



# Análisis de encuestas de satisfacción a la calidad de las respuestas a **PQRSDF**



2025

**Grupo de Atención al Ciudadano**  
Subdirección Administrativa y Financiera



## **ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS PQRSD**

### **PERIODO**

**01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2025**

**PRIMER TRIMESTRE 2025**

**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- PQRSD radicadas en la entidad entre el 01 de enero de 2025 al 31 de marzo de 2025.

Durante el periodo de estudio se registraron 87 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 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 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.

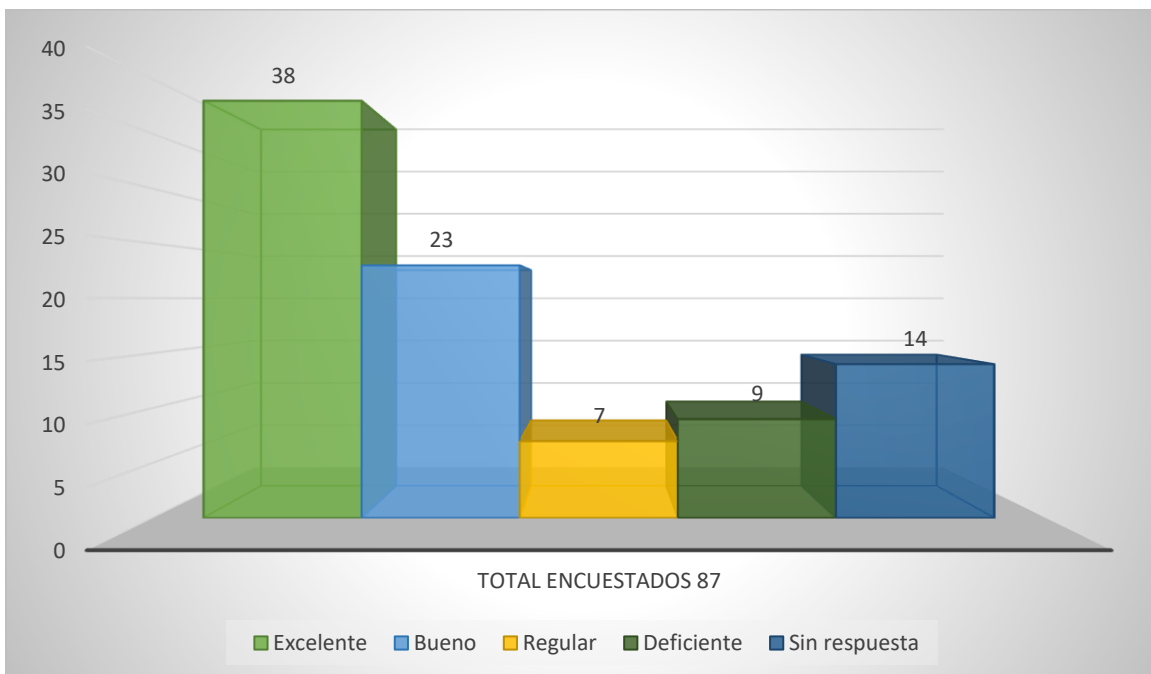


Las opciones de respuesta fueron de dos tipos, para las preguntas de la 1 a la 4 se establecieron respuestas cerradas con única opción, (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Sin respuesta), en cambio, la pregunta 5 permitía emitir por parte de los ciudadanos una respuesta abierta o argumentativa.

