

**ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA DNBC A NUESTRAS PARTES INTERESADAS. Reporte tercer cuatrimestre del año 2025.**

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?

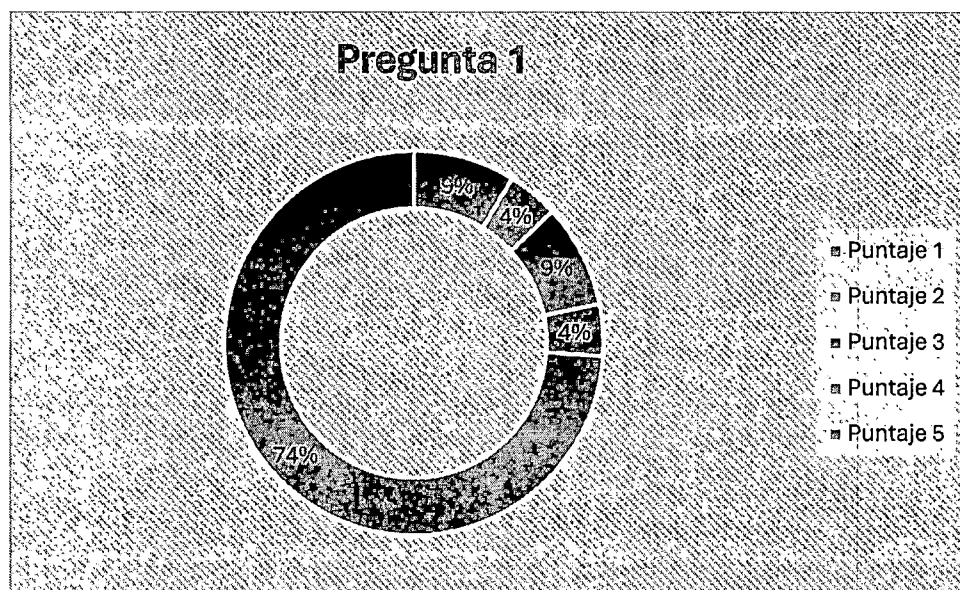
Durante el segundo cuatrimestre del año 2025, 23 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, así:

MES	USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA
Septiembre	Nueve (9)
Octubre	Cuatro (4)
Noviembre	Seis (6)
Diciembre	Cuatro (4)
<b>TOTAL</b>	<b>23</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:

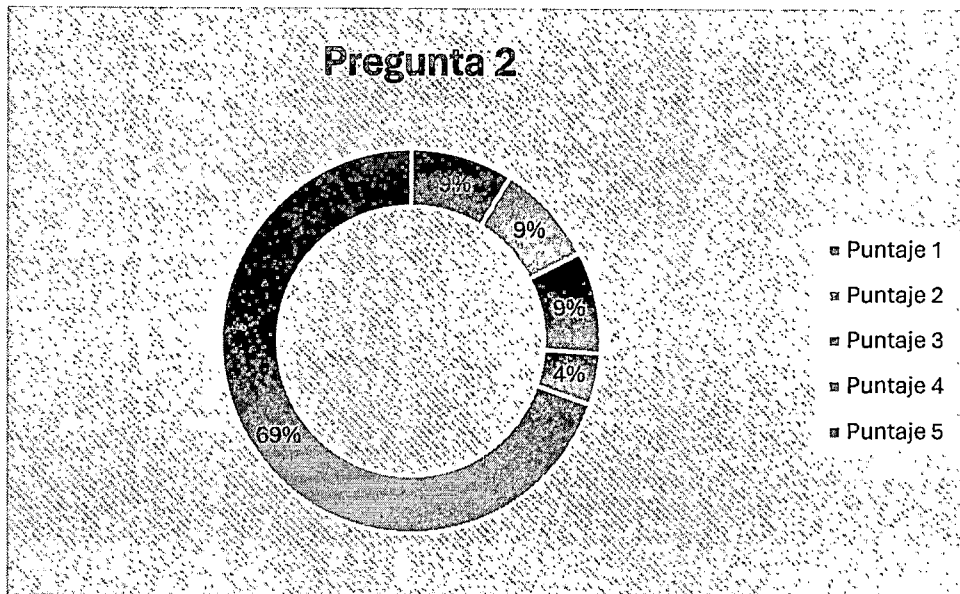
Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje%
Puntaje 1	2	8,70
Puntaje 2	1	4,35
Puntaje 3	2	8,70
Puntaje 4	1	4,35
Puntaje 5	17	73,91
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto al desempeño de los canales de atención es aceptable con un 78,26% correspondiente al puntaje 4 y 5.



