

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 1 de 11

INFORME DE SEGUIMIENTO A ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.	
FECHA: 19 de enero de 2026	
NOMBRE: Geovanny Alexis Suárez Castellanos	CARGO: Gerente
PROCESO: Atención al cliente	
ASUNTO: Informe de seguimiento a encuestas de satisfacción II semestre.	
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 (SEGUNDO SEMESTRE 2025)	
1. Introducción	
<p>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 segundo semestre de 2025, se llevó a cabo una 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, Saravena, Tame 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.</p>	
2. Objetivo general	
<p>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.</p>	
3. Objetivos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 2 de 11

- 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, versión 07 actualizado a la fecha 12 de marzo de 2025, el cual, 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



Página: 1 de 2

Autorizo el uso de mis datos : SI ☐ NO ☐ Firma: _____

Nombres y Apellidos: _____ Teléfono _____

Correo electrónico: _____ Municipio: _____

Marque con X según corresponda:

a. Sexo: F ☐ M ☐

b. Edad: entre

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?

Marque con una X, uno de los siguientes requerimientos solicitados:

Trámite de Crédito ☐ Solicitud Información ☐ Radicación de solicitud ☐ Otra cual? _____

1, ¿A través de qué medios se entera usted de los servicios del IDEAR?

- | | | | | | | |
|-----------------------|------------|-----------------------|-----------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | Página web | <input type="radio"/> | Instagram | <input type="radio"/> | X (Twitter) | <input type="radio"/> |
| <input type="radio"/> | YouTube | <input type="radio"/> | Facebook | <input type="radio"/> | Radio | <input type="radio"/> |

Marque con X su experiencia frente a la atención prestada:

- | | | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento? | <input type="radio"/> Excelente | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Mala |
| 2. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado? | <input type="radio"/> Excelente | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Mala |
| 3. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que lo atendió, con respecto a su solicitud? | <input type="radio"/> Excelente | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Mala |
| 4. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado? | <input type="radio"/> Excelente | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Mala |
| 5. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR? | <input type="radio"/> Excelente | <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Mala |

6. De acuerdo a la prestación del servicios recibido, ¿desea dejar algún comentario (sea una felicitación u oportunidad de mejora)?

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 4 de 11

4.2. Proceso de recolección y análisis de datos:

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, se recolectaron un total de 54 encuestas en las sedes del IDEAR en Cravo Norte, Arauquita, Saravena, Tame 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 de las 54 encuestas aplicadas durante el segundo 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

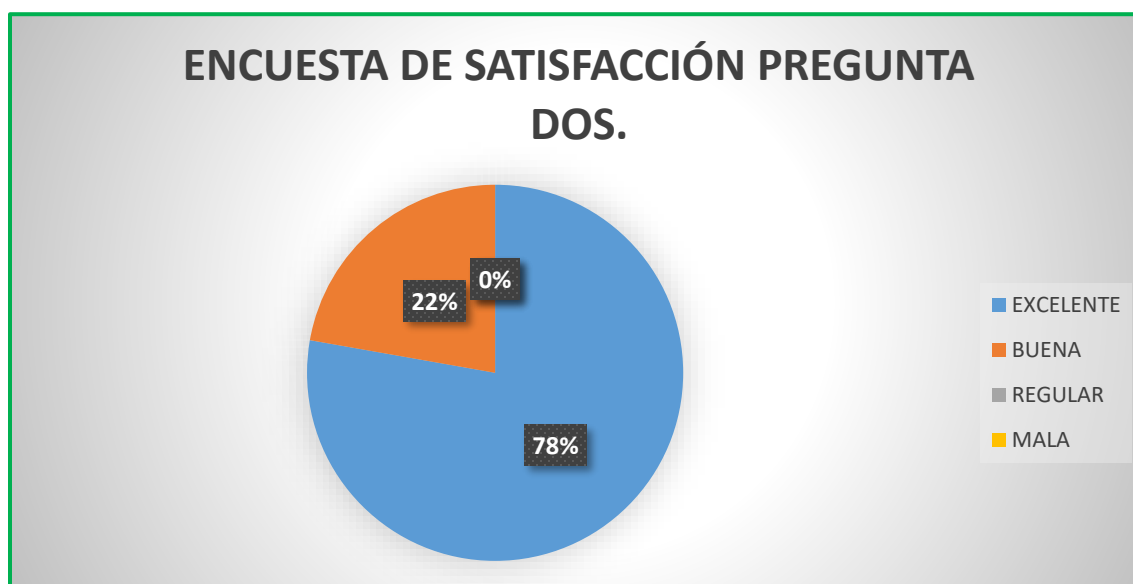
La interacción directa con el personal del IDEAR es un pilar fundamental en la experiencia del usuario. Los resultados en esta área son particularmente destacables:

