



**INFORME**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN “SERVICIO AL CIUDADANO.**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**  
**PQRSD**  
**Abril 01 a junio 30 de 2016**

**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](http://www.dnp.gov.co/califiquenos) Tu opinión es importante para el DNP” incluido en las plantillas de respuestas a todas las PQRSD que ingresan a la Entidad.

De las 3568 PQRSD que ingresaron durante el segundo trimestre de 2016, se recibió calificación a 57 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](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"/>
<b>Enviar</b>					

*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:

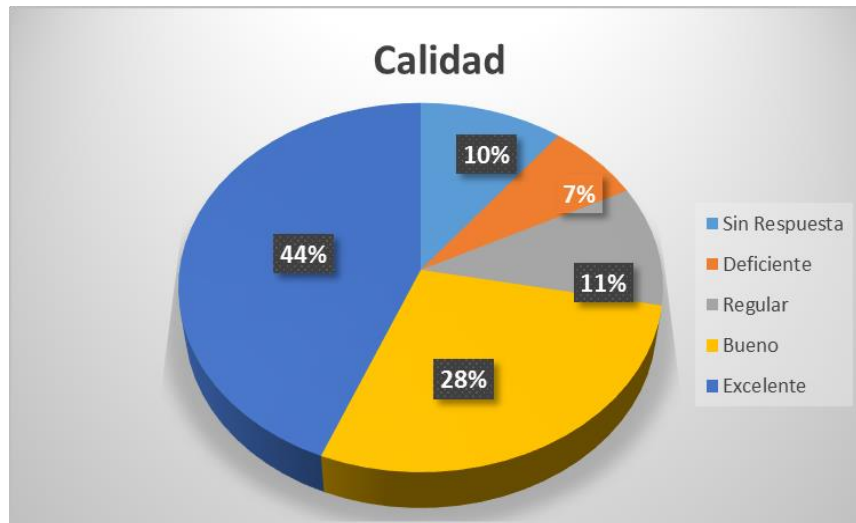


(Grafico 1 – Oportunidad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 57 ciudadanos encuestados, 24 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 12 como bueno, 11 regular y 5 como deficiente.

### **Pregunta 2**

La calidad de la repuesta recibida fue:



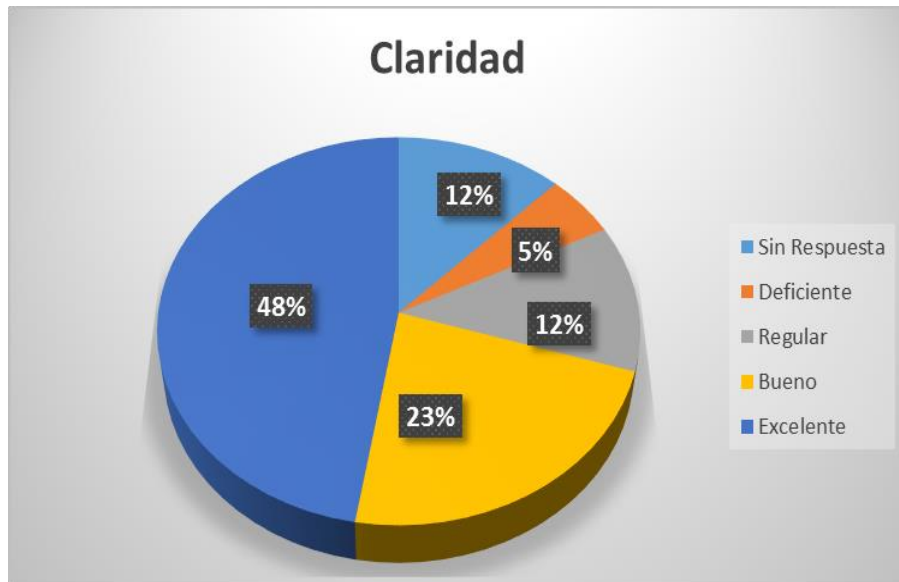
(Grafico 2 – Calidad)



De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 57 ciudadanos encuestados, 25 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 16 como bueno y 6 regular y 4 como deficiente.

### **Pregunta 3**

La información recibida fue clara y comprensible:



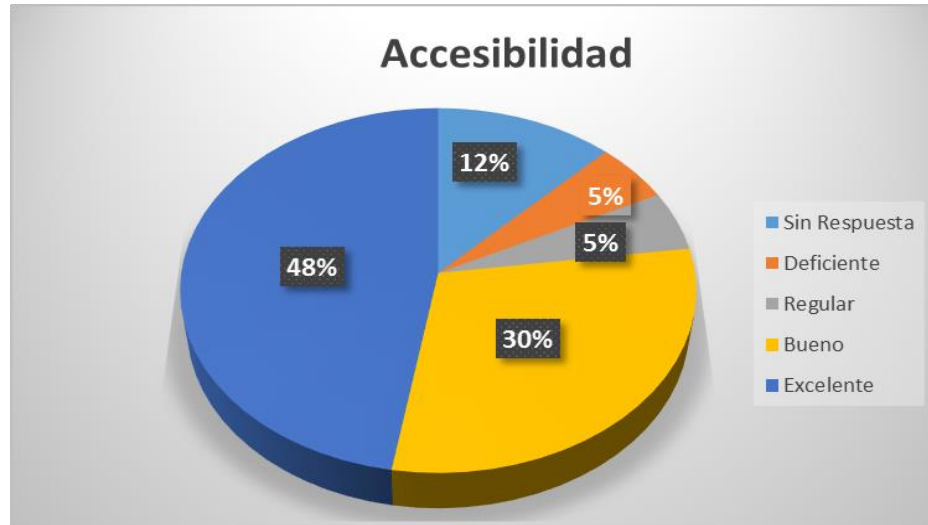
(Grafico 3 – Claridad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 57 ciudadanos encuestados, 27 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 13 como bueno, 7 regular y 3 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 57 ciudadanos encuestados, 27 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 17 como bueno, 3 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	16 días	30 días
Petición	7 días	15 días
Solicitud de documentos	3 días	10 días

Se recomienda incluir en el cronograma de sensibilizaciones liderado por Secretaría General, temática de lenguaje claro.