

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN 4 TRIMESTRE  
ATENCIÓN AL USUARIO**



DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

**INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL -IPES  
BOGOTÁ D.C.  
2025**

**Calle 19 N° 10-44  
PBX. 2976030  
Línea Gratuita 018000124737  
www.ipes.gov.co**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

## INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge el análisis cualitativo de los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción del Servicio al Usuario aplicada por el Instituto para la Economía Social – IPES durante el tercer trimestre del año 2025. Esta encuesta se aplicó a personas atendidas presencialmente en los puntos institucionales, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción y percepción frente a la atención recibida. La información obtenida constituye un insumo valioso para la toma de decisiones en materia de mejora continua del servicio, fortalecimiento del enfoque ciudadano y ajustes en los canales de atención.

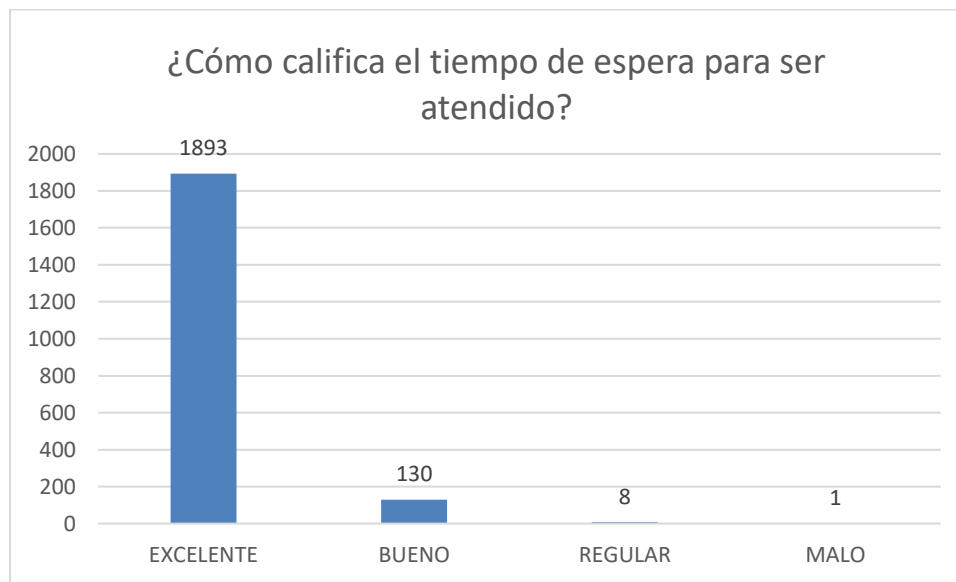
## OBJETIVO

Evaluar la percepción de la ciudadanía frente a los servicios de atención prestados por el IPES durante el tercer trimestre de 2025, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y elementos clave para el fortalecimiento institucional en la relación con los usuarios

## RESULTADOS

¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?

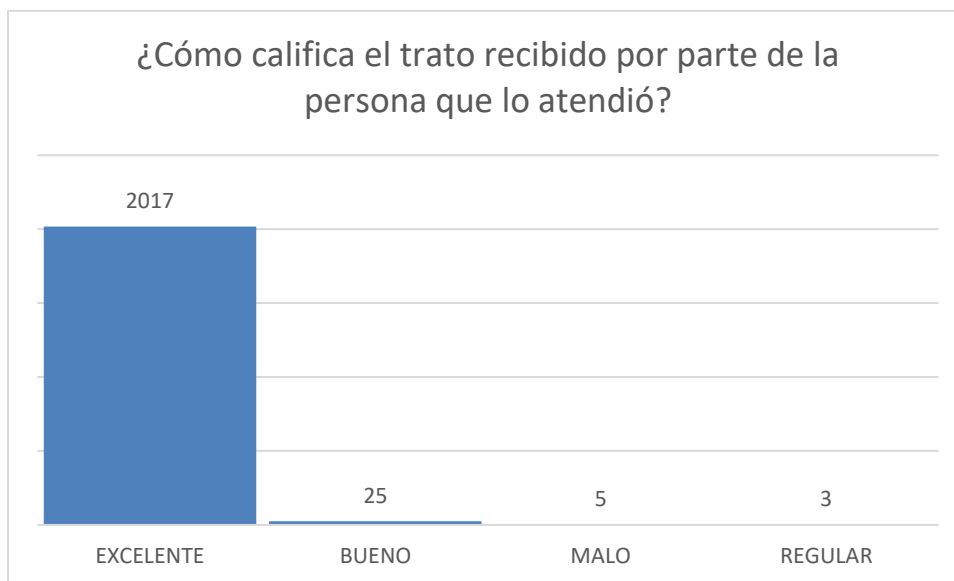
EXCELENTE	1893	93%
BUENO	130	6,4%
REGULAR	8	0,4%
MALO	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2032</b>	<b>100%</b>



