



**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 JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

### **TRIMESTRE 3**

**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 julio de 2023 al 30 de septiembre de 2023.

Durante el periodo de estudio se registraron 18 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.

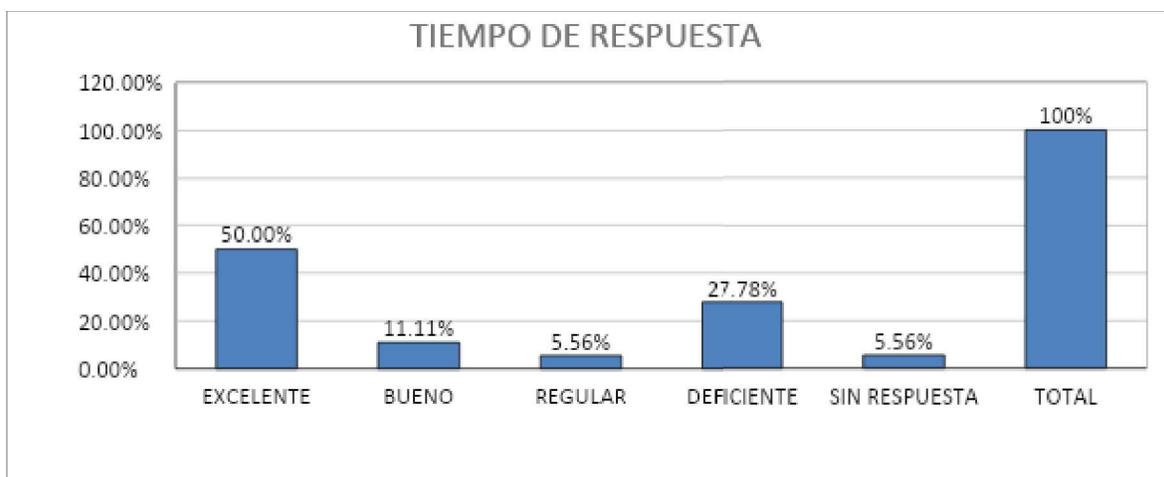
Las opciones de respuesta fueron de dos tipos, para las preguntas de la 1 a la 4 se establecieron respuestas cerradas con única opción, (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Sin respuesta), en cambio, la pregunta 5 permitía emitir por parte de los ciudadanos una respuesta abierta o argumentativa.



## RESULTADOS

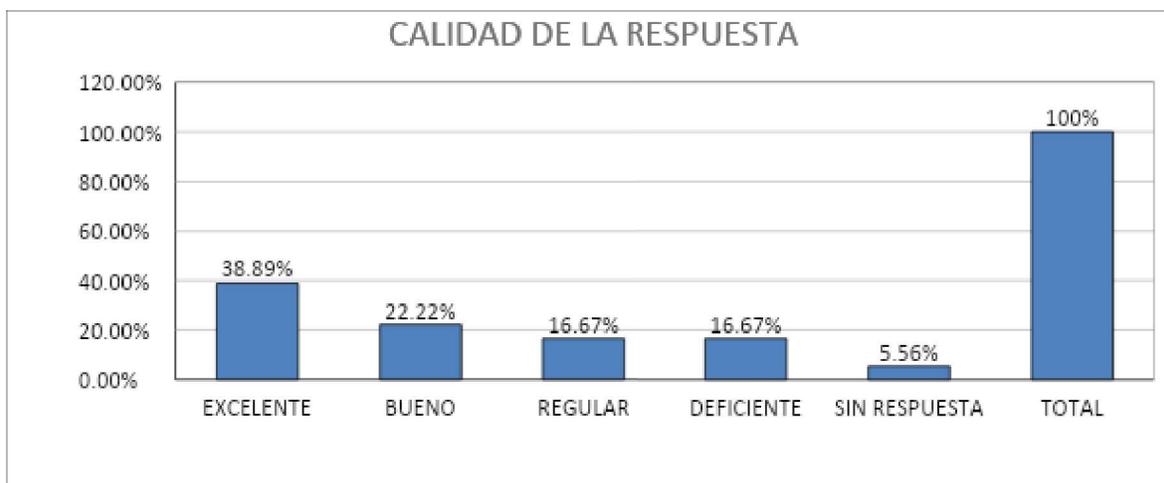
### Tiempo de respuesta:

Se puede evidenciar que el 50.00% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como Excelente el tiempo de respuesta a su solicitud y el 11.11 % califica como Bueno, frente al 5.56% que la califica como Regular, y el 27.78% como deficiente. El 5.56% de la muestra no respondió. Para un total del 100%



### Calidad de la respuesta:

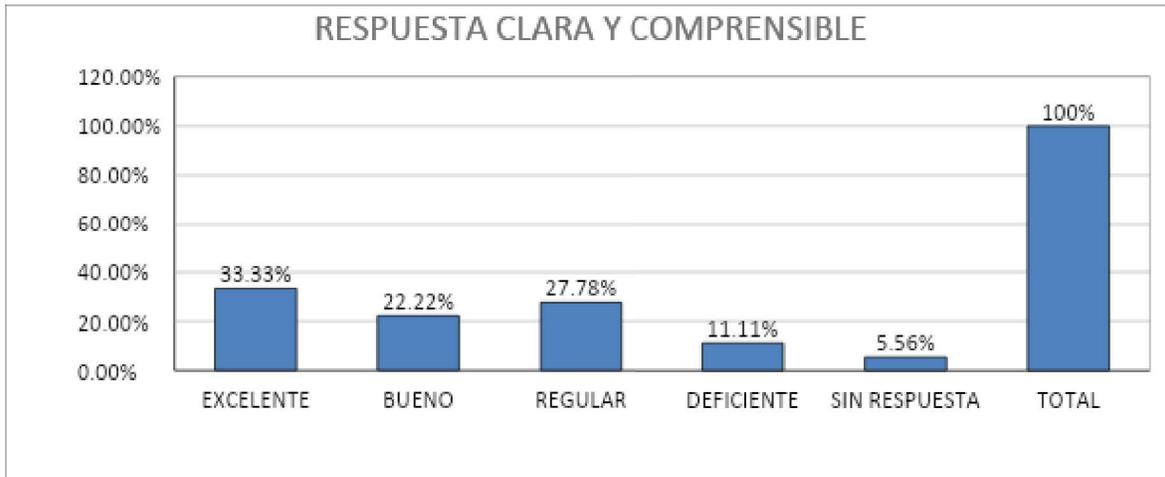
En cuanto a la calidad de las respuestas el 38.89% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como Excelente y el 22.22% califica como Bueno, frente a un 16.67% la califica como Regular, 16.67% como deficiente. El 5.56% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.





## Respuesta clara y comprensible:

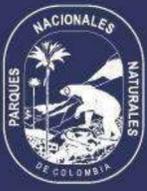
Referente a respuesta clara y comprensible el 33.33% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como Excelente y el 22.22% que califica como Bueno, frente al 27.78% y 11.11% como deficiente. El 5.56% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.



## Registro de solicitud y recepción:

En cuanto al Registro de solicitud y recepción de respuesta el 50.00% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como Excelente, el 33.33% que califica como Bueno, frente a un 0.00% la califica como regular, 11.11% como deficiente y el 5.56% de la muestra no respondió. Para un total del 100%.





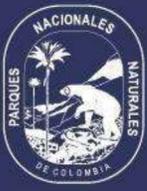
## Sugerencias planteadas por los peticionarios para mejorar la calidad del servicio prestado por PNNC:

- 1. "Las respuestas son atendidas por correo electrónico o de manera presencial, sin embargo, les recomendaría igualmente prestar los servicios de manera telefónica ya que no contestan los teléfonos de la sede de Cali".
- 2. "Más claridad en la respuesta, menos tecnicismos y más realismo".
- 3. "La razón de las PQRSD es precisamente que no nos han resuelto un tema de permisos desde 2019. Demasiada burocracia para la revisión de unos papeles. Ya desde el envío del primer PQRSD desde 2020, es demasiado tiempo e incluso desde el segundo en 2023, ya van varios meses y técnicamente aun no nos han resuelto, nos siguen pidiendo cosas a cada rato porque obviamente en este tiempo se han vencido documentos y toca actualizarlos. Eso demuestra la verdad una alta ineficiencia e incompetencia que deja mucho que desear de una entidad tan importante con PNN. Se nota un desorden tremendo no solo en Chingaza, una falta de claridad en la información y de rumbo." (...)
- 4. "Agilizar o buscar una manera más práctica para el ingreso del personal al parque. Y la compra de los ingresos también sean digitales"
- 5. "CON EL CIERRE DE GORGONA LOS MÁS PERJUDICADOS FUIMOS LOS TURISTAS, NO NOTAMOS DE PARTE DE LA ENTIDAD CELERIDAD PARA LA REAPERTURA DEL PARQUE, Y PERDIMOS LA TOTALIDAD TANTO DE TIQUETES COMO LO PAGADO POR ALOJAMIENTO. EN SU RESPUESTA DECÍAN QUE REABRIRIAN EL PARQUE A MEDIADOS DE OCTUBRE, LO CUAL NO SUCEDIÓ, PUES TENÍAMOS LA ESPERANZA DE NO PERDER AL MENOS LOS TIQUETES DEL 16 DE OCTUBRE, EN NUESTRO CASO" (...)
- 6. "Sugiero que dejen claro los motivos por los cuales está cerrado un parque y que respondan de manera eficiente cuando alguien está interesado en visitar. La cantidad de burocracia es absurda y uno solo quiere saber si está abierto y si no, el porqué."
- 7. "Difusión de los servicios prestados"
- 8. Ninguna
- 9. "La última solicitud que realice sobre la devolución de mi dinero por el pago a la concesión del PNN Isla Gorgona no fue respondido. Que falta de seriedad!!!"
- 10. "Disponer de guías para todos los grupos visitantes. Fue una lástima pasear sin mayor referencia del recorrido"

## 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 65.1% 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.



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:**

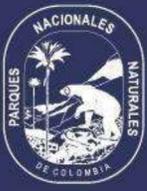
Optimizar la recepción y/o diligenciamiento de información de datos tales como nombres, contacto de los peticionarios en la plataforma ORFEO, Lo anterior, en conjunto con el GPC (Gestión Documental).

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



mejorar la prestación del servicio en la entidad. Entre ellas incluir link para diligenciamiento de encuestas en los correos electrónicos desde donde se notifican a los ciudadanos y/u oficios de respuesta.

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.