INFORME DE RESULTADOS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

1. Objetivo

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención y el servicio recibido por parte de **People Contact**, mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción que permita identificar la percepción de los usuarios, así como posibles oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

2. Metodología

Para la medición de la satisfacción del usuario se aplicaron **10 encuestas**, en las cuales se evaluaron aspectos relacionados con la calidad de la atención recibida, la oportunidad en la gestión de las solicitudes y el nivel de satisfacción general con el servicio.

Los resultados obtenidos fueron analizados de manera consolidada con el propósito de identificar la percepción general de los usuarios y establecer posibles acciones de mejora.

3. Resultados obtenidos

De las **10 encuestas realizadas**, **9 usuarios manifestaron una percepción favorable** frente al servicio recibido, mientras que **1 usuario presentó una valoración regular**, evidenciando una oportunidad de mejora.

Los resultados de las preguntas evaluadas fueron los siguientes:

Aspecto evaluado	**Resultado**
¿Cómo califica la atención recibida por People Contact?	9 usuarios: **Excelente** / 1 usuario: **Regular**
¿Considera que su solicitud fue atendida de manera oportuna?	9 usuarios: **Sí, totalmente** / 1 usuario: **Sí, parcialmente**
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido en general?	9 usuarios: **Satisfecho** / 1 usuario: **Poco satisfecho**

Análisis de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una **percepción mayoritariamente favorable** por parte de los usuarios encuestados. El **90 % de los participantes** calificó de manera positiva la atención recibida, indicando que esta fue **excelente**, que sus solicitudes fueron atendidas **de manera totalmente oportuna** y que se encontraban **satisfechos con el servicio recibido en general**.

Por otra parte, el **10 % de los usuarios encuestados** presentó una valoración menos favorable, calificando la atención como **regular**, considerando que su solicitud fue atendida **parcialmente de manera oportuna** y manifestando encontrarse **poco satisfecho** con el servicio recibido.

Este resultado permite identificar una oportunidad para fortalecer los aspectos relacionados con la atención y seguimiento de las solicitudes, especialmente en aquellos casos en los que el usuario perciba demoras, atención parcial o que sus expectativas frente al servicio no hayan sido completamente atendidas.

4. Conclusiones

A partir de la información recopilada, se concluye que la percepción general de los usuarios frente al servicio prestado por **People Contact** es **favorable**, teniendo en cuenta que **9 de las 10 encuestas realizadas, equivalentes al 90 %, reflejaron niveles positivos de satisfacción**.

No obstante, la encuesta que presentó una valoración regular constituye un elemento importante para el análisis, dado que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la atención al usuario, la oportunidad en la gestión de las solicitudes y el seguimiento de los requerimientos hasta su cierre satisfactorio.

En este sentido, se recomienda mantener el seguimiento periódico a los resultados de las encuestas de satisfacción, con el fin de identificar tendencias, detectar oportunamente situaciones que puedan afectar la experiencia del usuario y establecer acciones de mejora cuando se presenten valoraciones desfavorables.

5. Recomendaciones

- Continuar realizando periódicamente la medición de satisfacción de los usuarios.

- Fortalecer el seguimiento a las solicitudes con el fin de garantizar una atención oportuna y completa.
- Analizar individualmente las valoraciones regulares o poco satisfactorias para identificar las causas que generaron dicha percepción.
- Mantener las buenas prácticas de atención que han permitido obtener una valoración favorable por parte de la mayoría de los usuarios.
- Utilizar los resultados de las encuestas como insumo para el establecimiento de acciones de mejora y el fortalecimiento continuo del servicio.



WILLIAM LEANDRO LÓPEZ GÓMEZ

DIRECTOR EJECUTIVO DE PLANEACIÓN Y COMERCIAL