



**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 OCTUBRE AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2024

CUARTO 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 - GAC 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 octubre de 2024 al 13 de noviembre de 2024.

Durante el periodo de estudio se registraron 63 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.



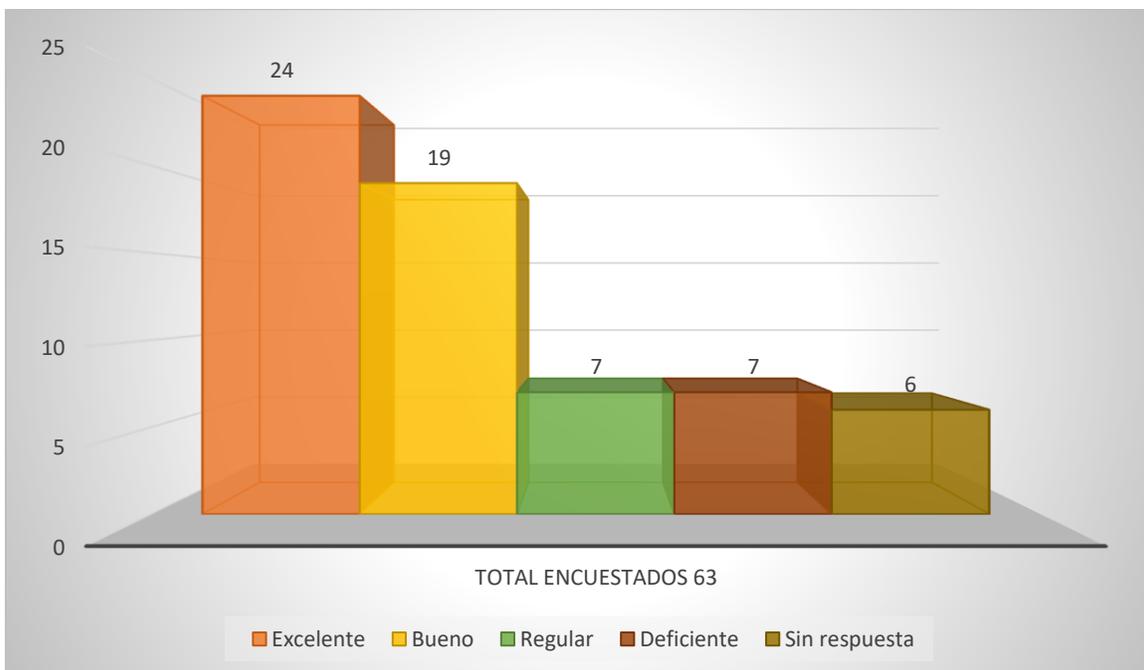
5. ¿Qué sugerencia plantearía usted para mejorar la calidad del servicio que presta Parques Nacionales Naturales?: Busca recibir la percepción de los usuarios y tener en cuenta las sugerencias en procura de mejorar el servicio.

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:

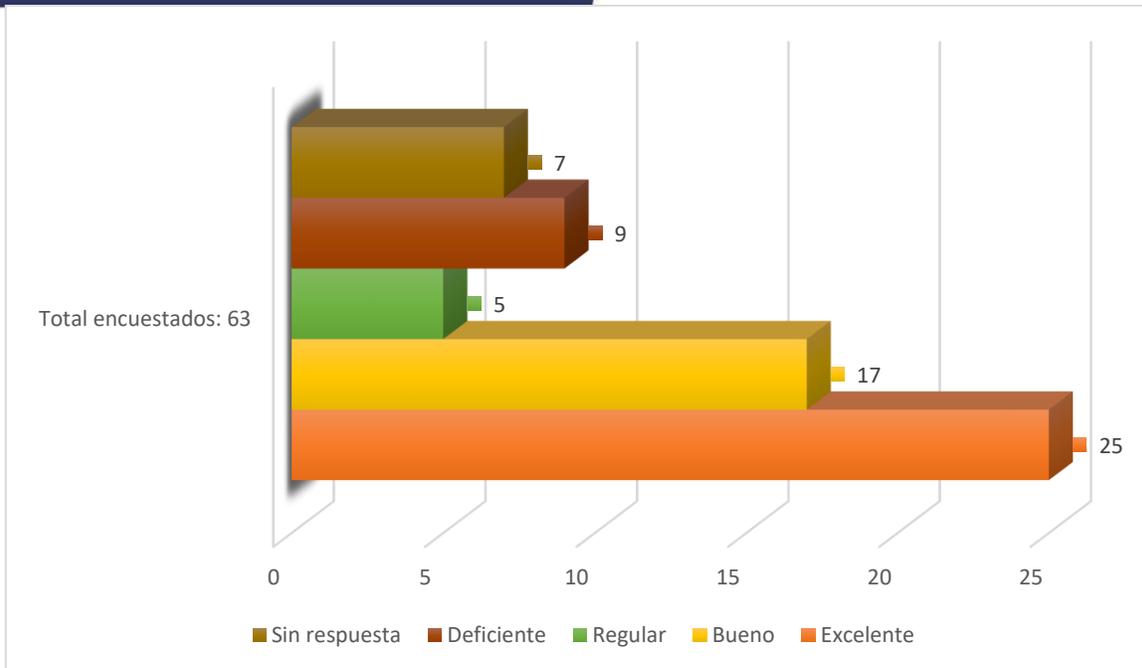
Se puede evidenciar que el 38,09% de los peticionarios encuestados, califica como **Excelente** el tiempo de respuesta a su solicitud y el 30,15% califica como **Bueno**, frente al 11,11% que la califica como **Regular**, y el 11,11% como **Deficiente**, y el 9,52% de la muestra **no respondió** a esta pregunta.



Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC

Calidad de la respuesta:

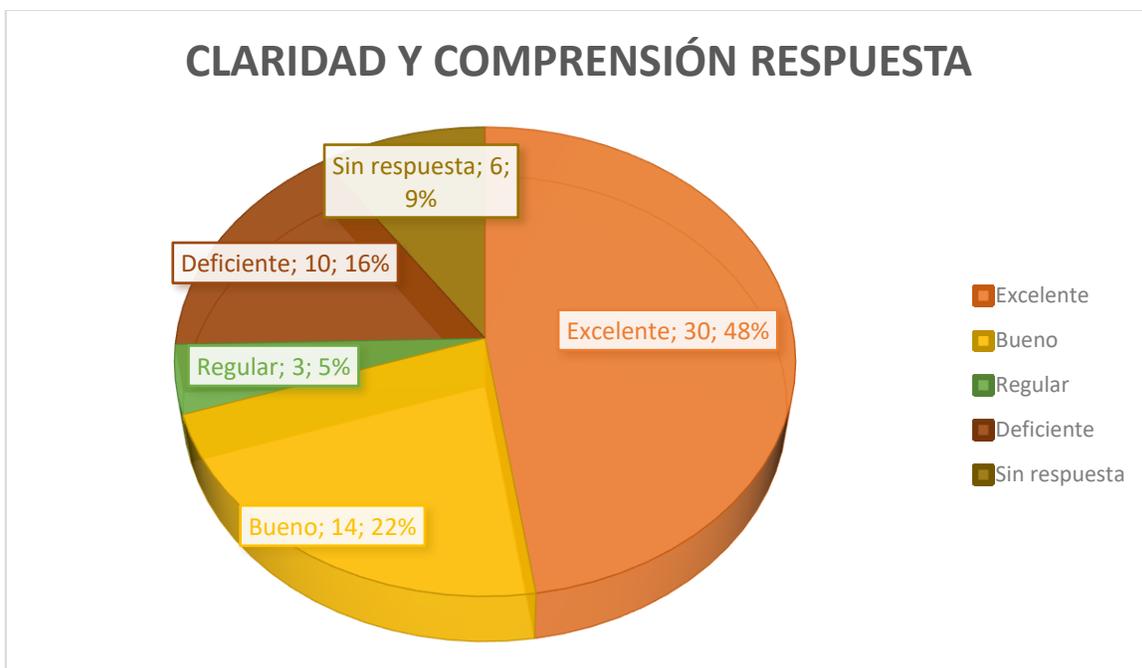
En cuanto a la calidad de las respuestas el 39,68% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como **Excelente** y el 26,98% califica como **Bueno**, frente a un 7,93% la califica como **Regular**, el 14,28% como **deficiente**. El 11,11% de la muestra **no respondió**.



Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC

Respuesta clara y comprensible:

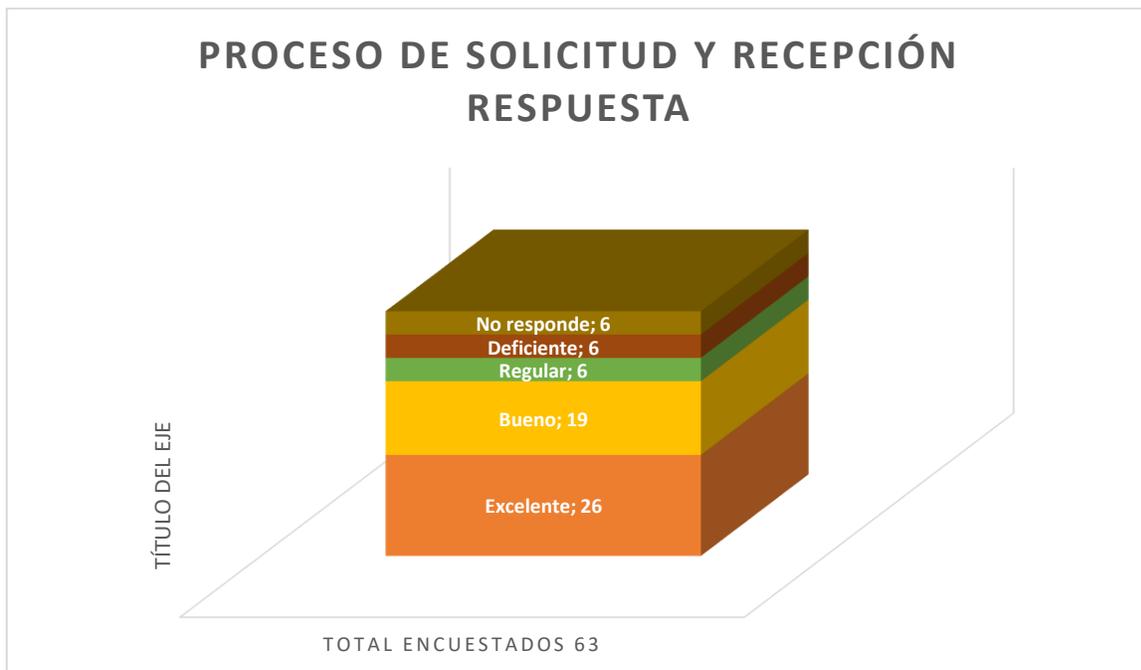
Referente a la claridad y comprensión de la respuesta recibida, el 48% de los peticionarios encuestados la califica como **Excelente** y el 22% que califica como **Bueno**, frente al 5% califica como **regular**, un 16% como **deficiente**. El 9% de la muestra no respondió.



Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC

Registro de solicitud y recepción:

En cuanto al Registro de solicitud y recepción de respuesta el 41,26% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como **Excelente**, el 30,15% que califica como **Bueno**, frente a un 9,52% la califica como **regular**, el 9,52% como **deficiente** y el 9,52% de la muestra **no respondió**.



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, de las cuales se citan las relacionadas con el grado de satisfacción de las respuestas a PQRSDf, así:

- “Ninguna todo excelente”
- “Que sea más específica y no superficial la respuesta”
- “(...) De igual manera se debe ser más rápido para dar respuesta a estas peticiones de visitas académicas, así como también apoyo de guías en el recorrido, debido a que esto último toco costearlo en su totalidad, como si fuéramos turistas.”
- “DEBEN TENER UN SISTEMA DE RESPUESTA MAS AGIL, YA QUE NO RECIBI UNA RESPUESTA SINO HASTA 15 DIAS DESPUES SOLICITANDO MAS ACLARACION DEL TEMA, CUANDO POR OTROS MEDIO PUDE



ENCONTRAR LA SOLUCION. EL TIEMPO DE CREACION DE LOS SINAPS SE HA ALARGADO DEMASIADO”

- *“No he recibido aún la respuesta a mi derecho de petición. No entiendo como ponen a calificar algo si ni siquiera han respondido la solicitud.”*
- *“En los correos no aparece un número de contacto de los jefes o directivos de cada parque y es difícil contactarlos.”*
- *“Las respuestas son ambiguas. No aclaran, ni ayudan a aclarar la pregunta realizada.”*
- *“En realidad es un gran servicio el que presta la entidad, quizá un poco a mejorar el tiempo de respuesta... pero es completamente entendible”*
- **“QUE LOS FUNCIONARIOS MUESTRE MAYOR AMABILIDAD CON LOS USUARIOS”**
- *“Si como parque no pueden ayudar para evitar los malos tratos y estafas de las personas que ofrecen servicios dentro de sus parques ni tienen medias para evitar esto es muy deficiente su servicio, a modo de ver desde usuarios solo se siente que realizan cobros por todo pero nada de soporte hacia el usuario”*
- *“La respuesta ha sido evadida en base a argumentos falsos”*
- *“Preocuparse por el transfondo de las solicitudes.”*
- *“Sugiero que estén más atentos con las solicitudes y brindar las respuestas a tiempo. De nada sirve responder y correr cuando se pasa una queja, si ya la primera impresión fue deficiente y no dejan ganas de querer continuar con algún proyecto. La respuesta después de la PQRS es muy larga y confusa por lo que las personas no podrían prestarle atención.”*
- *“Sería ideal si pueden dar respuesta en menos tiempo, en especial los registros de nuevas reservas. Muchas gracias por la calidez y el compromiso del personal.”*
“Algunos funcionarios no responden rápido los correos”
- *“Más celeridad en la respuesta”*
- *Buena atención y servicio*
- *“Hemos encontrado respuestas genéricas sin mucha información y un posterior silencio absoluto a solicitudes radicadas.”*
- *“No me dieron respuesta al derecho de petición.”*
- *“La atención y entrega de los funcionarios del Santuarios Los Flamencos fue excelente en lo profesional y personal”*
- *“No fue un PQR lleve cuatro revistas escritas en investigadas por mi para servicio de biblioteca y mono Hernández .Gracias”*
- *“La Oficina del Santa Marta nunca conesto despues de llamar por medio dia, decidimos llamar a la de Bogota, donde contestaron de manera inmediata. Por otro lado todo el personal que trabaja dentro del Parque Tayrona deberia ser registrado y carnetizado, para que en un caso como estos se pueda identificar con mayor facilidad la persona en cuestion.”*
- *“no tengo sugerencias , sólo agradecimientos”*
- *“Satisfactorio.”*
- *“Calidad en la Respuesta del numero de radicado y de atencion al usuario”*



ANÁLISIS

De entrada, cabe aclarar que la fecha de corte es el 13 de noviembre en atención a que deben contabilizarse 15 días hábiles, como termino de Ley genérico para atender las PQRSD radicadas hasta ese día y con base en la respuesta que reciban los ciudadanos, evaluar su grado de satisfacción dentro de los días siguientes a través de una encuesta remitida a sus correos electrónicos. Inclusive, habrá de tenerse en cuenta la fecha de corte dispuesta para enviar las evidencias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

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 41,66 en calificación **excelente** y un 27,38% en **bueno** lo que refleja que 2 de cada 3 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 8,33 que calificó con un **regular** y el 12,69 como **deficiente** sus respuestas, a pesar de que estos porcentajes disminuyeron un poco respecto al trimestre anterior, pues fueron de 9% y 13,2% respectivamente.

Respecto al numero de ciudadanos que se abstuvieron de contestar, el porcentaje incrementó, pues en este corte fue de 9,92, en comparación con el trimestre anterior, que fue de 7,8%.

Con relación al campo de sugerencias sobre la calidad de la respuesta a las PQRSD, en esta ocasión se resalta que varios de los ciudadanos no están de acuerdo con la calidad de las respuestas, pues consideran que lo pedido no coincide con lo respondido y no hubo una respuesta de fondo, sumado a que no hubo mucha claridad en las respuestas. Además, es reiterativa la posición respecto a la falta de una respuesta oportuna o inclusive, se llegó a expresar que los ciudadanos aún no habían recibido respuesta a su radicación.

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 por ser solamente buzones de envío o los funcionarios no las diligencian.

ACCIONES DE MEJORA:

En la pregunta #5 se incluyó la solicitud un correo electrónico o número de radicado ORFEO en el caso de que quiera aportarse para hacer seguimiento a alguna inconformidad desde el GAC, sin embargo, solo hubo un ciudadano que incluyó esta



información y el resto de inconformidades, al ser una encuesta abierta y anónima, se desconoce al autor de esa clase de comentarios.

Como acción de mejora para el próximo corte, se debe trabajar en habilitar la opción para que cada respuesta a cada PQRSDf vaya acompañada con 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 termino de respuesta y aquellas próximas a superarlo, sumado a la verificación del cierre correcto de la PQRSDf ante el sistema de gestión documental ORFEO, para que cumpla con el termino próximo a vencer y se realice el cierre adecuado en el sistema ORFEO.

A nivel interno, se pondrá en circulación información en colaboración con la Subdirección Administrativa y Financiera para que las dependencias tengan en cuenta los términos de respuesta dispuestos en la Ley, junto con un contexto sobre las consecuencias al interior de cada dependencia y a nivel interno respecto a la atención extemporánea de PQRSDf.

Se debe continuar con las sensibilizaciones a los grupos de trabajo y personal encargado de las respuestas a las PQRSDf, 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 PQRSDf formuladas, generando una herramienta de seguimiento y control al interior de los grupos para satisfacer esta necesidad.