

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: F-GP-SG-13
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 01
	INFORME		Fecha: 02/04/2024
			Página: 1 de 15

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026.	
FECHA: 28/07/2026	
NOMBRE: Geovanny Alexis Suárez Castellanos	CARGO: Gerente
PROCESO: Atención al Cliente	
ASUNTO: Informe de seguimiento a encuestas de satisfacción I semestre de 2026.	
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 2026)	
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 grupos de valor. En cumplimiento de este propósito, durante el primer semestre de 2026, se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios que acudieron a las sedes institucionales ubicadas en los municipios de Arauca, Arauquita, Saravena, Tame y Cravo Norte. La encuesta permitió conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido, la atención brindada por los funcionarios, la eficiencia en los trámites, la claridad de la información suministrada y otros aspectos relevantes que permiten fortalecer el mejoramiento continuo de la entidad.	
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,	

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 2 de 15

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.

- 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:

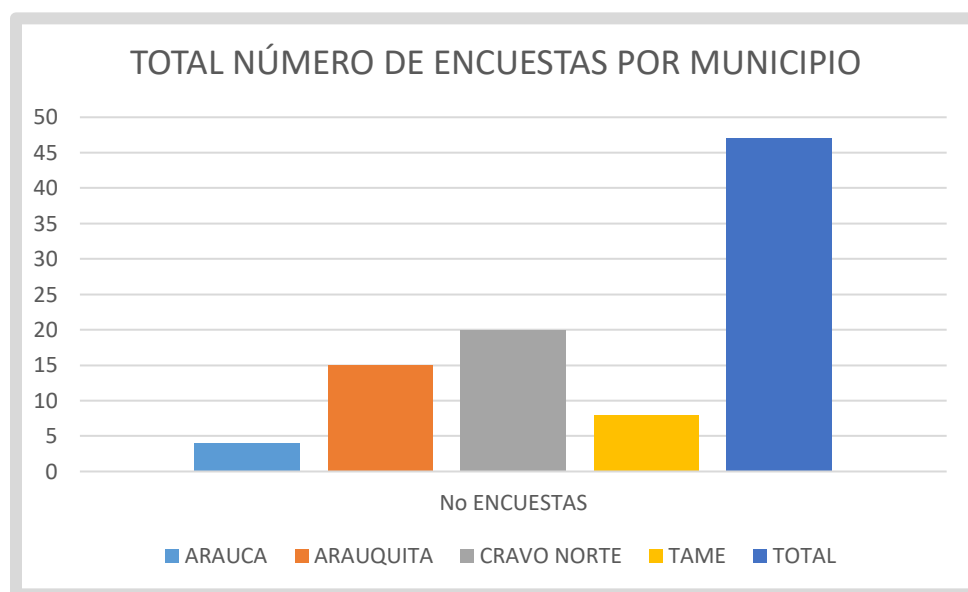
- **Resolución de solicitudes:** Se indagó sobre la efectividad y satisfacción con la cual se resolvieron los requerimientos o solicitudes de los ciudadanos.
- **Satisfacción con los servicios:** Se evaluó el grado de satisfacción general con los servicios prestados, considerando diversas características 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

4.2. Proceso de recolección y análisis de datos:

Durante el periodo comprendido entre enero a junio de de 2026, se recolectaron un total de 47 encuestas en las sedes del IDEAR en Cravo Norte, Arauquita, 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.

Arauca: 4
 Cravo Norte: 20
 Arauquita: 15
 Tame: 8



Presentación de resultados

Se obtuvieron 47 encuestas diligenciadas, cuyos resultados constituyen un insumo importante para evaluar el desempeño institucional y orientar estrategias de fortalecimiento del servicio al ciudadano.