Amabilidad y calidez en la atención: Ante la pregunta sobre si el funcionario ofreció una atención amable y cálida, las 54 respuestas obtenidas muestran una percepción positiva:

Un impresionante 81 % (44 usuarios) calificó la atención como "Excelente", mientras que el 19 % (10 usuarios) la consideró "Buena". Ningún usuario la evaluó como "Regular", ni "Mala". 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.

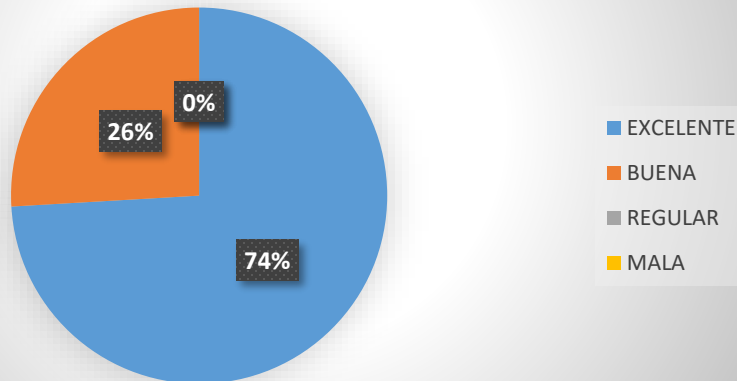


Claridad y adecuación de la información: La efectividad de la comunicación es crucial para la correcta orientación de los usuarios. De las 54 respuestas recibidas sobre la claridad, facilidad de comprensión y adecuación del lenguaje utilizado en la información proporcionada, el 78 % (42 usuarios) la calificó como "Excelente". Un 22 % (12 usuarios) la consideró "Buena", ningún usuario respondió "Regular", ni "Mala". Estos resultados sugieren que el IDEAR está comunicando sus servicios e información de manera clara y accesible.



Conocimiento y agilidad del servidor público: La capacidad del personal para resolver las solicitudes de manera eficiente es otro factor determinante. De las 54 respuestas, el 74 % (40 usuarios) calificó el conocimiento y la agilidad del servidor público como "Excelente", y el 26 % (14 usuarios) como "Buena". Ningún usuario la consideró "Regular", ni "Mala". 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 PREGUNTA TRES.

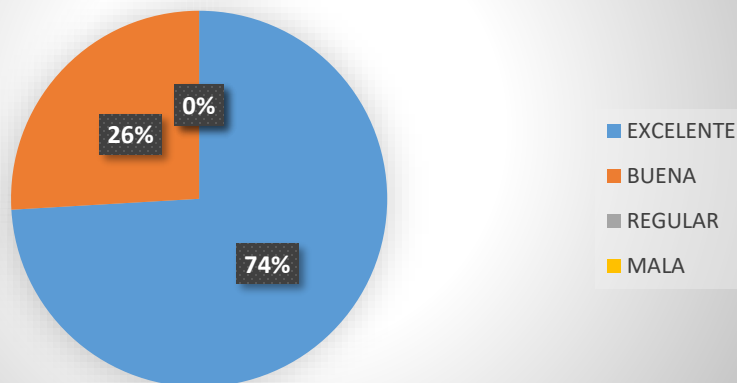


5.2. Eficiencia en la gestión de trámites

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 54 respuestas reflejan una alta eficiencia. El 74 % (40 usuarios) la consideró "Excelente", y el 26 % (14 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 PREGUNTA CUATRO.



	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 7 de 11

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 54 respuestas obtenidas, el 74 % (40 usuarios) la calificó como "Excelente". El 26 % (14 usuarios) la consideró "Buena", Ningún usuario la consideró "Regular", ni "Mala". Estos datos confirman una experiencia de servicio consistentemente positiva.

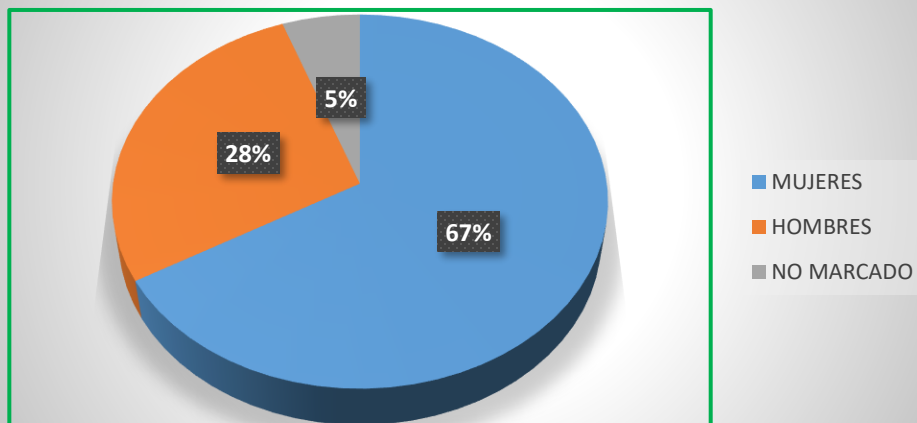


5.4. Características demográficas de los encuestados

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

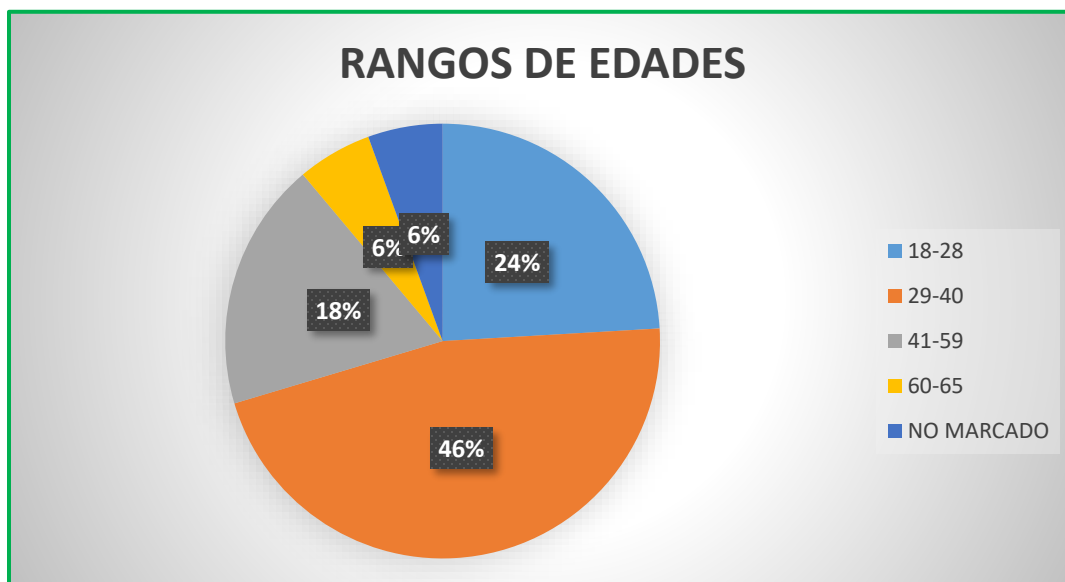
Género: De las 54 encuestas, se observa una participación equilibrada, con 36 respuestas de mujeres con un 67 % y 15 respuestas de hombres, marca un 28 % y 3 usuarios no marcaron, arrojando un 5 % de los encuestados; lo que indica una cobertura representativa de ambos géneros, marcado mayormente por las mujeres.

GÉNEROS



Edades: La distribución por edades de los encuestados revela que la mayoría se encuentra en un rango productivo y activo: el 46 % de los encuestados se sitúa entre 29 y 40 años. Le sigue un 24 % entre 18 y 28 años, un 18 % entre 41 y 59 años, 6 % entre 60 y 65 años y otro 6 % de usuarios que no marcaron las edades. 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.

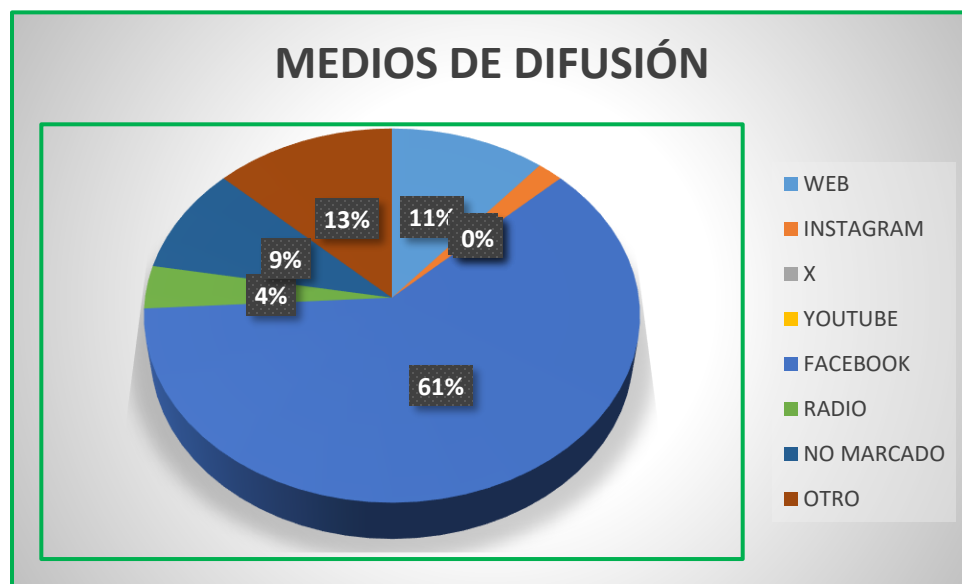
RANGOS DE EDADES



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 61 % (33 usuarios) se enteran de los servicios del IDEAR a través de Facebook, lo que destaca el poder de las redes sociales como canal de comunicación principal. Un 13 % (8 usuarios), manifestó a través de otro medio (oficina); un 11 % se inclinó por la página web (6 usuarios); el 9 % no marcó; el 4 % (2 usuarios) a través de la radio, una persona mencionó que a través de la red social Instagram y ningún usuario mencionó a X ni YouTube. 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 segundo 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.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 10 de 11

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 54 encuestas de los municipios de Arauca, Arauquita, Tame, Saravena y Cravo Norte, los demás municipios no participaron. Sería conveniente establecer un número mínimo de encuestas por realizar.

Recomendación para Informe de Encuestas:

Digitalización de Encuestas mediante Código QR: Se propone implementar un sistema de encuestas digitalizadas a través de códigos QR, lo que permitirá una recopilación más eficiente y precisa de las opiniones de los clientes. Este método ofrece varias ventajas significativas:

- 1. Accesibilidad y comodidad:** Los clientes podrán acceder fácilmente al cuestionario escaneando un código QR, eliminando la necesidad de formularios físicos. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fomenta una mayor participación en las encuestas.
- 2. Tabulación automática de respuestas:** Las respuestas recopiladas se tabularán automáticamente, lo que reducirá el tiempo y esfuerzo requeridos para el análisis de datos. Esto permitirá generar informes en tiempo real sobre la satisfacción del cliente, facilitando la toma de decisiones informadas.
- 3. Visibilidad en el lugar de trabajo:** Se recomienda imprimir y exhibir los códigos QR en cada puesto de trabajo y en pantallas estratégicas dentro de las instalaciones. Esto no solo incentivará la participación, sino que también recordará a los empleados y clientes la importancia de sus opiniones.
- 4. Ahorro de papel y sostenibilidad:** La digitalización de las encuestas contribuirá significativamente a la reducción del consumo de papel, apoyando así la campaña "Cero Papel". Este enfoque no solo es beneficioso para la entidad, sino que también contribuye a la protección del medio ambiente, alineándose con las iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social.
- 5. Mejora continua:** Con la capacidad de emitir informes en tiempo real, se podrán identificar rápidamente áreas de mejora y ajustar procesos o servicios según las necesidades y expectativas de los clientes. Esto contribuirá a una cultura de mejora continua y a la fidelización de los clientes.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 11 de 11

6. **Análisis de datos:** Se sugiere complementar el sistema con herramientas de análisis que permitan segmentar y visualizar los datos de manera efectiva. Esto ayudará a identificar tendencias y patrones en la satisfacción del cliente, facilitando la implementación de estrategias adecuadas.

En conclusión, la digitalización de encuestas a través de códigos QR no solo simplificará el proceso de recolección de datos, sino que también permitirá una comprensión más profunda de las necesidades de los clientes, impulsando así la calidad del servicio y la satisfacción general, mientras se contribuye a un futuro más sostenible.



Arely Aguilar Pérez

Profesional Universitario de Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas