



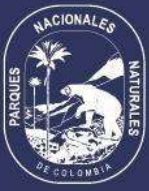
**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

ANÁLISIS encuestas de satisfacción a la calidad de las repuestas PQRSD

**GRUPO DE ATENCIÓN AL
CIUDADADANO**



ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS PQRSD

PERIODO

01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2023

TRIMESTRE

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Descripción de la encuesta SATISFACCIÓN A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS PQRSD

Desde el nivel central, el GAU realizó encuestas de satisfacción de forma aleatoria sobre un porcentaje de los ciudadanos que presentaron ante PNNC una PQRSD desde 01 de enero al 31 de marzo 2023.

Durante el periodo de estudio se registraron 58 encuestas a nivel nacional.

El nivel de percepción de la satisfacción de la calidad de la respuesta a las PQRSD se evaluó con las siguientes preguntas:

1. El tiempo de respuesta a su solicitud fue dentro de los términos de ley: busca identificar si todas las personas que radicaron PQRSD durante el trimestre, recibieron respuesta a su petición en los términos establecidos por la ley (ley 1755 de 2015).
2. La calidad de la respuesta recibida fue: busca evaluar el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al contenido de la información que la Entidad entregó en la respuesta recibida.
3. La respuesta recibida fue clara y comprensible: 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 /o denuncia.
4. El registro de su solicitud y recepción de la respuesta fue: busca evaluar el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la facilidad que tuvieron para radicar su solicitud, y el grado de satisfacción al momento de recibir la respuesta a su PQRSD.
5. ¿Qué sugerencia plantearía usted para mejorar la calidad del servicio que presta Parques Nacionales Naturales?: Busca recibir la percepción de los usuarios y tener en cuenta las sugerencias en procura de mejorar el servicio.

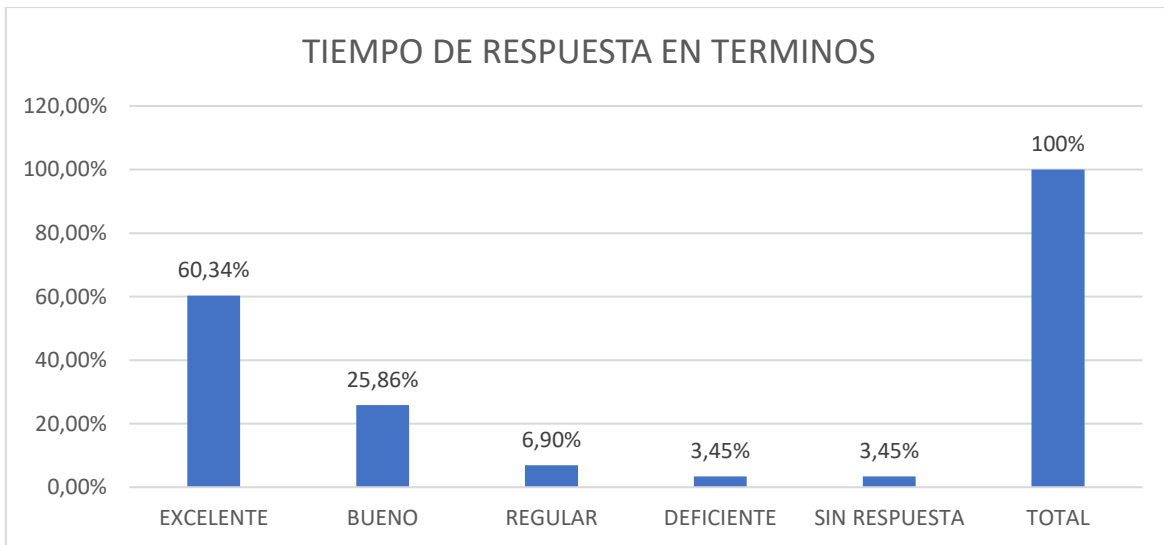
Las opciones de respuesta fueron de dos tipos, para las preguntas de la 1 a la 4 se establecieron respuestas cerradas con única opción, (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Sin respuesta), en cambio, la pregunta 5 permitía emitir por parte de los ciudadanos una respuesta abierta o argumentativa.



