

 <p>idear OPORTUNIDADES PARA TODOS</p>	<p>GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Código: F-GP-SG-13</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>INFORME</p>	<p>Fecha: 02/04/2024</p>
		<p>Página: 1 de 10</p>

INFORME DE SEGUIMIENTO A ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

FECHA: 17 de julio de 2025

NOMBRE: Geovanny Alexis Suárez Castellanos	CARGO: Gerente
---	-----------------------

PROCESO: Atención al cliente

ASUNTO: Informe de seguimiento a encuestas de satisfacción.

OBJETIVO: Identificar y cuantificar 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 fundamentar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora específicas en la prestación del servicio.

DESARROLLO:

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – IDEAR (PRIMER SEMESTRE 2025)

1. Introducción

El Instituto de Desarrollo de Arauca- Idear, reafirma su compromiso con la excelencia en la prestación de sus servicios y la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas. En línea con este propósito, durante el primer semestre de 2025, se llevó a cabo una exhaustiva campaña de encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios que accedieron a las instalaciones de las diferentes sedes del Instituto, ubicadas en los municipios de Arauca, Arauquita y Cravo Norte. El objetivo principal de esta iniciativa fue recabar información valiosa sobre la percepción y experiencia de nuestros usuarios para identificar áreas de mejora continua y fortalecer la calidad de nuestros servicios.

2. Objetivo general

Identificar y cuantificar 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 fundamentar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora específicas en la prestación del servicio.

3. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con relación a aspectos clave de la atención, tales como el tiempo de espera, la calidad de la información recibida, la oportunidad en la ejecución de los trámites, la amabilidad y la actitud de servicio del funcionario.

 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13 Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024 Página: 2 de 10

- Medir las percepciones, actitudes y opiniones que los clientes tienen con respecto al portafolio de servicios actual que ofrece el Instituto.
- Conocer los medios de comunicación y canales de información a través de los cuales los clientes y la ciudadanía en general se enteran de los servicios y novedades del IDEAR.
- Evaluar la adecuación y comodidad de las instalaciones físicas donde se prestan los servicios.
- Recopilar comentarios y sugerencias adicionales de los usuarios para identificar oportunidades de mejora proactiva.

4. Metodología

4.1. Estructura de la encuesta:

La encuesta, formalizada a través del F-GAC-02 - Formato Encuesta de Satisfacción, se diseñó para capturar de manera integral la experiencia del usuario, abarcando las siguientes cinco secciones fundamentales:

- **Resolución de solicitudes:** Se indagó sobre la efectividad y satisfacción con la cual se resolvieron los requerimientos o solicitudes de los ciudadanos.
- **Satisfacción con los servicios:** Se evaluó el grado de satisfacción general con los servicios prestados, considerando diversas características que componen la atención brindada.
- **Satisfacción con la atención recibida:** Los usuarios calificaron la atención proporcionada por los asesores en términos de amabilidad, calidez, conocimiento y agilidad.
- **Adecuación de las instalaciones:** Se solicitó a los encuestados calificar la idoneidad de las instalaciones físicas, considerando aspectos como comodidad, infraestructura y accesibilidad.
- **Comentarios y sugerencias adicionales:** Se habilitó un espacio abierto para que los usuarios expresaran libremente sus opiniones, comentarios y propuestas de mejora.

F-GAC-02 - Formato Encuesta de Satisfacción

 <p>idear OPORTUNIDADES PARA TODOS</p>	<p align="center">GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión</p>	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 3 de 10

