

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

INFORME CONSOLIDADO DE CARACTERIZACIÓN CIUDADANA, ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL DNP A TRAVÉS DE LAS PQRSD.

AÑO 2023

Bogotá, febrero de 2024

Contenido

I.	INFORME CONSOLIDADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR Y NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL DNP A TRAVÉS DE LAS PQRSD.	4
1.	Objetivo	5
2.	Alcance del informe	5
3.	Condiciones de Aplicación de la encuesta	5
4.	Tipo de encuesta	5
5.	Procedimiento.....	5
6.	Caracterización de los grupos de valor que acceden a la oferta institucional del DNP correspondiente al año 2023	6
6.1	Caracterización de personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según ubicación geográfica del departamento de residencia.....	6
6.2	Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según sexo y grupo de valor al que pertenece.	10
6.3	Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según nivel educativo y ocupación actual.	15
6.4	Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según sexo y ocupación actual.	17
6.5	Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según condición de discapacidad, sexo y estrato.....	18
6.6	Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según rango etario, estrato y sexo.....	19
7.	Caracterización PQRSD para personas jurídicas.....	21
II.	Análisis de percepción ciudadana correspondiente al año 2023	23
8.	Conclusiones:.....	32
9.	Recomendaciones:.....	33

I. INFORME CONSOLIDADO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR Y NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL DNP A TRAVÉS DE LAS PQRSD.

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la caracterización de los grupos de valor toma importancia desde la Política de Planeación Institucional en la medida que exhorta a la necesidad de identificar a qué grupos de valor van dirigidos los productos y servicios que ofrece la entidad, qué necesidades se requiere satisfacer, qué problemas se deben solucionar y qué información se debe suministrar, entre otros.

En cuanto al relacionamiento de los ciudadanos con el Estado, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFFP, ha incluido en el Manual Operativo de MIPG, como una de las perspectivas de la dimensión “*Gestión con Valores - Relación Estado Ciudadano*”, los siguientes cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad.

- i) Ciudadano que consulta información pública;
- ii) Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública;
- iii) Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas o exige cuentas a la entidad pública;
- iv) Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Por su parte, la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción orienta la importancia del desarrollo de ejercicios de caracterización de usuarios que, a la vez conlleva al conocimiento de los intereses y necesidades de los grupos de valor a efectos de identificar a través de los formularios de solicitudes y las encuestas de percepción y caracterización, la información de interés que debe ser publicada para los ciudadanos.

De acuerdo con lo anterior, el presente informe se fundamenta en los resultados derivados de las encuestas de percepción y caracterización diligenciadas por la ciudadanía, sobre las respuestas dadas a los derechos de petición interpuestos en la entidad a través del canal virtual, y que de forma voluntaria han decidido diligenciar la encuesta dispuesta en el contenido de cada una de las respuestas generadas, así como la que se encuentra ubicada en el botón “*Atención y Servicios a la Ciudadanía*” de la página web del DNP.

En la encuesta se busca indagar sobre temas puntuales como: el tipo de trámites, canales utilizados, atención recibida y tiempo de atención requerido, relación entre lo solicitado y lo informado, facilidad para acceder a la información a través de la página web, el medio más utilizado para obtener respuesta a sus trámites, lo cual permite conocer la percepción de los grupos de valor, generar conocimiento y diseñar estrategias y acciones que permitan prestar un mejor servicio y aumentar la satisfacción de los ciudadanos, optimizando y promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

1. Objetivo

Analizar para el año 2023 y a través de la encuesta de Caracterización y Percepción de PQRSD dispuesta por la entidad, la caracterización de los grupos de valor (personas naturales y/o jurídicas) y la percepción de estos relacionada con la atención brindada por el Departamento Nacional de Planeación, con el propósito de diseñar estrategias y acciones que permitan mejorar la satisfacción de los ciudadanos, optimizando y promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

2. Alcance del informe

Presentar el informe de caracterización y percepción ciudadana teniendo como fuente de información los datos estadísticos de las encuestas realizadas virtualmente de manera voluntaria por los ciudadanos, durante el periodo comprendido entre el primero (01) de enero y el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.

3. Condiciones de Aplicación de la encuesta

- Las encuestas se diligencian por parte de la ciudadanía y pueden acceder a ella a través del enlace indicado en la respuesta al derecho de petición que se remite al ciudadano, así como en la página web de la entidad www.dnp.gov.co en la sección “Atención y Servicios a la Ciudadanía”.
- Por cada respuesta a una PQRSD emitida al ciudadano por parte de la entidad se genera un formulario de encuesta para cada peticionario.
- Los datos obtenidos de las encuestas son analizados por parte del DNP de acuerdo con las respuestas generadas por el ciudadano para cada pregunta formulada, estos resultados se consolidan de manera anual, para este informe se han procesado todas las encuestas recibidas en la vigencia 2023.

4. Tipo de encuesta

Encuesta	Quién la aplica	A quién va dirigida
Percepción ciudadana	Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Grupos de Valor

5. Procedimiento

Se invita a diligenciar las encuestas a través del enlace que se encuentra en el texto al final de la respuesta de un derecho de petición, y través de la página Web de la entidad: https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=IA4mBEwjn0yp3XkoaxtwrEAJN2EjdYIFu_eNEROXudUMjZLWExHVVINODNZWIFDTkhYSVZGVjU0UC4u.

6. Caracterización de los grupos de valor que acceden a la oferta institucional del DNP correspondiente al año 2023

De acuerdo con el glosario del Departamento Administrativo de la Función Pública, se define un grupo de valor como la “Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares”. Para establecer la caracterización de estos grupos que acceden a la oferta institucional del DNP a partir de las encuestas dispuesta por el DNP, se encuentra que:

Durante el 2023, **2.310** usuarios respondieron la encuesta de percepción y caracterización, de los cuales **133** no autorizaron el manejo y uso del tratamiento de datos personales y **2** personas reportaron fechas de nacimiento futuras a la fecha actual de la generación del presente informe (lo cual se considera como información inconsistente), por lo tanto, las encuestas totales que se tendrán en cuenta para la generación de este informe son **2.175**, de estas el **98,9% (2.151)** reportaron ser personas naturales y el **0,1% (24)** reportaron ser personas jurídicas.

6.1 Caracterización de personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según ubicación geográfica del departamento de residencia.

De las 2.151 encuestas de percepción respondidas por personas naturales, la ciudad capital y departamentos de residencia que concentran el 68,7% del total de participación son: Bogotá (17,4%), Atlántico (14,0%), Antioquia (10,4%), Valle del Cauca (7,0%), Bolívar (6,1%), Norte de Santander (5,3%), Magdalena (4,4%) y Santander con una participación del 4,0%.

Departamento	Estrato 1.	% Part.	Estrato 2.	% Part.	Estrato 3.	% Part.	Estrato 4.	% Part.	Estrato 5.	% Part.	Estrato 6.	% Part.	Total
Bogotá D.C.	72	21,1%	177	51,9%	75	22,0%	16	4,7%	0	0,0%	1	0,3%	341
Atlántico	199	75,1%	59	22,3%	6	2,3%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	265
Antioquia	67	36,8%	76	41,8%	36	19,8%	2	1,1%	1	0,5%	0	0,0%	182
Valle del Cauca	38	30,9%	57	46,3%	26	21,1%	2	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	123
Bolívar	77	79,4%	17	17,5%	1	1,0%	1	1,0%	0	0,0%	1	1,0%	97
Norte de Santander	60	65,2%	29	31,5%	2	2,2%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	92
Cesar	50	75,8%	15	22,7%	1	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	66
Magdalena	57	86,4%	6	9,1%	1	1,5%	1	1,5%	1	1,5%	0	0,0%	66
Santander	32	48,5%	20	30,3%	12	18,2%	0	0,0%	1	1,5%	1	1,5%	66
Cundinamarca	22	37,9%	25	43,1%	9	15,5%	2	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	58
Tolima	25	52,1%	20	41,7%	2	4,2%	1	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	48
Meta	27	57,4%	17	36,2%	3	6,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	47
Córdoba	28	80,0%	7	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	35
Huila	20	74,1%	7	25,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	27
La Guajira	23	92,0%	2	8,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	25
Sucre	25	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	25
Risaralda	11	45,8%	12	50,0%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	24
Nariño	17	73,9%	5	21,7%	1	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23
Boyacá	4	30,8%	6	46,2%	3	23,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	13
Choco	12	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	12
Caldas	5	45,5%	4	36,4%	1	9,1%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	11
Cauca	8	72,7%	3	27,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11
Quindío	6	54,5%	5	45,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11
Casanare	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7
Arauca	4	66,7%	2	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6
Caquetá	4	80,0%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5
Putumayo	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3
Guaviare	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2
San Andrés y Providencia	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1
Total	903	53,4%	575	34,0%	180	10,6%	28	1,7%	3	0,2%	3	0,2%	1.692

Tabla 1. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

Para la zona rural, Antioquia cuenta con la mayor participación de encuestas respondidas por personas naturales, con una participación del 8,9% (41 personas), de estas el 90,2% (37 personas) pertenecen a los estratos 1 y 2.

Seguido de Antioquia, los departamentos de residencia de personas naturales con mayor participación son el Atlántico y Bolívar (con una participación del 7,8% y 7,6% respectivamente), donde para el Atlántico el 97,2% (35 personas) pertenecen a los estratos 1 y 2, mientras que para Bolívar la participación de la población que pertenece a estos estratos es del 100% (35 personas).

Departamento	Estrato 1.	% Part.	Estrato 2.	% Part.	Estrato 3.	% Part.	Estrato 4.	% Part.	Estrato 5.	% Part.	Estrato 6.	% Part.	Total
Antioquia	24	58,5%	13	31,7%	4	9,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	41
Atlántico	31	86,1%	4	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,8%	36
Bolívar	31	88,6%	4	11,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	35
Bogotá DC	12	35,3%	16	47,1%	6	17,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	34
Córdoba	27	96,4%	1	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	28
Magdalena	27	96,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	28
Valle del Cauca	17	60,7%	10	35,7%	1	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	28
Norte de Santander	18	81,8%	3	13,6%	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	0	0,0%	22
Cundinamarca	9	42,9%	9	42,9%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	0	0,0%	21
Santander	14	66,7%	7	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	21
Nariño	18	90,0%	2	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	20
Sucre	17	89,5%	2	10,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	19
La Guajira	13	72,2%	1	5,6%	2	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	11,1%	18
Cauca	16	94,1%	1	5,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17
Huila	15	88,2%	2	11,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17
Cesar	13	86,7%	1	6,7%	0	0,0%	1	6,7%	0	0,0%	0	0,0%	15
Tolima	10	90,9%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11
Meta	9	90,0%	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10
Choco	9	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9
Casanare	4	57,1%	2	28,6%	0	0,0%	1	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	7
Risaralda	2	33,3%	3	50,0%	1	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6
Boyacá	1	25,0%	3	75,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4
Caldas	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3
Caquetá	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3
Arauca	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2
Guaviare	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2
Putumayo	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2
Quindío	0	/	0	/	0	/	0	/	0	/	0	/	0
San Andrés y Providencia	0	/	0	/	0	/	0	/	0	/	0	/	0
Total	349	76,0%	86	18,7%	15	3,3%	5	1,1%	1	0,2%	3	0,7%	459

Tabla 2. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

6.2 Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según sexo y grupo de valor al que pertenece.

