

INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2025

Dirección de Atención al
Usuario, Intervención Temprana
y Asignaciones



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

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

Bogotá D.C., febrero de 2026



MECANISMOS DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

MECANISMO	DESCRIPCIÓN
Código QR 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	Uso del enlace enviado mediante correo electrónico al diligenciar una denuncia de manera virtual o desde el módulo de autogestión dispuestos para tal fin en los CAF.
Encuestas del Centro de Contacto	Encuesta aplicada a usuarios en el momento de hacer 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.
Encuesta del Proceso de Investigación y Judicialización	Víctimas y/o denunciantes que, al momento de formular la denuncia a la FGN, reportaron dirección de correo electrónico válida, además que cuentan con Número Único de Noticia Criminal (NUNC) y se encuentran a la espera del trámite de la investigación.

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

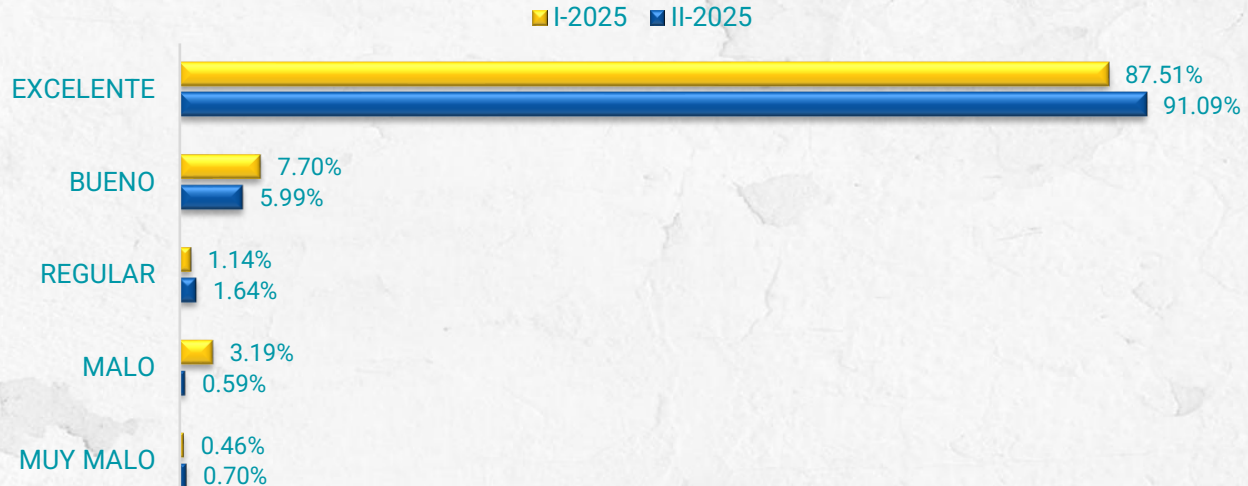
FICHA TÉCNICA

Universo de estudio	Usuarios que voluntariamente utilizaron el Código QR dispuesto en los Centros de Atención de la Fiscalía CAF.
Unidades de Selección	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas.
Población Objeto	303.981 usuarios registrados en el Sistema Web de Turnos.
Respuestas efectivas	16.383 usuarios respondieron la encuesta.
Fecha de aplicación	1 de julio a 31 de diciembre de 2025
Método de aplicación de la encuesta	Escaneo voluntario el código QR publicado en los CAF.

PREGUNTA 1

¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?

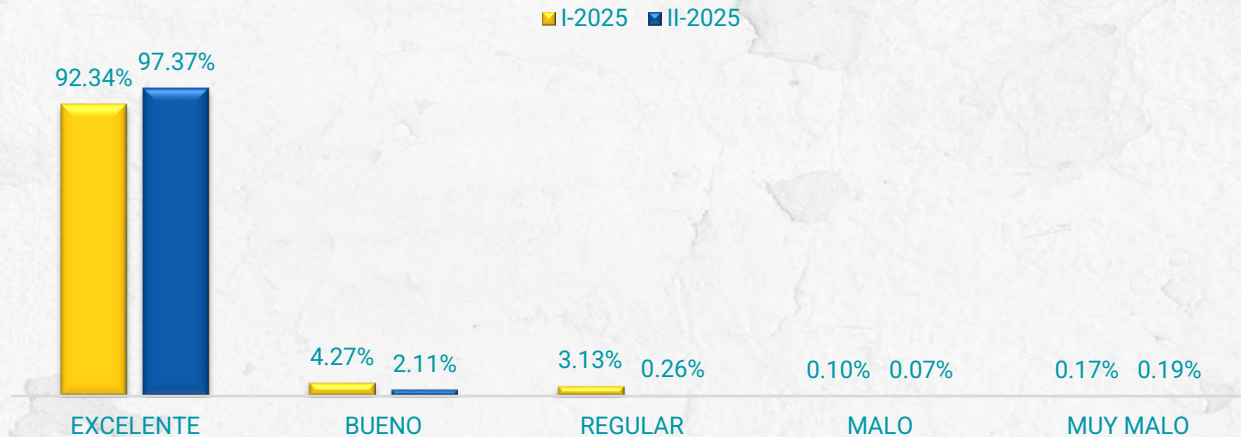
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	11.629	14.923
BUENO	1.023	981
REGULAR	152	268
MALO	424	97
MUY MALO	61	114
TOTAL	13.289	16.383



PREGUNTA 2

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

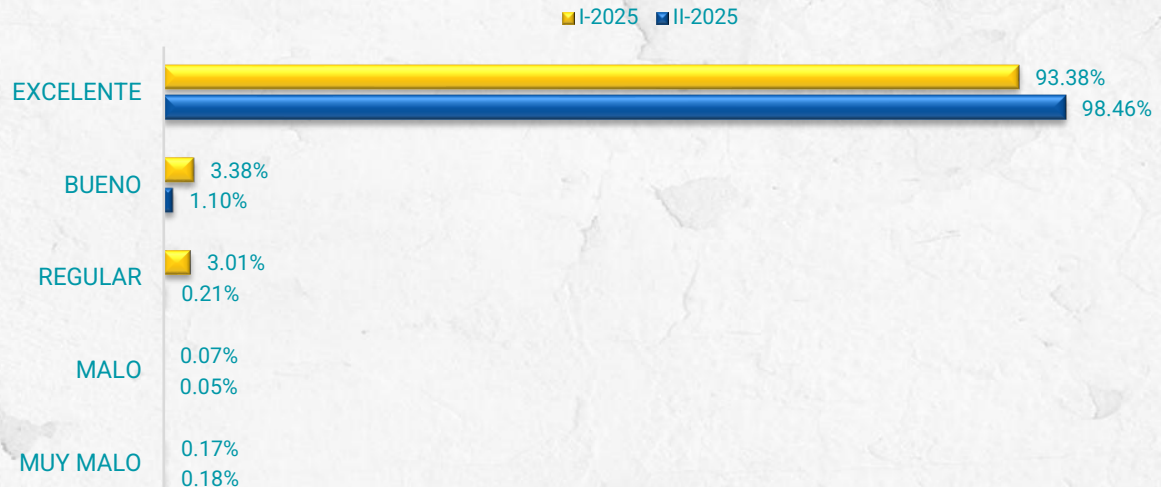
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	12.271	15.952
BUENO	567	345
REGULAR	416	43
MALO	13	12
MUY MALO	22	31
TOTAL	13.289	16.383



PREGUNTA 3

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

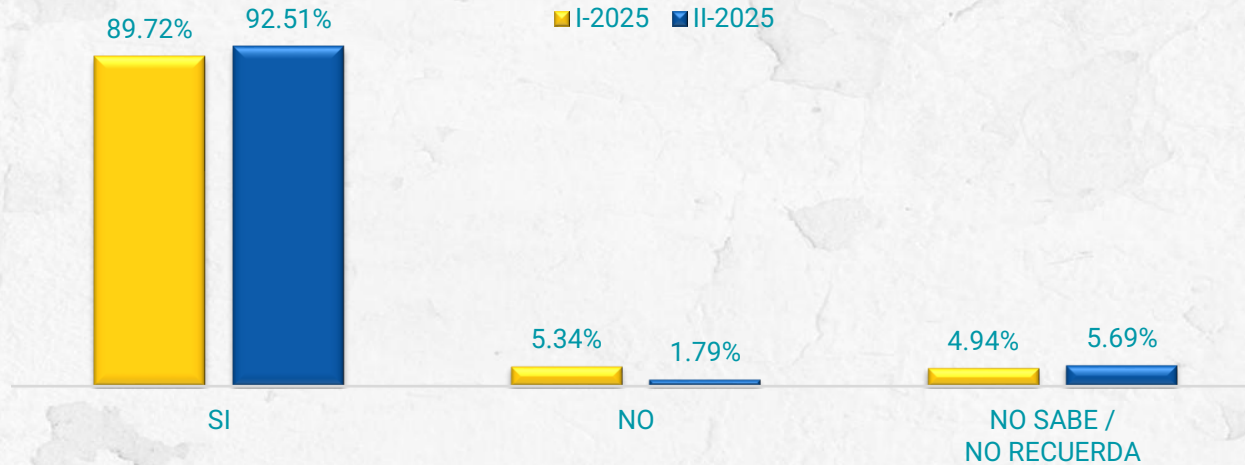
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	12.409	16.131
BUENO	449	180
REGULAR	400	34
MALO	9	8
MUY MALO	22	30
TOTAL	13.289	16.383



PREGUNTA 4

¿Fue informado sobre sus derechos y deberes como usuario?

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
SI	11.923	15.156
NO	710	294
NO SABE / NO RECUERDA	656	933
TOTAL	13.289	16.383



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa un aumento del 18,89% 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 98,70% en el servicio brindado en el canal presencial.

Esta evaluación consistió en responder los siguientes interrogantes:

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

Se observa que la sumatoria de las calificaciones de “Excelente” y “Bueno” aumentó en un 1,87% en comparación con el primer semestre de 2025.

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

En comparación con el semestre anterior, las calificaciones de “Excelente” y “Bueno”, presentan un aumento del 2,87%.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

En este aspecto, las calificaciones Excelente y Bueno se incrementaron 2,80% frente al semestre anterior.

Si bien, la satisfacción del usuario aumentó, se tienen un leve crecimiento en la calificación “Muy Malo” (0,09% en promedio). Se continuarán realizando las socializaciones con los servidores que participan en el proceso de atención, para reforzar sus conocimientos y habilidades.

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

En comparación con el primer semestre de 2025, se observa que aumentó un 2,79% la cantidad de ciudadanos que afirmó haber recibido información sobre sus derechos y deberes como usuarios de la Fiscalía General de la Nación.

RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR EN JUSTICIA TRANSICIONAL

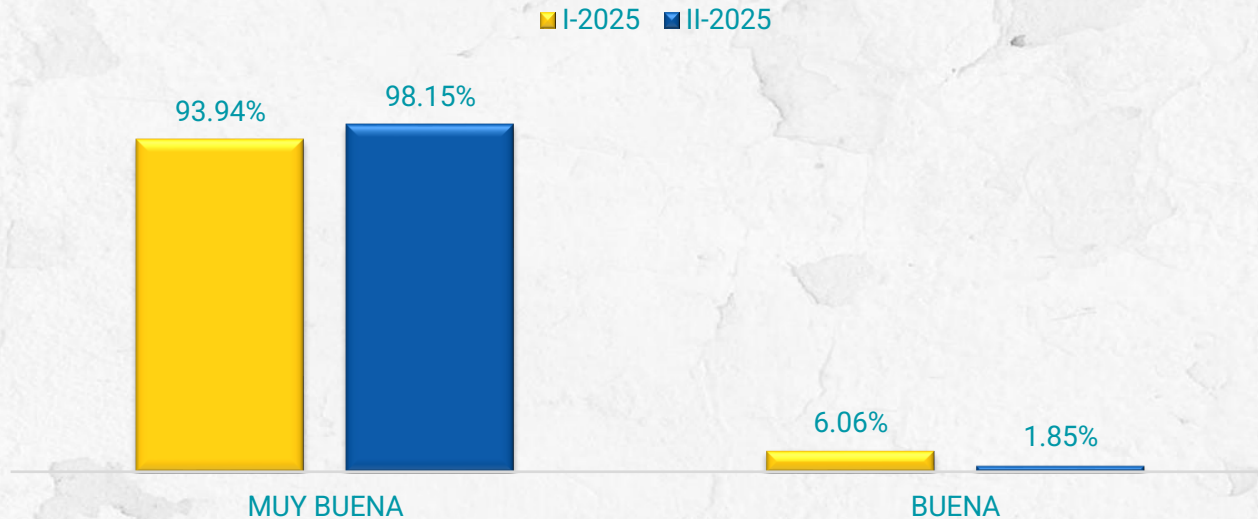
FICHA TÉCNICA

Universo de estudio	Usuarios que voluntariamente utilizaron el Código QR dispuesto en las salas de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación.
Unidades de Selección	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas
Población Objeto	12.269 usuarios
Respuestas efectivas	54 usuarios respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	1 de julio a 31 de diciembre de 2025
Método de aplicación de la encuesta	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en las salas de Justicia Transicional

PREGUNTA 1

¿Cómo califica la información suministrada?

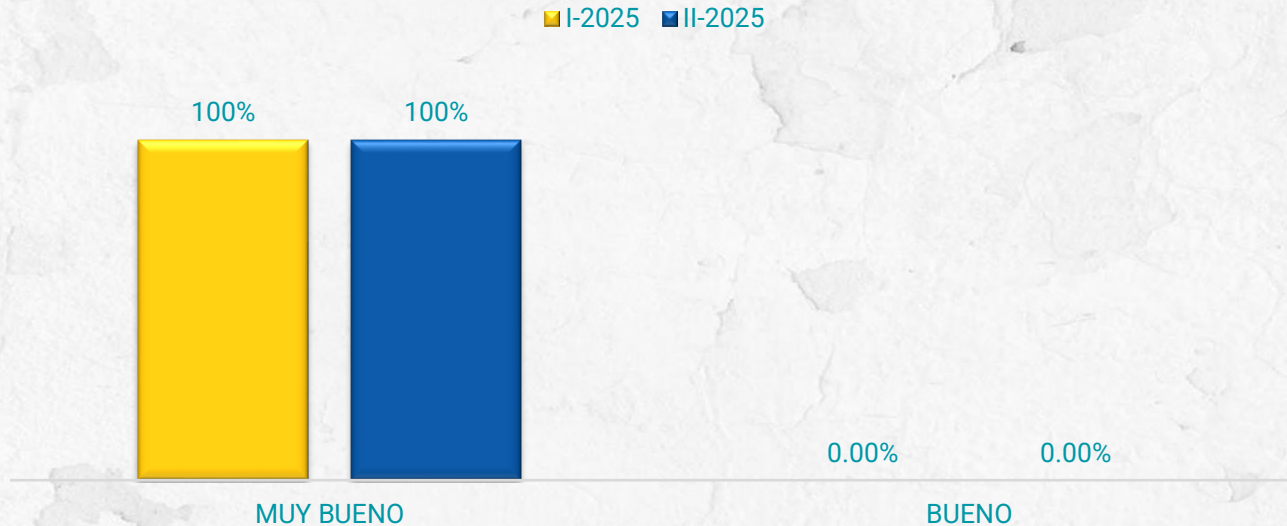
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
MUY BUENA	93	53
BUENA	6	1
TOTAL	99	54



PREGUNTA 2

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

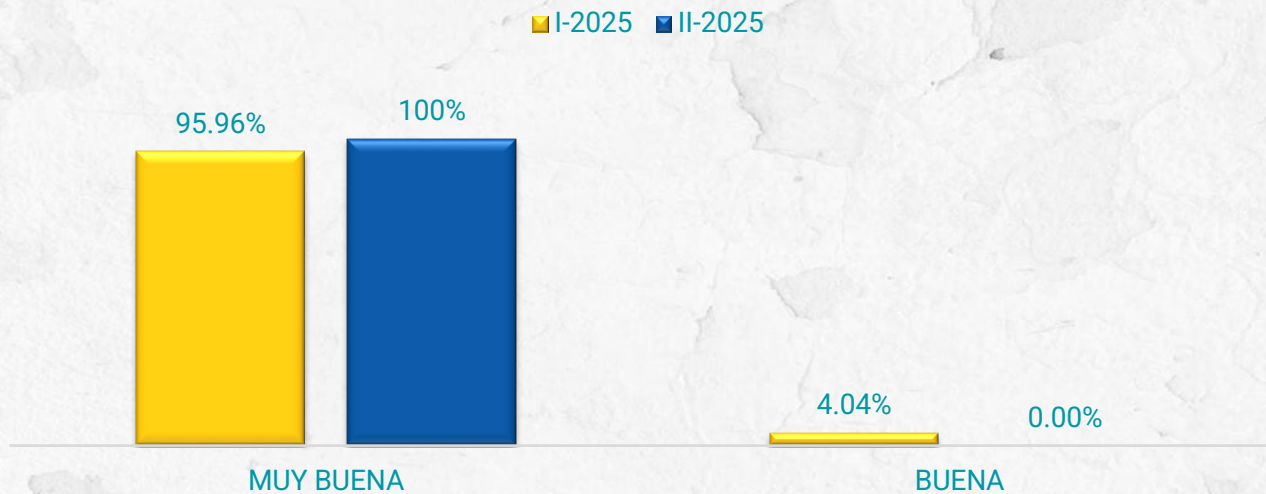
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
MUY BUENO	99	54
TOTAL	99	54



PREGUNTA 3

¿Cómo califica la orientación recibida?

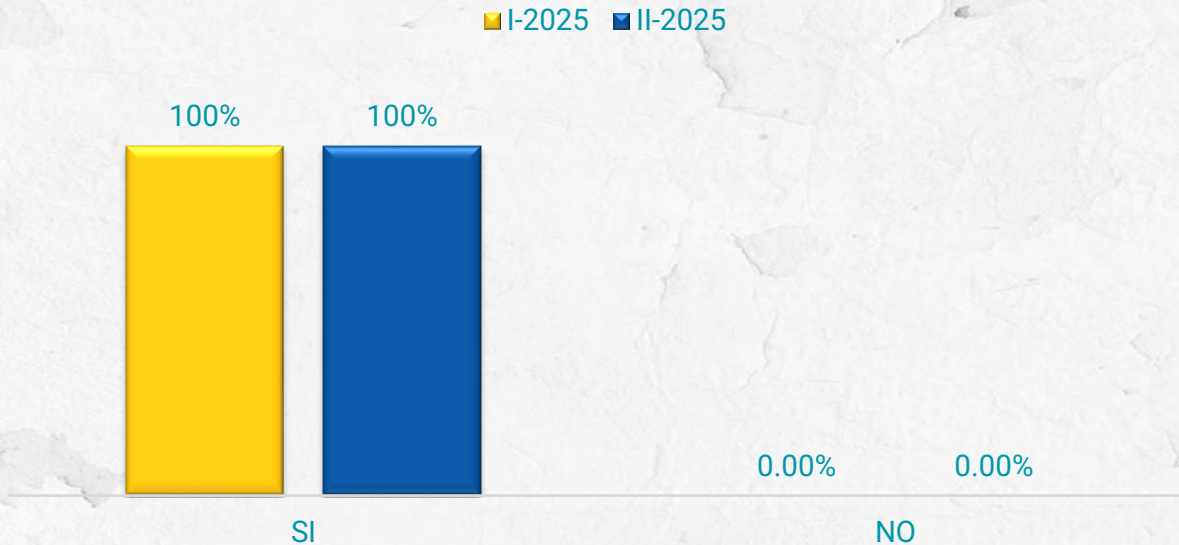
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
MUY BUENA	95	54
BUENA	4	-
TOTAL	99	54



PREGUNTA 4

¿Fue resuelto su requerimiento?

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
SI	99	54
NO	-	-
TOTAL	99	54



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Pregunta 1 Califique la información suministrada.

