

**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ANÁLISIS encuestas de satisfacción atención al ciudadano



Grupo de
Atención al Ciudadano



ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PERIODO

JULIO A DICIEMBRE DE 2024

II SEMESTRE

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

El Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) pone a disposición de la ciudadanía y grupos de valor que acceden a los canales de atención de nuestra entidad los resultados de la información recolectada con el formato A7-FO-12 sobre “Registro de atenciones a ciudadanos de Parques Nacionales Naturales de Colombia”, en donde se califica su satisfacción en la asesoría brindada por el o la colaborador(a) de nuestra entidad, quien entregó 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 segundo semestre del año 2024 a nivel central y territorial.

Ubicación de la atención:

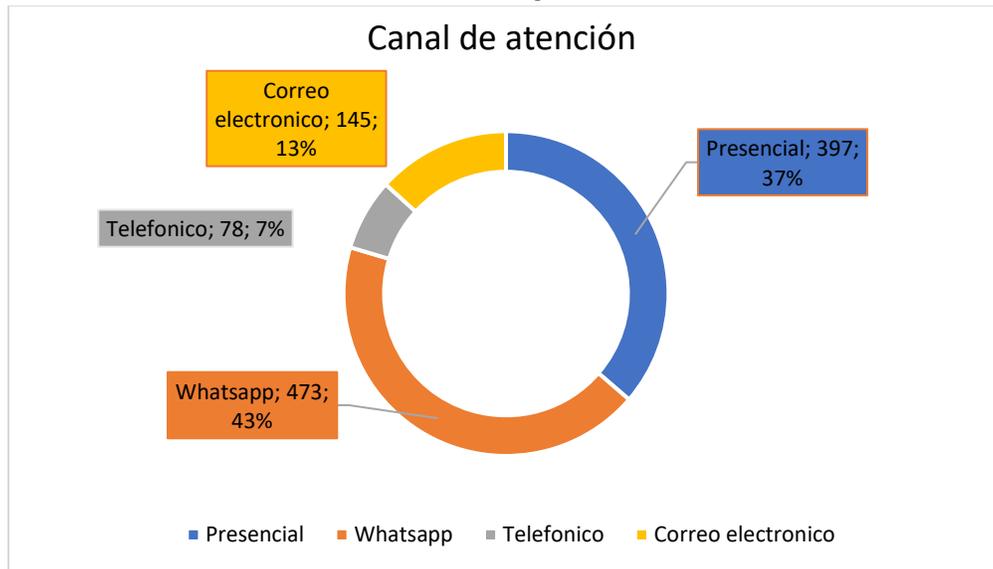
Durante el periodo de estudio se registraron 4.404 atenciones al ciudadano, de las cuales 4.010 fueron a nivel central (Sede Principal PNNC – Grupo de Atención al Ciudadano) y 394 a nivel territorial (Direcciones regionales y áreas protegidas) a través de los canales de atención al ciudadano ofertados por la entidad.



Fuente: A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

Canal de atención de usuarios que atendieron la encuesta de satisfacción

De las personas atendidas a nivel nacional, 1.093 personas atendieron la encuesta de satisfacción, lo cual representa un incremento del 21,8% respecto al semestre anterior en número de encuestados. Estas personas recibieron atención a través de los siguientes canales de atención:



Fuente: A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

Naturaleza de las personas que respondieron la encuesta

Con base en el tipo de identificación aportado por las 1.093 personas encuestadas, se advierte que en su mayoría son nacionales actuando a título personal (621) y en representación de personas jurídicas (16), con una minoría representada por extranjeros (20). Sin embargo, 441 personas atendidas (39%) se abstuvieron de aportar su tipo y número de documento de identificación.