 <p align="center">GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	Código: F- GAC- 02																				
	versión: 07																				
<p align="center">ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	Fecha: 12/03/2025																				
	Página: 1 de 2																				
<p>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.</p> <p>En cumplimiento de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013</p> <p>Autorizo el uso de mis datos : <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Firma: _____</p>																					
<p align="center">1. DATOS DEL USUARIO</p> <p>Nombres y Apellidos: _____ Teléfono: _____</p> <p>Correo electrónico: _____ Municipio: _____</p>																					
<p align="center">2. CARACTERIZACIÓN DEL CLIENTE</p> <p>Marque con X según corresponda:</p> <table> <tr> <td>a. Sexo: <input type="radio"/> F <input checked="" type="radio"/> M</td> <td>b. Edad: entre <input type="radio"/> 18- 28 <input type="radio"/> 29-40 <input type="radio"/> 41-59 <input type="radio"/> 60-65</td> </tr> <tr> <td colspan="2">c. Grupo poblacional o Étnico al que pertenece:</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Afrodescendientes</td> <td><input type="radio"/> Víctimas del conflicto armado</td> <td><input type="radio"/> Micro, pequeña y medianas, grandes Empresa</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Grupo Étnico</td> <td><input type="radio"/> LGBTIQ</td> <td><input type="radio"/> Personas Naturales</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Adulto Mayor</td> <td><input type="radio"/> Personas en condición de discapacidad</td> <td><input type="radio"/> Funcionarios Públicos</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Entidades Públicas</td> <td><input type="radio"/> Desplazados</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Otro cual?</td> </tr> </table>		a. Sexo: <input type="radio"/> F <input checked="" type="radio"/> M	b. Edad: entre <input type="radio"/> 18- 28 <input type="radio"/> 29-40 <input type="radio"/> 41-59 <input type="radio"/> 60-65	c. Grupo poblacional o Étnico al que pertenece:		<input type="radio"/> Afrodescendientes	<input type="radio"/> Víctimas del conflicto armado	<input type="radio"/> Micro, pequeña y medianas, grandes Empresa	<input type="radio"/> Grupo Étnico	<input type="radio"/> LGBTIQ	<input type="radio"/> Personas Naturales	<input type="radio"/> Adulto Mayor	<input type="radio"/> Personas en condición de discapacidad	<input type="radio"/> Funcionarios Públicos	<input type="radio"/> Entidades Públicas	<input type="radio"/> Desplazados		Otro cual?			
a. Sexo: <input type="radio"/> F <input checked="" type="radio"/> M	b. Edad: entre <input type="radio"/> 18- 28 <input type="radio"/> 29-40 <input type="radio"/> 41-59 <input type="radio"/> 60-65																				
c. Grupo poblacional o Étnico al que pertenece:																					
<input type="radio"/> Afrodescendientes	<input type="radio"/> Víctimas del conflicto armado	<input type="radio"/> Micro, pequeña y medianas, grandes Empresa																			
<input type="radio"/> Grupo Étnico	<input type="radio"/> LGBTIQ	<input type="radio"/> Personas Naturales																			
<input type="radio"/> Adulto Mayor	<input type="radio"/> Personas en condición de discapacidad	<input type="radio"/> Funcionarios Públicos																			
<input type="radio"/> Entidades Públicas	<input type="radio"/> Desplazados																				
Otro cual?																					
<p align="center">3. SERVICIOS SOLICITADOS</p> <p>Marque con una X, uno de los siguientes requerimientos solicitados:</p> <p>Trámite de Crédito <input type="radio"/> Solicitud Información <input type="radio"/> Radicación de solicitud <input type="radio"/> Otra cual? _____</p>																					
<p align="center">4. IDENTIFICACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y REDES SOCIALES CORPORATIVAS DE INFORMACIÓN</p> <p>1. ¿A través de qué medios se entera usted de los servicios del IDEAR?</p> <table> <tr> <td><input type="radio"/> Página web</td> <td>Instagram <input type="radio"/></td> <td>X (Twitter) <input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> YouTube</td> <td>Facebook <input type="radio"/></td> <td>Radio <input type="radio"/></td> </tr> </table>		<input type="radio"/> Página web	Instagram <input type="radio"/>	X (Twitter) <input type="radio"/>	<input type="radio"/> YouTube	Facebook <input type="radio"/>	Radio <input type="radio"/>														
<input type="radio"/> Página web	Instagram <input type="radio"/>	X (Twitter) <input type="radio"/>																			
<input type="radio"/> YouTube	Facebook <input type="radio"/>	Radio <input type="radio"/>																			
<p align="center">5. CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN</p> <p>Marque con X su experiencia frente a la atención prestada:</p> <p>1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?</p> <table> <tr> <td><input type="radio"/> Excelente</td> <td><input type="radio"/> Buena</td> <td><input type="radio"/> Regular</td> <td><input type="radio"/> Mala</td> </tr> </table> <p>2. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?</p> <table> <tr> <td><input type="radio"/> Excelente</td> <td><input type="radio"/> Buena</td> <td><input type="radio"/> Regular</td> <td><input type="radio"/> Mala</td> </tr> </table> <p>3. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?</p> <table> <tr> <td><input type="radio"/> Excelente</td> <td><input type="radio"/> Buena</td> <td><input type="radio"/> Regular</td> <td><input type="radio"/> Mala</td> </tr> </table> <p>4. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?</p> <table> <tr> <td><input type="radio"/> Excelente</td> <td><input type="radio"/> Buena</td> <td><input type="radio"/> Regular</td> <td><input type="radio"/> Mala</td> </tr> </table> <p>5. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR?</p> <table> <tr> <td><input type="radio"/> Excelente</td> <td><input type="radio"/> Buena</td> <td><input type="radio"/> Regular</td> <td><input type="radio"/> Mala</td> </tr> </table> <p>6. De acuerdo a la prestación del servicios recibido, ¿desea dejar algún comentario (sea una felicitación u oportunidad de mejora?)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala	<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala	<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala	<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala	<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala
<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala																		
<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala																		
<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala																		
<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala																		
<input type="radio"/> Excelente	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Regular	<input type="radio"/> Mala																		

