



Función Pública

FICHA TÉCNICA ENCUESTA ASESORÍA INTEGRAL.

**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 Asesoría Integral
Oficinas responsables:	Todas las Direcciones que ofrecen servicios de asesoría integral a otras entidades.
Objetivo de la medición:	Evaluar la calidad, pertinencia y efectividad del servicio de acompañamiento y asistencia técnica ofrecido por las Direcciones Técnicas del Departamento Administrativo de la Función Pública a las entidades, como insumo para la toma de decisiones, el fortalecimiento de la gestión institucional, la mejora del desempeño organizacional y el fortalecimiento de la relación Estado ciudadanías.
Población objetivo:	Servidores públicos y representantes de entidades que reciben servicios de acompañamiento y asistencia técnica por parte de las Direcciones Técnicas del Departamento Administrativo de la Función Pública durante el periodo de medición.
Técnica de recolección:	Encuesta estructurada.
Instrumento:	Cuestionario digital autoadministrado disponible en Medición experiencia ciudadana - Función Pública
Periodo de aplicación:	Constante
Periodo de seguimiento:	Trimestral

Instrumento diseñado para medir la experiencia de las entidades frente al servicio de asesoría integral brindado por las Direcciones Técnicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de preguntas orientadas a evaluar el dominio temático del facilitador, la claridad en la comunicación, la pertinencia de los

contenidos, el trato brindado, el cumplimiento de horarios y temarios, y el nivel de satisfacción general con la asesoría recibida.

El instrumento utiliza una escala tipo Likert, que permite medir el nivel de percepción, grado de acuerdo y satisfacción de las entidades frente al servicio de asesoría integral 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, dimensiones e indicadores evaluados:

- ✚ Manejo y conocimiento de la temática: Evalúa el nivel de dominio conceptual y técnico del facilitador frente a los temas abordados en la asesoría.
- ✚ Capacidad de comunicación y claridad: Mide la claridad, coherencia y facilidad de comprensión en la transmisión de la información.
- ✚ Contextualización y pertinencia del contenido: Evalúa la adecuación de los contenidos a las necesidades, realidades y contexto institucional de la entidad atendida.
- ✚ Amabilidad, empatía y trato del facilitador: Mide la calidad del trato, la disposición de servicio, el respeto y la empatía durante la asesoría.
- ✚ Cumplimiento de horario y temarios: Evalúa el cumplimiento de los tiempos establecidos, la agenda y los contenidos previamente acordados.
- ✚ Satisfacción general con la asesoría: Evalúa la percepción global de la entidad frente al servicio de asesoría integral recibido.

Preguntas del instrumento:

- a) Nivel de manejo y conocimiento de la temática por parte del facilitador.
- b) Capacidad de comunicación y claridad en la asesoría brindada.
- c) Nivel de contextualización y pertinencia del contenido desarrollado.
- d) Amabilidad, empatía y trato del facilitador durante la asesoría.
- e) Cumplimiento de horario y temarios acordados.
- f) Nivel de satisfacción general con la asesoría recibida.

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.

Uso de los resultados:

Los resultados servirán como insumo para el seguimiento a la gestión de las Direcciones Técnicas, la formulación de acciones de mejora, el fortalecimiento de la oferta de asesoría institucional y la optimización del impacto de los servicios de acompañamiento.

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 ASESORÍA INTEGRAL.

Versión 1

Proceso Asociado a Relación Estado Ciudadanías
Diciembre de 2025