



barranquilla.gov.co

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO 2025



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

Introducción

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en el 2025 por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, en los que se muestra el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención recibida en las sedes de atención presencial, línea telefónica 195 y canal virtual para PQRSD.

Para 2025 se aumenta significativamente el número de encuestas, lo que permite tener mejores indicadores estadísticos como confianza y margen de error.

Objetivos

Objetivo general:

Evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida en la Alcaldía de Barranquilla

Objetivos específicos:

- Evaluar la satisfacción con el servicio, los tiempos de espera, la actitud de los servidores y la comodidad de las salas de atención.
- Identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de atención.

Encuesta de satisfacción

Salas de atención presencial

En las sedes de atención presencial de la Alcaldía de Barranquilla, cada servidor invita al ciudadano para que evalúe el servicio de atención que acaba de recibir.

La encuesta tiene dos partes:

- Preguntas básicas de caracterización
- Preguntas sobre el servicio

Nro. de encuestas realizadas: **49.242**

Periodo: **02 de enero a 31 de diciembre de 2025**



**¡QUEREMOS
CONOCER
TU OPINIÓN!**

Escanea y diligencia
esta encuesta sobre
nuestro servicio.



Instrumento de medición en sedes de atención presencial



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

Encuesta de satisfacción - Atención al Ciudadano

Desde la Oficina de Relación con el Ciudadano, queremos conocer tu opinión acerca de nuestro servicio en los puntos de atención e identificar las oportunidades de mejoramiento. Para prestarte un mejor servicio y cumplir nuestras funciones, la Alcaldía Distrital de Barranquilla tratará tus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012. Es de carácter voluntario responder preguntas que tratan sobre Datos Sensibles. Conoce tus derechos y cómo ejercerlos en nuestra Política de Tratamiento de Datos en: www.barranquilla.gov.co/politica-de-tratamiento-de-datos

* Obligatorio

1. Elija la sede en la cual fue atendido *

Selecciona la respuesta

2. ¿Cuál es la razón de su visita en el día de hoy a la Alcaldía? *

Selecciona la respuesta

3. Edad *

☐ Menos de 18 años

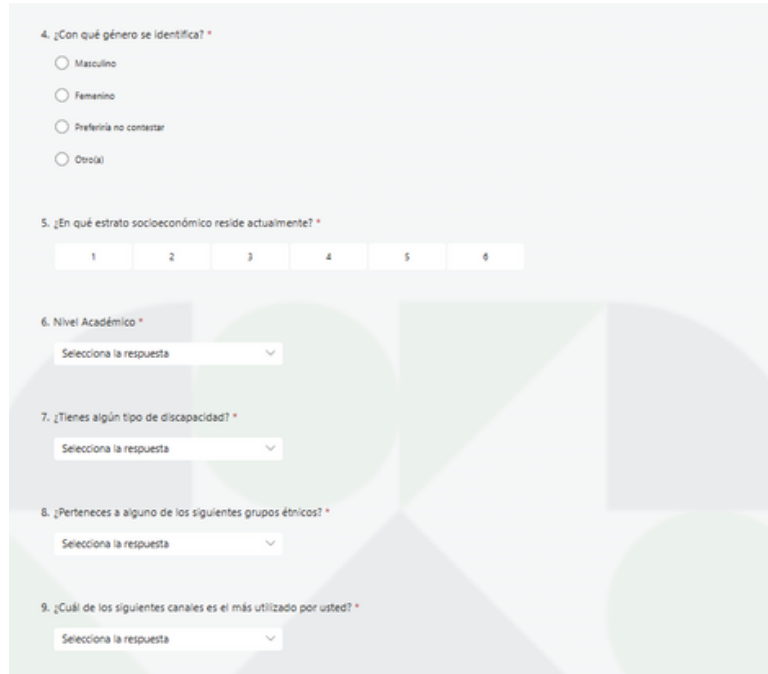
☐ 18 a 26 años

☐ 27 a 59 años

☐ 60 años o más

4. ¿Con qué género se identifica? *

☐ Masculino



4. ¿Con qué género se identifica? *

☐ Masculino

☐ Femenino

☐ Preferiría no contestar

☐ Otro(a)

