

Informe encuesta de satisfacción atención presencial

GIT RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

ABRIL 2026

Contenido

Introducción.....	2
1. Análisis de resultados.....	2
1.1. Atención de la solicitud.....	2
1.2. Nivel de satisfacción general.....	3
1.3. Claridad en la respuesta entregada	4
1.4. Recomendación del canal	6
2. Conclusiones	8

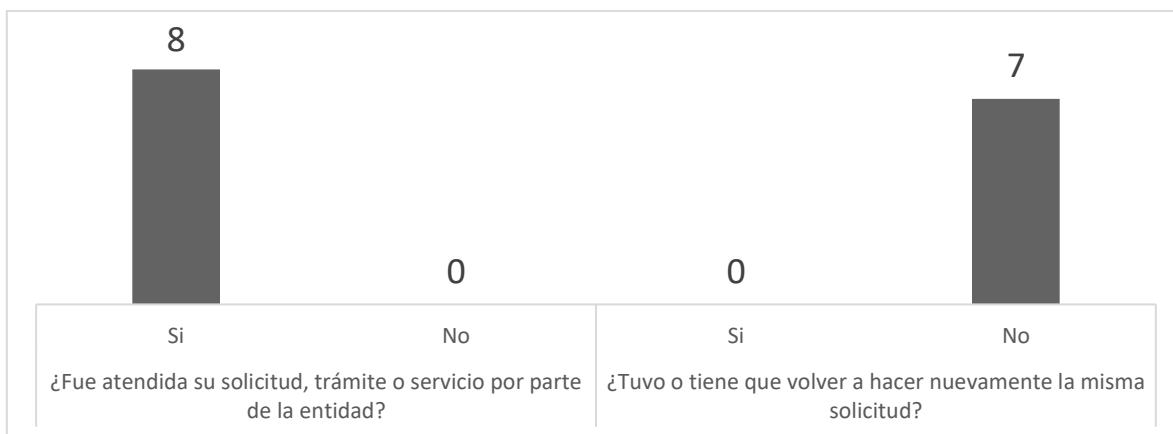
Informe de satisfacción atención presencial

Introducción

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se aplicó una encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los ciudadanos sobre la atención presencial brindada por la entidad. Su objetivo es identificar fortalezas, oportunidades de mejora y elementos clave para fortalecer la experiencia de servicio, en coherencia con los lineamientos de Servicio al Ciudadano y Lenguaje Claro. En este documento se presentan los resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones derivadas de las cuatro encuestas respondidas.

1. Análisis de resultados

1.1. Atención de la solicitud



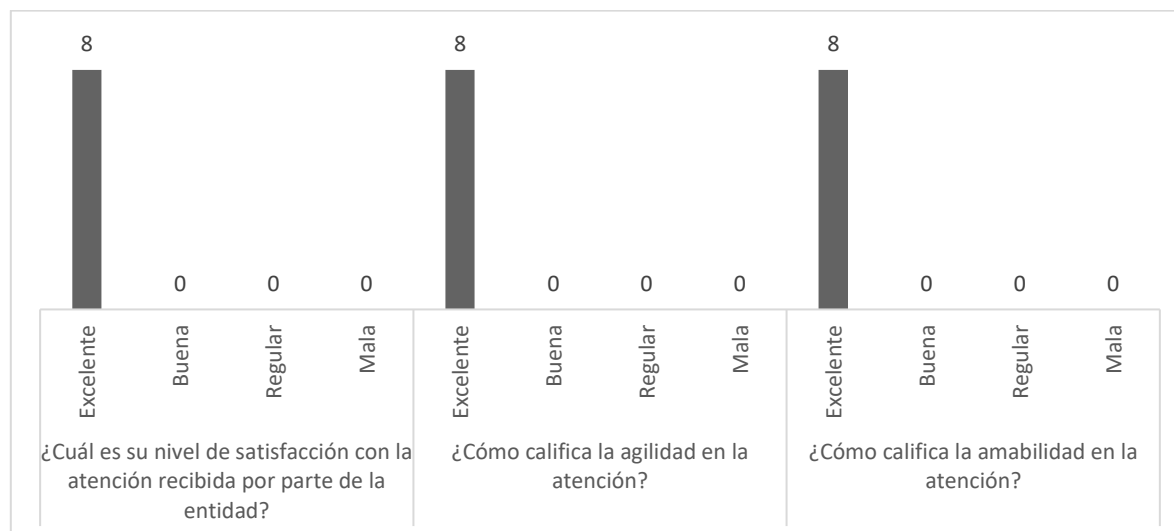
El análisis de las preguntas “¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la entidad?” y “¿Tuvo o tiene que volver a hacer nuevamente la misma solicitud?” permite evaluar de manera directa la efectividad real de la respuesta institucional desde la experiencia del ciudadano, lo cual es un insumo clave para la estrategia de participación ciudadana.

Los resultados muestran que la totalidad de los casos (8) indican que la solicitud fue atendida, sin registros de respuestas negativas. A su vez, en los casos evaluados para la segunda pregunta, ninguno de los ciudadanos reporta haber tenido que volver a realizar la misma solicitud (0 “Si” frente a 7 “No”). Este

comportamiento evidencia un nivel alto de efectividad en la atención, en tanto las respuestas no sólo fueron emitidas, sino que lograron satisfacer la necesidad inicial sin generar reprocesos.

Este resultado refleja que la entidad está logrando cerrar el ciclo de atención de manera satisfactoria para el ciudadano. Esto contribuye directamente a fortalecer la confianza institucional, reducir la carga administrativa asociada a solicitudes reiterativas y mejorar la percepción de eficiencia en la gestión pública. No obstante, es importante señalar que el tamaño de la muestra es reducido, lo cual limita la posibilidad de generalizar estos resultados a toda la entidad. En este sentido, aunque el comportamiento es positivo, se recomienda interpretarlo como una señal indicativa más que concluyente, y avanzar en la ampliación de este tipo de mediciones para contar con un panorama más robusto y representativo.

1.2. Nivel de satisfacción general



El análisis de los resultados asociados al nivel de satisfacción, la agilidad y la amabilidad en la atención evidencia un desempeño completamente positivo, con el 100% de las respuestas calificadas como “Excelente” en las tres dimensiones evaluadas.

En primer lugar, el nivel de satisfacción general muestra que los 8 encuestados califican la atención recibida como excelente, sin registros en las categorías de “Buena”, “Regular” o “Mala”. Este resultado indica que, desde la

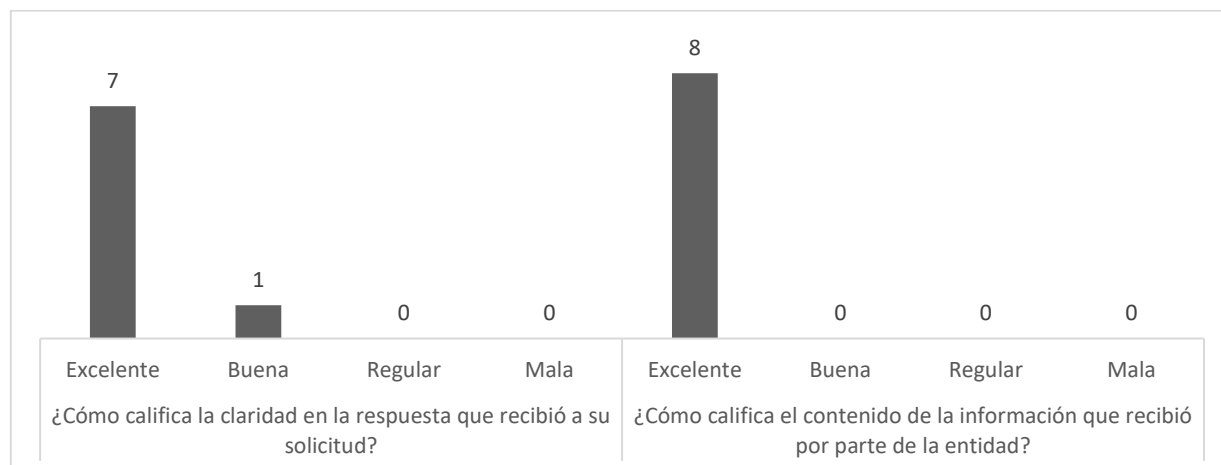
percepción del ciudadano, la entidad no sólo cumple con la atención de las solicitudes, sino que lo hace superando las expectativas en términos de calidad del servicio.

De manera consistente, la totalidad de los encuestados también califica como excelente tanto la agilidad como la amabilidad en la atención. Esto sugiere que la experiencia del ciudadano no se limita a la resolución de su solicitud, sino que está acompañada de un proceso eficiente en tiempos de respuesta y de una interacción respetuosa, empática y adecuada por parte de los funcionarios.

Una alta satisfacción, sumada a percepciones positivas de agilidad y amabilidad, contribuye a fortalecer la confianza institucional, elemento fundamental para promover la participación activa de la ciudadanía. Cuando los ciudadanos perciben que sus solicitudes son atendidas de manera oportuna y respetuosa, es más probable que utilicen los canales institucionales, ejerzan sus derechos y se involucren en los procesos de interacción con la entidad.

No obstante, es importante hacer una lectura crítica frente al tamaño de la muestra, ya que el número de respuestas (8) es limitado. Si bien los resultados son altamente positivos, no necesariamente son representativos del total de usuarios de la entidad. En este sentido, existe el riesgo de sobreestimar el desempeño institucional si no se amplía la base de medición.

1.3. Claridad en la respuesta entregada



El análisis de las preguntas “¿Cómo califica la claridad en la respuesta que recibió a su solicitud?” y “¿Cómo califica el contenido de la información que recibió por parte de la entidad?” permite profundizar en la percepción ciudadana sobre dos dimensiones centrales de la calidad de la respuesta: la forma (claridad) y el fondo (contenido).

En relación con la claridad de la respuesta, los resultados muestran que 7 de los 8 encuestados la califican como “Excelente” y 1 como “Buena”, sin registros en categorías negativas. Esto evidencia una percepción ampliamente positiva, aunque introduce un matiz relevante: existe al menos un caso en el que la claridad, si bien adecuada, no alcanzó el nivel más alto de valoración.

Por su parte, la calidad del contenido de la información presenta un resultado completamente positivo, con el 100% de las respuestas calificadas como “Excelente”. Este comportamiento sugiere que, desde la percepción del ciudadano, la información suministrada no solo es pertinente, sino también suficiente y útil para atender su solicitud. Este hallazgo es especialmente relevante, ya que el contenido es el elemento central que determina si una respuesta cumple su propósito.

Estos resultados permiten identificar una relación interesante: mientras el contenido alcanza una valoración perfecta, la claridad presenta un margen mínimo de mejora. Esto refuerza una tendencia observada en el análisis técnico: la entidad ha logrado consolidar una buena calidad en la información que entrega, pero aún puede perfeccionar la forma en que la comunica para garantizar que todos los ciudadanos la perciban como completamente clara.

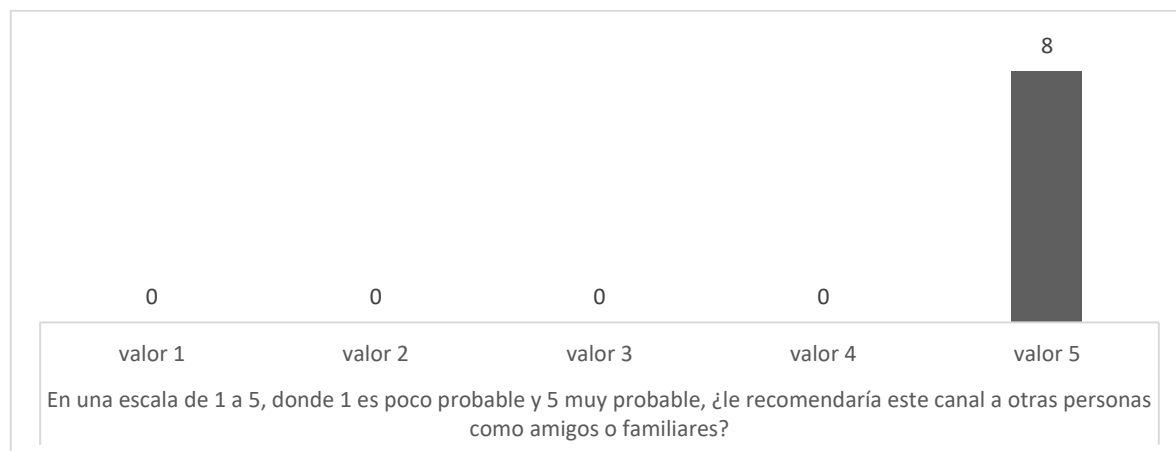
En este marco, una información clara y de alta calidad es un habilitador fundamental para la participación informada, ya que permite al ciudadano comprender su situación, tomar decisiones y ejercer sus derechos. Además, estos resultados contribuyen a fortalecer la confianza en la entidad y a mejorar la experiencia de interacción.

No obstante, es importante considerar nuevamente el tamaño de la muestra (8 respuestas), lo cual limita la posibilidad de generalizar estos resultados. Aunque

la percepción es muy favorable, se requiere ampliar la medición para validar si este comportamiento se mantiene de manera consistente en un universo más amplio de ciudadanos.

Asimismo, el hecho de que la claridad no alcance el 100% de excelencia, a diferencia del contenido, sugiere una oportunidad estratégica de mejora. Pequeños ajustes en el lenguaje, la estructura o la presentación de la información podrían cerrar completamente esta brecha, alineando la percepción ciudadana con los estándares técnicos de lenguaje claro.

1.4. Recomendación del canal



El resultado de la pregunta “En una escala de 1 a 5, donde 1 es poco probable y 5 muy probable, ¿le recomendaría este canal a otras personas como amigos o familiares?” evidencia un nivel máximo de recomendación, con el 100% de las respuestas (8 de 8) ubicadas en el valor 5.

Este indicador refleja un nivel muy alto de satisfacción y confianza por parte de los usuarios. El hecho de que no exista ninguna respuesta en valores intermedios o bajos indica que los ciudadanos no sólo tuvieron una experiencia positiva, sino que están dispuestos a recomendar activamente el canal, lo cual es uno de los niveles más altos de validación en términos de servicio.

La disposición a recomendar el canal implica que:

- Existe una percepción positiva integral de la atención recibida.
- Se fortalece la confianza institucional, un elemento clave para promover la interacción con la ciudadanía.
- Se potencia el uso del canal por efecto de voz a voz, lo cual puede ampliar el alcance de los mecanismos de participación.

Este resultado es coherente con otros hallazgos de percepción previamente analizados, como los altos niveles de satisfacción, la excelente calificación en agilidad y amabilidad, y la valoración positiva de la claridad y el contenido de las respuestas. En conjunto, estos elementos configuran una experiencia de usuario altamente favorable.

No obstante, es importante realizar una lectura crítica en dos sentidos. En primer lugar, el tamaño de la muestra (8 respuestas) es reducido, lo que limita la representatividad del resultado a nivel institucional. En segundo lugar, al contrastar este resultado con el análisis técnico de lenguaje claro, se evidencia que, aunque existen oportunidades de mejora en aspectos como la suficiencia de la información, la orientación al ciudadano y la presentación visual, estas no están impactando negativamente la percepción del usuario en los casos evaluados.

Este contraste es clave: sugiere que la entidad ya está generando una experiencia positiva, pero también que tiene la oportunidad de fortalecer sus estándares internos antes de que las brechas identificadas se traduzcan en una percepción negativa en el futuro.

El resultado refleja una fortaleza sobresaliente en la experiencia del usuario, posicionando el canal como altamente confiable y recomendable. Desde la estrategia de participación ciudadana, el reto consiste en mantener este nivel de satisfacción, ampliar la base de medición para validar su consistencia y continuar mejorando los aspectos técnicos del lenguaje claro, con el fin de asegurar que esta percepción positiva sea sostenible en el tiempo y escalable a toda la entidad.

2. Conclusiones

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción excepcionalmente alto por parte de los ciudadanos atendidos en la sede central ubicada en Bogotá. La totalidad de los encuestados califica como “Excelente” aspectos clave como la satisfacción general, la agilidad y la amabilidad en la atención. Asimismo, se observa una percepción altamente positiva en la claridad de las respuestas y, especialmente, en el contenido de la información suministrada, que alcanza el 100% de valoración excelente.

De manera consistente, todos los ciudadanos encuestados manifiestan que sus solicitudes fueron atendidas y que no requirieron reiterarlas, lo cual indica una alta efectividad en la resolución de los requerimientos en un solo ciclo de atención. Este resultado se complementa con el nivel máximo de recomendación del canal (100% en la calificación más alta), lo que refleja no solo satisfacción, sino confianza y disposición a promover el uso del servicio.

Estos resultados permiten concluir que la atención presencial en Bogotá presenta un desempeño sólido tanto en la dimensión relacional (trato, amabilidad) como en la funcional (resolución, agilidad y calidad de la información). Esto constituye una fortaleza estratégica para la entidad, en tanto posiciona el canal presencial como un espacio efectivo de interacción con la ciudadanía.

No obstante, es fundamental reconocer una limitación estructural del ejercicio: la encuesta fue aplicada únicamente en Bogotá, lo que implica que los resultados no son representativos del comportamiento de la atención presencial en las demás 16 subregiones. Esta situación limita la capacidad de realizar comparaciones territoriales o de identificar brechas diferenciales en la prestación del servicio.

Adicionalmente, el tamaño de la muestra es reducido, lo que sugiere que los resultados deben interpretarse como una señal indicativa de desempeño positivo, pero no como una medición concluyente del nivel de satisfacción institucional.

Finalmente, al contrastar estos resultados con el análisis técnico de lenguaje claro en respuestas a PQRSD, se observa una coherencia general en la percepción positiva del ciudadano. Sin embargo, también se identifican oportunidades de mejora en aspectos técnicos de la comunicación (como suficiencia de la información y orientación al ciudadano) que, aunque no se reflejan negativamente en la percepción actual, podrían impactarla en el mediano plazo si no se abordan.

Se recomienda ampliar la aplicación de la encuesta de satisfacción a las 16 subregiones restantes, con el fin de contar con un diagnóstico territorial más completo. Esto permitirá identificar brechas, comparar desempeños y diseñar estrategias diferenciadas que respondan a las particularidades de cada contexto. A finales del año 2025 se realizó la solicitud a la Oficina de Planeación de incluir el indicador en los planes de trabajo de las regionales, de manera que se garantizara la aplicación de la encuesta en todas las regionales. Sin embargo, esta solicitud no fue atendida y por esta razón la muestra no es representativa.

De manera complementaria, es necesario incrementar el tamaño de la muestra, garantizando una recolección más robusta y sistemática de información que permita generar conclusiones más representativas y confiables para la toma de decisiones. Asimismo, se sugiere integrar los resultados de percepción ciudadana con los análisis técnicos de calidad (como el de lenguaje claro), de manera que se puedan identificar coherencias y brechas entre lo que la entidad considera adecuado y lo que el ciudadano percibe. Esto permitirá anticipar riesgos y fortalecer la calidad del servicio de manera preventiva.

Se recomienda fortalecer los lineamientos de atención presencial, incorporando criterios de lenguaje claro, orientación al ciudadano y cierre efectivo de la atención. Aunque los resultados actuales son positivos, estandarizar estos elementos permitirá mantener la calidad del servicio en el tiempo y frente a posibles cambios en el personal o en la demanda.

Adicionalmente, se propone implementar mecanismos de seguimiento continuo a la satisfacción ciudadana, más allá de ejercicios puntuales, que permitan

monitorear la evolución del servicio y detectar oportunamente posibles desviaciones en la calidad de la atención.

Finalmente, es fundamental aprovechar los altos niveles de satisfacción y recomendación como una oportunidad para fortalecer el uso de los canales institucionales, promoviendo su difusión y posicionamiento, especialmente en territorios donde la interacción con la entidad puede ser más limitada.

Elaboró: Juliana Chamorro Gerena – Gestor GIT Relación Estado Ciudadano