



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

<b>Nombre del instrumento:</b>	Encuesta de Asesoría Integral
<b>Oficinas responsables:</b>	<b>Todas</b> las Direcciones que ofrecen servicios de asesoría integral a otras entidades.
<b>Objetivo de la medición:</b>	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.
<b>Población objetivo:</b>	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.
<b>Técnica de recolección:</b>	Encuesta estructurada.
<b>Instrumento:</b>	Cuestionario digital autoadministrado disponible en <a href="#">Medición experiencia ciudadana - Función Pública</a>
<b>Periodo de aplicación:</b>	Constante
<b>Periodo de seguimiento:</b>	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



## Función Pública

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.



## Función Pública

### 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

---

Carrera 6 No. 12-62  
Bogotá, D.C. Colombia  
Teléfono: 601 7395656  
Fax: 601 7395657  
Código Postal: 111711

Email:  
[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)  
Página web:  
[www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

F Versión 1 Fecha: 2025-12-12  
Si este formato se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión (Intranet)