



RESULTADO ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2025

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a las respuestas brindadas a sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), el Grupo de Relación Estado – Ciudadano aplicó la Encuesta de Evaluación de Satisfacción frente a la atención recibida, como mecanismo de medición de la calidad del servicio y la experiencia ciudadana.

La encuesta se encuentra disponible de manera permanente en la Sede Electrónica de la entidad, lo que garantiza su accesibilidad para los distintos grupos de interés de la entidad. Para la elaboración del presente informe, se analizaron las respuestas remitidas por los usuarios durante el período comprendido entre el 03 de octubre y el 22 de diciembre de 2025.

El instrumento de medición contempló los cuatro canales de atención al ciudadano: presencial, virtual, telefónico y correspondencia. Para cada uno de estos canales se formularon cuatro preguntas orientadas a evaluar atributos clave del servicio, tales como la **oportunidad en la respuesta**, la **claridad de la información suministrada** y el **conocimiento del servidor público** que atendió la solicitud. Adicionalmente, se incluyó una pregunta destinada a medir el **nivel general de satisfacción** de los ciudadanos frente a la atención recibida.

DIVULGACIÓN CORREO MASIVO

Se remitieron correos masivos a los grupos de interés con la invitación a responder la encuesta de satisfacción al ciudadano, bajo el siguiente mensaje:

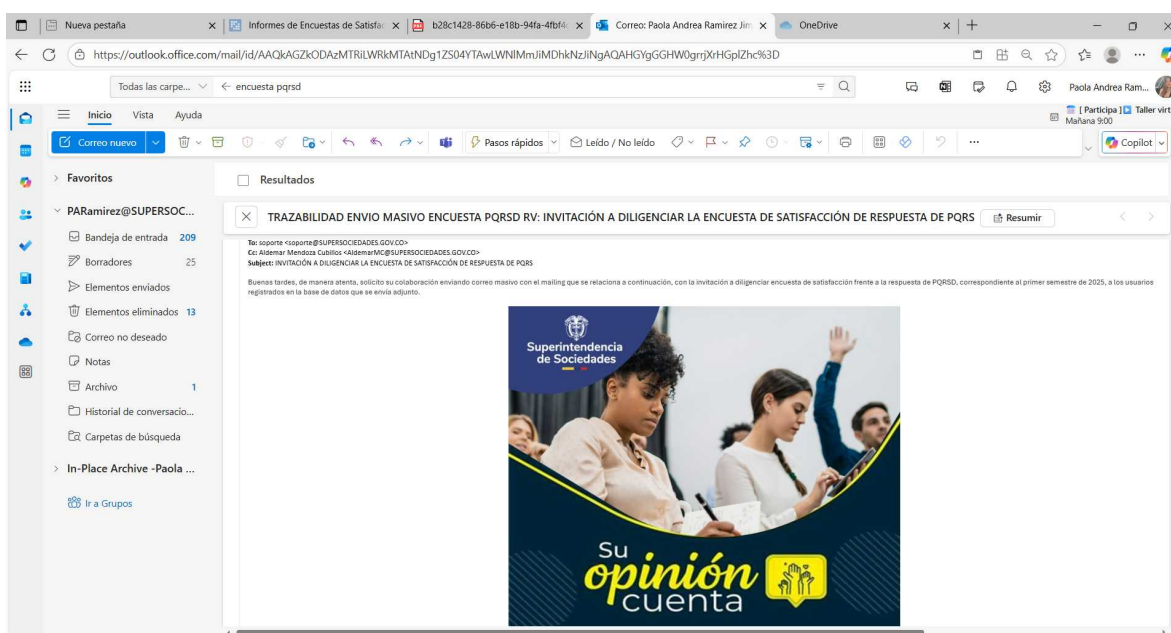
Figura 1

Mailing reporte



Para la realización del presente ejercicio de encuesta, se utilizó una base de datos de 35.762 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta, como se evidencia en el siguiente reporte.

Figura 2



Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos obtenidos, se identificarán y propondrán las acciones de mejora que resulten pertinentes.

I. ENCUESTA APLICADA

A continuación, se presenta la encuesta de **evaluación de satisfacción del ciudadano frente a las respuestas a las PQRS**, la cual se encuentra disponible de manera permanente en el **portal web institucional** para todos los grupos de interés de la entidad:

Figura 3
Captura, formulario de encuesta portal web



TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 35.762 correos electrónicos a los cuales se remitió la encuesta, se hizo el cálculo para determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 90 % y un margen de error del 7 %.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

$$Z\alpha^2 * N * p * q$$

$$n = \frac{Z\alpha^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

En donde:

$Z\alpha = 1.645$ (Constante para un nivel de confianza del 90%)

$N = 105$ (Número de la población)

$e = 7\%$ (Margen de error deseado)

$p = 0,5$ (Proporción de individuos que poseen la característica de estudio)

$q = 0,5$ (Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio)

Tenemos como resultado:

$n = 410$ (Número de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 85 % con un margen de error del 7 %, se requiere contar con un tamaño de muestra de 105 encuestas válidamente diligenciadas.

