



## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN “SERVICIO AL CIUDADANO. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS Octubre 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 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 1.385 PQRS que ingresaron en el mes de octubre, se recibió calificación a 47 respuestas, evidenciando que tan solo un 3,39% 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 solicitud, petición, queja o sugerencia.



#### 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 solicitud, petición, queja o sugerencia.



### 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"/>					

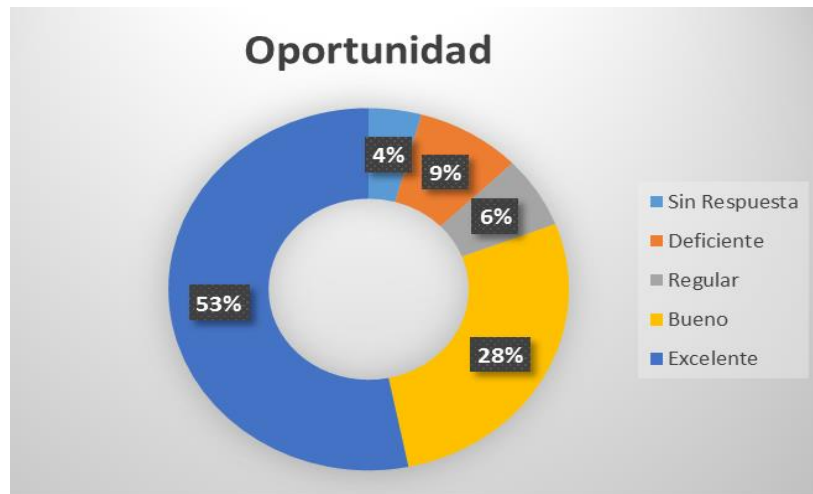
Con su respuesta mejoramos el servicio de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias presentadas a través del software PQRS Departamento Nacional de Planeación DNP. Su opinión es confidencial y valiosa, y será procesada estadísticamente, sin identificar ni comprometer a quien responde.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



## Resultados de la encuesta:

### **Pregunta 1**

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

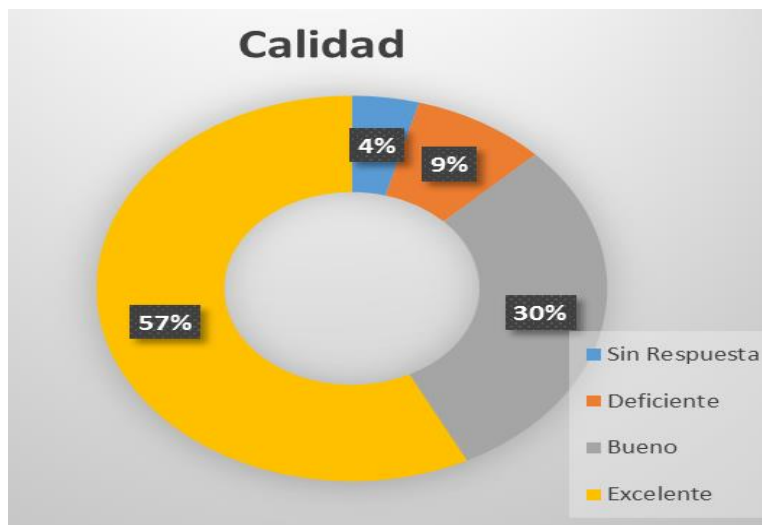


(Grafico 1 – Oportunidad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 47 ciudadanos encuestados, 25 calificaron la variable de oportunidad en excelente y 13 en Bueno.

### **Pregunta 2**

La calidad de la repuesta recibida fue:



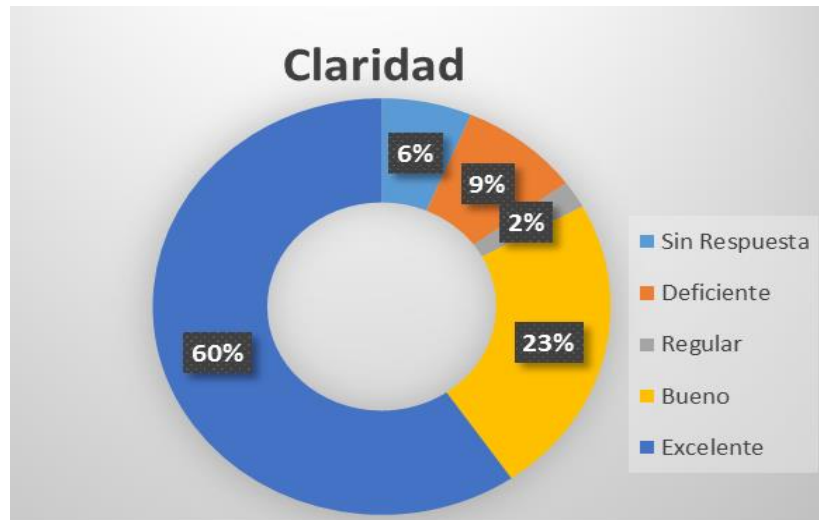
(Grafico 2 – Calidad)



De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 47 ciudadanos encuestados, 27 calificaron la variable de calidad en excelente y 14 en Bueno.

### **Pregunta 3**

La información recibida fue clara y comprensible:

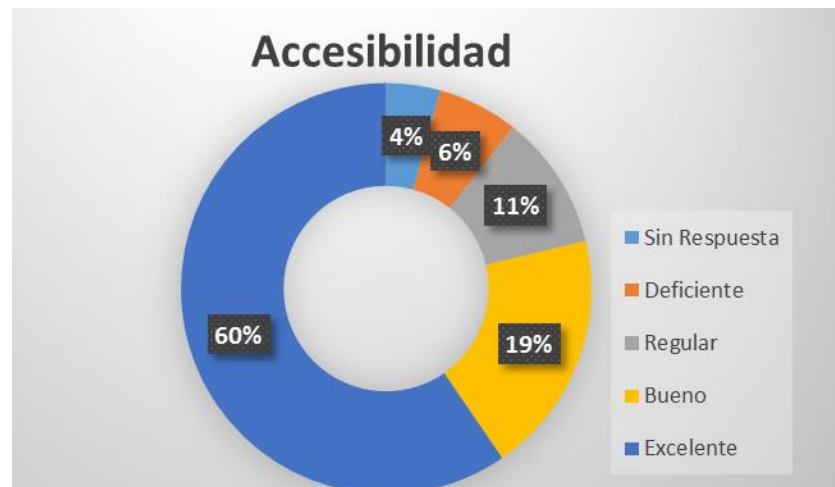


(Grafico 3 – Claridad)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 47 ciudadanos encuestados, 28 calificaron la variable de claridad en excelente y 11 en Bueno.

### **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 47 ciudadanos encuestados, 28 calificaron la variable de accesibilidad en excelente y 9 en Bueno.

## **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.

Se realizará una campaña con los Web Master de cada dependencia para verificar que en las repuestas a las PQRS se estén empleando los formatos que incluyen el link y la invitación a los ciudadanos a responder la encuesta.