

**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ANÁLISIS encuestas de satisfacción atención al ciudadano



Grupo de
Atención al Ciudadano



ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PERIODO

ENERO A JUNIO DE 2024

I SEMESTRE

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

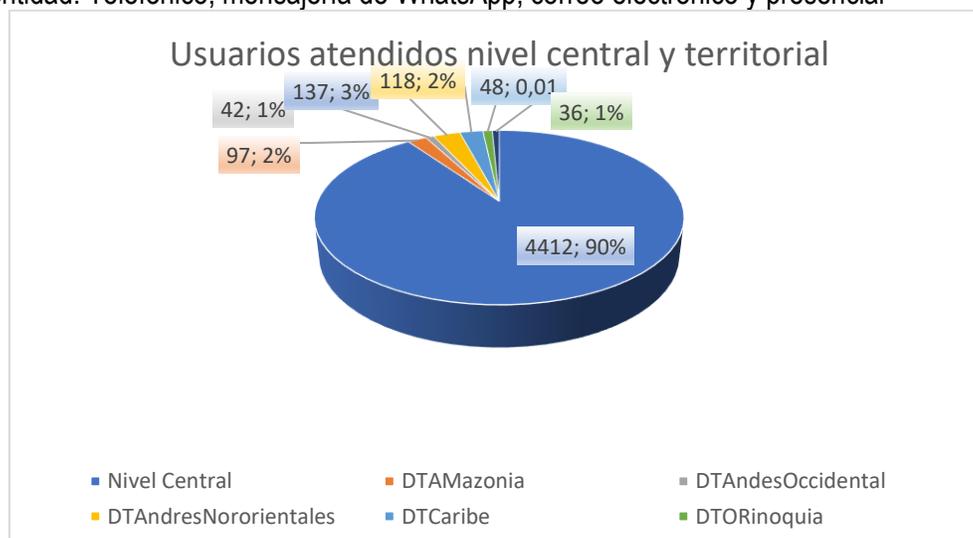
Como parte del seguimiento y mejora continua del proceso de servicio al ciudadano, el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) pone a disposición de las personas que acceden a los canales de atención de nuestra entidad el formato A7-FO-12¹ sobre “Registro de atenciones a ciudadanos de Parques Nacionales Naturales de Colombia”, en donde podrán calificar su satisfacción en la asesoría brindada por el colaborador de nuestra entidad que brindo la información en nivel central o territorial a través de un teléfono celular o fijo, mensajería de WhatsApp, correo electrónico o de manera presencial.

Para realizar dicha calificación, la persona de PNNC que brinda la atención, percibe los datos de identificación básicos de la persona que accedió a los canales de atención y realiza 4 preguntas estandarizadas para medir la satisfacción en la atención recibida.

A continuación, se comparten los resultados de la información recopilada en el primer semestre del año 2024 a nivel central y territorial.

1. Ubicación de la atención:

Durante el periodo de estudio se registraron 4.890 atenciones al ciudadano, de las cuales 4.412 fueron a nivel central (Sede Principal PNNC – Grupo de Atención al Ciudadano) y 478 a nivel territorial (Direcciones regionales y áreas protegidas) a través de los canales de atención al ciudadano ofertados por la entidad: Telefónico, mensajería de WhatsApp, correo electrónico y presencial

