



**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 PQRSDF**

### **PERIODO**

**01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

**TERCER TRIMESTRE 2024**

**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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones- PQRSDF radicadas en la entidad entre el 01 de julio de 2024 al 30 de septiembre de 2024.

Durante el periodo de estudio se registraron 102 encuestas a nivel nacional.

El nivel de percepción de los ciudadanos con relación a la satisfacción de la calidad de la respuesta a las PQRSDF se evaluó las preguntas expresadas en el FORMATO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PQRSD (AF-F0-06), estas son:

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 PQRSDF.



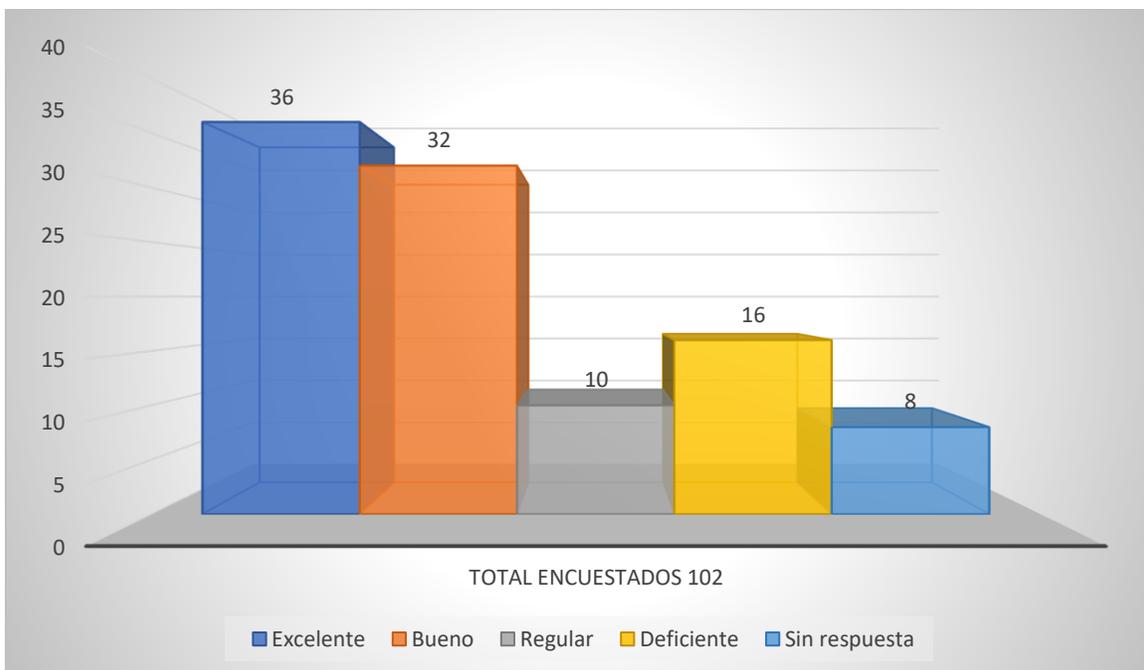
5. ¿Qué sugerencia plantearía usted para mejorar la calidad del servicio que presta Parques Nacionales Naturales?: Busca recibir la percepción de los usuarios y tener en cuenta las sugerencias en procura de mejorar el servicio.

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:

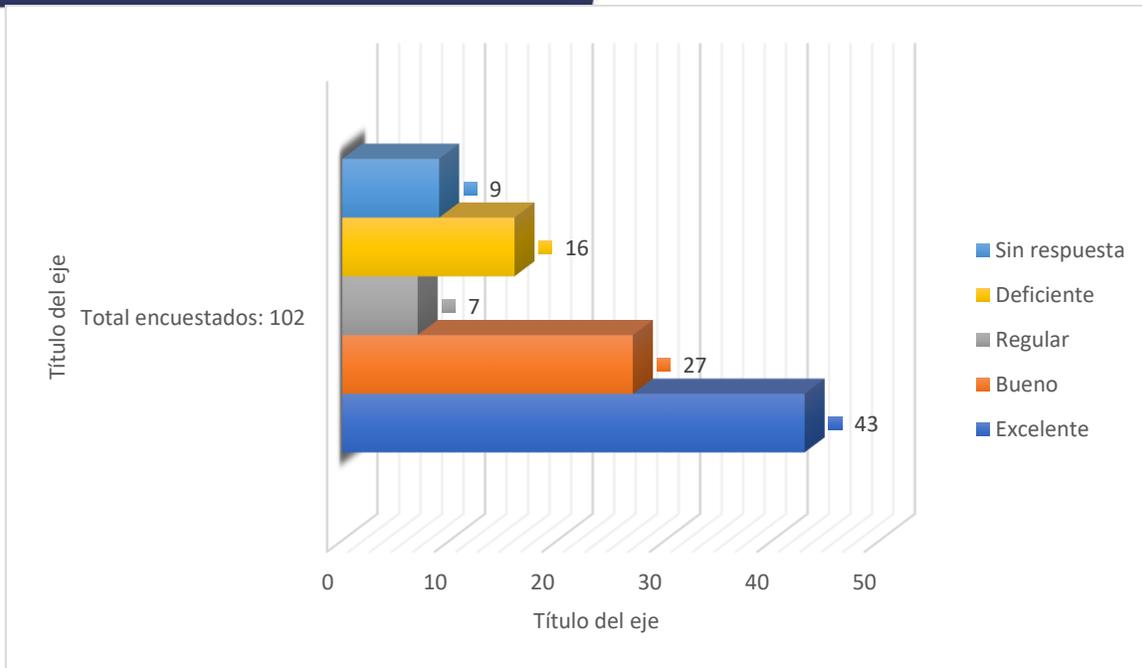
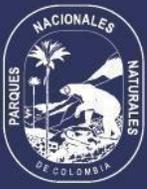
Se puede evidenciar que el 35,2% de los petitionarios encuestados, califica como **Excelente** el tiempo de respuesta a su solicitud y el 31,3 % califica como **Bueno**, frente al 10,8% que la califica como **Regular**, y el 15,6% como **Deficiente**, y el 7,8% de la muestra **no respondió** a esta pregunta.



**Fuente:** Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC

### Calidad de la respuesta:

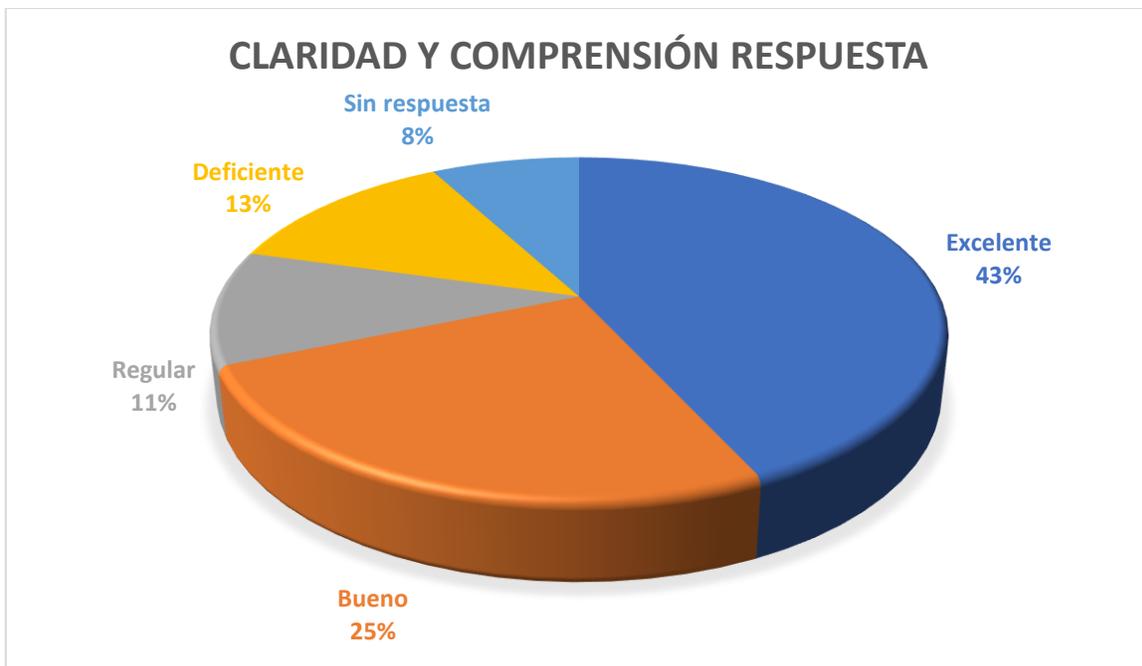
En cuanto a la calidad de las respuestas el 42,1. % de los petitionarios del total de la muestra del trimestre califica como **Excelente** y el 26,4% califica como Bueno, frente a un 6,8% la califica como **Regular**, el 15,6% como **deficiente**. El 8,8% de la muestra **no respondió**.



Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC

### Respuesta clara y comprensible:

Referente a la claridad y comprensión de la respuesta recibida, el 43% de los peticionarios encuestados la califica como **Excelente** y el 25% que califica como **Bueno**, frente al 11% califica como **regular**, un 13% como **deficiente**. El 8 % de la muestra no respondió.

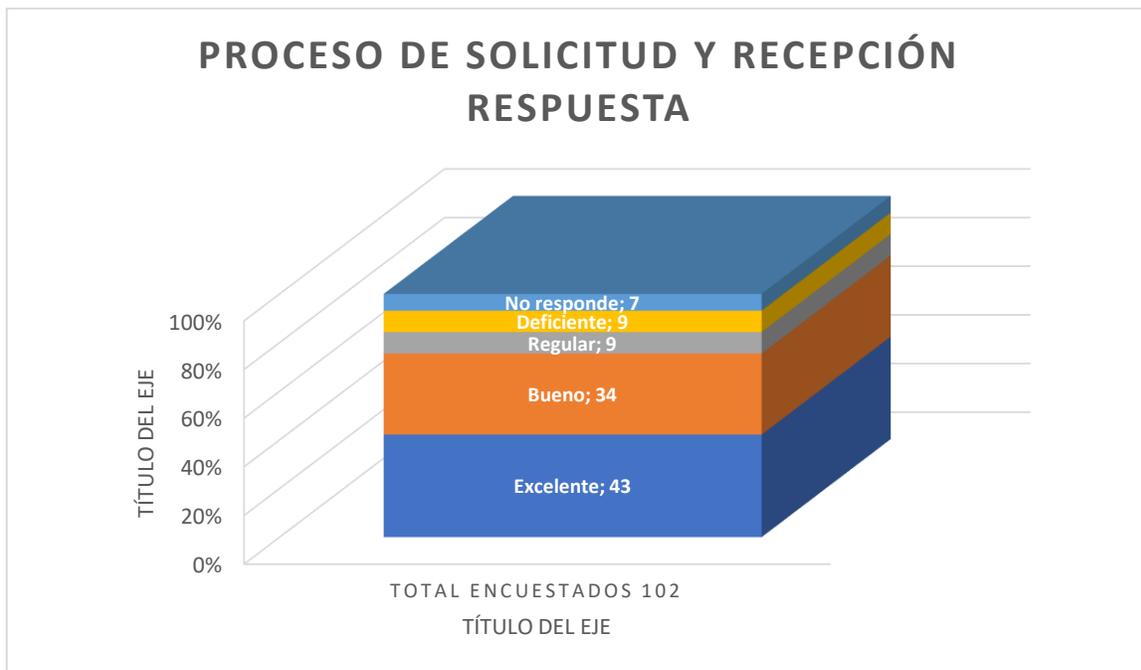


Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC



## Registro de solicitud y recepción:

En cuanto al Registro de solicitud y recepción de respuesta el 42,1% de los petitionarios del total de la muestra del trimestre la califica como **Excelente**, el 33,3% que califica como **Bueno**, frente a un 8,8% la califica como **regular**, el 8,8% como **deficiente** y el 6,8% de la muestra **no respondió**. Para un total del 100%.