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que la calificación promedio de la información suministrada por parte de los servidores que pertenecen al proceso es de 98,15%, la cual la ubica en muy 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 la calificación promedio de los encuestados, respecto al trato recibido por parte de los servidores que pertenecen al proceso es de 100%, la cual la ubica en muy bueno. Esto se debe a que, dentro de la Dirección de Justicia Transicional, se han adelantado sensibilizaciones relacionadas con el enfoque psicosocial y acción sin daño, 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 la calificación promedio de los encuestados, relacionada con la orientación recibida por parte de los servidores adscritos a las salas de atención a víctimas es de 100%, la cual la ubica en muy buena. 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 – DENUNCIA VIRTUAL

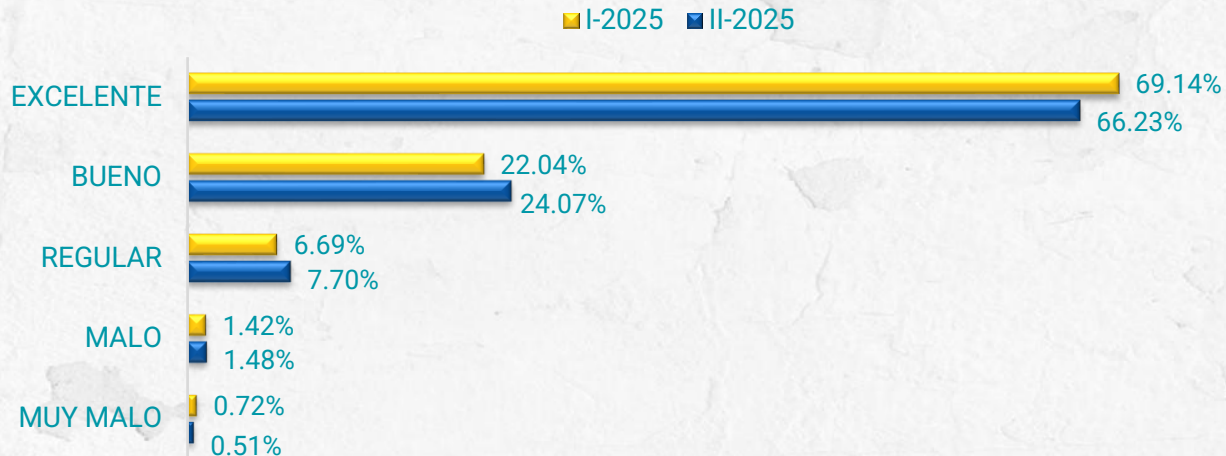
FICHA TÉCNICA

Universo de estudio	<p>Usuarios que presentaron su denuncia a través de alguno de los siguientes canales y que, de manera voluntaria, diligenciaron la encuesta al finalizar el proceso de denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación.✓ Denuncia Fácil, disponible en la página web de la entidad.✓ Enlace enviado al correo electrónico del usuario desde los Centros de Atención de la Fiscalía (CAF) o desde el Centro de Contacto.
Unidades de Selección	<p>Usuarios que respondieron de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas de la encuesta, una vez terminaron de diligenciar la denuncia de manera virtual.</p>
Población Objeto	<p>332.649 usuarios que crearon denuncias virtuales</p>
Respuestas efectivas	<p>63.001 usuarios que respondieron la encuesta</p>
Fecha de aplicación	<p>1 de julio a 31 de diciembre de 2025</p>
Método de aplicación de la encuesta	<p>Virtual y voluntario</p>

PREGUNTA 1

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

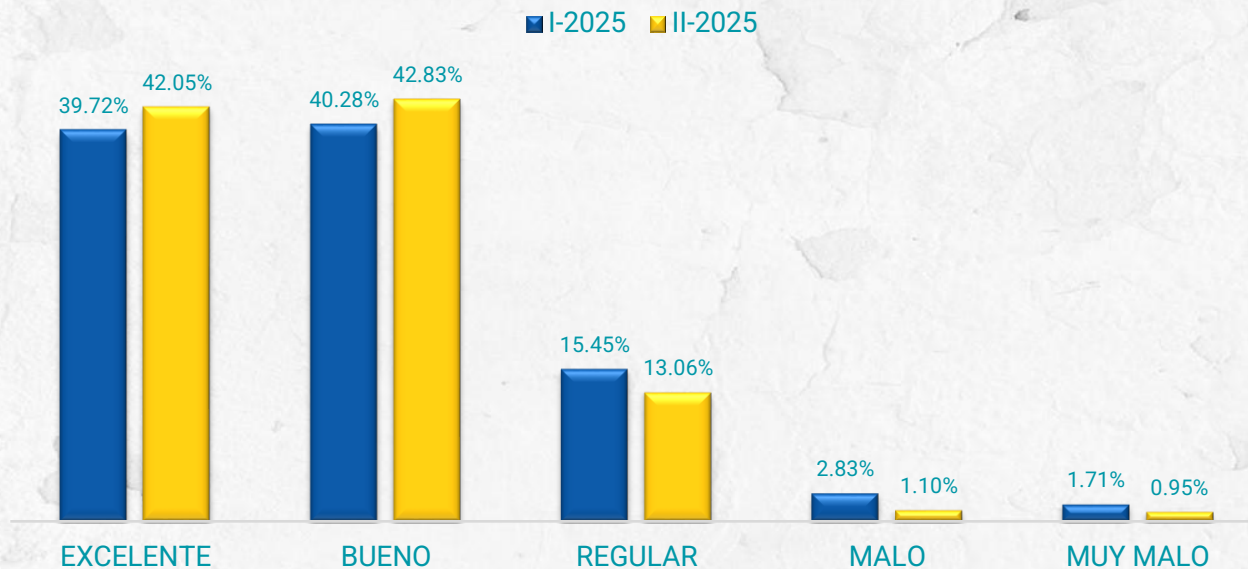
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	2.099	41.728
BUENO	669	15.166
REGULAR	203	4.854
MALO	43	931
MUY MALO	22	322
TOTAL	3.036	63.001



PREGUNTA 2

¿Qué tan fácil fue hacer su denuncia virtual?

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	1.206	26.490
BUENO	1.223	26.986
REGULAR	469	8.231
MALO	86	695
MUY MALO	52	599
TOTAL	3.036	63.001



PREGUNTA 3

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

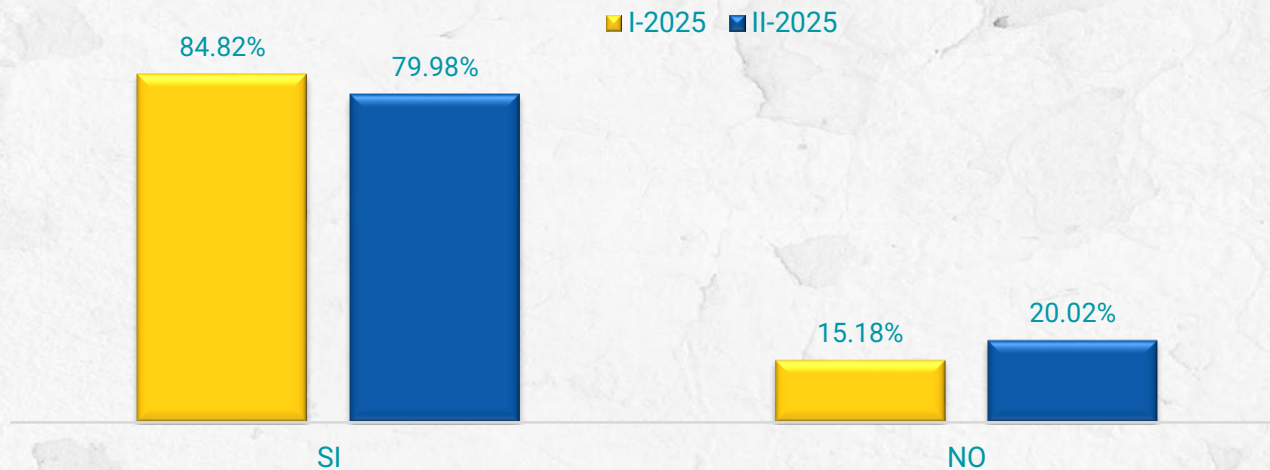
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
Flexibilidad en el manejo de mi tiempo	1.324	28.228
Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención	1.290	9.468
Se me facilita el uso de la tecnología	179	7.355
Evitar desplazamientos hasta un punto de atención	151	14.410
Privacidad de la información	92	3.540
TOTAL	3.036	63.001



PREGUNTA 4

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

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
SI	2.575	50.386
NO	461	12.615
TOTAL	3.036	63.001



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el segundo semestre de 2025, la encuesta amplió su cobertura, incorporando también a los usuarios que realizaron denuncias virtuales por medio del Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación y del botón de Denuncia Fácil, disponible en la página web de la entidad, modificando el tamaño de la población objetivo. Teniendo en cuenta lo anterior, para el análisis de las calificaciones correspondientes al segundo semestre de 2025, se presenta comparación de porcentajes, y se aclara que, dado el incremento de la población objetivo, las variaciones no siempre reflejan un cambio “real” del servicio, sino también un cambio en quiénes responden y desde qué canal.

Los interrogantes propuestos para la medición fueron los siguientes:

Pregunta 1 ¿Cómo califica nuestro servicio de denuncia virtual?

En el segundo semestre, la percepción del servicio es altamente positiva: 90% de los usuarios lo calificaron como “Muy bueno” y “Bueno”. En comparación con los resultados del primer semestre, “Muy bueno” disminuyó 3%; pero se aumentó el porcentaje de “Bueno” en 2% en el segundo semestre. Las calificaciones negativas se mantienen muy bajas (2%), lo que indica estabilidad del servicio.

El servicio de denuncia virtual cuenta con una alta aceptación, demostrando que es un canal confiable y útil.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

En el periodo evaluado, se evidencia una mejora en la experiencia de uso del servicio: el 85% de los usuarios calificó el proceso como “Muy fácil” o “Fácil”, aumentando un 5% en comparación con el primer semestre. En particular, “Muy fácil” aumentó 3% y “Fácil” 2%, mientras que “Regular” disminuyó 2%. La evaluación respecto de la dificultad para su uso se redujo en 3%, lo que indica una mayor facilidad para completar la denuncia virtual. Así entonces se concluye que la denuncia virtual es un canal amigable y accesible para la mayoría y está mejorando con el tiempo. Aun así, el 13% que califica como “regular” muestra que todavía hay que incorporar mejoras para incrementar la facilidad de acceso por medio de este canal.