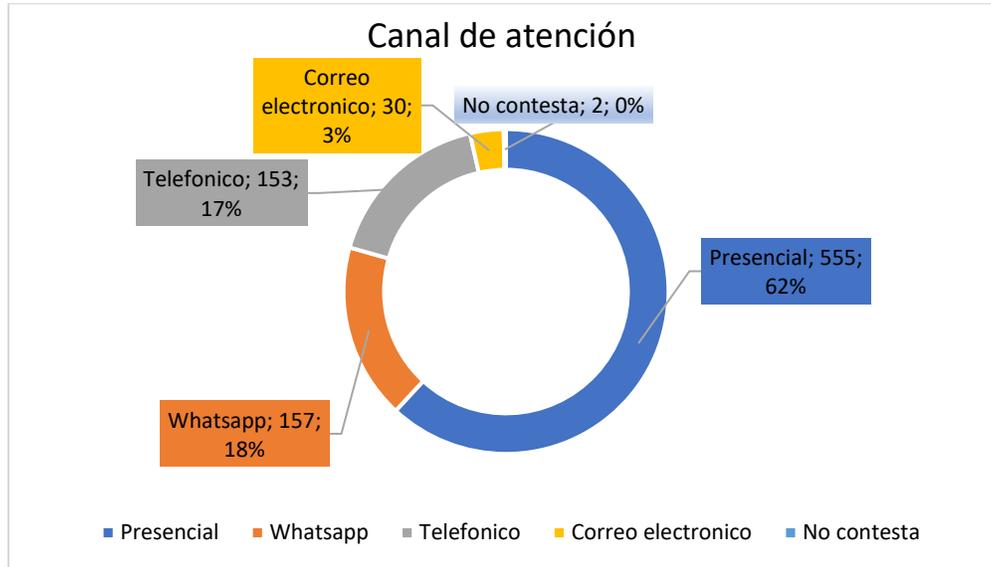


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

¹ Parte de la información se recopiló mediante el formato anterior (SC_FO_05)

2. Canal de atención Usuarios que atendieron la encuesta de satisfacción

De las personas atendidas a nivel nacional, solamente 897 personas atendieron la encuesta de satisfacción, luego de haber recibido la atención solicitada a través de los siguientes canales de atención:



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

3. Naturaleza de las personas que respondieron la encuesta

Con base en el tipo de identificación aportado por las 897 personas encuestadas, se advierte que en su mayoría son nacionales actuando a título personal y en representación de personas jurídicas, con una minoría representada por extranjeros. Sin embargo, el 39% de las personas atendidas se abstuvieron de aportar su tipo y número de documento de identidades.



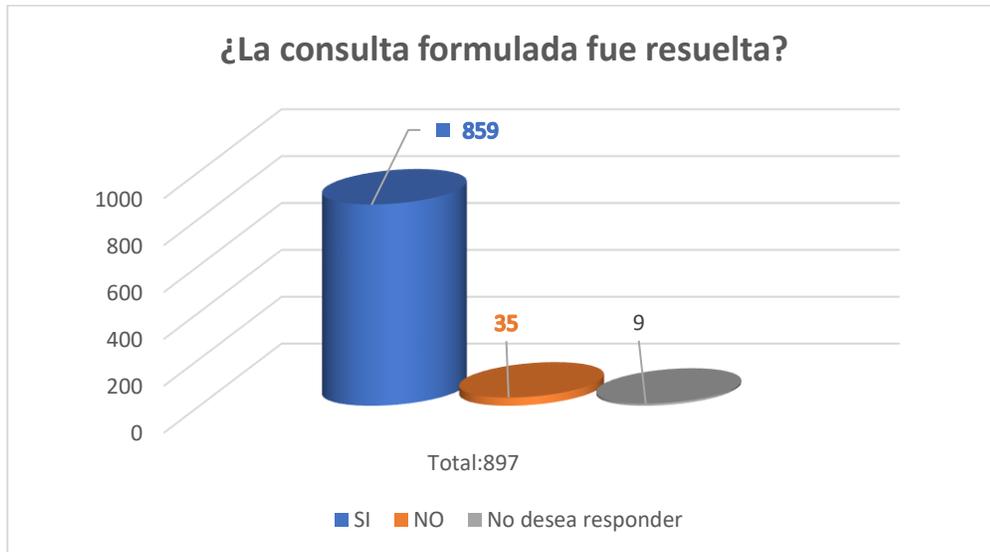
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿La consulta formulada fue resuelta?

