



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 PQRSDF

PERIODO

01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2025

SEGUNDO 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- PQRSDF radicadas en la entidad entre el 01 de abril al 30 de junio de 2025.

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. **OPORTUNIDAD:** ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?:
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. **CALIDAD:** Conforme a lo que usted solicitó y/o expresó en su PQRSDF, ¿El contenido de la respuesta fue?
3. **COMPRENSIÓN:** Luego de leer la respuesta entregada por nuestra entidad, ¿Considera que la claridad en su redacción fue?
4. **RADICACIÓN:** ¿Considera que la opción que pusimos a su disposición para radicar su PQRSDF (presencial/verbal, correo electrónico, telefónico u formulario PQRSD de la ventanilla única) fue?:
5. **COMUNICACIÓN:** La manera o forma en que recibió la respuesta a su PQRSDF (correo electrónico, telefónico, presencial, etc.) fue:



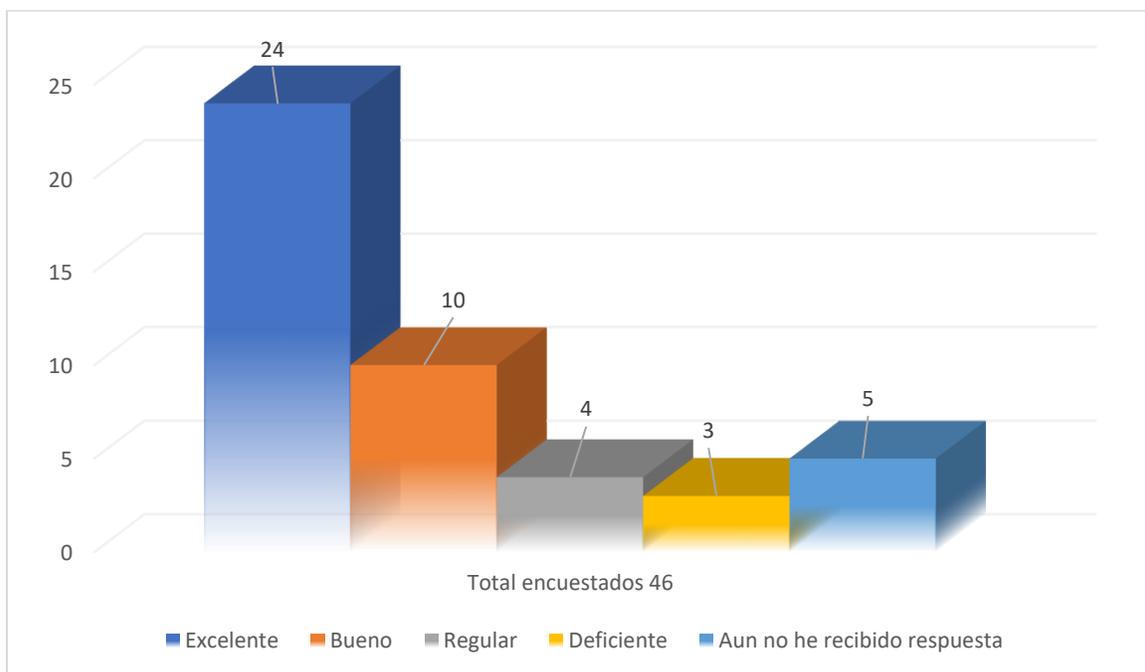
6. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de los tramites y servicios ofertados por Parques Nacionales Naturales de Colombia?

Las opciones de respuesta fueron de dos tipos, para las preguntas de la 1 a la 5 se establecieron respuestas cerradas con única opción, (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Sin respuesta), en cambio, la pregunta 6 permitía emitir por parte de los ciudadanos una respuesta abierta o argumentativa.