**Fuente:** Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC

## COMENTARIO DE LOS CIUDADANOS

La pregunta numero 5 con disponibilidad de redactar sus comentarios o sugerencias respecto al objeto de la encuesta, tuvo algunas observaciones relacionadas con la calidad de las respuestas a PQRSDf, así:

- “No me dieron ninguna solución a donde me remitente no me dieron tampoco ninguna solución perdí mi tiempo nose cual es su función”
- “Dar cumplimientos a los términos de ley para dar respuesta a los requerimientos”
- “La respuesta obtenida por parque nacionales fue de gran importancia en mi investigación, muchas gracias parques nacionales.”
- “Llegar asta el fondo lo que yo solicito”
- “Mayor eficiencia y eficacia en la respuesta. Piden varias veces la misma información!!!”



- “mas prontitud en todos los tramites”
- “Aumentar la difusión sobre las actividades y capacitaciones que ofrece parques”
- “Dar respuesta antes que el turista viaje al lugar”
  
- “Excelente”
- "Luego de revisar la respuesta recibida, lamentablemente debo expresar mi total inconformidad. El documento proporcionado no aborda de manera efectiva la problemática real que afecta al área natural en cuestión. En lugar de ofrecer una solución concreta y proactiva, lo único que recibimos fue una copia de decretos que, en este caso, son letra muerta y no tocan el fondo del asunto.
- “Es evidente que la respuesta fue redactada de manera superficial, sin análisis profundo ni compromiso alguno con la resolución de los problemas que enfrentamos. Simplemente se ha intentado cumplir con un trámite, sin aportar ideas, acciones o soluciones que realmente protejan y restauren el área afectada.”
- “Esperamos una respuesta más seria y comprometida, que refleje una verdadera preocupación por la conservación y gestión adecuada de este espacio natural. No podemos permitir que se ignore la magnitud de la situación ni que se continúe con una actitud de indiferencia frente a estos temas tan importantes.”
- “La respuesta fue contundente - pero se demoro 1 mes completo uff y casi no se puede realizar la ejecucion del evento - ya que hacia falta el de ustedes”
- “Quedamos atentos a una respuesta que realmente aborde la situación de manera profesional y responsable.”
- “Atender los tiempo de ley para la respuesta a las peticiones.”
- “Mejorar el tiempo de respuesta”
- “no me informaron nada acerca del acceso a la Corota”
- “Continuar así”
- “Parqués nacionales tiene Un Servicio excelente no tengo ninguna sugerencia”
  
- “Excelente servicio muchas gracias”
- “Dar respuesta dentro de los tiempos de ley.”
- “Todo en orden”
- “Nunca recibimos respuesta”
- “Los canales de comunicación y tramite de peticiones internas deben tener, un canal mas eficiente.”
- “Como entidad pública tiene la obligación de contestar dentro del término de ley y no esperar que le interpongan una acción de tutela para brindar contestación.”
- “Agradezco la atención y la respuesta brindada. Solo tengo una objeción y fue que para para ampliar mis dudas me redireccionaron con un correo de



Liliana, el primer correo me contesto, pero cuando programamos una reunión no me respondió.”

- “Gracias”
- “NINGUNA”
- “L respuesta es simplemente un cumplimiento al PQR y la solución se dará en el tiempo que se mejore el servicio y se pueda evaluar, ya que no es parques quien presta el servicio sino un contratista.”
- “Que realmente presten el servicio para lo cual fue creada la entidad en mi caso hasta ahora ha sido un fracaso total si me piden una calificación le daría 1 el argumento que me dan para no solucionar mi necesidad no tiene sentido. (aceptar un otro pais dentro del mismo NO LO PODEMOS ATENDER POR TEMAS DE ORDEN PUBLICO)”
- “Ninguna”
- “Por favor contesten. No tengo registrada respuesta de ustedes. Puede ser mi error. pero no la he encontrado”
- “en respuesta a zona traslapada con algún paramo donde se certifica que se puede desarrollar la actividad la CAS demora mucho en respuesta y tiene mucho protocolo para solicitar dicha certificación”
- “Muy buen servicio”
- “La administración de parques o su servicio al cliente no tiene ningún tipo de selección de respuesta frente a las peticiones que se realizan, una cosa es solicitar un permiso donde el fin tiene un propósito lucrativo y una muy distinta a un fin educativo, al parecer solo copian y pegan no interactúan con quién realiza la petición para comprender de que se trata la solicitud y confirmar si es viable o no. Pésimo el servicio la respuesta y sobre todo el canal comunicativo de parques. No es lo que esperaba de esta entidad.”
- “Tratar de dar respuesta a los requerimientos un poco más rápido, la respuesta siempre fue dada en el último día hábil legal”

## 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 40.6% en calificación **excelente** y un 29,1% en **bueno** lo que refleja que casi, 3 de cada 4 usuarios, están satisfechos con la calidad de las respuestas emitidas por la entidad PNNC a las PQRSD presentadas por los ciudadanos. Sin embargo, se debe seguir trabajando para atender las necesidades del 9% que calificó con un **regular** y el 13,2% como **deficiente** la calidad a sus respuestas y captar la atención del 7,8% que **se abstuvo de contestar** la encuesta para que, en un futuro, comparta su opinión al respecto.



Con relación al campo de sugerencias sobre la calidad de la respuesta a las PQRSD, varios ciudadanos aprobaron la gestión de la entidad y calificando de excelente las respuestas recibidas, también obran mensajes que expresan la demora en el envío de la respuesta y fuera de los términos de Ley, sumado a algunos que expresaron su inconformidad respecto al contenido, pues se indicó que no se respondió de fondo a lo solicitado y ante la exposición de problemáticas por cuenta de los ciudadanos, las respuestas recibidas fueron evasivas y superficiales.

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:**

Con la respuesta a cada PQRSD se debería aportar un enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción, de forma que esta información se capte cuando el ciudadano aun esta contextualizado de su situación administrativa ante Parques Nacional Naturales de Colombia y no después cuando el trámite a finiquitado, han pasado las semanas o meses y puede haber perdido el interés por diligenciar una encuesta.

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano se debe continuar enviando periódicamente los reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las peticiones que superaron el término de respuesta y aquellas próximas a superarlo, sumado a la verificación del cierre correcto de la PQRSD ante el sistema de gestión documental ORFEO, para que cumpla c de lo vencido, próximo a vencer y el cierre adecuado en el sistema ORFEO.

Como punto adicional el GAC debe trabajar en una segunda versión del FORMATO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PQRSD (AF-F0-06), en la cual se ajuste la redacción de las preguntas para que sean mucho mas claras y al final se incluya un espacio o pregunta #6 abierta en el cual se solicite un correo electrónico o dato de contacto en el caso de que quiera aportarse, a efectos de que al interior del GAC se indague en la respuesta a la pregunta 5, pues existen comentarios en donde se indica "Nunca recibimos respuesta", pero al ser una encuesta abierta y anónima, se desconoce al autor de esa clase de comentarios.

Se debe continuar con las capacitaciones a los grupos de trabajo y personal encargado de las respuestas a las PQRSD, no solo para que se emitan respuestas dentro del término, sino para que estén sean claras, de calidad y resuelvan el asunto solicitado de fondo.

Articular con las dependencias que presentan retrasos o deficiencias en la proyección y envío de respuestas a las PQRSD formuladas, generando una herramienta de seguimiento y control al interior de los grupos para satisfacer esta necesidad.