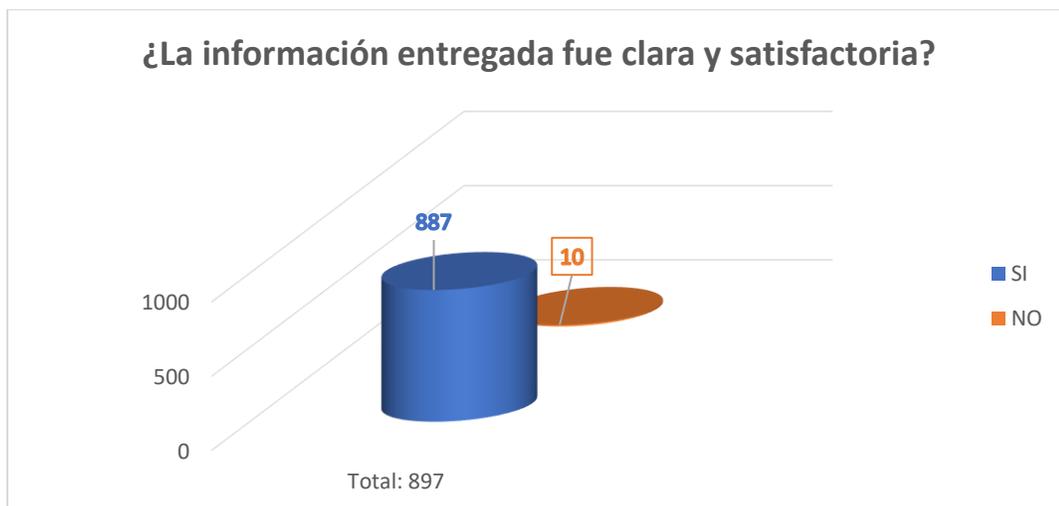
El 95,7% de las personas encuestadas respondieron que su consulta **SÍ** fue resuelta, mientras que 3,9% indica que **NO** y el 1% no respondió.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

2. ¿La información entregada fue clara y satisfactoria?

El 98,8% de los usuarios encuestados manifestaron que la información entregada **SÍ** fue clara y satisfactoria, mientras que el 1,2% respondió que **NO**.

