**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO VIRTUAL**

**TRIMESTRE 2 AÑO 2019**

**ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO**

**1. PRIMERA PARTE: FACILIDAD PARA ACCEDER Y DILIGENCIAR EL FORMULARIO VIRTUAL DE PQRS**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS), registradas a través del canal virtual (página web) de la Fiscalía General de la Nación.

**Objetivo**: Determinar la facilidad para acceder y diligenciar el formulario virtual de PQRS, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2019.

**Población objetivo**: usuarios que registraron sus PQRS a través del formulario virtual (página web) y que diligenciaron la encuesta. Durante este trimestre, de los 3.154 usuarios que registraron PQRS a través de este canal, 155 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir el 5%, comparado con el trimestre anterior, se mantuvo la participación de los usuarios.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| **ABRIL** | 893 | 53 | 6% |
| **MAYO** | 1209 | 59 | 5% |
| **JUNIO** | 1052 | 43 | 4% |
| **TOTAL** | **3154** | **155** | **5%** |

Los datos analizados corresponden a los resultados de las dos preguntas de interés:

1.1. ¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?

1.2. ¿Fue fácil de diligenciar el formulario virtual de PQRS?

**ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS**

1.1. A la pregunta **¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?** Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2019, 155 usuarios que registraron PQRS en la página web respondieron a esta pregunta, obteniendo los siguientes resultados: 147 usuarios, que representan el 95% del total, respondieron de manera afirmativa; entre tanto, el 5% restante, es decir 8 usuarios, respondieron que no fue fácil encontrar el buzón de PQRS en la página web de la Fiscalía General de la Nación. De lo anterior se puede establecer que, en su mayoría, los usuarios de la página web no presentaron dificultad en encontrar el buzón de PQRS.

Respecto a los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2019, mejoró la percepción de los usuarios con relación a esta pregunta, ya que de 14 usuarios que respondieron que no fue fácil encontrar el buzón de PQRS en la página web en el primer trimestre del año, se pasó a 8 usuarios en el segundo trimestre, es decir disminuyó un 43%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?** | **NO** | **SI** | **TOTAL** |
| **ABRIL** | 3 | 50 | **53** |
| **MAYO** | 2 | 57 | **59** |
| **JUNIO** | 3 | 40 | **43** |
| **TOTAL** | **8** | **147** | **155** |

1.2. A la pregunta **¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS?** 155 usuarios que registraron PQRS respondieron esta pregunta, obteniendo los siguientes resultados: 145, es decir el 94%, respondieron de manera afirmativa, entre tanto, el 6% restante representado en 10 usuarios, respondieron que no fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS. De lo anterior, se puede establecer que en su mayoría los usuarios de la página web diligenciaron sin dificultad el formulario objeto de verificación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **¿Fue fácil de diligenciar el formulario virtual de PQRS?** | **NO** | **SI** | **TOTAL** |
| **ABRIL** | 5 | 48 | **53** |
| **MAYO** | 2 | 57 | **59** |
| **JUNIO** | 3 | 40 | **43** |
| **TOTAL** | **10** | **145** | **155** |

El trimestre pasado a esta misma pregunta, el 90% de los usuarios respondió que si era fácil diligenciar el formulario, por lo que se evidencia que este trimestre mejoró esta percepción en cuatro puntos porcentuales.

**2. SEGUNDA PARTE: CALIDAD DE LA RESPUESTA**

Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de las respuestas a las PQRS interpuestas a través del canal virtual, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2019.

Población objetivo: usuarios que consultan las PQRS a través canal virtual (página web) y que tienen como mínimo una respuesta.

Los datos analizados corresponden a los resultados de las tres preguntas de interés:

2.1. ¿Recibió respuesta a su petición?

2.2. ¿La información suministrada en la respuesta fue clara?

2.3. ¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?

**ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS**

2.1. A la pregunta **¿Recibió respuesta a su petición?** Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2019, se obtuvieron los siguientes resultados: 148 usuarios, que representan el 84% del total, respondieron de manera negativa; entre tanto, el 16% restante, es decir 28 usuarios, respondieron que si recibieron respuesta a su petición. De lo anterior se puede establecer que, en su mayoría, los usuarios que consultaron su trámite no habían recibido respuesta. Con respecto al trimestre anterior hubo una mejoría de 5 puntos porcentuales, ya que en el primer trimestre del año el 11% respondió afirmativamente versus el 16% del segundo trimestre.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **¿Recibió respuesta a su petición?** | **NO** | **SI** | **TOTAL** |
| **ABRIL** | 58 | 8 | **66** |
| **MAYO** | 54 | 11 | **65** |
| **JUNIO** | 36 | 9 | **45** |
| **TOTAL** | **148** | **28** | **176** |

2.2. A la pregunta **¿La información suministrada en la respuesta fue clara?**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2019, se obtuvieron los siguientes resultados: 99 usuarios, que representan el 60% del total, respondieron de manera negativa; entre tanto, el 40% restante, es decir 65 usuarios, respondieron que sí. De lo anterior se puede establecer que, en su mayoría, las respuestas a las solicitudes no son claras. Sin embargo hubo una mejoría considerable respecto al trimestre pasado. Hubo una mejora de 20 puntos porcentuales. En el primer trimestre solo el 20% respondió afirmativamente versus el 40% en el segundo trimestre.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **¿La información suministrada en la respuesta fue clara?** | **NO** | **SI** | **TOTAL** |
| **ABRIL** | 29 | 29 | **58** |
| **MAYO** | 44 | 20 | **64** |
| **JUNIO** | 26 | 16 | **42** |
| **TOTAL** | **99** | **65** | **164** |

2.3. A la pregunta **¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2019, se obtuvieron los siguientes resultados: 59 usuarios, que representan el 37% del total, respondieron de manera negativa; entre tanto, el 63% restante, es decir 102 usuarios, respondieron que sí. De lo anterior se puede establecer que, en su mayoría, los usuarios de la página web diligenciaron sin dificultad el formulario objeto de verificación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?** | **NO** | **SI** | **TOTAL** |
| **ABRIL** | 22 | 36 | **58** |
| **MAYO** | 24 | 38 | **62** |
| **JUNIO** | 13 | 28 | **41** |
| **TOTAL** | **59** | **102** | **161** |

**CONCLUSIONES**

**PRIMERA PARTE: FACILIDAD PARA ACCEDER Y DILIGENCIAR EL FORMULARIO VIRTUAL DE PQRS**

1. En relación con la primera pregunta, ¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web? se estableció que para el usuario fue fácil ubicar el formulario dentro de la página web. En comparación al trimestre anterior mejoró la percepción en 4 puntos porcentuales, paso de **91%** en el trimestre 1 a **95%** en el trimestre

2. Por otra parte respecto a la segunda pregunta, ¿Fue fácil de diligenciar el formulario virtual de PQRS?, se evidenció que para el usuario fue fácil el proceso de diligenciamiento del formulario. Con respecto al trimestre anterior esta percepción mejoro en cuatro puntos porcentuales.se paso de **90%** en el primer trimestre a **94%** en el segundo trimestre.

**SEGUNDA PARTE: CALIDAD DE LA RESPUESTA**

3. A la pregunta ¿Recibió respuesta a su petición? Se evidenció que en el momento de la consulta al trámite de la PQRS, en su mayoría, los usuarios **no** habían recibido respuesta, (84%). Con respecto al trimestre anterior hubo una mejoría de 5 puntos porcentuales, ya que en el primer trimestre del año el **11%** respondió afirmativamente a esta pregunta vs el **16%** en el segundo trimestre.

4. A la pregunta ¿La información suministrada en la respuesta fue clara? En su mayoría (60%) consideraron que la respuesta **no** fue clara. Sin embargo hubo una mejoría considerable respecto al trimestre pasado en 20 puntos porcentuales. En el primer trimestre solo el **20%** respondió afirmativamente versus el **40%** en el segundo trimestre.

6.A la pregunta ¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo? en su mayoría los usuarios de la página web diligenciaron sin dificultad el formulario objeto de verificación. Sin embargo vs el primer trimestre del año en curso, disminuyó en 11%