## RESULTADOS

### Tiempo de respuesta:

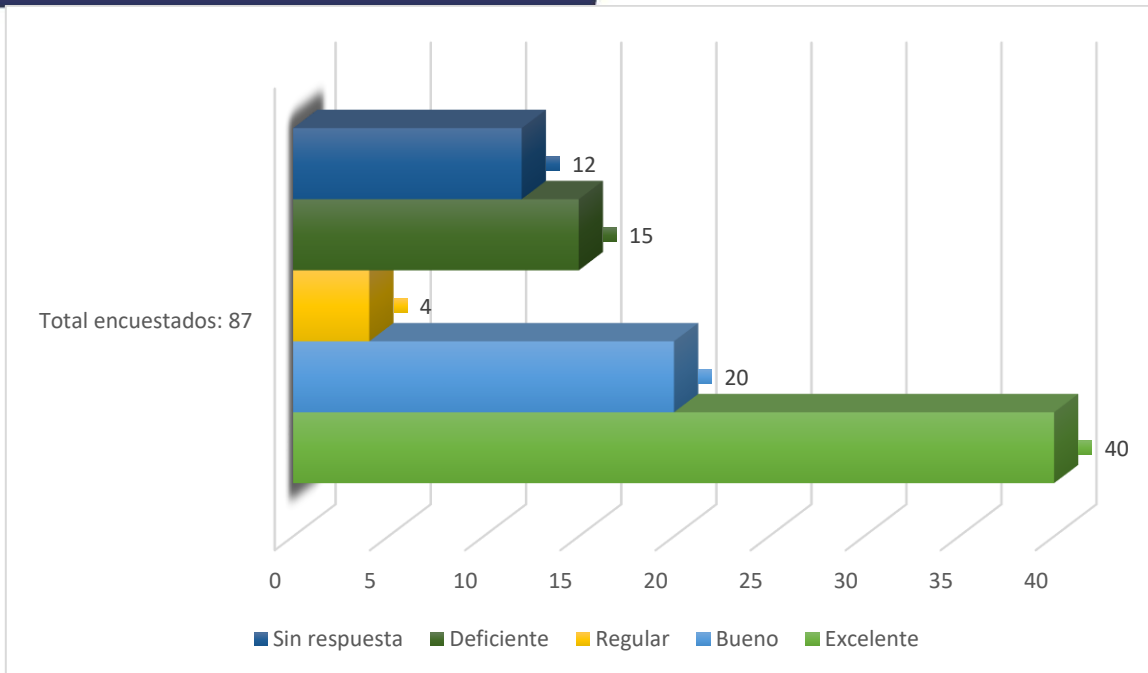
Se puede evidenciar que el 43,7% de los peticionarios encuestados, califica como **Excelente** el tiempo de respuesta a su solicitud y el 26,4% califica como **Bueno**, frente al 8% que la califica como **Regular**, y el 10,3% como **Deficiente**, y el 16,1% no tuvo respuesta.



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

### Calidad de la respuesta:

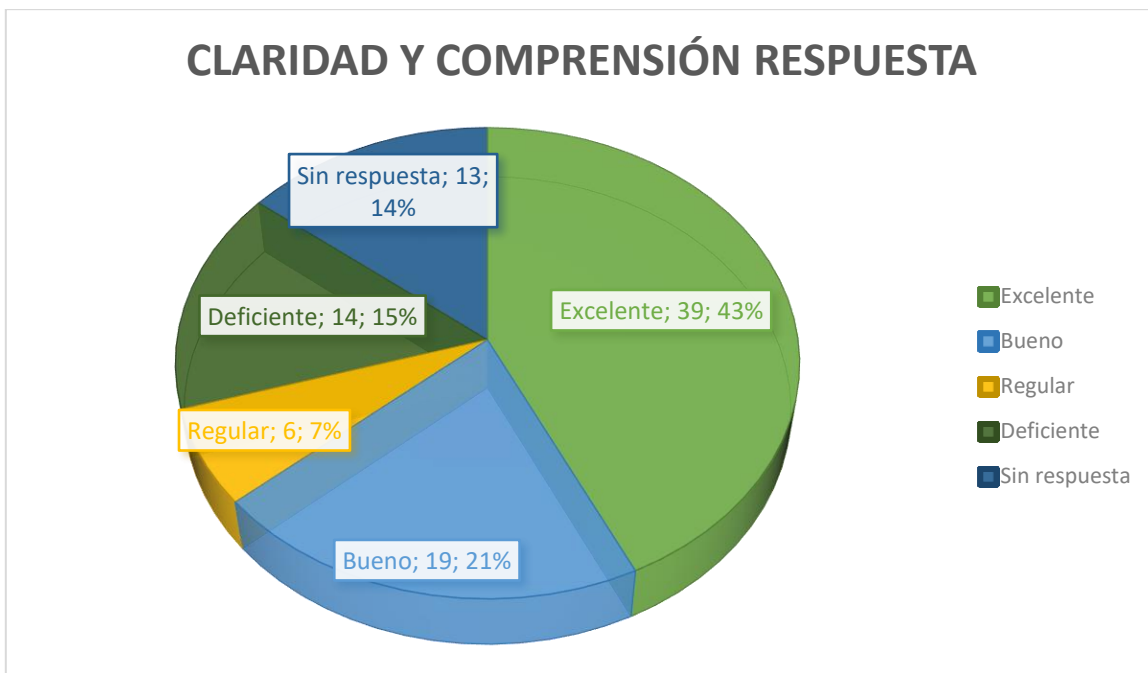
En cuanto a la calidad de las respuestas el 46% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como **Excelente** y el 23% califica como **Bueno**, frente a un 4,6% la califica como **Regular**, el 17,2% como **deficiente**. El 13,8% de la muestra **no tuvo respuesta**.



Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSD – Elaboración GAC

### Respuesta clara y comprensible:

Referente a la claridad y comprensión de la respuesta recibida, el 44,8% de los peticionarios encuestados la califica como **Excelente** y el 21,8% que califica como **Bueno**, frente al 6,9% califica como **regular**, un 16,1% como **deficiente**. El 14,9 % de la muestra no tuvo respuesta.

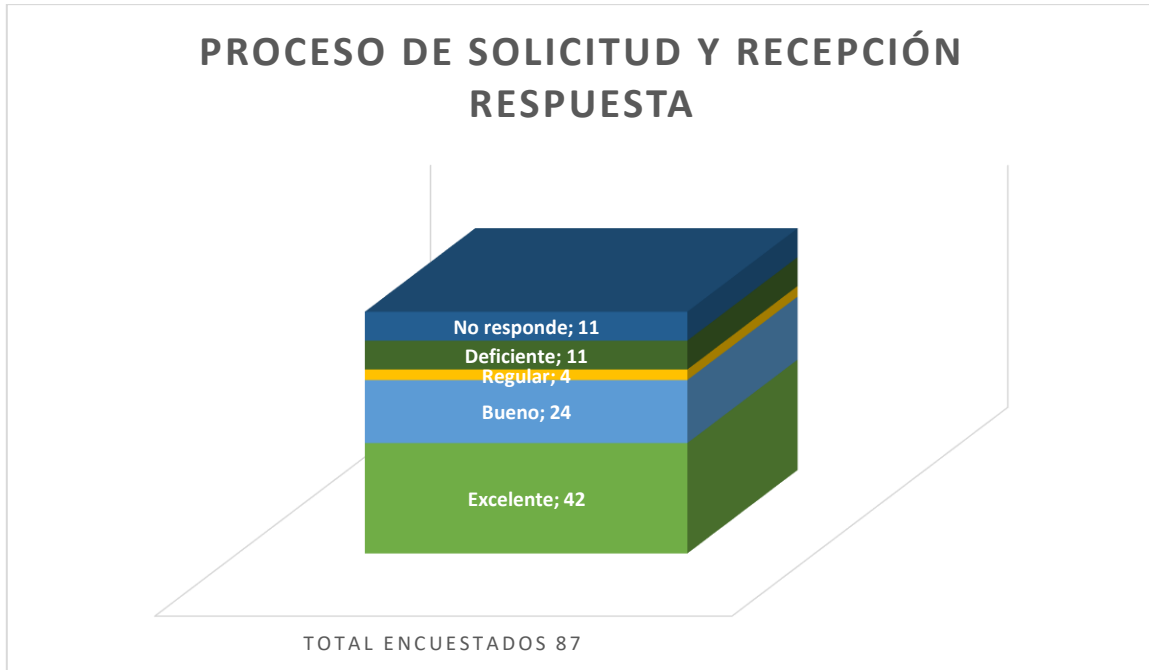


Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSD – Elaboración GAC



## Registro de solicitud y recepción:

En cuanto al Registro de solicitud y recepción de respuesta el 48,3% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre la califica como **Excelente**, el 27,6% que califica como **Bueno**, frente a un 4,6% la califica como **regular**, el 12,6% como **deficiente** y el 12,6% de la muestra **no tuvo respuesta**.



