

PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

INFORME DE ENCUESTA SE SATISFACCIÓN CLIENTES

Periodo de Verificación: 2024

Periodo de elaboración del Informe: 2025

En cumplimiento del procedimiento establecido, se realizó una encuesta dirigida a una base de datos compuesta por **30 Clientes**, con contratos terminados en el año **2024**. El objetivo fue **medir la percepción y satisfacción general sobre el servicio recibido**, así como **identificar oportunidades de mejora** en el relacionamiento con la entidad.

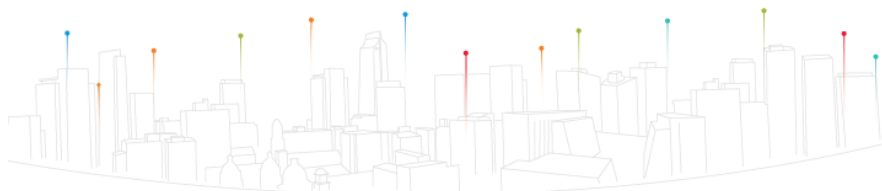
Este informe presenta el análisis detallado de los **resultados obtenidos por parte de los Clientes de la ESU**, evaluando aspectos clave como la **experiencia general**, los **procesos internos** y el **Servicio prestado**.

A continuación, se presentan los resultados por cada pregunta, acompañados de su respectivo análisis interpretativo.

● Acepto 9
● No acepto 0



De los **30 clientes** a quienes se les envió la encuesta, **9** respondieron, lo que representa una tasa de respuesta del **33,33%**. Si bien este nivel de participación permite obtener indicios valiosos sobre la percepción del



servicio, también evidencia la necesidad de revisar el procedimiento y las estrategias utilizadas para la recolección de datos., ya que la representatividad de los resultados podría estar comprometida. Es fundamental identificar posibles barreras de participación, como fallas en la comunicación, tiempos inadecuados o falta de motivación, con el fin de **mejorar la efectividad de futuras mediciones** y lograr una muestra más amplia y diversa.

6. Antes de responder ten en la siguiente escala de satisfacción:

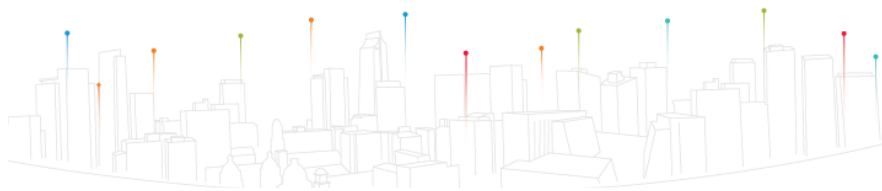
- [1] **Muy insatisfecho**: La experiencia fue muy negativa.
- [2] **Insatisfecho**: La experiencia fue negativa.
- [3] **Neutral**: Ni buena ni mala; experiencia promedio.
- [4] **Satisfecho**: La experiencia fue buena.
- [5] **Muy satisfecho**: La experiencia fue excelente.

[Más detalles](#)

¿Cómo calificarías tu experiencia general con la ESU durante la prestación del servicio?



La experiencia general con la ESU es positiva, pero presenta una menor valoración comparada con otras dimensiones. Esto sugiere que, aunque los aspectos específicos del servicio son bien evaluados (como el trato y el acompañamiento), hay factores globales que podrían estar afectando la percepción final del servicio, posiblemente relacionados con la eficiencia operativa o la entrega de resultados.



7. ¿Qué tan acompañado(a) te sentiste por nuestro equipo durante todo el proceso?

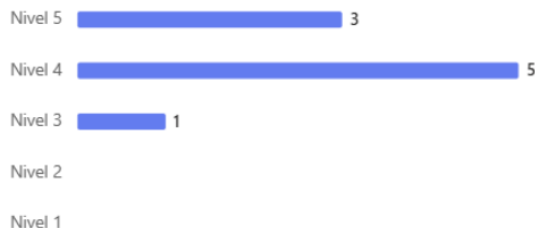
[Más detalles](#)



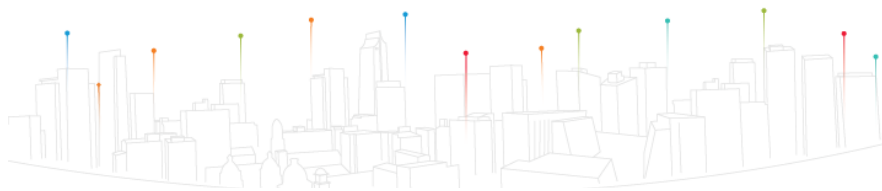
Los clientes se sienten mayoritariamente acompañados durante el proceso, lo cual refleja una buena gestión del servicio en términos de cercanía y soporte continuo. Esto contribuye a generar confianza y una sensación de respaldo, elementos clave en la satisfacción del cliente institucional.

8. ¿Con qué frecuencia recibiste a tiempo la información que necesitabas? (minutas, informes, pólizas, etc.)

[Más detalles](#)



8 de 9 clientes reportaron haber recibido la información con frecuencia adecuada (niveles 4 y 5), mientras que **1 cliente** se ubicó en el nivel 3 (neutral). Aunque la mayoría tuvo una experiencia favorable, esta respuesta neutral podría evidenciar cierta inconsistencia en los tiempos de entrega que merece atención para fortalecer la percepción de eficiencia en la comunicación.



9. ¿Cómo calificarías el trato y la actitud del equipo que te atendió?



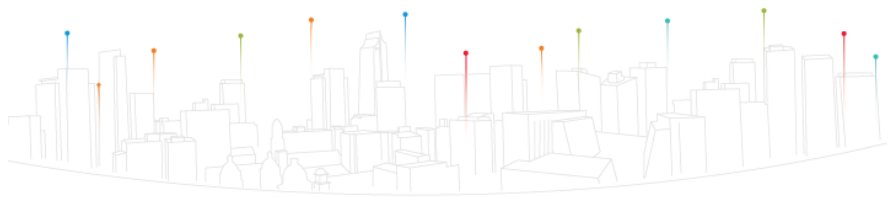
Esta dimensión es la mejor valorada por los encuestados, lo cual indica que el equipo de trabajo genera una experiencia muy positiva en términos de atención y cercanía. El trato humano y profesionalismo se consolidan como una fortaleza clave en la prestación del servicio.

10. ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros servicios a otra (s) empresa (s)?

[Más detalles](#)



8 de 9 clientes respondieron en niveles altos de la escala (4 y 5), lo que refleja una alta disposición a recomendar los servicios. Solo **1 cliente** se posicionó en nivel 3 (neutral), lo que no altera la tendencia positiva, pero puede reflejar una experiencia intermedia que sería útil explorar en mayor detalle.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Observaciones:

1. **Baja tasa de respuesta 33,33%:**

De los 30 clientes encuestados, solo 9 respondieron, lo que limita la representatividad de los resultados. Este indicador evidencia una necesidad urgente de fortalecer los mecanismos de recolección de información.

2. **Percepción predominantemente positiva, pero con matices:**

Aunque en las escalas de satisfacción la mayoría de las respuestas se concentran entre las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”, también se presentan niveles neutros y uno negativo, lo cual señala experiencias particulares que deben ser atendidas.

3. **Persisten retos en la gestión contractual:**

Las respuestas abiertas revelan preocupaciones sobre demoras en la liquidación de contratos, gestión de aliados y carga oportuna de documentos para pagos, especialmente en procesos con impacto fiscal y financiero.

4. **Reconocimiento al equipo:**

Se destaca de manera reiterada la actitud amable, diligente y colaborativa del personal de enlace, lo cual representa un punto fuerte del relacionamiento institucional.

5. **Inconvenientes en comunicación y seguimiento:**

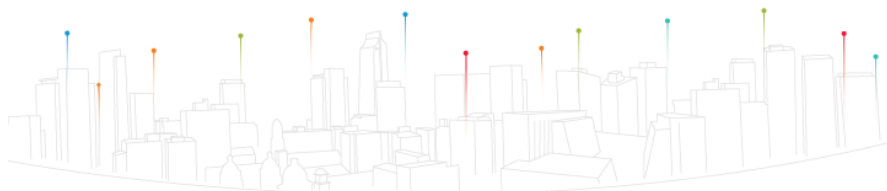
Se señala la necesidad de mejorar la frecuencia, claridad y oportunidad en la entrega de información, así como una mayor convocatoria y continuidad en reuniones de seguimiento.

Recomendaciones

1. **Mejorar estrategias de participación:**

Rediseñar las estrategias de convocatoria y seguimiento de encuestas para lograr una mayor participación. Esto puede incluir recordatorios personalizados o incluir la encuesta como parte del cierre de procesos contractuales.

2. **Optimizar los procesos de liquidación contractual:**



Establecer un cronograma conjunto con los aliados y responsables internos, con seguimiento periódico y alertas tempranas sobre retrasos o inconsistencias.

3. **Capacitación sobre conductos regulares y responsabilidades:**
Sensibilizar a los actores institucionales sobre los procedimientos correctos y las implicaciones fiscales de cada rol, para evitar desviaciones y responsabilidades mal asignadas.
4. **Conservar y potenciar el talento humano destacado:** Reconocer de manera oficial a los colaboradores mencionados por su excelente atención y promover este tipo de prácticas como modelo para otros equipos.

Cordialmente,

ISABEL CRISTINA AGUILAR SALDARRIAGA

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