



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



**INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN “SERVICIO AL CIUDADANO.
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
PQRSD I-2017”**

**SECRETARÍA GENERAL
Grupo de Servicio al Ciudadano**

**Bogotá D.C.
Julio de 2017**



OBJETIVO

Realizar seguimiento y análisis a la prestación de los servicios que ofrece la Escuela Superior de Administración Pública tanto a los usuarios externos como internos, con el fin de utilizar dicha información para la toma de decisiones y mejora continua de la ESAP en la Sede Central y en las Direcciones Territoriales.

ALCANCE

El Grupo de Servicio al Ciudadano elabora dos informes al año respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican durante todos los meses; toma una muestra del 10% y aplica dicha encuesta telefónicamente.

MODELO DE ENCUESTA

La (Encuesta de Percepción acerca del trámite de los requerimientos presentados por la ESAP (PQRS)) hace parte de los formatos del proceso de Gestión de la Comunicación y se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión (RE-A-GI-68).

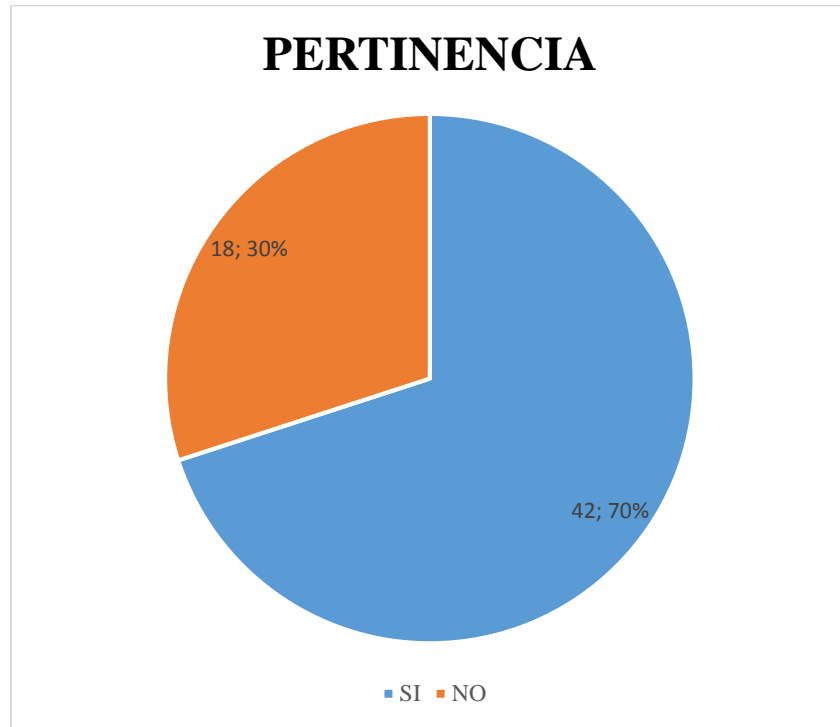
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
 Escuela Superior de Administración Pública	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
			Código RE-A-GI-68
Fecha:			
Nombre completo:			
Número de teléfono:			
Número de Radicado			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:			
1) ¿La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial?			
SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente	b) Buena	c) Regular	d) Mala
¿Por qué?			



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

PREGUNTA 1.

¿La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial?

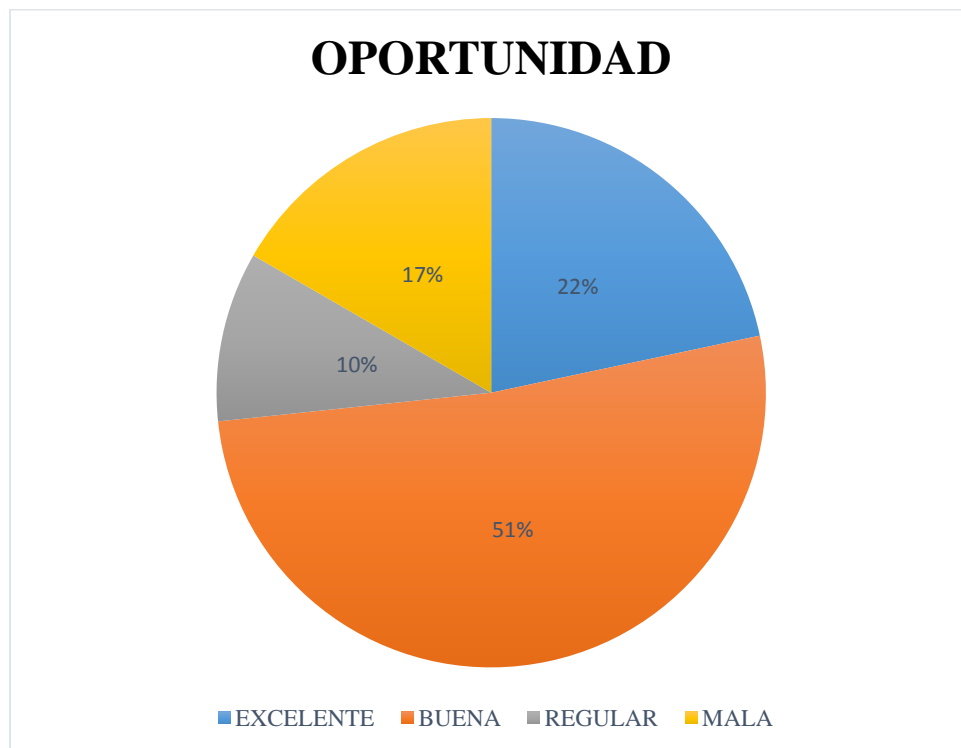


Luego de la aplicación de la encuesta de satisfacción, los resultados arrojan el 70% de los ciudadanos encuestados consideran que la respuesta fue pertinente y atendió el requerimiento inicial.



PREGUNTA 2.

¿La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue?



Como se puede evidenciar en la gráfica 2, el 51% de los encuestados consideran que la respuesta a su requerimiento fue buena, seguido por el 22% quienes consideran que fue excelente.



CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Ajustar el modelo de encuesta de satisfacción con el fin de medir realmente la calidad de los servicios ofrecidos por la ESAP frente a Servicio al Ciudadano y que contribuya a la toma de decisiones.
- Plantear mecanismos que garanticen la participación ciudadana con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Elaborar un modelo de encuesta de satisfacción para aplicar al interior de la ESAP y conocer la percepción que tiene los usuarios internos de la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Mejorar la manera de aplicación de la encuesta de satisfacción.