

## **ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA DNBC A NUESTRAS PARTES INTERESADAS. Reporte primer trimestre del año 2026.**

La DNBC tiene establecida una encuesta de satisfacción del servicio recibido, la cual puede diligenciar el usuario al momento de la radicación de la PQRSD y en el momento de la respuesta de ésta.

En dicha encuesta se realizan las siguientes preguntas:

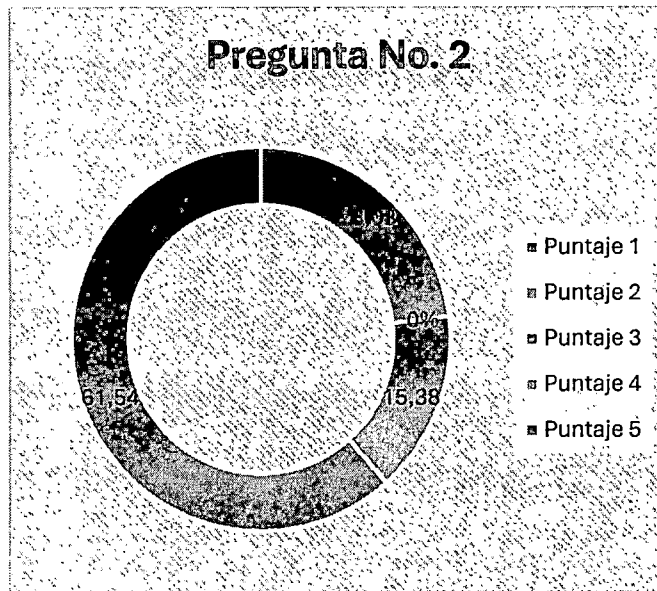
1. ¿Cómo califica el desempeño del canal de atención que utilizó?
2. ¿Cómo califica la cordialidad y disposición del servidor público para ayudarle a responder sus dudas, inquietudes o solicitudes?
3. ¿Cómo califica la calidad de respuesta a su solicitud?
4. ¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención o respuesta?
5. ¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales?

Durante el primer trimestre del año 2026, 26 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, así:

<b>MES</b>	<b>USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA</b>
Enero	Nueve (9)
Febrero	Siete (7)
Marzo	Diez (10)
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

Frente a la pregunta No. 1. ¿Cómo califica el desempeño del canal de atención que utilizó? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

<b>Calificación (Puntaje de 1 a 5)</b>	<b>Cantidad de usuarios</b>	<b>Porcentaje%</b>
Puntaje 1	5	19,23
Puntaje 2	0	0,00
Puntaje 3	2	7,69
Puntaje 4	3	11,54
Puntaje 5	16	61,54
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>



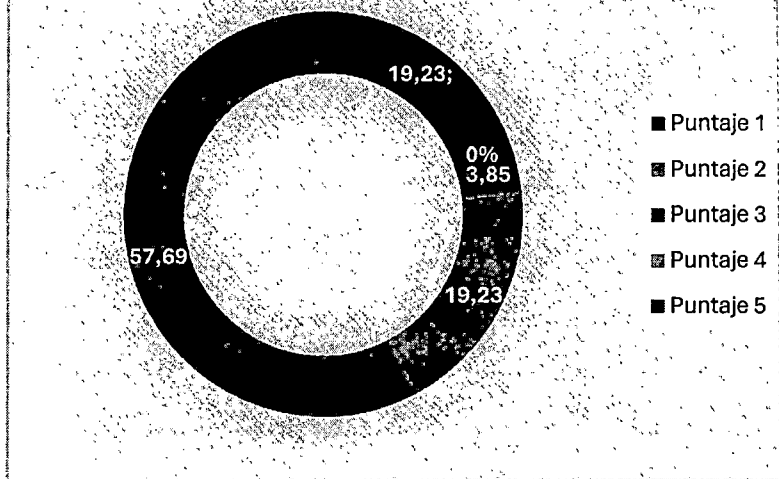
De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto a la cordialidad y disposición del servidor público es aceptable con un 76,92% correspondiente al puntaje 4 y 5.

Frente a la pregunta No. 3. ¿Cómo califica la calidad de respuesta a su solicitud?  
(Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Puntaje 1	5	19,23
Puntaje 2	0	0,00
Puntaje 3	1	3,85
Puntaje 4	5	19,23
Puntaje 5	15	57,69
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto a la calidad de respuesta a la solicitud es aceptable con un 76,92% correspondiente al puntaje 4 y 5.

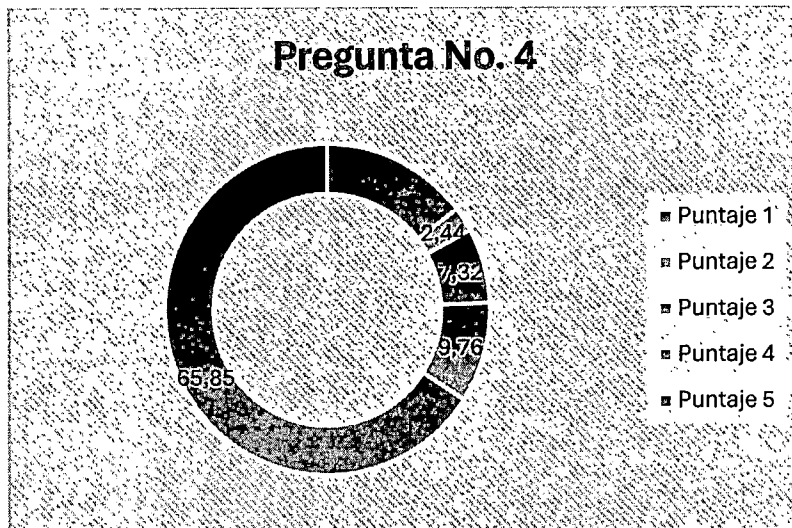
### Pregunta No. 3



Frente a la pregunta No. 4. ¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención o respuesta? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Puntaje 1	7	26,92
Puntaje 2	0	0
Puntaje 3	1	3,85
Puntaje 4	5	19,23
Puntaje 5	13	50
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto al tiempo de espera para la atención o respuesta es aceptable con un 69,23% correspondiente al puntaje 4 y 5.



Frente a la pregunta No. 5. ¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales? Se tienen los siguientes resultados:

¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales?	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Si	20	76,92
No	6	23,08
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se observa que la mayoría de los usuarios considera oportuna, clara y efectiva la información recibida, por lo que se tiene un nivel aceptable en este ítem.

**Luz Dary Díaz Sierra**

Elaboró

Técnico Administrativo

Atención al Ciudadano

**Dr. Prospero Carsovell Tangarife**

Revisó y aprobó

Subdirector Administrativo y Financiero