 <p>idear OPORTUNIDADES PARA TODOS</p>	GESTIÓN PLANEACIÓN	Código: F-GP-SG-13
	Sistema Integrado de Gestión	Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 4 de 10

4.2. Proceso de recolección y análisis de datos:

Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2025, se recolectaron un total de 69 encuestas en las sedes del IDEAR en Cravo Norte, Arauquita y Arauca. La participación de los usuarios fue voluntaria, y los datos recopilados fueron tabulados y analizados para identificar patrones, fortalezas y áreas de oportunidad. El análisis se centró en la percepción ciudadana para orientar la implementación de acciones de mejora.

5. Presentación de resultados

El análisis exhaustivo de las 69 encuestas aplicadas durante el primer semestre de 2025 arroja un panorama mayoritariamente positivo y alentador respecto a la percepción de los usuarios sobre los servicios del IDEAR. Los datos recopilados evidencian un alto grado de satisfacción general, reflejando el compromiso y la efectividad del equipo. A continuación, se detallan los resultados desglosados por área:

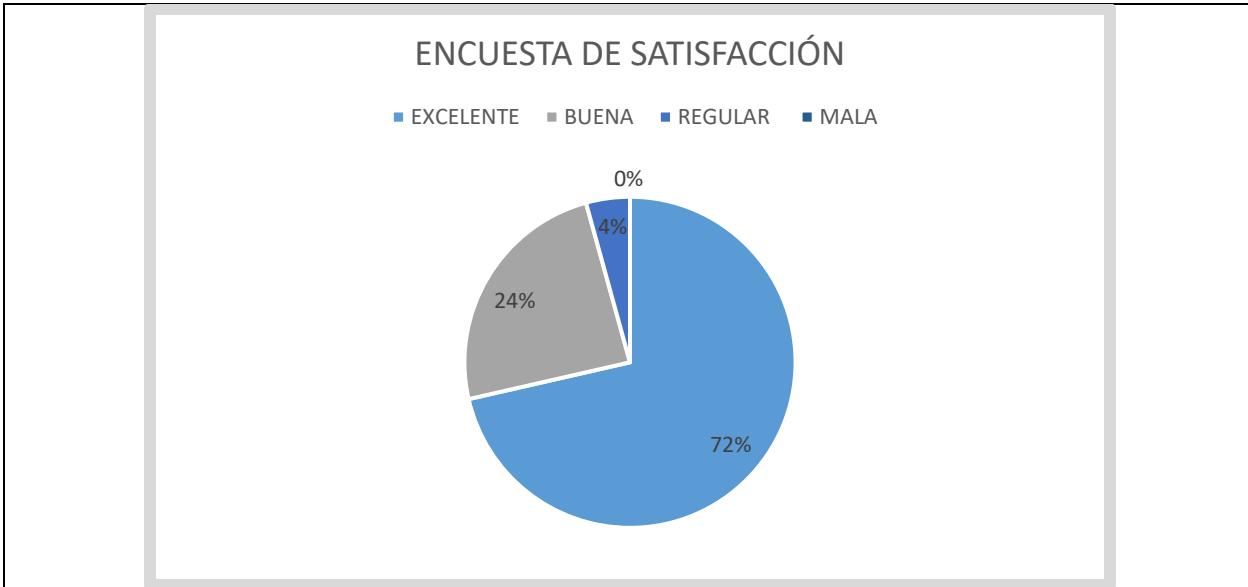
5.1. Calidad de la atención y conocimiento del personal

