



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Encuesta de Percepción Ciudadana – Portal Web 2016-3

Julio 01 a septiembre 30 de 2016

**SECRETARÍA GENERAL
Equipo de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.
Octubre de 2016**

PRESENTACIÓN:

El Departamento Nacional de Planeación, a través de su equipo de Servicio al Ciudadano de La Secretaría General, presenta el informe consolidado de Encuesta de Percepción Ciudadana frente al Portal Web de la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 30 de septiembre de 2016, con el fin de analizar y conocer la opinión que tienen los ciudadanos respecto al servicio e información que brinda el DNP, especialmente a través de su portal Web y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de la Entidad.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de encuestas diligenciadas durante el tercer trimestre. Se adelanta un análisis comparativo con los trimestres anteriores del 2016, así como un análisis general, identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

ALCANCE:

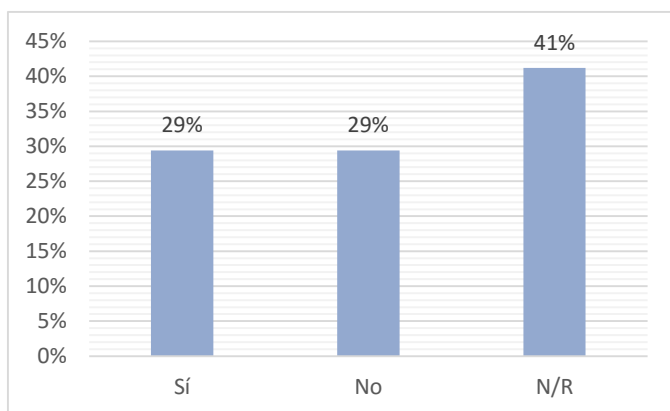
La encuesta de percepción se implementó a través del portal Web en marzo de 2016 y se encuentra ubicada en el link: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Encuestas-de-Percepcion.aspx> al cual todos los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios tienen acceso, sin que se requiera para ello, ingresar con algún tipo de usuario y/o contraseña.

Para este informe se analizaron diecisiete encuestas diligenciadas en el tercer trimestre de 2016.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

Pregunta 1

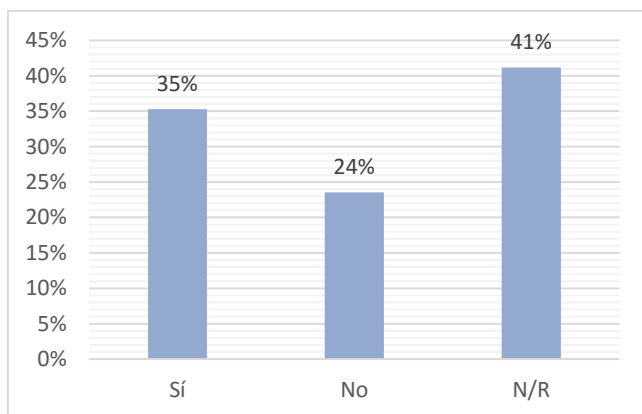
Es fácil encontrar la información:



El 29% de los encuestados perciben que la información que requieren del DNP y buscan en el portal, es fácil de encontrar; un 29% siente que se dificulta su búsqueda y un 41% no respondió a la pregunta.

Pregunta 2

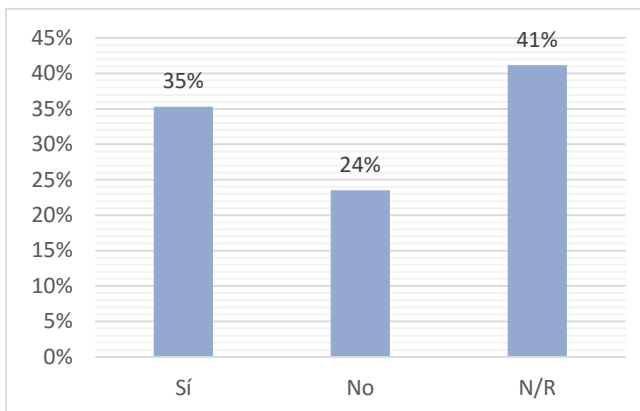
La información publicada satisface mis expectativas:



Un 35% de los encuestados perciben que la información publicada satisface sus necesidades, un 24% considera que no y un 41% no respondió a la pregunta.

 **Pregunta 3**

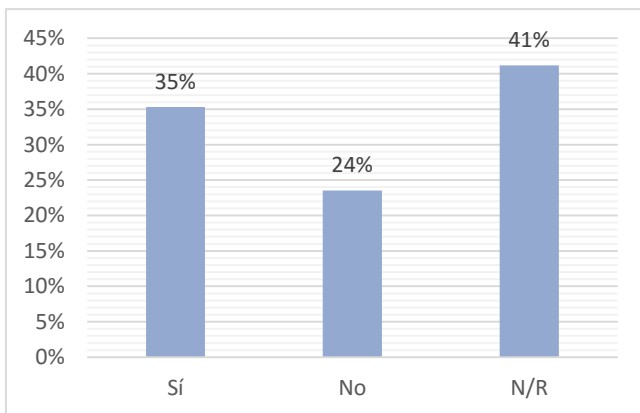
La información publicada es útil:



Un 35% de los encuestados considera que la información publicada es útil, un 24% considera que no y un 41% no respondió a la pregunta.

 **Pregunta 4**

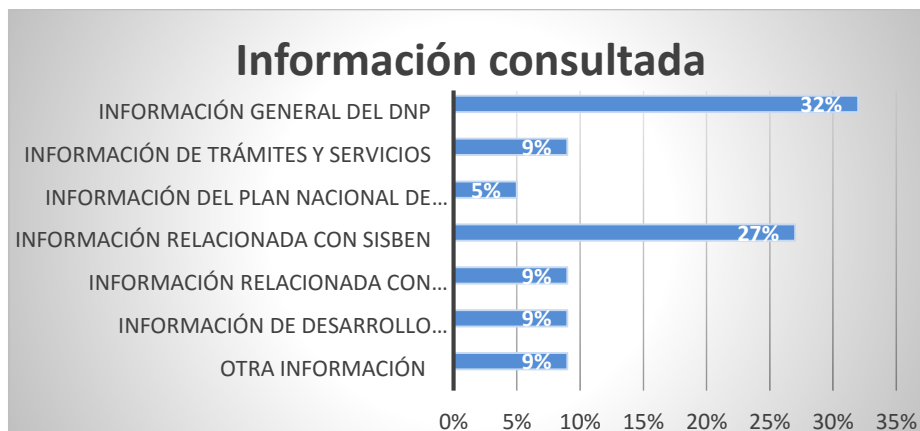
La navegación por el Portal se hace de forma simple e intuitiva:



El 35% de los encuestados considera que la navegación en el portal del DNP se hace de manera simple, un 24% considera que no y un 41% no respondió a la pregunta.

 **Pregunta 5**

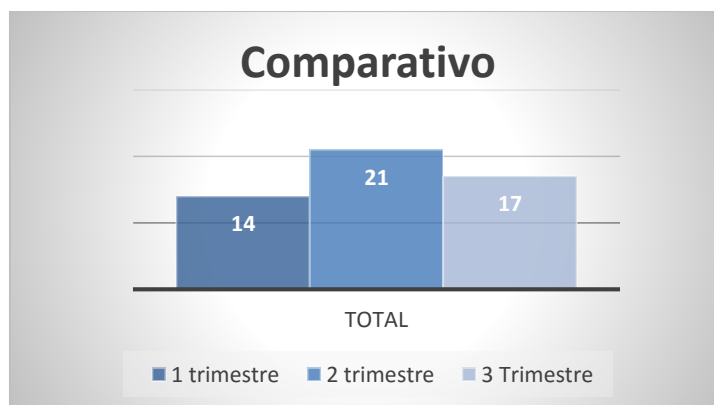
Información más consultada en el portal web es:



De acuerdo a la información recolectada se evidencia que la información que más se consulta en el portal Web del DNP, es la información general del DNP con un 32%, y la relacionada con SISBEN con un 27%, por su parte la Información de Trámite y servicios, la información relacionada con Regalías, la información de Desarrollo Territorial y otra información son consultadas en porcentajes similares con un 9% respectivamente. Finalmente, la información menos consultada es la del Plan Nacional de Desarrollo con un porcentaje de consulta del 5%.

COMPARATIVO VIGENCIAS 2016

En el trimestre informado se evidencia disminución en un 19% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción.



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS CIUDADANOS

Me gustaría recibir información sobre capacitación de plan de participación ciudadana y otras capacitaciones hacia el ciudadano que ustedes tengan.

Encuesta de bienestar subjetivo.

Muchas gracias por su pronta respuesta a la solicitud.

Ante imposibilidad de obtener por varios días la MGA de su página, como quiera que Dropbox permanentemente genera error 429, recurro a sus buenos oficios y me pudieran enviar dicha metodología para instalar su aplicación o en su defecto un enlace directo donde se pueda bajar dicho archivo sin inconveniente alguno.

RECOMENDACIONES:

De acuerdo a las estadísticas de las encuestas diligenciadas, el análisis adelantado según la percepción del comportamiento institucional se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer la gestión del Departamento.

- Articulación al interior del DNP para actualización y ajuste de los enlaces del portal web y de su contenido buscando mejorar la navegabilidad en la nuestra página.
- Informar a las dependencias técnicas que fueron sujeto de calificación en esta vigencia, sobre los comentarios y sugerencias presentadas para mejorar el proceso.
- Realizar seguimiento a las dependencias involucradas frente a las sugerencias propuestas en estas encuestas.
- Continuar con la identificación de las posibles mejoras para garantizar la accesibilidad de la información.