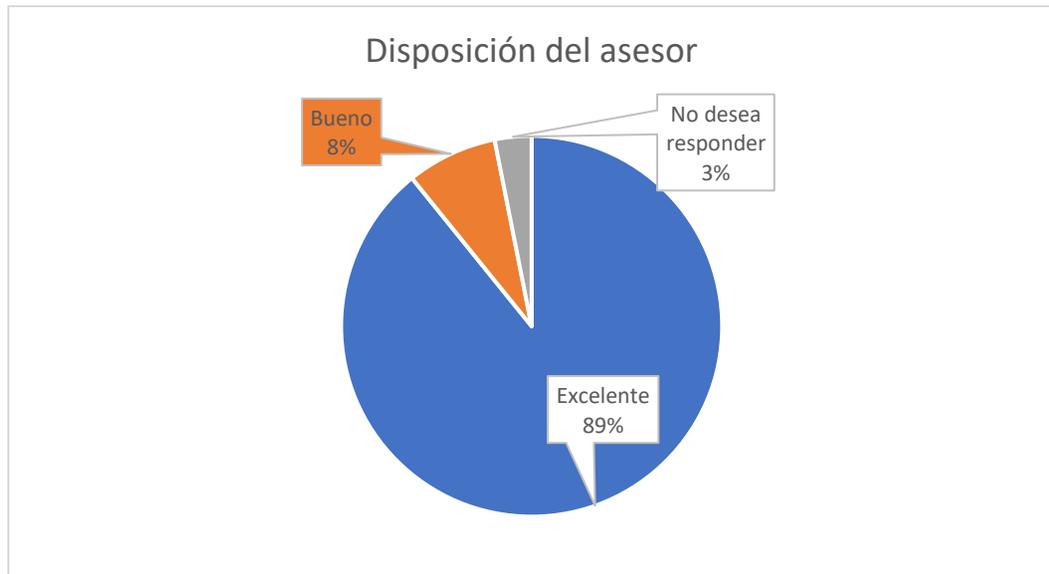


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



3. Califique la disposición del asesor/funcionario para atender su consulta.

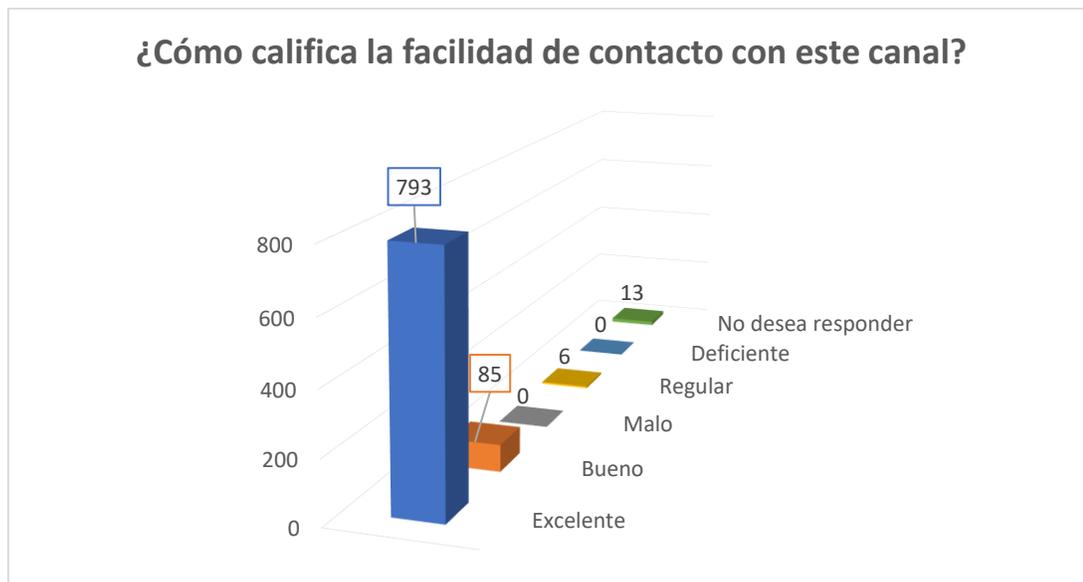
De los 897 encuestados, ninguno respondió que la disposición del funcionario fuere mala, regular o deficiente, por el contrario, el 89% indicó que fue **excelente** y el 8% la calificó como **buena**, mientras que el 3% restante no respondió.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

4. ¿Cómo califica la facilidad de contacto con este canal?

De total de encuestados (897), el 88,4% expreso como **excelente** la accesibilidad del canal utilizado, seguido de una calificación **buena** en un 8,4% y un 0,6% como **regular**. Un 1,4% no contestó.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



ANÁLISIS

Respecto a la calificación del servicio, como regla general, los ciudadanos atendidos que accedieron a alguno de los canales de atención, tuvieron una respuesta satisfactoria a su consulta, calificando como **excelente** y **buena** la disposición del colaborador de PNNC que brindó la atención y la accesibilidad a los canales ofertados por la entidad.

En comparación con el segundo semestre del año 2023, se mantiene la tendencia del 98% respecto a colombianos que accedieron a los canales de atención, con la diferencia que algunos de ellos aclararon que venían en representación de una persona jurídica.

Respecto a la pregunta, 1) **¿La consulta formulada fue resuelta?** Hubo un incremento favorable respecto al semestre anterior en la respuesta **afirmativa**, pasando de un 46% a un 95%. En la pregunta 2) **¿La información entregada fue clara y satisfactoria?** La respuesta SI paso de 41% a un 98,8% respecto al semestre anterior. A pesar de lo anterior, es necesario seguir trabajando por el porcentaje restante que respondió con un **NO** a estas preguntas durante el primer semestre de 2024, que, si bien es un porcentaje pequeño, el objetivo es llegar al máximo nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos y grupos de valor.

En el punto, 3) **califique la disposición del asesor/funcionario para atender su consulta**, se paso de un 38% a un 89% en la calificación excelente y de 3% a un 8% en buena, respecto al semestre anterior. En la pregunta, 4) **¿Cómo califica la facilidad de contacto con este canal?**, la respuesta excelente tuvo un incremento porcentual, pasando de 35% a un 88,4%, comparado con la evaluación anterior.

También resulta pertinente resaltar que el porcentaje de personas que no deseaban responder a estas 4 preguntas disminuyó notablemente, pues se pasó 59% durante el segundo semestre de 2023 a 1% en las preguntas 1, 2 y 4 del primer semestre de 2024 y un 3% en la pregunta tercera.

A pesar de lo anterior, es necesario seguir trabajando por el porcentaje restante que respondió con un **NO** a las preguntas 1 y 2 y con un **deficiente** la pregunta 4 durante el primer semestre de 2024, que, si bien es un porcentaje muy pequeño, el objetivo es llegar al máximo nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos y grupos de valor.