La interacción directa con el personal del IDEAR es un pilar fundamental en la experiencia del usuario. Los resultados en esta área son particularmente destacables:

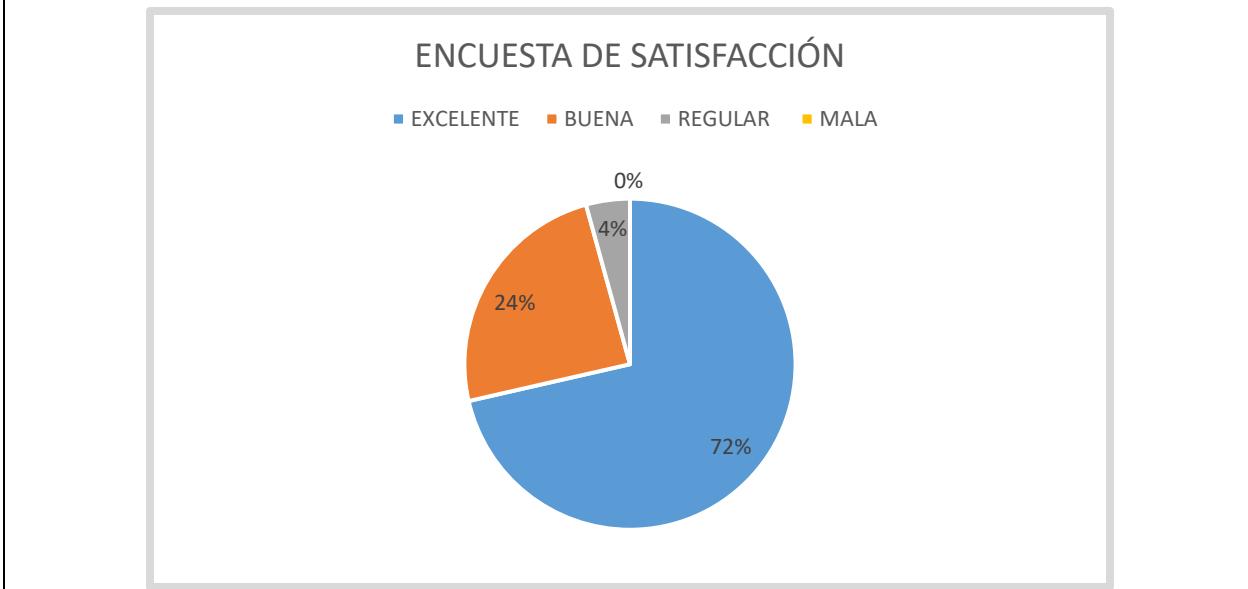
Amabilidad y calidez en la atención: Ante la pregunta sobre si el funcionario ofreció una atención amable y cálida, las 69 respuestas obtenidas muestran una percepción abrumadoramente positiva.

Un impresionante 72 % (50 usuarios) calificó la atención como "Excelente", mientras que el 45 % (17 usuarios) la consideró "Buena". Solo un 4 % (2 usuarios) la evaluó como "Regular". Esto confirma que la gran mayoría de los usuarios perciben un trato cordial, respetuoso y acogedor, lo cual es un indicador clave de un servicio centrado en las personas.