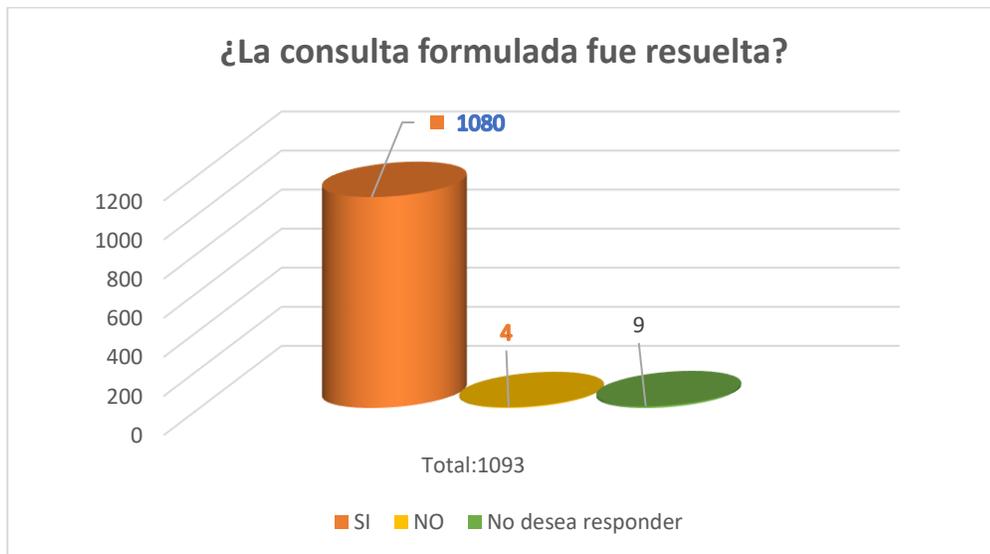
Fuente: A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿La consulta formulada fue resuelta?

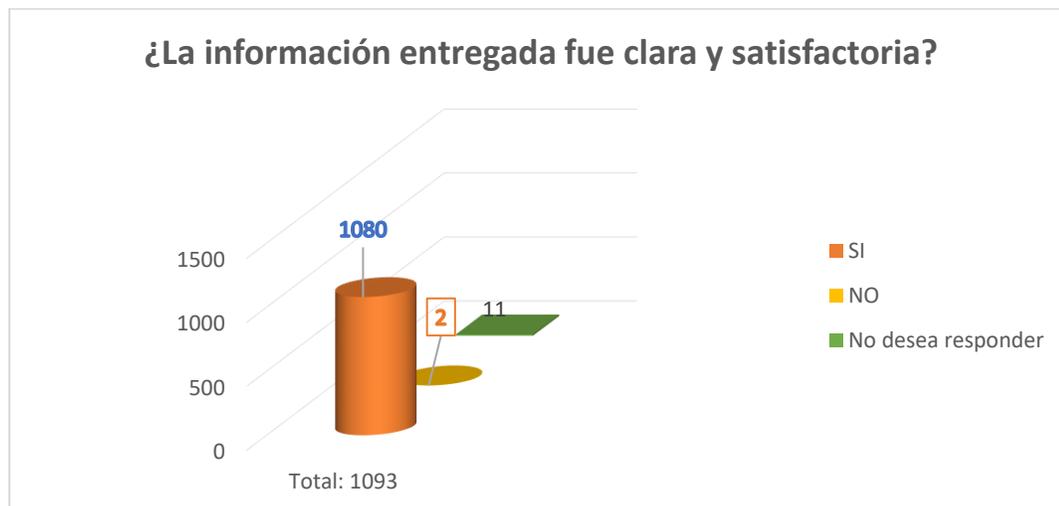
El 99,8% de las personas encuestadas respondieron que su consulta **SÍ** fue resuelta, mientras que el 0,36% indica que **NO** y el 0,82% no respondió.



Fuente: A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

2. ¿La información entregada fue clara y satisfactoria?