5. ¿En qué estrato socioeconómico reside actualmente? *

1 2 3 4 5 6

6. Nivel Académico *

Selecciona la respuesta

7. ¿Tienes algún tipo de discapacidad? *

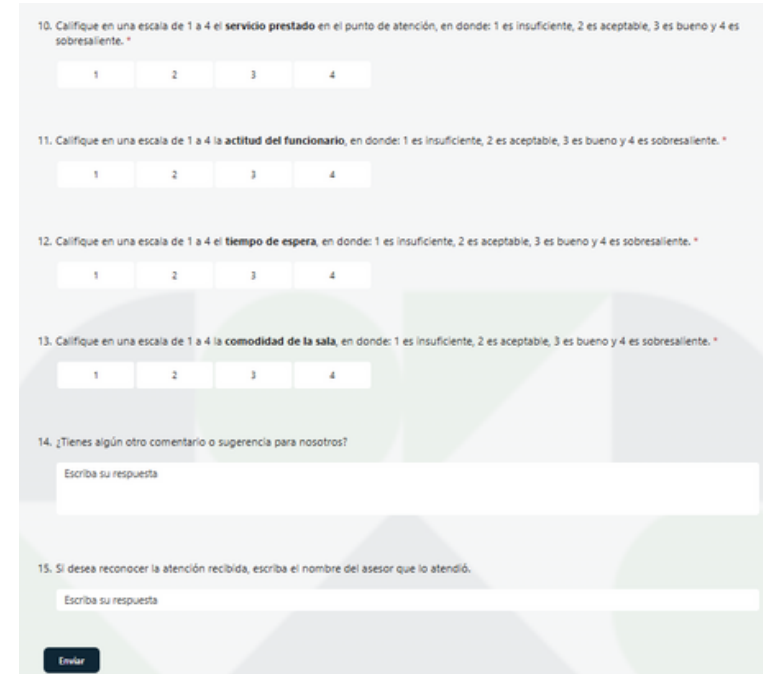
Selecciona la respuesta

8. ¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos étnicos? *

Selecciona la respuesta

9. ¿Cuál de los siguientes canales es el más utilizado por usted? *

Selecciona la respuesta



10. Califique en una escala de 1 a 4 el **servicio prestado** en el punto de atención, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente. *

1 2 3 4

11. Califique en una escala de 1 a 4 la **actitud del funcionario**, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente. *

1 2 3 4

12. Califique en una escala de 1 a 4 el **tiempo de espera**, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente. *

1 2 3 4

13. Califique en una escala de 1 a 4 la **comodidad de la sala**, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente. *

1 2 3 4

14. ¿Tienes algún otro comentario o sugerencia para nosotros?