Frente a la pregunta No. 2. ¿Cómo califica la cordialidad y disposición del servidor público para ayudarle a responder sus dudas, inquietudes o solicitudes? (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	2	8,70
Puntaje 2	2	8,70
Puntaje 3	2	8,70
Puntaje 4	1	4,35
Puntaje 5	16	69,57
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>



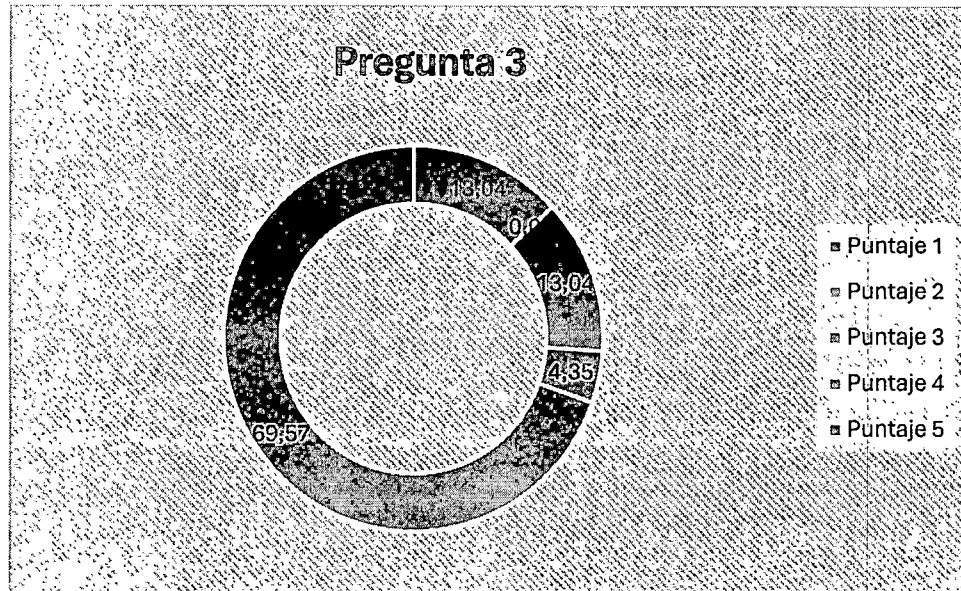
De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto a la cordialidad y disposición del servidor público es aceptable con un 73,91% correspondiente al puntaje 4 y 5.

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	3	13,04
Puntaje 2	0	0,00
Puntaje 3	3	13,04
Puntaje 4	1	4,35
Puntaje 5	16	69,57
<b>Total</b>	<b>23</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 73,91% correspondiente al puntaje 4 y 5.

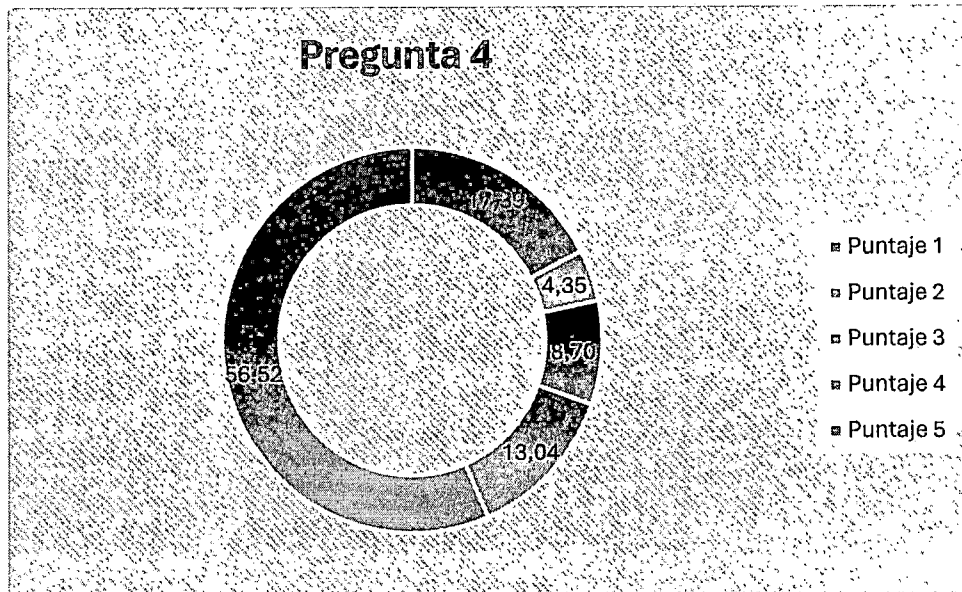
### Pregunta 3



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	4	17,39
Puntaje 2	1	4,35
Puntaje 3	2	8,70
Puntaje 4	3	13,04
Puntaje 5	13	56,52
<b>Total</b>	<b>23</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 69,57% 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	19	82,61
No	4	17,39
<b>Total</b>	<b>23</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. Próspero Carbonell Fangarife**

Revisó y aprobó

Subdirector Administrativo y Financiero