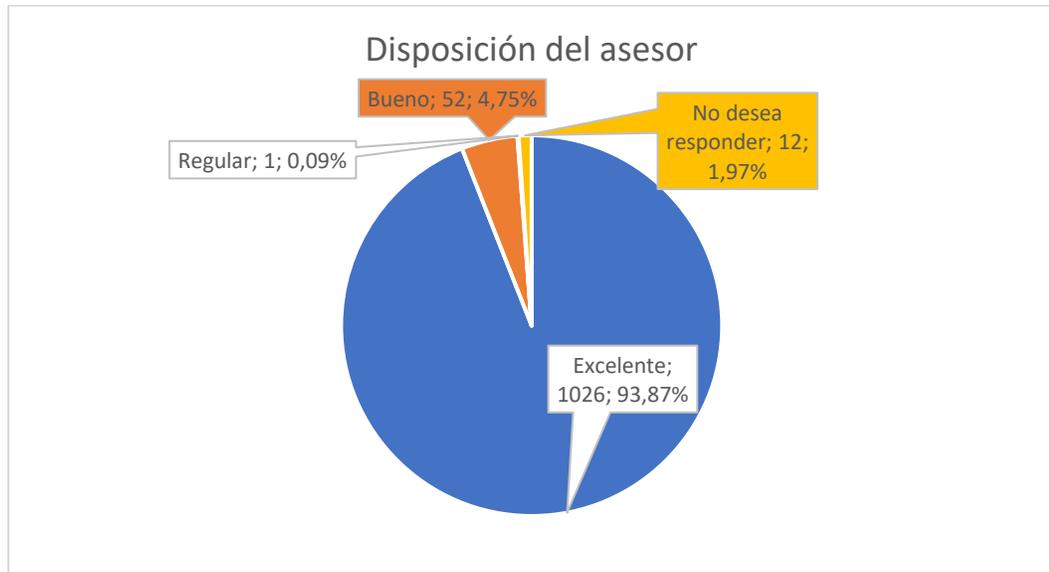
El 99,8% de los usuarios encuestados manifestaron que la información entregada **SÍ** fue clara y satisfactoria, mientras que el 0,18% respondió que **NO**. Por otra parte, el 1% se negó a contestar esta pregunta.



Fuente: A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

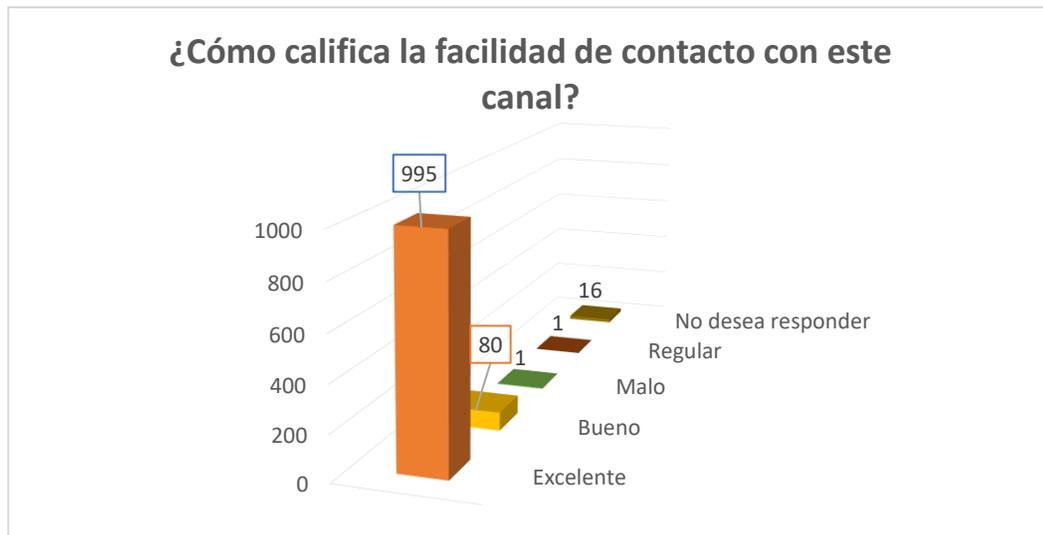
De los 1.093 encuestados, ninguno respondió que la disposición del funcionario fuere mala o deficiente; solamente una persona lo calificó como regular. Por otra parte, aproximadamente el 94% indicó que fue **excelente** y cerca del 5% la calificó como **buena**, mientras que el 1% restante no respondió.