RESULTADOS

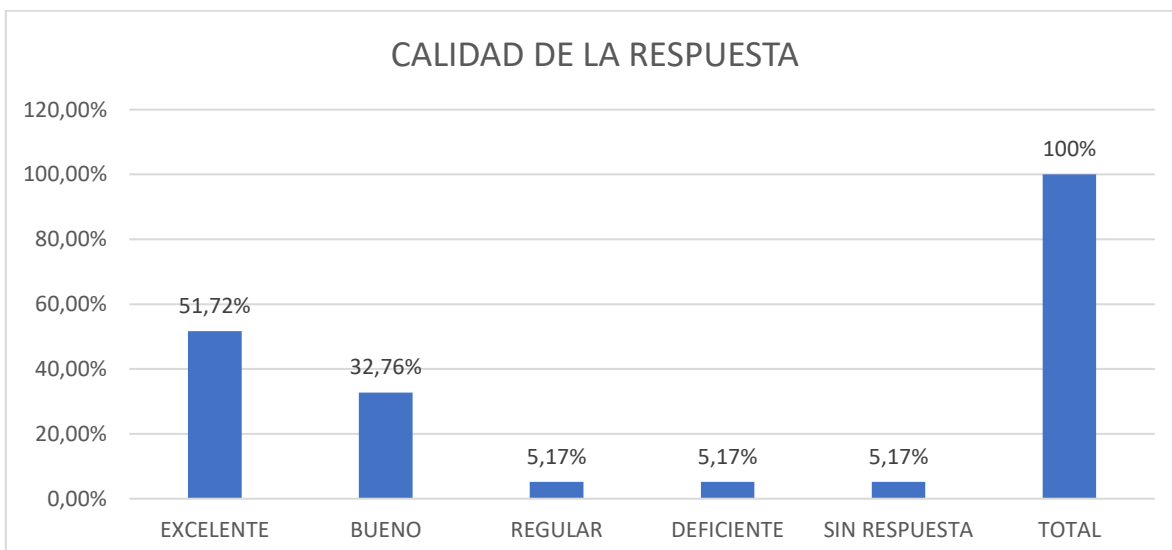
Tiempo de respuesta:

Se puede evidenciar que el 60,34% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como Excelente el tiempo de respuesta a su solicitud y el 25,86% califica como Bueno, frente al 6,90% que la califica como Regular, y el 3,45% como deficiente. El 3,45% de la muestra no respondió. Para un total del 100%



Calidad de la respuesta:

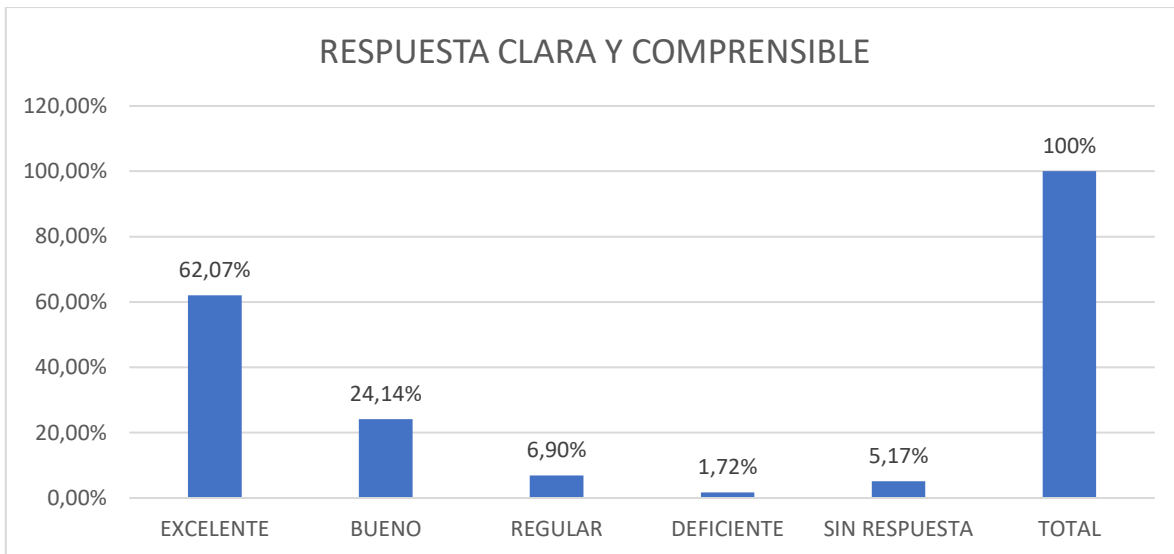
En cuanto a la calidad de las respuestas el 51,72% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como Excelente y el 32,76 % califica como Bueno, frente a un 5,17% la califica como Regular, 5,17% como deficiente. El 5,17% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.





