



**INFORME**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN “SERVICIO AL CIUDADANO.**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**  
**PQRSD**  
**Octubre a diciembre 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 PQRS que ingresan a la Entidad.

De las **2040** PQRSD que ingresaron durante el cuarto trimestre de 2016, se recibió calificación a 25 encuestas, evidenciando que tan solo un 1 % 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.*



## Muestra

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Departamento Nacional de Planeación. Existiendo dos modalidades para hacerlo, por el link que se les envía en la respuesta que se le brinda de acuerdo al trámite de PQRSD.

## Resultados de la encuesta:

### Pregunta 1

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:



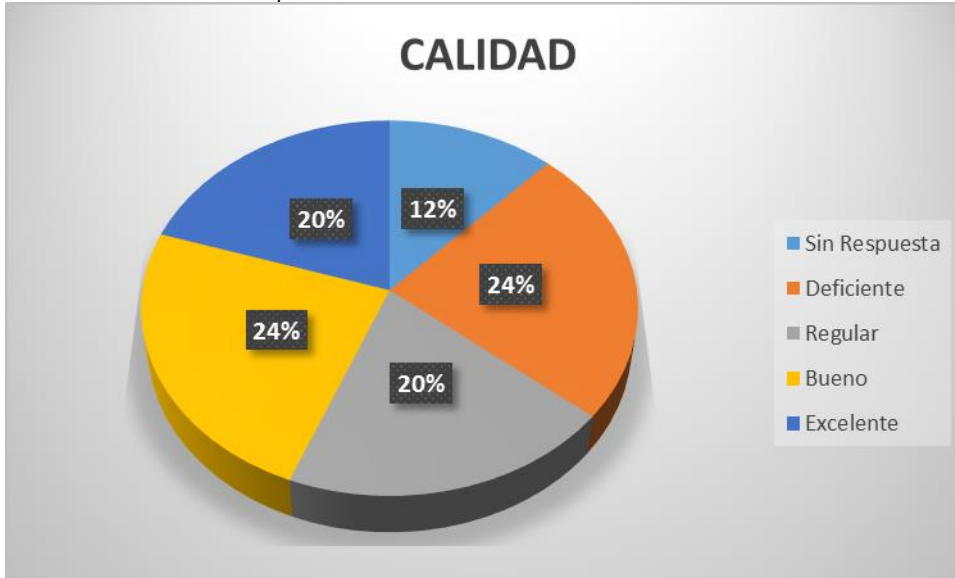
(Grafico 1 – Oportunidad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 25 ciudadanos encuestados, 11 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 8 como bueno, 4 regular, 0 como deficiente y 2 sin respuesta.



**Pregunta 2**

La calidad de la repuesta recibida fue:



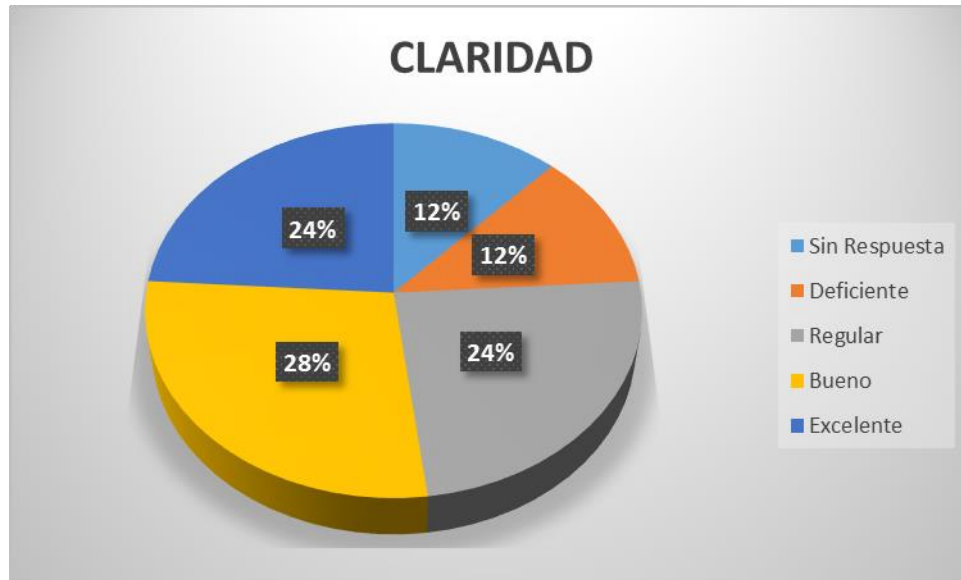
(Grafico 2 – Calidad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 25 ciudadanos encuestados, 5 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 6 como bueno y 5 regular, 6 como deficiente y 3 sin respuesta.



**Pregunta 3**

La información recibida fue clara y comprensible:



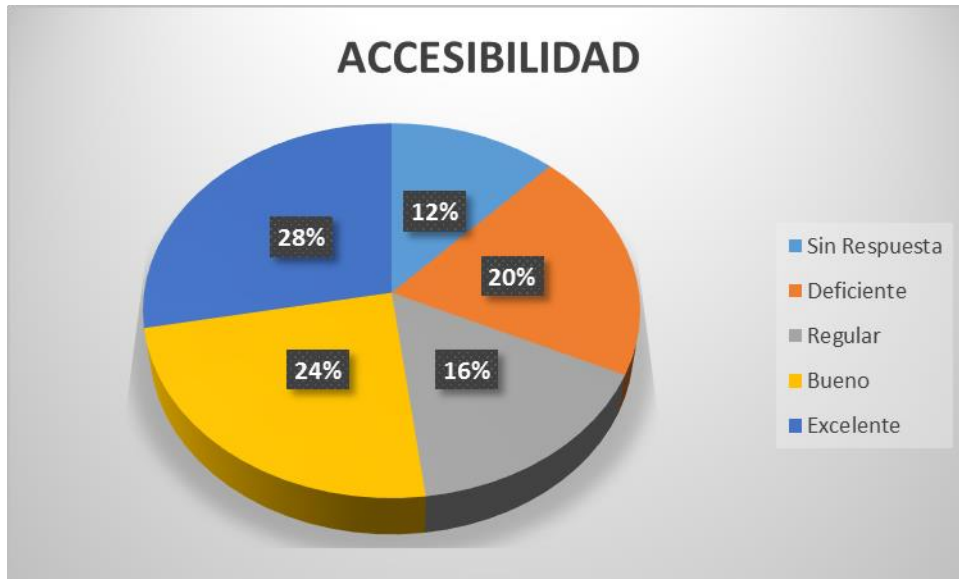
(Grafico 3 – Claridad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 25 ciudadanos encuestados, 6 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 7 como bueno, 6 regular, 3 como deficiente y 3 sin respuesta.



**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 25 ciudadanos encuestados, 7 calificaron la variable de oportunidad como excelente, 6 como bueno, 4 regular, 5 como deficiente y 3 sin respuesta.

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos no diligencian la encuesta de satisfacción.

Se vislumbra que el servicio prestado por el DNP ha sido oportuno, claro y eficiente.

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.

Para aumentar el número de ciudadanos que responden la encuesta de satisfacción se recomienda compartir el objetivo principal de la misma en la página web del DNP, ya que, si el ciudadano comprende que su opinión es importante para mejorar en el trámite de PQRSD, será un incentivo a su opinión en aras de mejorar hacia el futuro y prestar un mejor servicio.