Escriba su respuesta

15. Si desea reconocer la atención recibida, escriba el nombre del asesor que lo atendió.

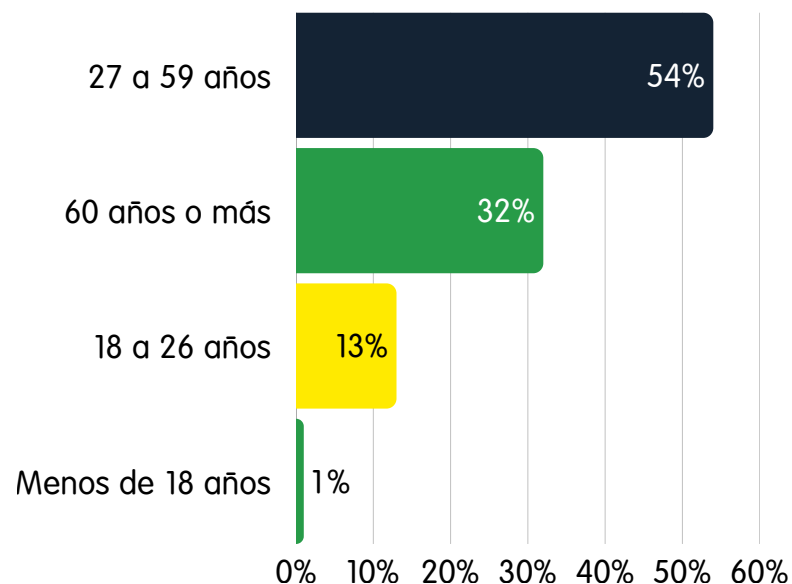
Escriba su respuesta

Enviar

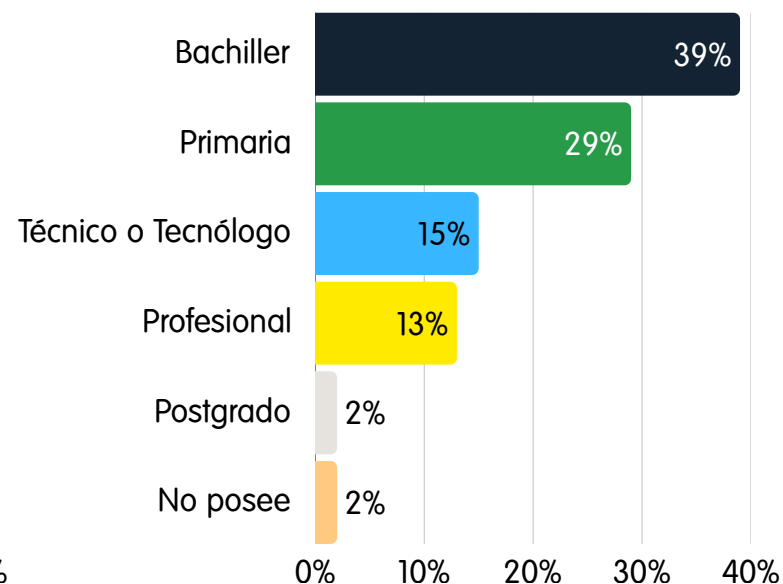
RESULTADOS DE ENCUESTA EN SEDES

Caracterización sociodemográfica

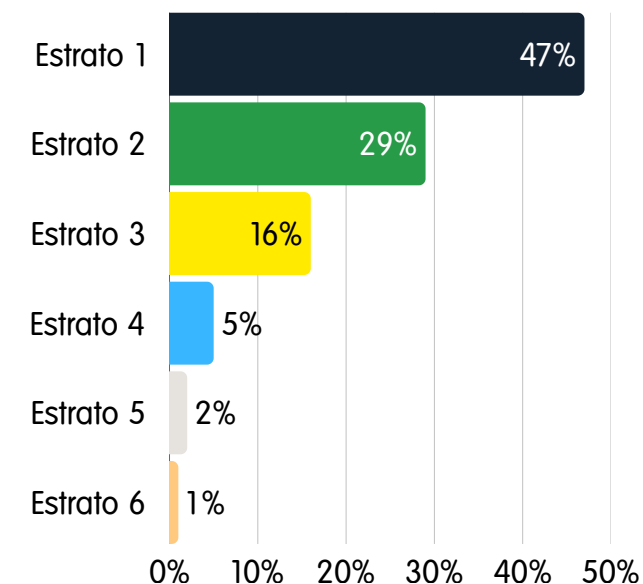
Edad



Nivel de estudios



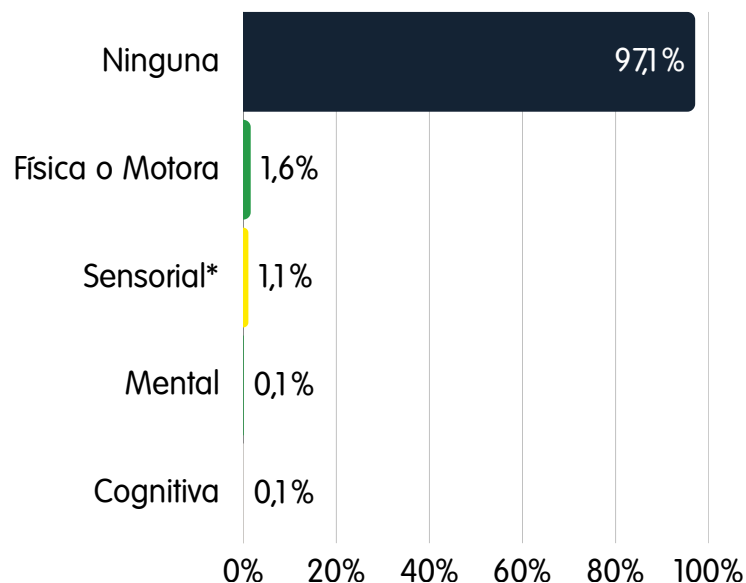
Estrato socioeconómico



RESULTADOS DE ENCUESTA EN SEDES

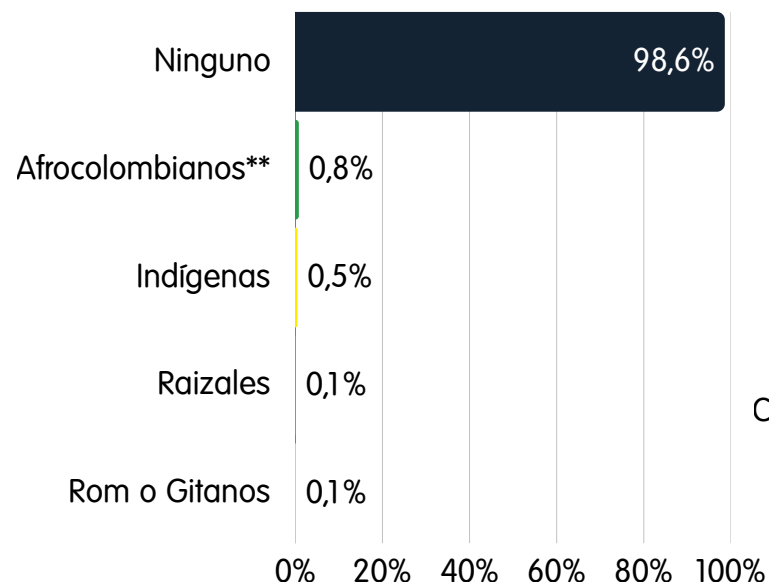
Caracterización sociodemográfica

Discapacidad