 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión INFORME	Código: F-GP-SG-13 Versión: 01 Fecha: 02/04/2024 Página: 5 de 10
---	--	---



Claridad y adecuación de la información: La efectividad de la comunicación es crucial para la correcta orientación de los usuarios. De las 67 respuestas recibidas sobre la claridad, facilidad de comprensión y adecuación del lenguaje utilizado en la información proporcionada, el 72 % (52 usuarios) la calificó como "Excelente". Un 24 % (15 usuarios) la consideró "Buena", y un 4 % (2 usuarios) respondió "Regular". Estos resultados sugieren que el IDEAR está comunicando sus servicios e información de manera clara y accesible.

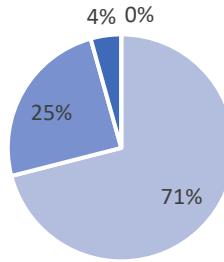


 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión INFORME	Código: F-GP-SG-13 Versión: 01 Fecha: 02/04/2024 Página: 6 de 10
---	--	---

Conocimiento y agilidad del servidor público: La capacidad del personal para resolver las solicitudes de manera eficiente es otro factor determinante. De las 69 respuestas, el 72 % (50 usuarios) calificó el conocimiento y la agilidad del servidor público como "Excelente", y el 25 % (17 usuarios) como "Buena". Nuevamente, solo un 3 % (2 usuarios) la consideró "Regular". Esto demuestra que los funcionarios del IDEAR poseen un sólido conocimiento de sus funciones y son ágiles en la gestión de los requerimientos de los ciudadanos.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:
 Conocimiento y la agilidad del funcionario para resolver las solicitudes

■ EXCELENTE ■ BUENA ■ REGULAR ■ MALA



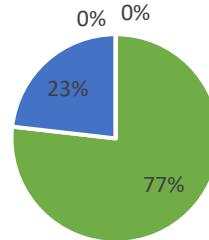
5.2. Eficiencia en la gestión de trámites

La agilidad y el acierto en la resolución de trámites son aspectos que impactan directamente en la satisfacción del usuario.

Tiempo de recepción de solicitudes: En cuanto a la adecuación del tiempo de espera para la recepción de solicitudes o trámites, las 69 respuestas reflejan una alta eficiencia. El 77 % (53 usuarios) la consideró "Excelente", y el 23 % (16 usuarios) la calificó como "Buena". No se registraron calificaciones de "Regular" o "Mala", lo que subraya la optimización de los procesos de atención inicial.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

■ EXCELENTE ■ BUENA ■ REGULAR ■ MALA



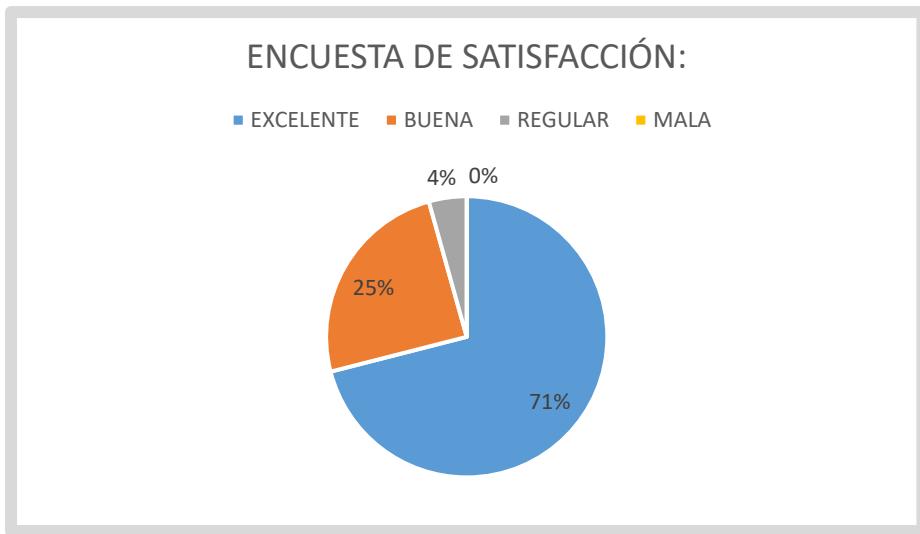
 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión INFORME	Código: F-GP-SG-13 Versión: 01 Fecha: 02/04/2024 Página: 7 de 10
---	--	---

