

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN 3 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.

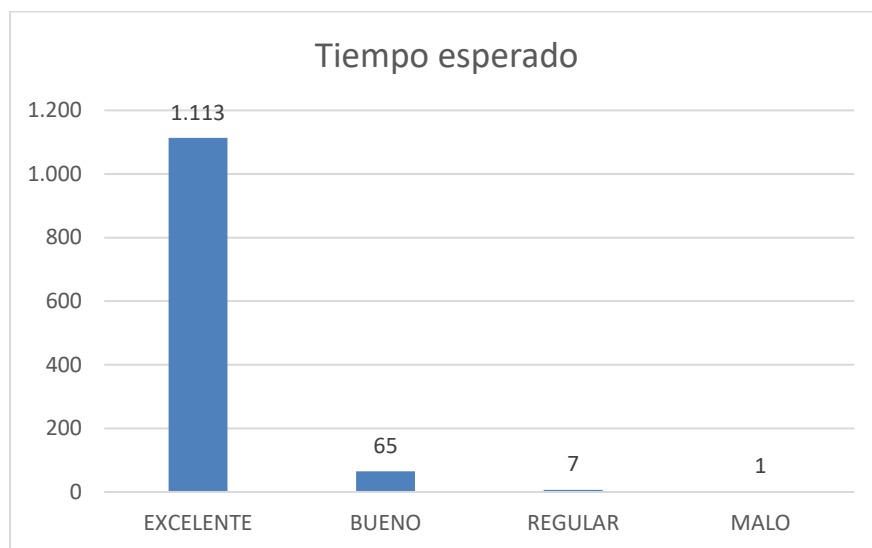
OBJETIVO

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?

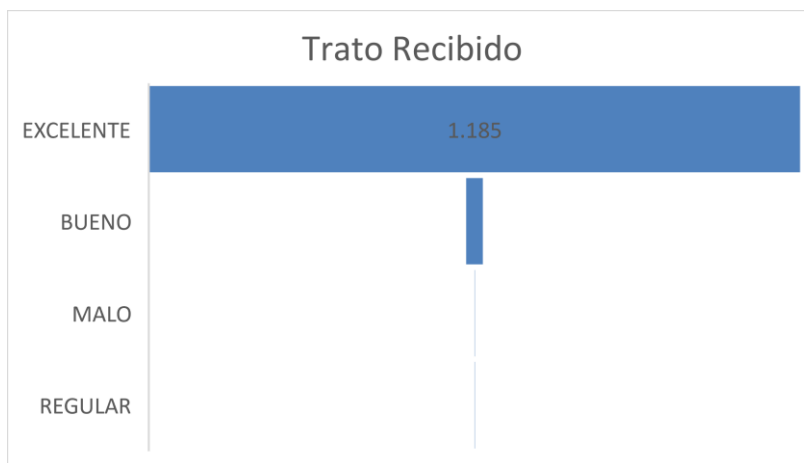
EXCELENTE	1.113	94%
BUENO	65	5%
REGULAR	7	1%
MALO	1	0,1%
TOTAL	1.186	100%



En un 94% el tiempo esperado estuvo acorde con la solicitud de los usuarios, lo que supone una eficiencia en la atención de nuestros usuarios

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

EXCELENTE	1.185	97%
BUENO	31	3%
MALO	1	0,1%
REGULAR	1	0,1%
TOTAL	1.218	100%



Nuestros funcionarios se caracterizan por tener un trato excelente a los diferentes grupos de interés eso se refleja en una percepción excelente del 95% de los mismos.

¿Su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria?

SI	1.201	100%
NO	4	0,3%
TOTAL	1.205	100%



CONCLUSIONES

La encuesta muestra un balance muy positivo en la percepción del servicio al usuario del IPES durante el tercer 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