



INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN “SERVICIO AL CIUDADANO.
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
PQRSD
Enero 01 a marzo 31 de 2015

Objetivo:

Realizar un seguimiento de atenciones a usuarios internos y externos, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los mismos respecto a la atención que le brinda el DNP, y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.

Alcance:

La encuesta de satisfacción se implementó en el mes de octubre de 2015 y se ha venido socializando a través del envío del mensaje “Si quieres calificar nuestro servicio ingresa a www.dnp.gov.co/califiquenos Tu opinión es importante para el DNP” incluido en las plantillas de respuestas a todas las PQRS que ingresan a la Entidad.

De las 3758 PQRSD que ingresaron durante el primer trimestre de 2016, se recibió calificación a 87 encuestas, evidenciando que tan solo un 2 % de los ciudadanos atendidos calificaron la atención.

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 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:

Pregunta 1

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:



(Grafico 1 – Oportunidad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 87 ciudadanos encuestados, 27 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 32 como Bueno, 20 regular y 3 como deficiente.

Pregunta 2

La calidad de la repuesta recibida fue:



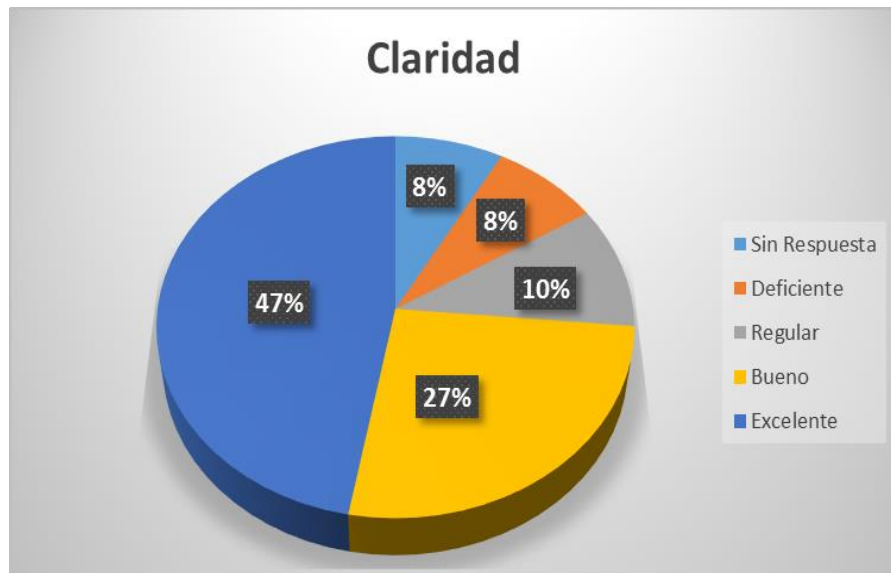
(Grafico 2 – Calidad)



De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 87 ciudadanos encuestados, 37 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 28 como Bueno y 12 Regular y 4 como deficiente.

Pregunta 3

La información recibida fue clara y comprensible:



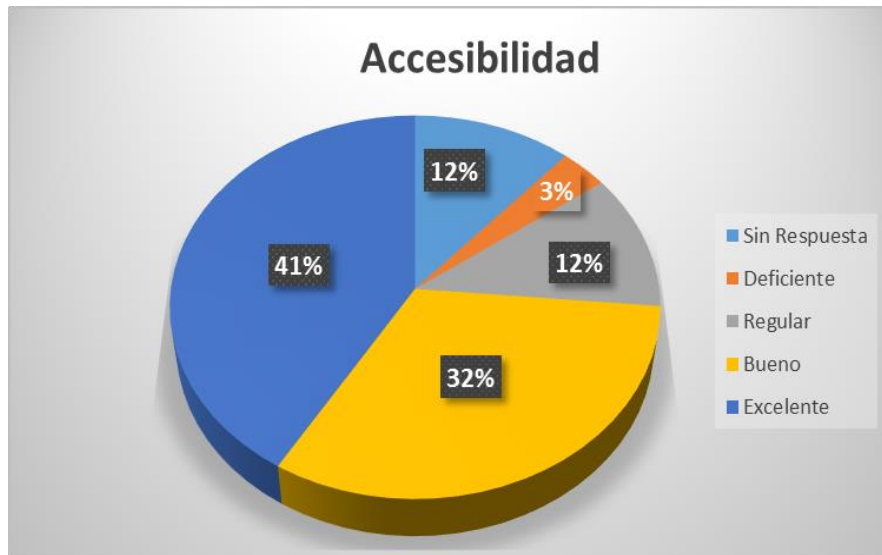
(Grafico 3 – Claridad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 87 ciudadanos encuestados, 41 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 23 como Bueno, 9 Regular y 7 como deficiente.



Pregunta 4

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



(Grafico 4 – Accesibilidad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 87 ciudadanos encuestados, 36 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 28 como Bueno, 10 Regular y 3 como Deficiente.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

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. No obstante se realizarán campañas internas a fin de mejorar los tiempos de respuesta y la claridad de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

Tipo documental	Días promedio de respuesta	Término de Ley
Consulta	12 días	30 días
Petición	9 días	15 días
Solicitud de documentos	5.5 días	10 días