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

## COMENTARIO DE LOS CIUDADANOS

La pregunta numero 5 con disponibilidad de redactar comentarios respecto al grado de satisfacción de las respuestas a PQRSDf y sugerencias para mejorar la atención al ciudadano, hubo algunas observaciones enfocadas en su mayoría a la atención oportuna de requerimientos, cumpliendo con los términos de respuesta fijados en la Ley, insatisfacción sobre el contenido de la respuesta recibida y comentarios sobre casos particulares, como por ejemplo, el Programa de Estímulos al Conocimiento en la categoría Arte, Saberes y Cultura, cuyo resultado fue publicado en abril 15 del 2025.

## ANÁLISIS

Resultado de la información recolectada en la encuesta plasmada en el formato AF-F0-06, la cual se compartió vía correo electrónico con los ciudadanos que radicaron una PQRSDf ante la entidad entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2025, se identificó con un muestreo de la percepción y nivel de satisfacción que se tiene respecto a las respuestas escritas emitidas por las diferentes dependencias del nivel nacional y territorial.



Analizando el total de los resultados, el 45,7% de los encuestados considera excelente su experiencia con la respuesta recibida, 10,62% buena, 7,17% regular, 11,17% deficiente. En comparación al trimestre pasado el nivel de satisfacción incrementó, pues la calificación excelente subió 4,04%, la buena disminuyó 16,76%, al tiempo que las calificaciones negativas de regular, disminuyó 2,84% y la deficiente disminuyó en un 1,52.

Sin embargo, es importante trabajar para mejorar la experiencia de quienes aun califican con un regular y deficiente satisfacción respecto a la calidad de la respuesta recibida, sumado a que debe tomarse medidas para superar las inconformidades expuestas en los comentarios ciudadanos sobre situaciones en donde no reciben su respuesta dentro de termino.

Si bien, dentro de la pregunta 5 se informó sobre la posibilidad de que el ciudadano aportara sus datos de contacto, correo electrónico o información para ampliar alguna inconformidad comentada dentro de este espacio, ninguna persona registró estos datos, razón por la cual, sus comentarios permanecerán en el anonimato y no será posible indagar en sus inconformidades, soluciones a aplicar o hacer trazabilidad de cada caso para poder satisfacer a cabalidad a nuestros ciudadanos y grupos de valor.

## **ACCIONES DE MEJORA:**

Si bien las respuestas a la pregunta #5 pueden llegar a incluir quejas sobre casos particulares, la falta de información por cuenta del quejoso sobre su nombre, correo electrónico o numero de radicado evita que puedan tomarse cartas en el asunto y buscar una pronta solución para el caso, razón por la cual, se realizara un ajuste al formato A7-F0-06 para que puedan incluir su información de identificación y contacto dentro del formulario, sin embargo, ello podría convertirse en una traba para que los ciudadanos y grupos de valor contesten el formulario ante el incremento de las preguntas o la desconfianza de brindar sus datos personales.

Dentro de esta vigencia, 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 ya han transcurrido semanas o meses de haber finiquitado el trámite.

Los reportes periódicos, alertas virtuales, agendamiento de sensibilizaciones e informes estadísticos enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano a las dependencias del nivel central y direcciones territoriales deben seguirse programando y enviando con el llamado de atención sobre términos de respuesta y PQRSDf próximas a cumplir la fecha límite. Además, debe verificarse en el sistema de gestión documental ORFEO que los colaboradores de la entidad brinden un adecuado cierre a las PQRSDf asignadas para que allí, queden cargados todos los soportes que sustenten una respuesta clara, de fondo, suficiente, efectiva y congruente.