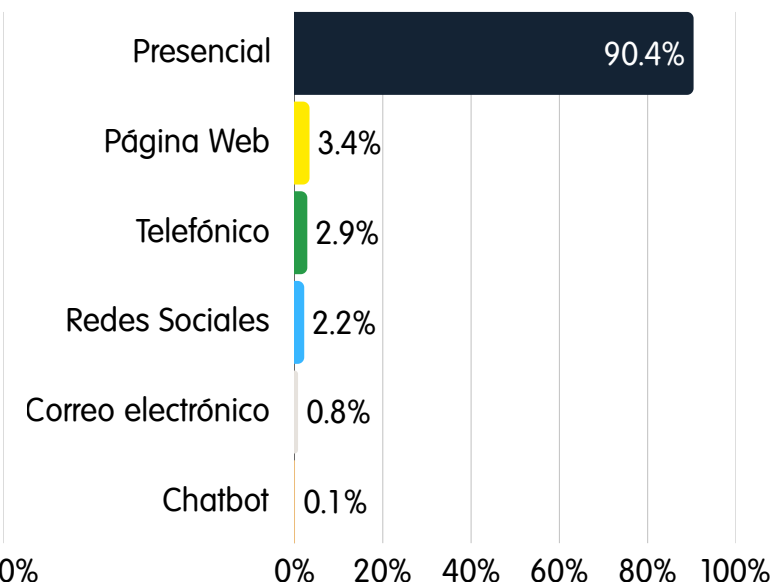
*Incluye discapacidad Visual, Auditiva o Sordoceguera

Grupo étnico

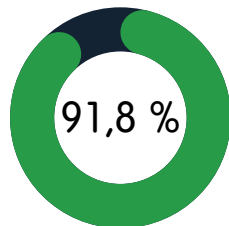


**Incluye Afrodescendientes, negros, mulatos, palenqueros

Canales de atención de preferencia

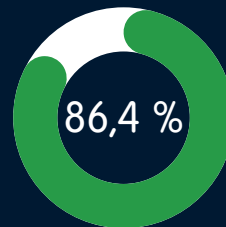


RESULTADOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL



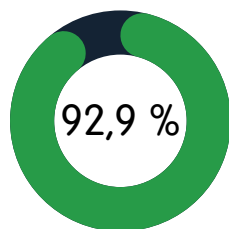
Califican el servicio como sobresaliente

SERVICIO



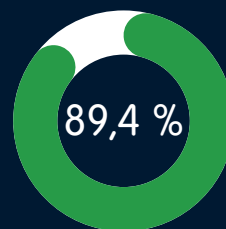
Califican el tiempo de espera como sobresaliente

