



## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ABRIL A JUNIO 2018

### Presentación:

Determinar el grado de respecto a las respuestas recibidas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas ante el Departamento Nacional de Planeación.

La encuesta de satisfacción se encuentra disponible en forma permanente en la Página Web del DNP en la Sección de Servicio al Ciudadano <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx>, de fácil acceso para los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios de la Entidad. Así mismo en la parte inferior del documento de respuesta encontrará la opción de: “*Si quieres calificar nuestro servicio ingresa a [www.dnp.gov.co/califiquenos](http://www.dnp.gov.co/califiquenos) Tu opinión es importante para el DNP*”.

En la mencionada encuesta se evalúan cuatro variables que evalúan atributos como oportunidad, calidad, claridad y accesibilidad, mediante la recolección, tabulación y análisis de los resultados se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

### Definición de las variables:



#### Oportunidad.

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.



#### Calidad.

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la calidad de la información que la Entidad entregó en la respuesta recibida.



#### Claridad.

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.



## Accesibilidad.

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la facilidad que tuvieron para radicar su solicitud, petición, queja o sugerencia ante el DNP.

### Modelo de encuesta:

La encuesta se encuentra alojada en el link [www.dnp.gov.co/califiquenos](http://www.dnp.gov.co/califiquenos) y consta de cuatro preguntas donde los ciudadanos pueden elegir entre las opciones de respuesta: Excelente, Bueno, Regular, Deficiente o Sin respuesta, en caso de no querer diligenciar alguna de las cuatro preguntas.

Descripción	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Sin Respuesta
El tiempo de respuesta a su solicitud fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La calidad de la respuesta recibida fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La información recibida fue clara y comprensible:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El registro de su solicitud y recepción de la respuesta fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="button" value="Enviar"/>					

*Con su respuesta mejoramos el servicio de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias presentadas a través del software PQRS Departamento Nacional de Planeación DNP. Su opinión es confidencial y valiosa, y será procesada estadísticamente, sin identificar ni comprometer a quien responde. Esta encuesta se acoge a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos.*

### Resultados de la encuesta:

De las **5.077** PQRSD que ingresaron al Departamento durante el primer trimestre del 2018, se evaluaron **75** encuestas diligenciadas por los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios, evidenciando que tan solo un 0,066% de los ciudadanos calificaron la atención a su requerimiento.



### **Pregunta 1**

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

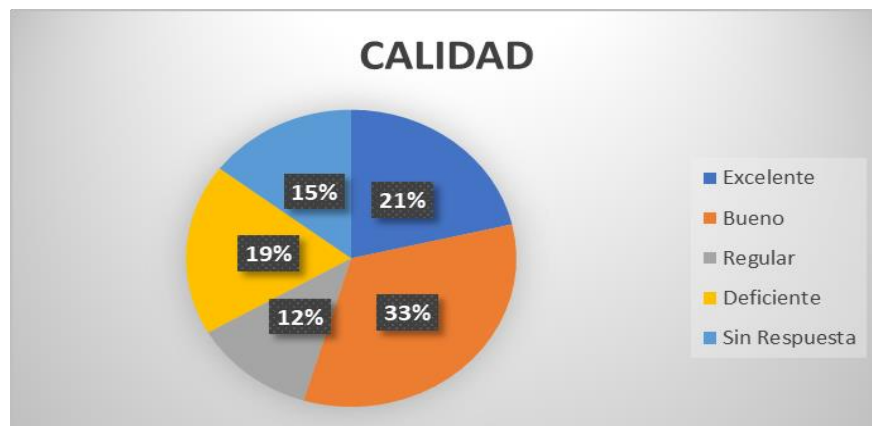


(Gráfico 1 – Oportunidad)

Con los datos obtenidos se concluyó que el 27% de los encuestados se encontraban satisfechos en cuanto al tiempo de la respuesta, el 28% calificó esta variable como bueno, el 23% como regular, el 12% como deficiente y el 10% no calificó dicha variable.