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

Durante el segundo semestre de 2025, un total de 63.001 ciudadanos realizaron su denuncia a través del canal virtual. El principal motivo para utilizar este medio fue la flexibilidad en el manejo del tiempo, señalada por el 45% de los usuarios, lo que confirma que este beneficio se mantiene como el factor más valorado, con una tendencia estable frente al primer semestre del año. Al comparar los resultados con el primer semestre de 2025, se evidencian cambios importantes en las motivaciones de uso del canal virtual. La asistencia a un punto de atención presencial presentó una disminución significativa de 19%, evidenciando que al ciudadano le resulta innecesario desplazarse a las sedes de la Fiscalía al contar con la facilidad del canal virtual.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios sí consultó esta información. En concreto, el 80% manifestaron haber revisado sus derechos y deberes, lo cual indica un nivel alto de interés y acceso a información relevante para el uso de los servicios de la Fiscalía. No obstante, el análisis comparativo con el primer semestre de 2025 evidencia una disminución en la consulta de esta información. El porcentaje de usuarios que sí consultaron sus derechos y deberes disminuyó 5%. En contraste, el grupo de usuarios que no realizó esta consulta aumentó el 4,82%. Este comportamiento sugiere que, aunque la consulta de derechos y deberes sigue siendo mayoritaria, existe una oportunidad de fortalecimiento en la divulgación y visibilización de esta información, especialmente entre quienes realizan trámites de manera virtual o rápida. La disminución observada podría estar asociada a barreras de acceso, desconocimiento de los canales informativos o a la prioridad que los ciudadanos dan al trámite sobre la consulta de información complementaria.

RESULTADOS ENCUESTA DEL CENTRO DE CONTACTO

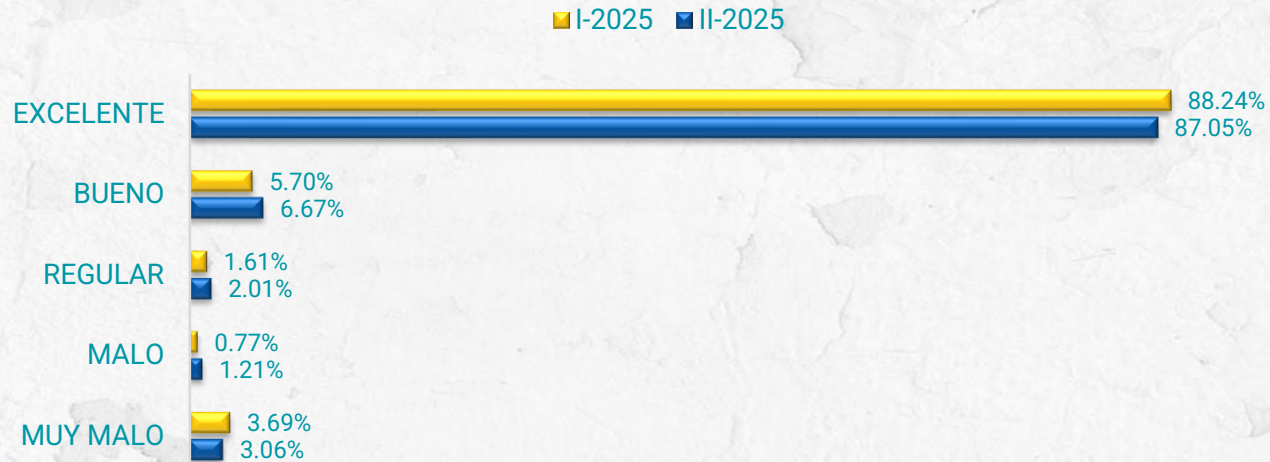
FICHA TÉCNICA

Universo de estudio	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.
Unidades de Selección	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las tres (3) preguntas, una vez finalizaron la comunicaron con el Centro de Contacto
Población Objeto	235.683 usuarios
Respuestas efectivas	55.414 usuarios respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	1 de julio a 31 de diciembre de 2025
Método de aplicación de la encuesta	Telefónico, chat y llamada por internet - Aleatorio y voluntario

LÍNEA 122 - PREGUNTA 1

Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido

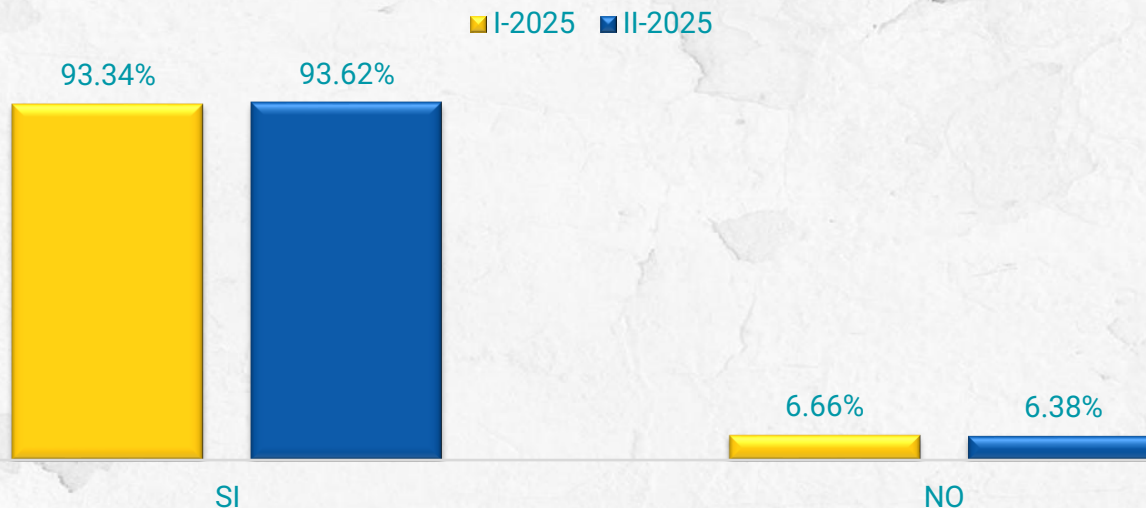
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	15.429	43.219
BUENO	996	3.313
REGULAR	281	997
MALO	134	600
MUY MALO	646	1.521
TOTAL	17.486	49.650



LÍNEA 122 - PREGUNTA 2

¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

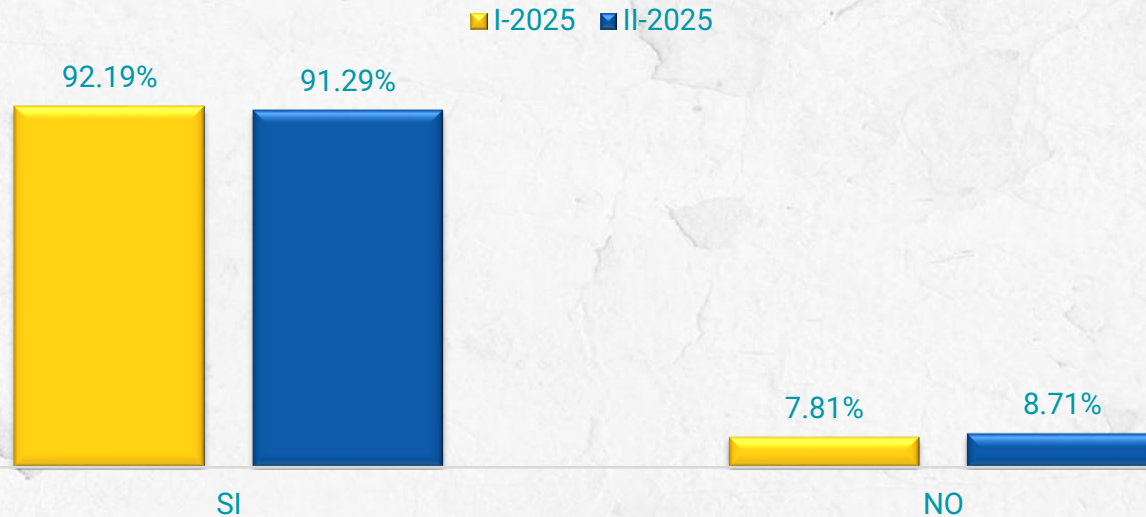
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
SI	11.615	38.651
NO	829	2.633
TOTAL	12.444	41.284



LÍNEA 122 - PREGUNTA 3

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

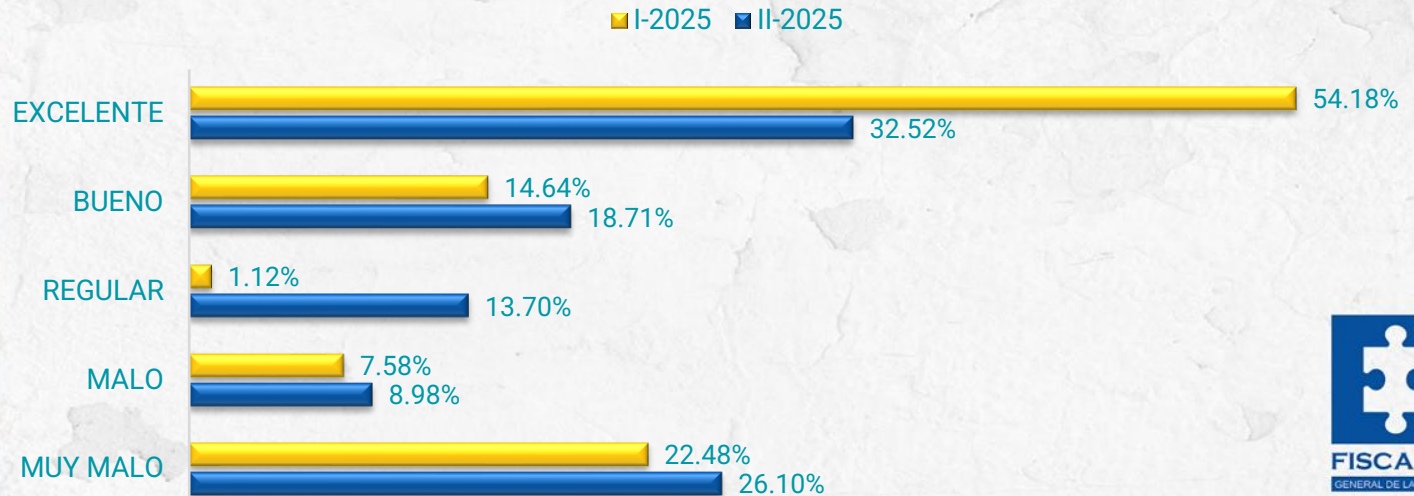
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
SI	11.480	37.500
NO	973	3.578
TOTAL	12.453	41.078



