

**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y
PERCEPCIÓN**

Medición índice de la satisfacción de un cliente.
Customer Satisfaction Score (CSAT)

**IMPRETICS E.I.C.E.
2023**

Primer semestre 2023

Tabla de contenido

Introducción	3
Objetivo.....	3
Objetivos Específicos	3
Ficha Técnica de la Encuesta	3
Resultados.....	4
Resumen de los comentarios.....	7

Introducción

En el marco de lo establecido en el plan de acción institucional, donde se involucra la medición de la satisfacción del usuario sobre la calidad de los productos y servicios recibidos y suministrados por IMPRETICS E.I.C.E., la Subgerencia Comercial y Producción debe desarrollar un instrumento el cual deberá ser aplicado con los clientes, con el fin de consolidar estrategias para la medición de oportunidad, calidad y satisfacción por el servicio y bien recibido. Para esto se aplica la encuesta diseñada a través de la plataforma ISWO con el equipo de apoyo comercial, logrando así determinar la satisfacción de nuestros grupos de valor y tomar las acciones necesarias para mejorar.

Objetivo

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, grupos de interés que acceden y utilizan los productos y servicios de IMPRETICS E.I.C.E.

Objetivos Específicos

- Conocer la satisfacción de la ciudadanía, grupos de interés y clientes respecto a la atención recibida en nuestros canales de atención.
- Conocer la satisfacción de la ciudadanía, grupos de interés y clientes respecto al servicio y/o producto que recibe de la entidad.
- Conocer opiniones y/o sugerencias de la ciudadanía, grupos de interés y clientes manifestadas en las encuestas.
- Tomar decisiones para mejorar los canales de atención con ayuda de los diferentes procesos de la entidad, para ofrecer un mejor servicio.

Ficha Técnica de la Encuesta

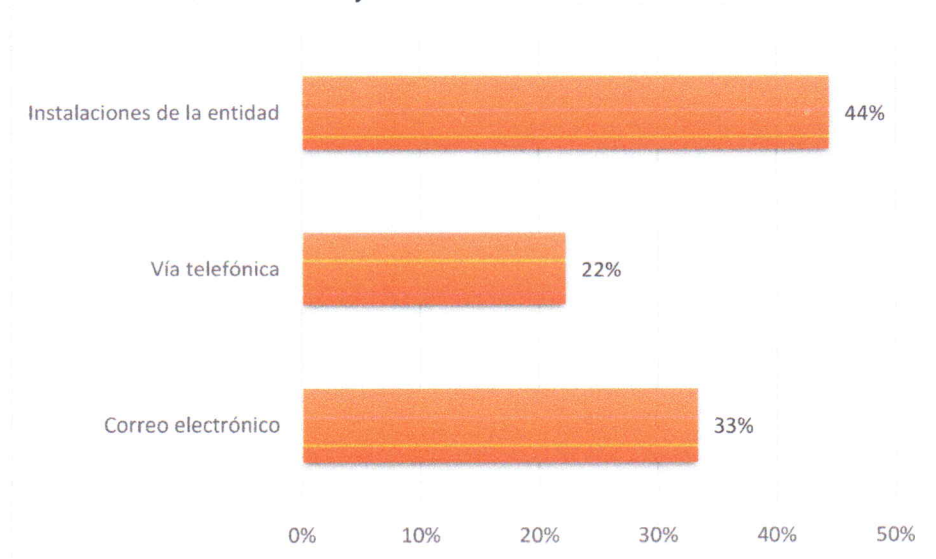
Objetivo	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor o de interés que acceden a información, productos y servicios por cualquier de los canales diseñados por la entidad.
Tipo de Estudio	Cuantitativo
Tipo de Muestreo	Selección Aleatoria
Universo	Ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información, productos y servicios comercializados por la entidad.
Tamaño de la Muestra	Los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que contrataron o adquirieron los productos y servicios de la entidad durante el primer trimestre del 2023 a través de los diferentes canales de atención.
Técnica de la encuesta	Las encuestas se realizan después de que los Ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés acceden a

	productos y/o servicios suministrados por la entidad mediante un cuestionario estructurado con los siguientes componentes: <ul style="list-style-type: none">• Fecha de diligenciamiento• Tipo de usuario• Ubicación• Canal de contacto• Servicio por el contacto a la entidad• Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos.• Observaciones y/o comentarios
Rangos de medición	El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina De 5 a 1, siendo 5 excelente y 1 deficiente.
Interpretación de resultados	Se analizan e interpretan los resultados, para elaborar un informe semestral para la vigencia 2023 en el cual se consolidan los resultados de las encuestas e indicara un grado de satisfacción, así mismo tomar las acciones manifestadas para mejorar en beneficio de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés.

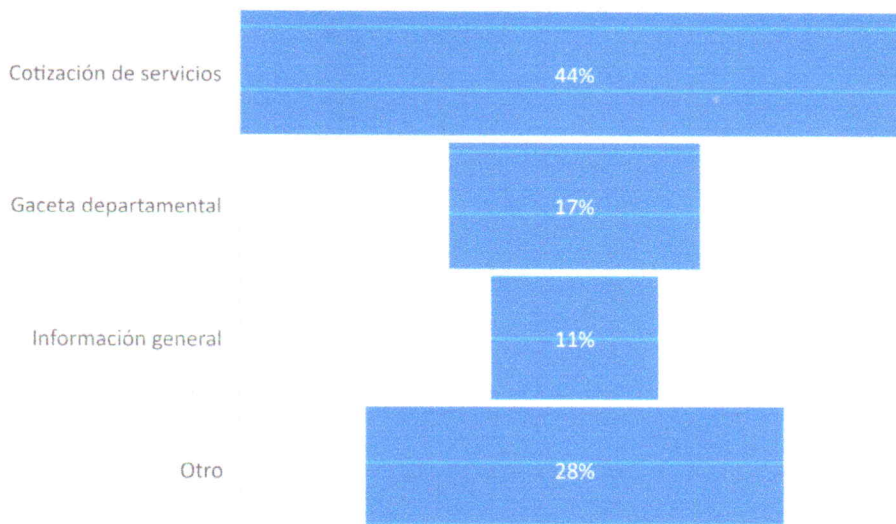
Resultados

Los resultados obtenidos son los siguientes:

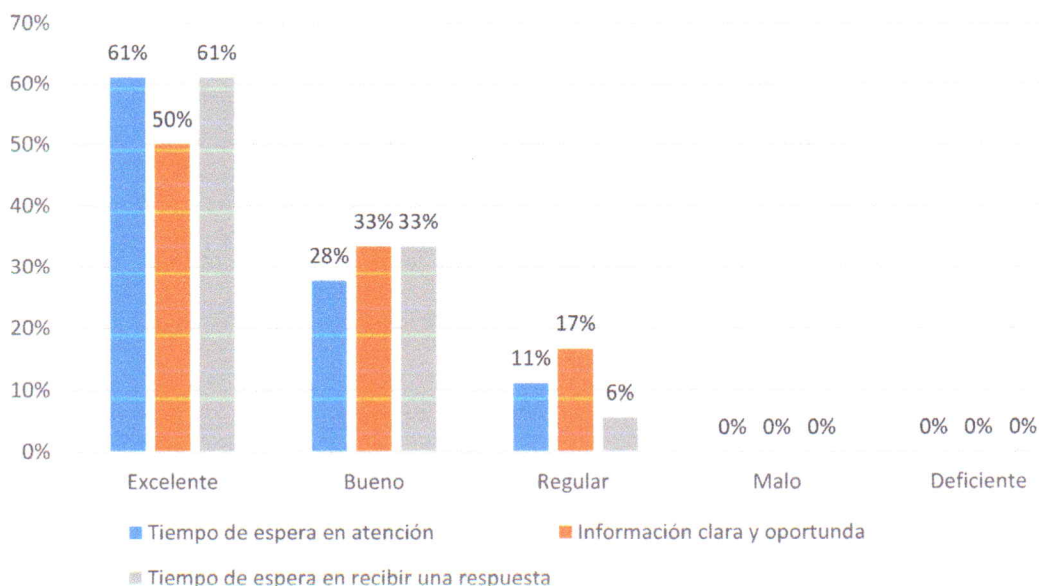
1. El canal más recurrente para contactar a la entidad es directamente en las instalaciones de la entidad y medios electrónicos



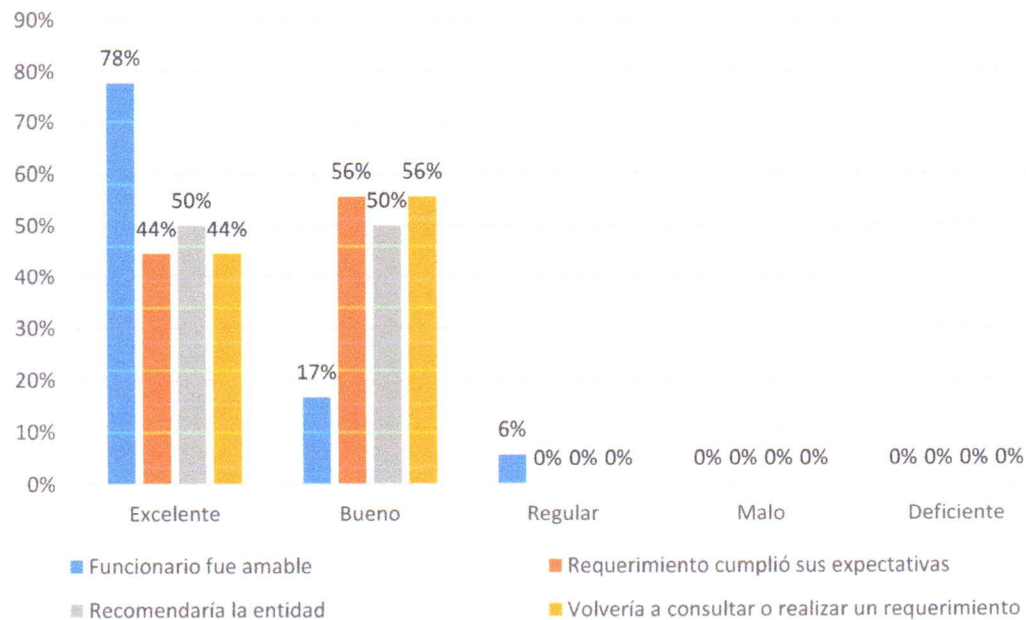
2. El proceso más solicitado en la entidad es la cotización de servicios con un 44%, seguido de otros con el 28% y la Gaceta Departamental con un 17%



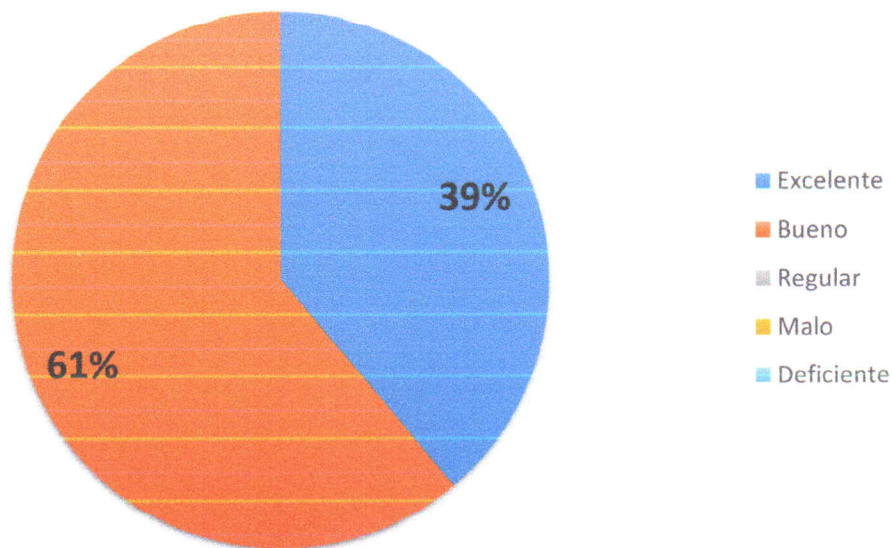
3. En cuanto al tiempo de espera antes y durante la atención fue calificado con un 50% excelente y un 33% como bueno.
4. Referente a la información recibida de manera oportuna, clara y si respondió a la consulta, el 61% marcaron como excelente, el 33% como buena y un 6% como regular.
5. El tiempo que tardó la entidad en responder el requerimiento el 75% lo considero excelente y el 25% como bueno.



6. Referente al funcionario que atendió su solicitud, para conocer si fue amable y diligente el 78% lo califico como excelente, un 17% lo califico como bueno y 6% como regular.
7. Se consulto si la respuesta al requerimiento cumplió las expectativas y el 44% lo califico como excelente y el 56% como bueno.
8. En cuanto a si recomendaría a la entidad con algún familiar o amigo el 50% lo califico como excelente y solo el 50% como bueno.
9. También se consultó si volvería a realizar a algún requerimiento o consulta, el 44% marco como excelente y el 56% como bueno.



10. Se concluye la encuesta, midiendo de 1 a 5 la satisfacción general respecto al servicio que se recibió en la entidad, donde el 39% lo califica con 5 (Excelente) y el 61% con 4 (Bueno).



Resumen de los comentarios

De los comentarios recibidos, cinco comentarios mostraron su satisfacción en cuanto a la interacción con la entidad y/o de los productos y servicios recibidos y no se informa de inconformidades por los productos o servicios recibidos. Aunque se manifestaron que sería bueno mejorar los tiempos de respuesta y la comunicación con los contratistas al finalizar la gestión de algunas actividades.

Algunos de los principales aspectos positivos que resaltan es la accesibilidad de la entidad para mejorar los procesos y aplicar estrategias que permitan resultados satisfactorios.