



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

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 del GAU se realizaron encuestas de satisfacción de forma aleatoria sobre un porcentaje de los ciudadanos que registraron ante PNNC una PQRSD del 01 de OCTUBRE al 31 de DICIEMBRE de 2022.

Durante el periodo de estudio se registraron 36 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.

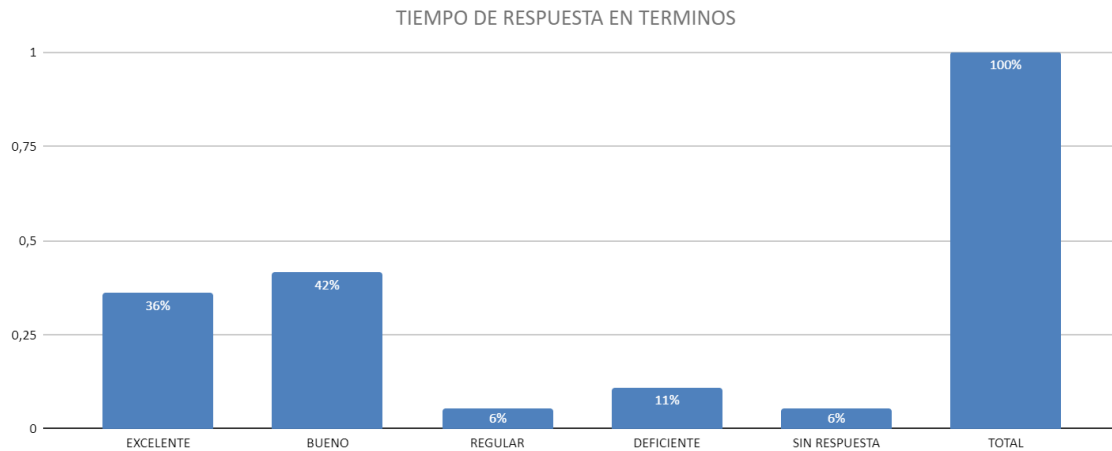
Las opciones de respuesta fueron de dos tipos, para las preguntas de la 1 a la 4 se establecieron respuestas cerradas con única opción, (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Sin respuesta), en cambio, la pregunta 5 permitía emitir por parte de los ciudadanos una respuesta abierta o argumentativa.



RESULTADOS

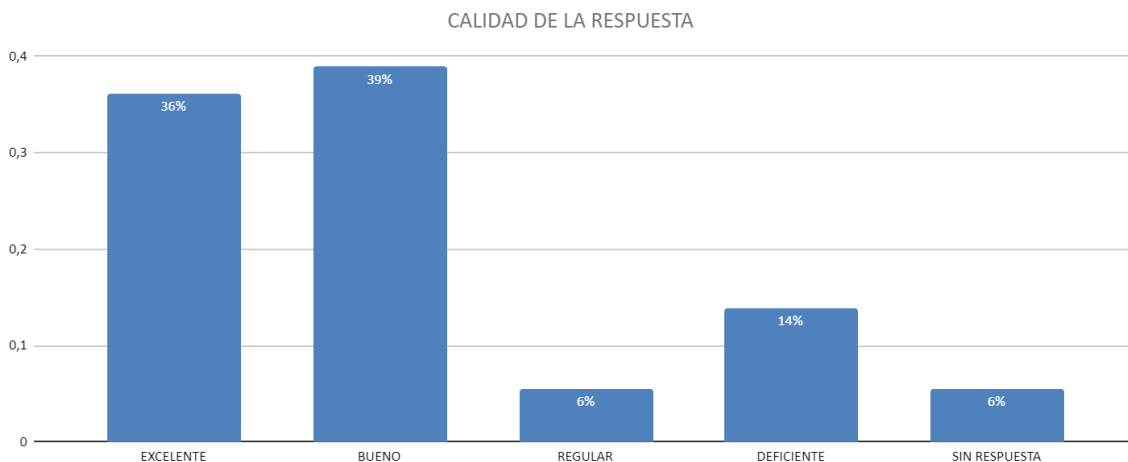
Tiempo de respuesta:

Se puede evidenciar que el 36% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como Excelente el tiempo de respuesta a su solicitud y el 42 % califica como Bueno, frente al 6% que la califica como Regular, y el 11% como deficiente. El 6% de la muestra no respondió. Para un total del 100%



Calidad de la respuesta:

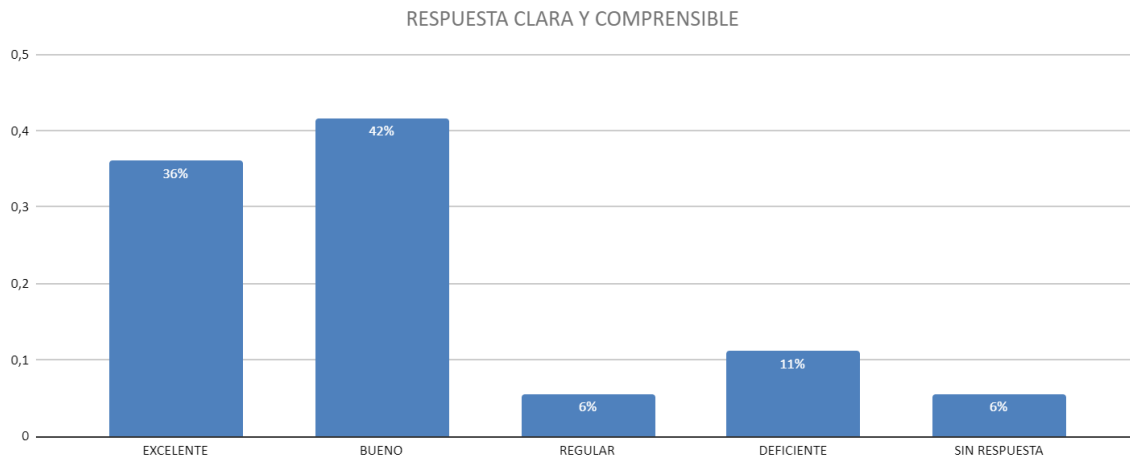
En cuanto a la calidad de las respuestas el 36% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como Excelente y el 39 % califica como Bueno, frente a un 6% la califica como Regular, 14% como deficiente. El 6% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.





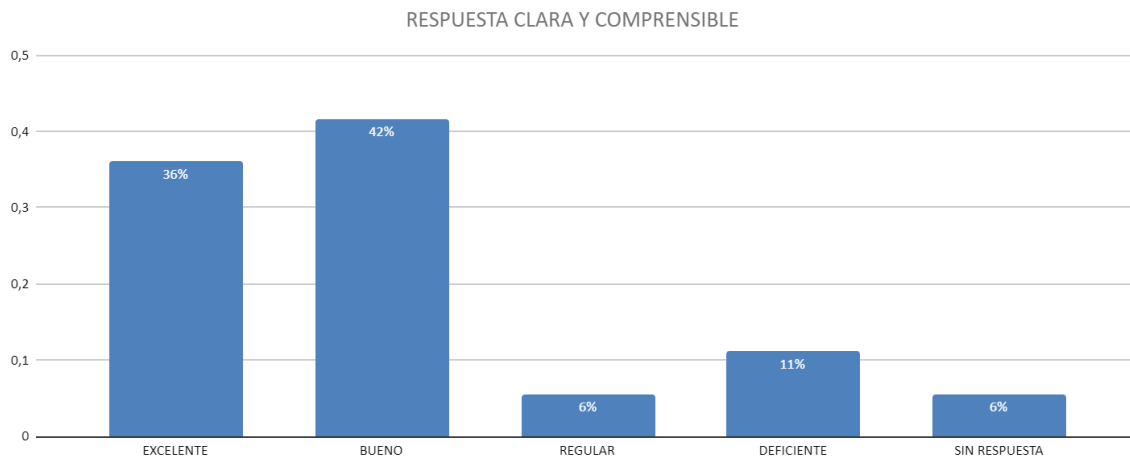
Respuesta clara y comprensible:

Referente a respuesta clara y comprensible el 36% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como Excelente y el 42% que califica como Bueno, frente al 6% y 11% como deficiente. El 6% 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 39% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como Excelente, el 42% que califica como Bueno, frente a un 3% la califica como regular, 11% como deficiente y el 6% 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. "No responden con calidad e información suficiente lo que se pregunta"
2. "Más canales de comunicación"



3. *“Las respuestas fueron claras y dentro de tiempos buenos. Sin embargo no se le hace seguimiento como tal a la PQR, si se resolvió y la satisfacción de esa resolución, que en este caso no es con ustedes sino con un prestador de servicio al interior del Parque”*
4. *“Flor Angela, la persona que atendía la oficina de parques al principio se negó a recibirme el derecho de petición. Falta capacitar al personal de las oficinas en atención al público”*
5. *“Que por favor respondan en los términos de ley, en aras de evitar la instauración de una tutela.”*

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 70% entre excelente y bueno lo que refleja el grado de compromiso de los servidores frente al tema de las PQRSD, con los peticionarios.

Teniendo en cuenta esta primer experiencia y si bien fue importante el número de encuestados, el resultado está por debajo del tamaño inicial de las muestras seleccionadas a encuestar, en gran parte esto es debido a que no se contaba con la información (teléfono, correo electrónico) de los peticionarios lo que dificultó el contacto, en otros casos no se obtuvo respuesta a pesar de haber enviado el link para el diligenciamiento de las encuestas a los correos que se tenían, por otro lado no fue posible la comunicación a pesar de contar con los números de teléfono.

Frente a la percepción de los ciudadanos al momento de recibir atención por parte de PNNC es importante identificar que el porcentaje de la satisfacción en general en cuanto a oportunidad, calidez, claridad actitud oscila entre las calificaciones de Excelente y Bueno.

ACCIONES DE MEJORA:

1. Revisar e implementar ajustes técnicos frente a la visibilidad de la encuesta en el correo electrónico.
2. Identificar métodos que generen empatía digital y motivación al ciudadano frente a la importancia de calificar el cumplimiento a sus necesidades e inquietudes.
3. Como medida alterna se tomarán los correos de los usuarios de solicitudes recibidas haciendo por este mismo canal, invitación específica al diligenciamiento.
4. 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.
5. 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.
6. 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.



7. 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.
8. En coordinación con la Oficina de Comunicaciones y Talento Humano publicar campañas de sensibilización frente al manejo adecuado de peticiones ciudadanas.
9. 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.