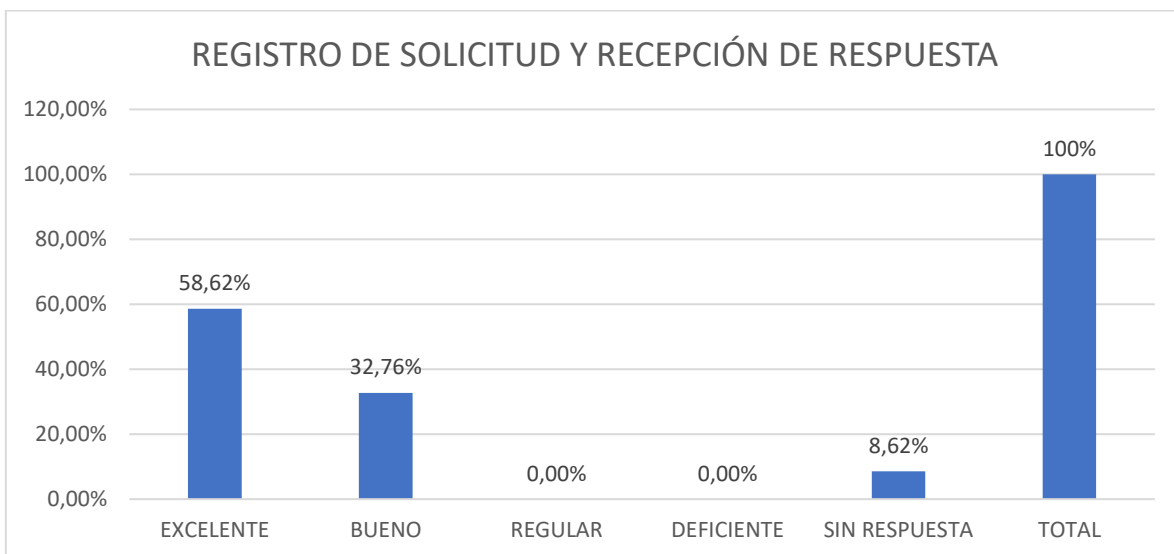
Respuesta clara y comprensible:

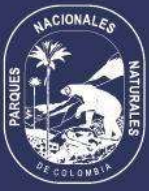
Referente a respuesta clara y comprensible el 62,07% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como Excelente y el 24,14% que califica como Bueno, frente al 6,90% y 1,72% como deficiente. El 5,17% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.



Registro de solicitud y recepción:

En cuanto al Registro de solicitud y recepción de respuesta el 58,62% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como Excelente, el 32,76% que califica como Bueno, frente a un 0,00% la califica como regular, 0,00% como deficiente y el 8,62% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.





Sugerencias planteadas por los peticionarios para mejorar la calidad del servicio prestado por PNNC:

A continuación, se incluyen de manera textual las sugerencias de los ciudadanos:

1. *“Muy demorados en radicar una PQR y una vez se hace el reembolso, nunca notificaron que se hizo la transferencia, solo hasta 4 meses después que volví a indagar por esos dineros, me responden que lo habían hecho el mes anterior. Falta de comunicación y aclaración de los procesos.” (...)*
2. *(...) “Quiero resaltar la importancia de atención al usuario que estoy seguro que hace lo mejor posible e. La estructura administrativa. En la que mejoraría si le dan más poder en atención al ciudadano y menos poder a los directores territoriales. Que usen el cargo público con fines individuales.”*
3. *“Mejorar un poco en generar una solución a los problemas procesos q se realizan”*
4. *“que se haga una socialización más directa en el caso de las solicitudes por q muchas veces no se sabe cómo generar el registro de los permisos.”*
5. *“Un excelente servicio, muy importante que mantengan estos estándares.”*
6. *“DAR RESPUESTAS CLARAS DE ACUERDO A LO QUE SE ESTA SOLICITANDO”*
7. *“EL DERECHO DE PETICION NO FUE RESUELTO EN SU INTEGRIDAD DE CUATRO PREGUNTAS CONCRETAS SOLO DIERON RESPUESTA A UNA. ERAN RESPUESTAS JURIDICAS Y CONCRETAS Y OBTUVE RESPUESTA GENERICA”.*
8. *“Que sea más claro en su información y el cumplimiento de la misma, que no todos sus trámites se realicen por la rosca del encargado de turno”*
9. *“Muchas gracias por tan oportuna y clara respuesta”*
10. *“Que sigan así de eficiente”*

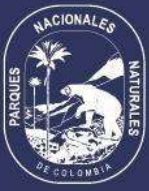
1- ANÁLISIS

La presente información permite evidenciar aquellos aspectos relevantes en los que se debe mantener o mejorar en cuanto a la satisfacción de los usuarios referente a la calidad de las respuestas de la PQRSD, presentadas a Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Referente al resultado de las encuestas se evidencia que, a nivel general en todas las preguntas, se obtiene un 87,06% entre excelente y bueno lo que refleja el grado de compromiso de los servidores frente a las respuestas o trámite relacionado de las PQRSD presentadas por los peticionarios. Este resultado refleja el mejoramiento de la calidad frente a las encuestas realizadas en el 2022.

Con relación al campo de sugerencias, de los comentarios ciudadanos se observa que si bien las peticiones fueron resueltas, algunas a su parecer no resolvieron todas las inquietudes o no fueron lo suficientemente claras o integrales.

De la muestra arrojada por el sistema para el trimestre en mención, se evidencia que el resultado de las encuestas realizadas estuvo por debajo del esperado, puesto que la información - teléfono, correo electrónico - de los peticionarios se repetían en muchas ocasiones, esto debido a que el mismo ciudadano presenta otras solicitudes, la cuales pese a ser radicadas con número distinto los datos de información personal; así como la percepción del usuario es una, en otros casos no se obtuvo respuesta a pesar de haber enviado el link para el diligenciamiento de las encuestas a los correos electrónicos suministrados en las peticiones, así como no fue posible la comunicación con los usuarios a pesar de contar con los números de teléfono. Así como también se evidencia que muchas solicitudes son presentadas por funcionarios de entidades estatales o juzgados y muchos de los correos de los funcionarios no reciben este tipo de encuestas o los funcionarios no las diligencian.



Cabe resaltar que en esta ocasión se implementaron acciones de mejoras como enviar las encuestas por medio de correo electrónico con opción de previsualización de las mismas, lo que evita que el ciudadano tenga que ingresar al link para abrir la encuesta y sea más fácil el diligenciamiento del mismo.

Pese a lo anterior, del resultado de las encuestas se tiene que la percepción de los ciudadanos con relación a la respuestas y atención de las solicitudes por parte de PNNC, reflejan un porcentaje alto de satisfacción en cuanto a oportunidad, calidez, claridad de las respuestas, como se observó los niveles oscilan entre las calificaciones de Excelente y Bueno.

ACCIONES DE MEJORA:

Optimizar la recepción y/o diligenciamiento de información de datos tales como nombres, contacto de los peticionarios en la plataforma ORFEO.

Como medida alterna para ampliar la muestra se tomarán los correos de los usuarios de solicitudes recibidas por este mismo canal con el fin de enviar la encuesta.

Identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna, clara y de calidad a las PQRSD.

Se analizará la actualización del procedimiento de encuesta de satisfacción de calidad de respuesta de PQRSD con el fin de incluir no sólo las encuestas realizadas por el ciudadano, sino también la evaluación por parte del GAU de la respuestas generadas por dependencia de acuerdo a los criterios de calidad, claridad y oportunidad.

Continuar capacitando y retroalimentando desde el GAU y con apoyo de las DTS, a los diferentes servidores encargados de brindar respuesta a las PQRSD con el fin de mejorar en todos aquellos temas relevantes que dan lugar a la calificación de regular, sobre todo con el tema de cierre o finalización de trámite en el sistema de gestión documental ORFEO.

Identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna, clara y de calidad a las PQRSD, adicionalmente articular con las dependencias la formulación de propuestas encaminadas a mejorar la prestación del servicio en la entidad.

Reportar por mesa de ayuda (GLPI) las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD, para optimizar el manejo de la herramienta. - En el marco de la Ley 1712 de 2014 y en aras de promover la transparencia pasiva, se recomienda publicar información de interés dirigida a los ciudadanos, en lenguaje claro, teniendo en cuenta las solicitudes radicadas por los canales habilitados.

Con el fin de evitar dificultades con respecto a la clasificación de los radicados que ingresan a la entidad, adelantar en coordinación entre GPC (Gestión Documental) y el grupo GTIC la parametrización del sistema ORFEO en cuanto a modalidades de petición e inclusión de la funcionalidad corte términos y ampliación de respuesta.

Continuar desde el Grupo de Atención al Ciudadano el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las peticiones de lo vencido, próximo a vencer y el cierre adecuado en el sistema ORFEO como punto de control para la respuesta oportuna de las solicitudes.