En un 93% el tiempo esperado estuvo acorde con la solicitud de los usuarios, lo que supone una eficiencia en la atención de nuestros usuarios, razón por la cual 1893 usuarios dieron una calificación excelente en el tiempo de espera.

¿Cómo califica el trato recibido por parte de la persona que lo atendió?

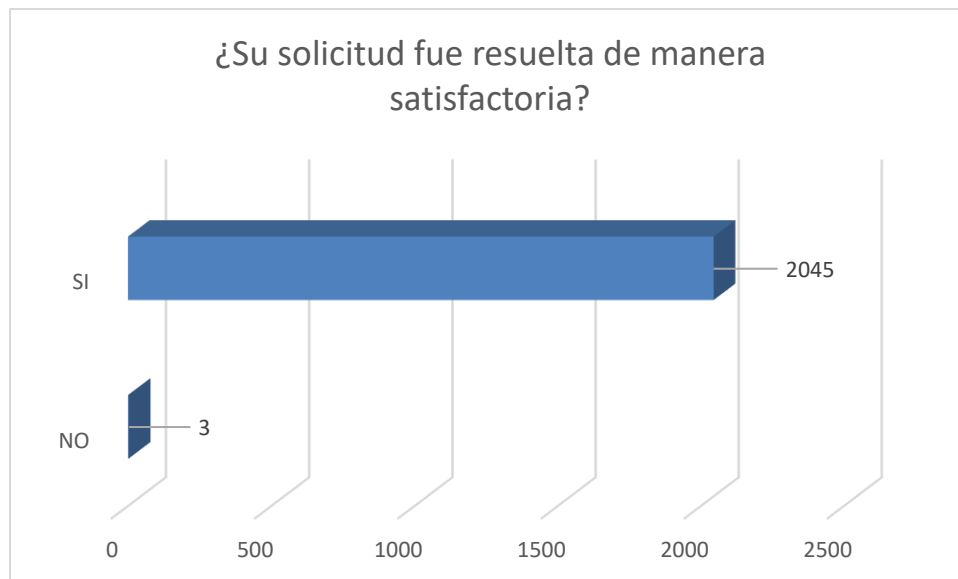
EXCELENTE	2017	98,4%
BUENO	25	1,2%
MALO	5	0,2%
REGULAR	3	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>2050</b>	<b>100%</b>



Nuestros funcionarios se caracterizan por tener un trato excelente a los diferentes grupos de interés eso se refleja en una percepción excelente del 98% de los mismos.

¿Su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria?

SI	2045	99.85%
NO	3	0.15%
<b>TOTAL</b>	<b>2048</b>	<b>100%</b>



### CONCLUSIONES

La encuesta muestra un balance muy positivo en la percepción del servicio al usuario del IPES durante el cuarto trimestre de 2025. Se destaca la efectividad del equipo humano en atención, la calidad en la resolución de inquietudes y la claridad en la entrega de información.

**RECOMENDACIONES:**

- Fortalecer estrategias de comunicación inclusiva y lenguaje claro, adaptadas al perfil educativo de los usuarios.
- Consolidar esta herramienta como insumo permanente para el seguimiento a la política de servicio al ciudadano.
- Diseñar estrategias de desconcentración de la atención presencial y promover el uso complementario de canales digitales