Resolución acertada de solicitudes: Se consultó si el requerimiento o solicitud fue atendido de manera acertada. Un 99 % de las personas encuestadas indicaron que su solicitud fue resuelta de forma satisfactoria. Este resultado subraya la eficiencia en la gestión y el compromiso del equipo con la calidad.

5.3. Percepción general de la calidad de atención

La percepción global de la experiencia de servicio consolida los hallazgos anteriores.

Calidad general de la atención prestada: Al evaluar la calidad general de la atención prestada por el IDEAR, de las 69 respuestas obtenidas, el 71 % (49 usuarios) la calificó como "Excelente". El 25 % (17 usuarios) la consideró "Buena", y un 4 % (3 usuarios) la evaluó como "Regular". Estos datos confirman una experiencia de servicio consistentemente positiva.

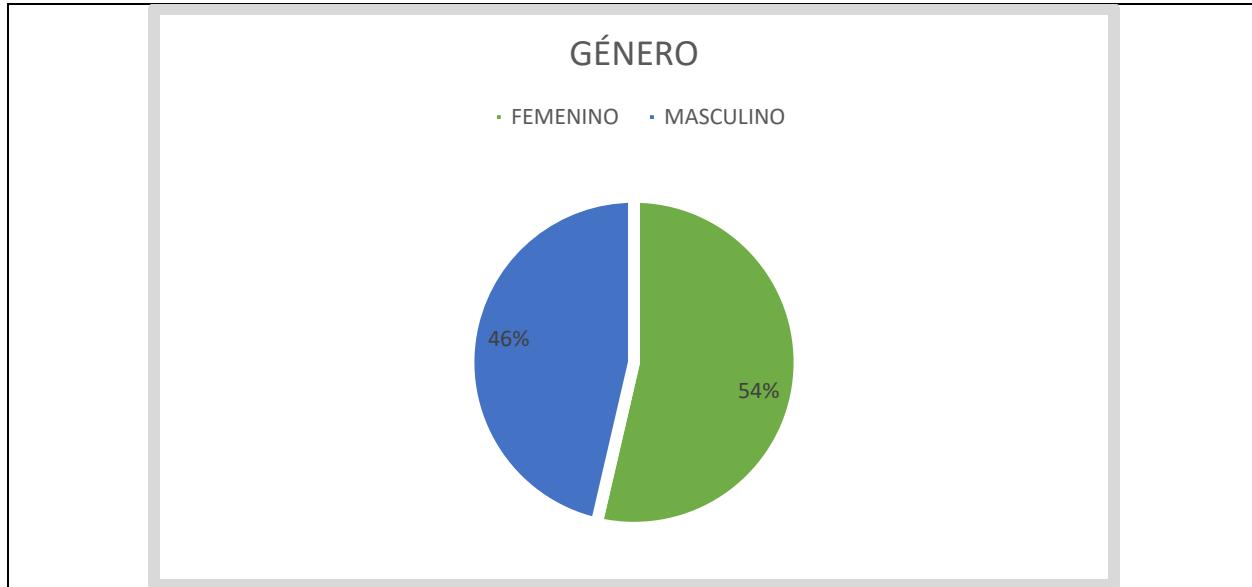


5.4. Características demográficas de los encuestados

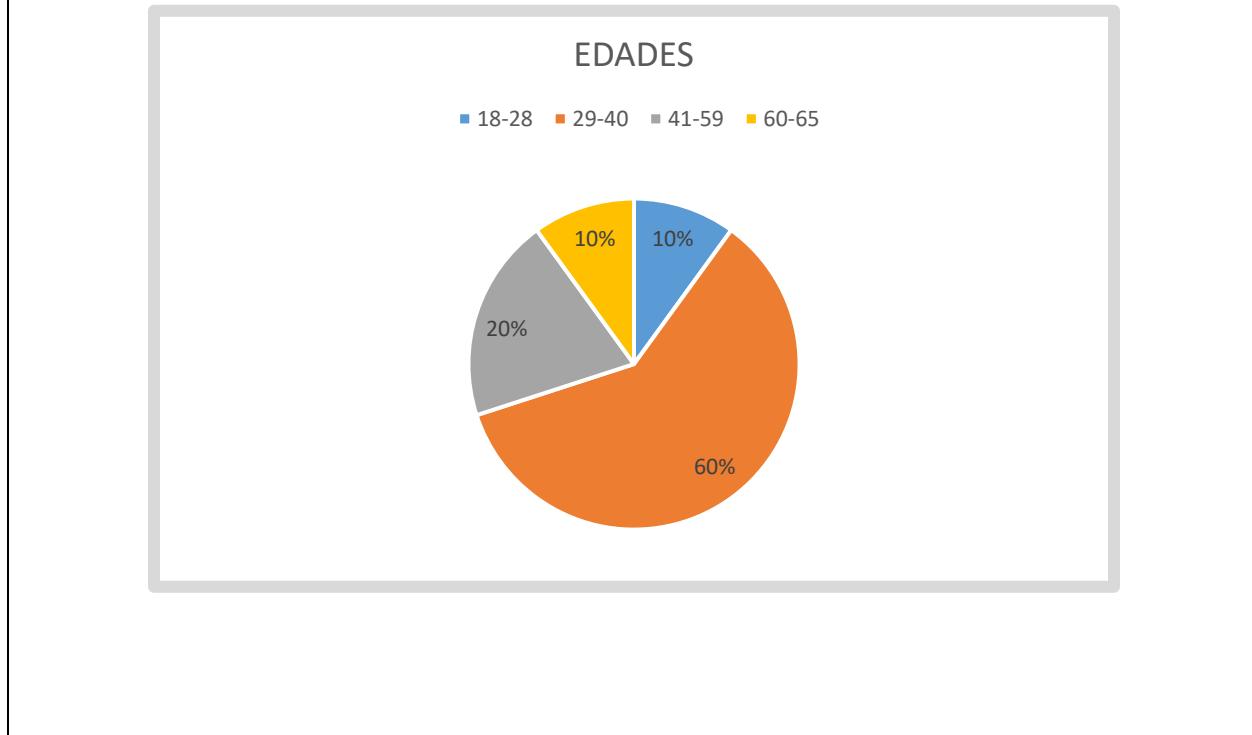
Comprender quiénes son los usuarios que interactúan con el IDEAR nos permite afinar las estrategias de servicio.

Género: De las 69 encuestas, se observa una participación equilibrada, con 37 respuestas de mujeres y 32 respuestas de hombres, lo que indica una cobertura representativa de ambos géneros.

 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión INFORME	Código: F-GP-SG-13 Versión: 01 Fecha: 02/04/2024 Página: 8 de 10
---	--	---



Edades: La distribución por edades de los encuestados revela que la mayoría se encuentra en un rango productivo y activo: el 60 % de los encuestados se sitúa entre 29 y 40 años. Le sigue un 20 % entre 41 y 59 años, un 10 % entre 18 y 28 años, y otro 10 % entre 60 y 65 años. Esta concentración en el grupo de 29-40 años podría sugerir que el IDEAR es un servicio frecuentado por profesionales jóvenes y adultos en la plenitud de su vida laboral.

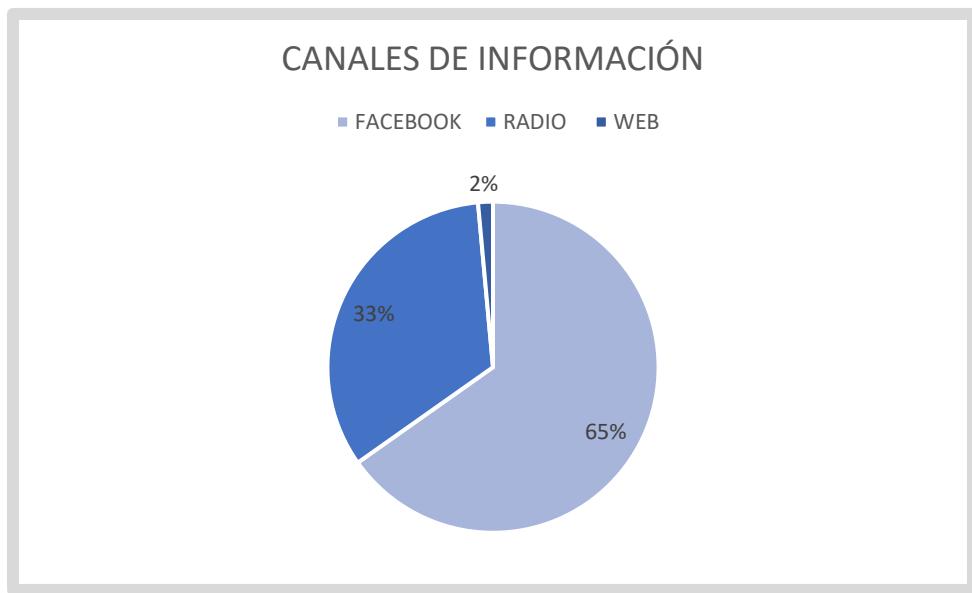


 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión INFORME	Código: F-GP-SG-13 Versión: 01 Fecha: 02/04/2024 Página: 9 de 10
---	--	---

5.5. Canales de información

Identificar cómo los usuarios se enteran de los servicios del IDEAR es fundamental para optimizar las estrategias de difusión.

Medios de difusión: Los resultados muestran que el 65 % (45 usuarios) se entera de los servicios del IDEAR a través de Facebook, lo que destaca el poder de las redes sociales como canal de comunicación principal. Un 33 % (23 usuarios), lo hace a través de la radio, y tan solo un 1 % (1 usuario) a través de la página web. Estos datos son una clara señal de la importancia de potenciar la presencia en redes sociales y evaluar la efectividad de otros canales como la página web.



5.6. Comentarios y sugerencias:

En general, los comentarios recopilados en la sección de peticiones y sugerencias incluyeron felicitaciones a los funcionarios por la atención recibida.

6. Conclusiones

El análisis de las encuestas de satisfacción realizadas durante el primer semestre de 2025 permite extraer las siguientes conclusiones clave:

1. Alto grado de satisfacción general: Los usuarios del IDEAR demuestran un nivel elevado de satisfacción con los servicios y la atención recibida. Las calificaciones consistentemente altas en amabilidad, claridad de la información, conocimiento del personal, agilidad en los trámites y resolución de solicitudes, validan el compromiso y la calidad del trabajo del equipo.

 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión INFORME	Código: F-GP-SG-13 Versión: 01 Fecha: 02/04/2024 Página: 10 de 10
---	--	--

2. Fortaleza en la atención al usuario: El personal del IDEAR muestra un desempeño sobresaliente en la atención al público, reflejado en las excelentes calificaciones en amabilidad, calidez y actitud de servicio. El compromiso del personal en facilitar el diligenciamiento de las encuestas también es digno de resaltar, evidenciando una cultura de mejora continua.

3. Redes Sociales como canal clave: Facebook se consolida como el principal medio a través del cual los usuarios se informan sobre los servicios del IDEAR, superando significativamente a la página web y la radio. Es crucial mantener y potenciar la presencia en esta plataforma.

4. Establecer base de clientes que recibe la entidad: Se sugiere realizar una base de datos de los clientes atendidos por la entidad, preferiblemente digitalizada.

5. Mayor compromiso de funcionarios: Para haber analizado un semestre sobre las encuestas de satisfacción, fue muy poco el número de encuestas analizadas, toda vez que el reporte se hace solo con 69 encuestas de los municipios de Arauca, Arauquita y Cravo Norte, los demás municipios no participaron. Sería conveniente establecer un número mínimo de encuestas por realizar.



Arely Aguilar Pérez
 Profesional Universitario de Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas