**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO VIRTUAL**

**ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO**

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

El objetivo de este análisis es determinar la facilidad para acceder y diligenciar el formulario virtual de PQRS, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre a 31 de diciembre de 2018.

Los usuarios que registraron sus PQRS a través del formulario virtual (página web) y que diligenciaron la encuesta, son la población objeto de este análisis. 120 usuarios de los 2.884 que registraron PQRS a través de este canal, es decir el 4% diligenciaron la encuesta: 60 usuarios en octubre, 33 en noviembre y 25 en diciembre.

**Figura N°1. Link de acceso a la encuesta.**



**Fuente: Página web FGN 2018**

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

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

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

**ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018**

A la pregunta ¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web? Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2018, los 120 usuarios que registraron PQRS en la página web respondieron a esta pregunta, obteniendo los siguientes resultados: 114 usuarios, que representan el 95% del total, respondieron de manera afirmativa; entre tanto, el 5% restante, es decir 6 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?** | **NO** | **SI** | **TOTAL** |
| **OCTUBRE** | 2 | 58 | **60** |
| **NOVIEMBRE** | 3 | 30 | **33** |
| **DICIEMBRE** | 1 | 26 | **27** |
| **TOTAL** | **6** | **114** | **120** |

**Tabla N°1. Resultados junio. Pregunta 1.**

**Figura N°2. Pregunta 1, respuestas 1 octubre a 31 diciembre 2018**

A la pregunta ¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS? 120 usuarios que registraron PQRS respondieron esta pregunta, obteniendo los siguientes resultados: 117, es decir el 98%, respondieron de manera afirmativa, entre tanto, el 3% restante representado en 3 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** |
| **OCTUBRE** | 2 | 58 | **60** |
| **NOVIEMBRE** |   | 33 | **33** |
| **DICIEMBRE** | 1 | 26 | **27** |
|  | **3** | **117** | **120** |

**Tabla N°2. Resultados Pregunta 2.**

**Figura N°3. Pregunta 2, respuestas octubre 1 a 31 diciembre 2018.**

**CONCLUSIONES**

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.

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.

Durante el periodo analizado, solo el 4% de los usuarios respondieron la encuesta. Estadísticamente se considera que el nivel de confiabilidad es bajo, toda vez que la muestra fue inferior al 10%.

Teniendo en cuenta que el formulario virtual de PQRS es una canal de comunicación con nuestros usuarios, la encuesta asociada al formulario es una herramienta clave que nos permitirá identificar aspectos a mejorar.

En el informe del trimestre anterior, se propuso el cambio de las preguntas, sin embargo, teniendo en cuenta la baja participación de los ciudadanos para diligenciar la encuesta, se consideró que la muestra no es representativa para hacer un análisis que permita establecer acciones de mejora.

**SUGERENCIAS**

Se considera necesario incentivar el diligenciamiento de la encuesta. Para ello, se realizará la divulgación de la misma a través de redes sociales, piezas comunicativas, etc.).