

# INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2025

---

Dirección de Atención al  
Usuario, Intervención Temprana  
y Asignaciones



# **MECANISMOS DISPUESTOS EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Bogotá D.C., julio de 2025



# MECANISMOS DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

MECANISMO	DESCRIPCIÓN
Código QR en los Centros de Atención de la Fiscalía – CAF	Escaneo desde un celular, del código QR de la encuesta de satisfacción, publicado en los Centros de Atención de la Fiscalía (CAF).
Código QR Justicia Transicional	Escaneo desde un celular, del código QR de la encuesta, publicado en las salas de atención de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación.
Encuesta virtual del Sistema Único de Información Penal SUIP - LINK	Uso del enlace enviado mediante correo electrónico al diligenciar una denuncia de manera virtual o desde el módulo de autogestión en los CAF dispuestos para tal fin.
Encuestas del Centro de Contacto	Encuesta aplicada a usuarios en el momento que hicieron uso de los canales del Centro de Contacto, mediante llamada telefónica, mensajes de texto, Chat y llamada de voz virtual a través de internet, una vez finalizada la atención.
Encuestas del Programa de Protección y Asistencia	Encuestas aplicadas a Titulares Beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación..

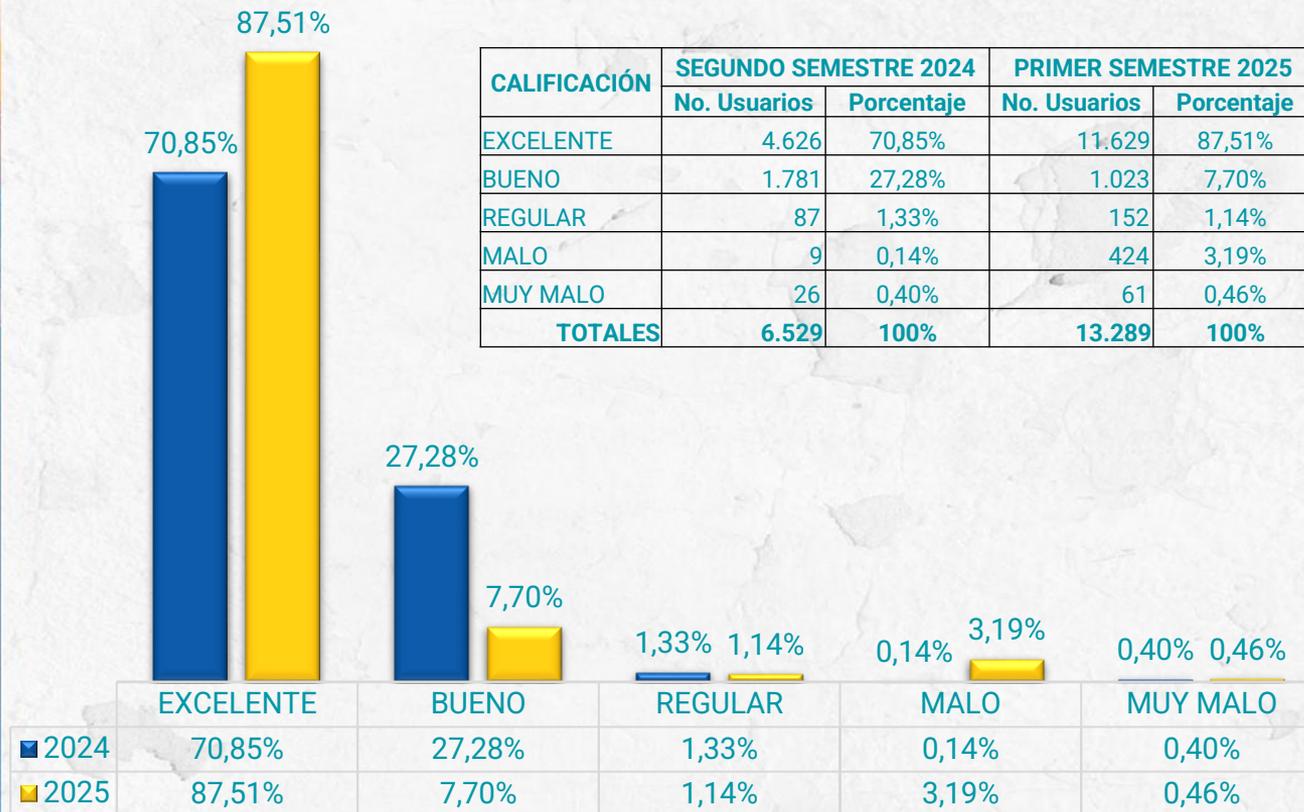
# RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LA FISCALÍA - CAF

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que voluntariamente utilizaron el Código QR dispuesto en los Centros de Atención de la Fiscalía CAF.
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas.
<b>Población Objeto</b>	219.163 usuarios registrados en el Sistema Web de Turnos.
<b>Respuestas efectivas</b>	13.289 usuarios respondieron la encuesta.
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de enero al 30 de junio de 2025
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en los CAF.

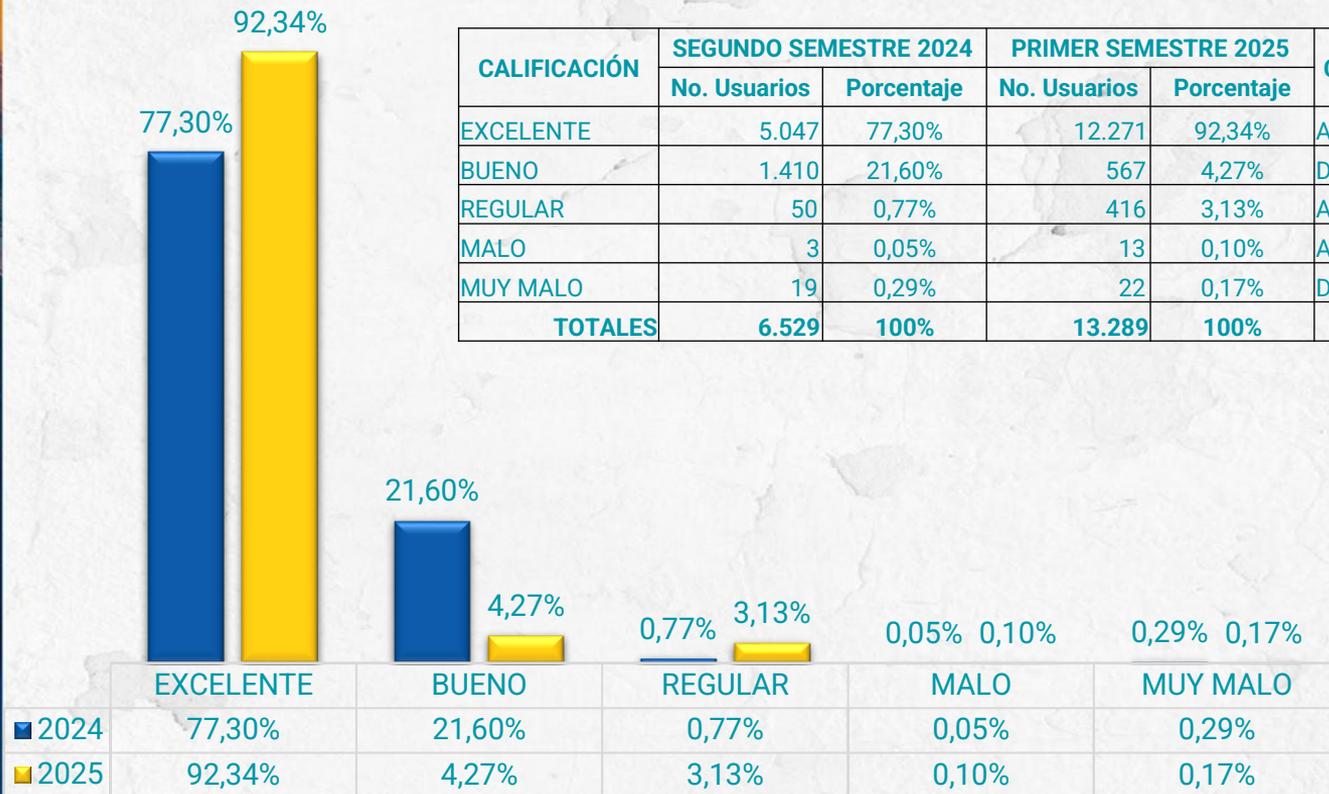
# PREGUNTA 1

¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?



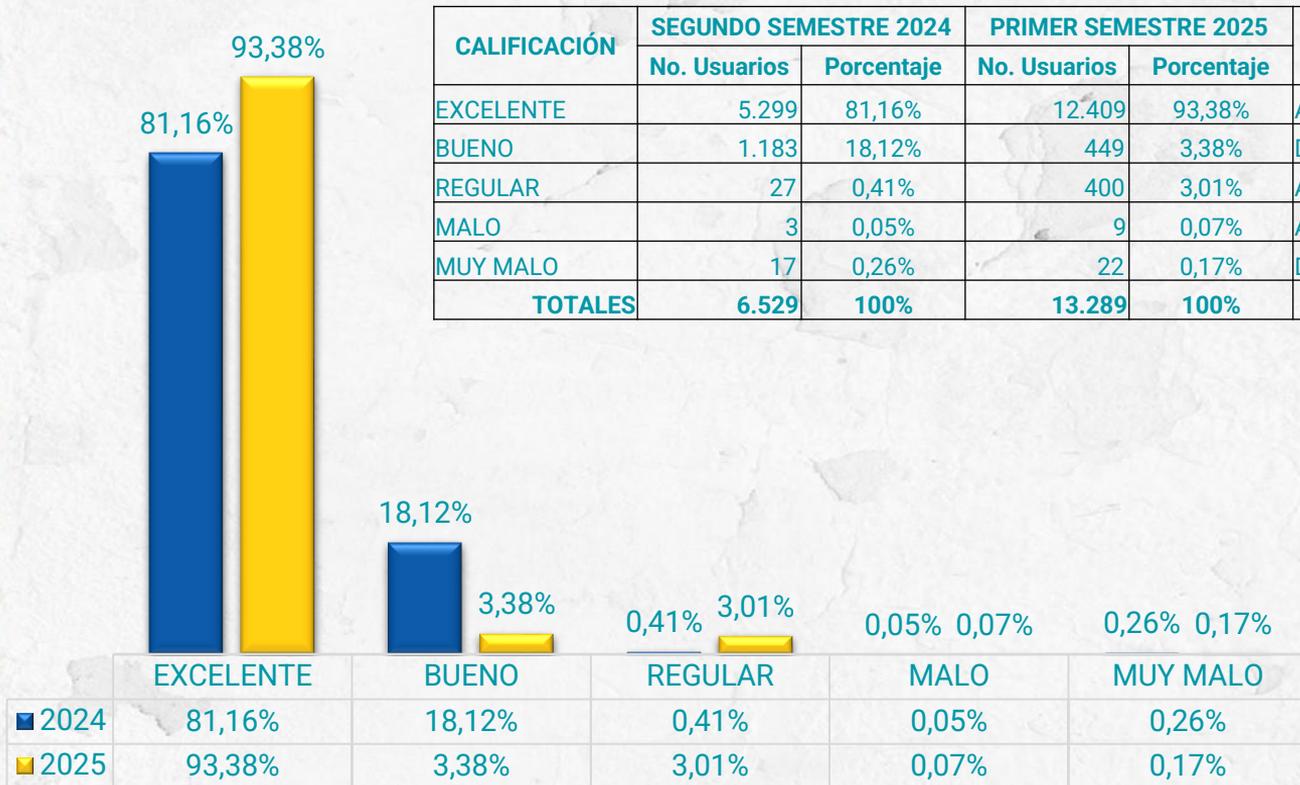
## PREGUNTA 2

¿Cómo califica la información suministrada por parte del servidor que lo atendió?



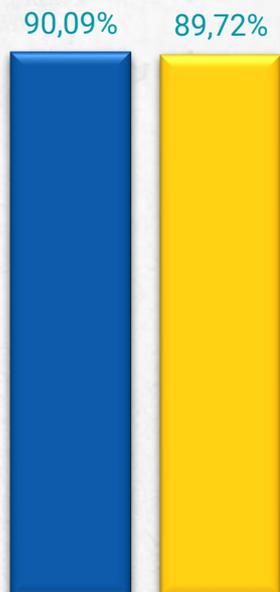
## PREGUNTA 3

¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor que lo atendió?

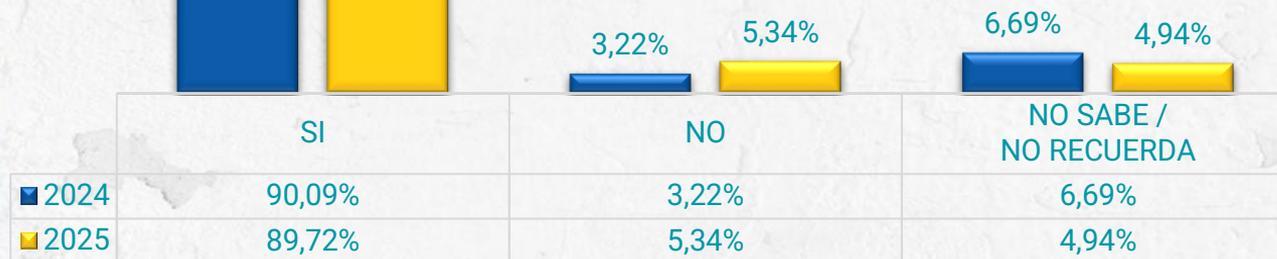


# PREGUNTA 4

¿Fue informado sobre sus derechos y deberes como usuario?



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	5.882	90,09%	11.923	89,72%	DISMINUYE
NO	210	3,22%	710	5,34%	AUMENTA
NO SABE / NO RECUERDA	437	6,69%	656	4,94%	DISMINUYE
<b>TOTALES</b>	<b>6.529</b>	<b>100%</b>	<b>13.289</b>	<b>100%</b>	



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos corresponden a las respuestas registradas mediante el Código QR, publicado en los CAF. Esta estrategia mide la satisfacción de los usuarios, para el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025, observando que 13.289 usuarios calificaron por medio de esta herramienta, lo cual significa un aumento del 49% en el número de usuarios que calificaron el servicio. La satisfacción percibida se puntuó en los niveles de Excelente y Bueno con un promedio de 96,19% en el servicio brindado en el canal presencial.

## **Pregunta 1 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?**

Verificando los resultados de esta primera pregunta, se observa que la sumatoria de las calificaciones de Excelente y Bueno disminuye en un 2.92% en comparación con el segundo semestre de 2024. Así mismo la calificación Mala aumentó en 3%, por lo que el proceso continuará trabajando con herramientas de medición de tiempos en cada uno de los Centros de Atención de la Fiscalía (CAF), con lo que se busca minimizar los tiempos de espera y se recomienda realizar socializaciones con los servidores del modelo, sobre los temas relacionados del proceso de atención.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## **Pregunta 2 ¿Cómo califica la información suministrada por parte del servidor que lo atendió?**

Se observa que, en comparación con el semestre anterior, las calificaciones de Excelente y Bueno, presentan una disminución del 2.29% y la calificación Regular aumentó en 2.36%, por lo que se realizarán acciones que permitan mejorar esta calificación a futuro.

Se recomienda realizar mesas de trabajo con los servidores que integran el modelo de atención, con el fin de que refuercen los conocimientos sobre este tema.

## **Pregunta 3 ¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor que lo atendió?**

En este aspecto, aunque se tiene un nivel de 96,76% en las calificaciones Excelente y Bueno, se registra una disminución del 2.52% frente al semestre anterior, así como un aumento de 2,6% en la calificación Regular. Como recomendación, se plantean espacios de socialización en materia de atención al ciudadano, en las secciones de atención que presenten los niveles más bajos en este tema.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## **Pregunta 4 ¿Fue informado sobre sus derechos y deberes como usuario?**

En comparación con el segundo semestre de 2024, se observa que disminuyó un 0.37% la cantidad de ciudadanos que, afirmó que se le dio a conocer sus derechos y deberes como usuarios de la Fiscalía General de la Nación. Igualmente, el porcentaje de ciudadano de aquellos ciudadanos que afirman que no se les suministró dicha información, aumento en 2,13%, por lo que se proyecta fortalecer la entrega de la información al ciudadano en cuanto a este ítem. Se recomienda realizar mesas de trabajo con las Secciones de Atención al Usuario a nivel nacional, para generar estrategias sobre la importancia de dar a conocer estos temas a la ciudadanía.

# RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR EN JUSTICIA TRANSICIONAL

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que voluntariamente utilizaron el Código QR dispuesto en las salas de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación.
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas
<b>Población Objeto</b>	8.859 usuarios
<b>Respuestas efectivas</b>	99 usuarios respondieron la encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de enero al 30 de junio de 2025
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en las salas de Justicia Transicional

# PREGUNTA 1

¿Cómo califica la información suministrada?

95,43% 93,94%



4,57% 6,06%



0,00% 0,00%

0,00% 0,00%

0,00% 0,00%

	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
■ 2024	95,43%	4,57%	0,00%	0,00%	0,00%
■ 2025	93,94%	6,06%	0,00%	0,00%	0,00%

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENA	167	95,43%	93	93,94%	DISMINUYE
BUENA	8	4,57%	6	6,06%	AUMENTA
REGULAR	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
MALA	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
MUY MALA	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>	

## PREGUNTA 2

¿Cómo califica el trato recibido por el servidor que lo atendió?

98,29% 100,00%



1,71% 0,00%

0,00% 0,00%

0,00% 0,00%

0,00% 0,00%

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
■ 2024	98,29%	1,71%	0,00%	0,00%	0,00%
■ 2025	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	172	98,29%	99	100,00%	AUMENTA
BUENO	3	1,71%	-	0,00%	DISMINUYE
REGULAR	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
MALO	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
MUY MALO	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>	

# PREGUNTA 3

¿Cómo califica la orientación recibida?