### **Pregunta 2**

La calidad de la respuesta recibida fue:



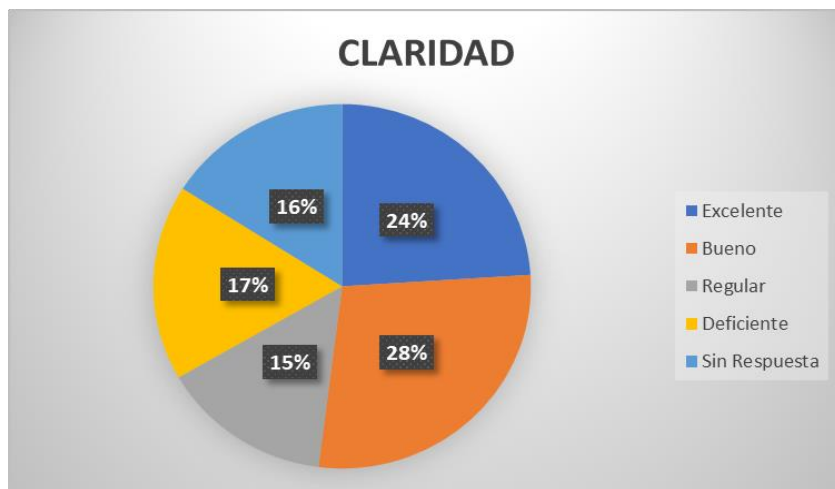
(Gráfico 2 – Calidad)

Con los datos obtenidos se concluyó que el 21% de los encuestados se encontraban satisfechos en cuanto a la calidad de la respuesta, el 33% calificó esta variable como bueno, el 12% como regular, el 19% como deficiente y el 15% no calificó dicha variable.



### **Pregunta 3**

La información recibida fue clara y comprensible:

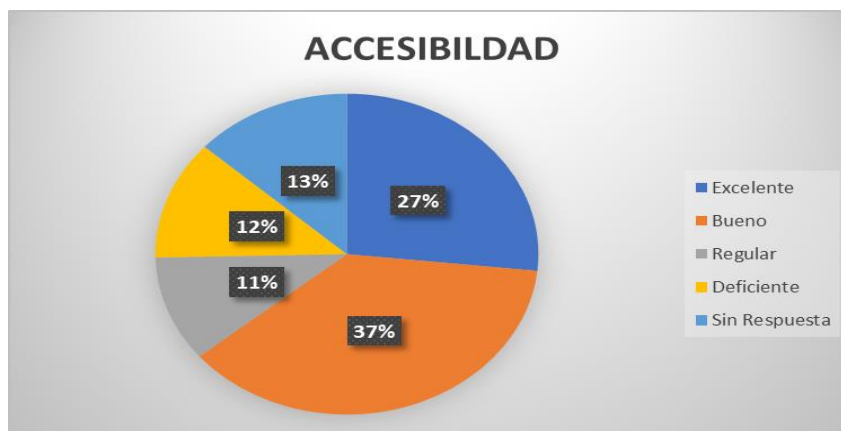


(Gráfico 3 – Claridad)

Con los datos obtenidos se concluyó que el 24% de los encuestados se encontraban satisfechos en cuanto a que la respuesta recibida fue clara y comprensible, el 28% calificó esta variable como bueno, el 15% como regular, el 17% como deficiente y el 16% no calificó.

### **Pregunta 4**

El registro de su solicitud y recepción de la respuesta fue:



(Gráfico 4 – Accesibilidad)

Con los datos obtenidos se concluyó que el 27% de los encuestados se encontraban satisfechos en cuanto al registro de la solicitud y recepción de la respuesta, el 37% calificó esta variable como bueno, el 11% como regular, el 12% como deficiente y el 13% no calificó dicha variable.

### **ACCIONES DE MEJORA:**

Se analizaron las respuestas que fueron calificadas con deficiente y regular, a fin de determinar el porqué de esta calificación. No obstante, se evidencia que, en cuanto a oportunidad, ninguna de las respuestas con estas calificaciones sobrepasó los tiempos de respuesta por Ley.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Efectuar ajustes técnicos frente a la visibilidad de la encuesta en la Página Web del DNP, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información OTSI.
2. Identificar mecanismos para fortalecer la respuesta oportuna y satisfactoria al ciudadano. fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del aplicativo de Gestión Documental.

Con el propósito de diligenciar en debida forma las encuestas de satisfacción por parte de los grupos de valor, se considera oportuno que la Oficina Asesora de Planeación al momento de incentivar la utilización de las mismas, divulgue el procedimiento establecido en el protocolo de encuestas.

Preparó: Secretaría General.