De las 2.151 encuestas de percepción respondidas por personas naturales, el 73,5% se identificaron con el sexo femenino, de estas el 60,2% afirmaron no identificarse con algún grupo de valor, reportando la categoría “Ninguno”, seguido de las categorías “Víctimas o desplazados por el Conflicto” y “Afrodescendiente, Negro, Palenquero, Raizal” las cuales cuentan con una participación del 22,8% y 8,1%, respectivamente.

Asimismo, el 26,5% de las encuestas de percepción respondidas por personas naturales se identificaron con el sexo masculino, el 57,9% afirmaron no identificarse con algún grupo de valor, reportando la categoría “Ninguno”, seguido de las categorías “Víctimas o desplazados por el Conflicto” y “Personas con discapacidad” las cuales cuentan con una participación del 18,4% y 8,2%, respectivamente.



Figura 2. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

Para las personas naturales cuyo lugar de residencia es Bogotá D.C., (ciudad con mayor participación), se identificaron con sexo femenino el 67,5% y de estas en su mayoría afirmaron no identificarse con algún grupo de valor, reportando la categoría “Ninguno”, seguido de las categorías “Víctimas o desplazados por el Conflicto” y “Personas con discapacidad” las cuales cuentan con una participación del 13,4% y 5,1%, respectivamente. Asimismo, el 32,5% se identificó con sexo masculino y en su mayoría afirmaron no identificarse con algún grupo de valor, reportando la categoría “Ninguno”, seguido de las

categorías “Personas con discapacidad” y “Víctimas o desplazados por el Conflicto”, las cuales cuentan con una participación del 13,1% y 4,9%, respectivamente.

Departamento	Grupo	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
Antioquia		165	74,0%	58	26,0%	223	10,4%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	11	6,7%	3	5,2%	14	6,3%
	Comunidad LGBTIQ+	0	0,0%	1	1,7%	1	0,4%
	Indígena.	1	0,6%	1	1,7%	2	0,9%
	Madre cabeza de familia	2	1,2%	0	0,0%	2	0,9%
	Migrante	2	1,2%	0	0,0%	2	0,9%
	Ninguno	81	49,1%	31	53,4%	112	50,2%
	Niñas, niños y adolescentes	4	2,4%	2	3,4%	6	2,7%
	Personas con discapacidad.	6	3,6%	3	5,2%	9	4,0%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	58	35,2%	17	29,3%	75	33,6%
Arauca		5	62,5%	3	37,5%	8	0,4%
	Ninguno	2	40,0%	0	0,0%	2	25,0%
	Rom.	0	0,0%	1	33,3%	1	12,5%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	3	60,0%	2	66,7%	5	62,5%
Atlántico		228	75,7%	73	24,3%	301	14,0%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	21	9,2%	11	15,1%	32	10,6%
	Comunidad LGBTIQ+	0	0,0%	2	2,7%	2	0,7%
	Embarazada	1	0,4%	0	0,0%	1	0,3%
	Indígena.	5	2,2%	2	2,7%	7	2,3%
	Mestizo	2	0,9%	0	0,0%	2	0,7%
	Migrante	1	0,4%	0	0,0%	1	0,3%
	Ninguno	147	64,5%	41	56,2%	188	62,5%
	Niñas, niños y adolescentes	5	2,2%	2	2,7%	7	2,3%
	Otro	3	1,3%	0	0,0%	3	1,0%
	Personas con discapacidad.	8	3,5%	9	12,3%	17	5,6%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	35	15,4%	6	8,2%	41	13,6%
Bogotá D.C.		253	67,5%	122	32,5%	375	17,4%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	7	2,8%	5	4,1%	12	3,2%
	Comunidad LGBTIQ+	1	0,4%	0	0,0%	1	0,3%
	Desempleado	0	0,0%	1	0,8%	1	0,3%
	Indígena.	6	2,4%	2	1,6%	8	2,1%
	Madre cabeza de familia	3	1,2%	0	0,0%	3	0,8%
	Ninguno	183	72,3%	85	69,7%	268	71,5%
	Niñas, niños y adolescentes	6	2,4%	4	3,3%	10	2,7%
	Periodista.	0	0,0%	1	0,8%	1	0,3%
	Personas con discapacidad.	13	5,1%	16	13,1%	29	7,7%

Departamento	Grupo	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
	Rom.	0	0,0%	1	0,8%	1	0,3%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	34	13,4%	6	4,9%	40	10,7%
	VIH+	0	0,0%	1	0,8%	1	0,3%
Bolívar		110	83,3%	22	16,7%	132	6,1%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	28	25,5%	6	27,3%	34	25,8%
	Indígena.	2	1,8%	0	0,0%	2	1,5%
	Madre cabeza de familia	1	0,9%	0	0,0%	1	0,8%
	Ninguno	49	44,5%	9	40,9%	58	43,9%
	Niñas, niños y adolescentes	1	0,9%	0	0,0%	1	0,8%
	Periodista.	0	0,0%	1	4,5%	1	0,8%
	Personas con discapacidad.	2	1,8%	0	0,0%	2	1,5%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	27	24,5%	6	27,3%	33	25,0%
Boyacá		7	41,2%	10	58,8%	17	0,8%
	Ninguno	5	71,4%	10	100,0%	15	88,2%
	Niñas, niños y adolescentes	1	14,3%	0	0,0%	1	5,9%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	1	14,3%	0	0,0%	1	5,9%
Caldas		10	71,4%	4	28,6%	14	0,7%
	Ninguno	7	70,0%	2	50,0%	9	64,3%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	3	30,0%	2	50,0%	5	35,7%
Caquetá		5	62,5%	3	37,5%	8	0,4%
	Ninguno	3	60,0%	2	66,7%	5	62,5%
	Niñas, niños y adolescentes	1	20,0%	0	0,0%	1	12,5%
	Personas con discapacidad.	1	20,0%	0	0,0%	1	12,5%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	0	0,0%	1	33,3%	1	12,5%
Casanare		11	78,6%	3	21,4%	14	0,7%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	0	0,0%	1	33,3%	1	7,1%
	Ninguno	8	72,7%	1	33,3%	9	64,3%
	Personas con discapacidad.	1	9,1%	0	0,0%	1	7,1%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	2	18,2%	1	33,3%	3	21,4%
Cauca		21	75,0%	7	25,0%	28	1,3%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	8	38,1%	2	28,6%	10	35,7%
	Ninguno	7	33,3%	2	28,6%	9	32,1%
	Personas con discapacidad.	0	0,0%	1	14,3%	1	3,6%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	6	28,6%	2	28,6%	8	28,6%
Cesar		71	87,7%	10	12,3%	81	3,8%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	5	7,0%	1	10,0%	6	7,4%
	Indígena.	1	1,4%	2	20,0%	3	3,7%
	Madre cabeza de familia	1	1,4%	0	0,0%	1	1,2%
	Ninguno	37	52,1%	3	30,0%	40	49,4%

Departamento	Grupo	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
	Niñas, niños y adolescentes	1	1,4%	0	0,0%	1	1,2%
	Personas con discapacidad.	2	2,8%	2	20,0%	4	4,9%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	24	33,8%	2	20,0%	26	32,1%
Choco		14	66,7%	7	33,3%	21	1,0%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	11	78,6%	3	42,9%	14	66,7%
	Ninguno	1	7,1%	0	0,0%	1	4,8%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	2	14,3%	4	57,1%	6	28,6%
Córdoba		52	82,5%	11	17,5%	63	2,9%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	2	3,8%	1	9,1%	3	4,8%
	Indígena.	5	9,6%	0	0,0%	5	7,9%
	Ninguno	33	63,5%	7	63,6%	40	63,5%
	Niñas, niños y adolescentes	1	1,9%	0	0,0%	1	1,6%
	Personas con discapacidad.	1	1,9%	0	0,0%	1	1,6%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	10	19,2%	3	27,3%	13	20,6%
Cundinamarca		52	65,8%	27	34,2%	79	3,7%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	1	1,9%	0	0,0%	1	1,3%
	Ninguno	40	76,9%	18	66,7%	58	73,4%
	Niñas, niños y adolescentes	3	5,8%	0	0,0%	3	3,8%
	Otro	0	0,0%	1	3,7%	1	1,3%
	Personas con discapacidad.	3	5,8%	2	7,4%	5	6,3%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	5	9,6%	6	22,2%	11	13,9%
Guaviare		1	25,0%	3	75,0%	4	0,2%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	0	0,0%	1	33,3%	1	25,0%
	Ninguno	1	100,0%	0	0,0%	1	25,0%
	Periodista.	0	0,0%	1	33,3%	1	25,0%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	0	0,0%	1	33,3%	1	25,0%
Huila		32	72,7%	12	27,3%	44	2,0%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	1	3,1%	0	0,0%	1	2,3%
	Indígena.	0	0,0%	1	8,3%	1	2,3%
	Ninguno	22	68,8%	10	83,3%	32	72,7%
	Niñas, niños y adolescentes	1	3,1%	0	0,0%	1	2,3%
	Personas con discapacidad.	1	3,1%	0	0,0%	1	2,3%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	7	21,9%	1	8,3%	8	18,2%
La Guajira		27	62,8%	16	37,2%	43	2,0%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	2	7,4%	0	0,0%	2	4,7%
	Indígena.	7	25,9%	7	43,8%	14	32,6%
	Ninguno	5	18,5%	3	18,8%	8	18,6%
	Personas con discapacidad.	0	0,0%	1	6,3%	1	2,3%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	13	48,1%	5	31,3%	18	41,9%