El análisis de las 47 encuestas aplicadas durante el primer semestre de 2026 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:

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 5 de 15

Calidad de la atención y conocimiento del personal

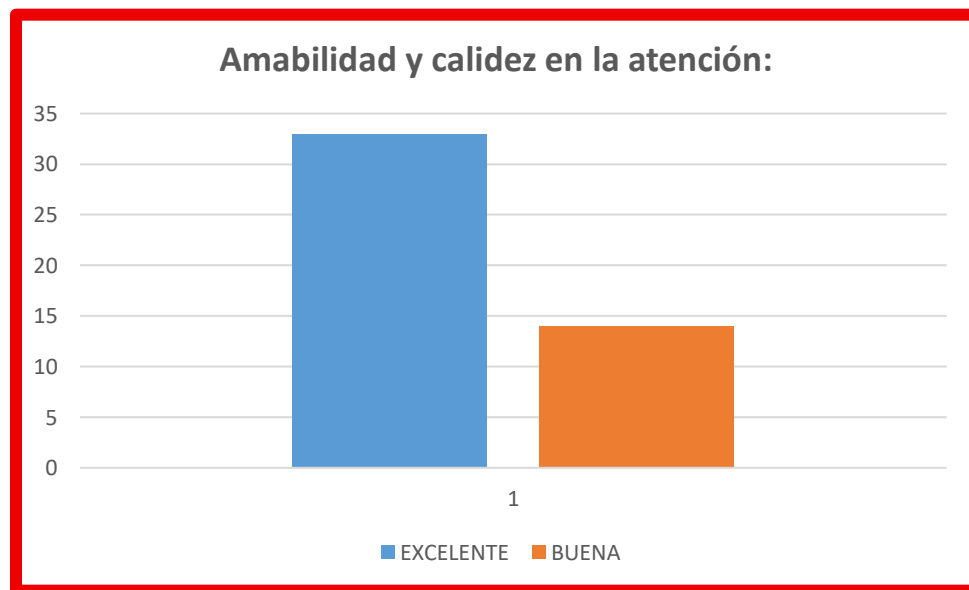
La interacción directa con el personal del IDEAR es un pilar fundamental en la experiencia del usuario. Los resultados en esta área son particularmente destacables:

Amabilidad y calidez en la atención: Ante la pregunta sobre si el funcionario ofreció una atención amable y cálida, las 47 respuestas obtenidas muestran una percepción positiva:

El 68,8 % (33 usuarios) calificó la atención como Excelente, mientras que el 31,3 % (14 usuarios) la consideró Buena.

No se registraron valoraciones en las categorías Regular o Mala, lo que demuestra que el trato brindado por los servidores públicos del IDEAR se caracteriza por el respeto, la cordialidad y la disposición para atender las necesidades de los ciudadanos.

Estos resultados evidencian una cultura institucional orientada al servicio, fortaleciendo la confianza y la satisfacción de quienes acuden a la entidad.



Claridad y adecuación de la información:

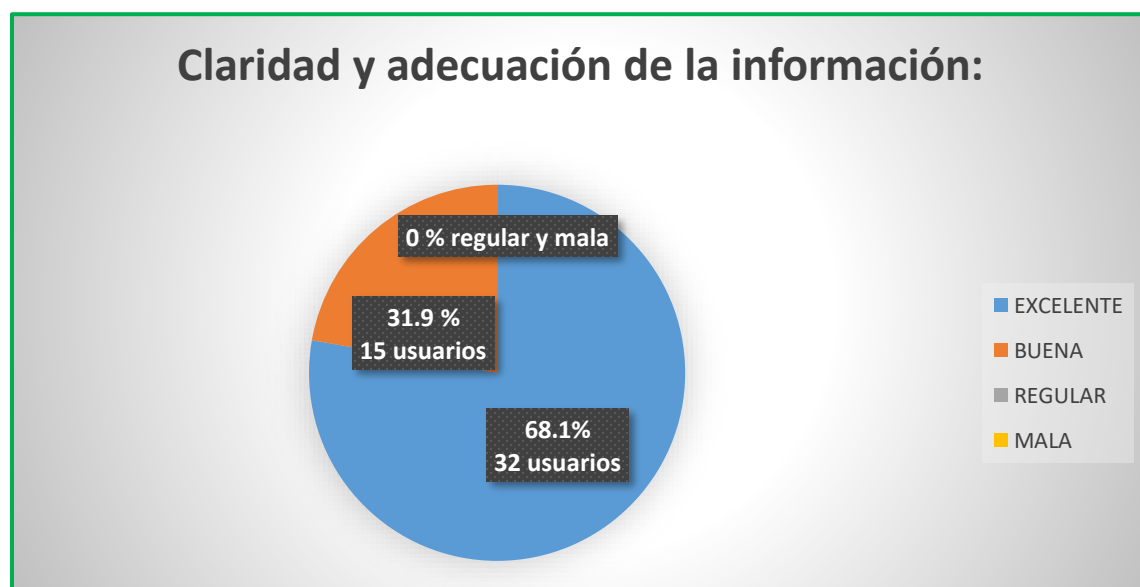
La comprensión de la información suministrada constituye uno de los factores más importantes para

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 6 de 15

garantizar una atención eficiente.

Los resultados muestran que el 68,1 % (32 usuarios) calificó como Excelente la claridad de la información recibida, mientras que el 31,9 % (15 usuarios) la calificó como Buena.

Lo anterior evidencia que los funcionarios suministran información en un lenguaje claro, sencillo y comprensible, facilitando que los ciudadanos conozcan adecuadamente los requisitos, procedimientos y servicios ofrecidos por el Instituto.

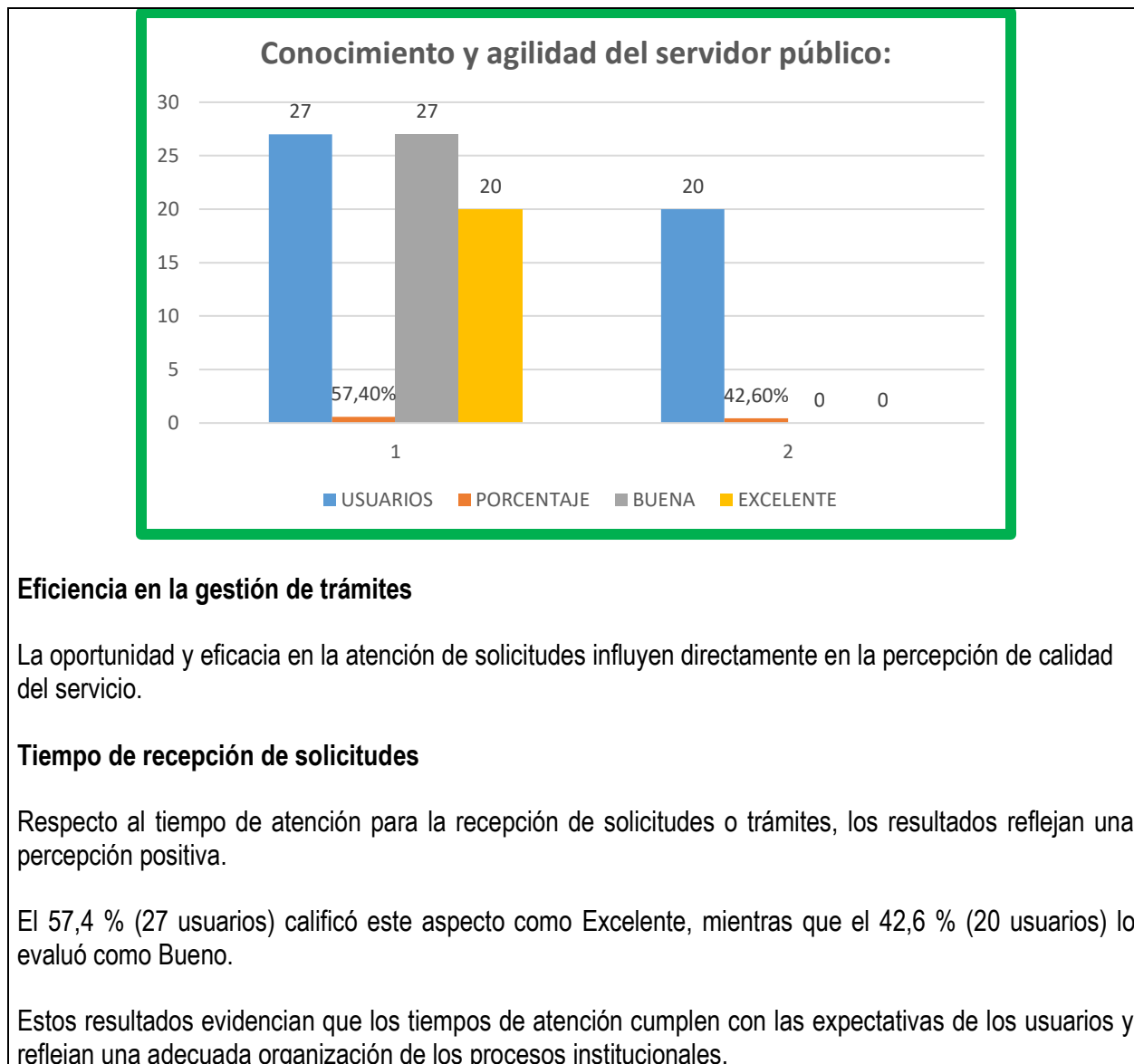


Conocimiento y agilidad del servidor público:

La capacidad técnica del personal y la rapidez para orientar al ciudadano son elementos fundamentales para la calidad del servicio.

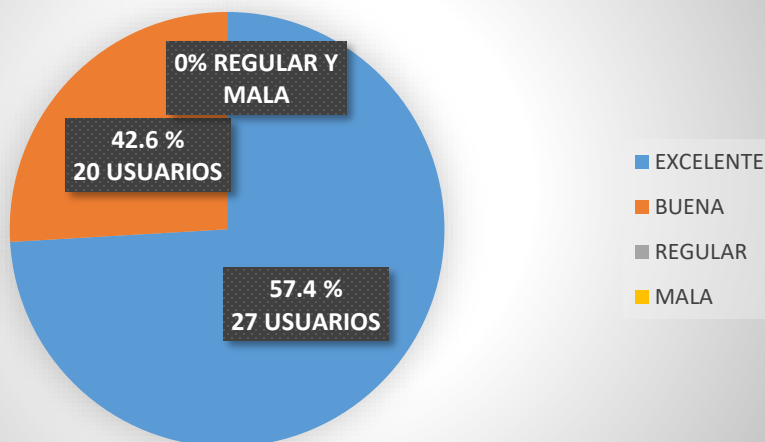
En este aspecto, el 42,6 % (20 usuarios) calificó como Excelente el conocimiento y la agilidad del servidor público, mientras que el 57,4 % (27 usuarios) consideró que fue Buena.

Aunque la percepción continúa siendo favorable, este resultado representa una oportunidad para fortalecer permanentemente los procesos de capacitación y actualización del talento humano, con el propósito de incrementar las valoraciones de excelencia.



	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 8 de 15

Tiempo de recepción de solicitudes



Resolución acertada de solicitudes

Frente a la capacidad institucional para atender correctamente los requerimientos de los ciudadanos, se evidencia un desempeño altamente satisfactorio.

De acuerdo con la información recopilada, el 99 % de los usuarios manifestó que su solicitud fue atendida de manera acertada, lo cual demuestra la eficiencia en la gestión institucional y el compromiso permanente del talento humano con la solución efectiva de las necesidades de los ciudadanos.

Este indicador constituye una de las principales fortalezas del IDEAR en materia de atención al usuario.

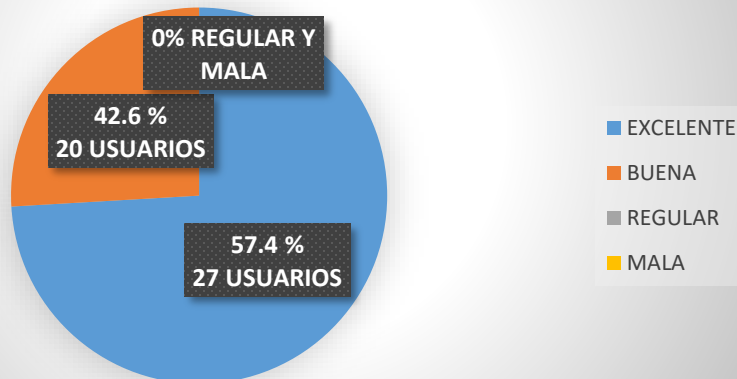
Percepción general de la calidad de la atención

La evaluación integral del servicio recibido consolida los resultados obtenidos en cada uno de los componentes analizados.

El 57,4 % (27 usuarios) calificó la atención general prestada por el IDEAR como Excelente, mientras que el 42,6 % (20 usuarios) la consideró Buena.

La ausencia de calificaciones negativas demuestra que la percepción global de los usuarios frente al servicio institucional es altamente favorable y confirma el compromiso del Instituto con una atención eficiente, cercana y orientada al ciudadano.

Percepción general de la calidad de la atención.



Características demográficas de los encuestados

Conocer las características de los usuarios permite orientar estrategias de atención y comunicación más efectivas.

Género

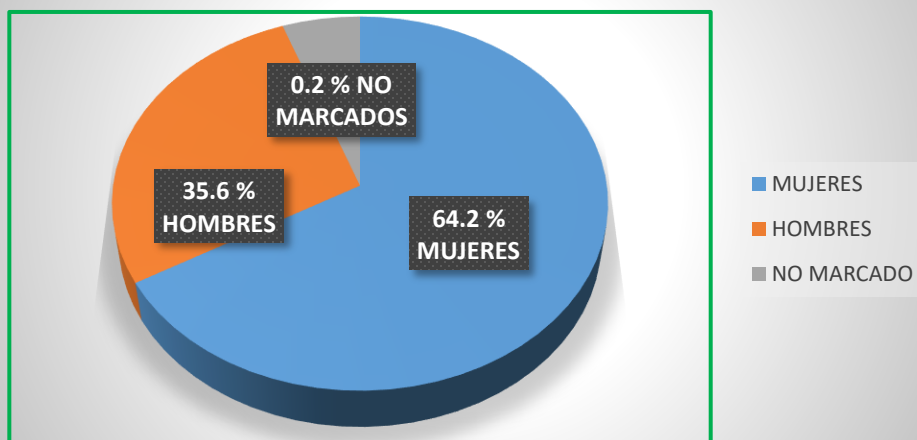
De las **47 encuestas** que registraron esta información:

- **64,2 % (29 usuarios)** corresponde al género femenino.
- **35,6 % (16 usuarios)** corresponde al género masculino.

Dos usuarios, no marcaron su género.

Estos resultados muestran una mayor participación de mujeres entre los usuarios que acceden a los servicios del Instituto.

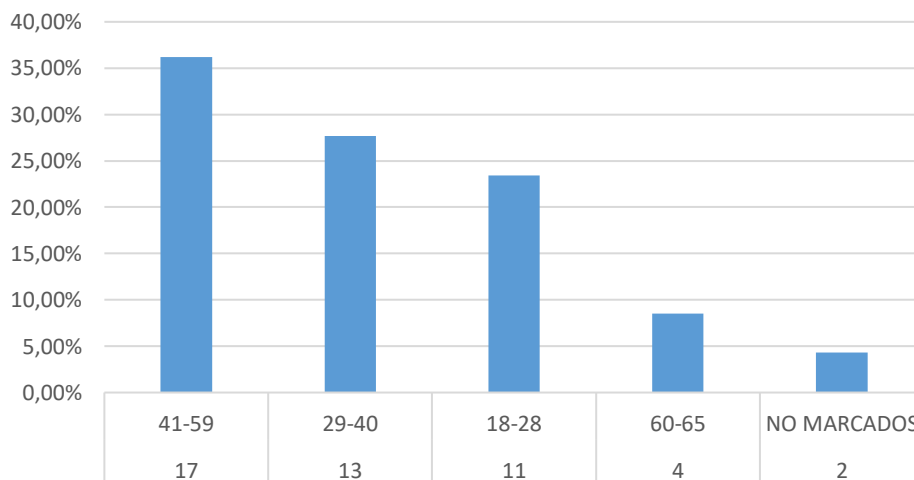
GÉNEROS



Edades: La distribución por edades evidencia que la mayor parte de los usuarios pertenece a la población económicamente activa.

- **18 a 28 años:** 11 usuarios (23,4 %)
- **29 a 40 años:** 13 usuarios (27,7 %)
- **41 a 59 años:** 17 usuarios (36,2 %)
- **60 a 65 años:** 4 usuarios (8,5 %)
- **No respondió:** 2 usuarios (4,3 %)

EDADES



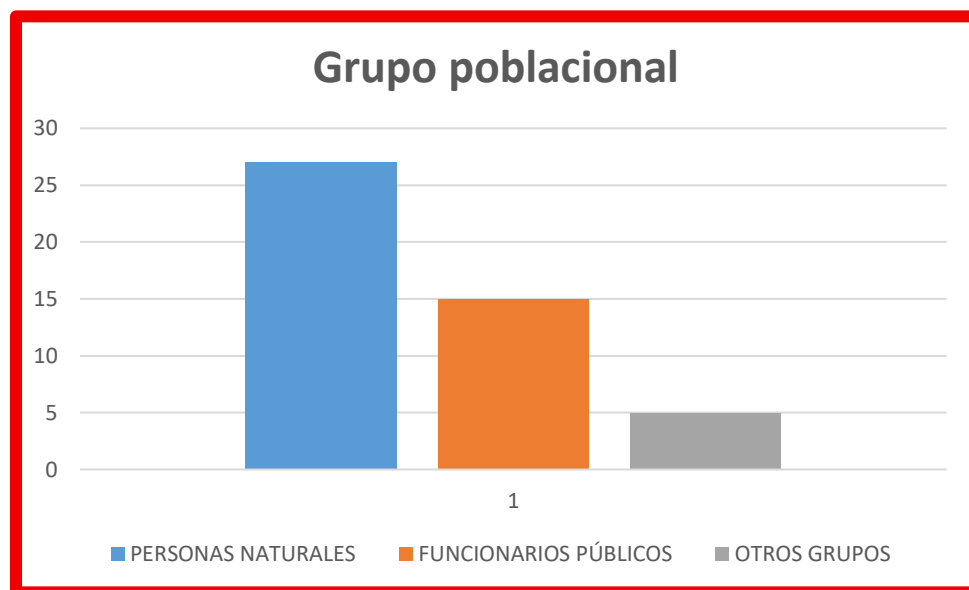
	GESTIÓN PLANEACIÓN	Código: F-GP-SG-13
	Sistema Integrado de Gestión	Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024 Página: 11 de 15

Lo anterior permite concluir que el IDEAR atiende principalmente población adulta en edad productiva, segmento que concentra la mayor demanda de servicios financieros y de fomento.

Grupo poblacional

La caracterización evidencia que la mayoría de los usuarios corresponde a personas naturales.

- Personas naturales: 27 usuarios (57,4 %)
- Funcionarios públicos: 15 usuarios (31,9 %)
- Radicados como otros grupos: 5 usuarios (10,7 %), distribuidos entre adulto mayor, entidades públicas, víctimas del conflicto armado y registros sin información.

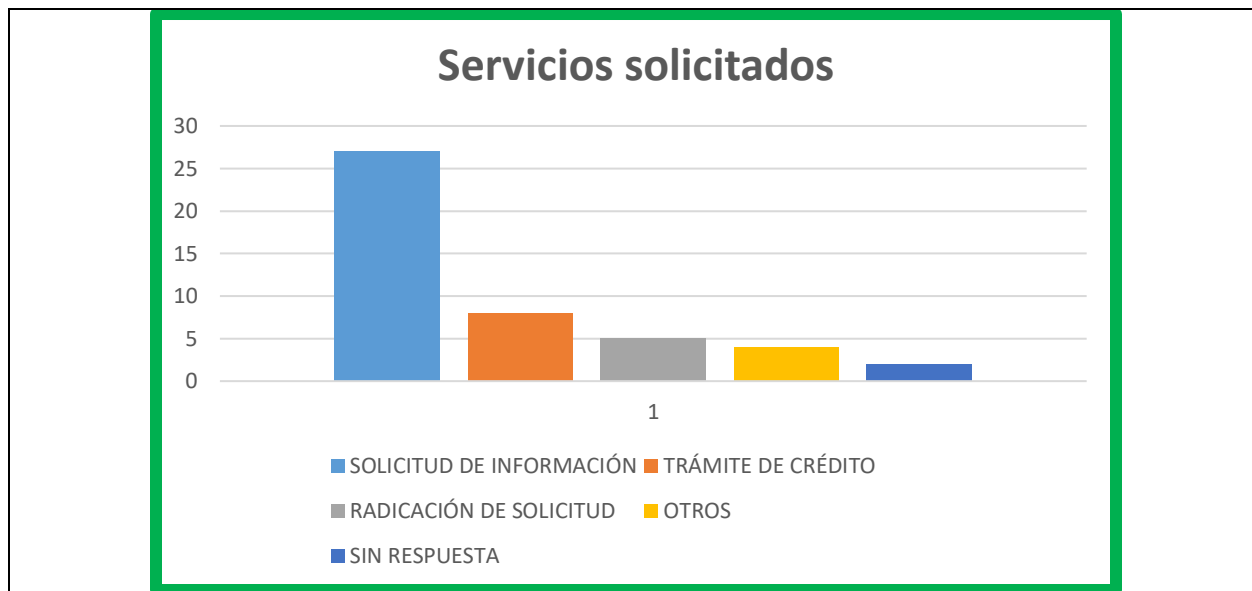


Estos datos reflejan la diversidad de usuarios atendidos y la cobertura institucional hacia distintos grupos poblacionales.

Servicios solicitados

Los servicios más requeridos durante el periodo evaluado fueron:

- Solicitud de información: 27 usuarios (57,4 %)
- Trámite de crédito: 8 usuarios (17,0 %)
- Radicación de solicitudes: 5 usuarios (10,6 %)
- Otros servicios: 4 usuarios (8,5 %)
- Sin respuesta: 2 usuarios (4,3 %)



La alta demanda de solicitudes de información demuestra la importancia de continuar fortaleciendo los canales de orientación y asesoría al ciudadano.

Canales de información

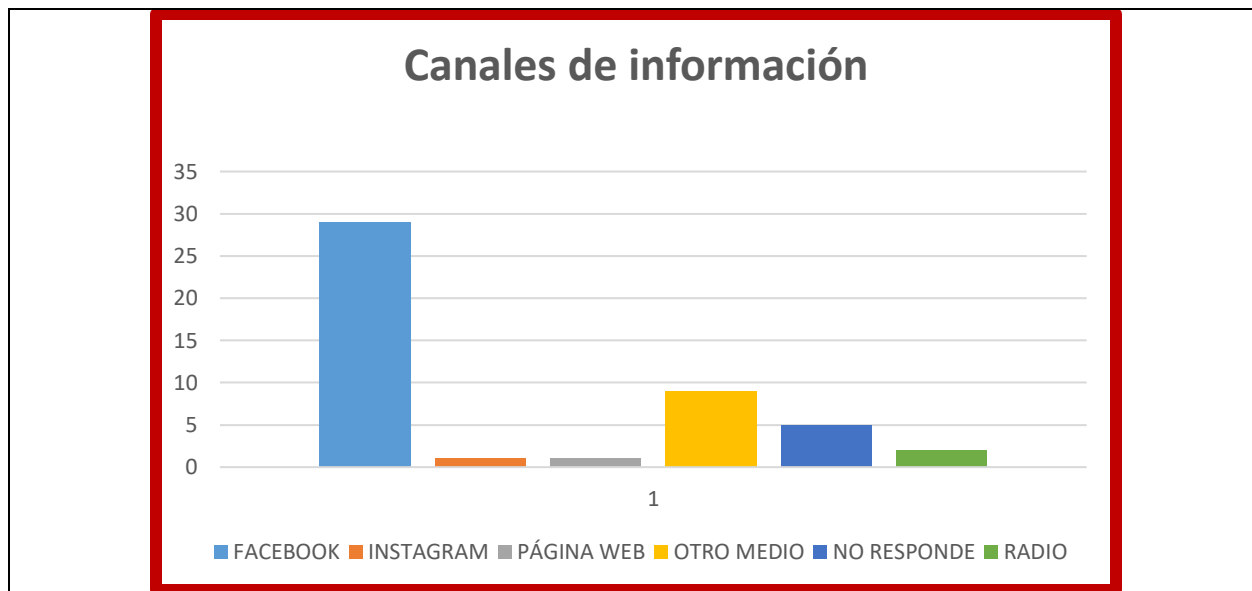
Identificar cómo los usuarios conocen los servicios del IDEAR permite optimizar las estrategias de comunicación institucional.

Los resultados evidencian que Facebook continúa siendo el principal canal de difusión, con 29 usuarios (61,7 %) que manifestaron conocer los servicios del Instituto a través de esta red social.

Los demás canales fueron:

- Otro medio: 9 usuarios (19,1 %)
- No respondió: 5 usuarios (10,6 %)
- Radio: 2 usuarios (4,3 %)
- Instagram: 1 usuario (2,1 %)
- Página web: 1 usuario (2,1 %)

Estos resultados ratifican la importancia de continuar fortaleciendo la estrategia digital institucional, especialmente en Facebook, sin dejar de promover el uso de la página web e Instagram para ampliar el alcance de la información.



Comentarios y sugerencias

En términos generales, los comentarios consignados por los usuarios reflejan una percepción favorable frente al servicio recibido.

Las observaciones estuvieron orientadas principalmente a reconocer la amabilidad, el respeto, la disposición y el profesionalismo de los funcionarios del IDEAR durante la atención. No se evidenciaron inconformidades recurrentes que afectaran la percepción general de la calidad del servicio, lo que constituye un indicador positivo para la gestión institucional.

Es muy bajo el número de encuestas que se están realizando, se debe establecer un número mínimo para realizar un análisis más amplio.

Conclusiones

Del análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer semestre de 2026, se concluye que:

1. El nivel de satisfacción de los usuarios del IDEAR es altamente favorable, evidenciado en que la totalidad de las calificaciones se ubicó entre las categorías Excelente y Buena, sin registrarse valoraciones negativas.
2. La atención brindada por los funcionarios se destaca por su amabilidad, respeto y disposición de servicio, consolidándose como una de las principales fortalezas de la entidad.
3. Los usuarios consideran que la información suministrada es clara, suficiente y fácil de comprender, lo cual facilita el acceso oportuno a los servicios institucionales.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 14 de 15

4. La eficiencia en la atención de solicitudes y la adecuada gestión de los trámites reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y la prestación de un servicio oportuno y de calidad.
5. Facebook continúa siendo el principal canal mediante el cual la ciudadanía conoce los servicios del IDEAR, lo que confirma la efectividad de la estrategia de comunicación digital implementada por la entidad.
6. La población usuaria está conformada principalmente por personas naturales y ciudadanos en edades productivas, segmento sobre el cual deben continuar orientándose las estrategias de comunicación y servicio.
7. Los resultados obtenidos constituyen una evidencia del compromiso institucional con la calidad, la transparencia y el fortalecimiento permanente de la atención al ciudadano, aportando insumos para la formulación de acciones de mejora que permitan mantener y elevar los niveles de satisfacción alcanzados.

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.
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.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 15 de 15

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
Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas