



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Encuesta de Percepción Ciudadana – Portal Web 2017-1

Enero 01 a marzo 31 de 2017

**SECRETARÍA GENERAL
Equipo de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.
Abril de 2017**

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 enero y 31 de marzo de 2017, 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 la vigencia anterior, así como un análisis general, identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

ALCANCE:

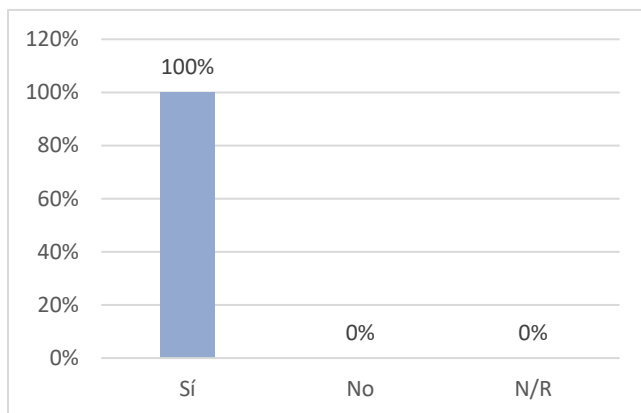
La encuesta de percepción se implementó a través del portal Web en marzo de 2016 y se encuentra ubicada en el link: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Encuestas-de-Percepcion.aspx> al cual todos los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios tienen acceso, sin que se requiera para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

Para este informe se analizaron tres encuestas diligenciadas en el primer trimestre de 2017.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

Pregunta 1

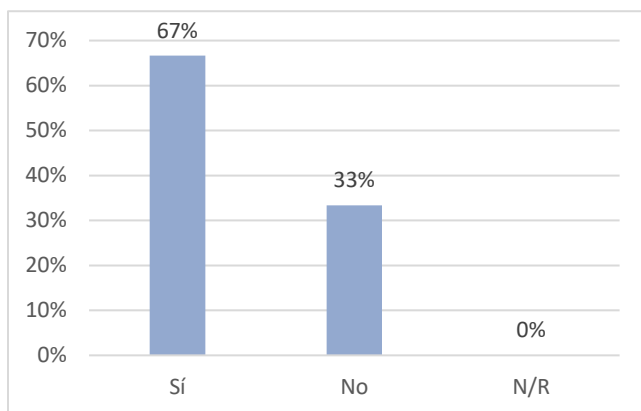
Es fácil encontrar la información:



El 100% de los encuestados perciben que la información que requieren del DNP y buscan en el portal, es fácil de encontrar.

Pregunta 2

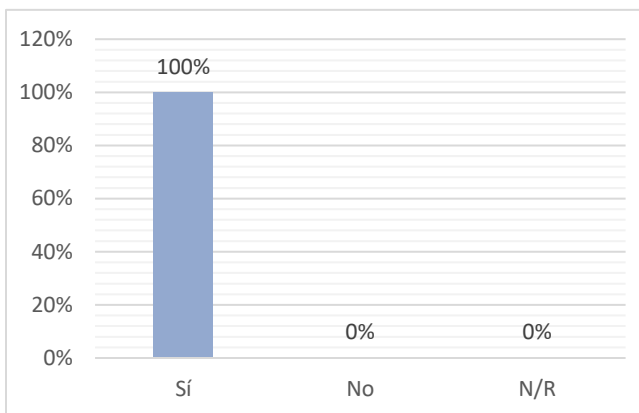
La información publicada satisface mis expectativas:



El 67% de los encuestados perciben que la información publicada satisface sus necesidades y un 33% considera que no.

 **Pregunta 3**

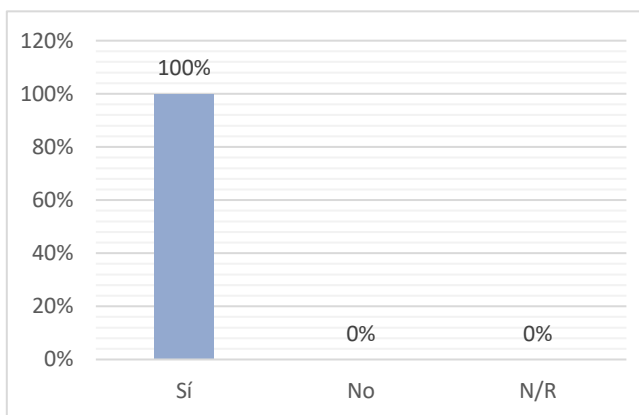
La información publicada es útil:



El 100% de los encuestados considera que la información publicada es útil.

 **Pregunta 4**

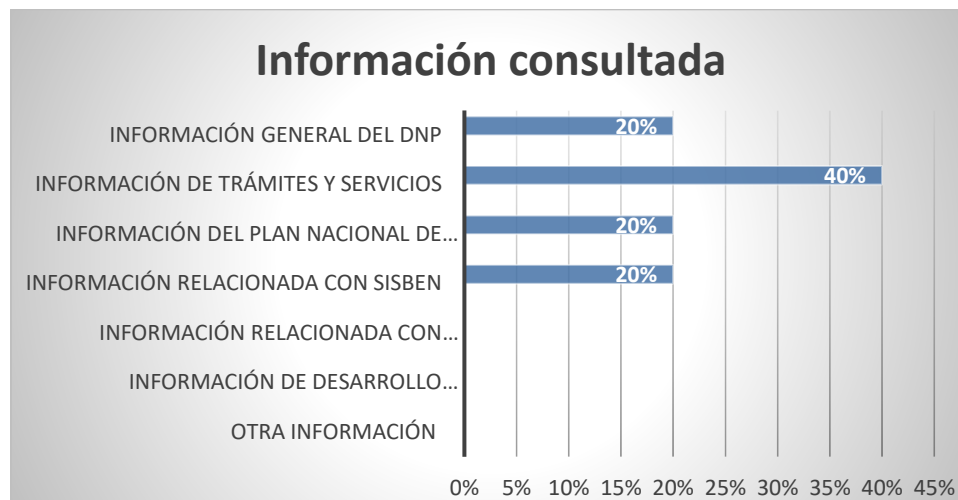
La navegación por el Portal se hace de forma simple e intuitiva:



El 100% de los encuestados considera que la navegación en el portal del DNP se hace de manera simple.

Pregunta 5

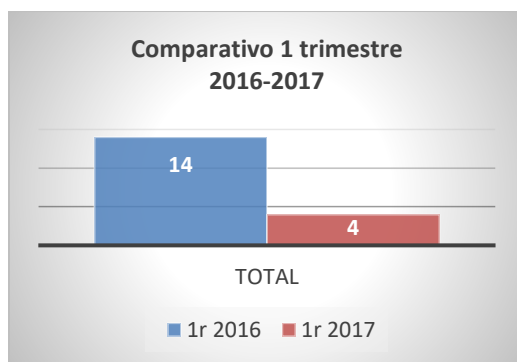
Información más consultada en el portal web es:



De acuerdo a la información recolectada se evidencia que la información que más se consulta en el portal Web del DNP en el primer trimestre de 2017, es la información de trámites y servicios con un 40%, por su parte la información relacionada con SISBEN, la información general del DNP y del Plan Nacional de Desarrollo son consultadas en porcentajes similares con un 20% respectivamente. Dentro de otra información se encuentra información sobre MGA y SUIFP.

COMPARATIVO VIGENCIAS 2016 - 2017

Se realiza cuadro comparativo entre el primer trimestre de 2016 y el primero de 2017, en el trimestre informado de la vigencia de 2017 se evidencia una disminución en un 56% en comparación al trimestre anterior, de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción.



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.

- Se sugiere analizar el contenido de las encuestas en aras de reformular las preguntas.
- Realizar campañas de divulgación, con el fin de aumentar el número de encuestados y así mismo hacer más llamativo su diligenciamiento.
- Adelantar las acciones necesarias para divulgar la información de los bienes y/o servicios que ofrece el DNP.