**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO VIRTUAL**

**JULIO 2021 A JUNIO 2022**

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 de la 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 oportunidad de la gestión llevada a cabo por la entidad 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 2021 al 30 de junio de 2022.

**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 80.919 PQRS registradas en el canal virtual en el periodo de tiempo establecido, 1.747 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir el 2.1 % del total de la población.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| Julio 2021 | 7.774 | 202 | 2.6 % |
| Agosto 2021 | 7.989 | 211 | 2.6 %  |
| Septiembre 2021 | 7.488 | 165 | 2.2 % |
| Octubre 2021 | 5.772 | 121 | 2.0 % |
| Noviembre 2021 | 6.104 | 164 | 2.6 % |
| Diciembre 2021 | 4.807 | 104 | 2.1 % |
| Enero 2022 | 5.754 | 149 | 2.5 % |
| Febrero 2022 | 6.413 | 120 | 1.8 % |
| Marzo 2022 | 6.381 | 136 | 2.1 % |
| Abril 2022 | 5.285 | 117 | 2.2 % |
| Mayo 2022 | 5.834 | 132 | 2.2 % |
| Junio 2022 | 5.617 | 126 | 2.2 % |
| **TOTAL** | **80.919** | **1.747** | **2.1 %** |

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 1.747 usuarios que respondieron la encuesta, 197 que representan el 11 % del total, respondieron de manera negativa; 1.550 que representan el 89 % 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 2021 | 26 | 176 |  | 202 |
| Agosto 2021 | 19 | 192 |  | 211 |
| Septiembre 2021 | 21 | 144 |  | 165 |
| Octubre 2021 | 17 | 104 |  | 121 |
| Noviembre 2021 | 16 | 148 |  | 164 |
| Diciembre 2021 | 11 | 93 |  | 104 |
| Enero 2022 | 16 | 133 |  | 149 |
| Febrero 2022 | 13 | 107 |  | 120 |
| Marzo 2022 | 21 | 115 |  | 136 |
| Abril 2022 | 14 | 103 |  | 117 |
| Mayo 2022 | 9 | 123 |  | 132 |
| Junio 2022 | 14 | 112 |  | 126 |
| TOTAL | **197** | **1.550** |  | **1.747** |

* 1. A la pregunta **¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS?** Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 1.747 usuarios que respondieron la encuesta, 145 que representan el 8 % del total, respondieron de manera negativa; 1.602 que representan el 92 % del total respondieron positivamente la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS? | No  | Si | N/R | Total |
| Julio 2021 | 19 | 183 |  | 202 |
| Agosto 2021 | 14 | 197 |  | 211 |
| Septiembre 2021 | 14 | 151 |  | 165 |
| Octubre 2021 | 14 | 107 |  | 121 |
| Noviembre 2021 | 12 | 152 |  | 164 |
| Diciembre 2021 | 7 | 97 |  | 104 |
| Enero 2022 | 10 | 139 |  | 149 |
| Febrero 2022 | 12 | 108 |  | 120 |
| Marzo 2022 | 14 | 122 |  | 136 |
| Abril 2022 | 11 | 106 |  | 117 |
| Mayo 2022 | 5 | 127 |  | 132 |
| Junio 2022 | 13 | 113 |  | 126 |
| TOTAL | **145** | **1.602** |  | **1.747** |

**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 2021 al 30 de junio de 2022.

**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 80.919 PQRS registradas en el canal virtual en el periodo de tiempo establecido, 1.193 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir el 1.4 % del total de la población.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **USUARIOS CANAL VIRTUAL** | **CANTIDAD DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA** | **% PARTICIPACIÓN** |
| Julio 2021 | 7.774 | 177 | 2.2 % |
| Agosto 2021 | 7.989 | 136 | 1.7 % |
| Septiembre 2021 | 7.488 | 109 | 1.4 % |
| Octubre 2021 | 5.772 | 120 | 2.0 % |
| Noviembre 2021 | 6.104 | 80 | 1.3 % |
| Diciembre 2021 | 4.807 | 67 | 1.3 % |
| Enero 2022 | 5.754 | 68 | 1.1 % |
| Febrero 2022 | 6.413 | 114 | 1.7 % |
| Marzo 2022 | 6.381 | 102 | 1.5 % |
| Abril 2022 | 5.285 | 81 | 1.5 % |
| Mayo 2022 | 5.834 | 68 | 1.1 % |
| Junio 2022 | 5.617 | 71 | 1.2 % |
| **TOTAL** | **80.919** | **1.193** | **1.4 %** |

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 1.193 usuarios que respondieron la encuesta, 1.048 que representan el 86 % del total respondieron de manera negativa; 134 que representan el 12 % del total respondieron positivamente, mientras que 11 que representan el 2 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Recibió respuesta a su petición?  | No  | Si | N/R | Total |
| Julio 2021 | 154 | 22 | 1 | 177 |
| Agosto 2021 | 118 | 17 | 1 | 136 |
| Septiembre 2021 | 97 | 12 | 0 | 109 |
| Octubre 2021 | 106 | 13 | 1 | 120 |
| Noviembre 2021 | 71 | 9 | 0 | 80 |
| Diciembre 2021 | 60 | 6 | 1 | 67 |
| Enero 2022 | 62 | 6 | 0 | 68 |
| Febrero 2022 | 92 | 17 | 5 | 114 |
| Marzo 2022 | 83 | 17 | 2 | 102 |
| Abril 2022 | 77 | 4 | 0 | 81 |
| Mayo 2022 | 64 | 4 | 0 | 68 |
| Junio 2022 | 64 | 7 | 0 | 71 |
| TOTAL | **1.048** | **134** | **11** | **1.193** |

2.2. A la pregunta **¿La información suministrada en la respuesta fue clara?** Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 1.193 usuarios que respondieron la encuesta, 998 que representan el 83 % del total respondieron de manera negativa; 164 que representan el 12 % del total respondieron positivamente, mientras que 31 que representan el 3 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La información suministrada en la respuesta fue clara? | No  | Si | N/R | Total |
| Julio 2021 | 152 | 25 | 0 | 177 |
| Agosto 2021 | 120 | 15 | 1 | 136 |
| Septiembre 2021 | 92 | 13 | 4 | 109 |
| Octubre 2021 | 97 | 20 | 3 | 120 |
| Noviembre 2021 | 69 | 9 | 2 | 80 |
| Diciembre 2021 | 50 | 15 | 2 | 67 |
| Enero 2022 | 58 | 8 | 2 | 68 |
| Febrero 2022 | 83 | 26 | 5 | 114 |
| Marzo 2022 | 78 | 18 | 6 | 102 |
| Abril 2022 | 76 | 3 | 2 | 81 |
| Mayo 2022 | 60 | 6 | 2 | 68 |
| Junio 2022 | 63 | 6 | 2 | 71 |
| TOTAL | **998** | **164** | **31** | **1.193** |

2.3. A la pregunta **¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?** Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 1.093 usuarios que respondieron la encuesta, 458 que representan el 38 % del total respondieron de manera negativa; 633 que representan el 53 % del total respondieron positivamente, mientras que 102 que representan el 9 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo? | No  | Si | N/R | Total |
| Julio 2021 | 72 | 92 | 13 | 177 |
| Agosto 2021 | 46 | 74 | 16 | 136 |
| Septiembre 2021 | 52 | 46 | 11 | 109 |
| Octubre 2021 | 50 | 62 | 8 | 120 |
| Noviembre 2021 | 29 | 51 | 0 | 80 |
| Diciembre 2021 | 23 | 40 | 4 | 67 |
| Enero 2022 | 26 | 36 | 6 | 68 |
| Febrero 2022 | 36 | 63 | 15 | 114 |
| Marzo 2022 | 32 | 62 | 8 | 102 |
| Abril 2022 | 35 | 38 | 8 | 81 |
| Mayo 2022 | 25 | 38 | 5 | 68 |
| Junio 2022 | 32 | 31 | 8 | 71 |
| TOTAL | **458** | **633** | **102** | **1.193** |

**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 1.747 usuarios y la segunda conformada por tres (3) preguntas fue respondida por un total de 1.193 usuarios.

Con relación al informe anterior se puede observar que la primera parte pasó de 2.166 respuestas a 1.747 respuestas, 419 menos y que la segunda parte pasó de 2.089 respuestas a 1.193 respuestas, 896 menos.

**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 puede establecer que para los usuarios es sencillo ubicar el formulario virtual en la página web de la entidad, ya que el **89 %** respondió positivamente la pregunta.

2. Por 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 **92 %** respondió positivamente la pregunta.

**SEGUNDA PARTE: OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN**

3. 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 **86%** respondió negativamente la pregunta. La respuesta negativa obedece a que en momento en el que se diligencia la encuesta, 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.

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 **83%** 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 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 para dar respuesta a la PQRS.

5.A la pregunta **¿El diligenciamiento del formulario fue sencillo?** Se puede establecer que en términos generales no se presente dificultad, ya que más de la mitad de los usuarios diligenciaron sin ninguna dificultad el formulario virtual, ya que el **53 %** respondió positivamente, el **38 %** respondió negativamente, mientras que el **9 %** no dio respuesta a la misma.