

INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN **CANALES DE ATENCIÓN**

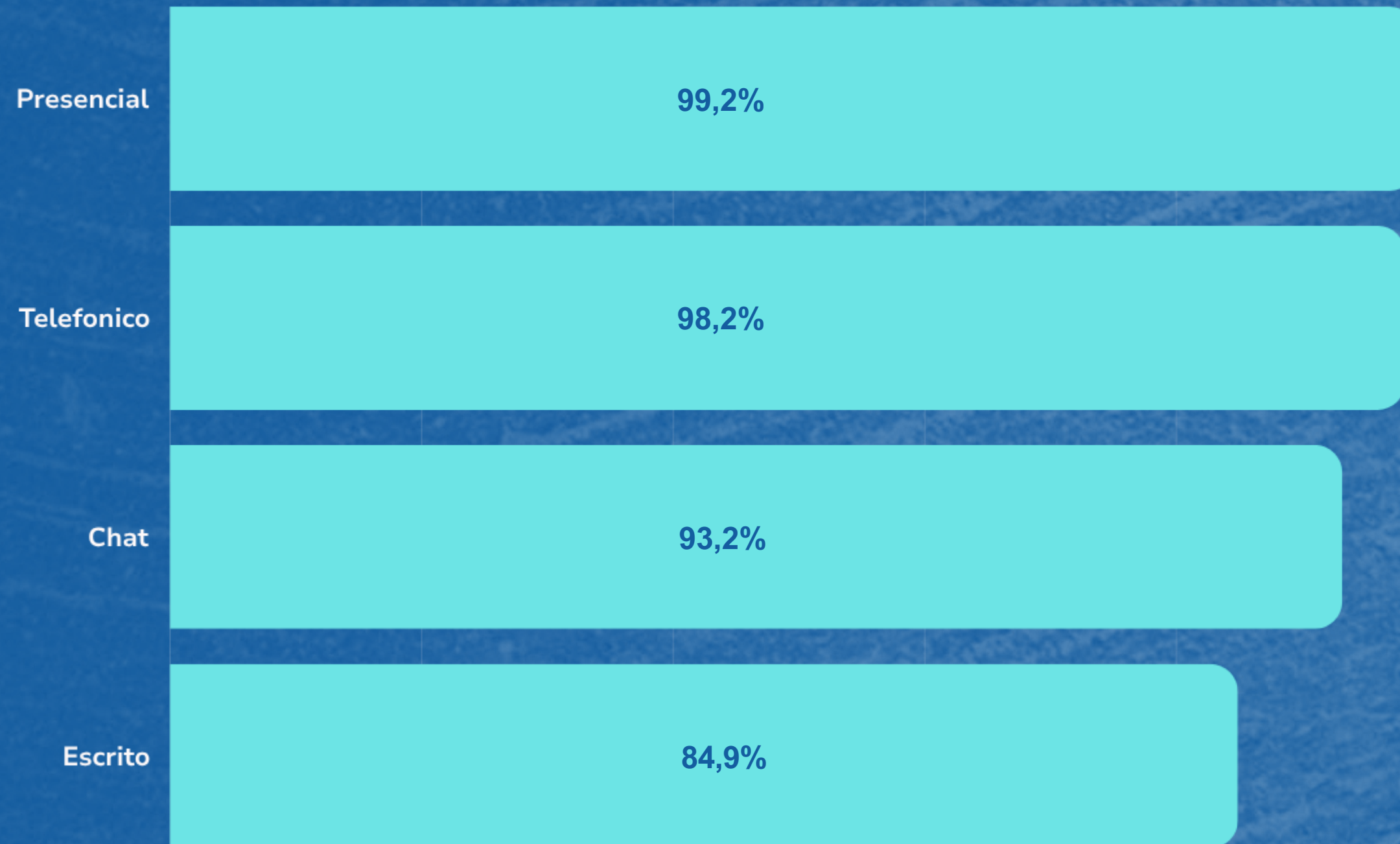
Primer semestre 2026



PRIMER TRIMESTRE 2026

COMPORTAMIENTO

Indicador 90,9% - I Trimestre 2026



Meta

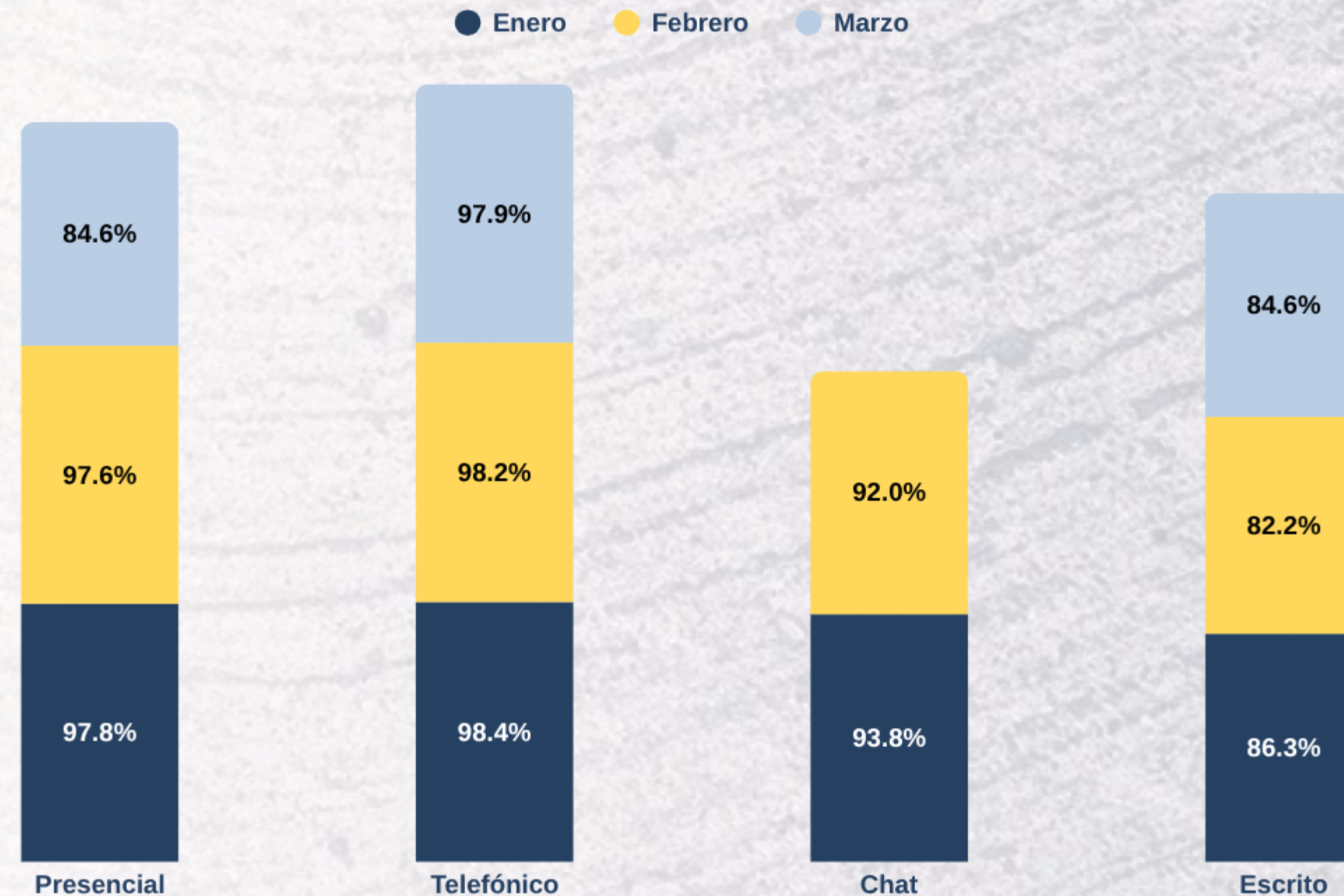
Del total de encuestas de satisfacción contestadas, esperamos que el 85% de la ciudadanía nos califique entre 4 y 5.

Nota final del II Trimestre 2026

Del total de encuestas de satisfacción el 90.9% me calificó entre 4 y 5.

INDICADOR POR CANAL

% Satisfacción por mes Vs Canal de Atención



Fuente: Informe Canales

Durante el primer trimestre de 2026, el indicador de satisfacción mostró variaciones entre los diferentes canales:

- El canal Presencial se consolidó como el de mayor satisfacción, con un incremento progresivo mes a mes y un promedio trimestral de 98,53%.
- El canal Telefónico ocupó el segundo lugar, con un promedio de 98,17%; aunque presentó una leve disminución en febrero, se mantuvo en niveles altos y estables durante el periodo.
- El canal Chat, evaluado únicamente en enero y febrero debido a la indisponibilidad mencionada con anterioridad para el mes de marzo, se ubicó en tercer lugar con un promedio de 92,90%.
- El canal Escrito registró el resultado más bajo en comparación con los demás canales, con un promedio de 84,37%.

En general, los resultados evidencian una mayor satisfacción en los canales de atención directa (presencial, chat y telefónico), que superan el 98% de satisfacción.

ACCIONES CLAVES EN LA GESTIÓN

Canal escrito – PQRSDF

- Fortalecimiento del modelo preventivo de gestión de PQRSDF mediante seguimiento semanal, alertas tipo semáforo y acompañamiento especializado a los enlaces, permitiendo anticipar riesgos de vencimiento y mejorar la oportunidad de respuesta. Se desarrollaron cinco capacitaciones sobre el aplicativo AZ y se amplió la medición de satisfacción de 42 a 546 encuestas.

Canal Chat

- Avance en la consolidación de una atención ciudadana integrada y soportada en una solución en la nube, fortaleciendo la trazabilidad de las interacciones, la eficiencia operativa y la experiencia de la ciudadanía.

Canal Presencial

- Fortalecimiento de las capacidades del equipo y de la gestión del conocimiento mediante matrices especializadas sobre SINAC y “Cultura es Dignidad Mayor”, complementado con la ampliación de los mecanismos de medición de satisfacción mediante código QR y formatos físicos.

Canal Telefónico

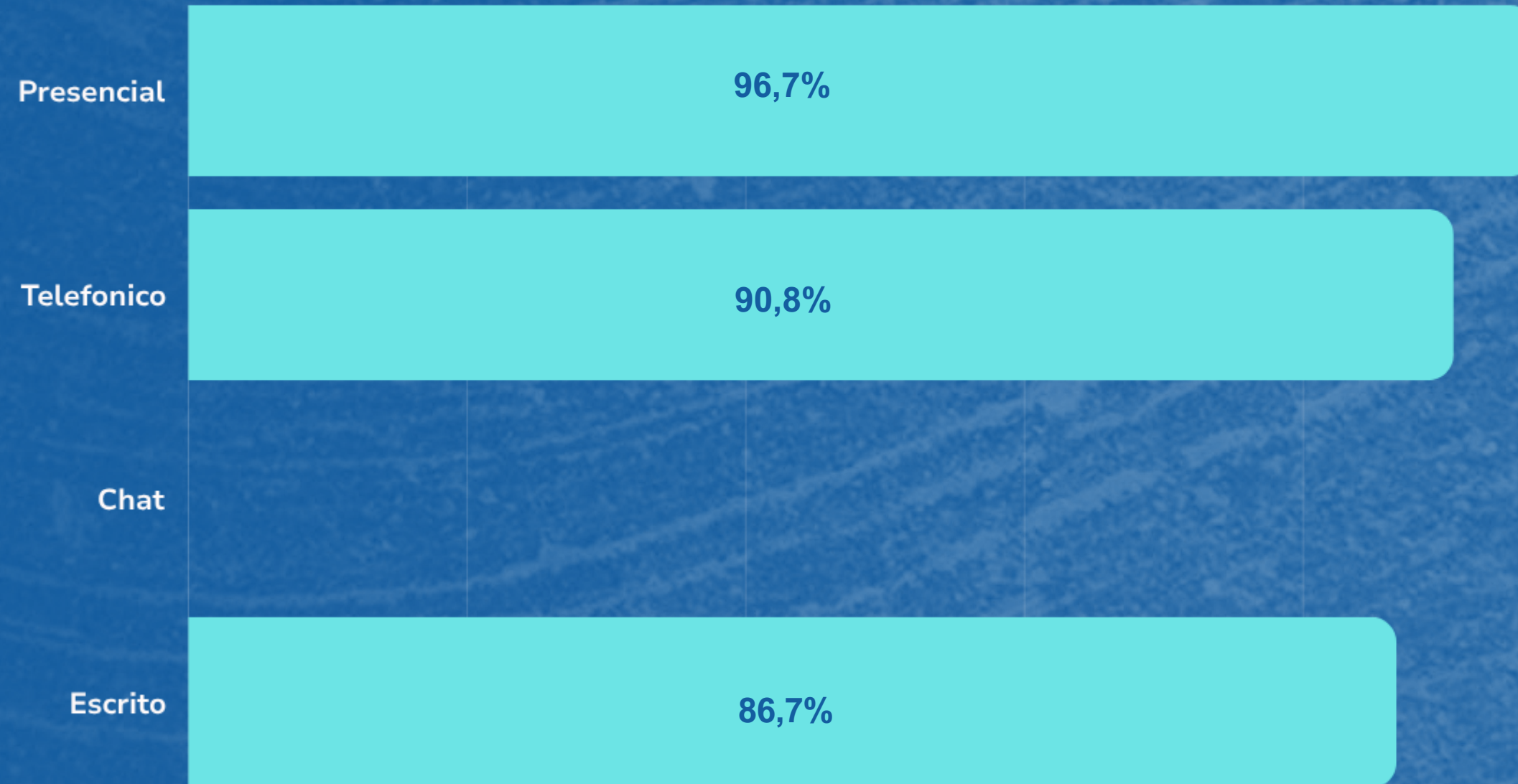
- Optimización de la clasificación de las interacciones ciudadanas para fortalecer la calidad de la información, identificar tendencias de demanda y generar insumos estratégicos para la toma de decisiones.



SEGUNDO TRIMESTRE 2026

COMPORTAMIENTO

Indicador 90,7% - II Trimestre 2026



Meta

Del total de encuestas de satisfacción contestadas, esperamos que el 85% de la ciudadanía nos califique entre 4 y 5.

Nota final del II Trimestre 2026

Del total de encuestas de satisfacción el 90.7% nos calificó entre 4 y 5.

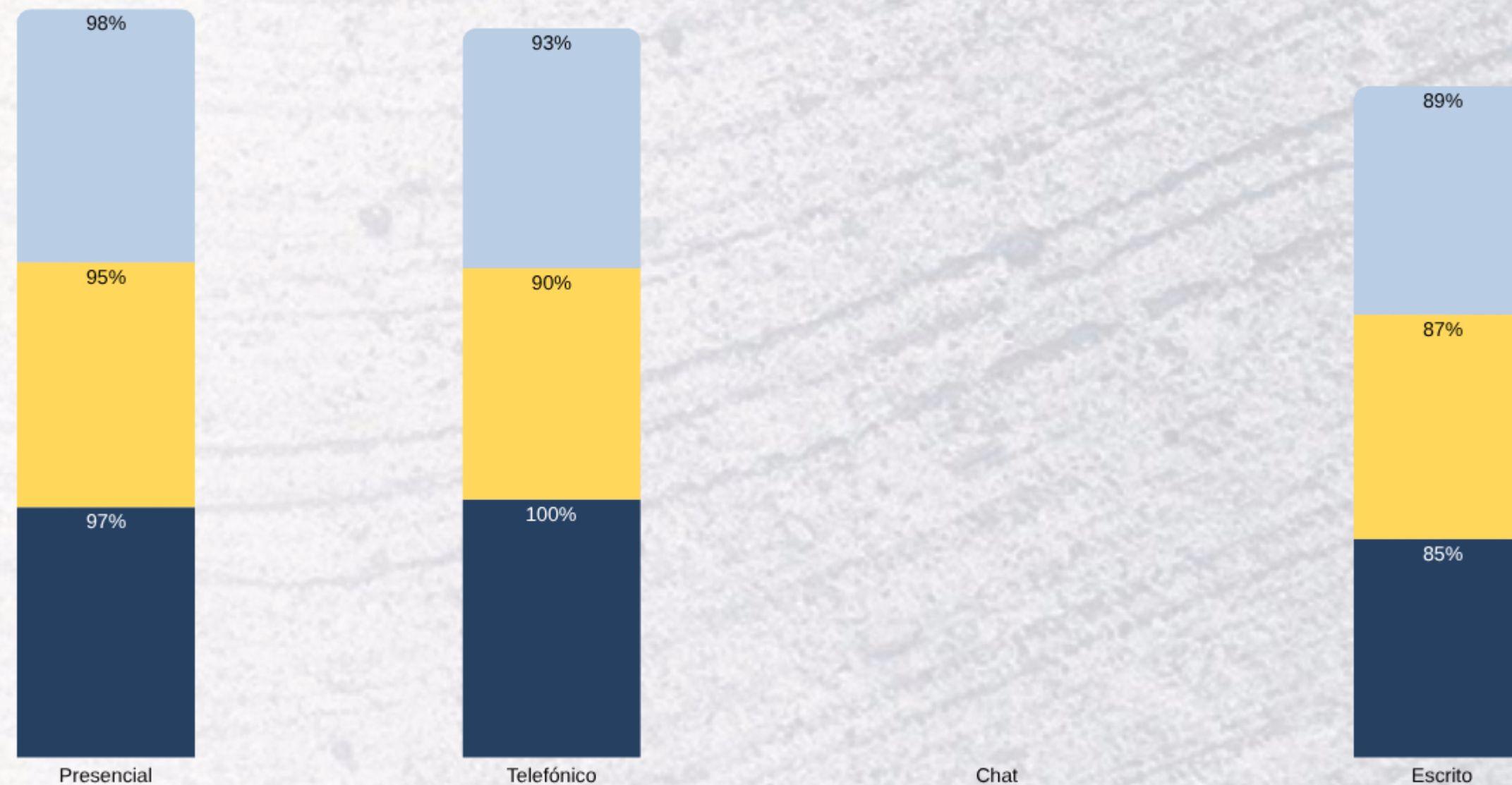
Novedad Encuesta de Satisfacción – Canal Chat

En el segundo trimestre a partir de la implementación del Modelo de Servicio y como resultado del proceso de estabilización se está trabajando en la consecución de los datos asociados a las encuestas de satisfacción del Canal Chat, por lo anterior se dará alcance con este dato una vez se consoliden los reportes.

INDICADOR POR CANAL

% Satisfacción por mes Vs Canal de Atención

● Abril ● Mayo ● Junio



Fuente: Informe Canales

Para el II trimestre de 2026, el indicador de satisfacción se mantuvo de manera estable con respecto al cumplimiento de la meta (85%)

Durante el mes de mayo se produjo una disminución en la nota de los canales presencial y telefónico sin perder el indicador. Los comentarios destacados que influyeron en este cambio fueron asociados a extensiones que han cambiado, información sobre convocatorias, reiteración de respuestas a peticiones escritas.

Para el mes de junio se logró incrementar el nivel de satisfacción en todos los canales derivado de las mejoras al servicio, retroalimentación a las áreas y a la mejora continua del equipo de trabajo de la Oficina de Relacionamiento que interactúa con la ciudadanía.

ACCIONES CLAVES EN LA GESTIÓN

Canal escrito - PQRSDF

- Seguimiento preventivo diario, semanal y mensual a la gestión de las solicitudes asignadas a las dependencias para su respectiva gestión.
- Reporte Oficina Control Interno de seguimiento a Entes de Control
- Durante este periodo se enviaron 1.023 correos a las dependencias notificando lo cierres con el fin de evitar vencimientos.
- Se realizaron 5 capacitaciones a personal nuevo en el Ministerio (BNC, Secretaria General, Patrimonio, DACMI)
- Se hizo el acompañamiento a la Dirección de Poblaciones frente a la estrategia implementada por ellos para el mejoramiento en la atención de PQRSDF.
- Se desarrollo una automatización que permitió atender la contingencia del programa Artes para la Paz del Viceministerio de las Artes

Canal Presencial

- Acompañamiento personalizado y seguimiento constante a las solicitudes de los peticionarios
- Se realizaron sesiones de acompañamiento para fortalecer la atención ciudadana del canal presencial, a través del alistamiento y desarrollo de pruebas del digiturno, con el fin de identificar posibles ajustes, validar el flujo de atención para la implementación adecuada del nuevo modelo de atención.

Canal Chat

- Se realizó la creación y revisión de las asistencias del canal de atención Chat para la implementación del nuevo modelo de atención, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, optimizar tiempos de atención, validar la pertinencia y claridad de los guiones establecidos.

Canal Telefónico

- Se realizó seguimiento a la atención del canal telefónico y se generó una alerta a la jefatura de la Oficina por la falta de atención a la ciudadanía por parte de las diferentes áreas
- Se analizaron las encuestas de satisfacción aplicadas en el canal telefónico durante mayo y se identificaron oportunidades de mejora para fortalecer la atención.
- Se implementó la estrategia de llamadas outbound para aplicar las encuestas de satisfacción a los ciudadanos que no habían podido responderlas durante la atención telefónica.
- Se realizó seguimiento a la evolución del indicador de satisfacción y se generó una alerta ante su disminución. , identificando dificultades para contactar a las dependencias y obtener respuesta a sus solicitudes.



Culturas



*Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía,
Cultura de Paz y Cuidado*