



**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 ENERO AL 31 DE MARZO DE 2024

TRIMESTRE 1

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 Grupo de Atención al Ciudadano - GAU realizó encuestas de satisfacción de calidad de las respuestas dadas por PNNC a las PQRSD radicadas en la entidad, las encuestas fueron realizadas sobre un porcentaje de los ciudadanos que presentaron ante Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes o denuncias - PQRSD desde 01 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024.

Durante el periodo de estudio se registraron 25 encuestas a nivel nacional.

El nivel de percepción de los ciudadanos con relación a 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 frente al contenido de la información que la Entidad dio en la respuesta.
3. La respuesta recibida fue clara y comprensible: Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a si el lenguaje utilizado e información suministrada en la respuesta, fue clara y comprensible.
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.

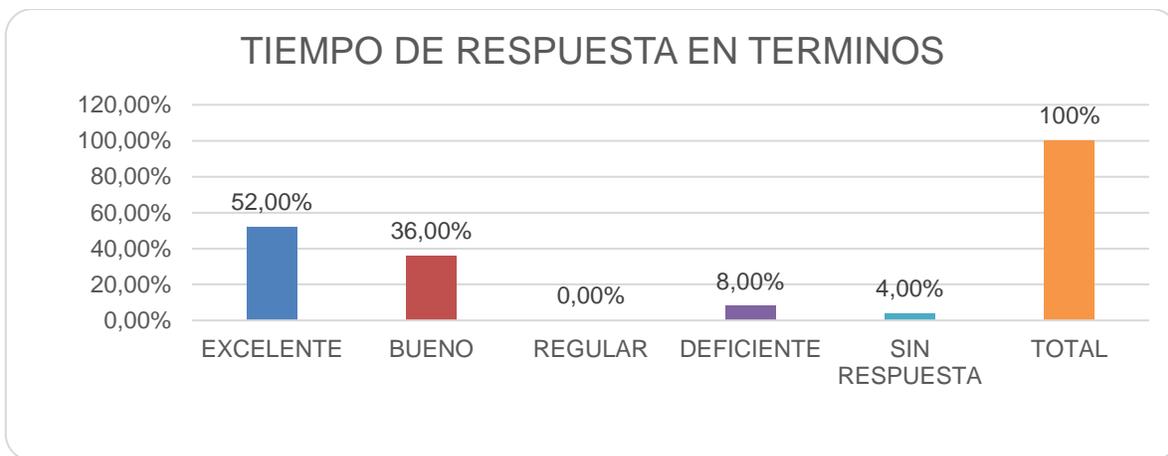
Las opciones de respuesta fueron de dos tipos, para las preguntas de la 1 a la 4 se establecieron respuestas cerradas con única opción, (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Sin respuesta), en cambio, la pregunta 5 permitía emitir por parte de los ciudadanos una respuesta abierta o argumentativa.



RESULTADOS

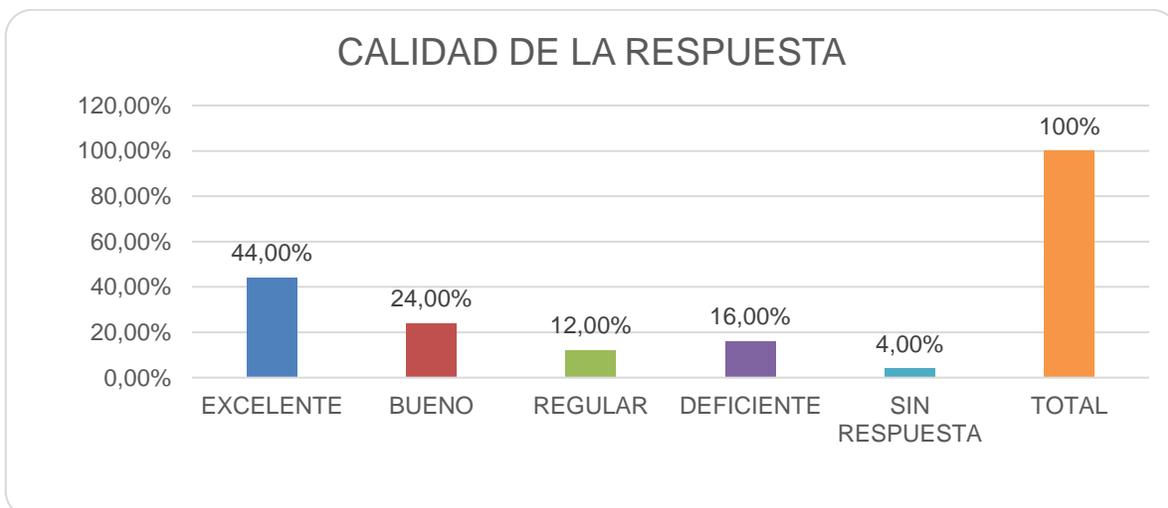
Tiempo de respuesta:

Se puede evidenciar que el 52.00% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como Excelente el tiempo de respuesta a su solicitud y el 36.00 % califica como Bueno, frente al 0.00% que la califica como Regular, y el 8.00% como deficiente. El 4.00% de la muestra no obtuvo respuesta. Para un total del 100%



Calidad de la respuesta:

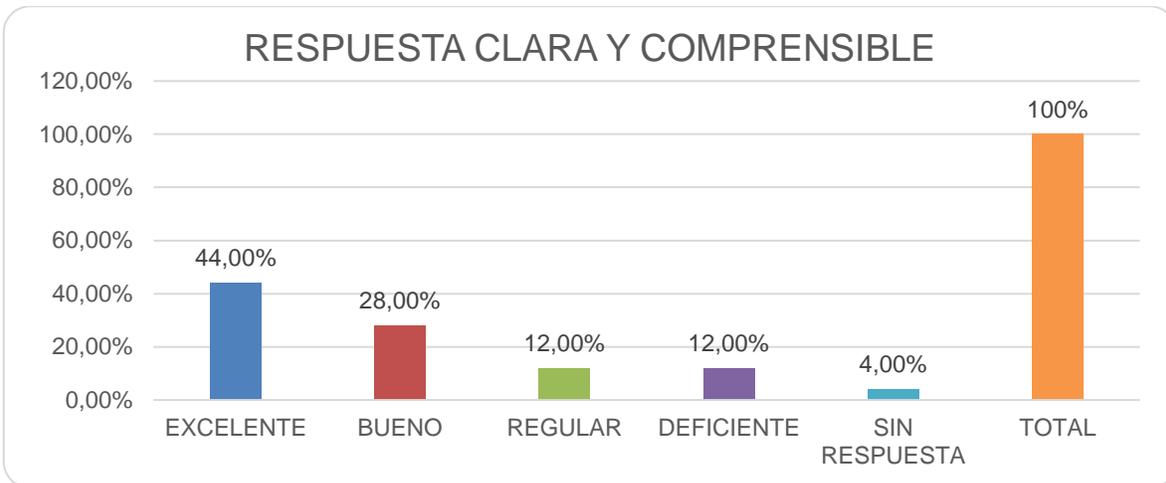
En cuanto a la calidad de las respuestas el 44,00. % de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como Excelente y el 24,00% califica como Bueno, frente a un 12,00% la califica como Regular, el 16,00% como deficiente. El 4,00% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.





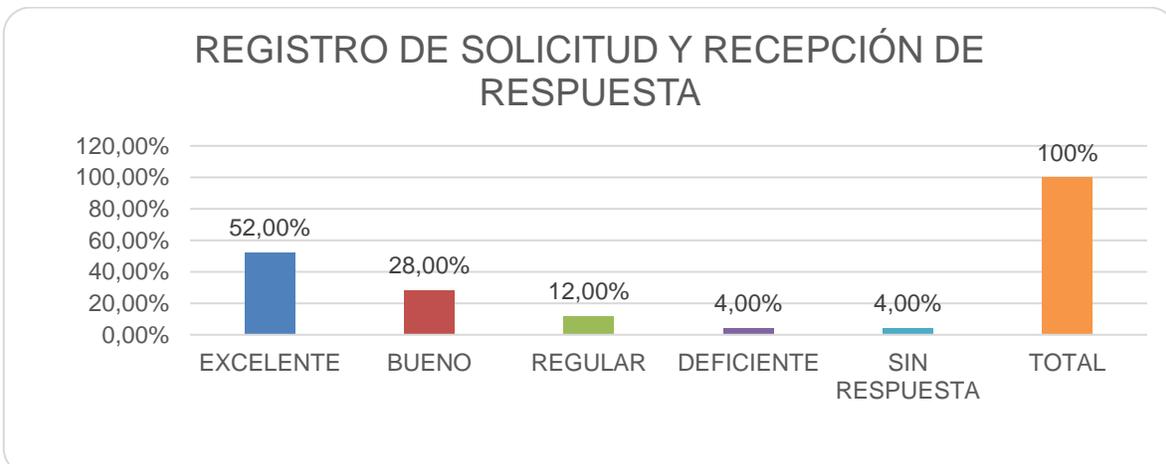
Respuesta clara y comprensible:

Referente a respuesta clara y comprensible el 44.00% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como Excelente y el 28.00% que califica como Bueno, frente al 12.00% califica como regular, un 12.00% como deficiente. El 4.00% 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 52.00% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como Excelente, el 28.00% que califica como Bueno, frente a un 12.00% la califica como regular, el 4.00% como deficiente y el 4.00% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.





COMENTARIO DE LOS CIUDADANOS

1. Todo muy bien
- 2-Que gran Entidad, es de resaltar su función y su atención. No enorgullece haber sido parte de su gestión.
- 3-En todo aspecto mi solicitud no se ha resuelto desde el año pasado y siempre me dicen que está en proceso
- 4-Tener mejor control de los operadores, ayudar al usuario a tramitar quejas con los concesionarios estén o no activos. Tener una base de datos de los concesionarios que dé cuenta de la calidad del servicio.

- 4- Descuentos para estudiantes.
- 5- Al realizar una consulta o pqr se busca una solución para la ciudadanía, ese es el fin de una comunicación entre entidades estatales.
- 5- Mejorar el tiempo de respuesta de los certificados SINAP
- 6- Ampliar más los conceptos de la respuesta.
- 6-La respuesta dada por la entidad, no responde a la pregunta realizada, al parecer quien dio la respuesta no sabe muy bien la misión y lo que se hace en Parques Nacionales
- 7- Respondieron totalmente distinto y salieron por la tangente, con una respuesta vaga, a la carrera, sin análisis ni profundidad. Sólo quería saber si una maestría en biodiversidad y conservación de áreas tropicales, un curso de viveros de biodiversidad y un diplomado en compensaciones por pérdida de biodiversidad tenían relación con la función del cargo, profesional 9 cuyo propósito es: Gestionar y participar en la implementación de los procesos de planificación y administración que fortalezcan los planes, programas, proyectos y actividades definidas para el área protegida en el marco de la consolidación del sistema de parques tendientes al logro de los objetivos de conservación definidos para el área protegida en la que se encuentra su cargo.
- 8 -La información solicitada no fue enviada.
- 9- Respuesta oportuna
- 9 ¡¡¡Sugerencia ninguna, felicitaciones todas!!! Los funcionarios que tienen son de una excelente calidad humana, contestan muy bien las llamadas y correos electrónicos.
- 10- Es importante que en el proceso de generación del número de radicado de las solicitudes se incorpore una línea o canal para poder realizar seguimiento al avance o trámite.

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 38.5% entre excelente y bueno lo que refleja que se ha disminuido el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de las respuestas emitidas por la entidad PNNC de las PQRSD, presentadas por los ciudadanos.

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, a pesar de haber enviado el link para el diligenciamiento de las encuestas al 100% de los ciudadanos que poseían cuenta de correo electrónico.

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.

ACCIONES DE MEJORA:

Se recomienda colocar el link de las encuestas en las respuestas de las PQRSD. que llegan a la entidad

Optimizar la recepción y/o diligenciamiento de información de datos tales como nombres, contacto de los peticionarios en la plataforma ORFEO, Lo anterior, en conjunto con el GPC (Gestión Documental).

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

Analizar la actualización del procedimiento de encuesta de satisfacción de calidad de respuesta de PQRSD con el fin de no solo trabajar con la muestra o un porcentaje de los ciudadanos que presentan PQRSD sino tratar de compartir la encuesta a los ciudadanos con la información o datos que arroje la matriz de PQRSD, sobre todo el correo electrónico, también, incluir no sólo las encuestas realizadas por el ciudadano, sino también un análisis por parte del GAU de algunas respuestas generadas por dependencia para examinar si cumplen 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

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 con 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.