



Función Pública



FICHA TÉCNICA ENCUESTA ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Proceso: Medición de la Experiencia
ciudadana

Oficina Relación Estado Ciudadanías
Departamento Administrativo de la Función pública

Versión 1
Diciembre de 2025



Función Pública

Nombre del instrumento:	Encuesta de Atención de PQRSD -Medición de la Experiencia ciudadana.
Oficinas responsables:	Todas las áreas que atienden y resuelven Peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias.
Objetivo de la medición:	Generar información cuantitativa confiable para la toma de decisiones institucionales, orientada a evaluar el desempeño del servicio de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS), en términos de accesibilidad, oportunidad, calidad de la información, trato al ciudadano y nivel de satisfacción, como insumo para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
Población objetivo:	Ciudadanos que han realizado Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias ante la entidad.
Técnica de recolección:	Encuesta estructurada.
Instrumento:	Cuestionario digital autoadministrado disponible en <u>Medición experiencia ciudadana - Función Pública</u>
Periodo de aplicación:	Constante
Periodo de seguimiento:	Trimestral

La medición de la experiencia ciudadana en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y brechas en la prestación del servicio, aportando



Función Pública

evidencia para el seguimiento a la gestión, el cumplimiento de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la relación Estado ciudadanías.

La encuesta de Atención de PQRDS, dispuesta en la página web de Función Pública, [Medición experiencia ciudadana - Función Pública](#), es un instrumento diseñado para medir la experiencia de los usuarios a través de preguntas orientadas a evaluar la accesibilidad de los canales, la calidad de la información suministrada, la oportunidad en la respuesta, el trato recibido y la satisfacción general del ciudadano.

Se utilizó una escala tipo Likert, la cual permite medir el nivel de percepción, grado de acuerdo y satisfacción de los ciudadanos frente al servicio recibido, mediante opciones de respuesta.

Las opciones de respuesta de la encuesta son:

1. Muy en desacuerdo / Muy insatisfecho
2. En desacuerdo / Insatisfecho
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo / Neutral
4. De acuerdo / Satisfecho
5. Muy de acuerdo / Muy satisfecho

Variables y dimensiones medidas:

- Accesibilidad del servicio: Evalúa la facilidad de acceso a los canales de atención (presenciales, virtuales y telefónicos).
- Calidad de la información: Mide la claridad, completitud y utilidad de la información brindada sobre los trámites, tiempos de respuesta y estado de la solicitud.
- Oportunidad en la atención: Evalúa el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa y los compromisos institucionales.
- Trato y calidad humana del servicio: Mide el nivel de respeto, empatía y orientación al servicio brindado durante la atención.



- Satisfacción general: Evalúa la percepción global del ciudadano frente al servicio recibido.

Preguntas del instrumento:

- a) Los canales disponibles (presenciales, virtuales o telefónicos) facilitaron la presentación de la PQRDS.
- b) El personal brindó información clara, completa y útil sobre los trámites, tiempos de respuesta y/o estado de la solicitud.
- c) La PQRDS fue atendida y respondida dentro de los plazos establecidos por la normativa y los compromisos institucionales (15 o 30 días hábiles).
- d) La atención fue respetuosa, empática y orientada al servicio, fomentando el respeto mutuo.
- e) Nivel de satisfacción que genera el servicio de Atención de PQRDS.

Procesamiento y análisis de la información:

Los datos recolectados son sistematizados en una base de datos suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y analizados por la Oficina Relación Estado Ciudadanías mediante estadísticas descriptivas como frecuencias, porcentajes y promedios, para la elaboración de informes de resultados.

Confidencialidad de la información:

Las respuestas son utilizadas exclusivamente con fines estadísticos y de mejora institucional, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales.

FICHA TÉCNICA ENCUESTA ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Versión 1

Proceso Asociado a Relación Estado Ciudadanías
Diciembre de 2025