



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO 2025



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



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 prestar 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 *

Selección la respuesta

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

Selección 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(s)

5. ¿En qué estrato socioeconómico reside actualmente? *

1 2 3 4 5 6

6. Nivel Académico *

Selección la respuesta

7. ¿Tienes algún tipo de discapacidad? *

Selección la respuesta

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

Selección la respuesta

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

Selección 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

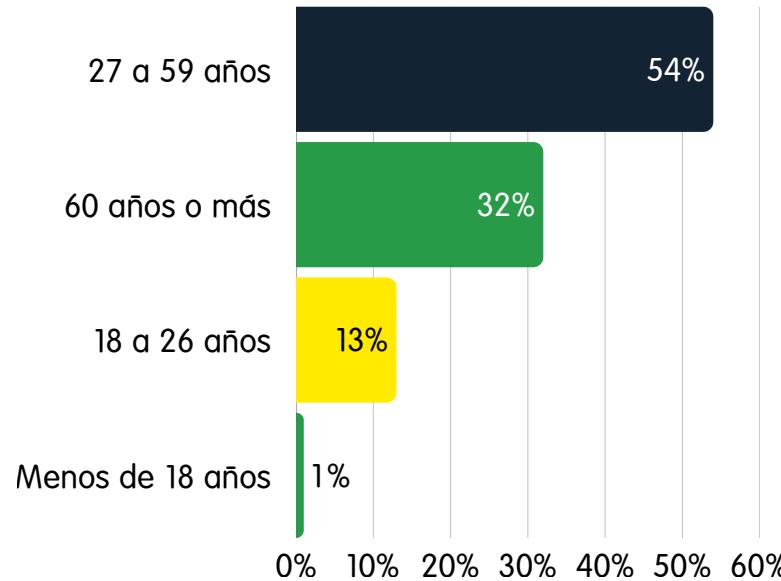
Enviar



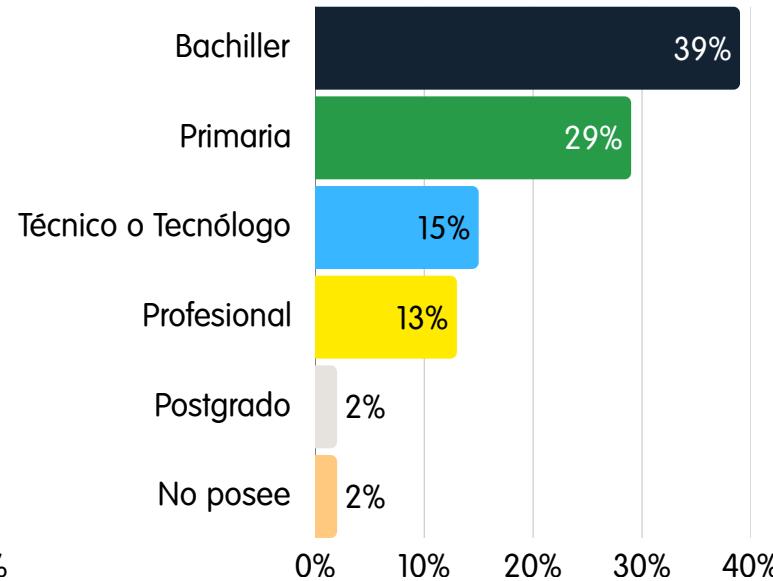
RESULTADOS DE ENCUESTA EN SEDES

Caracterización sociodemográfica

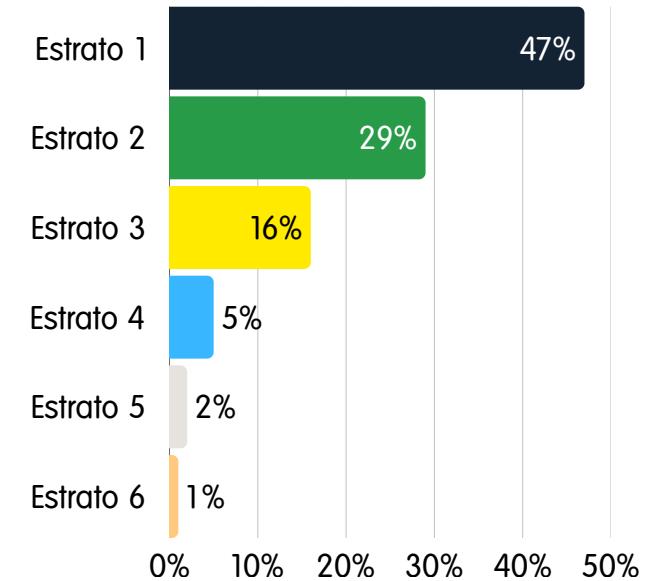
Edad



Nivel de estudios



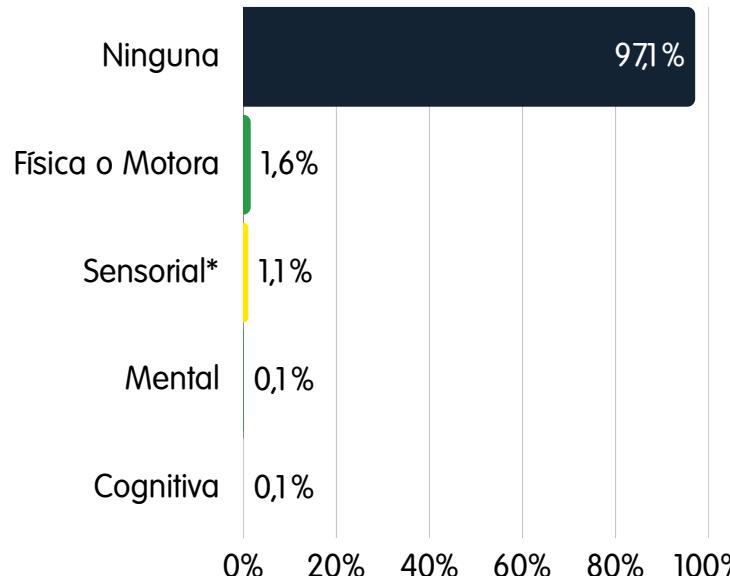
Estrato socioeconómico



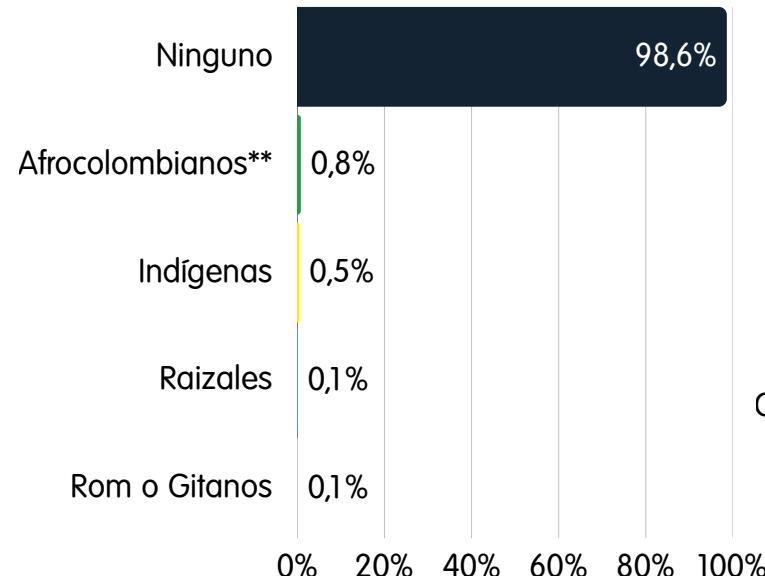
RESULTADOS DE ENCUESTA EN SEDES

Caracterización sociodemográfica

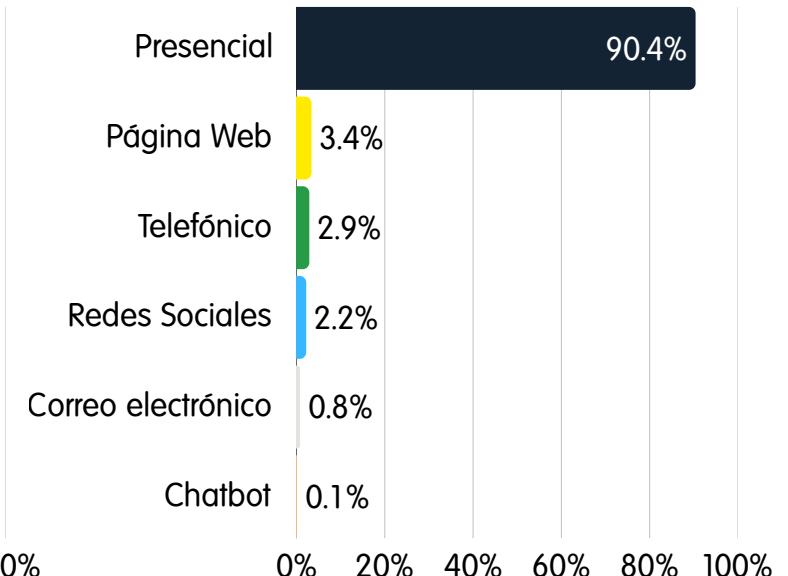
■ Discapacidad



■ Grupo étnico



■ Canales de atención de preferencia



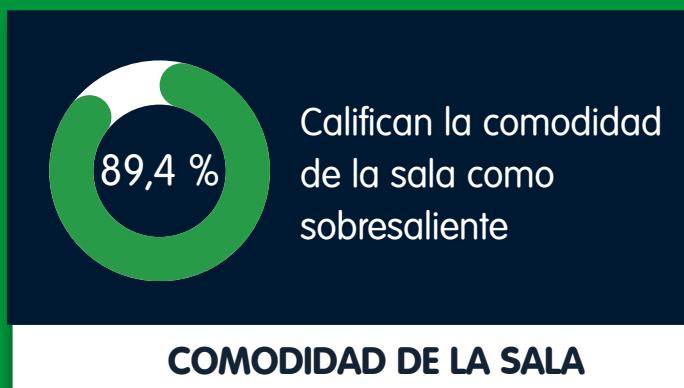
*Incluye discapacidad Visual, Auditiva o Sordoceguera

**Incluye Afrodescendientes, negros, mulatos, palenqueros



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

RESULTADOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL

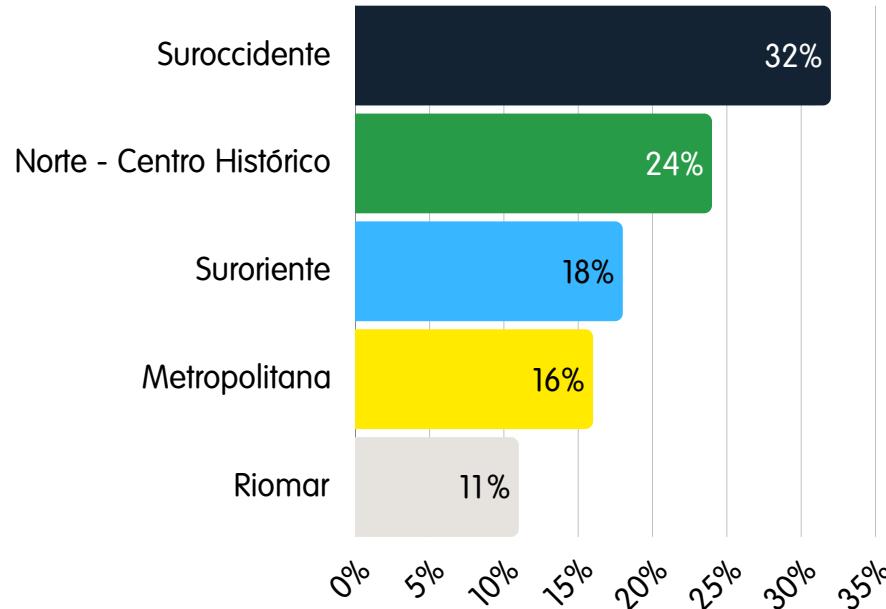


ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

RESULTADOS DE ENCUESTA EN LÍNEA 195

Caracterización sociodemográfica

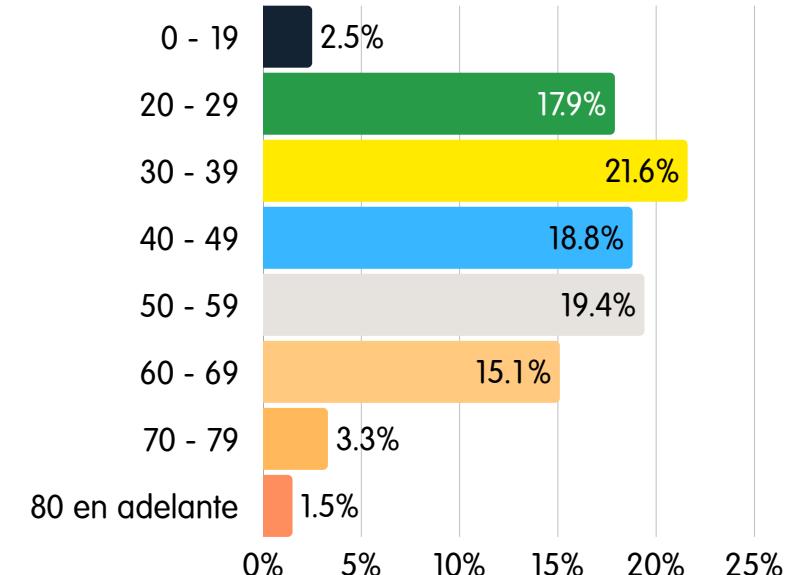
Localidad



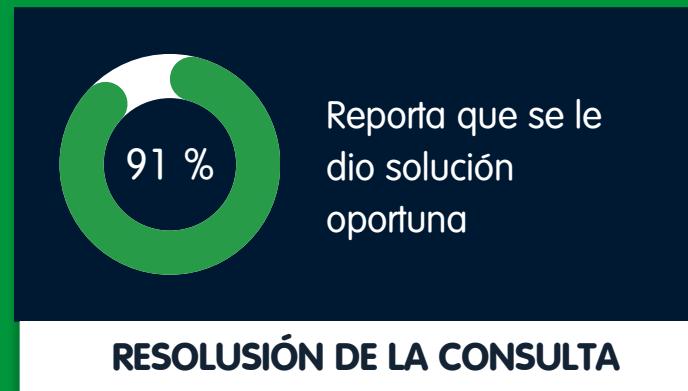
Género



Edad



RESULTADOS EN ATENCIÓN TELEFÓNICA



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 del 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 envíe este formulario, no recibirá automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

* Obligatorio

1. ¿A través de qué canal radicas tu PQRSD? *

Selección la respuesta

2. Elige el motivo de tu radicación *

Selección la respuesta

3. ¿Con qué tema estuvo relacionada tu PQRSD? *

Selección la respuesta

4. Edad *

18 a 26 años
 27 a 59 años