CHAT - PREGUNTA 1

Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido

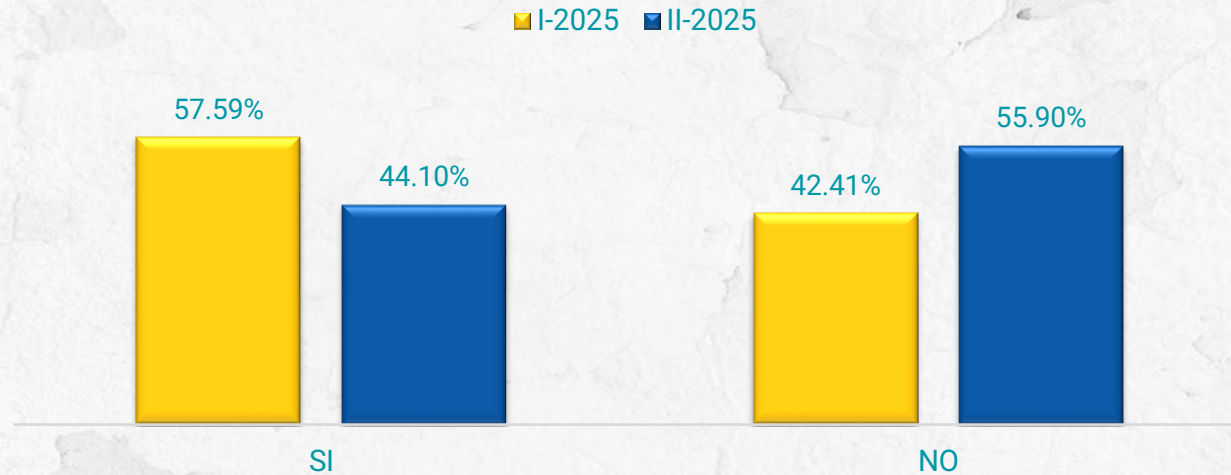
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	1.258	1.980
BUENO	340	1.139
REGULAR	26	834
MALO	176	547
MUY MALO	522	1.589
TOTAL	2.322	6.089



CHAT - PREGUNTA 2

¿El agente resolvió su inquietud?

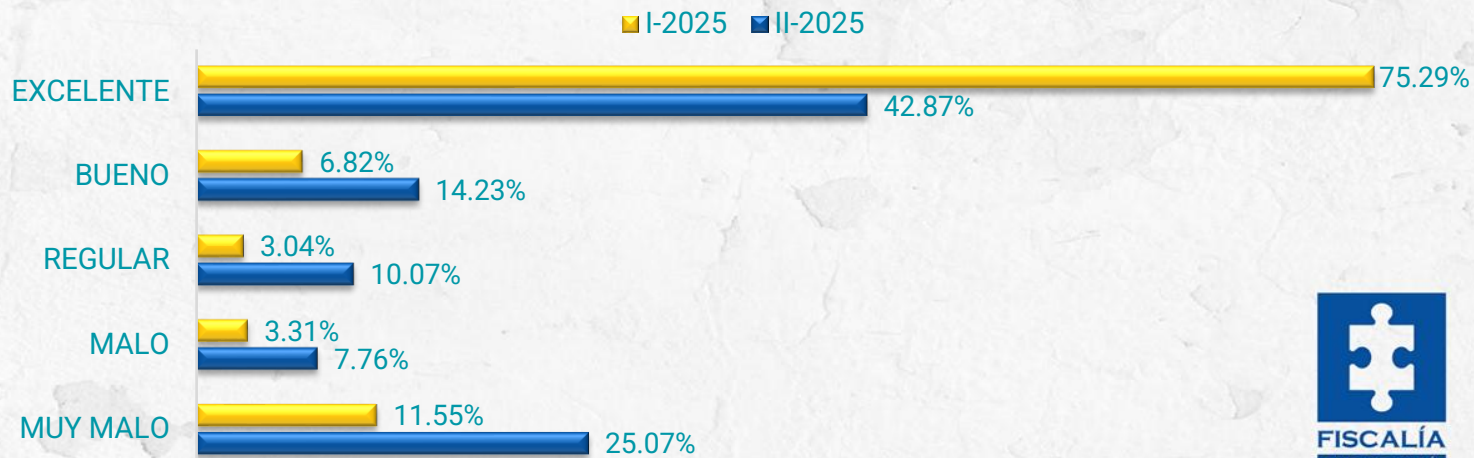
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
SI	1.384	2.685
NO	1.019	3.404
TOTAL	2.403	6.089



LLAMADA VIRTUAL - PREGUNTA 1

Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido

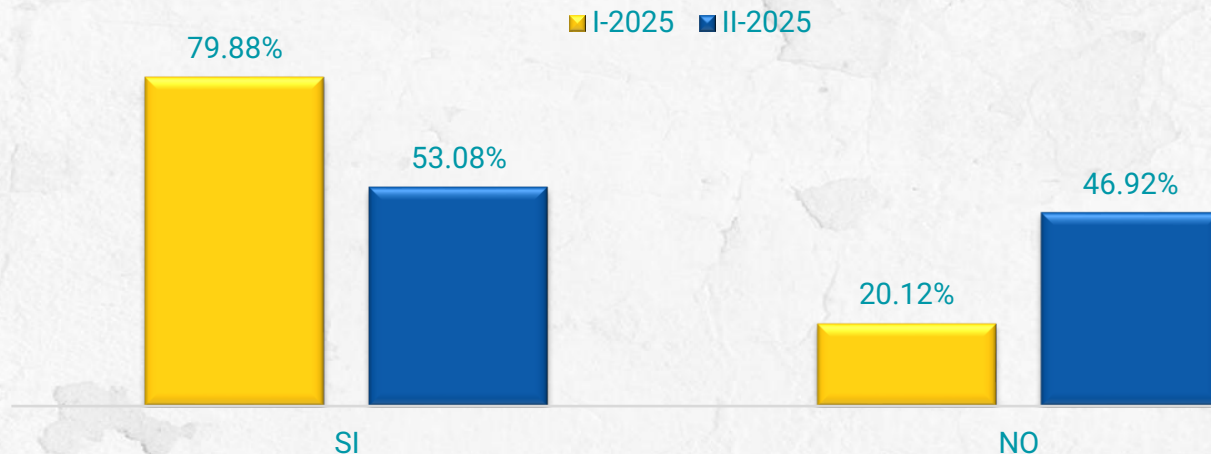
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	2.230	3.784
BUENO	202	1.256
REGULAR	90	889
MALO	98	685
MUY MALO	342	2.213
TOTAL	2.962	8.827



LLAMADA VIRTUAL - PREGUNTA 2

¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

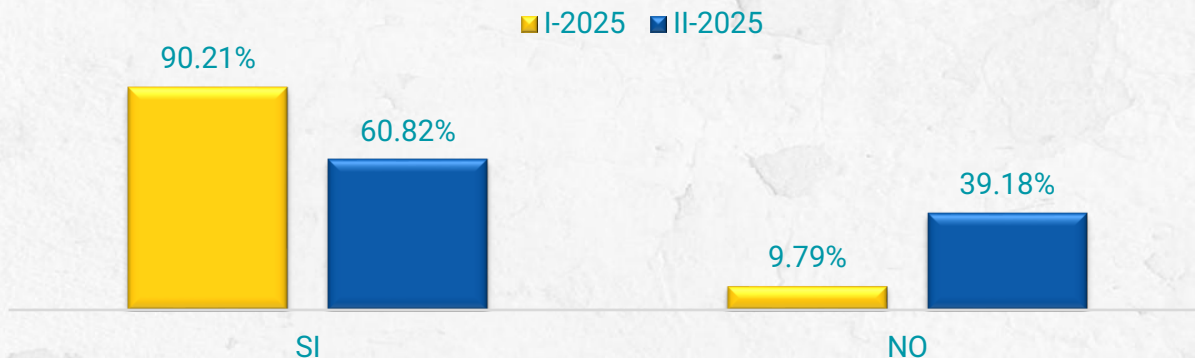
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
SI	2.343	4.685
NO	590	4.142
TOTAL	2.933	8.827



LLAMADA VIRTUAL - PREGUNTA 3

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

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
SI	2.211	1.141
NO	240	735
TOTAL	2.451	1.876



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

LÍNEA 122

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

Durante el segundo semestre de 2025, se observa una ligera disminución en la calificación "Excelente" y un incremento mínimo en la categoría "Malo". Este comportamiento se atribuye al proceso de transición de operador; específicamente, a las fases de implementación y adecuación tecnológica. La curva de aprendizaje y el periodo de estabilización de los nuevos agentes técnicos pueden impactar de manera mínima las encuestas.

Plan de acción: Reforzar los programas de capacitación inicial para mitigar dudas operativas e inseguridades en el personal nuevo, asegurando que el ciudadano reciba una atención precisa y confiable desde el primer contacto.

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

Durante el segundo semestre de 2025, se evidencia una mejora progresiva en el índice de Resolución en el Primer Contacto. Los resultados reflejan una tendencia satisfactoria en la capacidad de los agentes para despejar las dudas de los usuarios de manera efectiva. Mantendremos el enfoque en la formación continua sobre nuestros servicios para consolidar y superar estos indicadores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

LÍNEA 122

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

En el segundo semestre de 2025, se registró una ligera variación en los niveles de satisfacción respecto a los tiempos de espera. Este comportamiento coincide con la fase de transición y estabilización del nuevo operador. Durante este periodo, la curva de aprendizaje y el ajuste de la infraestructura técnica pueden influir un poco en los tiempos de contractibilidad inmediata.

Plan de acción: Reforzar el monitoreo del TMO (Tiempo Medio de Operación) y los niveles de servicio para maximizar la capacidad instalada, adicional de evaluar continuamente la relación entre el flujo de llamadas y la disponibilidad de agentes para ajustar las mallas horarias, buscando mitigar el impacto de las fluctuaciones en la demanda durante la etapa de adecuación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CHAT

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

Durante el segundo semestre de 2025, se destaca una prevalencia positiva en las calificaciones "Excelente" y "Bueno", lo que refleja el sólido desempeño del equipo de agentes de chat. No obstante, se identifica un volumen de respuestas en las categorías "Regular" y "Malo" vinculadas a factores técnicos externos. Se ha detectado que la inestabilidad en la conexión de datos móviles de algunos usuarios provoca desconexiones involuntarias, lo cual activa la encuesta de satisfacción prematuramente e incide negativamente en la percepción del servicio por causas ajenas a la atención brindada.