TIEMPO DE ESPERA



Califican la actitud del servidor como sobresaliente

ACTITUD DEL SERVIDOR



Califican la comodidad de la sala como sobresaliente

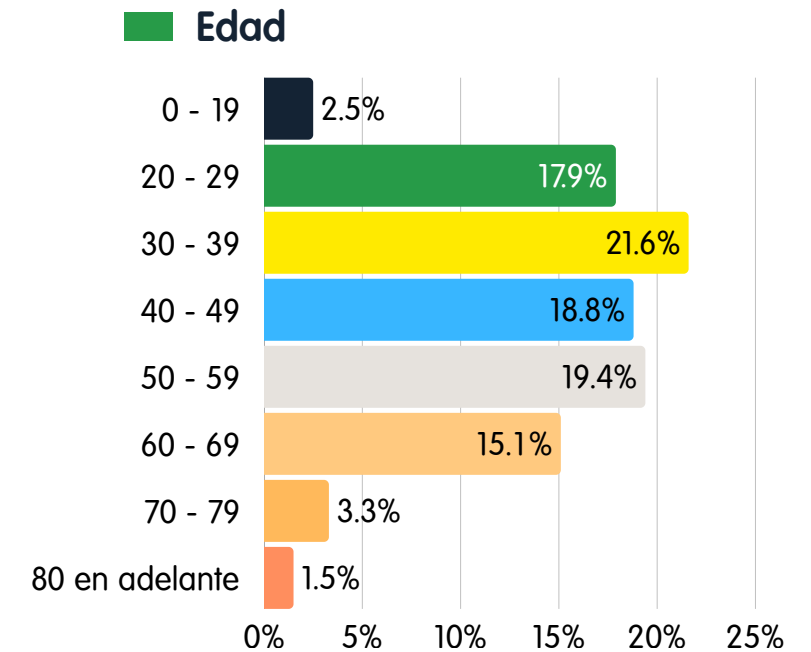
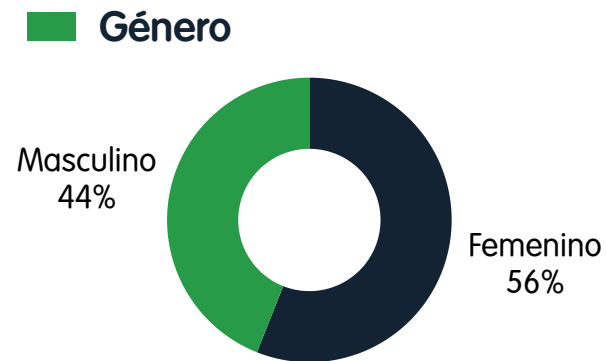
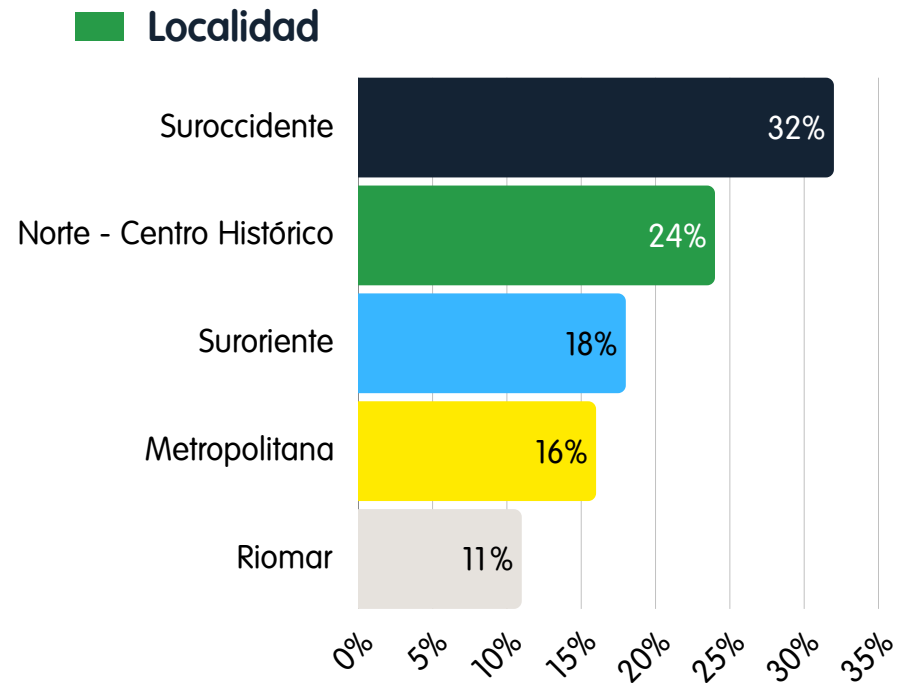
COMODIDAD DE LA SALA



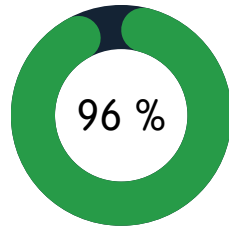
ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

RESULTADOS DE ENCUESTA EN LÍNEA 195

Caracterización sociodemográfica

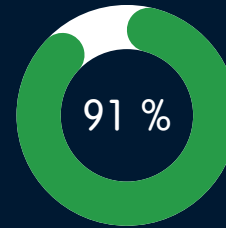


RESULTADOS EN ATENCIÓN TELEFÓNICA



Califican el servicio
como sobresaliente

SERVICIO



Reporta que se le
dio solución
oportuna

RESOLUCIÓN DE LA CONSULTA



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

Encuesta de satisfacción

Solicitudes de PQRSD

Cada respuesta a PQRSD que se da a través de correo electrónico, contiene una invitación y un link para realizar una encuesta de satisfacción.