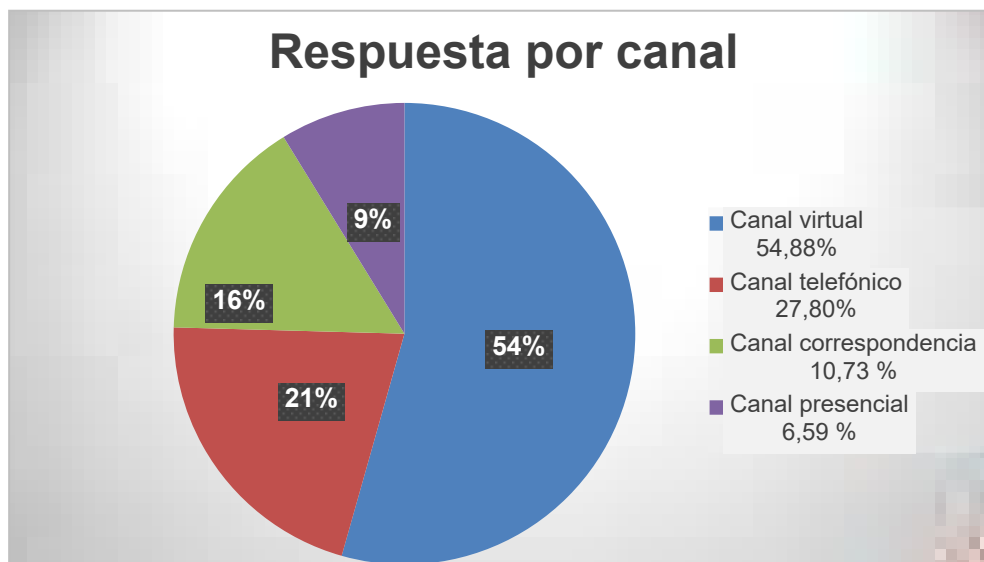
II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se consolidaron los resultados de la encuesta de satisfacción de PQRSD aplicada durante el período comprendido entre el 03 de octubre y el 22 de diciembre de 2025, alcanzando el tamaño de muestra previsto para el análisis.

El porcentaje de respuestas por cada canal evaluado se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Figura 4

Cantidad de repuestas por canal



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

El **canal virtual** concentró la mayor proporción de encuestas diligenciadas con un **54,39 %**, seguido por el **canal telefónico** con un **21,05 %**. En tercer lugar, se ubicó el **canal de correspondencia**, que registró un **10,73 %**, mientras que el **canal presencial** obtuvo la menor participación con un **6,59 %**.

El análisis de los resultados evidencia que el **canal virtual** es el medio de atención más utilizado por los ciudadanos para responder la encuesta de satisfacción, representando más de la mitad de la participación total. Esto

refleja una **preferencia marcada por los mecanismos digitales**, lo cual se alinea con las tendencias actuales de acceso a servicios públicos de manera remota y ágil.

1. Canal Presencial

Figura 5

Oportunidad en la prestación del servicio

1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio

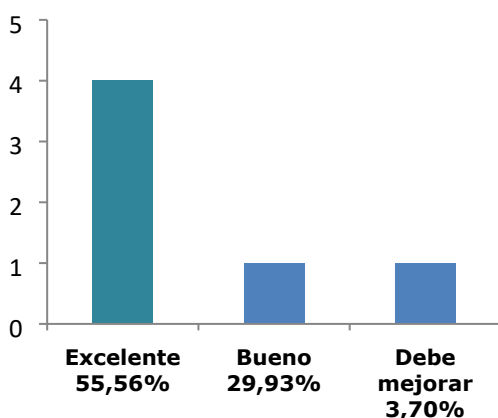


Figura 7

Nivel de Conocimiento

Figura 6

Claridad en la información

2. Califique la claridad de la información suministrada:

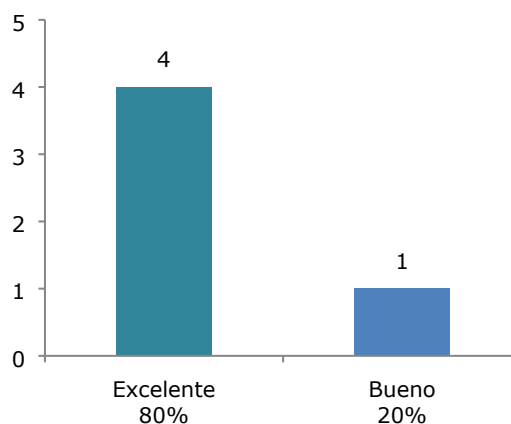
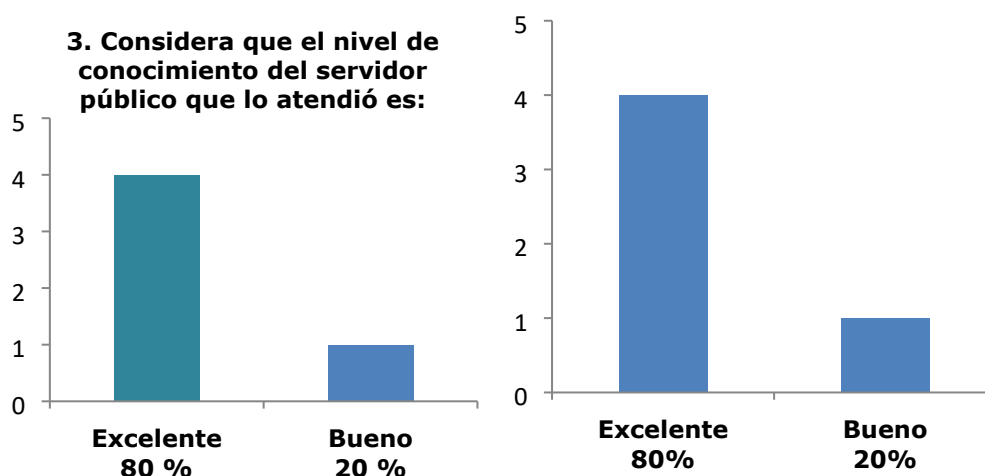


Figura 8

Evaluación Respuesta Solicitud



Análisis de Resultados:

1. Oportunidad de la prestación del servicio

Los resultados evidencian una **valoración mayoritariamente positiva** frente a la oportunidad en la prestación del servicio. El **55,56 %** de los ciudadanos calificó este atributo como *Excelente*, seguido de un **29,93 %** que lo consideró *Bueno*. En conjunto, el **85,49 %** de las respuestas se ubican en niveles altos de satisfacción, lo que refleja una adecuada gestión en los tiempos de respuesta a las PQRS.

No obstante, se identifica un **11,11 %** de calificaciones en el nivel *Aceptable* y un **3,70 %** en *Debe mejorar*, lo cual evidencia oportunidades puntuales de fortalecimiento orientadas a optimizar los tiempos de atención en casos específicos. Adicionalmente, un **3,7 %** de los encuestados no emitió respuesta, lo que no afecta de manera significativa la tendencia general del resultado.

2. Claridad de la información suministrada

En relación con la claridad de la información brindada en las respuestas a las PQRS, los resultados muestran un **alto nivel de satisfacción**. El **80 %** de los ciudadanos

calificó este atributo como *Excelente* y el **20 %** como *Bueno*, sin registrarse valoraciones en los niveles *Aceptable* o *Debe mejorar*.

Este resultado evidencia que la información suministrada por la entidad es percibida como clara, comprensible y suficiente, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a la calidad del servicio.

3. Nivel de conocimiento del servidor público

Respecto al nivel de conocimiento del servidor público que atendió la solicitud, el **80 %** de los encuestados lo calificó como *Excelente* y el **20 %** como *Bueno*, sin presentarse valoraciones en el nivel *Aceptable*. Aunque se registran porcentajes marginales asociados a *Debe mejorar* y *No responde*, estos no resultan representativos frente al total de respuestas obtenidas.

Los resultados permiten concluir que los ciudadanos perciben un **alto nivel de competencia técnica y conocimiento** por parte de los servidores públicos encargados de atender las PQRS, lo cual incide positivamente en la experiencia de atención.

4. Calidad de la respuesta a la solicitud

En cuanto a la calidad de la respuesta brindada, el **80 %** de los ciudadanos la calificó como *Excelente* y el **20 %** como *Bueno*, lo que evidencia una **percepción ampliamente favorable** frente a la pertinencia y suficiencia de las respuestas emitidas por la entidad.

Este resultado refleja coherencia entre el contenido de las respuestas, las necesidades de los ciudadanos y los lineamientos institucionales en materia de atención y servicio al ciudadano.

De manera global, los resultados de la Encuesta de Satisfacción PQRS evidencian un **alto nivel de satisfacción ciudadana**, con predominio de calificaciones en los niveles *Excelente* y *Bueno* en todos los atributos evaluados. Las valoraciones obtenidas reflejan avances significativos en la oportunidad, claridad, calidad y conocimiento del

personal que atiende las solicitudes, en coherencia con la Política de Servicio al Ciudadano y el enfoque de mejora continua del MIPG.

Las calificaciones en niveles *Aceptable* y *Debe mejorar* se presentan de manera marginal, constituyéndose en oportunidades específicas de mejora que pueden ser abordadas mediante el fortalecimiento de los tiempos de respuesta y el seguimiento permanente a la calidad del servicio.

2. Canal Telefónico

Figura 9
Oportunidad en la prestación del servicio

Figura 10
Claridad en la información

5. Califique la oportunidad de la prestación de servicio

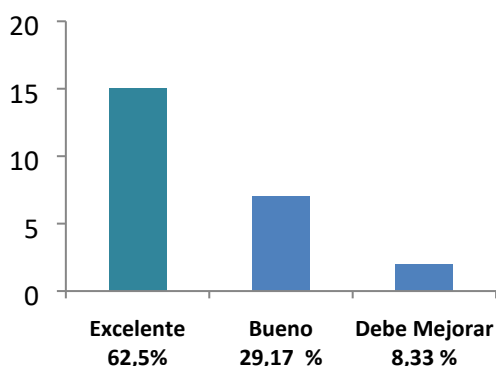


Figura 11
Nivel de Conocimiento

6. Califique la claridad de la información suministrada:

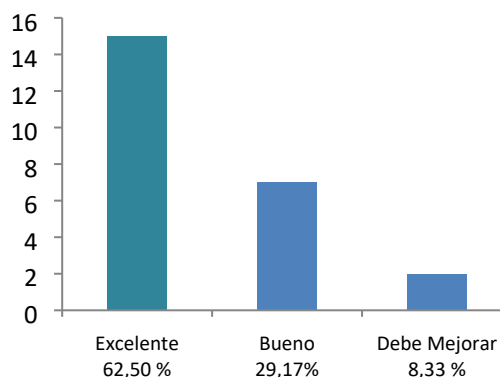
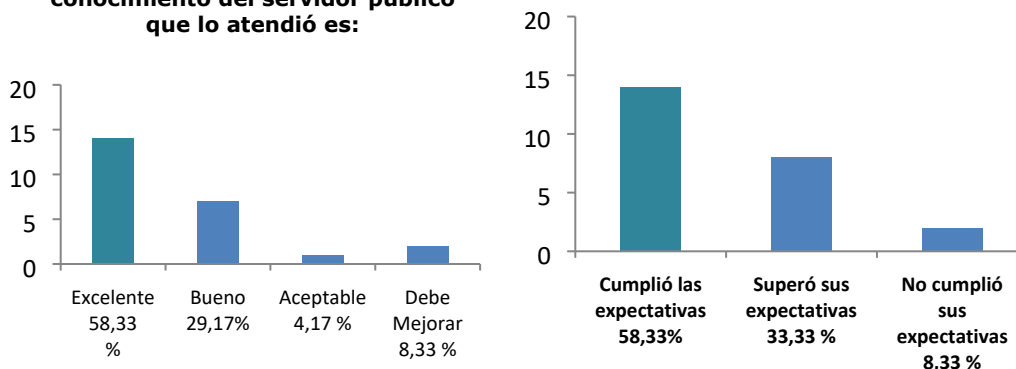


Figura 12
Nivel de expectativa

7. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



Análisis de Resultados:

5. Oportunidad en la prestación del servicio

Los resultados evidencian una **percepción mayoritariamente favorable** frente a la oportunidad en la prestación del servicio. El **62,5 %** de los ciudadanos calificó este atributo como *Excelente* y el **29,17 %** como *Bueno*, lo que representa un **91,67 % de valoración positiva**.

No obstante, se identifica un **8,33 %** de respuestas en el nivel *Debe mejorar*, lo cual sugiere la existencia de casos puntuales en los que los tiempos de respuesta no cumplieron plenamente las expectativas de los usuarios. No se registraron calificaciones en el nivel *Aceptable*, lo que refuerza la tendencia positiva del resultado.

6. Claridad de la información suministrada

En relación con la claridad de la información suministrada, el **62,5 %** de los encuestados la calificó como *Excelente* y el **29,17 %** como *Bueno*, alcanzando un **91,67 % de percepción positiva**.

Sin embargo, se evidencia un **6,42 %** de calificaciones en el nivel *Aceptable* y un **8,33 %** en *Debe mejorar*, lo cual señala oportunidades de fortalecimiento orientadas a mejorar la precisión, el lenguaje claro y la comprensión de la información entregada en algunas respuestas.

7. Nivel de conocimiento del servidor público

Respecto al nivel de conocimiento del servidor público que atendió la solicitud, los resultados reflejan una **alta valoración del desempeño del personal**. El **58,33 %** de los ciudadanos calificó este aspecto como *Excelente* y el **29,17 %** como *Bueno*, consolidando un **87,5 % de percepción positiva**.

Adicionalmente, se registró un **4,17 %** en el nivel *Aceptable* y un **8,33 %** en *Debe mejorar*, lo cual evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y actualización permanente del talento humano, especialmente en temas técnicos y normativos.

8. Cumplimiento de expectativas frente a la respuesta

En cuanto a la percepción sobre la respuesta brindada, el **58,33 %** de los ciudadanos manifestó que la respuesta *cumplió sus expectativas*, mientras que un **33,33 %** indicó que *superó sus expectativas*. En conjunto, el **91,66 %** de los encuestados percibió positivamente la respuesta emitida por la entidad.

No obstante, un **8,33 %** señaló que la respuesta *no cumplió sus expectativas*, lo que constituye un insumo relevante para la identificación de oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la calidad, pertinencia y oportunidad de las respuestas.

De manera global, los resultados de la encuesta evidencian un **alto nivel de satisfacción ciudadana**, con predominio de valoraciones positivas (*Excelente, Bueno* y cumplimiento/superación de expectativas) en todos los atributos evaluados. Las calificaciones menos favorables se presentan de manera **puntual y no generalizada**,

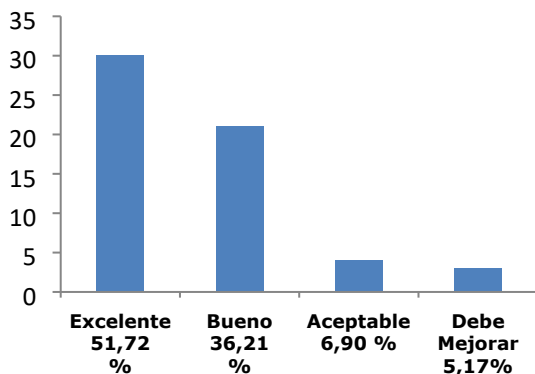
constituyéndose en oportunidades específicas de mejora que pueden ser abordadas mediante el fortalecimiento del seguimiento a los tiempos de respuesta, el uso de lenguaje claro y la capacitación continua del personal encargado de la atención al ciudadano.

3. Canal Virtual

Figura 13
Oportunidad en la prestación del servicio

Figura 14
Claridad en la información

9. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



10. Califique la claridad de la información suministrada:

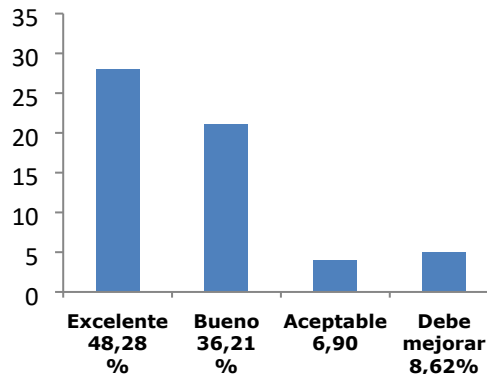
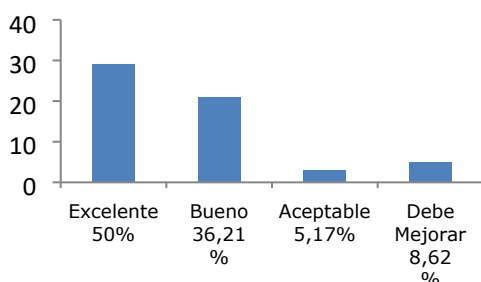


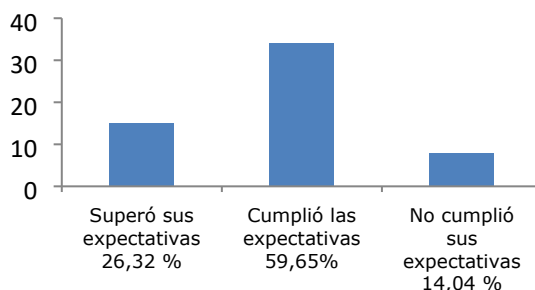
Figura 15
Nivel de Conocimiento

Figura 16
Nivel de expectativa

11. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



12. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis de Resultados:

9. Oportunidad en la prestación del servicio

Los resultados muestran una **percepción ampliamente positiva** frente a la oportunidad en la prestación del servicio. El **51,72 %** de los ciudadanos calificó este atributo como *Excelente* y el **36,21 %** como *Bueno*, lo que representa un **87,93 % de valoración favorable**.

Adicionalmente, un **6,90 %** consideró la oportunidad como *Aceptable* y un **5,17 %** la calificó en el nivel *Debe mejorar*, lo que indica la existencia de **casos puntuales** en los que los tiempos de respuesta no cumplieron plenamente las expectativas de los usuarios. Estos resultados constituyen una oportunidad para reforzar el seguimiento a los plazos de atención, especialmente en trámites de mayor complejidad.

10. Claridad de la información suministrada

En relación con la claridad de la información suministrada, el **48,28 %** de los encuestados la calificó como *Excelente* y el **36,21 %** como *Buena*, alcanzando un **84,49 % de percepción positiva**.

No obstante, se evidencia un **6,90 %** de calificaciones en el nivel *Aceptable* y un **8,62 %** en *Debe mejorar*, lo cual sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo el uso de **lenguaje claro**, la precisión de los contenidos y la adecuada estructuración de las respuestas, con el fin de mejorar la comprensión por parte de la ciudadanía.

11. Nivel de conocimiento del servidor público

Respecto al nivel de conocimiento del servidor público que atendió la solicitud, el **50 %** de los ciudadanos lo calificó como *Excelente* y el **36,21 %** como *Buena*, lo que representa un **86,21 % de percepción favorable**.

Sin embargo, se identifican valoraciones en los niveles *Aceptable* (**5,17 %**) y *Debe mejorar* (**8,62 %**), lo que evidencia la importancia de fortalecer de manera continua los procesos de **capacitación y actualización normativa y técnica** del talento humano encargado de la atención al ciudadano.

12. Cumplimiento de expectativas frente a la respuesta

En cuanto a la percepción general sobre la respuesta brindada, el **59,65 %** de los ciudadanos manifestó que la respuesta *cumplió sus expectativas* y el **26,32 %** indicó que *superó sus expectativas*. En conjunto, el **85,97 %** de los encuestados presentó una **percepción positiva** frente a la respuesta emitida por la entidad.

No obstante, un **14,04 %** señaló que la respuesta *no cumplió sus expectativas*, lo cual representa un insumo relevante para el análisis de calidad de las respuestas y la identificación de oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad, suficiencia y claridad de la información entregada.

De manera global, los resultados evidencian un **alto nivel de satisfacción ciudadana** frente a la atención brindada a través del trámite de las PQRSD, con predominio de valoraciones positivas en los atributos evaluados. Las calificaciones en los niveles *Aceptable* y *Debe mejorar* se presentan de forma **minoritaria**, pero constituyen oportunidades claras de mejora que pueden ser abordadas mediante acciones orientadas al fortalecimiento de los tiempos de respuesta, el uso de lenguaje claro y la capacitación permanente del personal.

4. CANAL CORRESPONDENCIA

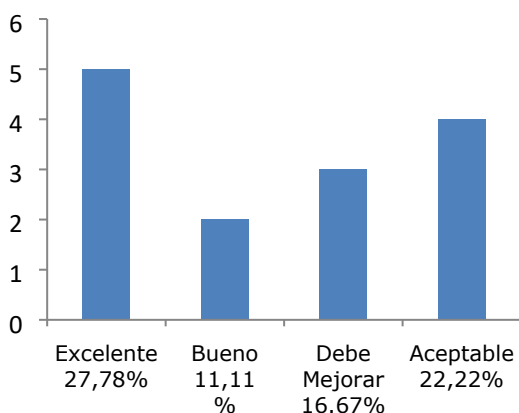
Figura 17

Oportunidad en la prestación del servicio

Figura 18

Claridad en la información

13. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



14. Califique la claridad de la información suministrada:

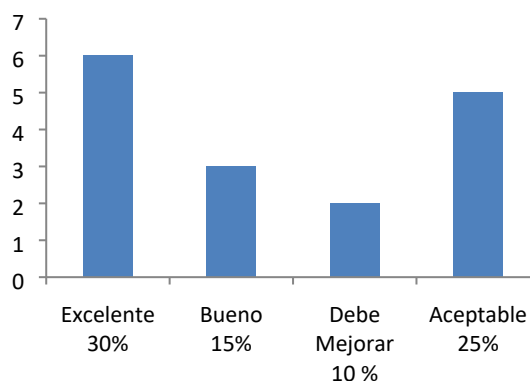


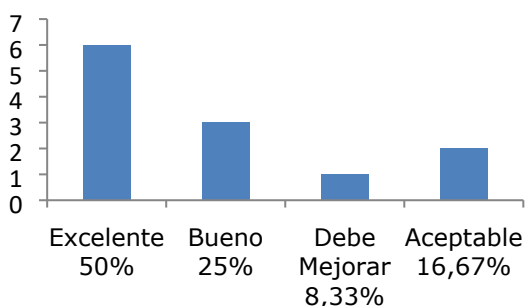
Figura 19

Nivel de Conocimiento

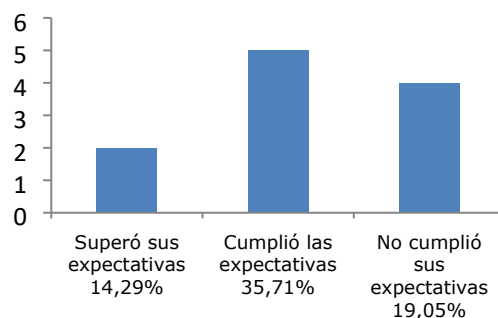
Figura 20

Nivel de expectativa

15. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



16. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis de Resultados

13. Oportunidad en la prestación del servicio

Los resultados evidencian una **percepción heterogénea** frente a la oportunidad en la prestación del servicio. El **27,78 %** de los encuestados calificó este atributo como *Excelente* y el **11,11 %** como *Bueno*, lo que representa un **38,89 % de valoración positiva**.

Por su parte, un **22,22 %** calificó la oportunidad como *Aceptable* y un **16,67 %** como *Debe mejorar*, lo cual refleja **oportunidades significativas de mejora** en los tiempos de respuesta. Adicionalmente, un **22,22 %** de los ciudadanos no emitió respuesta, lo que limita el alcance interpretativo del resultado y sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de retroalimentación.

14. Claridad de la información suministrada

En relación con la claridad de la información suministrada, el **30 %** de los encuestados la calificó como *Excelente* y el **15 %** como *Buena*, alcanzando un **45 % de percepción positiva**.

No obstante, se evidencia un **25 %** de respuestas en el nivel *Aceptable* y un **10 %** en *Debe mejorar*, lo que indica la necesidad de reforzar el uso de **lenguaje claro**, la coherencia de los contenidos y la estructuración de las respuestas. Adicionalmente, un **20 %** de los encuestados no respondió, lo que afecta la representatividad del resultado.

15. Nivel de conocimiento del servidor público

Respecto al nivel de conocimiento del servidor público que atendió la solicitud, el **50 %** de los ciudadanos lo calificó como *Excelente* y el **25 %** como *Buena*, lo que representa un **75 % de percepción favorable**.

Sin embargo, se identifican valoraciones en los niveles *Aceptable* (**16,67 %**) y *Debe mejorar* (**8,33 %**), así como un **16,67 %** de no respuesta, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y actualización del personal, así como mejorar la apropiación de los lineamientos técnicos y normativos.

16. Cumplimiento de expectativas frente a la respuesta

En cuanto a la percepción general sobre la respuesta brindada, el **35,71 %** de los ciudadanos manifestó que la respuesta *cumplió sus expectativas* y el **14,29 %** indicó que *superó sus expectativas*, lo que representa un **50 % de valoración positiva**.

No obstante, un **19,05 %** señaló que la respuesta *no cumplió sus expectativas* y un **6,82 %** no respondió, lo cual evidencia **oportunidades relevantes de mejora**.

orientadas a fortalecer la calidad, oportunidad y suficiencia de las respuestas emitidas por la entidad.

De manera consolidada, este bloque de resultados presenta **niveles de satisfacción inferiores** a los evidenciados en los bloques anteriores de la encuesta, con una mayor dispersión de las respuestas y un porcentaje significativo de *no respuesta*. Esta situación puede estar asociada a la complejidad de los trámites evaluados, a la oportunidad de las respuestas o a brechas en la claridad de la información suministrada.

Los resultados constituyen un **insumo clave para la formulación de acciones de mejora**, especialmente en lo relacionado con el fortalecimiento de los tiempos de respuesta, la aplicación del lenguaje claro y la capacitación del talento humano en atención al ciudadano.

5. Resultados Consolidados

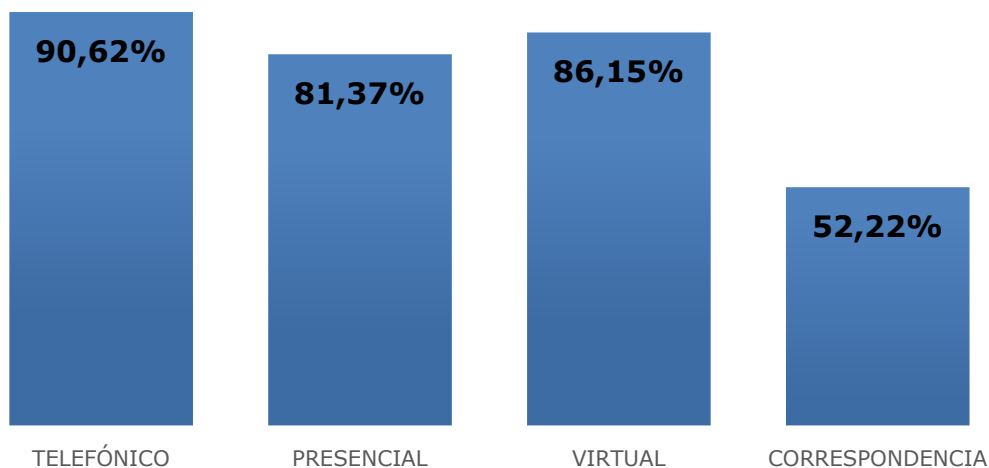
En las siguientes gráficas se presenta **un** resumen general de los resultados obtenidos a partir de las 105 encuestas diligenciadas por los usuarios, en el cual se realiza una comparación de los índices de satisfacción por cada uno de los canales de atención y respecto a cada uno de los atributos de calidad evaluados.

Resultados por canal de atención

Figura 21

Nivel de satisfacción por canal

**Nivel de satisfacción frente a las respuestas de las PQRS
por canal de atención**

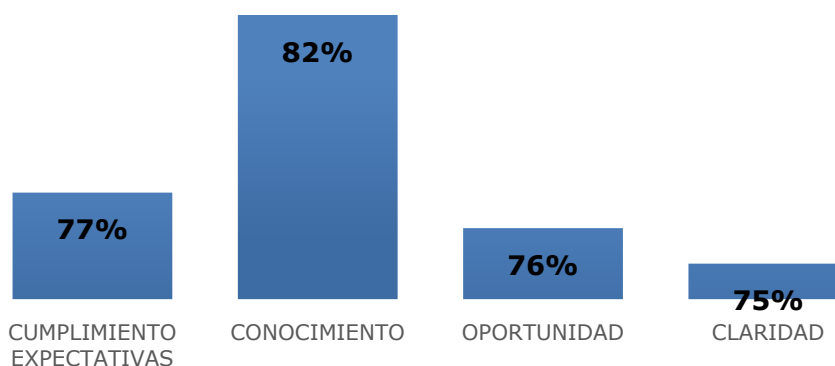


Resultados por atributos de calidad

Figura 22

Nivel de satisfacción por atributo

Nivel de Satisfacción por cada Atributo de Calidad de las Respuestas a las PQRSD en el Periodo evaluado



III CONCLUSIONES

Los resultados de la **Encuesta de Satisfacción del Ciudadano frente a la respuesta a las PQRSD del segundo semestre de 2025** evidencian, de manera general, un **alto nivel de satisfacción ciudadana** frente a la gestión institucional, reflejado en el predominio de valoraciones positivas en los niveles *Excelente* y *Bueno*, así como en el cumplimiento y superación de expectativas en la mayoría de los atributos evaluados.

El análisis por **canales de atención** muestra que el **canal virtual y el canal telefónico** concentran los mayores niveles de satisfacción, destacándose por la oportunidad en la respuesta, la claridad de la información suministrada y el adecuado nivel de conocimiento del servidor público. Estos resultados evidencian la efectividad de los mecanismos digitales y telefónicos como medios preferidos por la ciudadanía para la interacción con la entidad.

En términos de **oportunidad en la prestación del servicio**, los resultados reflejan una gestión adecuada en los tiempos de respuesta, especialmente en los canales virtual y telefónico. No obstante, se identifican **oportunidades de mejora puntuales**, particularmente en el canal de correspondencia, donde se presentan menores niveles de satisfacción y una mayor dispersión en las respuestas.

Frente a la **claridad de la información suministrada**, la percepción ciudadana es mayoritariamente positiva, lo que evidencia avances en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad. Sin embargo, la presencia de valoraciones en los niveles *Aceptable* y *Debe mejorar* indica la necesidad de continuar fortaleciendo el uso de **lenguaje claro**, la precisión de los contenidos y la estructuración de las respuestas.

En relación con el **nivel de conocimiento del servidor público**, los ciudadanos reconocen un **alto grado de competencia técnica** del personal encargado de la atención de las PQRSD, lo cual incide favorablemente en la experiencia del usuario. Aun así, los resultados sugieren la importancia de mantener procesos permanentes de capacitación y actualización, especialmente frente a cambios normativos y procedimentales.

Respecto al **cumplimiento de expectativas**, la mayoría de los encuestados manifestó que las respuestas brindadas cumplieron o superaron sus expectativas, lo que evidencia coherencia entre las respuestas emitidas y las necesidades de los ciudadanos. Las valoraciones menos favorables se concentran principalmente en el canal de correspondencia, constituyéndose en un insumo relevante para el fortalecimiento de este canal.

De manera consolidada, el ejercicio de medición permite concluir que la entidad avanza de forma favorable en la implementación de la **Política de Servicio al Ciudadano**, en coherencia con los principios del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, y que los resultados obtenidos constituyen una base sólida para la **toma de decisiones orientadas a la mejora continua** de la atención y respuesta a las PQRSD.

IV ACCIONES DE MEJORA

Desde el **Grupo de Relación Estado–Ciudadano** se continúa con la implementación de la estrategia orientada al **fortalecimiento del conocimiento del personal del centro de contacto**, a través de procesos permanentes de **capacitación y actualización** en los temas asociados a las competencias misionales de la entidad. Esta acción tiene como propósito **mejorar la orientación brindada a los ciudadanos y elevar la calidad de las respuestas** emitidas en el marco de la atención al usuario.

De manera complementaria, se realiza un **seguimiento y control continuo a las radicaciones asignadas**, con el fin de garantizar la **oportunidad, eficiencia y el cumplimiento de los tiempos establecidos** para la atención y respuesta de las PQRSD.

Así mismo, se contempla **escalar la oportunidad de mejora identificada en el canal de correspondencia** ante el **Área de Gestión Documental**, con el objetivo de fortalecer los procesos asociados a este canal, promover la **mejora continua en la prestación del servicio** y contribuir al **mejoramiento de la percepción de los grupos de interés**.

ELABORADOR(ES):

NOMBRE: R0497

CARGO: Contratista

REVISOR(ES) :

NOMBRE: J4448

CARGO: Funcionaria del Grupo Relación - Estado Ciudadano

APROBADOR(ES) :

NOMBRE: MARLENY NATALIA MALAVER ROJAS

CARGO: Coordinadora del Grupo de Relación Estado Ciudadano



Resolución 149411
2Tbf-71e0-4bd8-Re50-Lbd8-2e50