Plan de acción: Evaluar la inclusión de mensajes informativos o alertas visuales dentro de la interfaz de chat que sugieran al usuario verificar su estabilidad de red. El objetivo es prevenir cierres inesperados de sesión y orientar al ciudadano sobre las condiciones óptimas para una comunicación fluida.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CHAT

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

Se registra una ligera disminución en las respuestas afirmativas ("Sí") y un incremento correlativo en las negativas ("No"). Este comportamiento está estrechamente vinculado a los incidentes de conectividad mencionados anteriormente. Las desconexiones involuntarias en los dispositivos de los usuarios provocan que las sesiones de chat finalicen de forma prematura e inconclusa. Como consecuencia, el sistema dispara la encuesta de satisfacción sin que el agente haya tenido la oportunidad de concluir el proceso de atención, lo que genera una percepción de falta de resolución por causas técnicas externas.

Plan de acción: Implementar mensajes automáticos preventivos cuando se detecte una baja señal o latencia en la conexión del usuario, informándole que la sesión podría cerrarse y sugiriendo retomar el contacto en condiciones de red estables. Monitorear si los usuarios que califican negativamente por desconexión vuelven a ingresar al chat en un periodo corto, para validar que la causa raíz es técnica y no por falta de conocimiento del agente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

LLAMADA VIRTUAL

Durante el segundo semestre de 2025, se identifica una redistribución en las calificaciones de satisfacción: disminuye la categoría "Excelente" en favor de opciones de menor valoración. Este fenómeno presenta una correlación directa con el canal de chat, debido a que el servicio de voz se gestiona a través de protocolos de internet (VoIP). La calidad de la atención en este canal es altamente sensible a la estabilidad de la red del usuario; fluctuaciones en el ancho de banda o intermitencias en la señal móvil degradan la calidad del audio o provocan cortes de llamada, lo que impacta negativamente en la percepción final del ciudadano.

Plan de acción: Capacitar a los agentes en la detección temprana de fallas de latencia o pérdida de paquetes de voz, para que informen proactivamente al usuario sobre posibles dificultades técnicas de conexión. Evaluar la implementación de un protocolo de "Call-Back" o re-contacto inmediato en casos donde la llamada se interrumpa por causas técnicas, asegurando que la gestión no quede inconclusa y mejorando la percepción de compromiso.

RESULTADOS ENCUESTA DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA

FICHA TÉCNICA

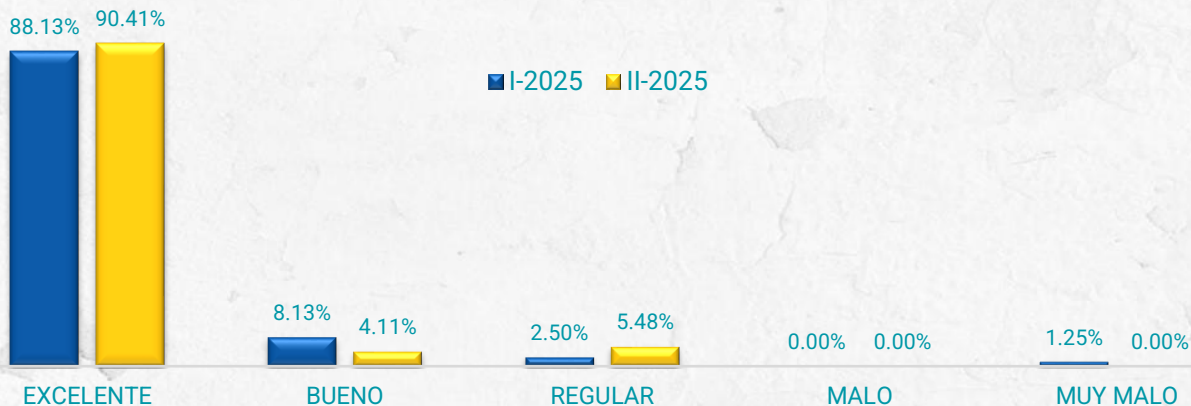
Universo de estudio	Casos protegidos por el Programa de Protección y Asistencia
Unidades de Selección	La selección dentro de cada estrato fue aleatoria usando el módulo de "Encuestas complejas del Statistical Package for the Social Sciences SPSS".
Población Objeto	344 Casos
Respuestas efectivas	73 usuarios respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	Octubre de 2025
Método de aplicación de la encuesta	Formato Encuesta para evaluar la satisfacción del servicio de protección y asistencia

Foco temático No. 1.

Trato recibido por parte de los servidores

AGENTE A CARGO

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	141	66
BUENO	13	3
REGULAR	4	4
MUY MALO	2	-
TOTAL	160	73

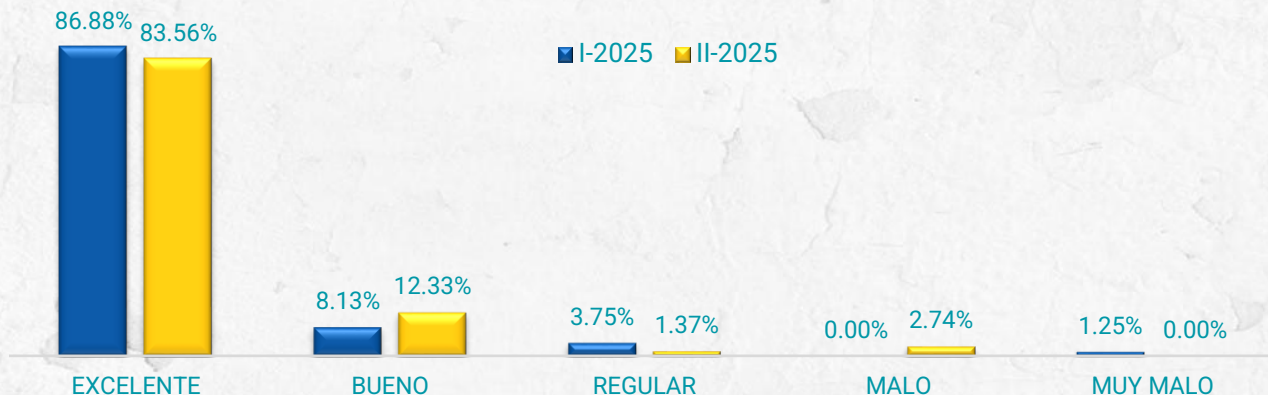


Foco temático No. 1.

Trato recibido por parte de los servidores

PSICÓLOGO

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	139	61
BUENO	13	9
REGULAR	6	1
MALO	-	2
MUY MALO	2	-
TOTAL	160	73

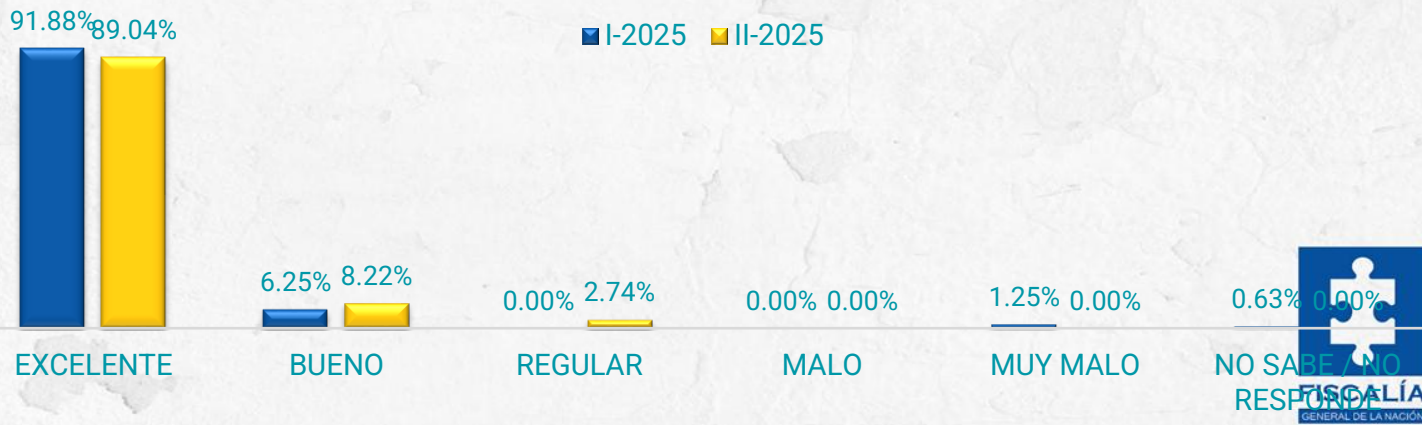


Foco temático No. 1.

Trato recibido por parte de los servidores

GRUPO DESPLAZAMIENTOS

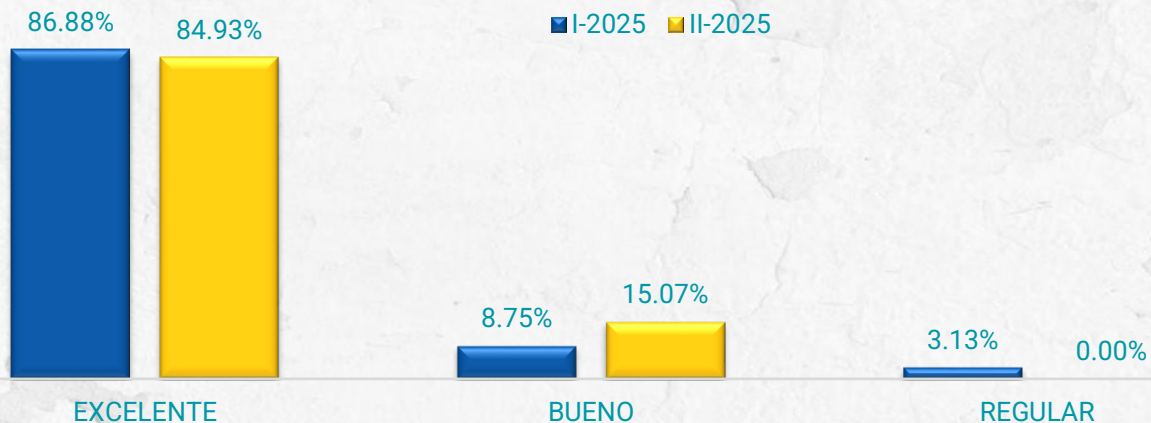
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	147	65
BUENO	10	6
MUY MALO	2	-
NO SABE / NO RESPONDE	1	-
TOTAL	160	73



Foco temático No. 2.

Calidad del servicio prestado por el Programa SEGURIDAD

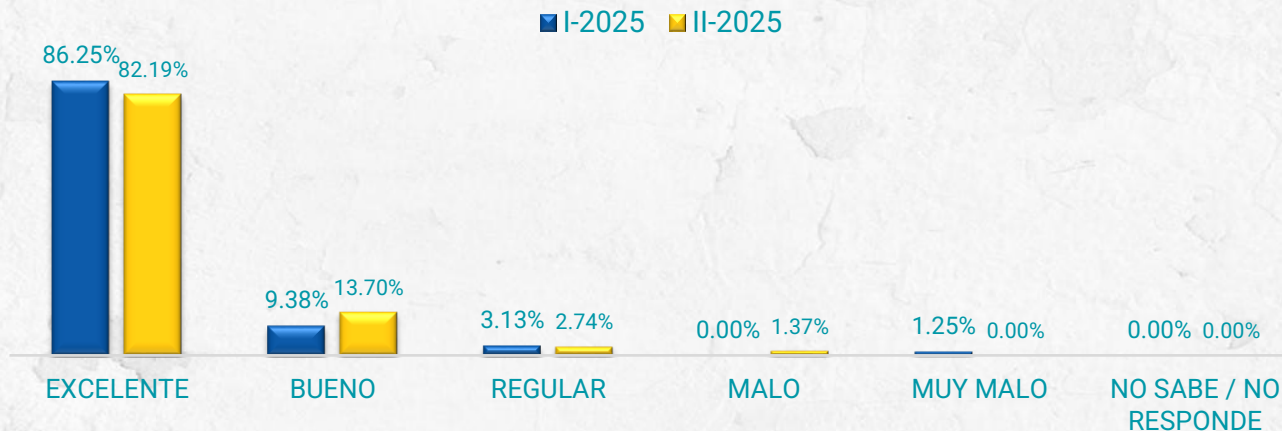
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	139	62
BUENO	14	11
REGULAR	5	-
TOTAL	160	73



Foco temático No. 2.

Calidad del servicio prestado por el Programa ASISTENCIAS PSICOLÓGICAS

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	138	60
BUENO	15	10
REGULAR	5	2
MALO	-	1
MUY MALO	2	-
TOTAL	160	73

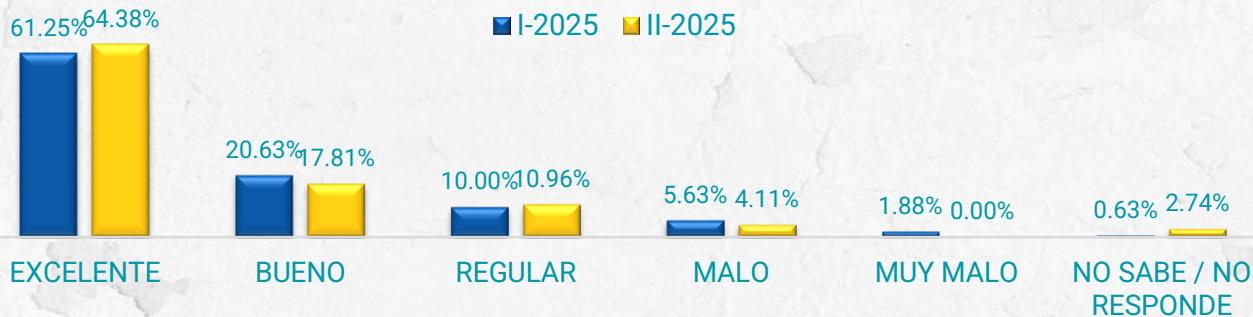


Foco temático No. 2.

Calidad del servicio prestado por el Programa

TIEMPO DE RESPUESTA

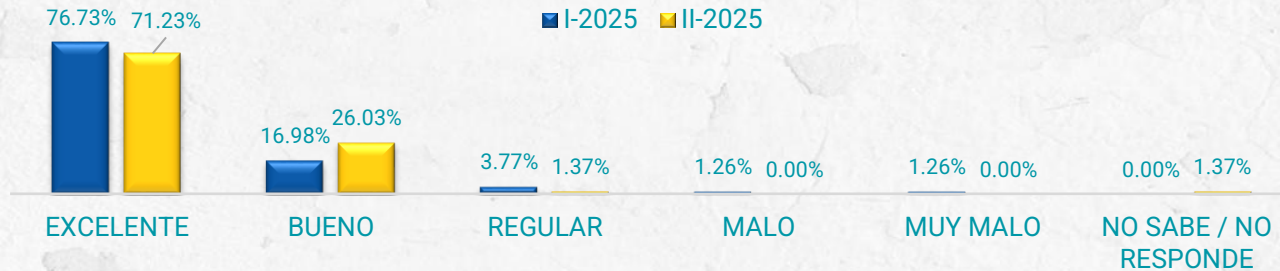
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	98	47
BUENO	33	13
REGULAR	16	8
MALO	9	3
MUY MALO	3	-
NO SABE / NO RESPONDE	1	2
TOTAL	160	73



Foco temático No. 3.

Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado. ELEMENTOS DE DOTACIÓN

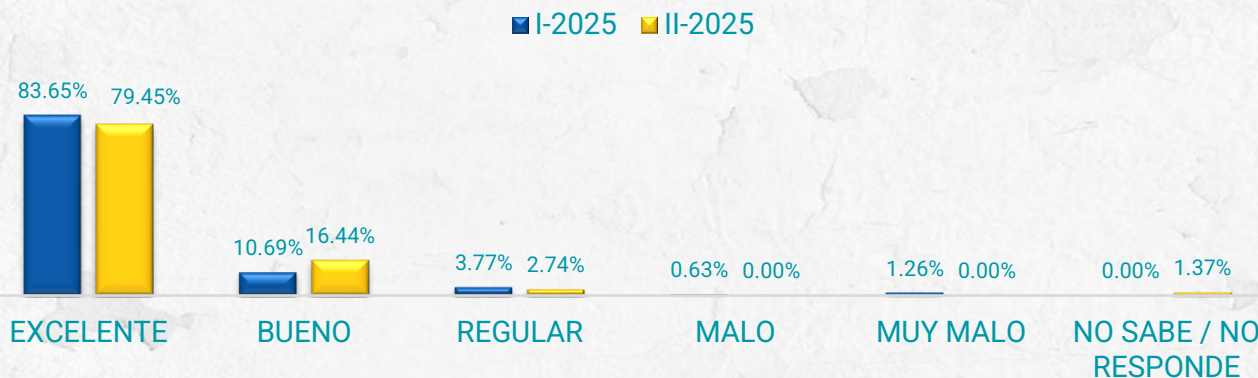
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	122	52
BUENO	27	19
REGULAR	6	1
MALO	2	-
MUY MALO	2	-
NO SABE / NO RESPONDE	-	1
TOTAL	159	73



Foco temático No. 3.

Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado. VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA

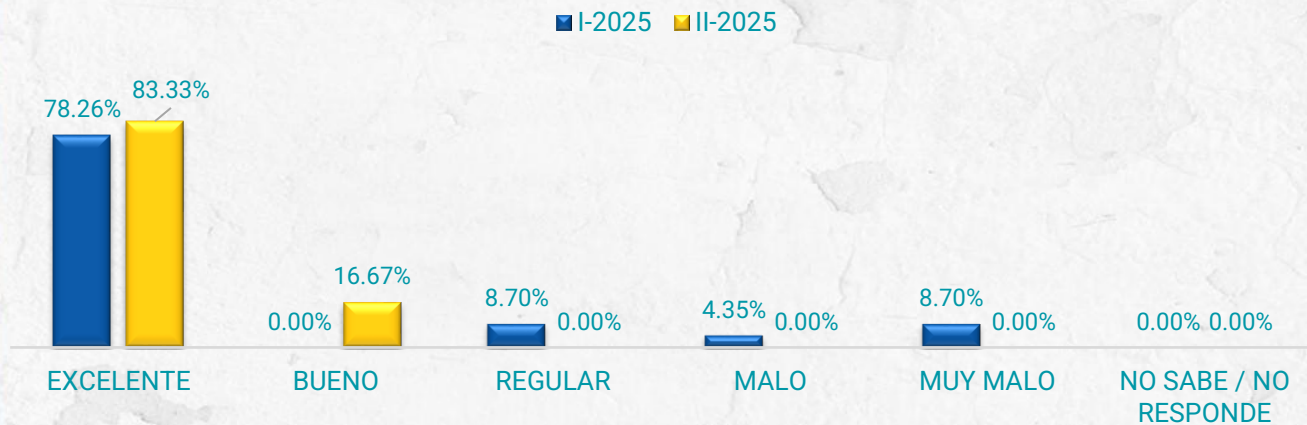
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	133	58
BUENO	17	12
REGULAR	6	2
MALO	1	-
MUY MALO	2	-
NO SABE / NO RESPONDE	-	1
TOTAL	159	73



Foco temático No. 3.

Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado. APTA PARA DISCAPACITADOS

CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
EXCELENTE	18	5
BUENO	-	1
REGULAR	2	-
MALO	1	-
MUY MALO	2	-
TOTAL	23	6



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Frente al periodo anterior se presenta un incremento del 1,04% en la satisfacción de los usuarios del Programa de Protección y Asistencia (94,86% en el segundo semestre de 2025 frente al 93,82% del primer semestre de 2025).

2. Por Unidades Regionales y el Nivel Central, se presentan los siguientes resultados, en su orden: i) Unidad Regional Orinoquía (100%), ii) Unidad Regional Nororiental (98,21%), iii) Unidad Regional Caribe (97,22%), iv) Unidad Regional Centro Sur (94,44%), v) Unidad Regional Noroccidental (94,64%), vi) Nivel Central (93,33%), vii) Unidad Regional Eje Cafetero (92,86%), y viii) Unidad Regional Pacífico (91,07%).

3. El Nivel Central y las Unidades Regional Centro Sur y Pacífico bajaron los puntajes frente al periodo anterior (en el -1,02%, -2,88%, y -5,99%, respectivamente). Las demás Unidades Regionales incrementaron los índices de satisfacción en el siguiente orden: Unidad Regional Caribe (4,46%), Noroccidental (3,91%), Unidad Regional Nororiental (3,80%), Unidad Orinoquía (2,50%) y Eje Cafetero (1,68%).

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 (95,89%); ii) Calidad del servicio prestado por el Programa (88,04%); y, iii) Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado (96,58%). Se resalta la disminución obtenida en el trato recibido por los servidores, principalmente por la insatisfacción con el trato ofrecido por los Agentes a Cargo y el Grupo de Desplazamientos, que bajan en esta oportunidad en el 1,73% y 0,86%, respectivamente, 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) Calidad en el servicio de seguridad (100%), ii) Estado de los elementos de dotación (97,26%), iii) Trato ofrecido por el grupo de desplazamientos (97,26%), iv) Calidad en el apoyo psicológico (95,89%), v) Trato ofrecido por los psicólogos (95,89%), vi) Estado de la vivienda (95,89%) y vii) Trato ofrecido por los agentes a cargo (93,24%).

6. El aspecto que presenta el menor índice de satisfacción es el Tiempos de respuesta a PQRS (82,19%).

RESULTADOS ENCUESTA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y JUDICIALIZACIÓN*

* Esta medición no incluye datos comparativos debido a que es el primer resultado obtenido.



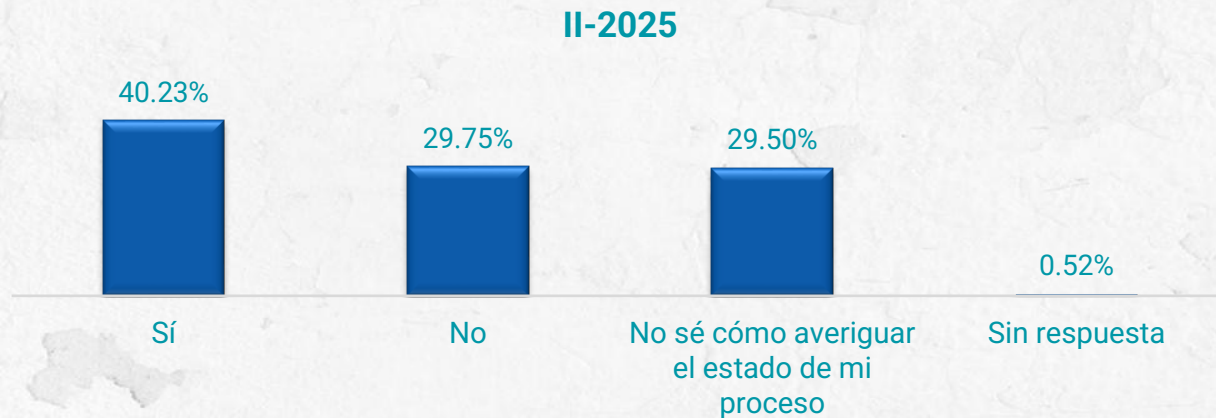
FICHA TÉCNICA

Universo de estudio	de	Víctimas y/o denunciantes que, al momento de formular la denuncia en la FGN, reportaron una dirección de correo electrónico válida, tienen Número Único de Noticia Criminal (NUNC) y se encuentran a la espera del trámite del proceso. La Encuesta tiene una periodicidad Semestral.
Unidades de Selección	de	Personas con calidad de Víctimas o Denunciantes (Denunciantes, Denunciante - Víctima o Denunciante - Testigo) que tengan registrado correo electrónico en los datos de contacto (SPOA, SUIP, Denuncia Fácil) y NUNC, excepto las excluidas por las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Si la NUNC se encuentra en estado INACTIVO desde hace más de 1 año.✓ Si la NUNC tiene Fecha de Creación de noticia igual a seis (6) meses o menor✓ Si la NUNC tiene delitos de reparto (principal) o secundarios (otros delitos) relacionados con VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.✓ Si la NUNC tiene delitos de reparto (principal) o secundarios (otros delitos) relacionados con DELITOS SEXUALES .✓ Si la víctima o denunciante es menor de edad, es decir, menor de 18 años.
Población Objeto		Teniendo en cuenta las unidades de selección, y una vez revisadas las condiciones de excepción, se tiene estimado una población objeto de: 1.637.536 NUNC
Respuestas efectivas		10.103 respuestas efectivas.
Fecha de aplicación	de	13 de noviembre al 21 de diciembre de 2025
Método de aplicación de la encuesta	de	La encuesta se viene aplicando mediante el envío de correo electrónico a través del sistema SPOA a la población objetivo.

PREGUNTA 1

¿Ha intentado ponerse en contacto con la FGN para consultar sobre su proceso?

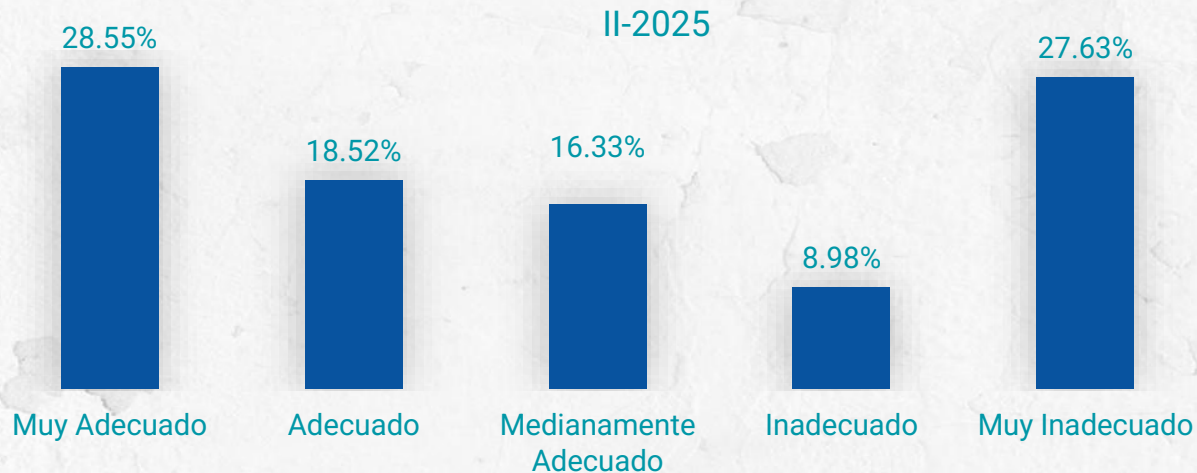
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2025
Sí	4.064
No	3.006
No sé cómo averiguar el estado de mi proceso	2.980
Sin respuesta	53
TOTAL	10.103



PREGUNTA 2

Durante los distintos contactos que ha tenido con la FGN
¿Recibió un trato adecuado?

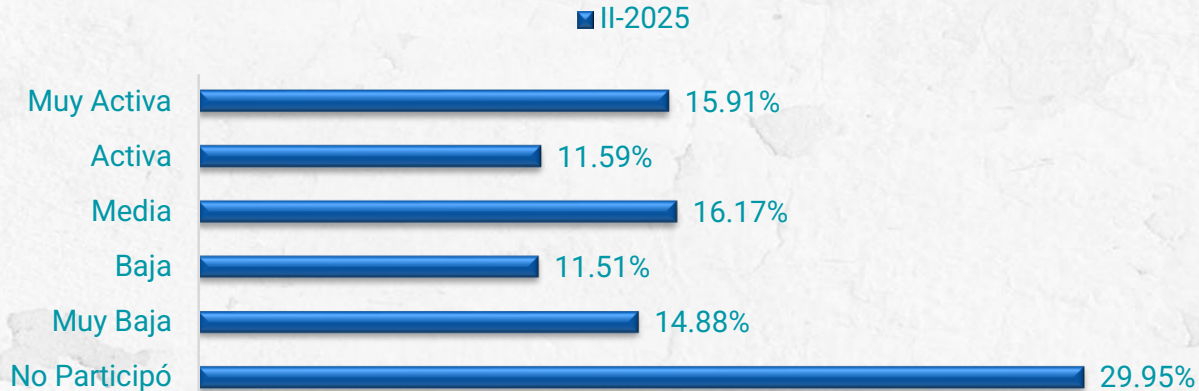
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2025
Muy Adecuado	2.535
Adecuado	1.644
Medianamente Adecuado	1.450
Inadecuado	797
Muy Inadecuado	2.453
TOTAL	8.879



PREGUNTA 3

¿Cómo califica su participación en el proceso?

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2025
Muy Activa	1.482
Activa	1.080
Media	1.507
Baja	1.072
Muy Baja	1.386
No Participó	2.790
TOTAL	9.317



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Pregunta 1 ¿Ha intentado ponerse en contacto con la FGN para consultar sobre su proceso?

Con base en los resultados se puede establecer que sólo el 29,5% de los encuestados ha intentado comunicarse con la Fiscalía y el 40,23 % no sabe cómo hacerlo.

Pregunta 2 Durante los distintos contactos que ha tenido con la FGN ¿Recibió un trato adecuado?

Los resultados revelan que el trato recibido por los usuarios ha sido adecuado conforme a la calificación de 5.5 sobre 10.

Pregunta 3 ¿Como califica su participación en el proceso?

Según los resultados se puede establecer que la participación de los usuarios está en promedio de calificación de 3.9 sobre 10, por lo cual se realizará un análisis detallado de sus posibles causas para determinar un plan de acción a fin de mejorar esta medición.

Según lo anterior, resulta necesario la conformación de mesas de trabajo con la Dirección de Políticas y Estrategia y la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones para el fortalecimiento de las preguntas enfocadas a la medición de la satisfacción del usuario durante el desarrollo del proceso penal, a fin de identificar las seccionales que presentan índices más bajos y adoptar las acciones que permitan una mejora en la atención al usuario.

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



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN