**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO VIRTUAL**

**JULIO 2023 A JUNIO 2024**

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 con un total de cuatro (4) preguntas: La primera parte conformada por dos (2) preguntas que buscan determinar la facilidad para acceder y diligenciar el formulario virtual y la segunda parte conformada por dos (2) preguntas que buscan determinar la oportunidad de la gestión llevada a cabo por parte de la Fiscalía General de la Nación para dar respuesta las PQRS.

Las fuentes de información 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 2023 al 30 de junio de 2024.

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

De las 55.301 PQRS registradas en el canal virtual en el período de tiempo establecido, 941 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir aproximadamente el 1.70 % del total de la población que interactuó en el sistema.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| Julio 2023 | 4.492 | 91 | 2.03% |
| Agosto 2023 | 4.602 | 127 | 2.76% |
| Septiembre 2023 | 4.983 | 101 | 2.03% |
| Octubre 2023 | 4.217 | 78 | 1.85% |
| Noviembre 2023 | 3.572 | 80 | 2.24% |
| Diciembre 2023 | 4.300 | 49 | 1.14% |
| Enero 2024 | 4.297 | 90 | 2.09% |
| Febrero 2024 | 5.177 | 65 | 1.26% |
| Marzo 2024 | 4.958 | 57 | 1.15% |
| Abril 2024 | 5.453 | 86 | 1.58% |
| Mayo 2024 | 5.324 | 63 | 1.18% |
| Junio 2024 | 3.926 | 54 | 1.38% |
| **TOTAL** | **55.301** | **941** | **1.70%** |

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 941 usuarios que respondieron la encuesta, 67 que representan el 7.12 % del total, respondieron de manera negativa; 874 que representan el 92.88 % 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 2023 | 9 | 90 | 0 | 99 |
| Agosto 2023 | 12 | 107 | 0 | 119 |
| Septiembre 2023 | 6 | 95 | 0 | 101 |
| Octubre 2023 | 6 | 72 | 0 | 78 |
| Noviembre 2023 | 7 | 73 | 0 | 80 |
| Diciembre 2023 | 6 | 43 | 0 | 49 |
| Enero 2024 | 2 | 88 | 0 | 90 |
| Febrero 2024 | 4 | 61 | 0 | 65 |
| Marzo 2024 | 2 | 55 | 0 | 57 |
| Abril 2024 | 5 | 81 | 0 | 86 |
| Mayo 2024 | 3 | 60 | 0 | 63 |
| Junio 2024 | 5 | 49 | 0 | 54 |
| TOTAL | **67** | **874** | **0** | **941** |

Frente a la pregunta **¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS?** se obtuvieron los siguientes resultados: De los 941 usuarios que respondieron la encuesta, 56 que representan el 5.95% del total, respondieron de manera negativa; 885 que representan el 94.05 % del total respondieron positivamente la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS? | No | Si | N/R | Total |
| Julio 2023 | 5 | 94 |  | 99 |
| Agosto 2023 | 10 | 109 |  | 119 |
| Septiembre 2023 | 8 | 93 |  | 101 |
| Octubre 2023 | 3 | 75 |  | 78 |
| Noviembre 2023 | 5 | 75 |  | 80 |
| Diciembre 2023 | 5 | 44 |  | 49 |
| Enero 2024 | 0 | 90 |  | 90 |
| Febrero 2024 | 3 | 62 |  | 65 |
| Marzo 2024 | 2 | 55 |  | 57 |
| Abril 2024 | 3 | 83 |  | 86 |
| Mayo 2024 | 3 | 60 |  | 63 |
| Junio 2024 | 9 | 45 |  | 54 |
| TOTAL | **56** | **885** |  | **941** |

**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 2023 al 30 de junio de 2024.

**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 55.301 PQRS registradas en el canal virtual en el periodo de tiempo establecido, 643 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir aproximadamente el 1.16 % del total de la población que interactuó en el sistema.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| Julio 2023 | 4.492 | 66 | 1.47% |
| Agosto 2023 | 4.602 | 62 | 1.35% |
| Septiembre 2023 | 4.983 | 78 | 1.57% |
| Octubre 2023 | 4.217 | 68 | 1.61% |
| Noviembre 2023 | 3.572 | 60 | 1.68% |
| Diciembre 2023 | 4.300 | 37 | 0.86% |
| Enero 2024 | 4.297 | 60 | 1.41% |
| Febrero 2024 | 5.177 | 50 | 0.97% |
| Marzo 2024 | 4.958 | 38 | 0.77% |
| Abril 2024 | 5.453 | 49 | 0.90% |
| Mayo 2024 | 5.324 | 34 | 0.64% |
| Junio 2024 | 3.926 | 41 | 1.04% |
| **TOTAL** | **55.301** | **643** | **1.16%** |

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

¿Recibió respuesta a su petición?

¿La información suministrada en la respuesta fue clara?

¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?

**ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS**

Frente a la pregunta **¿Recibió respuesta a su petición?,** seobtuvieron los siguientes resultados: De los 643 usuarios que respondieron la encuesta, 549 que representan el 85.38 % del total respondieron de manera negativa; 89 que representan el 13.84 % del total respondieron positivamente, mientras que 5 que representan el 0.78 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Recibió respuesta a su petición? | No | Si | N/R | Total |
| Julio 2023 | 53 | 12 | 1 | 66 |
| Agosto 2023 | 55 | 7 | 0 | 62 |
| Septiembre 2023 | 64 | 14 | 0 | 78 |
| Octubre 2023 | 61 | 7 | 0 | 68 |
| Noviembre 2023 | 52 | 6 | 2 | 60 |
| Diciembre 2023 | 31 | 6 | 0 | 37 |
| Enero 2024 | 54 | 6 | 0 | 60 |
| Febrero 2024 | 44 | 4 | 2 | 50 |
| Marzo 2024 | 29 | 9 | 0 | 38 |
| Abril 2024 | 41 | 8 | 0 | 49 |
| Mayo 2024 | 31 | 3 | 0 | 34 |
| Junio 2024 | 34 | 7 | 0 | 41 |
| TOTAL | **549** | **89** | **5** | **643** |

Frente a la pregunta **¿La información suministrada en la respuesta fue clara?,** seobtuvieron los siguientes resultados: De los 643 usuarios que respondieron la encuesta, 519 que representan aproximadamente el 80.72 % del total respondieron de manera negativa; 101 que representan aproximadamente el 15.71 % del total respondieron positivamente, mientras que 23 que representan aproximadamente el 3.57 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La información suministrada en la respuesta fue clara? | No | Si | N/R | Total |
| Julio 2023 | 56 | 8 | 2 | 66 |
| Agosto 2023 | 51 | 9 | 2 | 62 |
| Septiembre 2023 | 59 | 17 | 2 | 78 |
| Octubre 2023 | 55 | 11 | 2 | 68 |
| Noviembre 2023 | 45 | 11 | 4 | 60 |
| Diciembre 2023 | 32 | 5 | 0 | 37 |
| Enero 2024 | 54 | 6 | 0 | 60 |
| Febrero 2024 | 43 | 4 | 3 | 50 |
| Marzo 2024 | 29 | 7 | 2 | 38 |
| Abril 2024 | 33 | 14 | 2 | 49 |
| Mayo 2024 | 28 | 5 | 1 | 34 |
| Junio 2024 | 34 | 4 | 3 | 41 |
| TOTAL | **519** | **101** | **23** | **643** |

**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 conformada por dos (2) preguntas fue respondida por un total de 941 usuarios, la segunda conformada por dos (2) preguntas fue respondida por un total de 643 usuarios, con una diferencia de 298 respuestas.

Con relación al informe anterior correspondiente a julio de 2022 a junio de 2023 se puede observar que la primera parte pasó de 1.083 respuestas a 941 respuestas, 142 menos y la segunda parte pasó de 950 respuestas a 643 respuestas, 307 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 casi el **93 %** respondió positivamente la pregunta. Respecto a la medición anterior (julio 2022 - junio 2023) la respuesta positiva aumentó del **91%** al **93%**.

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 **94 %** respondió positivamente la pregunta. Respecto a la medición anterior (julio 2022 - junio 2023) la respuesta positiva aumento del **93%** al **94%**.

**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 **85%** respondió negativamente la pregunta.

Tal y como se registró en la pasada medición se infiere que en este caso específico la respuesta obedece a que el momento en el que se diligencia la encuesta, aún se encuentran corriendo términos legales para la respuesta de la PQRS, 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 2022 - junio 2023) la respuesta negativa aumentó pasando del **80%** al **85** %.

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 **81** % 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, se debe tener en cuenta que el canal virtual PQRS del sitio web institucional 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 vía correo electrónico se comunica al peticionario el traslado al área competente para dar respuesta a la misma.

Respecto a la medición anterior (julio 2022 - junio 2023) la respuesta negativa aumentó pasando del **80** % al **81** %.

Finalmente, 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, enlazando la misma a la encuesta de satisfacción, por lo que se requiere de un trabajo conjunto de varias áreas de la entidad con el objetivo de mejorar los resultados negativos que fueron evidenciados.