RESULTADOS

1. OPORTUNIDAD: ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?:

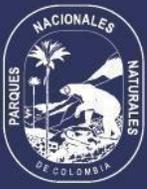
Se puede evidenciar que el 52,17% de los peticionarios encuestados, califica como **Excelente** el tiempo de respuesta a su solicitud y el 21,73% califica como **Bueno**, frente al 8,69% que la califica como **Regular**, y el 6,52% como **Deficiente**, y el 10,86% aún no habían recibido para el momento en que se envió la encuesta.



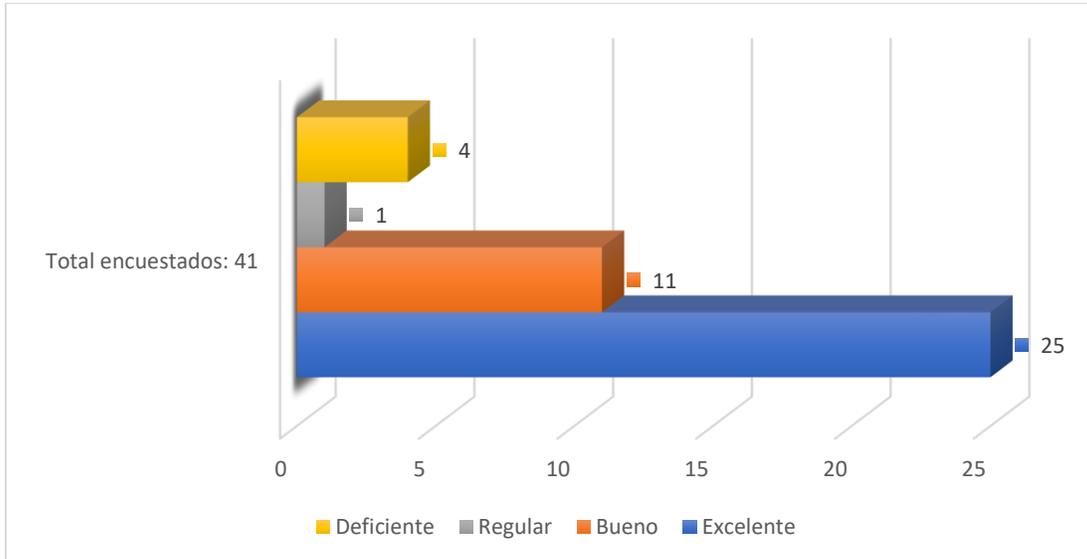
Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC

En relación a los 5 encuestados que aún no habían recibido respuesta para la fecha en que se envió la encuesta, se verificó caso a caso para verificar el motivo y gestionar la recepción de la respuesta en debida forma.

2. CALIDAD: Conforme a lo que usted solicitó y/o expresó en su PQRSDf, ¿El contenido de la respuesta fue?



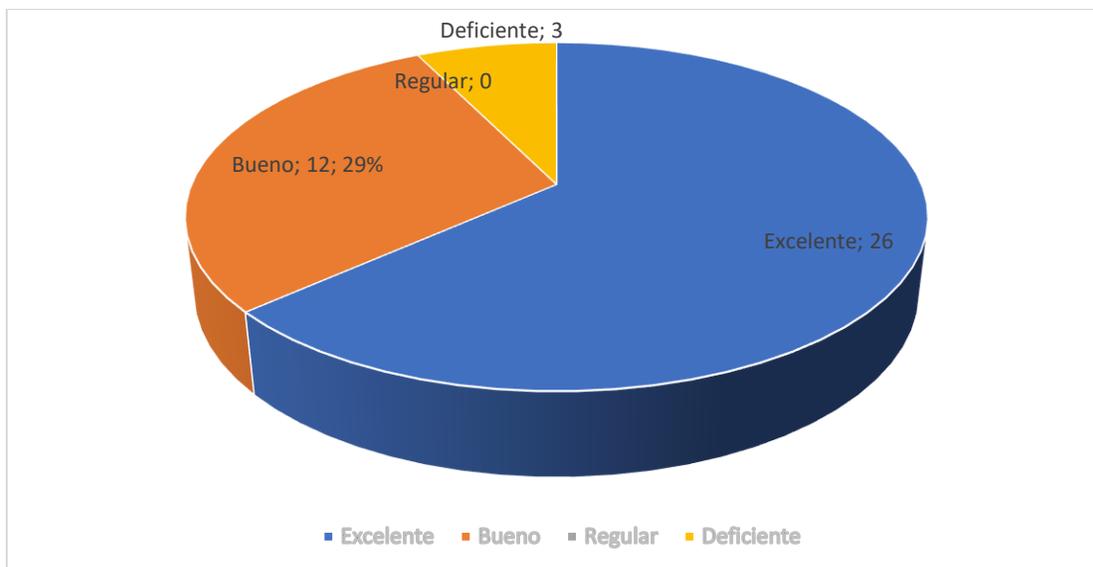
En cuanto a la calidad de las respuestas el 60,97% de los peticionarios del total de la muestra del trimestre califica como **Excelente** y el 26,82% califica como **Bueno**, frente a un 2,43% la califica como **Regular**, el 9,75% como **deficiente**.



Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC

3. COMPRENSIÓN: Luego de leer la respuesta entregada por nuestra entidad, ¿Considera que la claridad en su redacción fue?

Referente a la claridad y comprensión de la respuesta recibida, el 63,41% de los peticionarios encuestados la califica como **Excelente** y el 29,26% que califica como **Bueno** y un 7,31% como **deficiente**.

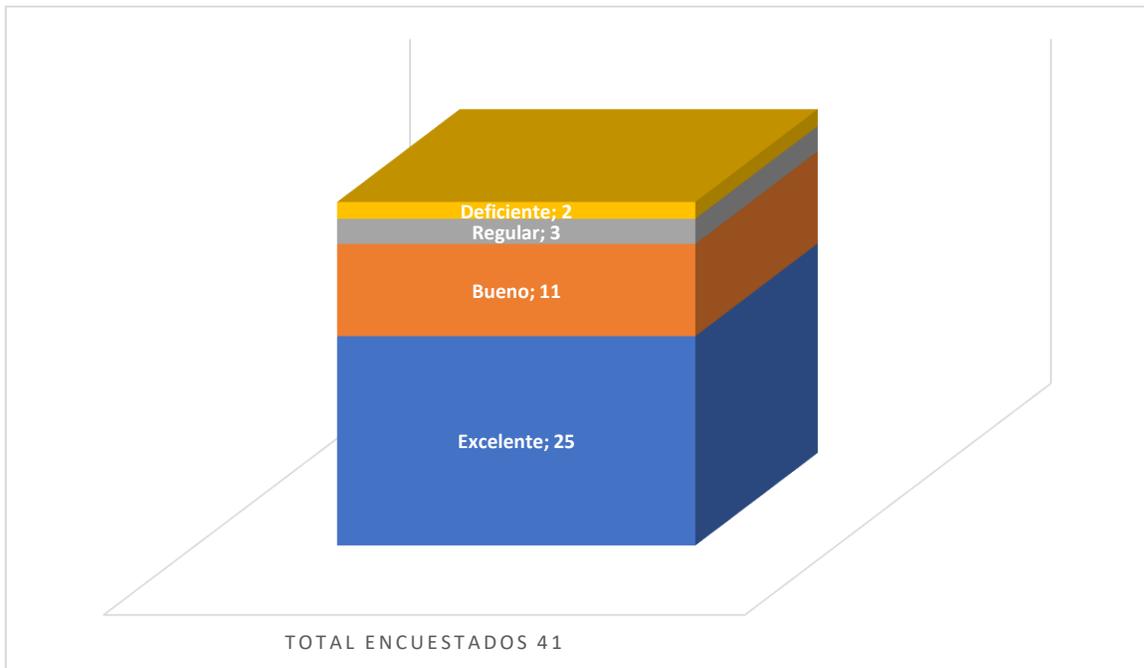


Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDf – Elaboración GAC



4. RADICACIÓN: ¿Considera que la opción que pusimos a su disposición para radicar su PQRSD (presencial/verbal, correo electrónico, telefónico u formulario PQRSD de la ventanilla única) fue?:

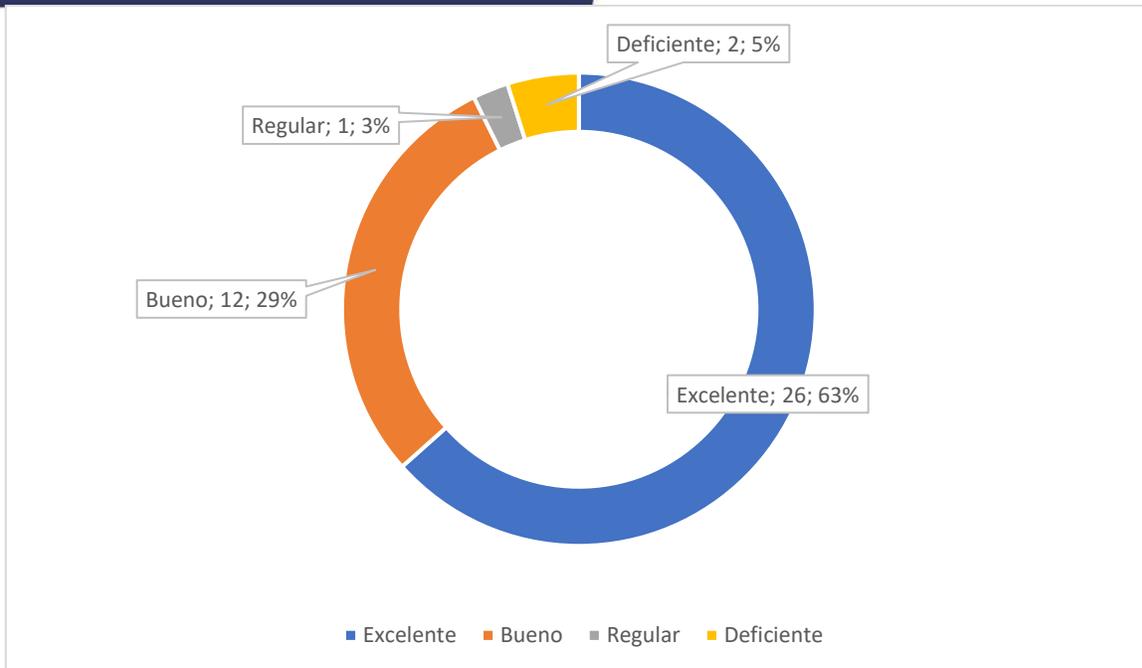
En cuanto al Registro de solicitud y recepción de respuesta el 60,97% de los petitionarios del total de la muestra del trimestre la califica como **Excelente**, el 26,82% que califica como **Bueno**, frente a un 7,31% la califica como **regular** y el 4,87% como **deficiente**.



Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSD – Elaboración GAC

5. COMUNICACIÓN: La manera o forma en que recibió la respuesta a su PQRSD (correo electrónico, telefónico, presencial, etc.) fue:

El 63,41% de los encuestados calificó como **excelente** la manera en que le fue comunicada la respuesta a su PQRSD, mientras que el 29,26% la califica como **buena**, un 4,87% como **deficiente** y el 2,4% restante como **regular**.



Fuente: Encuesta satisfacción calidad respuesta PQRSDF – Elaboración GAC

6. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de los tramites y servicios ofertados por Parques Nacionales Naturales de Colombia?