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENA	171	97,71%	95	95,96%	DISMINUYE
BUENA	4	2,29%	4	4,04%	AUMENTA
REGULAR	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
MALA	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
MUY MALA	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>	

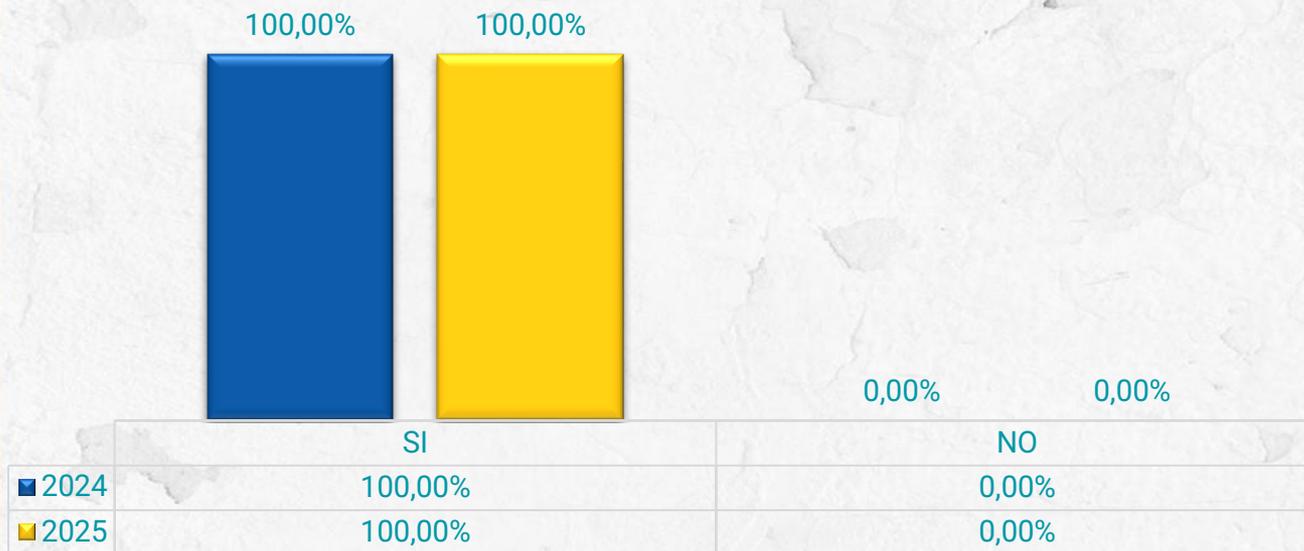
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
■ 2024	97,71%	2,29%	0,00%	0,00%	0,00%
■ 2025	95,96%	4,04%	0,00%	0,00%	0,00%



# PREGUNTA 4

¿Fue resuelto su requerimiento?

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	175	100,00%	99	100,00%	SE MANTIENE
NO	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>	



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## **Pregunta 1 Califique la información suministrada.**

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que el 100% de los encuestados califica la información suministrada por parte de los servidores que pertenecen al proceso entre muy buena y buena. Ello obedece a que dentro de la Dirección de Justicia Transicional existe un grupo especializado que se encarga de orientar, registrar y asignar los casos de víctimas en el marco de la Ley 975 de 2005. Adicionalmente, la Dirección de Justicia Transicional ha puesto a disposición de las víctimas en la página web de la Fiscalía, un apartado de Justicia Transicional donde se consigna información de interés para ellas.

## **Pregunta 2 Califique el trato recibido por el servidor que lo atendió.**

En esta segunda pregunta, se observa que el 100% de los encuestados califica entre bueno y muy bueno el trato recibido por parte de los servidores que pertenecen al proceso. Esto se debe a que, dentro de la Dirección de Justicia Transicional, se han adelantado sensibilizaciones relacionadas con los derechos y deberes de los ciudadanos y las víctimas, a todos sus servidores adscritos.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## **Pregunta 3 Califique la orientación recibida.**

Al analizar los resultados de esta pregunta, se observa que el 100% de los encuestados considera entre buena y muy buena, la orientación recibida por parte de los servidores adscritos a las salas de atención a víctimas. Debido al nivel de profesionalización y especialización alcanzados por los servidores de la Dirección de Justicia Transicional designados para la orientación y atención de las víctimas en el marco del proceso especial de justicia y paz, a partir del perfil y conocimiento de los encargados.

## **Pregunta 4 ¿Fue resuelto su requerimiento?**

Finalmente, en esta última pregunta se observa que el 100% de los encuestados respondió que su requerimiento fue resuelto. Lo anterior se debe al conocimiento adquirido por los servidores de la Dirección de Justicia Transicional designados para la orientación y atención de las víctimas en el trámite y las fases del proceso especial de justicia y paz.

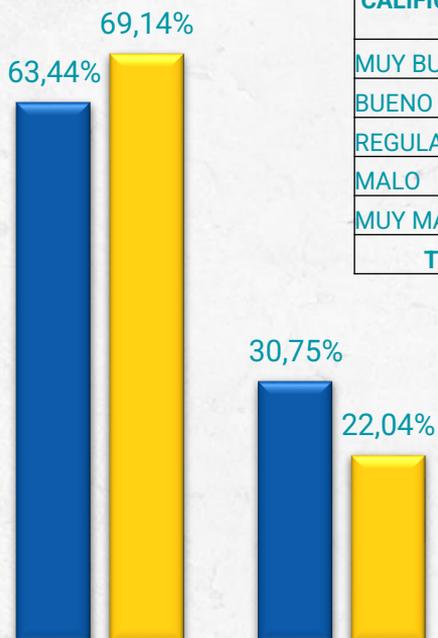
# **RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DEL SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN PENAL – SUIP LINK**

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que presentaron su denuncia haciendo uso del link enviado mediante correo electrónico desde el Centro de Contacto o de los Centros de Atención de la Fiscalía (CAF) - utilizando los módulos de autogestión- en los CAF para registrar su denuncia.
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas de la encuesta, una vez terminaron de diligenciar la denuncia de manera virtual.
<b>Población Objeto</b>	18.253 usuarios que crearon denuncias virtuales
<b>Respuestas efectivas</b>	3.036 usuarios que respondieron la encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de enero al 30 de junio de 2025
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Virtual y voluntario

# PREGUNTA 1

¿Cómo califica nuestro servicio de denuncia virtual (autogestión)?



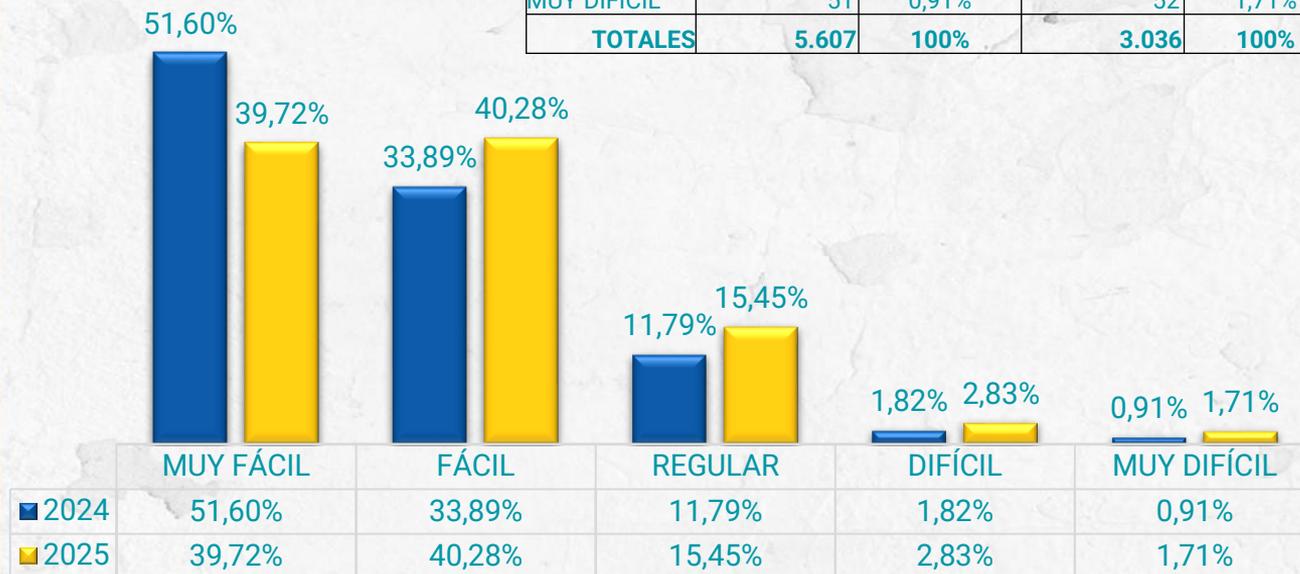
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	3.557	63,44%	2.099	69,14%	AUMENTA
BUENO	1.724	30,75%	669	22,04%	DISMINUYE
REGULAR	274	4,89%	203	6,69%	AUMENTA
MALO	21	0,37%	43	1,42%	AUMENTA
MUY MALO	31	0,55%	22	0,72%	AUMENTA
<b>TOTALES</b>	<b>5.607</b>	<b>100%</b>	<b>3.036</b>	<b>100%</b>	

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
■ 2024	63,44%	30,75%	4,89%	0,37%	0,55%
■ 2025	69,14%	22,04%	6,69%	1,42%	0,72%

## PREGUNTA 2

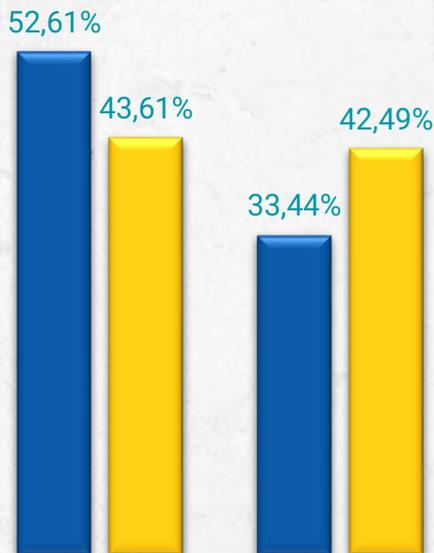
¿Qué tan fácil fue hacer su denuncia virtual?

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY FÁCIL	2.893	51,60%	1.206	39,72%	DISMINUYE
FÁCIL	1.900	33,89%	1.223	40,28%	AUMENTA
REGULAR	661	11,79%	469	15,45%	AUMENTA
DIFÍCIL	102	1,82%	86	2,83%	AUMENTA
MUY DIFÍCIL	51	0,91%	52	1,71%	AUMENTA
<b>TOTALES</b>	<b>5.607</b>	<b>100%</b>	<b>3.036</b>	<b>100%</b>	



# PREGUNTA 3

¿Cuál fue la principal motivación para hacer su denuncia de manera virtual?

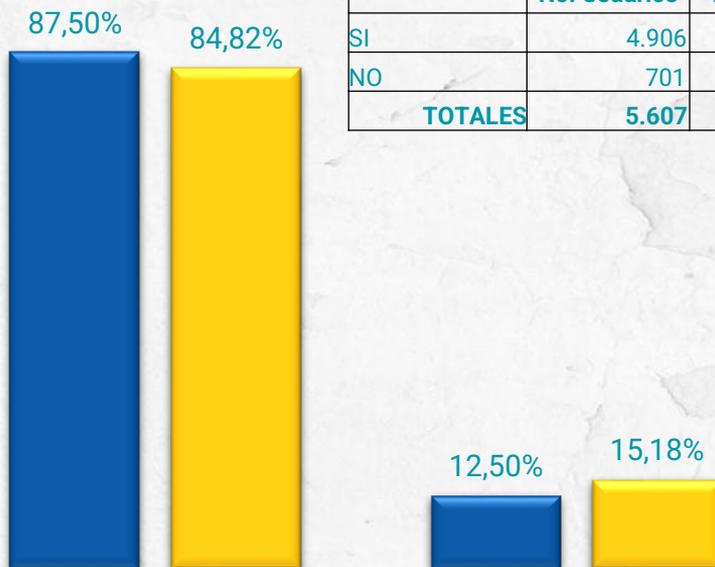


CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
Flexibilidad en el manejo de mi tiempo	2.950	52,61%	1.324	43,61%	DISMINUYE
Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención	1.875	33,44%	1.290	42,49%	AUMENTA
Se me facilita el uso de la tecnología	292	5,21%	179	5,90%	AUMENTA
Evitar desplazamientos hasta un punto de atención	290	5,17%	151	4,97%	DISMINUYE
Privacidad de la información	200	3,57%	92	3,03%	DISMINUYE
<b>TOTALES</b>	<b>5.607</b>	<b>100%</b>	<b>3.036</b>	<b>100%</b>	

	Flexibilidad en el manejo de mi tiempo	Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención	Se me facilita el uso de la tecnología	Evitar desplazamientos hasta un punto de atención	Privacidad de la información
■ 2024	52,61%	33,44%	5,21%	5,17%	3,57%
■ 2025	43,61%	42,49%	5,90%	4,97%	3,03%

## PREGUNTA 4

¿Consultó sus derechos y deberes como usuario de la Fiscalía General de la Nación?



	SI	NO
■ 2024	87,50%	12,50%
■ 2025	84,82%	15,18%

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La disminución en la cantidad de usuarios que contestaron la encuesta de percepción de satisfacción el primer semestre del 2025 (3036) versus el segundo semestre del 2024 (5067), permite evidenciar que el uso de SUIP LINK disminuyó de manera significativa (60% aprox.), lo cual se debe al fortalecimiento del uso de la herramienta de denuncia virtual DENUNCIA FÁCIL, ya que esta última permite presentar denuncias de todos los delitos, mientras que SUIP LINK únicamente está habilitado para 10 delitos.

## **Pregunta 1 ¿Cómo califica nuestro servicio de denuncia virtual (autogestión)?**

En términos generales, la tendencia muestra que durante el primer semestre del año 2025 se mantuvo una percepción positiva del servicio, con una calificación del 91% (resultado de la suma de las respuestas 'Muy buena' y 'Buena'). Sin embargo, esta cifra representa una disminución de tres puntos porcentuales frente al segundo semestre de 2024, cuando la calificación fue del 94%.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El aumento en la calificación "Muy bueno" indica que los usuarios valoran positivamente el servicio. Se recomienda mantener los aspectos que generan esta percepción, como la facilidad de uso y la claridad en el proceso.

Aunque las respuestas 'Regular', 'Malo' y 'Muy malo' representan una proporción menor del total, se evidencia un incremento relativo significativo en las categorías 'Malo' (278,16%) y 'Muy malo' (31,07 %), lo que sugiere que, si bien son casos minoritarios, algunos usuarios han experimentado situaciones negativas en la prestación del servicio.

Se recomienda identificar las causas de la insatisfacción para conocer los motivos por los cuales los usuarios han tenido inconvenientes. Para ello, se incluirá una pregunta adicional una vez el usuario responda a con las opciones "Malo" o "Muy malo".

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Pregunta No. 2 ¿Qué tan fácil fue hacer su denuncia virtual?

El índice de satisfacción del usuario respecto a la facilidad de uso de la herramienta (suma de las respuestas 'Muy fácil' y 'Fácil') disminuyó del 86% en el segundo semestre de 2024 al 80% en el primer semestre de 2025, lo que representa una reducción de seis puntos porcentuales. A pesar de esta disminución, la experiencia continúa siendo accesible para la mayoría de los usuarios.

Si bien la variación es relativamente baja en términos absolutos, el descenso podría estar relacionado con dificultades enfrentadas por algunos usuarios.

Se recomienda identificar las causas de la insatisfacción para conocer las necesidades reales de los usuarios, especialmente de aquellos con menor experiencia digital o que enfrentan barreras de accesibilidad.

Asimismo, es necesario conocer los puntos críticos en la herramienta, con el fin de aumentar las probabilidades de que los usuarios mejoren su experiencia. Cuando el usuario seleccione las opciones "Malo" y "Muy malo", se desplegarán las siguientes preguntas para identificar problemas específicos.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Pregunta 3 ¿Cuál fue la principal motivación para hacer su denuncia de manera virtual?

Al igual que en el segundo semestre de 2024, durante el primer semestre de 2025 la principal motivación continuó siendo “la flexibilidad en el manejo del tiempo”, con un 44% de las respuestas. No obstante, se destaca un incremento de nueve puntos porcentuales en la opción “Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención”, que pasó del 33% en el segundo semestre del 2024 al 42% en el primer semestre del 2025, lo cual refleja el impacto positivo de la estrategia de orientación implementada por el personal en los puntos físicos de atención, donde, al cumplirse los requisitos, se promueve el uso del canal virtual.”

Dado el aumento en la motivación por recomendación en el punto de atención (de 33% a 42%), se sugiere continuar capacitando al personal de los modelos de atención para promover activamente el canal virtual y continuar con las campañas comunicativas tanto en la página web de la entidad como en redes sociales explicando los beneficios del canal virtual.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Pregunta 4 ¿Consultó sus derechos y deberes como usuario de la Fiscalía General de la Nación?

Aunque la mayoría de los usuarios continúa manifestando que "sí" consultó el documento de derechos y deberes, durante el primer semestre de 2025 se evidenció una ligera disminución en este indicador. El porcentaje de respuestas afirmativas pasó del 87% en el segundo semestre de 2024 al 85% en el primer semestre de 2025."

Para identificar las causas por las cuales los usuarios no consultan el documento, cuando el usuario escoja la opción "No", se desplegará la siguiente pregunta para identificar las causas específicas: ¿Cuál fue el motivo por el cual no consultó el documento derechos y deberes como usuario de la Fiscalía General de la Nación? Dejando como opciones: No encontré el documento, No consideré necesario leerlo, El lenguaje era difícil de entender, Falta de tiempo y Ya conocía mis derechos y deberes.

