

PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

INFORME DE ENCUESTA SE SATISFACCION CLIENTES- VIGENCIA 2024

En cumplimiento del procedimiento establecido, se realizó una encuesta a una base de datos compuesta por 62 clientes con contratos terminados en el año 2024. El objetivo de esta encuesta fue medir la percepción y satisfacción general sobre el servicio recibido, así como identificar oportunidades de mejora.



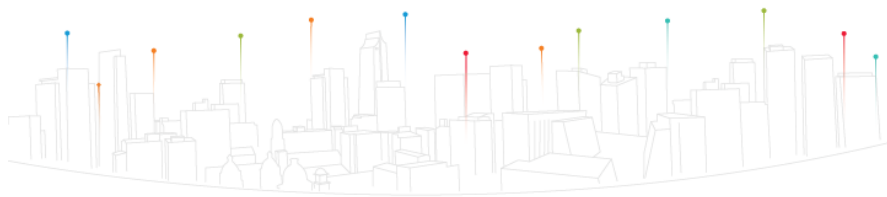
De los 62 clientes encuestados, únicamente 5 respondieron, lo que representa una tasa de respuesta del **8%**. Este bajo nivel de participación plantea una necesidad inmediata de revisar el procedimiento y las estrategias utilizadas para la recolección de datos, ya que la representatividad de los resultados puede estar comprometida.

Inicio de contrato	Tiempo de contratación	Eficiencia en la gestión	Profesionalismo	Calidad de la información	Cierre del contrato	Innovación	Supervisión	Transparencia
	2,40	2,00	2,00	1,80	1,80	1,80		1,80
	Comunicación asertiva	Oferta de productos y servicios	Agilidad	Calidad de los entregables	Ejecución	Precio		Valoración general último p...
2,40	2,00	2,00	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80

Los aspectos evaluados fueron calificados en una escala de 1 a 3, donde:

- **1:** Nada satisfecho.
- **2:** Satisfecho.
- **3:** Totalmente satisfecho.

El promedio general de las respuestas fue de **1.93**, lo que sugiere que, si bien se cumplen parcialmente las expectativas, existen áreas críticas que requieren atención.



Comentarios Recibidos

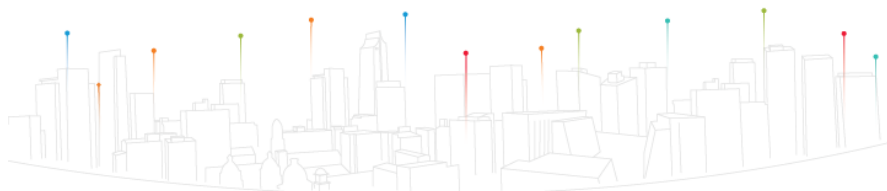
Como parte de la encuesta, se solicitó a los clientes observaciones adicionales sobre el proceso. A continuación, se presentan los comentarios clave:

- **Mayor agilidad y oportunidad en la respuesta a los requerimientos.**
- **Continuar con la calidad del servicio y hacer énfasis en la comunicación efectiva.**
- **Personal idóneo.**
- **Ninguna, aunque todo así esté bien, está sujeto a mejoras.**
- **Mejorar en los equipos de trabajo.**

Los participantes identificaron los equipos de trabajo como un área de mejora recurrente. La repetición de este comentario sugiere que hay oportunidades para fortalecer la cohesión, coordinación y efectividad de los equipos. A pesar de esto, también se destaca que el personal es idóneo, lo que indica que la capacidad técnica está presente, pero podría estar faltando un mayor enfoque en trabajo colaborativo o dinámicas internas.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- **Tasa de respuesta baja:** La participación limitada (8%) dificulta extraer conclusiones sólidas y representativas sobre la población objetivo. Esto refleja la necesidad de revisar tanto el diseño del instrumento como las estrategias de difusión y seguimiento.
- **Equipos de trabajo:** La mención reiterada de mejorar los equipos de trabajo sugiere que existen oportunidades para fortalecer la coordinación y cohesión interna. Esto podría estar impactando la percepción de los clientes en cuanto a agilidad y calidad del servicio.
- **Agilidad en la atención:** Un comentario destacado fue la necesidad de mejorar la oportunidad y agilidad en la respuesta a los requerimientos, indicando que los tiempos de respuesta actuales no están alineados con las expectativas de los clientes.
- **Comunicación efectiva:** Aunque la calidad del servicio es valorada, se señala como un área de mejora la comunicación, lo que implica trabajar en la claridad, frecuencia y efectividad de la interacción con los clientes.



Recomendaciones

Incrementar la tasa de respuesta:

- Implementar recordatorios personalizados para los encuestados.
- Ofrecer incentivos (como descuentos o beneficios simbólicos) para fomentar la participación.
- Revisar el diseño de la encuesta para asegurar que sea breve, clara y accesible.

Fortalecer los equipos de trabajo:

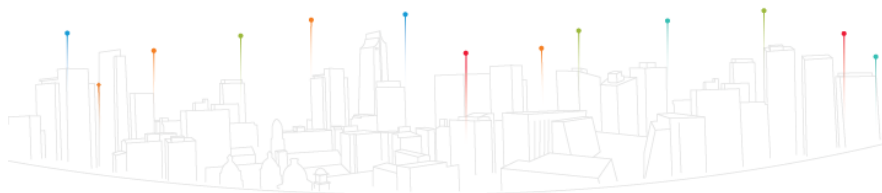
- Desarrollar programas de capacitación en trabajo colaborativo y habilidades blandas.
- Implementar reuniones periódicas de retroalimentación y análisis interno para mejorar la coordinación y cohesión.
- Identificar y abordar posibles barreras internas que estén afectando la productividad y el desempeño grupal.

Mejorar la agilidad en la atención:

- Revisar los procesos operativos para identificar y eliminar cuellos de botella.
- Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) relacionados con tiempos de respuesta y atención al cliente.
- Incorporar herramientas tecnológicas que permitan automatizar y agilizar la gestión de solicitudes.

Reforzar la comunicación efectiva:

- Diseñar protocolos de comunicación clara y consistente con los clientes, manteniéndolos informados sobre el estado de sus requerimientos.
- Brindar formación específica al personal en habilidades de comunicación y manejo de clientes.
- Ampliar y diversificar los canales de comunicación para asegurar que los mensajes sean recibidos y entendidos adecuadamente.



Conclusión

Aunque el promedio general de **1.93** refleja una percepción parcialmente positiva, los comentarios y observaciones de los encuestados evidencian áreas críticas de mejora, especialmente en la agilidad, comunicación y trabajo en equipo. Abordar estas áreas de manera proactiva permitirá no solo mejorar la satisfacción de los clientes, sino también fortalecer la confianza y la reputación de la ESU.

Cordialmente,

ISABEL CRISTINA AGUILAR SALDARRIAGA

Profesional universitario Grado 1
Líder del proceso de Gestión del Servicio
Oficina Estratégica