

## **INFORME**

### **SEGUIMIENTO A LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR ATENCIÓN AL CLIENTE ENERO-JUNIO DE 2024**

**Elaboró:** Juan Pablo Cañón Pinilla  
Profesional Universitario de Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas  
[prensa@idear.gov.co](mailto:prensa@idear.gov.co)

## **INFORME DE ATENCION AL CLIENTE**

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas que ingresan a las instalaciones de las diferentes sedes del Instituto de Desarrollo de Arauca en los municipios de Arauca, Arauquita, Saravena, Fortul, Tame, Puerto Rondón y Cravo Norte.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros clientes la atención.

La encuesta consta de cinco partes:

- 1) Si la solicitud o requerimiento fue resuelto.
- 2) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestros servicios teniendo en cuenta las siguientes características?
- 3) Califique el grado de satisfacción con la atención recibida por parte de nuestros asesores.
- 4) Califique que tan adecuada son las instalaciones para lo que hacemos, teniendo en cuenta las siguientes características.
- 5) Comentarios o sugerencias adicional de manera opcional.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de estos datos se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

### **OBJETIVO**

Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del Instituto de Desarrollo de Arauca respecto de los servicios que ofrece la entidad, con el fin de identificar acciones de mejora en la prestación del servicio.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con relación al tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida, oportunidad en la ejecución de los trámites, atención recibida y actitud de servicio del funcionario que lo atendió.
- Medir las percepciones, actitudes y opiniones que los clientes tienen con respecto al portafolio de servicios actual que ofrece el Instituto.
- Conocer los medios a través de los cuales los clientes y ciudadanía en general recibe información de la entidad.

## FORMATO R- 77 ENCUESTA DE SATISFACION

Mediante el diligenciamiento del siguiente formato nuestros usuarios participan en las encuestas de satisfacción.

 <b>idear</b> OPORTUNIDADES PARA TODOS		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Encuesta de satisfacción				CODIGO: R 77	
						VERSIÓN: 05	
						FECHA: 27/12/2022	
Estimado cliente: Su opinión es muy importante para nosotros. Agradecemos nos dedique unos minutos de su valioso tiempo para que nos ayude a evaluar y mejorar la calidad de nuestros servicios, a partir de su experiencia en nuestra entidad.							
<b>1. Su pregunta, solicitud o requerimiento ¿fue resuelto?</b>		SI _____ NO _____ Otro _____	¿Cual?				
<b>2. Qué tan satisfecho se encuentra con nuestros servicios teniendo en cuenta las siguientes características:</b> <i>Escala de 1 a 5: donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"</i>							
Facilidad de contacto con el servidor		1	2	3	4	5	
Rapidez en atención y solución		1	2	3	4	5	
Claridad y calidad de la comunicación		1	2	3	4	5	
<b>3. Califique el grado de satisfacción con la atención recibida por parte de nuestros asesores</b> <i>Escala de 1 a 5: donde 1 es "Muy malo" 2 "Malo" 3 "Regular" 4 "Bueno" y 5 "Excelente"</i>							
Conocimiento y competencia		1	2	3	4	5	
Resolución de sus solicitudes		1	2	3	4	5	
Trato recibido		1	2	3	4	5	
Predisposición para ayudar		1	2	3	4	5	
<b>4. Califique que tan adecuada son las instalaciones para lo que hacemos, teniendo en cuenta las siguientes características:</b> <i>Escala de 1 a 5: donde 1 es "Muy inadecuada" y 5 "Muy adecuada"</i>							
Comodidad		1	2	3	4	5	
Organización		1	2	3	4	5	
Ubicación y acceso		1	2	3	4	5	
<b>5. Brindar siempre la mejor experiencia es nuestra razón de ser, por eso, cuéntenos si tiene algún comentario o sugerencia adicional y déjenos sus datos de contacto si desea que nos comuniquemos con usted. <u>Opcional</u></b>							
Nombre				Telefono			

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación, se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana.