Fuente: A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

Del total de encuestados (1.093), el 91,03% expresó como **excelente** la accesibilidad del canal utilizado, seguido de una calificación **buena** en un 7,31%, con un 0,09% de personas que calificaron como **mala** y **regular** y un 1,46% que no contestó.



Fuente: A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



ANÁLISIS

A manera de conclusión, se mantuvo la calificación excelente y buena del servicio a nivel nacional y mejoró respecto al semestre anterior, incrementando la cantidad de ciudadanos que calificaron con estas respuestas la atención recibida a través de los diferentes canales de atención ofertados por Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Comparando el primer y segundo semestre de 2024, el número de atenciones registradas a nivel nacional disminuyó en un 11,1%, mientras que, en esta ocasión, las direcciones territoriales con más atenciones registradas fueron Andes Nororientales, Caribe y Andes Occidental, en ese orden.

Respecto al semestre anterior, el WhatsApp pasó a ser el canal de atención al ciudadano más usado, conforme indican los registros, y el canal presencial pasó a un segundo lugar, con el correo electrónico, que ascendió al tercer puesto.

La gran mayoría de las personas encuestadas fueron de nacionalidad colombiana, en un 94,52% con una participación de personas naturales, 2,43% de atenciones para asuntos de personas jurídicas y 3,04% de los atendidos fueron de nacionalidad extranjera.

A continuación, se comparte una breve conclusión respecto a los resultados de cada pregunta en comparación al semestre anterior:

- 1) **¿La consulta formulada fue resuelta?** Hubo un incremento favorable respecto al semestre anterior en la respuesta **afirmativa**, pasando de un 95,7% a un 99,8%.
- 2) **¿La información entregada fue clara y satisfactoria?** La respuesta **SI** pasó de 98,8% a un 99,8% respecto al semestre anterior.
- 3) **Califique la disposición del asesor/funcionario para atender su consulta**, se pasó de un 89% a un 93,87% en la calificación excelente y de 8% a un 4,75% en buena, respecto al semestre anterior. Siendo favorable que la respuesta excelente incremente, al tiempo que la calificada como buena disminuyó, con apenas una persona que respondió como regular a la disposición de su asesor.
- 4) **¿Cómo califica la facilidad de contacto con este canal?**, la respuesta excelente tuvo un incremento porcentual, pasando de 88,4% a un 91,03%, comparado con la evaluación anterior.

Respecto al porcentaje de personas que no quisieron contestar la encuesta de satisfacción luego de haber sido atendidas, este abstencionismo pasó del 81,65% en el primer semestre de 2024 a un 75,28% en el segundo semestre del mismo año, siendo una disminución favorable, considerando que se captó información de un 6,37% más de ciudadanos atendidos, mejorando la muestra del sondeo.

En las preguntas 1 y 2, la respuesta afirmativa incrementó (SI) entre el primer y segundo semestre de 2024, pasando de un 95,7% a un 99,8% en la primera y de un 98,8% a un 99,8% en la segunda pregunta. Lo cual significa que los usuarios atendidos resolvieron su consulta y resultaron satisfechos con la atención recibida, mejorando esta condición respecto al semestre anterior.



En la pregunta 3 sobre disposición del asesor, se incrementó la satisfacción entre un semestre y otro, pasando de 89% que la calificó excelente a un 93,89%, mientras que la cuarta pregunta sobre la facilidad para contactarse con la entidad, la calificación excelente mejoró, pasando de 88,4% a un 91,03%.

Si bien la mayoría de los resultados son favorables, se debe seguir trabajando para captar más encuestas de las personas atendidas a través de nuestros canales de comunicación para mejorar el muestreo de la encuesta, sumado a que las respuestas negativas a las preguntas 1 y 2 requieren atención, para que exista una satisfacción completa respecto al objeto de la consulta, que, si bien es un porcentaje muy pequeño, el objetivo es llegar al máximo nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos y grupos de valor.