La pregunta numero 6 con disponibilidad de redactar comentarios respecto al grado de satisfacción de las respuestas a PQRSDF y sugerencias para mejorar la atención al ciudadano. En las respuestas, hubo algunas felicitaciones y agradecimientos respecto a la experiencia, el trato recibido por parte de funcionarios y la satisfacción con la respuesta recibida. En caso contrario son reiterativas las observaciones enfocadas a la atención oportuna de requerimientos, cumpliendo con los términos de respuesta fijados en la Ley.

Respecto a los canales de atención, se sugiere tener otras formas de contacto más directo y mayor claridad para encontrar la opción para radicar las PQRSDF o convocatorias. Además, hubo algunos comentarios respecto a casos particulares sobre inconformidades con el contenido de la respuesta y sugerencias para actividades ecoturísticas.

ANÁLISIS

En este trimestre se ajustaron las preguntas plasmadas en el formato AF-F0-06 para que tuviesen un lenguaje mucho más claro, fraccionando la entonces pregunta número 4 en 2 diferentes para distinguir entre la experiencia del ciudadano al momento de radicar su PQRSDF y cuando recibe notificación de la respuesta respectiva. Con la nueva versión de este formato de encuesta, ahora se reciben los datos de identificación y contacto del ciudadano que la responde, lo que permite



identificar el número ORFEO y asociarlo con el ciudadano que respondió la encuesta para ubicar a la dependencia responsable de la respuesta, para poder realizar la trazabilidad respectiva a una respuesta mal calificada o una omisión en la respuesta en términos de Ley.

Respecto a la cantidad de encuestados que recibieron el cuestionario a sus correos electrónicos de contacto por haber radicado una PQRSDf entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2025, la cantidad respecto al trimestre anterior disminuyó, pasando de 87 a 46 respuestas, sin embargo, el porcentaje de PQRSDf sin respuestas disminuyó de 16% a 10% respecto al trimestre anterior.

Sumando las respuestas a todas las preguntas para obtener una conclusión sobre el nivel de satisfacción general de la ciudadanía a la calidad de las respuestas a sus PQRSDf, radicadas durante el segundo trimestre de 2025 respecto a los factores: 1) oportunidad, 2) calidad, 3) comprensión, 4) radicación y 5) comunicación, se advierte lo siguiente: Que el 61,46% considera que la calidad de la respuesta recibida fue excelente, el 27,31% la considera buena, el 4,39 la calificó como regular y el 6,82% estima que es deficiente.

En comparación con el trimestre anterior, hubo una notable mejoría, pues en ese periodo la calificación excelente fue de 45,7%, por lo que incrementó un 15,76% para este trimestre. Además, la calificación buena mejoró en un 16,7% pues pasó de un 10,6% a un 27,3% en este trimestre. Sin embargo, se debe seguir trabajando en las calificaciones regular y deficiente pues tuvieron un incremento del 2,78% y 6,78% respectivamente.

Consecuencia de lo anterior, se debe seguir trabajando para mejorar la experiencia de quienes calificaron de manera negativa su experiencia con la respuesta recibida a su PQRSDf.

ACCIONES DE MEJORA:

En relación a la oportunidad, se debe inculcar la cultura de cumplimiento en los términos de Ley entre los colaboradores de la entidad a través de 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.

Para la claridad y comprensión, deben seguirse promoviendo las capacitaciones en lenguaje claro para que los colaboradores de la entidad mejoren la facilidad en la lectura en los textos que redactan para que cualquier persona pueda interpretar y



captar con facilidad el mensaje que se pretende expresar en la respuesta a la PQRSDF.

Respecto a la parte operativa de la radicación y comunicación de las PQRSDF se debe prever la alternativa de facilitar el acceso a las herramientas de radicación y canales de contacto dentro de la página web, sumado al uso de otros medios de comunicación que maneje la entidad para promocionar los canales de atención y servicio disponibles para la ciudadanía, para que cada día sea ponerse en contacto con la entidad y acceder a su oferta institucional.

Dentro de esta vigencia, se debe trabajar en habilitar la opción para que cada respuesta a cada PQRSDF que se emita en la entidad, 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.