El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención, y los niveles de satisfacción de estos.

En total se presentaron 224 encuestas durante el periodo entre los meses de enero a junio del año 2024 en las diferentes sedes del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear, en los municipios de Tame, Saravena, Fortul, Puerto Rondón, Cravo Norte, Arauquita y Arauca.

Ante la pregunta **¿Su pregunta, solicitud o requerimiento ¿fue resuelto?**; de los 224 usuarios encuestados el 100% respondieron Si.

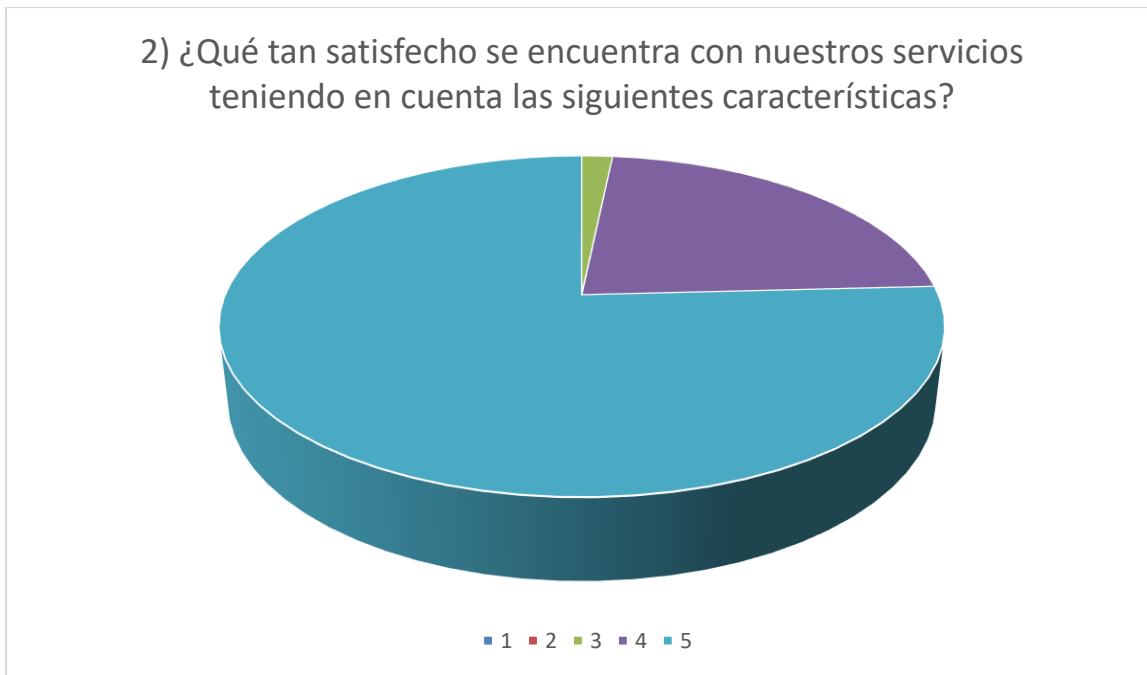


Ante esta pregunta el 100% de las personas encuestadas respondieron que su requerimiento o solicitud fue contestada de manera acertada por nuestros funcionarios encargados de servicio al cliente obteniendo un resultado altamente positivo.

Ante la pregunta **¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestros servicios teniendo en cuenta las siguientes características?**

En escala de 1 a 5 donde 1 es “nada satisfecho” y 5 muy satisfecho, los usuarios contestaron de la siguiente manera:

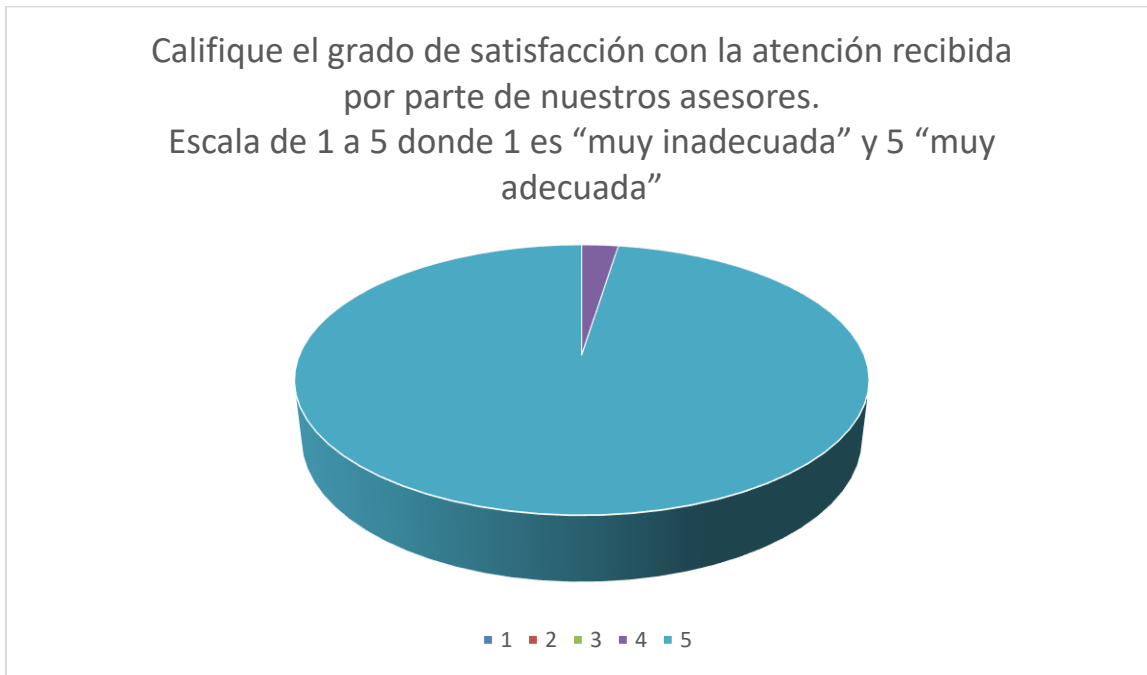
- 1. 0
- 2. 0
- 3. 4
- 4. 55
- 5. 185



En esta pregunta se puede establecer que el porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio prestado por parte del personal de Idear es altamente satisfactorio pues la respuesta 5 en la que se califica como muy satisfecho corresponde al 76%.

Ante la consulta, **Califique el grado de satisfacción con la atención recibida por parte de nuestros asesores;**