# RESULTADOS ENCUESTA DEL CENTRO DE CONTACTO

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del canal telefónico 122, Chat y llamada virtual, dispuesto en el Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación.
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las tres (3) preguntas, una vez finalizaron la comunicaron con el Centro de Contacto
<b>Población Objeto</b>	383.826 usuarios
<b>Respuestas efectivas</b>	22.770 usuarios respondieron la encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de enero al 30 de junio de 2025
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Telefónico, chat y llamada por internet - Aleatorio y voluntario

# RESULTADO LÍNEA 122

## PREGUNTA 1

Indiqué su grado de satisfacción con el servicio recibido

88,45% 88,24%



5,27% 5,70%



1,39% 1,61%



0,62% 0,77%



4,27% 3,69%



	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
■ 2024	88,45%	5,27%	1,39%	0,62%	4,27%
■ 2025	88,24%	5,70%	1,61%	0,77%	3,69%

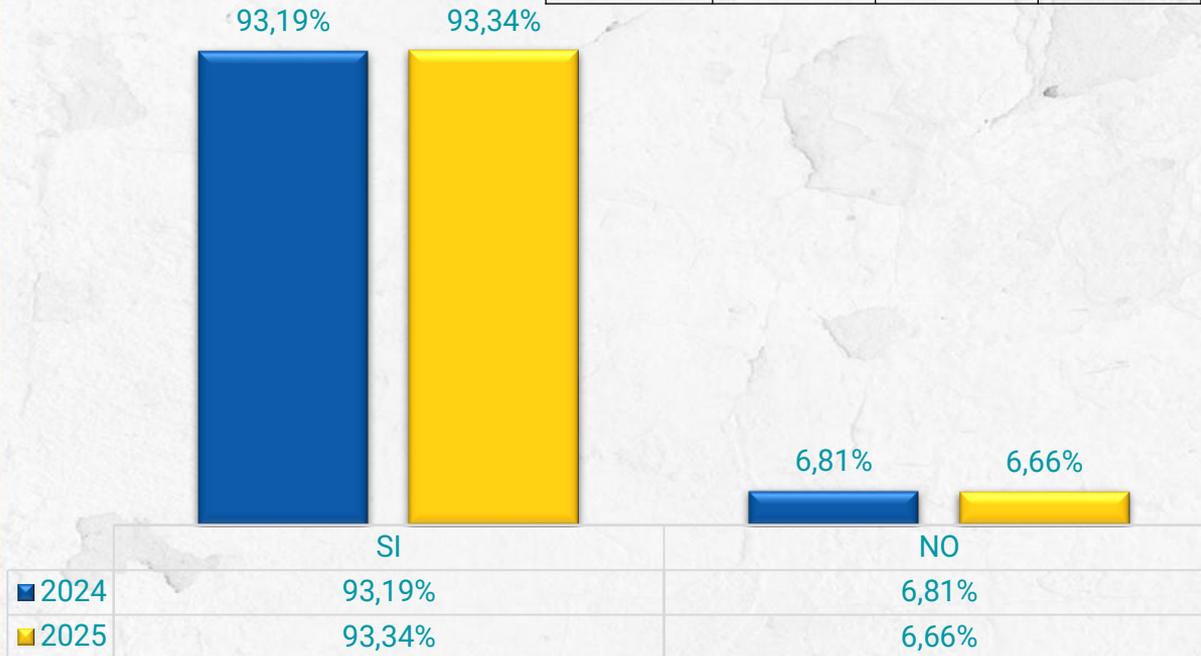
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	20.380	88,45%	15.429	88,24%	DISMINUYE
BUENO	1.214	5,27%	996	5,70%	AUMENTA
REGULAR	320	1,39%	281	1,61%	AUMENTA
MALO	144	0,62%	134	0,77%	AUMENTA
MUY MALO	983	4,27%	646	3,69%	DISMINUYE
<b>TOTALES</b>	<b>23.041</b>	<b>100%</b>	<b>17.486</b>	<b>100%</b>	

# RESULTADO LÍNEA 122

## PREGUNTA 2

¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	21.473	93,19%	11.615	93,34%	AUMENTA
NO	1.568	6,81%	829	6,66%	DISMINUYE
<b>TOTALES</b>	<b>23.041</b>	<b>100%</b>	<b>12.444</b>	<b>100%</b>	

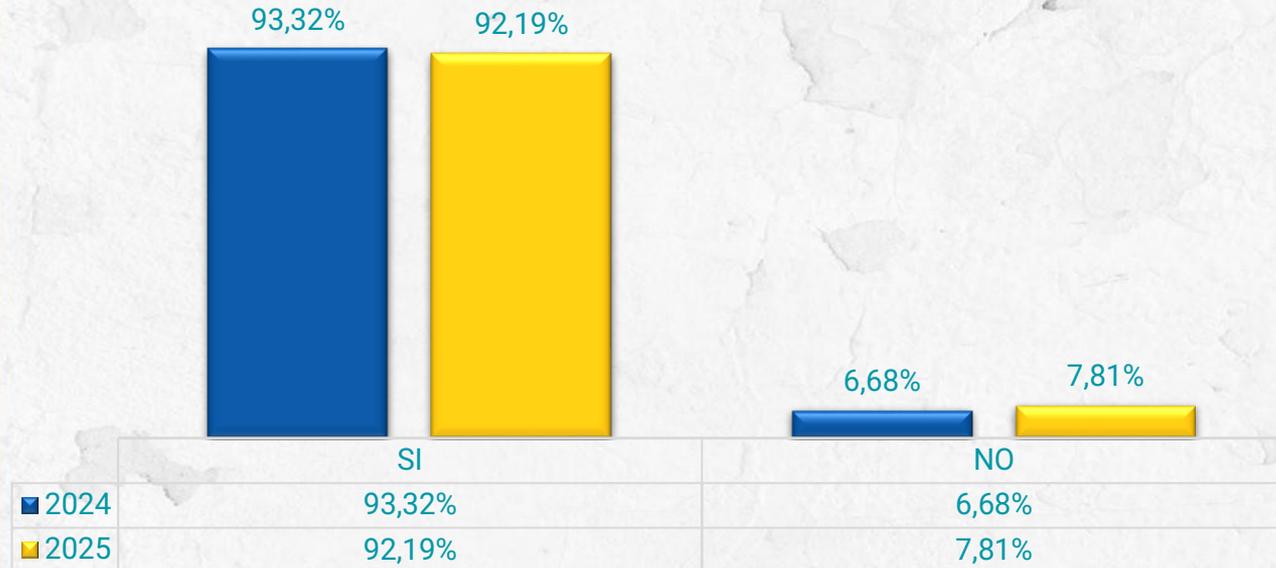


# RESULTADO LÍNEA 122

## PREGUNTA 3

¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?

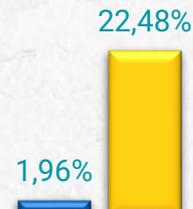
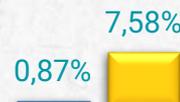
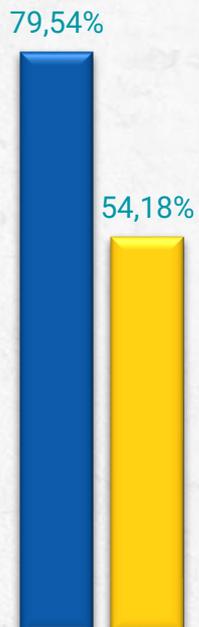
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	21.502	93,32%	11.480	92,19%	DISMINUYE
NO	1.539	6,68%	973	7,81%	AUMENTA
<b>TOTALES</b>	<b>23.041</b>	<b>100%</b>	<b>12.453</b>	<b>100%</b>	



# RESULTADO CHAT

## PREGUNTA 1

Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido



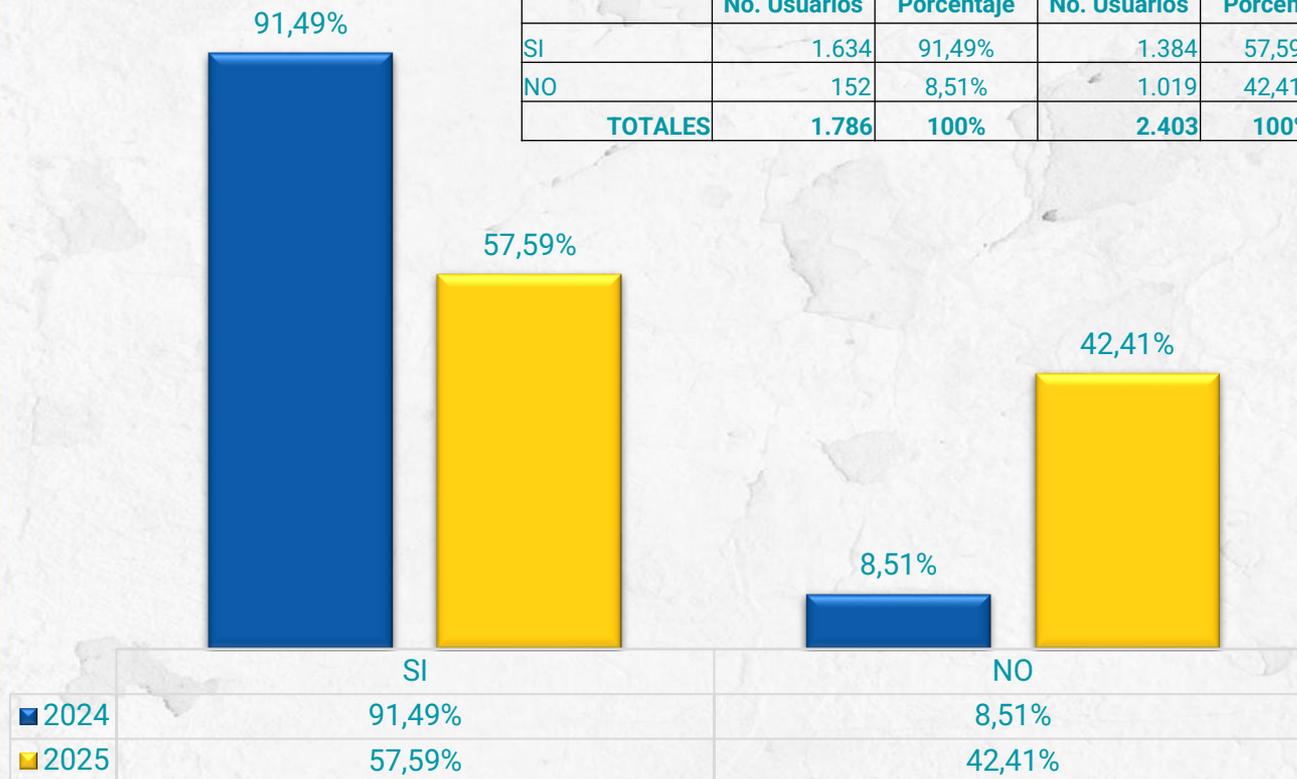
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
■ 2024	79,54%	15,00%	2,62%	0,87%	1,96%
■ 2025	54,18%	14,64%	1,12%	7,58%	22,48%

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	1.458	79,54%	1.258	54,18%	DISMINUYE
BUENO	275	15,00%	340	14,64%	DISMINUYE
REGULAR	48	2,62%	26	1,12%	DISMINUYE
MALO	16	0,87%	176	7,58%	AUMENTA
MUY MALO	36	1,96%	522	22,48%	AUMENTA
<b>TOTALES</b>	<b>1.833</b>	<b>100%</b>	<b>2.322</b>	<b>100%</b>	

# RESULTADO CHAT PREGUNTA 2

¿El agente resolvió su inquietud?

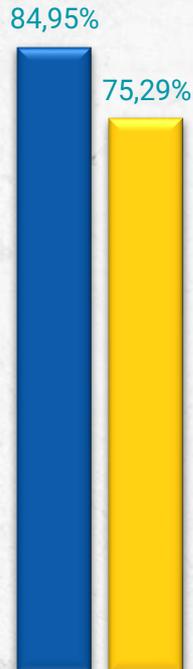
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	1.634	91,49%	1.384	57,59%	DISMINUYE
NO	152	8,51%	1.019	42,41%	AUMENTA
<b>TOTALES</b>	<b>1.786</b>	<b>100%</b>	<b>2.403</b>	<b>100%</b>	



# RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

## PREGUNTA 1

Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido



	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
■ 2024	84,95%	5,35%	1,52%	0,95%	7,22%
■ 2025	75,29%	6,82%	3,04%	3,31%	11,55%

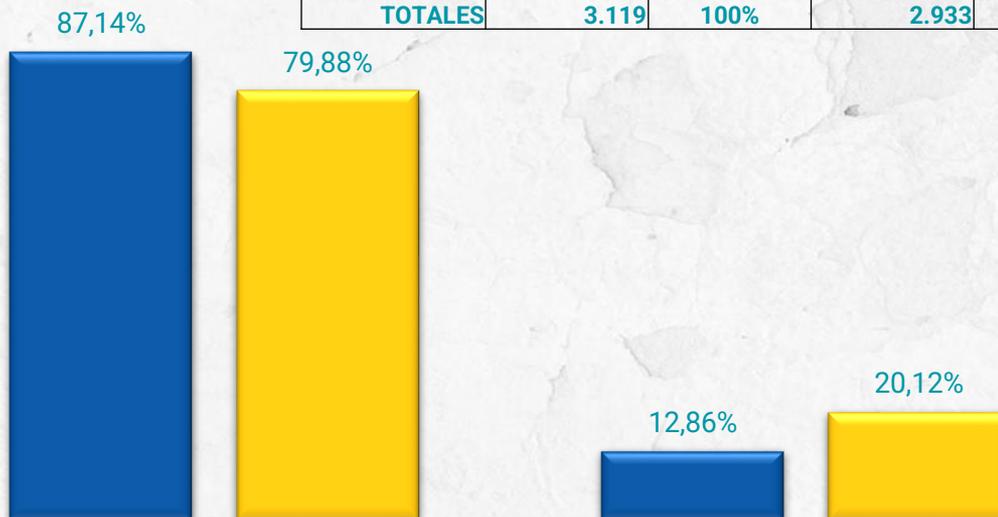
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	2.681	84,95%	2.230	75,29%	DISMINUYE
BUENO	169	5,35%	202	6,82%	AUMENTA
REGULAR	48	1,52%	90	3,04%	AUMENTA
MALO	30	0,95%	98	3,31%	AUMENTA
MUY MALO	228	7,22%	342	11,55%	AUMENTA
<b>TOTALES</b>	<b>3.156</b>	<b>100%</b>	<b>2.962</b>	<b>100%</b>	

# RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

## PREGUNTA 2

¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	2.718	87,14%	2.343	79,88%	DISMINUYE
NO	401	12,86%	590	20,12%	AUMENTA
<b>TOTALES</b>	<b>3.119</b>	<b>100%</b>	<b>2.933</b>	<b>100%</b>	



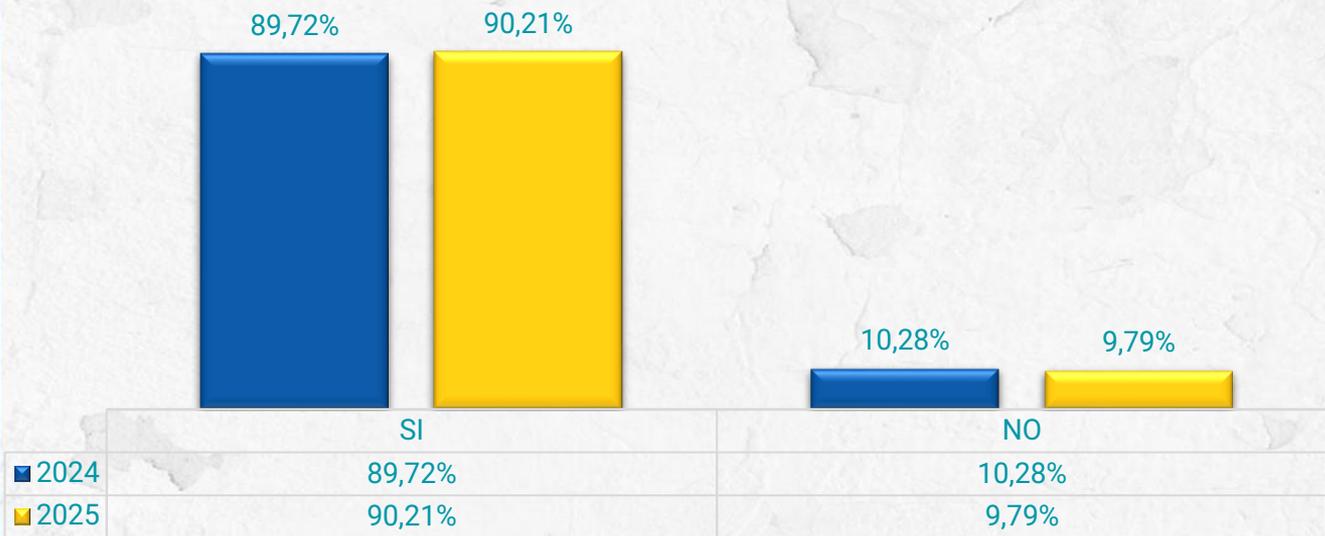
■ 2024	SI	87,14%	NO	12,86%
■ 2025	SI	79,88%	NO	20,12%

# RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

## PREGUNTA 3

¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	2.836	89,72%	2.211	90,21%	AUMENTA
NO	325	10,28%	240	9,79%	DISMINUYE
<b>TOTALES</b>	<b>3.161</b>	<b>100%</b>	<b>2.451</b>	<b>100%</b>	



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## LÍNEA 122

### **Pregunta 1 Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido.**

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que la calificación Excelente, disminuyó un 0.21% en comparación con el semestre anterior. Una de las razones por las cuales pudo disminuir esta calificación esta relacionada con el cambio de proveedor de Centro de Contacto el cual entró en periodo de implementación el 15 de mayo de 2025, en donde se afectan los niveles de servicio y de atención.

### **Pregunta 2 ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?**

En esta segunda pregunta se observa que, el personal que atiende al usuario en este modelo de atención realiza una labor acorde a sus responsabilidades, aumentando la calificación positiva un 0.14%, en comparación con el semestre anterior.

### **Pregunta 3 ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?**

Finalmente, al analizar los resultados de esta pregunta, se observa que la percepción de la satisfacción del usuario con relación al tiempo de respuesta disminuyó el 1.13% en comparación con el semestre anterior. Esto también se debe a la afectación del nivel de servicio por cambio de proveedor.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CHAT

**Pregunta 1** Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la calificación Excelente, disminuyó en 25.36% en comparación con el semestre anterior, esta disminución se debe a la afectación del servicio por cambio de proveedor, pues el chatbot se encontraba en periodo de implementación.

**Pregunta 2** ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

En esta segunda pregunta, se observa que ha disminuido en 33.89% la percepción del usuario en comparación con el semestre anterior. Esta disminución también está relacionada con el cambio de proveedor, pues al encontrarnos en periodo de implementación del chatbot los agentes recibían mayor cantidad de interacciones y no se tardaban en responder más tiempo.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## LLAMADA VIRTUAL

### **Pregunta 1 Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido**

Analizando los resultados de esta pregunta, se evidencia que la calificación Excelente, disminuyó en 9.66% en comparación con el semestre anterior. Esta disminución se debe al cambio de proveedor y periodo de implementación de servicios.

### **Pregunta 2 ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?**

Para esta pregunta, se evidencia que la calificación positiva disminuyó un 7.26%, en comparación con el semestre anterior. Esta disminución se debe al cambio de proveedor y periodo de implementación de servicios.

### **Pregunta 3 ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?**

Para finalizar, se observa que la satisfacción del usuario con relación al tiempo de respuesta aumenta un 0.49% en comparación con el semestre anterior.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En general se evidencia que las disminuciones en la encuesta de satisfacción están relacionadas al cambio de proveedor de Centro de Contacto de la FGN, el cual se efectuó el 15 de mayo de 2025, fecha en la que se empiezan a implementar los servicios contratados.

Como recomendación para evitar este tipo de situaciones que afectan la percepción de atención hacia la ciudadanía, se sugiere agilizar los cronogramas de los procesos de contratación para contar con mayor más tiempo de entendimiento del proyecto por parte del nuevo proveedor, antes de iniciar la operación.

# RESULTADOS ENCUESTA DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA

# FICHA TÉCNICA

<b>Población N: Total casos</b>	300		
<b>Muestra n: casos seleccionados</b>	169		
<b>% de la muestra</b>	56,33%		
<b>REGIONAL</b>	<b>N</b>	<b>Proporción</b>	<b>n</b>
<b>Caribe</b>	33	0,1124	19
<b>Nivel Central</b>	73	0,2426	41
<b>Nororiental</b>	32	0,1065	18
<b>Pacífico</b>	29	0,0947	16
<b>Centro Sur</b>	33	0,1124	19
<b>Noroccidental</b>	58	0,1953	33
<b>Eje Cafetero</b>	31	0,1006	17
<b>Orinoquía</b>	11	0,0355	6
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>1</b>	<b>169</b>

# Foco temático No. 1.

## Trato recibido por parte de los servidores

### AGENTE A CARGO

91,75%  
88,13%



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	89	91,75%	141	88,13%	DISMINUYE
BUENO	2	2,06%	13	8,13%	AUMENTA
REGULAR	3	3,09%	4	2,50%	DISMINUYE
MALO	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
MUY MALO	3	3,09%	2	1,25%	DISMINUYE
NO SABE / NO RESPONDE	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NO SABE / NO RESPONDE
■ 2024	91,75%	2,06%	3,09%	0,00%	3,09%	0,00%
■ 2025	88,13%	8,13%	2,50%	0,00%	1,25%	0,00%

# Foco temático No. 1.

## Trato recibido por parte de los servidores

### PSICÓLOGO

89,69%  
86,88%



7,22% 8,13%



0,00% 3,75%



2,06% 0,00%



1,03% 1,25%



0,00% 0,00%



	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NO SABE / NO RESPONDE
■ 2024	89,69%	7,22%	0,00%	2,06%	1,03%	0,00%
■ 2025	86,88%	8,13%	3,75%	0,00%	1,25%	0,00%

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	87	89,69%	139	86,88%	DISMINUYE
BUENO	7	7,22%	13	8,13%	AUMENTA
REGULAR	-	0,00%	6	3,75%	AUMENTA
MALO	2	2,06%	-	0,00%	DISMINUYE
MUY MALO	1	1,03%	2	1,25%	AUMENTA
NO SABE / NO RESPONDE	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	

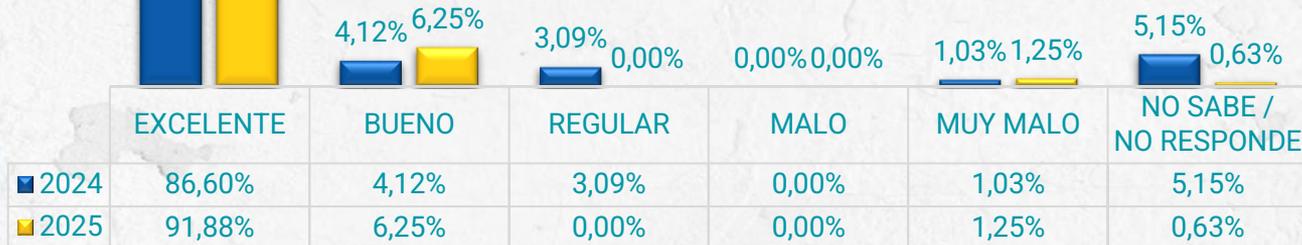
# Foco temático No. 1.

## Trato recibido por parte de los servidores

### GRUPO DESPLAZAMIENTOS



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	84	86,60%	147	91,88%	AUMENTA
BUENO	4	4,12%	10	6,25%	AUMENTA
REGULAR	3	3,09%	-	0,00%	DISMINUYE
MALO	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
MUY MALO	1	1,03%	2	1,25%	AUMENTA
NO SABE / NO RESPONDE	5	5,15%	1	0,63%	DISMINUYE
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	



# Foco temático No. 2.

## Calidad del servicio prestado por el Programa SEGURIDAD

87,63% 86,88%



7,22% 8,75%



3,09% 3,13%



0,00% 1,25%



2,06% 0,00%



0,00% 0,00%



	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NO SABE / NO RESPONDE
■ 2024	87,63%	7,22%	3,09%	0,00%	2,06%	0,00%
■ 2025	86,88%	8,75%	3,13%	1,25%	0,00%	0,00%

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	85	87,63%	139	86,88%	DISMINUYE
BUENO	7	7,22%	14	8,75%	AUMENTA
REGULAR	3	3,09%	5	3,13%	AUMENTA
MALO	-	0,00%	2	1,25%	AUMENTA
MUY MALO	2	2,06%	-	0,00%	DISMINUYE
NO SABE / NO RESPONDE	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	

# Foco temático No. 2.

## Calidad del servicio prestado por el Programa ASISTENCIAS PSICOLÓGICAS

82,47%  
86,25%



9,28% 9,38%



4,12% 3,13%



2,06% 0,00%



2,06% 1,25%



0,00% 0,00%



	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NO SABE / NO RESPONDE
■ 2024	82,47%	9,28%	4,12%	2,06%	2,06%	0,00%
■ 2025	86,25%	9,38%	3,13%	0,00%	1,25%	0,00%

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	80	82,47%	138	86,25%	AUMENTA
BUENO	9	9,28%	15	9,38%	AUMENTA
REGULAR	4	4,12%	5	3,13%	DISMINUYE
MALO	2	2,06%	-	0,00%	DISMINUYE
MUY MALO	2	2,06%	2	1,25%	DISMINUYE
NO SABE / NO RESPONDE	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	

# Foco temático No. 2.

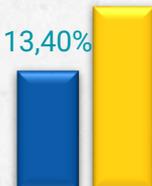
## Calidad del servicio prestado por el Programa

### TIEMPO DE RESPUESTA

60,82% 61,25%



13,40% 20,63%



8,25% 10,00%



6,19% 5,63%



9,28%



1,88%



2,06% 0,63%

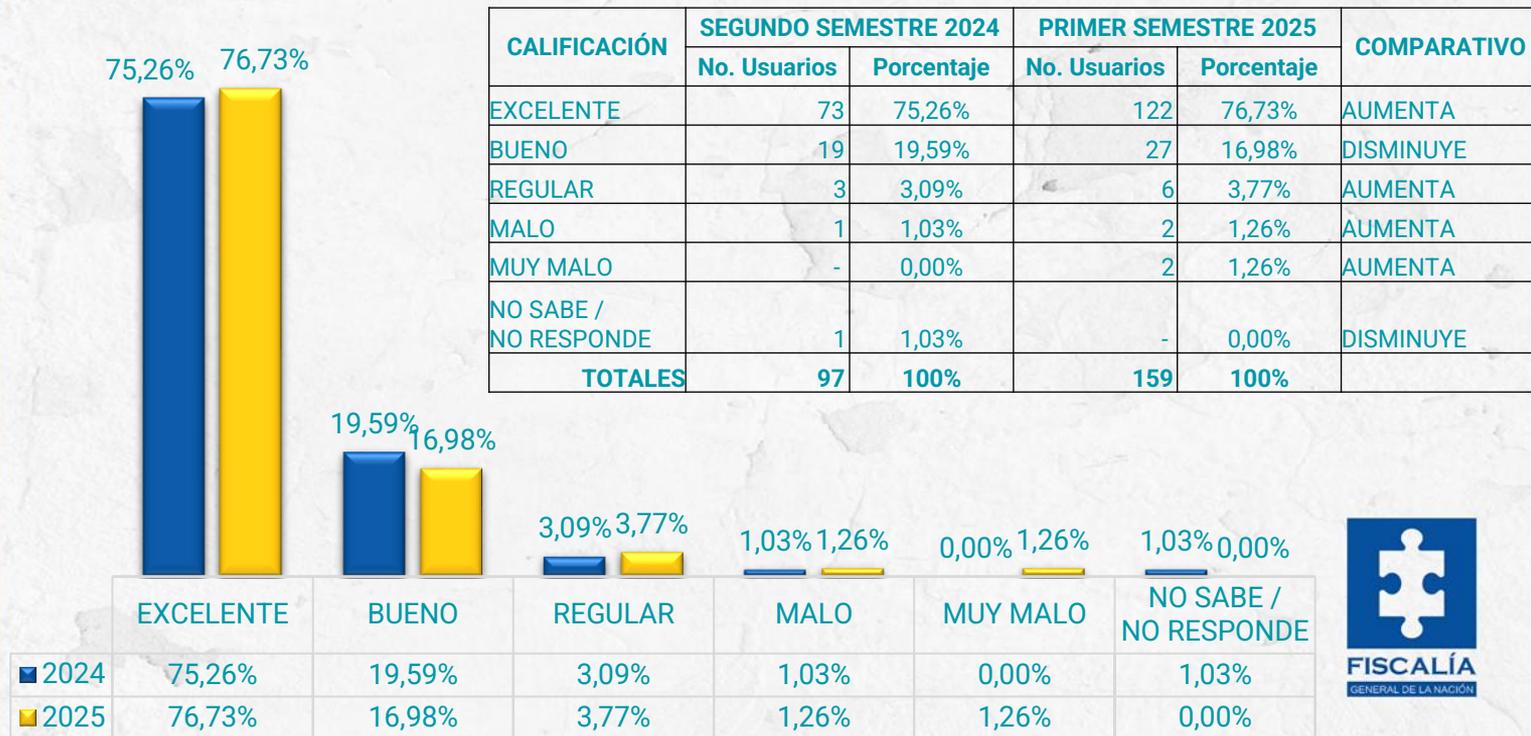
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NO SABE / NO RESPONDE
■ 2024	60,82%	13,40%	8,25%	6,19%	9,28%	2,06%
■ 2025	61,25%	20,63%	10,00%	5,63%	1,88%	0,63%

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	59	60,82%	98	61,25%	AUMENTA
BUENO	13	13,40%	33	20,63%	AUMENTA
REGULAR	8	8,25%	16	10,00%	AUMENTA
MALO	6	6,19%	9	5,63%	DISMINUYE
MUY MALO	9	9,28%	3	1,88%	DISMINUYE
NO SABE / NO RESPONDE	2	2,06%	1	0,63%	DISMINUYE
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	

# Foco temático No. 3.

## Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado

### ELEMENTOS DE DOTACIÓN

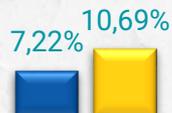


# Foco temático No. 3.

## Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado

### VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA

83,51% 83,65%



0,00% 0,00%

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NO SABE / NO RESPONDE
■ 2024	83,51%	7,22%	8,25%	1,03%	0,00%	0,00%
■ 2025	83,65%	10,69%	3,77%	0,63%	1,26%	0,00%

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	81	83,51%	133	83,65%	AUMENTA
BUENO	7	7,22%	17	10,69%	AUMENTA
REGULAR	8	8,25%	6	3,77%	DISMINUYE
MALO	1	1,03%	1	0,63%	DISMINUYE
MUY MALO	-	0,00%	2	1,26%	AUMENTA
NO SABE / NO RESPONDE	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	

# Foco temático No. 3.

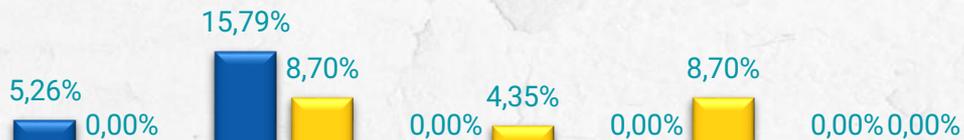
## Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado

### APTA PARA DISCAPACITADOS

78,95% 78,26%



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2024		PRIMER SEMESTRE 2025		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	15	78,95%	18	78,26%	DISMINUYE
BUENO	1	5,26%	-	0,00%	DISMINUYE
REGULAR	3	15,79%	2	8,70%	DISMINUYE
MALO	-	0,00%	1	4,35%	AUMENTA
MUY MALO	-	0,00%	2	8,70%	AUMENTA
NO SABE / NO RESPONDE	-	0,00%	-	0,00%	SE MANTIENE
<b>TOTALES</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	



	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NO SABE / NO RESPONDE
■ 2024	78,95%	5,26%	15,79%	0,00%	0,00%	0,00%
■ 2025	78,26%	0,00%	8,70%	4,35%	8,70%	0,00%

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Frente al periodo anterior se presenta una mejora del 2,84% en la satisfacción de los usuarios del Programa de Protección y Asistencia (93,82% en el primer semestre de 2025 frente al 90,38% del segundo semestre de 2024)
2. Por Unidades Regionales y el Nivel Central, se presentan los siguientes resultados, en su orden: i) Unidad Regional Orinoquía (97,50%), ii) Unidad Regional Centro Sur (97,32%), iii) Unidad Regional Pacífico (97,06%), iv) Nivel Central (94,53%), v) Unidad Regional Nororiental (94,41%), vi) Unidad Regional Caribe (92,76%), vii) Unidad Regional Eje Cafetero (91,18%), y viii) Unidad Regional Noroccidental (90,73%).
3. La Unidad Regional Noroccidental fue la única que bajó los puntajes frente al periodo anterior (-4,01%). Las demás Unidades Regionales incrementaron los índices de satisfacción en el siguiente orden: Unidad Regional Pacífico (11,30%), el Nivel Central (6,41%), la Unidad Regional Nororiental (3,50%), Unidad Centro Sur (2,13%) y Eje Cafetero (0,27%).

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. Por focos temáticos se presentan los siguientes resultados en los índices de satisfacción: i) Trato recibido por parte de los servidores (93,81%); ii) Calidad del servicio prestado por el Programa (88,04%); y, iii) Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado (92,78%). Se resalta la disminución obtenida en el trato recibido por los servidores, principalmente por la insatisfacción con el trato ofrecido por el Grupo de Desplazamientos, que baja en esta oportunidad en el 6,00% comparado con el semestre anterior.

5. Los aspectos puntuales encuestados que presentan los mayores índices de satisfacción (superiores al 90%) son, en su orden: i) Trato ofrecido por el grupo de desplazamientos (98,13%), ii) Trato ofrecido por los agentes a cargo (96,25%), iii) Calidad en el servicio de seguridad (95,63%), iv) Calidad en el apoyo psicológico (95,63%), v) Trato ofrecido por los psicólogos (95,00%), vi) Estado de la vivienda (94,34%), y vii) Estado de los elementos de dotación (93,71%)

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6. Los aspectos que presentan los menores índices de satisfacción son: i) Tiempos de respuesta a PQRS (81,88%) y ii) Adecuación de la vivienda para usuarios en condición de discapacidad (78,26%).

De acuerdo con lo anterior se evidencia que la satisfacción de los beneficiarios en todos los focos evaluados del segundo semestre de 2024 al primer semestre del 2025 tuvo una tendencia al alza por lo cual no se requiere la implementación de acciones de mejora.

Sin embargo, en pro de la mejora continua del subproceso de protección y asistencia, se implementaron acciones de mejoramiento específicos por los resultados por Unidades Regionales y el Nivel Central a los beneficiarios que en sus respuestas registraron calificaciones bajas en algunos de los focos evaluados, esto con el fin de subsanar en los casos en que dio a lugar.

**Dirección de Atención al Usuario,  
Intervención Temprana y Asignaciones**



**FISCALÍA**

GENERAL DE LA NACIÓN