Departamento	Grupo	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
Magdalena		76	80,9%	18	19,1%	94	4,4%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	5	6,6%	2	11,1%	7	7,4%
	Embarazada	1	1,3%	0	0,0%	1	1,1%
	Ninguno	40	52,6%	4	22,2%	44	46,8%
	Personas con discapacidad.	1	1,3%	2	11,1%	3	3,2%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	29	38,2%	10	55,6%	39	41,5%
Meta		40	70,2%	17	29,8%	57	2,6%
	Indígena.	1	2,5%	1	5,9%	2	3,5%
	Madre cabeza de familia	2	5,0%	0	0,0%	2	3,5%
	Migrante	1	2,5%	0	0,0%	1	1,8%
	Ninguno	27	67,5%	10	58,8%	37	64,9%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	9	22,5%	6	35,3%	15	26,3%
Nariño		37	86,0%	6	14,0%	43	2,0%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	4	10,8%	0	0,0%	4	9,3%
	Ninguno	18	48,6%	4	66,7%	22	51,2%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	15	40,5%	2	33,3%	17	39,5%
Norte de Santander		79	69,3%	35	30,7%	114	5,3%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	1	1,3%	0	0,0%	1	0,9%
	Migrante	1	1,3%	0	0,0%	1	0,9%
	Ninguno	54	68,4%	24	68,6%	78	68,4%
	Niñas, niños y adolescentes	3	3,8%	1	2,9%	4	3,5%
	Personas con discapacidad.	3	3,8%	1	2,9%	4	3,5%
	Tercera edad	0	0,0%	1	2,9%	1	0,9%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	17	21,5%	8	22,9%	25	21,9%
Putumayo		2	40,0%	3	60,0%	5	0,2%
	Indígena.	0	0,0%	3	100,0%	3	60,0%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	2	100,0%	0	0,0%	2	40,0%
Quindío		8	72,7%	3	27,3%	11	0,5%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	1	12,5%	0	0,0%	1	9,1%
	Ninguno	3	37,5%	2	66,7%	5	45,5%
	Personas con discapacidad.	1	12,5%	1	33,3%	2	18,2%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	3	37,5%	0	0,0%	3	27,3%
Risaralda		24	80,0%	6	20,0%	30	1,4%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	3	12,5%	2	33,3%	5	16,7%
	Indígena.	1	4,2%	0	0,0%	1	3,3%
	Ninguno	16	66,7%	4	66,7%	20	66,7%
	Niñas, niños y adolescentes	1	4,2%	0	0,0%	1	3,3%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	3	12,5%	0	0,0%	3	10,0%
San Andrés y Providencia		0	0,0%	1	100,0%	1	0,0%

Departamento	Grupo	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
	Ninguno	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
Santander		65	74,7%	22	25,3%	87	4,0%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	1	1,5%	1	4,5%	2	2,3%
	Madre cabeza de familia	1	1,5%	0	0,0%	1	1,1%
	Ninguno	54	83,1%	14	63,6%	68	78,2%
	Niñas, niños y adolescentes	1	1,5%	1	4,5%	2	2,3%
	Personas con discapacidad.	1	1,5%	5	22,7%	6	6,9%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	7	10,8%	1	4,5%	8	9,2%
Sucre		35	79,5%	9	20,5%	44	2,0%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	2	5,7%	0	0,0%	2	4,5%
	Indígena.	6	17,1%	1	11,1%	7	15,9%
	Ninguno	16	45,7%	2	22,2%	18	40,9%
	Niñas, niños y adolescentes	1	2,9%	0	0,0%	1	2,3%
	Personas con discapacidad.	0	0,0%	1	11,1%	1	2,3%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	10	28,6%	5	55,6%	15	34,1%
Tolima		47	79,7%	12	20,3%	59	2,7%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	1	2,1%	0	0,0%	1	1,7%
	Indígena.	1	2,1%	0	0,0%	1	1,7%
	Mestizo	1	2,1%	0	0,0%	1	1,7%
	Ninguno	29	61,7%	8	66,7%	37	62,7%
	Niñas, niños y adolescentes	2	4,3%	0	0,0%	2	3,4%
	Personas con discapacidad.	1	2,1%	1	8,3%	2	3,4%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	12	25,5%	3	25,0%	15	25,4%
Valle del Cauca		104	68,9%	47	31,1%	151	7,0%
	Afrodescendiente, Negro, Palenquero.	13	12,5%	4	8,5%	17	11,3%
	Comunidad LGBTIQ+	1	1,0%	0	0,0%	1	0,7%
	Indígena.	1	1,0%	1	2,1%	2	1,3%
	Mestizo	1	1,0%	0	0,0%	1	0,7%
	Ninguno	63	60,6%	33	70,2%	96	63,6%
	Niñas, niños y adolescentes	3	2,9%	2	4,3%	5	3,3%
	Personas con discapacidad.	4	3,8%	2	4,3%	6	4,0%
	Víctimas o desplazados por el Conflicto.	18	17,3%	5	10,6%	23	15,2%
Total		1.581	73,5%	570	26,5%	2.151	100%

Tabla 3. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

6.3 Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según nivel educativo y ocupación actual.

De las 2.151 encuestas de percepción respondidas por personas naturales, el 20,0% afirmó alcanzar un nivel máximo de educación de “Básica secundaria completa”, seguido de los niveles “Media completa” y “Técnico completo” los cuales contaron con una participación del 16,5% y 14,8%, respectivamente.

Por otra parte, la ocupación actual reportada con mayor participación (22,6%) fue la categoría “Labores del hogar”, seguido de “Desempleado(a) con más de 6 meses” y “En búsqueda de empleo”, las cuales cuentan con una participación del 21,1% y 14,7%, respectivamente.

Ocupación actual / Nivel educativo máximo	Desempleado(a) con más de 6 meses.	Empleada(o) doméstica(o).	Empleado del sector privado.	Empleado en entidad pública o del gobierno.	En búsqueda de empleo.	Estudiante.	Labores de hogar.	No sabe / No responde.	Trabajador independiente / Contratista.	Trabajador informal.	Total
Básica secundaria completa.	88	20	35	6	77	14	112	17	10	52	431
Media completa	71	11	35	4	63	33	89	5	10	34	355
Técnico completo.	72	6	61	11	43	20	54	13	11	27	318
Primaria incompleta.	57	10	3	2	17	1	65	18	3	17	193
Básica secundaria (6°-9°) incompleta.	38	6	3	3	32	1	58	9	8	21	179
Universitario completo.	20	5	47	22	13	4	19	3	11	7	151
Primaria completa.	33	8	0	0	13	0	44	8	1	24	131
Tecnológico completo.	20	0	39	6	18	3	12	1	8	2	109
Media (10°-11°) incompleta.	20	6	1	1	14	2	16	5	2	10	77
Universitario incompleto.	7	1	10	0	9	17	3	3	5	7	62
Técnico incompleto.	11	3	9	1	8	4	6	2	2	3	49
Ninguno.	7	3	1	0	6	0	7	5	0	2	31
Especialización.	3	0	6	8	0	1	0	0	8	2	28
Tecnológico incompleto.	6	0	1	2	3	2	2	0	3	4	23
Maestría.	0	0	4	5	0	0	0	0	5	0	14
Total	453	79	255	71	316	102	487	89	87	212	2175

Tabla 4. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La distribución de ocupación actual de las personas por nivel educativo máximo alcanzado se relaciona en el siguiente gráfico, en el cual se observa que para la mayor participación de ocupación actual fue la correspondiente a “Labores del hogar”, de las cuales el 33,7% tiene un nivel educativo máximo de “Primaria incompleta”, seguido de “Primario completa” y “Básica secundaria completa” con una participación dentro de esta categoría de ocupación del 33,6% y 26,0%, respectivamente.

La siguiente categoría de ocupación actual con mayor participación fue la correspondiente a “Desempleado(a) con más de 6 meses” (21,1%), de esta el 29,5% tiene un nivel educativo máximo de “Primaria incompleta”, seguido de “Tecnológico incompleto” y “Media (10°-11°) incompleta” con una participación dentro de esta categoría de ocupación del 26,1% y 26,0%, respectivamente.

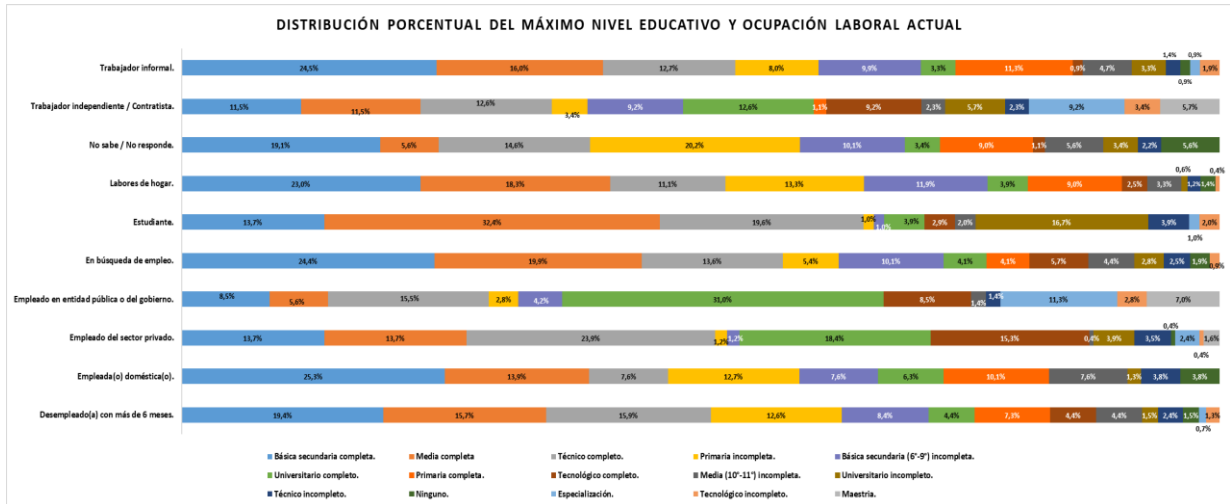


Figura 3. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

6.4 Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según sexo y ocupación actual.

De las 1.581 personas que reportaron sexo femenino el 30,0% afirmó que su ocupación actual era “Labores del hogar” seguido de las categorías de ocupación “Desempleado(a) con más de 6 meses” y “En búsqueda de empleo” las cuales cuentan con una participación del 20,5% y 14,1%, respectivamente.

De otra parte, de las 570 personas que reportaron sexo masculino el 22,6% afirmó que su ocupación actual era “Desempleado(a) con más de 6 meses” seguido de las categorías de ocupación “Trabajador informal” y “Empleado del sector privado” las cuales cuentan con una participación del 17,2% y 17,0%, respectivamente.

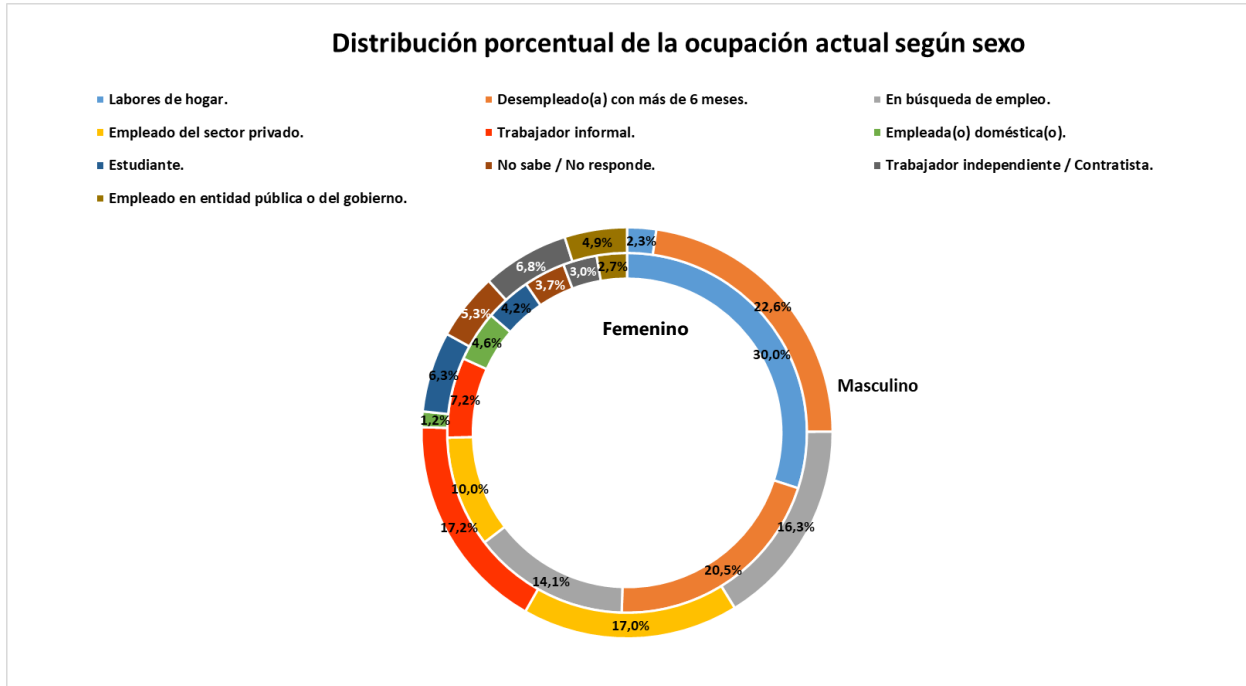


Figura 4. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

6.5 Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según condición de discapacidad, sexo y estrato.

De las 2.151 encuestas de percepción respondidas por personas naturales, 1.581 personas afirmaron que su sexo era femenino, de estas el 86,6% aseguran que no tienen discapacidad, el 11,7% tienen solo un tipo de discapacidad y finalmente, el 1,7% afirmó tener discapacidad múltiple.

Asimismo, 570 personas afirmaron que su sexo era masculino, de estas el 74,9% aseguran que no tienen discapacidad, el 20,5% tienen solo un tipo de discapacidad y finalmente, el 4,6% afirmó tener discapacidad múltiple.

Sexo	Estrato-Discapacidad	Auditiva	Cognitiva	Física	Múltiple	Ninguna	Otros	Psicosocial	Visual	Total.
Femenino.	Estrato 1.	11	5	31	16	850	9	5	63	990
	Estrato 2.	1	3	22	10	404	3	4	16	463
	Estrato 3.	2	0	5	1	93	1	1	3	106
	Estrato 4.	0	0	0	0	17	0	0	0	17
	Estrato 5.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Estrato 6.	0	0	0	0	4	0	0	0	4
	Total		14	8	58	27	1.369	13	10	82

Sexo	Estrato- Discapacidad	Auditiva	Cognitiva	Física	Múltiple	Ninguna	Otros	Psicosocial	Visual	Total.
Masculino.	Estrato 1.	3	4	20	11	203	2	2	17	262
	Estrato 2.	7	2	14	9	140	7	2	17	198
	Estrato 3.	1	0	4	6	66	3	2	7	89
	Estrato 4.	0	0	1	0	14	0	0	1	16
	Estrato 5.	0	0	0	0	3	0	0	0	3
	Estrato 6.	0	0	0	0	1	0	0	1	2
	Total		11	6	39	26	427	12	6	43

Tabla 5. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

Del total de las 355 personas que reportaron padecer algún tipo de discapacidad, el 59,7% afirmaron que su sexo era femenino, y de estas el 38,7% reportó padecer discapacidad visual, seguido del 27,4% reportó padecer de discapacidad física.

Asimismo, el 40,3% de las personas que presentaron padecer alguna discapacidad son personas de sexo masculino y de estos el 30,1% reportó padecer de discapacidad visual, seguido del 27,3% que reportó padecer de discapacidad física.

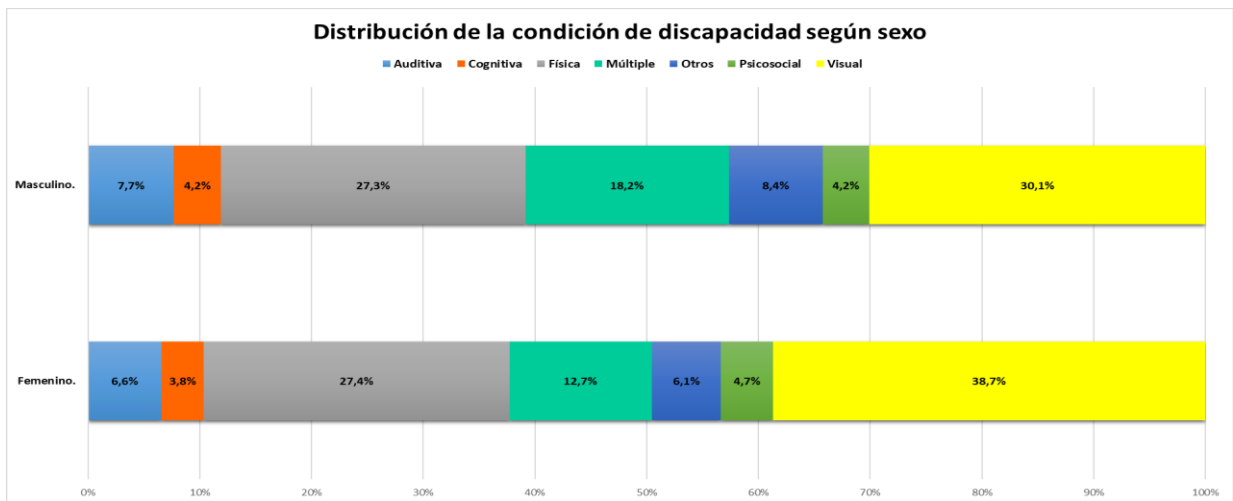


Figura 5. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

6.6 Caracterización de las personas naturales que respondieron la encuesta de percepción según rango etario, estrato y sexo.

De las 2.151 encuestas de percepción respondidas por personas naturales, el 52,7% (1.133 personas) afirmaron estar en el rango etario “entre 18 y 34 años”, de estas el 91,2% aseguró pertenecer a los estratos 1 y 2.

Seguido a esta categoría, el rango etario con mayor participación (15,3%) es el de “entre 35 y 50 años”, de estas el 81,15% aseguró pertenecer a los estrados 1 y 2.

Sexo	Rango etario	Entre 18 y 34	Entre 35 y 50	Más de 50	Menor de edad	Total
Femenino		889	453	198	41	1.581
	Estrato 1.	592	273	102	23	990
	Estrato 2.	239	144	68	12	463
	Estrato 3.	49	29	25	3	106
	Estrato 4.	8	6	3	0	17
	Estrato 5.	0	1	0	0	1
	Estrato 6.	1	0	0	3	4
Masculino.		244	173	131	22	570
	Estrato 1.	113	85	50	14	262
	Estrato 2.	89	56	47	6	198
	Estrato 3.	31	28	28	2	89
	Estrato 4.	9	2	5	0	16
	Estrato 5.	1	1	1	0	3
	Estrato 6.	1	1	0	0	2
Total		1.133	626	329	63	2.151

Tabla 6. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

De las personas naturales que reportaron sexo femenino el 56,2% afirmó pertenecer al rango etario “Entre 18 y 34 años”, seguido de los rangos “entre 35 y 50 años” y “Más de 50 años” con una participación del 28,7% y 12,5%, respectivamente. En línea con este comportamiento, para las personas naturales que reportaron sexo masculino el 42,8% afirmó pertenecer al rango etario “Entre 18 y 34 años”, seguido de los rangos “entre 35 y 50 años” y “Más de 50 años” los cuales contaron con una participación del 30,4% y 23,0% respectivamente.

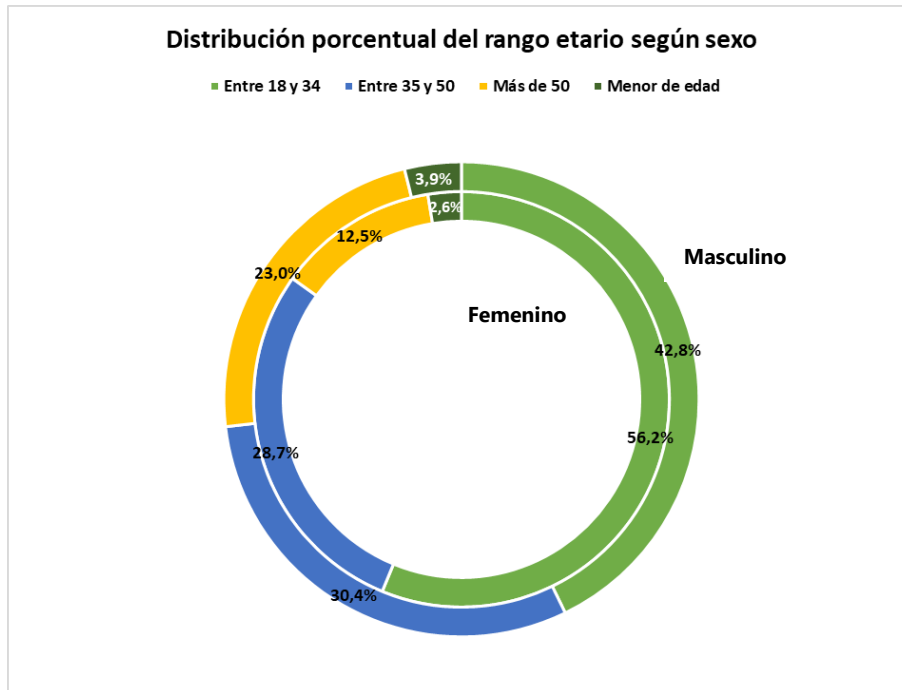


Figura 6. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

7. Caracterización PQRSD para personas jurídicas

De la totalidad de encuestas aplicadas a los grupos de valor que acceden a la oferta institucional del DNP, se evidencia que 24 personas jurídicas diligenciaron la encuesta, las cuales se caracterizan de la siguiente manera:

De las 24 personas jurídicas, el 70,8% (17 personas jurídicas) manifestaron que la fuente de sus recursos es pública, de estas el 41,2% (8 personas jurídicas) tienen una cobertura municipal en la prestación de sus servicios.

Por otro lado, el 29,2% (7 personas jurídicas) manifestaron que la fuente de sus recursos es privada, de estas el 71,4% (5 personas jurídicas) tienen una cobertura nacional en la prestación de sus servicios.

Cobertura de los servicios	Ubicación de la sede principal	Departamental	Distrital.	Local	Municipal	Nacional	Regional	Total
Privado		1	0	0	1	5	0	7
	Bogotá D.C.	0	0	0	0	2	0	2
	Cesar	0	0	0	0	1	0	1
	Guaviare	1	0	0	0	0	0	1
	Sucre	0	0	0	0	1	0	1
	Tolima	0	0	0	0	1	0	1
	Vaupés	0	0	0	1	0	0	1

Cobertura de los servicios	Ubicación de la sede principal	Departamental	Distrital.	Local	Municipal	Nacional	Regional	Total
Público		2	1	1	7	5	1	17
	Antioquia	0	0	0	1	0	1	2
	Atlántico	0	0	1	0	0	0	1
	Bogotá D.C.	1	0	0	0	4	0	5
	Cauca	0	0	0	1	0	0	1
	Cundinamarca	0	0	0	1	0	0	1
	Huila	0	0	0	1	0	0	1
	La Guajira	1	0	0	0	0	0	1
	Magdalena	0	0	0	1	0	0	1
	Putumayo	0	0	0	0	1	0	1
	Santander	0	1	0	2	0	0	3
	Total	3	1	1	8	10	1	24

Tabla 7. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

Como se observa en la Tabla 8, de las 24 personas jurídicas el 37,5% pertenecen a otras actividades de servicios, y de estas el 55,6% (5 personas jurídicas) manifestaron que la fuente de sus recursos es pública, mientras que el 44,4% afirmaron que la fuente de sus recursos es privada.

Por otra parte, el 20,8% de las personas jurídicas pertenecen al sector económico “Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria” y la totalidad de estas manifestaron que la fuente de sus recursos es pública.

Sector económico	Privado	Público	Total	% Part.
Otras actividades de servicios	4	5	9	37,5%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0	5	5	20,8%
Actividades de organizaciones y entidades extraterritoriales	1	2	3	12,5%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1	1	2	8,3%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	0	2	2	8,3%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0	1	1	4,2%
Educación	0	1	1	4,2%
Información y comunicaciones	1	0	1	4,2%
Total	7	17	24	100%

Tabla 8. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

Del total de las 24 personas jurídicas, el 70,8% (17 personas jurídicas) manifestaron que la fuente de sus recursos es pública y de estas el 88,2% (15 personas jurídicas) interactúa con el DNP a través del canal “Virtual (Formulario Web o Correo electrónica)”.

Fuente de los recursos	Canal de interacción con el DNP	Personas jurídicas	% Part.
Privado		7	29,2%
	Presencial (Sede principal en Bogotá o Regionales)	2	28,6%
	Virtual (Formulario Web o Correo electrónico)	5	71,4%
Público		17	70,8%
	Correo electrónico	1	5,9%
	Llamadas personales	1	5,9%
	Virtual (Formulario Web o Correo electrónico)	15	88,2%
Total		24	100%

Tabla 9. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

II. Análisis de percepción ciudadana correspondiente al año 2023

En primer lugar, la figura 7, muestra la distribución de la percepción de los usuarios de la encuesta relacionada con la facilidad de identificar un canal de atención (virtual, presencial o telefónico) en el que debe realizar el trámite o solicitud, según ubicación geográfica del departamento de residencia en personas naturales y el total de personas jurídicas. Para el total de la población objetivo (personas naturales y jurídicas) el 38,1% está de acuerdo con identificar con facilidad el canal de atención en el que debe realizar el trámite o solicitud.

Asimismo, para Bogotá el 31,7% de las personas naturales manifestaron estar de acuerdo con identificar con facilidad el canal de atención (virtual, presencial o telefónico) en el que debe realizar el trámite o solicitud, mientras que, para el Atlántico y Antioquia, el 36,9% y el 33,2% de las personas naturales, respectivamente, manifestó estar de acuerdo. En el caso de las personas jurídicas, el 41,7% de las personas están de acuerdo con esta afirmación.

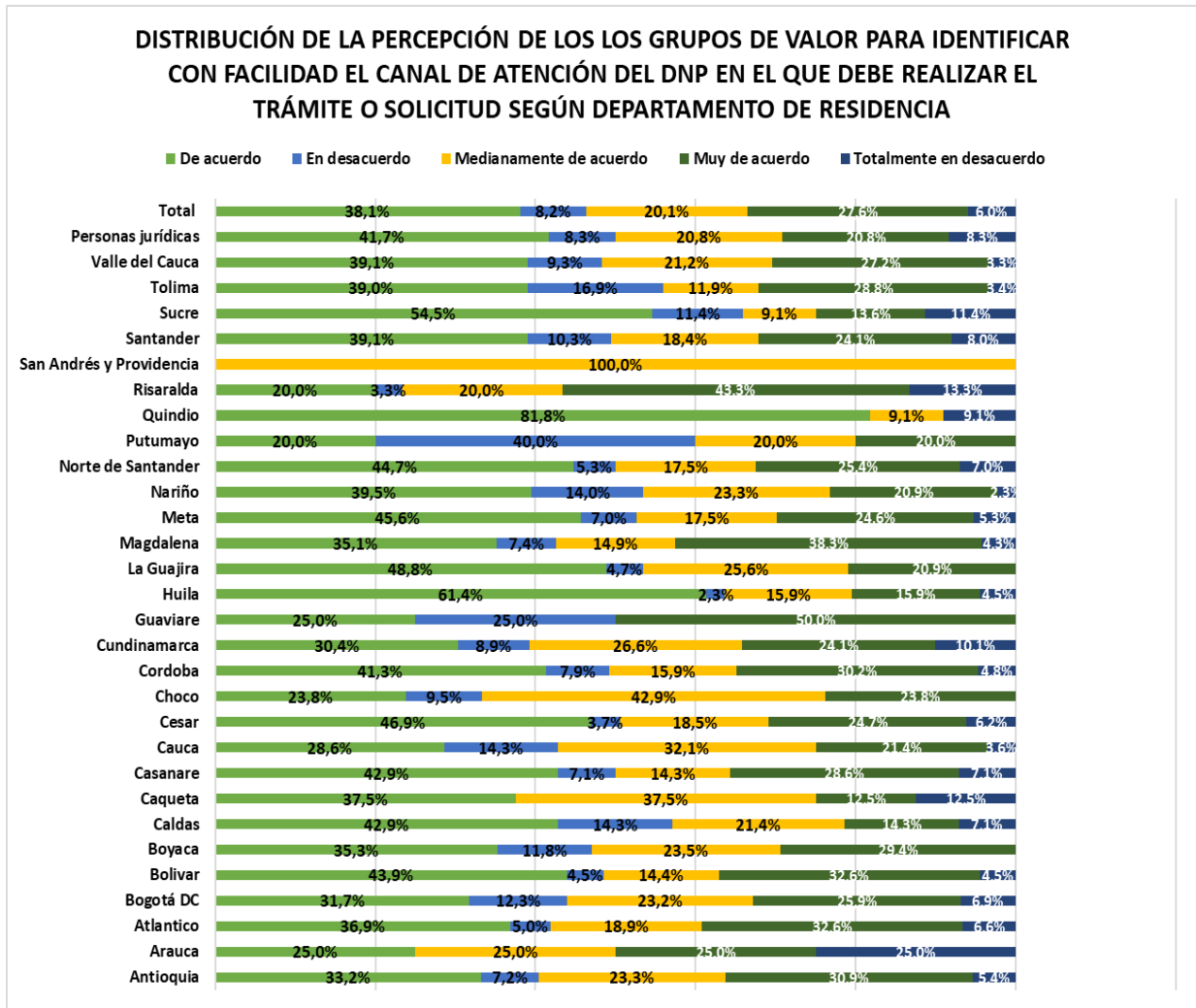


Figura 7. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 8 muestra la distribución de la percepción de los usuarios acerca de la facilidad de identificación del canal de atención del DNP según el tiempo aproximado de navegación para la consulta. Se observa que para la categoría de tiempo aproximado “de 0 a 3 minutos” la categoría de percepción con mayor participación es “Muy de acuerdo” con un 43,6%, mientras que para las demás categorías de tiempo aproximado (“de 4 a 6 minutos”, “de 7 a 10 minutos” y “de mas de 11 minutos”) la categoría de percepción con mayor participación es “De acuerdo” con una participación del 41,5%, 41,9% y 34,4%, respectivamente.

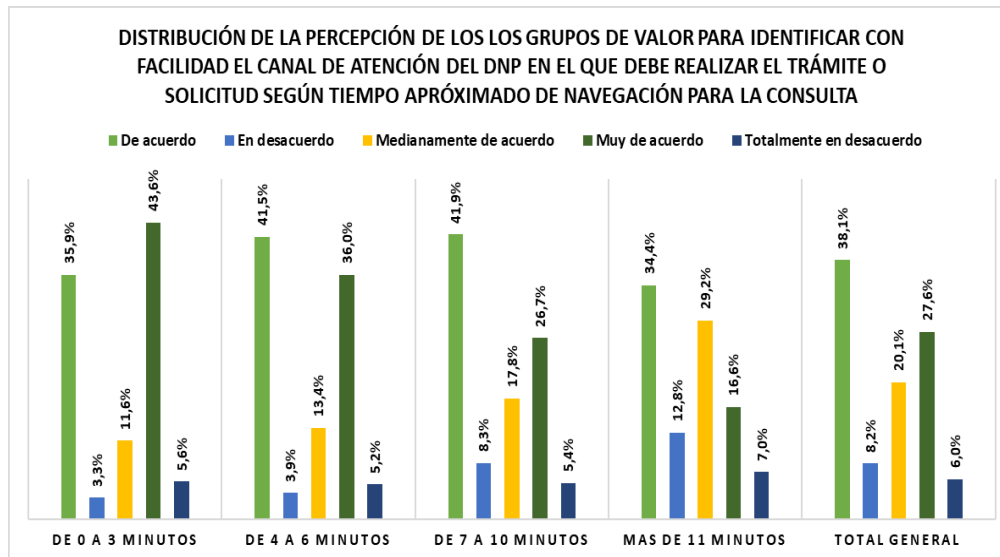


Figura 8. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 9, muestra la distribución de la percepción de los usuarios de la encuesta relacionada con la facilidad de uso de cualquiera de los canales de atención del DNP, según ubicación geográfica del departamento de residencia en personas naturales y el total de personas jurídicas. Para el total de la población objetivo (personas naturales y jurídicas) el 35,9% está de acuerdo con la facilidad de uso de cualquiera de los canales de atención del DNP.

Asimismo, para Bogotá, Atlántico y Antioquia, el 30,4%, 34,9% y el 35,4% de las personas naturales, respectivamente, manifestó estar de acuerdo. En el caso de las personas jurídicas, el 54,2% de las personas están de acuerdo con esta afirmación.

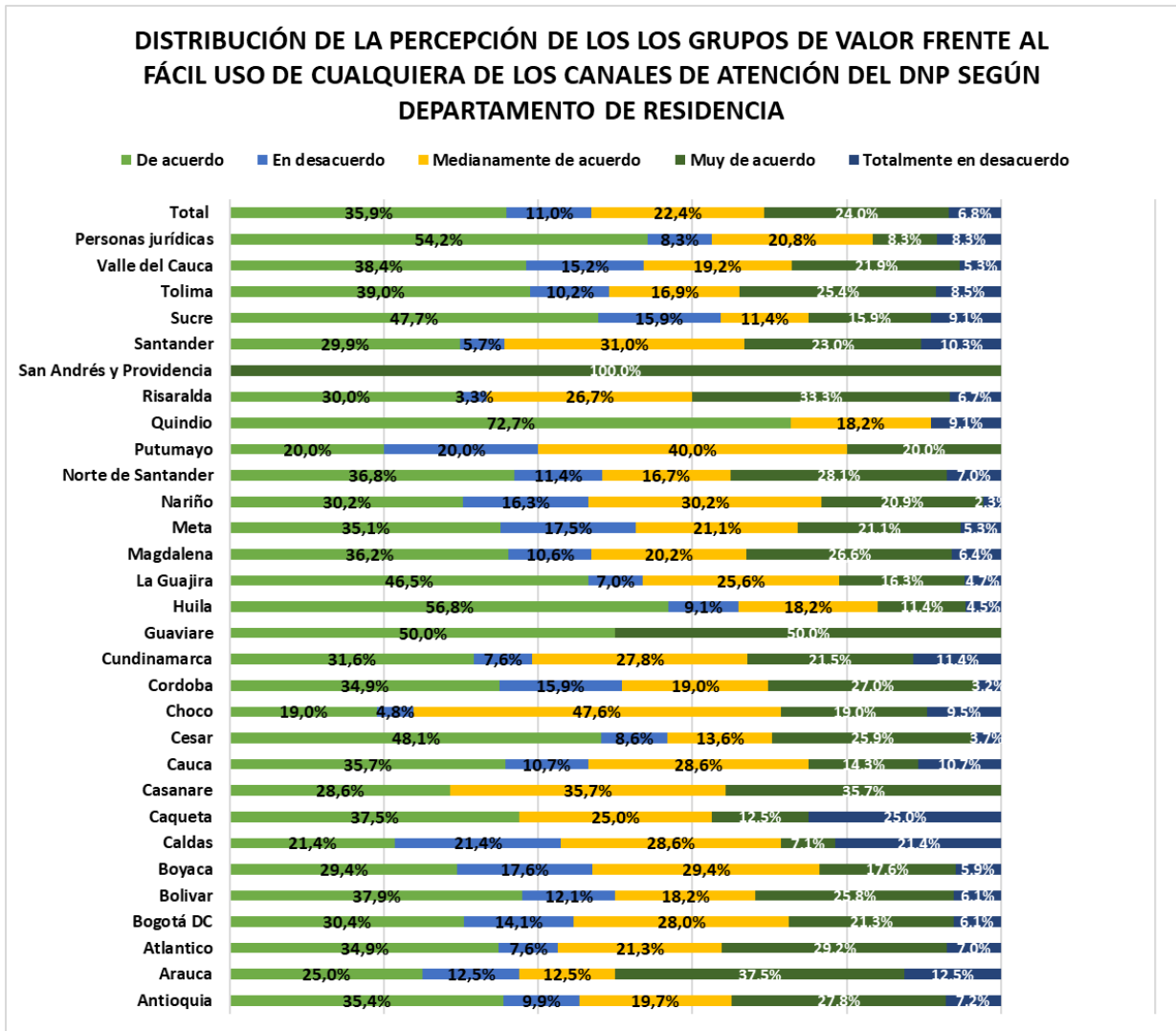


Figura 9. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 10, muestra la distribución de la percepción de los usuarios de la encuesta relacionada con la facilidad de uso de cualquiera de los canales de atención del DNP, según el tiempo aproximado de navegación para la consulta. Se observa que para la categoría de tiempo aproximado “de 0 a 3 minutos” la categoría de percepción con mayor participación es “Muy de acuerdo” con un 38,6%, mientras que para las categorías de tiempo aproximado “de 4 a 6 minutos” y “de 7 a 10 minutos” la categoría de percepción con mayor participación es “De acuerdo” con una participación de 42,8% y 40,7%, respectivamente. Finalmente, para la categoría de tiempo aproximado “de más de 11 minutos” la categoría de percepción con mayor participación es “Medianamente de acuerdo” con una participación del 30,2%.

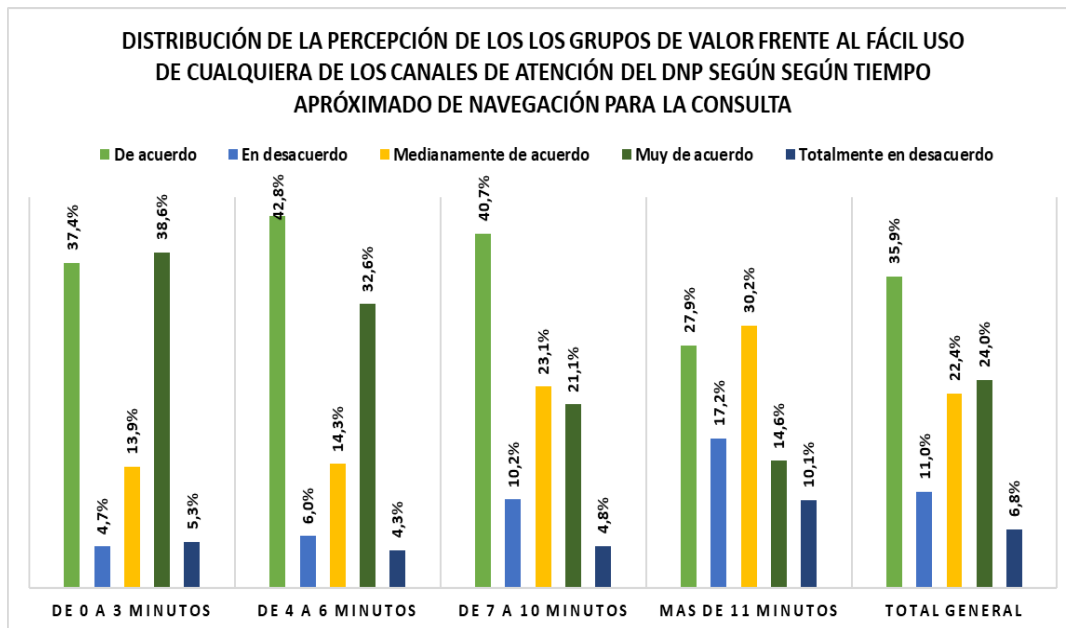


Figura 10. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 11, muestra la distribución de la percepción de los usuarios de la encuesta relacionada con la rápida atención de la entidad para la prestación del trámite o solicitud, según ubicación geográfica del departamento de residencia en personas naturales y el total de personas jurídicas.

Para Bogotá el 29,3% de las personas naturales manifestaron estar de acuerdo con la rápida atención de la entidad para la prestación del trámite o solicitud, asimismo, para los departamentos del Atlántico y Antioquia la mayoría de las personas naturales manifestaron estar de acuerdo con esta afirmación, con una participación del 30,9% y 32,3% respectivamente. En línea con este comportamiento, el 45,8% de las personas jurídicas están de acuerdo con esta afirmación.

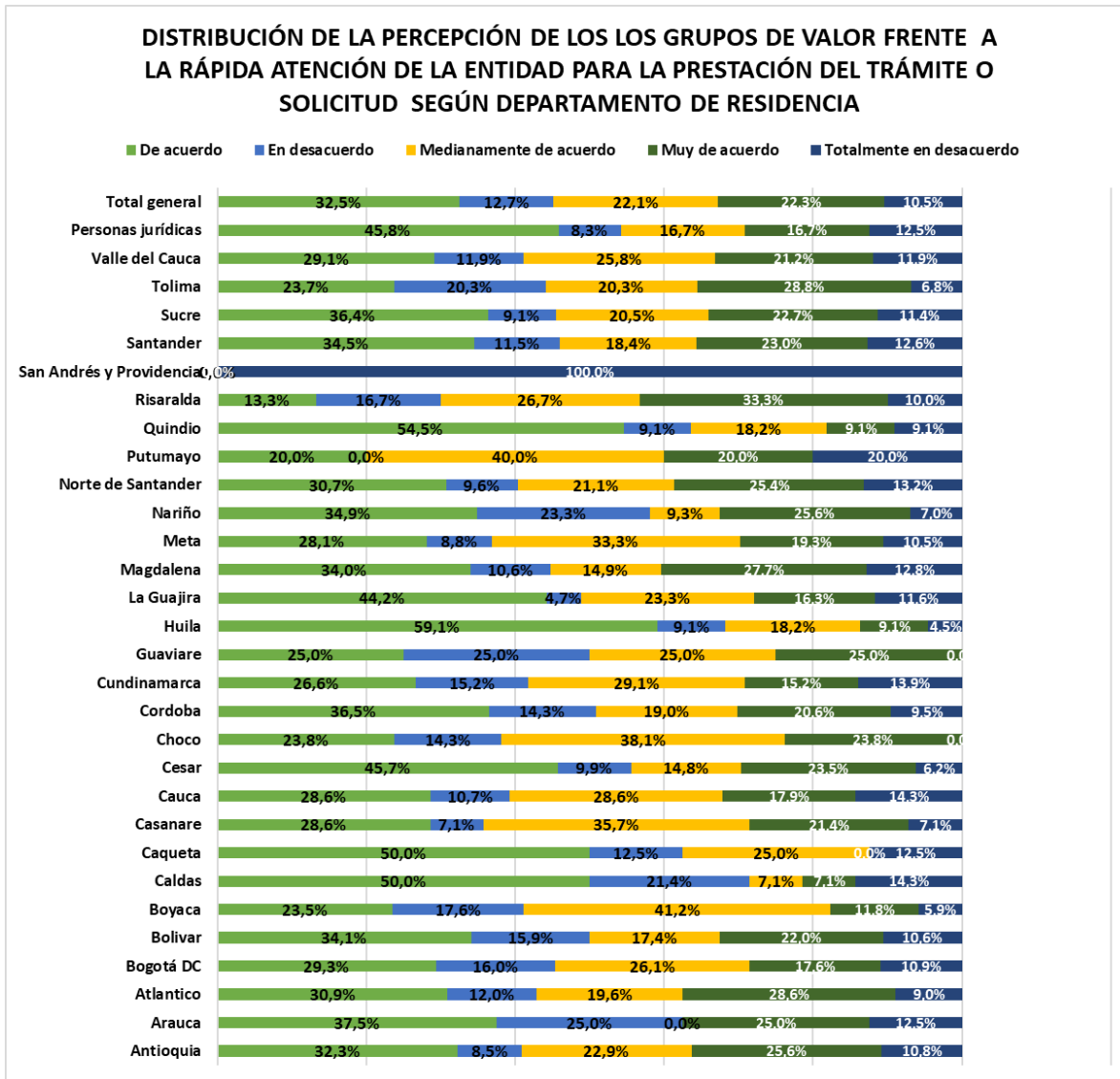


Figura 11. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 12, muestra la distribución de la percepción de los usuarios acerca de la rápida atención de la entidad para la prestación del trámite o solicitud según canal de atención de preferencia para relacionarse o interactuar con la entidad. Se observa que para todos los canales de atención (presencial, virtual y telefónico), la mayoría de las personas están de acuerdo con la rápida atención de la entidad para la prestación del trámite o solicitud.

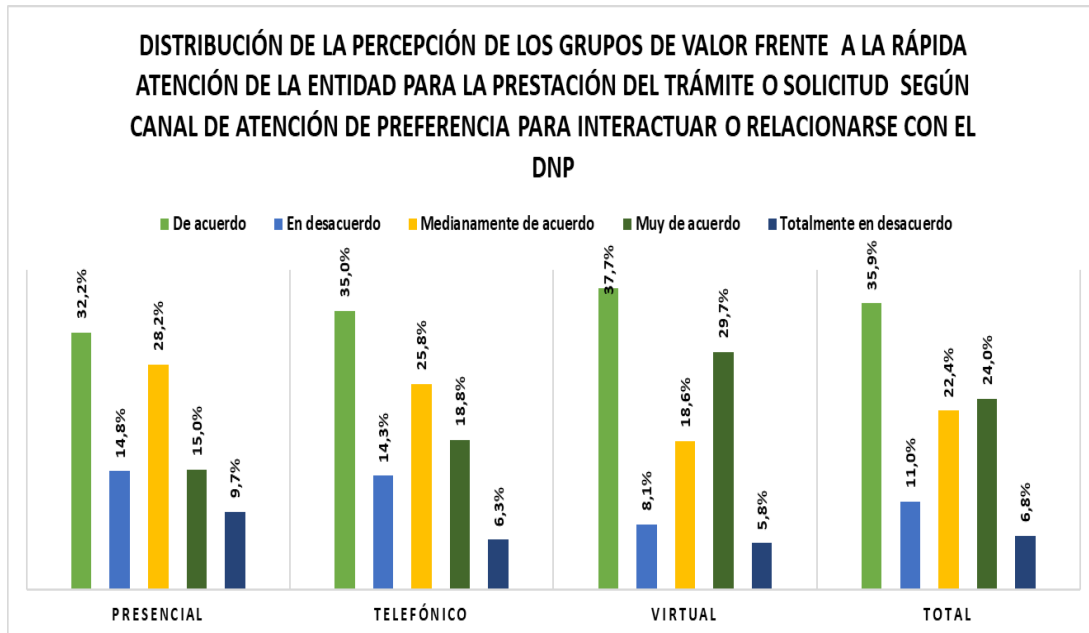


Figura 12. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 13, muestra la distribución de la percepción de los usuarios de la encuesta respecto a si la respuesta del DNP fue clara, concreta y comprensible, según ubicación geográfica del departamento de residencia en personas naturales y el total de personas jurídicas.

Para Bogotá D.C. el 56,0% de las personas naturales manifestaron que la respuesta del DNP fue clara, concreta y comprensible, en línea con este comportamiento, en los departamentos del Atlántico y Antioquia este porcentaje incrementa con una participación del 63,5% y 58,3%, respectivamente. El 66,7% de las personas jurídicas están de acuerdo con esta afirmación.

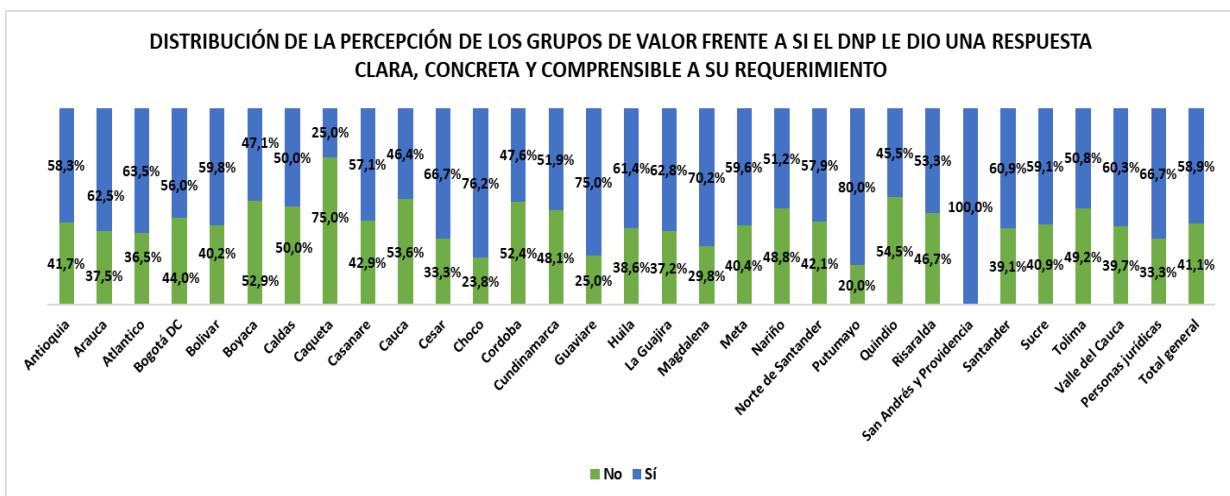


Figura 13. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 14, muestra la distribución de la percepción de los usuarios de la encuesta respecto a si el DNP cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos, según ubicación geográfica del departamento de residencia en personas naturales y el total de personas jurídicas. Debe tenerse en cuenta que, para esta pregunta 384 personas afirmaron que no aplicaba esta pregunta dentro de su solicitud, sin embargo, se relaciona su distribución en la Figura 14.

Para Bogotá, el Atlántico y Antioquia más del 50% de las personas naturales manifestaron que el DNP cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos presentando una participación del 58,4%, 62,8% y 64,6%, respectivamente. Asimismo, el 54,2% de las personas jurídicas están de acuerdo con esta afirmación.

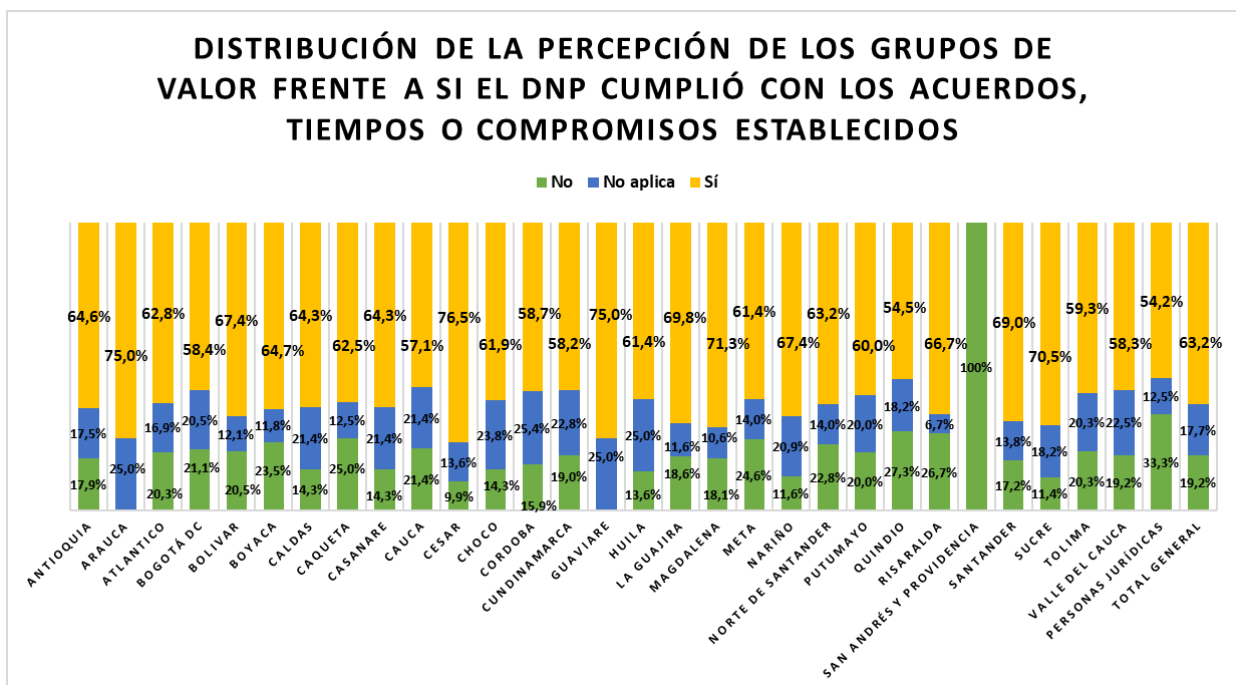


Figura 14. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 15, muestra la distribución de la percepción de los usuarios de la encuesta respecto la facilidad de radicar la petición a través del formulario PQRSD, según ubicación geográfica del departamento de residencia en personas naturales y el total de personas jurídicas. Debe tenerse en cuenta que para esta pregunta 85 personas afirmaron que no aplicaba esta pregunta dentro de su solicitud, sin embargo, se relaciona su distribución en la Figura 15.

Para Bogotá, el Atlántico y Antioquia más del 80% de las personas naturales manifestaron que fue fácil radicar su petición a través del formulario PQRSD presentando una participación del 83,5%, 89,7% y 82,5%, respectivamente. El 75,0% de las personas jurídicas están de acuerdo con esta afirmación.

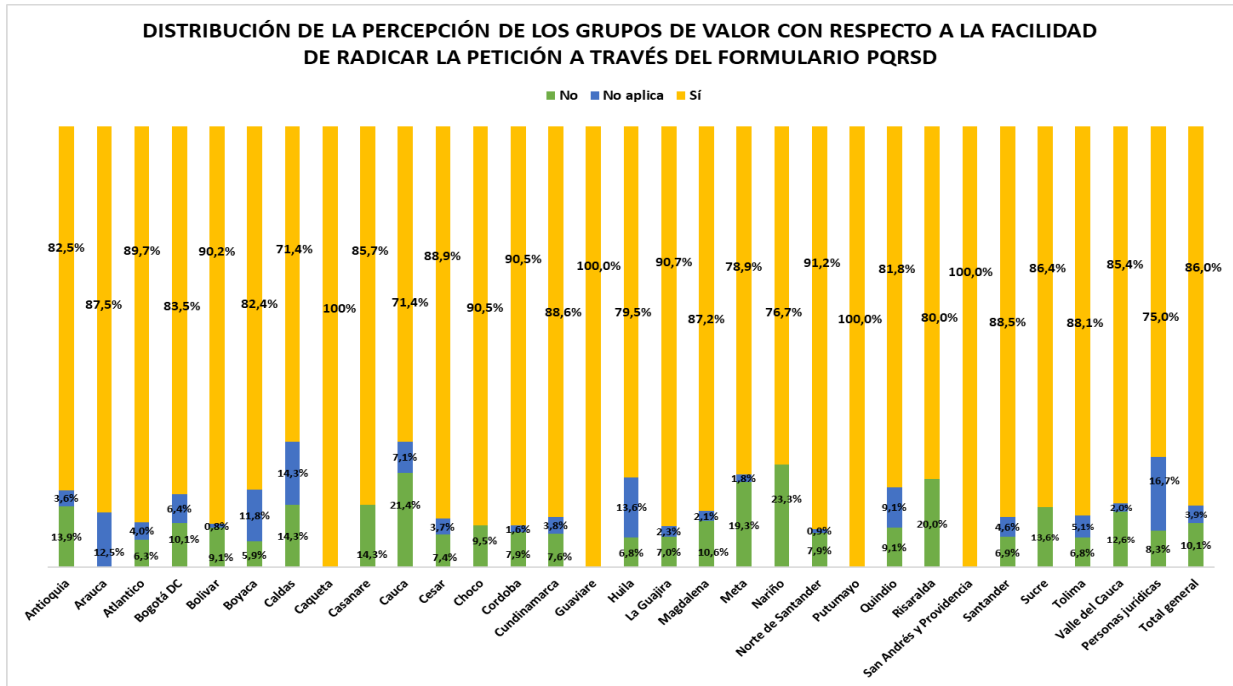


Figura 15. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

La Figura 16, muestra la distribución de la percepción de los usuarios de la encuesta respecto a si tuvo que realizar la solicitud a su requerimiento varias veces, según ubicación geográfica del departamento de residencia en personas naturales y el total de personas jurídicas. Debe tenerse en cuenta que para esta pregunta 118 personas afirmaron que no aplicaba esta pregunta dentro de su solicitud, sin embargo, se relaciona su distribución en la Figura 16.

Para Bogotá, el Atlántico y Antioquia más del 50% de las personas naturales manifestaron que no tuvieron que realizar la solicitud a su requerimiento varias veces, presentando una participación del 50,9%, 75,0% y 59,2%, respectivamente. De otra parte, el 45,8% de las personas jurídicas manifestaron que no tuvieron que realizar la solicitud a su requerimiento varias veces.

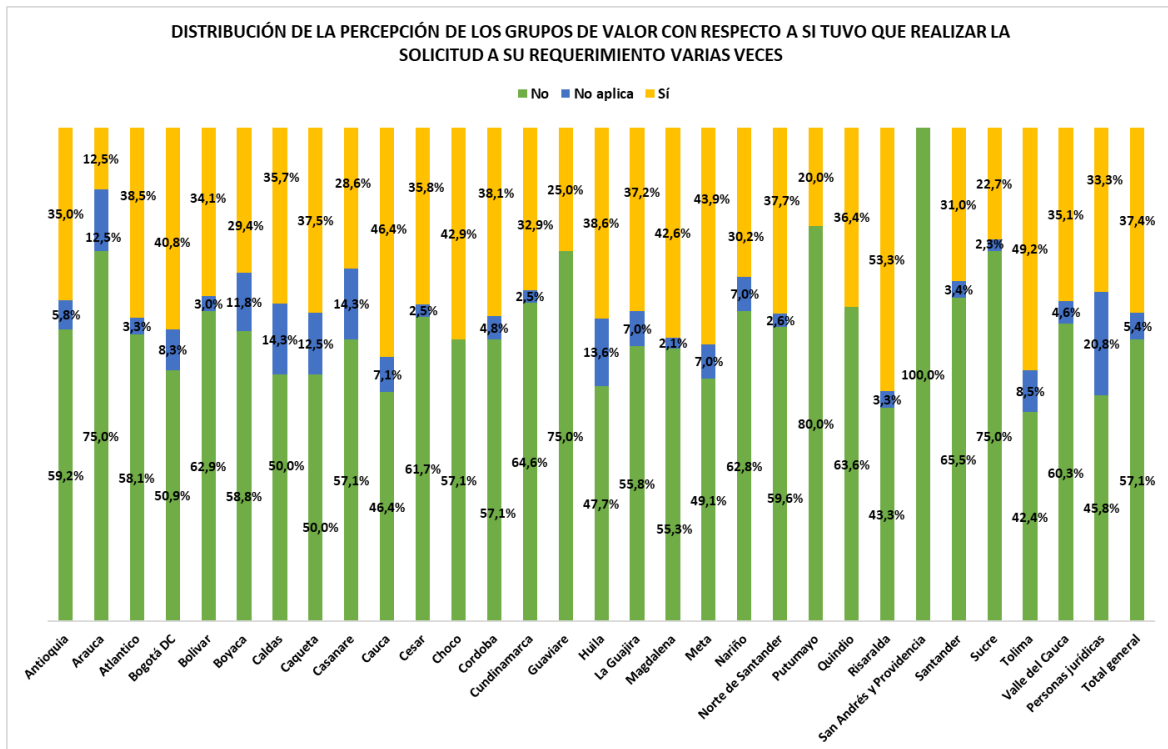


Figura 16. Elaboración propia GRC a partir de la Encuesta de Caracterización y Percepción 2023.

8. Conclusiones:

- La ciudad capital y departamentos de residencia que concentran la mayor participación son: Bogotá (17,4%), Atlántico (14,0%) y Antioquia (10,4%).
- La mayor cantidad de personas que acceden a la oferta institucional del DNP tienen su domicilio en zona urbana y de estos más del 80% pertenecen a los estratos 1 y 2.
- Para las personas naturales que tienen ubicado su domicilio en zona rural más del 90% pertenecen a los estratos 1 y 2.
- El 73,5% de las personas naturales que responden la encuesta se identificaron con sexo femenino y de estas el 56,2% está en el rango etario de “entre 18 a 34 años”, y el 26,5% con sexo masculino tiene participación del 42,8% para este mismo rango etario.
- Para las personas naturales que reportaron sexo femenino las ocupaciones actuales con mayor participación son “Labores del hogar”, “Desempleado con más de 6 meses” y “En búsqueda de empleo”, mientras que para las personas naturales que reportaron sexo masculino las ocupaciones actuales con mayor participación son “Desempleado con más de 6 meses”, “Trabajador informal” y “Empleado del sector privado”.

- La mayor participación de ocupación para ambos sexos fue la correspondiente a “Labores del hogar”, de las cuales el 33,7% tiene un nivel educativo máximo de “Primaria incompleta” (33,6%), seguido de “Primario completa” y “Básica secundaria completa” (26,0%).
- La mayoría de personas naturales no reporta algún tipo de discapacidad, seguido de las personas con discapacidad visual y física.
- La mayoría de las personas jurídicas tienen como fuente de financiación recursos públicos. Sin embargo, para la totalidad de las personas jurídicas (fuentes de recursos públicas y privadas) el canal de interacción con mayor participación fue el formulario web o correo electrónico.
- Para el total de la población objetivo (personas naturales y jurídicas) el 38,1% está “de acuerdo” con la afirmación de “identificar con facilidad el canal de atención en el que debe realizar el trámite o solicitud”. Asimismo, al desagregar esta variable con el tiempo aproximado de navegación para la consulta, se evidencia que para la categoría de “0 a 3 minutos” la percepción con mayor participación frente a esta afirmación es “Muy de acuerdo”.
- Para el total de la población objetivo el 35,9% está de acuerdo con la afirmación “facilidad de uso de cualquiera de los canales de atención del DNP”. Asimismo, al desagregar esta variable con el tiempo aproximado de navegación para la consulta, se evidencia que para la categoría de “0 a 3 minutos” la percepción con mayor participación frente a esta afirmación es “Muy de acuerdo”, mientras que para la categoría “más de 11 minutos” la percepción con mayor participación es “Medianamente de acuerdo”.
- Para el total de la población objetivo, el 32,5% está de acuerdo con la afirmación “Rápida atención de la entidad para la prestación del trámite o solicitud”, al realizar el análisis por los diferentes canales de atención de preferencia, se evidencia que se mantiene el comportamiento de la afirmación anterior.
- Mas del 50% de la población objetivo respondió que el DNP ofreció una respuesta clara, concreta y comprensible a su requerimiento. De igual forma, más del 60% afirmó que el DNP cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos.
- Mas del 80% de la población objetivo afirmó que fue fácil radicar la petición a través del formulario PQRSD, y más del 50% afirmó que no tuvo que realizar la solicitud a su requerimiento varias veces.

9. Recomendaciones:

- Desarrollar estrategias de trabajo conjunto entre el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la OAC que permitan identificar el porqué de la reiteración de solicitudes por parte de los grupos de valor que acceden a la oferta institucional de la entidad vía PQRSD.

- Con el fin de mejorar la representatividad y precisión de la información se sugiere plantear las preguntas de caracterización de los grupos de valor al momento de diligenciar la solicitud de PQRSD.
- Se recomienda que el formulario no permita colocar fechas de nacimiento posteriores a la fecha actual, pues esta sería considerada información inconsistente.
- Se sugiere estandarizar las categorías de grupos de valor de la entidad dentro del formulario, pues actualmente la pregunta está abierta.
- Se recomienda que se deje como una lista desplegable el departamento en el que las personas jurídicas tienen ubicada su sede principal.
- Se sugiere estandarizar las categorías de discapacidad.
- Se recomienda plantear una malla de validación con el fin de identificar inconsistencias dentro de los formularios diligenciados.
- Se sugiere replantear las preguntas de percepción de acuerdo con el canal con el que el usuario interactuó con el DNP.
- Realizar inducción y reinducción periódica al personal que se vincula la Entidad en lo relativo a la estrategia de lenguaje claro con el fin de mejorar las condiciones y términos para responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Bogotá, febrero de 2024

Elaboró: Dahann Valentina Perez Zárate - Contratista – Grupo Relacionamento con la Ciudadanía

Aprobó: Catalina Peña Rincon – Subdirectora Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía

Revisó: Gabriel Alberto Moreno Alemán, Coordinador Grupo Relacionamento con la Ciudadanía.

José Eidelman Camacho Gómez, Grupo Relacionamento con la Ciudadanía

Andrey Julian Cruz, Contratista – Grupo Relacionamento con la Ciudadanía

Fraisener Soto Vasquez - Contratista – Grupo Relacionamento con la Ciudadanía

Andrés Amézquita Arenas - Contratista – Grupo Relacionamento con la Ciudadanía