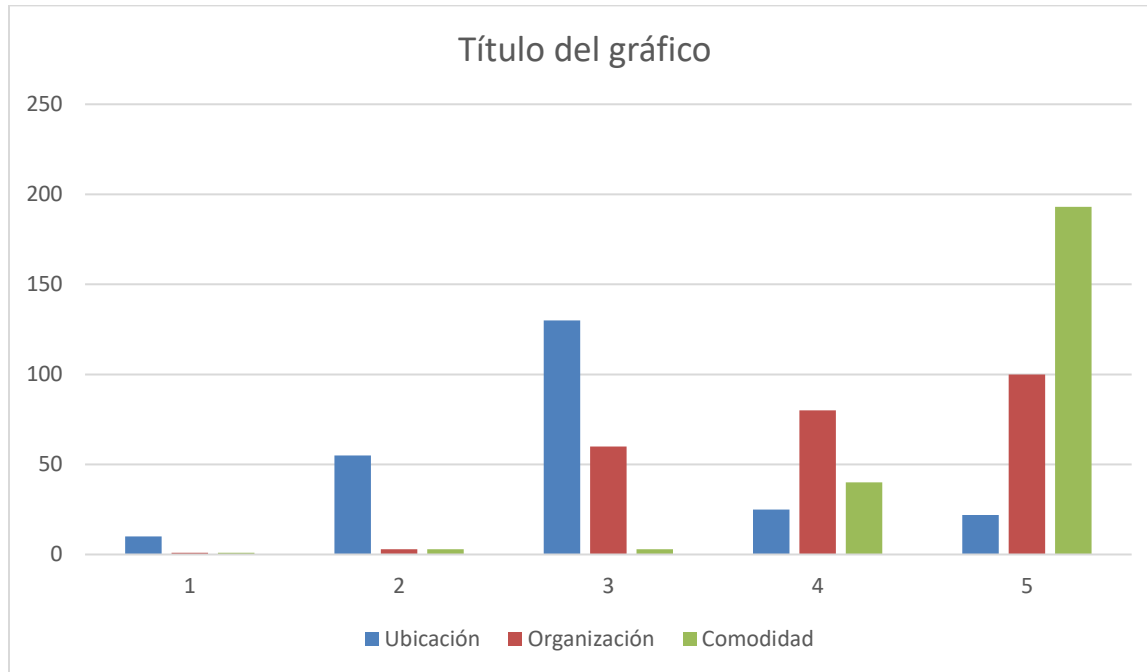
Escala de 1 a 5: donde 1 es "Muy malo" 2 "Malo" 3 "Regular" 4 "Bueno" 5 "Excelente"  
de las 244 personas encuestadas contestaron:



Según las respuestas entregadas a través de las encuestas por nuestros usuarios la opción numero 5 mediante la cual calificaron la atención recibida como muy adecuada fue la más escogida con un total de 238 encuestados.

Califique que tan adecuada son las instalaciones para lo que hacemos, teniendo en cuenta las siguientes características.  
Escala de 1 a 5 donde 1 es muy inadecuada y 5 muy adecuada.

### Comodidad, Organización y Ubicación y acceso



Según indicaron los 240 ciudadanos encuestados en cuanto a comodidad la respuesta más escogida fue la 5 como muy adecuada con un total de 193.

En cuanto a Organización la opción más escogida por los encuestados fue la 5 con un total de 100 ciudadanos.

Para la respuesta sobre la opción de ubicación los ciudadanos indicaron que su la 3 fue la más seleccionada con un total de 130 siendo este tema el que identifican como el más negativo de toda la encuesta.

## CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del año 2.024 se lograron efectuar 240 encuestas de satisfacción en las diferentes sedes físicas del instituto de Desarrollo de Arauca, Idear, donde los ciudadanos de manera voluntaria efectuaron las respuestas a las diferentes preguntas realizadas en el formato establecido por la entidad.

Es importante destacar el compromiso de todo el personal del área comercial quienes fueron los encargados de solicitar a los usuarios el respectivo diligenciamiento de la respectiva encuesta quienes de manera voluntaria sacaron algunos minutos de su tiempo para darnos sus respuestas.

Es importante destacar el alto grado de satisfacción que exponen nuestros usuarios dando respuestas con las máximas calificaciones en cada una de las preguntas que se hizo en el formato, se logra identificar que se fueron satisfechos por la información y el trato recibido por parte de nuestros funcionarios.

El punto más cuestionado por los encuestados es el lugar y la accesibilidad que ofrecen nuestras sedes en los diferentes municipios siendo este el punto a mejorar más destacable de la encuesta.

Se ha solicitado a los diferentes puntos de atención al ciudadano que se apliquen las encuestas a las personas que día a día acuden a nuestras sedes si bien es potestad y voluntad de cada persona responderla también es oportuno que la mayoría pueda participar y así lograr conocer de primera mano una radiografía real sobre nuestra calidad de servicio que le prestamos a la comunidad.

En cuando a las peticiones y sugerencias de los encuestados se destaca el solicitar mayor acceso a créditos para emprendimientos, sector comercial y agropecuario por parte de los ciudadanos indicando que el aliado Corfas no es directamente con Idear como a ellos les gustaría.