 60 años o más

5. ¿Cuál es tu estrato socioeconómico actualmente? *

1 2 3 4 5 6

6. ¿Cuál es tu nivel académico? *

Primaria
 Bachiller
 Técnico o tecnólogo
 Profesional
 Postgrado
 No poseo

7. ¿Tienes algún tipo de discapacidad? *

Ninguna
 Visual
 Auditiva
 Motriz
 Cognitiva

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

Ninguno
 Indígenas
 Afrocolombianos
 Raizales
 Rom o Gitanos

9. En términos generales ¿Cómo calificas el proceso de radicación de una PQRSD? *

Excelente
 Bueno
 Aceptable
 Malo

10. ¿Cómo calificas la plataforma mediante la cual radicaste tu PQRSD? *

Excelente
 Bueno
 Aceptable
 Malo

11. ¿Cómo calificas la calidad y claridad de la respuesta recibida? *

Excelente
 Bueno
 Aceptable
 Malo

12. ¿Cómo calificas el tiempo de respuesta a tu PQRSD? *

Excelente
 Bueno
 Aceptable
 Malo

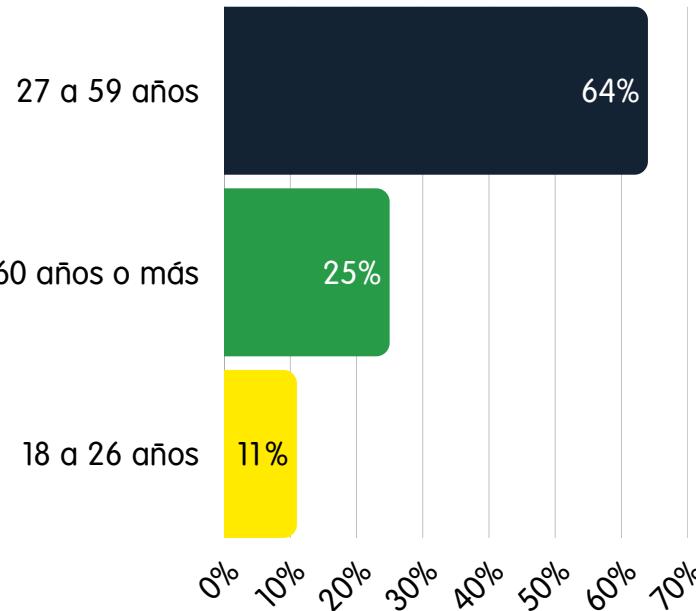
13. En tu opinión, ¿Qué se puede mejorar con respecto al proceso de radicación, gestión y respuesta de PQRSD?



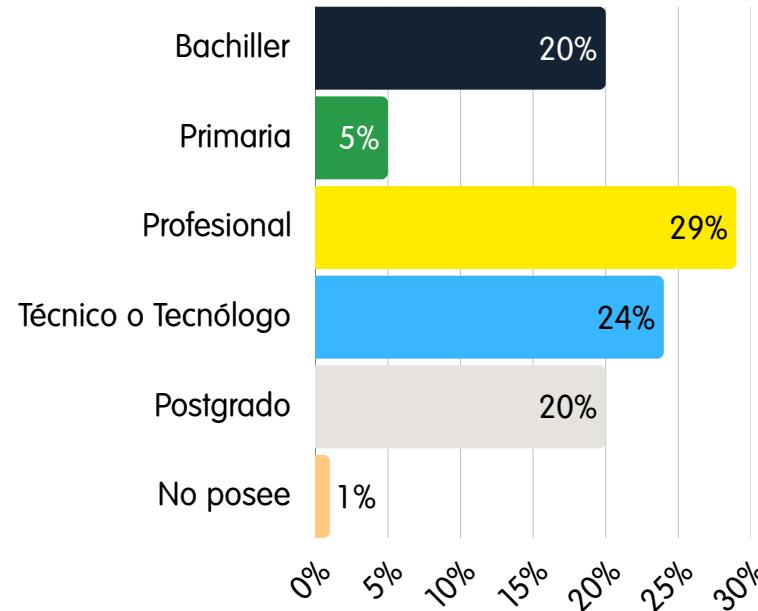
RESULTADOS DE ENCUESTA PQRSD

Caracterización sociodemográfica

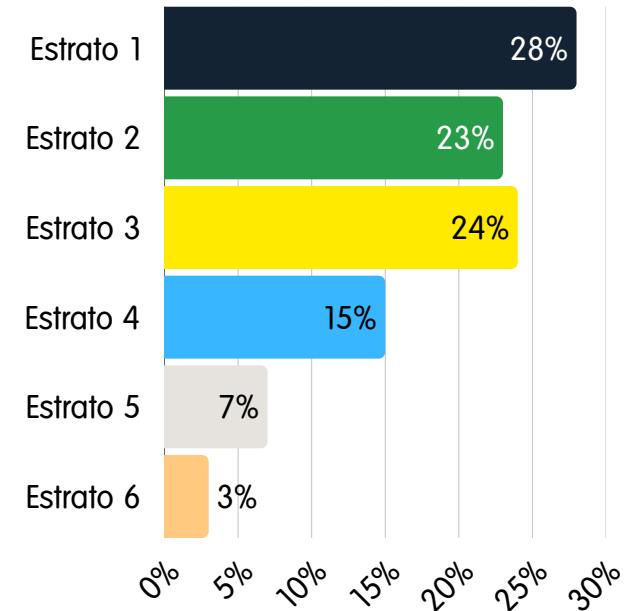
Edad



Nivel de estudios



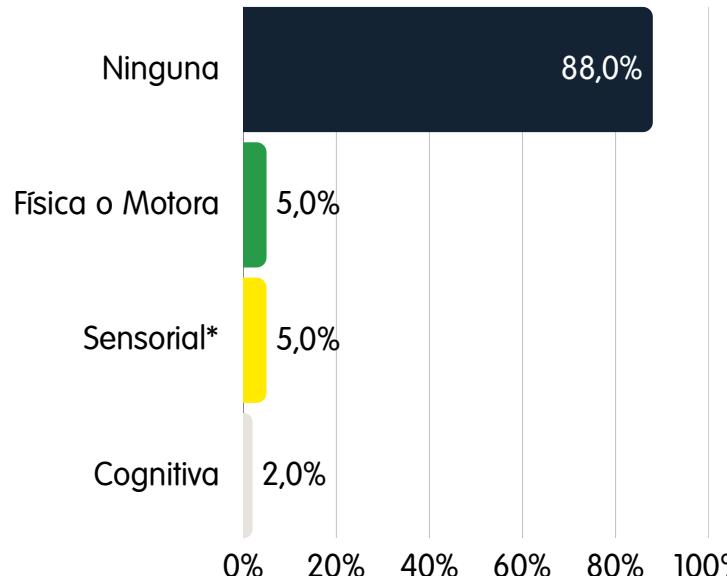
Estrato socioeconómico



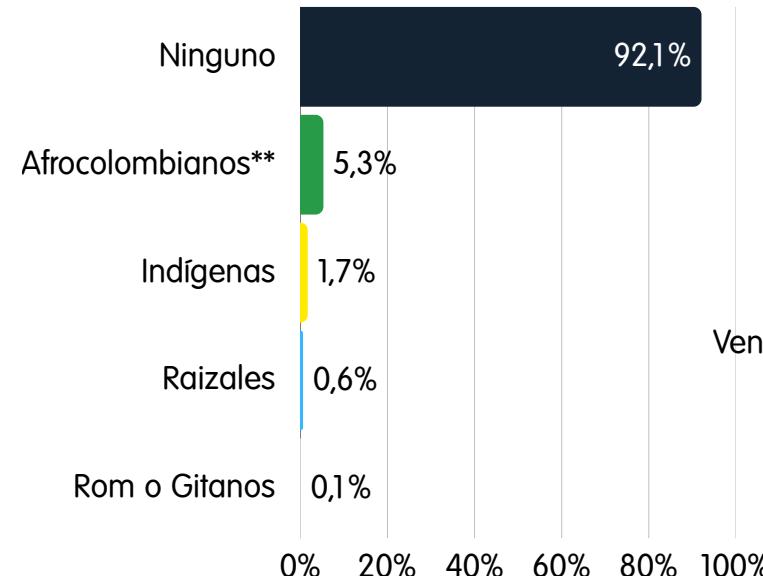
RESULTADOS DE ENCUESTA PQRSD

Caracterización sociodemográfica

