



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO VIRTUAL JULIO 2024 A JUNIO 2025

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 2024 al 30 de junio de 2025.

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 75.403 PQRS registradas en el canal virtual en el período de tiempo establecido, 609 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir aproximadamente el 0.8 % del total de la población que interactuó en el sistema.



MES	USUARIOS CANAL VIRTUAL	CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA	% PARTICIPACIÓN
Julio 2024	6.532	62	0,9%
Agosto 2024	5.804	73	1,3%
Septiembre 2024	7.684	76	1,0%
Octubre 2024	7.637	77	1,0%
Noviembre 2024	5.499	46	0,8%
Diciembre 2024	6.619	32	0,5%
Enero 2025	6.442	45	0,7%
Febrero 2025	6.311	46	0,7%
Marzo 2025	5.937	44	0,7%
Abril 2025	5.459	37	0,7%
Mayo 2025	7.033	40	0,6%
Junio 2025	4.446	31	0,7%
TOTAL	75.403	609	0,8%

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

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

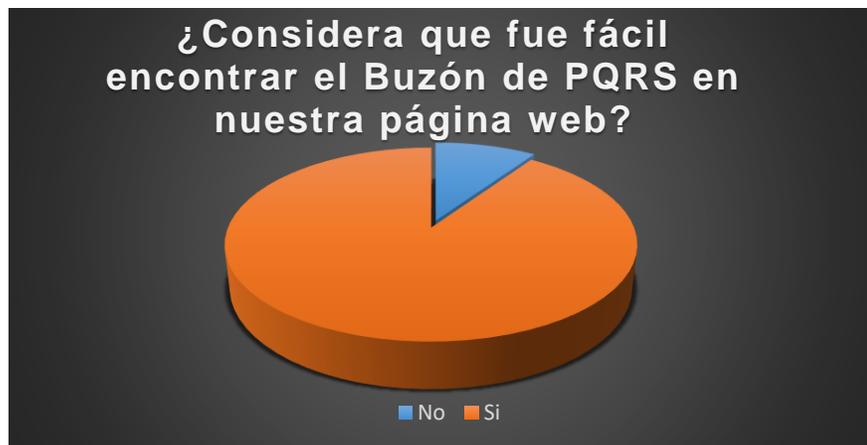
¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS?



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 609 usuarios que respondieron la encuesta, 58 que representan el 9.5 % del total, respondieron de manera negativa; 551 que representan el 90.5 % 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
jul-24	12	50	0	62
ago-24	10	63	0	73
sep-24	11	65	0	76
oct-24	5	72	0	77
nov-24	3	43	0	46
dic-24	4	28	0	32
ene-25	4	41	0	45
feb-25	2	44	0	46
mar-25	4	40	0	44
abr-25	1	36	0	37
may-25	1	39	0	40
jun-25	1	30	0	31
TOTAL	58	551	0	609





Frente a la pregunta **¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS?** se obtuvieron los siguientes resultados: De los 609 usuarios que respondieron la encuesta, 69 que representan el 11.3% del total, respondieron de manera negativa; 540 que representan el 88.7 % del total respondieron positivamente la pregunta en cuestión.

¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS?	No	Si	N/R	Total
jul-23	12	50	0	62
ago-23	12	61	0	73
sep-23	17	59	0	76
oct-23	6	71	0	77
nov-23	5	41	0	46
dic-23	3	29	0	32
ene-24	4	41	0	45
feb-24	4	42	0	46
mar-24	3	41	0	44
abr-24	0	37	0	37
may-24	1	39	0	40
jun-24	2	29	0	31
TOTAL	69	540	0	609





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 2024 al 30 de junio de 2025.

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 75.403 PQRS registradas en el canal virtual en el periodo de tiempo establecido, 691 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir aproximadamente el 0.9 % del total de la población que interactuó en el sistema.

MES	USUARIOS CANAL VIRTUAL	CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA	% PARTICIPACIÓN
Julio 2024	6.532	44	0,7%
Agosto 2024	5.804	53	0,9%
Septiembre 2024	7.684	44	0,6%
Octubre 2024	7.637	57	0,7%
Noviembre 2024	5.499	53	1,0%
Diciembre 2024	6.619	57	0,9%
Enero 2025	6.442	54	0,8%
Febrero 2025	6.311	50	0,8%
Marzo 2025	5.937	74	1,2%
Abril 2025	5.459	76	1,4%
Mayo 2025	7.033	73	1,0%
Junio 2025	4.446	56	1,3%
TOTAL	75.403	691	0,9%

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?

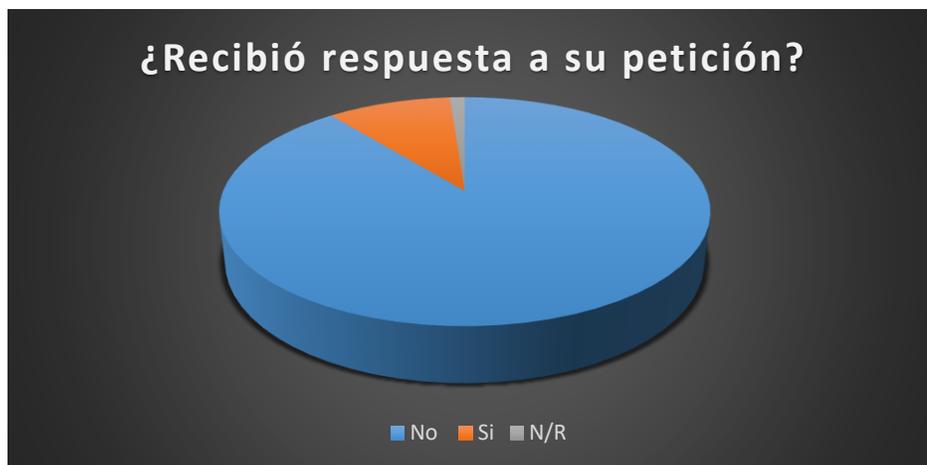
¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?



ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS

Frente a la pregunta **¿Recibió respuesta a su petición?**, se obtuvieron los siguientes resultados: De los 691 usuarios que respondieron la encuesta, 616 que representan el 89.1 % del total respondieron de manera negativa; 67 que representan el 9.8 % del total respondieron positivamente, mientras que 8 que representan el 1.1% del total no respondieron la pregunta en cuestión.

¿Recibió respuesta a su petición?	No	Si	N/R	Total
jul-24	37	4	3	44
ago-24	49	4	0	53
sep-24	41	1	2	44
oct-24	48	8	1	57
nov-24	50	3	0	53
dic-24	53	3	1	57
ene-25	49	5	0	54
feb-25	43	6	1	50
mar-25	70	4	0	74
abr-25	64	12	0	76
may-25	60	13	0	73
jun-25	52	4	0	56
TOTAL	616	67	8	691





Frente a la pregunta **¿La información suministrada en la respuesta fue clara?**, se obtuvieron los siguientes resultados: De los 691 usuarios que respondieron la encuesta, 585 que representan aproximadamente el 84.6% del total respondieron de manera negativa; 81 que representan aproximadamente el 11.7 % del total respondieron positivamente, mientras que 25 que representan aproximadamente el 3.7 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

¿La información suministrada en la respuesta fue clara?	No	Si	N/R	Total
jul-23	35	9	0	44
ago-23	46	5	2	53
sep-23	34	5	5	44
oct-23	46	9	2	57
nov-23	46	6	1	53
dic-23	52	5	0	57
ene-24	46	4	4	54
feb-24	40	6	4	50
mar-24	68	5	1	74
abr-24	64	8	4	76
may-24	60	13	0	73
jun-24	48	6	2	56
TOTAL	585	81	25	691





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 609 usuarios, la segunda conformada por dos (2) preguntas fue respondida por un total de 691 usuarios, con una diferencia de 82 respuestas.

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 **90.5 %** respondió positivamente la pregunta.

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 **88.7 %** respondió positivamente la pregunta.

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 **89.1%** 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.

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 **84.6 %** 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 petitionario el traslado al área competente para dar respuesta a la misma.

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.