La encuesta tiene dos partes:

- Preguntas básicas de caracterización
- Preguntas sobre el servicio

Nro. de encuestas realizadas: **2.386**

Periodo: **02 de enero a 31 de diciembre de 2025**



Instrumento de medición de la satisfacción de PQRSD




ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

Encuesta de satisfacción - PQRSD

Desde la Oficina de Relación con el Ciudadano, queremos conocer tu opinión acerca de el servicio de radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD y solicitudes de información e identificar las oportunidades de mejoramiento. Las respuestas de esta encuesta son totalmente confidenciales y se tratarán conforme a la Ley 1581 de 2012 y nuestra política de privacidad.

Cuando envíes este formulario, no recopilaremos automáticamente tus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

* Obligatorio

1. ¿A través de qué canal radicaste tu PQRSD? *
2. Elige el motivo de tu radicación *
3. ¿Con qué tema estuvo relacionada tu PQRSD? *
4. Edad *

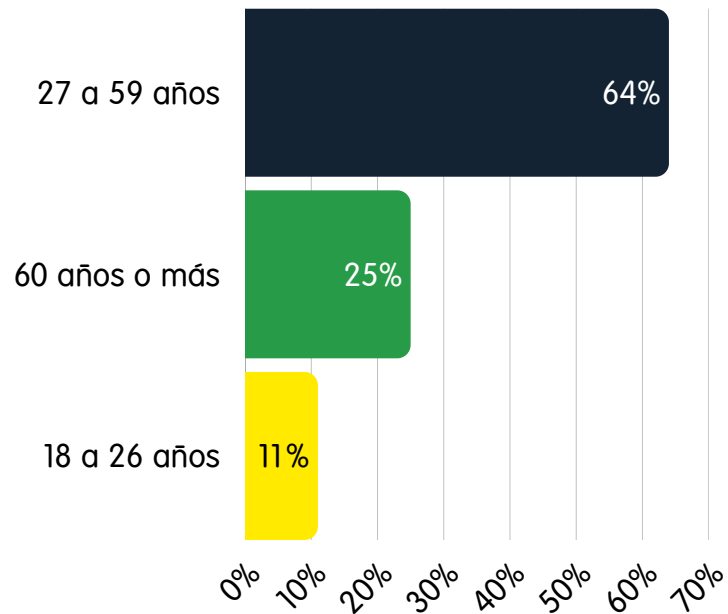
5. ¿En qué estrato socioeconómico resides actualmente? *
6. ¿Cuál es tu nivel académico? *
7. ¿Tienes algún tipo de discapacidad? *
8. ¿Perteneces a alguno de los siguientes grupos étnicos? *
9. En términos generales ¿Cómo calificas el proceso de radicación de una PQRSD? *
10. ¿Cómo calificas la plataforma mediante la cual radicaste tu PQRSD? *
11. ¿Cómo calificas la calidad y claridad de la respuesta recibida? *
12. ¿Cómo calificas el tiempo de respuesta a tu PQRSD? *
13. En tu opinión, ¿Qué se puede mejorar con respecto al proceso de radicación, gestión y respuesta de PQRSD?



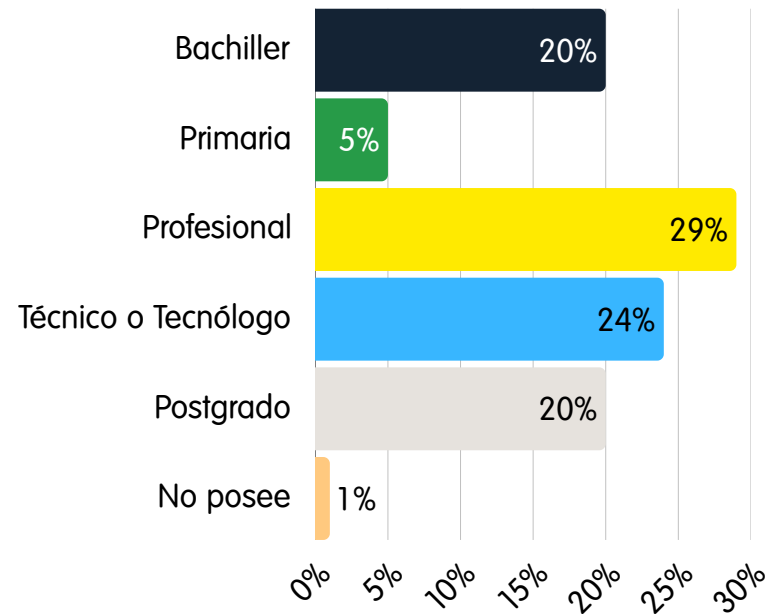
RESULTADOS DE ENCUESTA PQRS

Caracterización sociodemográfica

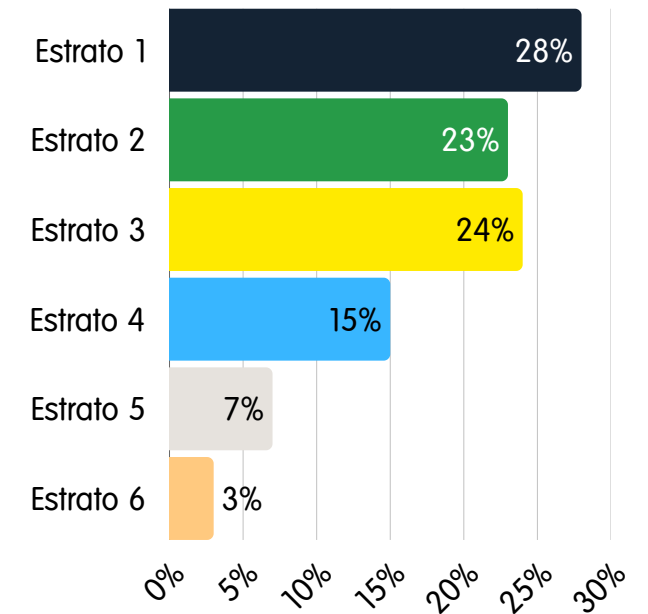
Edad



Nivel de estudios



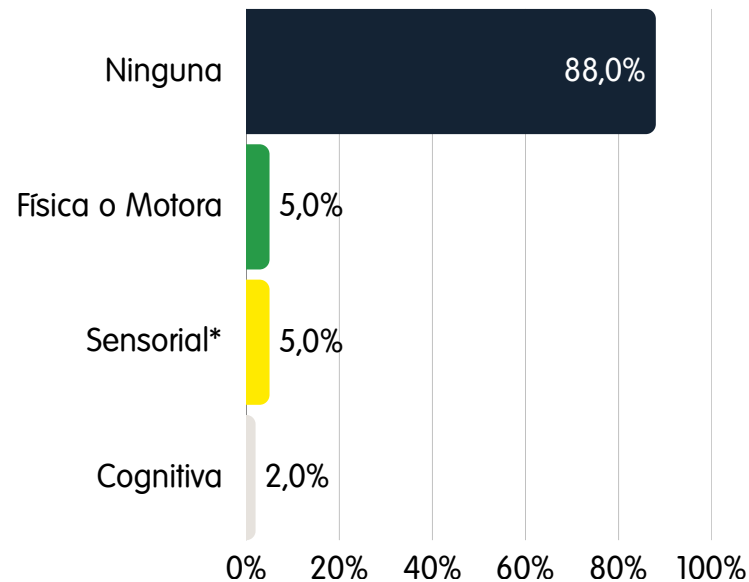
Estrato socioeconómico



RESULTADOS DE ENCUESTA PQRS

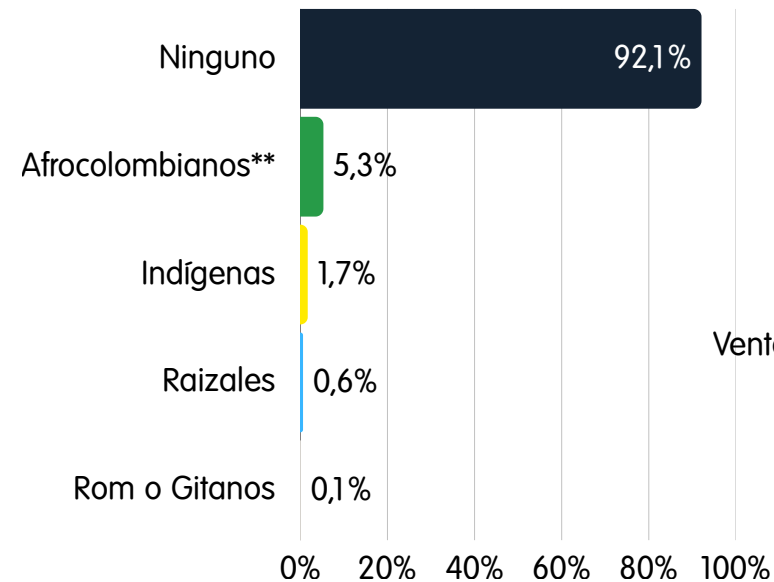
Caracterización sociodemográfica

Discapacidad



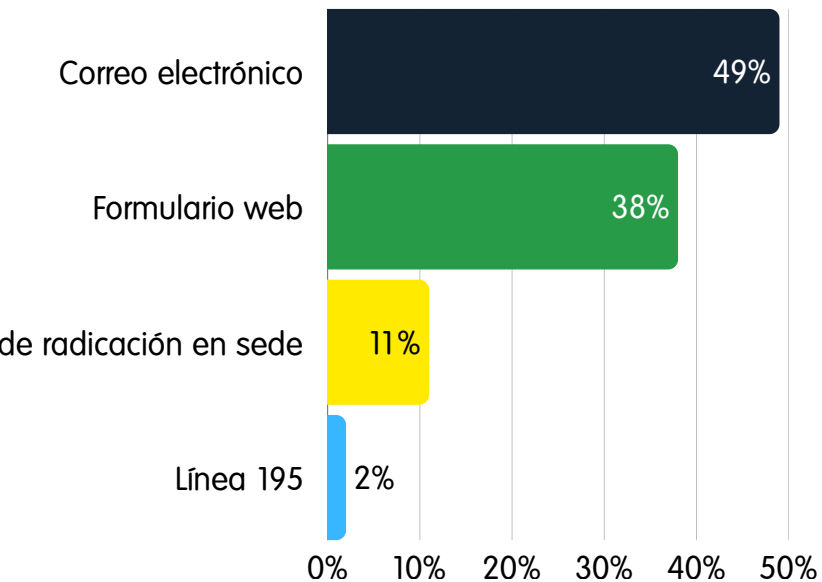
*Incluye discapacidad Visual, Auditiva o Sordoceguera

Grupo étnico

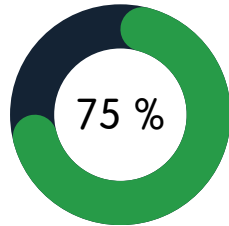


**Incluye Afrodescendientes, negros, mulatos, palenqueros

Canales de atención de preferencia

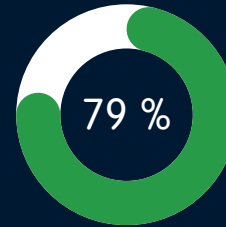


RESULTADOS DE ENCUESTA PQRS



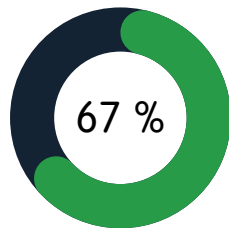
Califican el proceso de radicación como excelente o bueno

RADICACIÓN



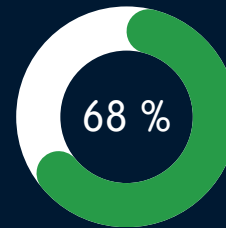
Califican la plataforma de radicación como excelente o buena

PLATAFORMA



Califican el tiempo de respuesta como excelente o bueno

TIEMPO DE RESPUESTA



Califican la calidad y claridad de la respuesta como excelente o buena

CALIDAD DE LA RESPUESTA



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

CONCLUSIONES

- Para el año 2025, se incrementó significativamente el número de encuestas realizadas en las de atención presencial, alcanzando un total de 49.200, frente a las 18.000 del 2024, lo que fortalece la confianza estadística de los resultados.
- Para realizar solicitudes, los canales de preferencia para los ciudadanos son el correo electrónico (49%) y el formulario web (38%), seguidos por la ventanilla de radicación presencial (11%) y la línea 195 (2%). Lo que revela una alta tendencia hacia el uso de medios digitales para la interposición de PQRSD.
- La medición cumplió con su objetivo general de evaluar el nivel de satisfacción respecto al servicio, tiempos de espera, actitud del servidor y comodidad de las instalaciones.
- Los resultados sirven como insumo directo para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la Alcaldía de Barranquilla.



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA