**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO VIRTUAL**

**JULIO 2020 A JUNIO 2021**

A continuación, 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 (página web) de la Fiscalía General de la Nación.

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 tres (3) preguntas que buscan determinar la calidad de la respuesta.

La fuente de la cual se obtuvo la población total que dio respuesta a las preguntas formuladas, fue suministrada por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones vía correo electrónico el martes 17 de agosto de 2021 a las 5:36 p.m., 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 2020 al 30 de junio de 2021.

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

De los 93.175 usuarios que registraron PQRS en el periodo establecido a través del canal virtual, 2.166 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir el 3 % del total de la población.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| Julio 2020 | 5.605 | 272 | 5% |
| Agosto 2020 | 5.192 | 266 | 5% |
| Septiembre 2020 | 7.044 | 269 | 4% |
| Octubre 2020 | 7.875 | 272 | 3% |
| Noviembre 2020 | 7.906 | 208 | 3% |
| Diciembre 2020 | 7.399 | 118 | 2% |
| Enero 2021 | 7.525 | 149 | 2% |
| Febrero 2021 | 10.746 | 139 | 1% |
| Marzo 2021 | 9.600 | 148 | 2% |
| Abril 2021 | 9.535 | 92 | 1% |
| Mayo 2021 | 6.773 | 98 | 1% |
| Junio 2021 | 7.975 | 135 | 2% |
| **TOTAL** | **93.175** | **2.166** | 3% |

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. A la pregunta **¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?** Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 2.166 usuarios que respondieron la encuesta, 139 que representan el 6 % del total, respondieron de manera negativa; 2.027 que representan el 94 % 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 2020 | 22 | 250 | 0 | 272 |
| Agosto 2020 | 16 | 250 | 0 | 266 |
| Septiembre 2020 | 19 | 250 | 0 | 269 |
| Octubre 2020 | 13 | 259 | 0 | 272 |
| Noviembre 2020 | 10 | 198 | 0 | 208 |
| Diciembre 2020 | 7 | 111 | 0 | 118 |
| Enero 2021 | 7 | 142 | 0 | 149 |
| Febrero 2021 | 10 | 129 | 0 | 139 |
| Marzo 2021 | 11 | 137 | 0 | 148 |
| Abril 2021 | 8 | 84 | 0 | 92 |
| Mayo 2021 | 9 | 89 | 0 | 98 |
| Junio 2021 | 7 | 128 | 0 | 135 |
| TOTAL | **139** | **2.027** | **0** | **2.166** |

* 1. A la pregunta ¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS? Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 2.166 usuarios que respondieron la encuesta, 142 que representan el 7 % del total, respondieron de manera negativa; 2.024 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 2020 | 17 | 255 |  | 272 |
| Agosto 2020 | 15 | 251 |  | 266 |
| Septiembre 2020 | 11 | 258 |  | 269 |
| Octubre 2020 | 18 | 254 |  | 272 |
| Noviembre 2020 | 18 | 190 |  | 208 |
| Diciembre 2020 | 10 | 108 |  | 118 |
| Enero 2021 | 12 | 137 |  | 149 |
| Febrero 2021 | 13 | 126 |  | 139 |
| Marzo 2021 | 6 | 142 |  | 148 |
| Abril 2021 | 6 | 86 |  | 92 |
| Mayo 2021 | 8 | 90 |  | 98 |
| Junio 2021 | 8 | 127 |  | 135 |
| TOTAL | **142** | **2.024** |  | **2.166** |

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

**Objetivo:** Determinar la percepción de la calidad de las respuestas a las PQRS interpuestas a través del canal virtual.

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

De los 93.175 usuarios que registraron PQRS en el periodo establecido a través del canal virtual, 2.089 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir el 2 % del total de la población.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| Julio 2020 | 5.605 | 181 | 3% |
| Agosto 2020 | 5.192 | 178 | 3% |
| Septiembre 2020 | 7.044 | 197 | 3% |
| Octubre 2020 | 7.875 | 224 | 3% |
| Noviembre 2020 | 7.906 | 188 | 2% |
| Diciembre 2020 | 7.399 | 141 | 2% |
| Enero 2021 | 7.525 | 165 | 2% |
| Febrero 2021 | 10.746 | 151 | 1% |
| Marzo 2021 | 9.600 | 149 | 2% |
| Abril 2021 | 9.535 | 119 | 1% |
| Mayo 2021 | 6.773 | 202 | 3% |
| Junio 2021 | 7.975 | 194 | 2% |
| **TOTAL** | **93.175** | **2.089** | 2% |

Los datos analizados corresponden a los resultados de 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?** Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 2.089 usuarios que respondieron la encuesta, 1.791 que representan el 86 % del total respondieron de manera negativa; 261 que representan el 12% del total respondieron positivamente, mientras que 37 que representan el 2 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Recibió respuesta a su petición?  | No  | Si | N/R | Total |
| Julio 2020 | 157 | 19 | 5 | 181 |
| Agosto 2020 | 152 | 22 | 4 | 178 |
| Septiembre 2020 | 117 | 74 | 6 | 197 |
| Octubre 2020 | 197 | 21 | 6 | 224 |
| Noviembre 2020 | 165 | 22 | 1 | 188 |
| Diciembre 2020 | 129 | 8 | 4 | 141 |
| Enero 2021 | 149 | 15 | 1 | 165 |
| Febrero 2021 | 135 | 16 | 0 | 151 |
| Marzo 2021 | 129 | 19 | 1 | 149 |
| Abril 2021 | 101 | 15 | 3 | 119 |
| Mayo 2021 | 178 | 19 | 5 | 202 |
| Junio 2021 | 182 | 11 | 1 | 194 |
| TOTAL | **1.791** | **261** | **37** | **2.089** |

2.2. A la pregunta **¿La información suministrada en la respuesta fue clara?** Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 2.089 usuarios que respondieron la encuesta, 1.720 que representan el 82 % del total respondieron de manera negativa; 283 que representan el 14 % del total respondieron positivamente, mientras que 86 que representan el 4 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La información suministrada en la respuesta fue clara? | No  | Si | N/R | Total |
| Julio 2020 | 144 | 28 | 9 | 181 |
| Agosto 2020 | 146 | 23 | 9 | 178 |
| Septiembre 2020 | 156 | 30 | 11 | 197 |
| Octubre 2020 | 181 | 37 | 6 | 224 |
| Noviembre 2020 | 162 | 20 | 6 | 188 |
| Diciembre 2020 | 118 | 17 | 6 | 141 |
| Enero 2021 | 136 | 25 | 4 | 165 |
| Febrero 2021 | 124 | 20 | 7 | 151 |
| Marzo 2021 | 123 | 20 | 6 | 149 |
| Abril 2021 | 93 | 18 | 8 | 119 |
| Mayo 2021 | 166 | 24 | 12 | 202 |
| Junio 2021 | 171 | 21 | 2 | 194 |
| TOTAL | **1.720** | **283** | **86** | **2.089** |

2.3. A la pregunta **¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?** Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 2.089 usuarios que respondieron la encuesta, 705 que representan el 34 % del total respondieron de manera negativa; 1.154 que representan el 55 % del total respondieron positivamente, mientras que 230 que representan el 11 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo? | No  | Si | N/R | Total |
| Julio 2020 | 70 | 95 | 16 | 181 |
| Agosto 2020 | 62 | 92 | 24 | 178 |
| Septiembre 2020 | 65 | 114 | 18 | 197 |
| Octubre 2020 | 72 | 112 | 40 | 224 |
| Noviembre 2020 | 66 | 97 | 25 | 188 |
| Diciembre 2020 | 43 | 78 | 20 | 141 |
| Enero 2021 | 54 | 97 | 14 | 165 |
| Febrero 2021 | 49 | 85 | 17 | 151 |
| Marzo 2021 | 57 | 80 | 12 | 149 |
| Abril 2021 | 34 | 74 | 11 | 119 |
| Mayo 2021 | 58 | 132 | 12 | 202 |
| Junio 2021 | 75 | 98 | 21 | 194 |
| TOTAL | **705** | **1.154** | **230** | **2.089** |

**CONCLUSIONES**

Tal y como se indicó al inicio del documento, la encuesta está conformada por dos (2) partes, las cuales pueden ser diligenciadas por separado:

De allí que la primera parte conformada por dos (2) preguntas fue respondida por un total de 2.166 usuarios y la segunda conformada por tres (3) preguntas fue respondida por un total de 2.089 usuarios.

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

1. Con relación a la primera pregunta, **¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?** se estableció que para los usuarios es fácil ubicar el formulario virtual dentro de la página web de la entidad, ya que el **94%** respondió positivamente la pregunta.

2. Por otra parte respecto a la segunda pregunta, **¿Fue fácil de diligenciar el formulario virtual de PQRS?** se evidenció que para los usuarios es fácil el proceso de diligenciamiento del formulario virtual, ya que el **93%** respondió positivamente la pregunta.

**SEGUNDA PARTE: CALIDAD DE LA RESPUESTA**

3. A la pregunta **¿Recibió respuesta a su petición?** Se evidencia que, en el momento de la consulta al trámite de la PQRS registrada en la canal virtual, en la mayoría de los casos los usuarios manifestaron que no habían recibido respuesta, ya que el **86%** respondió negativamente la pregunta. Lo cual puede presentarse debido a que en el momento en el que se diligencia la encuesta se encuentran corriendo términos legales para la respuesta de la petición respectiva, el ciudadano puede responder no a la pregunta, pero aún estar vigente el término que tiene la entidad para emitir respuesta.

4. 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 **82%** respondió negativamente la pregunta, de allí la importancia de usar un lenguaje claro de tal forma que el lector pueda entenderla rápida y fácilmente. Sin embargo, es importante tener en cuenta que desde el canal virtual se genera un radicado automático del SGD ORFEO que puede ser tomada como respuesta, aun cuando se trata de un documento informativo, posteriormente se informa vía correo electrónico el traslado al área competente de dar respuesta a la PQRS.

5.A la pregunta **¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?** Se puede establecer que más de la mitad de los usuarios diligenciaron sin ninguna dificultad el formulario virtual objeto de verificación, ya que el **55 %** respondió positivamente y el **11 %** no dio respuesta a la misma.