**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO VIRTUAL**

**JULIO 2022 A JUNIO 2023**

En este documento se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de usuarios sobre el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS), registradas a través del canal virtual de la página web institucional de la Nación en la siguiente dirección: <https://susi.fiscalia.gov.co/ui/#/pqr-new-request/1>

La encuesta se encuentra estructurada en dos (2) partes: La primera conformada por dos (2) preguntas que buscan determinar la facilidad para acceder y diligenciar el formulario virtual y la segunda conformada por dos (2) preguntas que buscan determinar la oportunidad de la gestión llevada a cabo por la Fiscalía General de la Nación para dar respuesta las PQRS.

Las fuentes de las cuales se obtuvo la población total que dio respuesta a las preguntas formuladas, fueron suministradas por parte de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, respecto al resultado de las encuestas y la Subdirección de Gestión Documental, respecto a los radicados del canal virtual, posteriormente se procedió a la tabulación y análisis porcentual de la misma.

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

**Objetivo**: Determinar la facilidad para acceder y diligenciar el formulario virtual de PQRS, en el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.

**Población objetivo**: Usuarios que registraron sus PQRS a través del formulario virtual de la página web institucional y que diligenciaron la primera encuesta.

De las 62.122 PQRS registradas en el canal virtual en el período de tiempo establecido, 1.368 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir aproximadamente el 2.2 % del total de la población.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| Julio 2022 | 5.230 | 158 | 3.02% |
| Agosto 2022 | 5.541 | 143 | 2.58% |
| Septiembre 2022 | 5.809 | 140 | 2.41% |
| Octubre 2022 | 5.301 | 96 | 1.81% |
| Noviembre 2022 | 4.992 | 110 | 2.20% |
| Diciembre 2022 | 3.948 | 65 | 1.62% |
| Enero 2023 | 4.883 | 80 | 1.63% |
| Febrero 2023 | 5.451 | 120 | 2.20% |
| Marzo 2023 | 5.832 | 150 | 2.57% |
| Abril 2023 | 4.552 | 123 | 2.70% |
| Mayo 2023 | 5.353 | 103 | 1.92% |
| Junio 2023 | 5.230 | 80 | 1.52% |
| **TOTAL** | **62.122** | **1.368** | **2.20%** |

Los datos analizados corresponden a los resultados obtenidos sobre dos preguntas:

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

¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS?

**ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS**

Frente a la pregunta **¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?** se obtuvieron los siguientes resultados: De los 1.368 usuarios que respondieron la encuesta, 122 que representan el 9 % del total, respondieron de manera negativa; 1.246 que representan el 91 % del total respondieron positivamente la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Considera que fue fácil encontrar el buzón de PQRS en nuestra página web? | No | Si | N/R | Total |
| Julio 2022 | 15 | 143 | 0 | 158 |
| Agosto 2022 | 15 | 128 | 0 | 143 |
| Septiembre 2022 | 21 | 119 | 0 | 140 |
| Octubre 2022 | 5 | 91 | 0 | 96 |
| Noviembre 2022 | 12 | 98 | 0 | 110 |
| Diciembre 2022 | 7 | 58 | 0 | 65 |
| Enero 2023 | 8 | 72 | 0 | 80 |
| Febrero 2023 | 8 | 112 | 0 | 120 |
| Marzo 2023 | 0 | 150 | 0 | 150 |
| Abril 2023 | 16 | 107 | 0 | 123 |
| Mayo 2023 | 7 | 96 | 0 | 103 |
| Junio 2023 | 8 | 72 | 0 | 80 |
| TOTAL | **122** | **1.246** | **0** | **1.368** |

Frente a la pregunta **¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS?** se obtuvieron los siguientes resultados: De los 1.368 usuarios que respondieron la encuesta, 99 que representan el 7 % del total, respondieron de manera negativa; 1.269 que representan el 93 % del total respondieron positivamente la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS? | No | Si | N/R | Total |
| Julio 2022 | 14 | 144 | 0 | 158 |
| Agosto 2022 | 13 | 130 | 0 | 143 |
| Septiembre 2022 | 13 | 127 | 0 | 140 |
| Octubre 2022 | 5 | 91 | 0 | 96 |
| Noviembre 2022 | 9 | 101 | 0 | 110 |
| Diciembre 2022 | 9 | 56 | 0 | 65 |
| Enero 2023 | 6 | 74 | 0 | 80 |
| Febrero 2023 | 6 | 114 | 0 | 120 |
| Marzo 2023 | 6 | 144 | 0 | 150 |
| Abril 2023 | 10 | 113 | 0 | 123 |
| Mayo 2023 | 4 | 99 | 0 | 103 |
| Junio 2023 | 4 | 76 | 0 | 80 |
| TOTAL | **99** | **1.269** | **0** | **1.368** |

**2. SEGUNDA PARTE DE LA ENCUESTA: OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN**

**Objetivo:** Determinar la percepción de la oportunidad de la gestión por parte de la entidad respecto a las PQRS registradas en el formulario virtual de PQRS, en el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.

**Población objetivo:** Usuarios que registraron sus PQRS a través del formulario virtual de la página web institucional y que diligenciaron la segunda encuesta.

De las 62.122 PQRS registradas en el canal virtual en el periodo de tiempo establecido, 950 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir aproximadamente el 1.5 % del total de la población.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| Julio 2022 | 5.230 | 93 | 1.77% |
| Agosto 2022 | 5.541 | 100 | 1.80% |
| Septiembre 2022 | 5.809 | 69 | 1.18% |
| Octubre 2022 | 5.301 | 97 | 1.82% |
| Noviembre 2022 | 4.992 | 88 | 1.76% |
| Diciembre 2022 | 3.948 | 70 | 1.77% |
| Enero 2023 | 4.883 | 58 | 1.18% |
| Febrero 2023 | 5.451 | 76 | 1.39% |
| Marzo 2023 | 5.832 | 80 | 1.37% |
| Abril 2023 | 4.552 | 68 | 1.49% |
| Mayo 2023 | 5.353 | 77 | 1.43% |
| Junio 2023 | 5.230 | 74 | 1.41% |
| **TOTAL** | **62.122** | **950** | **1.52%** |

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

¿Recibió respuesta a su petición?

¿La información suministrada en la respuesta fue clara?

**ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS**

Frente a la pregunta **¿Recibió respuesta a su petición?,** seobtuvieron los siguientes resultados: De los 950 usuarios que respondieron la encuesta, 763 que representan el 80 % del total respondieron de manera negativa; 143 que representan el 15 % del total respondieron positivamente, mientras que 11 que representan el 5 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Recibió respuesta a su petición? | No | Si | N/R | Total |
| Julio 2022 | 70 | 20 | 3 | 93 |
| Agosto 2022 | 81 | 13 | 6 | 100 |
| Septiembre 2022 | 57 | 11 | 1 | 69 |
| Octubre 2022 | 77 | 19 | 1 | 97 |
| Noviembre 2022 | 71 | 13 | 4 | 88 |
| Diciembre 2022 | 56 | 12 | 2 | 70 |
| Enero 2023 | 48 | 7 | 3 | 58 |
| Febrero 2023 | 68 | 5 | 3 | 76 |
| Marzo 2023 | 67 | 11 | 2 | 80 |
| Abril 2023 | 50 | 12 | 6 | 68 |
| Mayo 2023 | 52 | 15 | 10 | 77 |
| Junio 2023 | 66 | 5 | 3 | 74 |
| TOTAL | **763** | **143** | **44** | **950** |

Frente a la pregunta **¿La información suministrada en la respuesta fue clara?,** seobtuvieron los siguientes resultados: De los 950 usuarios que respondieron la encuesta, 765 que representan aproximadamente el 80 % del total respondieron de manera negativa; 140 que representan aproximadamente el 15 % del total respondieron positivamente, mientras que 45 que representan aproximadamente el 5 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La información suministrada en la respuesta fue clara? | No | Si | N/R | Total |
| Julio 2022 | 70 | 19 | 4 | 93 |
| Agosto 2022 | 82 | 13 | 5 | 100 |
| Septiembre 2022 | 57 | 11 | 1 | 69 |
| Octubre 2022 | 78 | 19 | 0 | 97 |
| Noviembre 2022 | 72 | 12 | 4 | 88 |
| Diciembre 2022 | 55 | 12 | 3 | 70 |
| Enero 2023 | 47 | 7 | 4 | 58 |
| Febrero 2023 | 68 | 5 | 3 | 76 |
| Marzo 2023 | 68 | 10 | 2 | 80 |
| Abril 2023 | 50 | 12 | 6 | 68 |
| Mayo 2023 | 52 | 15 | 10 | 77 |
| Junio 2023 | 66 | 5 | 3 | 74 |
| TOTAL | **765** | **140** | **45** | **950** |

**CONCLUSIONES**

Tal y como se indicó al inicio del documento, la encuesta de satisfacción está conformada por dos (2) partes, las cuales son diligenciadas por separado, de allí que la primera parte tenga un mayor número de respuestas que la segunda parte, en síntesis 1.368 frente a 950.

La primera parte conformada por dos (2) preguntas las cuales fueron respondida por un total de 1.368 usuarios. La segunda conformada por dos (2) preguntas fue respondida por un total de 950 usuarios.

Con relación al informe anterior correspondiente a julio de 2021 a junio de 2022 se puede observar que la primera parte pasó de 1.747 respuestas a 1.368 respuestas, 475 menos y la segunda parte pasó de 1.193 respuestas a 950 respuestas, 243 menos.

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

Con relación a la primera pregunta **¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?** se puede establecer que para los usuarios es sencillo ubicar el formulario virtual en la página web de la entidad, ya que el **91 %** respondió positivamente la pregunta. Respecto a la medición anterior (julio 2021 - junio 2022) la respuesta positiva aumentó del **89%** al **91%**.

2. De otra parte respecto a la segunda pregunta **¿Fue fácil de diligenciar el formulario virtual de PQRS?** se puede establecer que para los usuarios es sencillo el diligenciamiento del formulario virtual, ya que el **93 %** respondió positivamente la pregunta. Respecto a la medición anterior (julio 2021 - junio 2022) la respuesta positiva aumento del **92%** al **93%**.

**SEGUNDA PARTE: OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN**

Frente a la pregunta **¿Recibió respuesta a su petición?** se evidencia que, al momento de consultar el trámite de la PQRS registrada en la canal virtual, en la mayoría de los casos los usuarios manifestaron que no habían recibido respuesta a su petición, ya que el **80%** respondió negativamente la pregunta.

De allí se infiere que dicha respuesta obedece a que en momento en el que se diligencia la encuesta, aún se encuentran corriendo los términos legales para la respuesta de la PQRS por parte de la entidad, por lo que el ciudadano responde NO a la pregunta, estando vigente el término que tiene la entidad para emitir respuesta, dado que generalmente la encuesta se diligencia al momento de registrar la PQRS. Respecto a la medición anterior (julio 2021 - junio 2022) la respuesta negativa disminuyó del **83%** al **80%**.

Frente a la pregunta ¿**La información suministrada en la respuesta fue clara?,** se puede establecer que para la mayoría de los usuarios la respuesta recibida por parte de la entidad no fue clara, ya que el **80%** respondió negativamente la pregunta, de allí la importancia que los servidores responsables de emitir respuestas a las PQRS propendan por el uso de un lenguaje claro y sencillo de forma tal que el usuario pueda entenderla fácilmente.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que en el canal virtual se genera un radicado automático desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO que posiblemente puede ser tomado como respuesta, aun cuando se trata de un documento informativo, por lo que posteriormente se comunica vía correo electrónico al peticionario el traslado al área competente para dar respuesta a la PQRS.

Respecto a la medición anterior (julio 2021 - junio 2022) la respuesta negativa disminuyó del **83%** al **80%**.

Con relación a la segunda parte de la encuesta, se considera que por cuestiones de oportunidad y para realizar una medición acorde con la gestión de las PQRS, la misma debe ser solicitada una vez se dé la respuesta oportuna, de fondo y en derecho por parte del área competente, para lo cual desde la Subdirección de Gestión Documental se están evaluando diferentes alternativas que coadyuven al mejoramiento del registro negativo, en el entendido que la encuesta no se está aplicando en el momento adecuado.