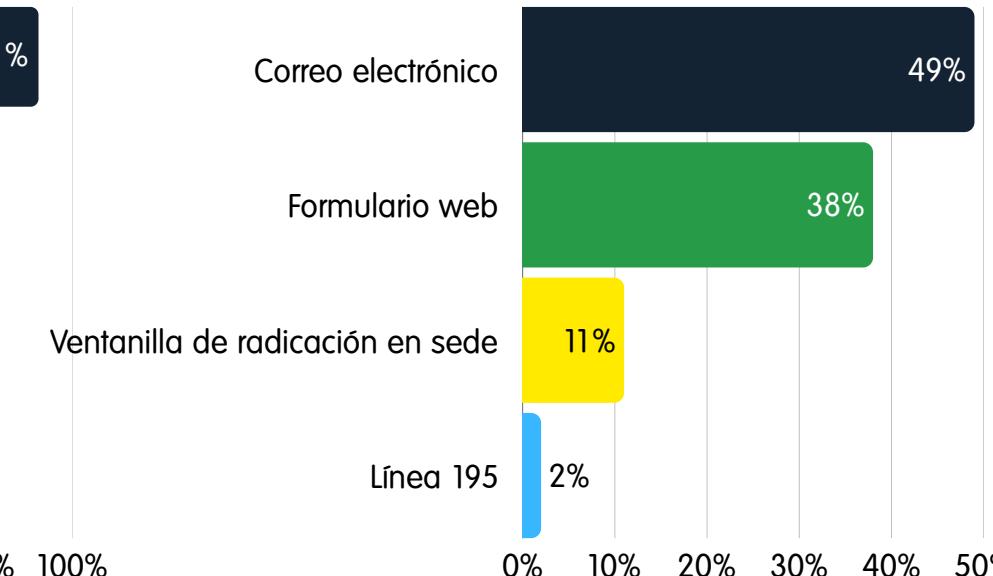
■ Discapacidad



■ Grupo étnico



■ Canales de atención de preferencia



*Incluye discapacidad Visual, Auditiva o Sordoceguera

**Incluye Afrodescendientes, negros, mulatos, palenqueros



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

RESULTADOS DE ENCUESTA PQRSD



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