



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



# **Informe Trimestral de Encuesta de Percepción Ciudadana – Página DNP 2017- 4**

**Octubre 01 a diciembre 31 de 2017**

**SECRETARÍA GENERAL  
Servicio al Ciudadano  
Bogotá D.C.  
2017**

## PRESENTACIÓN

El Departamento Nacional de Planeación a través de La Secretaría General, cuenta con un sistema de medición que permite percibir el nivel perceptivo del cliente interno y externo, respecto a la información que se encuentre en la página Web del DNP y el acceso a la información.

Por esta razón para el cuarto trimestre de 2017, se tuvo en cuenta la percepción de la información que se encuentra en la página Web con el fin de analizar y conocer la opinión que tienen los ciudadanos respecto al servicio e información, y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de la Entidad.

Se presenta un informe consolidado, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017 presentados en gráficos; así mismo se adelanta un análisis comparativo con la vigencia anterior, 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> donde 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.

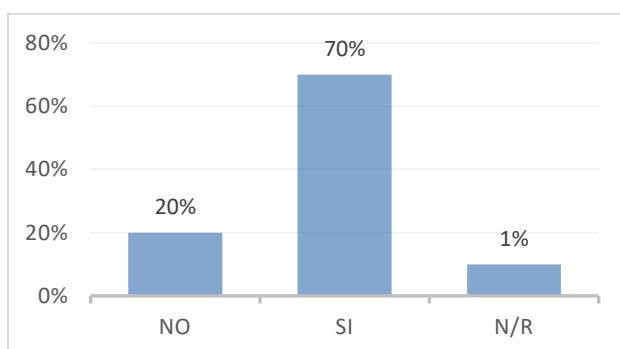
Para este informe se relacionan temas como la disposición, expectativa utilidad y agilidad en la información otorgada por el DNP.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Esta encuesta se suministra a todos los ciudadanos del Departamento Nacional de Planeación, con el fin de conocer su opinión sobre el servicio ofrecido.

### **Pregunta 1**

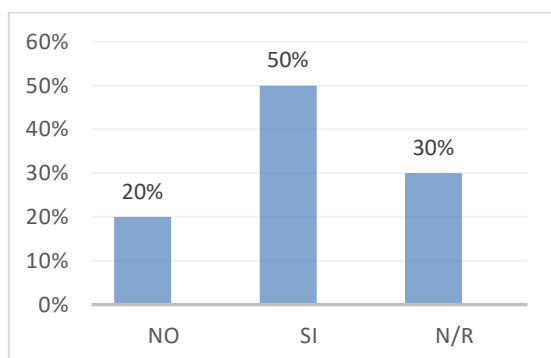
Es fácil encontrar la información:



En esta pregunta de la encuesta, el 70% de los ciudadanos considera que la información suministrada por el DNP es fácil de encontrar a la hora de consultar; se tiene un 20% por mejorar y un 1% no responde.

### **Pregunta 2**

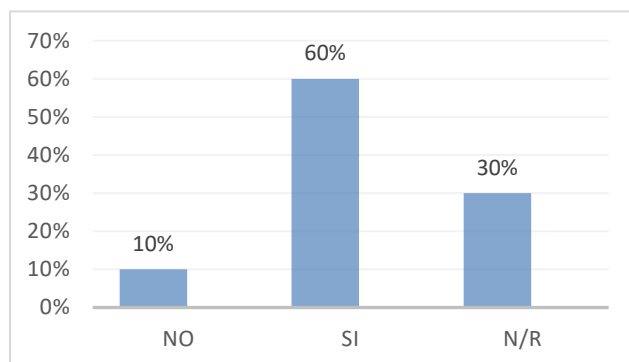
La información publicada satisface las expectativas:



Con respecto a la expectativa el 50% de los encuestados considera que la información satisface sus expectativas y el 20% considera que aún falta para lograr satisfacer la expectativa y un 30% no responde.

 **Pregunta 3**

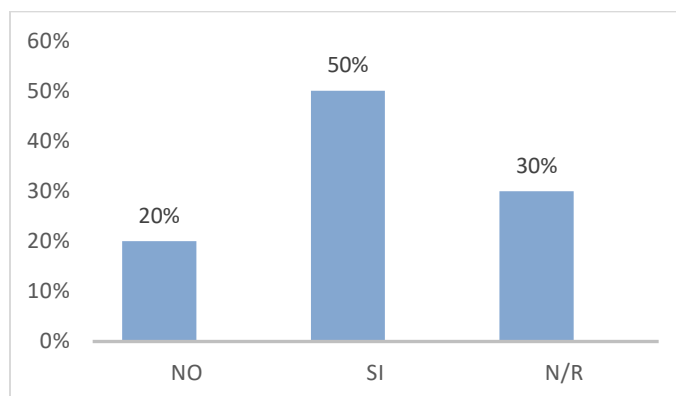
La información publicada es útil:



El 60% de los encuestados considera que la información publicada es útil, y el 10% considera que no lo es y un 30% no responde.

 **Pregunta 4**

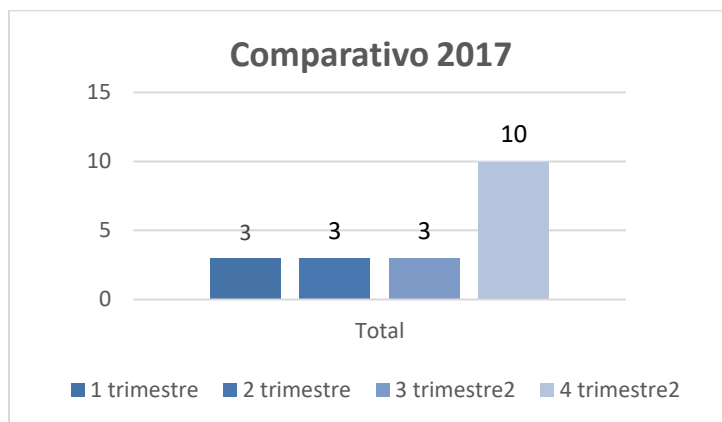
La navegación por el Portal se hace de forma simple e intuitiva:



El 50% de los encuestados considera que la navegación en el portal del DNP se hace de manera simple, un 20% considera que no y un 30% no responde.

## COMPARATIVO VIGENCIAS 2017

En el trimestre informado se diligenciaron más encuestas que el trimestre anterior.



### RECOMENDACIONES:

De acuerdo con 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.

- En conjunto con el GCRP fortalecer la participación en el diligenciamiento de la encuesta y visibilidad de la misma.