

INFORME DE SEGUIMIENTO A ENCUESTAS DE SATISFACCION

PRIMER SEMESTRE 2026

PEREIRA, AGOSTO DE 2026

1. Introducción

En el marco del seguimiento a la satisfacción de los grupos de valor, la Dirección de Planeación hizo entrega de la tabulación de las encuestas de satisfacción correspondientes a la ejecución del proyecto de Presupuesto Participativo desarrollado mediante el Contrato Interadministrativo No. 3300 de 2025. Dichas encuestas de satisfacción fueron aplicadas a los beneficiarios de los servicios de salud visual y salud oral.

El análisis tiene como propósito establecer la percepción de los beneficiarios frente a la calidad de la atención recibida, la claridad de la información y del servicio, el trato brindado, el cumplimiento de lo informado y los efectos percibidos sobre aspectos asociados al bienestar emocional, autoestima, confianza, calidad de vida y bienestar personal y social.

La información suministrada registra un total de 476 beneficiarios, distribuidos en 351 asociados al componente de salud visual, 80 al componente de salud oral y 45 beneficiarios que recibieron ambos servicios. No obstante, la documentación disponible para el análisis de satisfacción contiene una tabulación correspondiente al componente de salud visual, con 396 registros de encuesta.

A partir de la información disponible se efectuó un análisis cuantitativo de las respuestas registradas, identificando los niveles de satisfacción, las principales tendencias y las oportunidades de mejora relacionadas con la gestión y consolidación de la información.

2. Objetivo

Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción disponibles del proyecto de Presupuesto Participativo ejecutado en el marco del Contrato Interadministrativo No. 3300 de 2025, con el fin de determinar la percepción de los beneficiarios frente a la calidad de los servicios recibidos e identificar fortalezas, resultados y oportunidades de mejora en la gestión de la satisfacción de los beneficiarios.

3. Alcance

El análisis comprende la información contenida en el archivo denominado “Encuestas satisfacción INTERADMINISTRATIVO 3300-2025.xlsx” (Suministrado por la Dirección de Planeación), incluyendo el listado general de beneficiarios, la información consolidada de los servicios prestados, la tabulación de las encuestas de satisfacción del servicio visual y las tablas de análisis estadístico disponibles.

El alcance del análisis se encuentra limitado a la información documental suministrada. En particular, aunque el archivo registra beneficiarios asociados al componente de salud oral, **no**

contiene una tabulación o análisis específico de las encuestas de satisfacción correspondientes a dicho componente.

4. Metodología

Para el desarrollo del análisis se aplicó una metodología de revisión documental y análisis cuantitativo de la información, desarrollada en las siguientes etapas:

1. Revisión general de la estructura y contenido del archivo suministrado.
2. Identificación de los beneficiarios y de la distribución de los servicios entre salud visual, salud oral y ambos componentes.
3. Revisión de la tabulación de las encuestas de satisfacción disponibles.
4. Verificación de las frecuencias y porcentajes registrados para las diferentes variables evaluadas.
5. Análisis de los resultados relacionados con calidad de la atención, percepción del servicio y efectos sobre el bienestar de los beneficiarios.
6. Identificación de fortalezas, situaciones relevantes y oportunidades de mejora.
7. Formulación de conclusiones y recomendaciones con base en la evidencia documental analizada.

Para efectos de interpretación, las respuestas sin información registrada fueron consideradas como ausencia de respuesta y no como una valoración negativa del servicio.

5. Dependencia(s) involucrada(s) en el informe

Dirección de Planeación, como facilitadora de la información requerida.

6. Aspectos relevantes del Informe

6.1 Énfasis según MIPG

POLÍTICA MIPG	1.Planeación Institucional 2.Talento Humano 3.Integridad 4.Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 5.Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos <u>6.Servicio al ciudadano</u> 7.Participación ciudadana en la gestión pública 8.Racionalización de trámites 9.Gestión documental 10.Gobierno Digital 11.Seguridad Digital 12.Defensa jurídica 13.Mejora normativa 14.Gestión del conocimiento y la innovación 15.Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 16.Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público 17.Compras y contratación pública 18.Gestión de la información estadística 19. <u>Control Interno</u>	Dimensión MIPG	1. Talento humano 2. Direccionamiento estratégico y planeación <u>3. Gestión con valores para resultados</u> 4. Evaluación de resultados 5. información y comunicación 6. Gestión del conocimiento y la innovación 7. <u>Control interno</u>
		Componentes del Sistema de Control Interno	1. Ambiente de control 2. Evaluación de riesgos de riesgos <u>3. Actividades de control</u> 4. Información y comunicación 5. <u>Monitoreo y supervisión</u>

6.2 Documentación Analizada

Para el presente análisis se revisaron las siguientes hojas contenidas en el archivo “Encuestas satisfacción INTERADMINISTRATIVO 3300-2025.xlsx”:

- LISTADO GENERAL: contiene la relación de beneficiarios, política poblacional, valor de atención, tipología del servicio y referencias de las carpetas asociadas a los componentes de óptica y odontología.
- GRAFICAS GENERALES: presenta la consolidación de beneficiarios por componente y por política poblacional.
- TABULACION SERVICIO VISUAL: contiene los registros individuales de las encuestas de satisfacción asociadas al servicio visual.
- ANALISIS CALIDAD DEL SERVICIO-V: contiene el análisis estadístico consolidado de algunas variables de satisfacción, discriminado por política poblacional.

6.3 Desarrollo del ejercicio realizado

6.3.1 Análisis general:

Componente	Beneficiarios
Salud visual	351
Salud oral	80
Ambos servicios	45
TOTAL	476

La tabulación disponible contiene 396 registros asociados al servicio visual y evalúa cinco aspectos principales: atención del personal, claridad de la información, trato digno y respetuoso, claridad del servicio recibido y cumplimiento de lo informado.

Los resultados muestran una percepción ampliamente favorable por parte de los beneficiarios que respondieron las preguntas.

En cuanto a la **atención del personal**, se registraron 326 respuestas “Excelente”, 18 “Bueno” y 1 “Regular”. Considerando únicamente las respuestas efectivamente registradas, el 94,5 % calificó este aspecto como excelente, el 5,2 % como bueno y el 0,3 % como regular.

Para la **claridad de la información**, se obtuvieron 318 respuestas “Excelente” y 25 “Bueno”, equivalentes respectivamente al 92,7 % y 7,3 % de las respuestas válidas.

El **trato digno y respetuoso** presenta uno de los resultados más favorables, con 316 respuestas “Excelente” y 14 “Bueno”, equivalentes al 95,8 % y 4,2 % de las respuestas válidas.

Respecto a la **claridad del servicio recibido**, 313 respuestas fueron calificadas como “Excelente” y 16 como “Bueno”, representando el 95,1 % y 4,9 % de las respuestas válidas.

Finalmente, frente al **cumplimiento de lo informado**, se registraron 308 respuestas “Excelente” y 20 “Bueno”, correspondientes al 93,9 % y 6,1 % de las respuestas válidas.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción positiva de la calidad del servicio, con predominio de la valoración “**Excelente**” en todos los criterios evaluados.

6.3.2 Análisis consolidado por política poblacional:

La información disponible en la hoja de análisis de calidad presenta resultados discriminados por política poblacional, así:

Sobre un consolidado de 396 encuestas, se registra:

- 82,3 % de las respuestas en categoría “Excelente”.
- 4,5 % en categoría “Bueno”.
- 0,3 % en categoría “Regular”.
- 12,9 % corresponde a registros sin respuesta para la pregunta analizada.

Por política poblacional, los porcentajes más altos de valoración “Excelente” corresponden a:

- Migrantes: 93,3 %.
- Juventud: 92,1 %.
- Niños, Niñas y Adolescentes (NNA): 88,5 %.
- Personas con discapacidad: 84,4 %.

La política de adulto mayor presenta una proporción significativa de registros sin respuesta en la pregunta analizada, correspondiente al 25,3 %, situación que debe considerarse para efectos de interpretación y consolidación de los resultados.

6.3.3 Percepción sobre el bienestar emocional

Frente a la pregunta relacionada con la percepción del bienestar emocional después de recibir el servicio, se obtuvieron 329 respuestas válidas. De estas:

- 273 beneficiarios, equivalentes al 83,0 %, manifestaron sentirse “Mucho mejor”.
- 56 beneficiarios, equivalentes al 17,0 %, manifestaron sentirse “Mejor”.

No se registraron respuestas negativas entre las respuestas válidas para esta variable.

Estos resultados permiten identificar una percepción favorable respecto al efecto del servicio sobre el bienestar emocional de los beneficiarios.

6.3.4 Percepción sobre autoestima y seguridad personal; y Confianza para interactuar con otras personas

En relación con la pregunta sobre si el servicio recibido contribuyó a mejorar la autoestima o seguridad personal, se registraron 329 respuestas válidas, todas correspondientes a la opción “Sí”.

Frente a la percepción sobre una mayor confianza para interactuar con otras personas después de recibir el servicio, se registraron igualmente 329 respuestas válidas, de las cuales el 100 % correspondió a la respuesta “Sí”.

Lo anterior representa el 100 % de las respuestas válidas, constituyéndose en uno de los resultados más favorables de la medición.

6.3.5 Percepción sobre la calidad de vida

En cuanto a la comparación de la calidad de vida antes y después de recibir el servicio, se registraron 329 respuestas válidas:

- 269 beneficiarios (**81,8 %**) indicaron sentirse “Mucho mejor”.
- 58 beneficiarios (**17,6 %**) indicaron sentirse “Mejor”.
- 2 beneficiarios (**0,6 %**) indicaron que su situación se mantuvo “Igual”.

No se registraron respuestas que indicaran una percepción de deterioro de la calidad de vida.

6.3.6 Contribución al bienestar personal y social

Respecto a si el servicio recibido contribuye positivamente al bienestar personal y social, se registraron 337 respuestas válidas:

- 335 respuestas (**99,4 %**) fueron “Sí”.
- 2 respuestas (**0,6 %**) fueron “No”.

El resultado evidencia un nivel de aceptación muy alto respecto a la contribución del servicio al bienestar integral de los beneficiarios.

6.3.7 Completitud de la información

Durante la revisión se identificó que no todas las preguntas presentan el mismo número de respuestas válidas. Por ejemplo, las variables relacionadas con la calidad de la atención presentan entre 328 y 345 respuestas válidas sobre un total de 396 registros.

Esta situación no permite asumir que los registros sin respuesta correspondan a una valoración negativa; sin embargo, representa una oportunidad de mejora en el diligenciamiento, control y consolidación de las encuestas, especialmente para garantizar una mayor integridad y trazabilidad de la información utilizada para evaluar la satisfacción.

6.3.8 Información correspondiente al componente de salud oral

El archivo analizado evidencia la existencia de 80 beneficiarios asociados al componente de salud oral y 45 beneficiarios que recibieron ambos servicios.

Sin embargo, **no se identificó** dentro de la documentación suministrada una hoja de tabulación, consolidación estadística o análisis específico de las encuestas de satisfacción correspondientes al componente de **salud oral**.

Esta situación constituye una oportunidad de mejora en la consolidación y trazabilidad de la información de satisfacción, dado que contar con resultados diferenciados permitiría evaluar de manera independiente la percepción de los beneficiarios frente a cada componente del proyecto.

7. Resultados

De acuerdo con el análisis realizado, se obtuvieron los siguientes resultados principales:

- Se identifican 476 beneficiarios en la información general del proyecto, con participación en los componentes de salud visual, salud oral o ambos.
- La información de satisfacción disponible corresponde al componente de salud visual, con 396 registros de encuesta.
- La percepción de los beneficiarios frente a la calidad de la atención es ampliamente favorable, predominando la valoración “Excelente” en los diferentes criterios evaluados.
- El criterio de trato digno y respetuoso presenta un 95,8 % de respuestas “Excelente” entre las respuestas válidas, constituyéndose en uno de los aspectos mejor valorados.
- La atención del personal registra un 94,5 % de respuestas “Excelente” entre las respuestas válidas y únicamente una valoración “Regular”.
- El 82,3 % del consolidado general de la variable analizada en la hoja de análisis de calidad corresponde a la categoría “Excelente”, mientras que el 4,5 % corresponde a “Bueno” y el 0,3 % a “Regular”.
- En relación con el bienestar emocional, el 100 % de las respuestas válidas se concentra entre las categorías “Mucho mejor” y “Mejor”.
- El 100 % de las respuestas válidas manifestó que el servicio recibido mejoró su autoestima o seguridad personal.
- El 100 % de las respuestas válidas manifestó sentir mayor confianza para interactuar con otras personas después de recibir el servicio.

- El 99,4 % de las respuestas válidas indicó que el servicio contribuye positivamente al bienestar personal y social.
- Se evidencian registros sin respuesta en diferentes variables, por lo cual se identifica una oportunidad de mejora relacionada con la completitud y calidad de los datos.
- Aunque se identifican 80 beneficiarios del componente de salud oral, no se evidenció en el archivo suministrado una tabulación o análisis específico de satisfacción para dicho componente.

8. Conclusiones y recomendaciones

- Los resultados de las encuestas disponibles evidencian un alto nivel de satisfacción de los beneficiarios frente al servicio de salud visual, con predominio significativo de las calificaciones “Excelente” en los criterios asociados a la atención y calidad del servicio.
- Los aspectos relacionados con el trato digno y respetuoso, la claridad del servicio recibido y la atención del personal presentan resultados especialmente favorables, lo que permite identificar como fortaleza la percepción positiva sobre la atención brindada.
- Los resultados asociados al bienestar emocional, autoestima, seguridad personal, confianza para interactuar y calidad de vida muestran una percepción favorable de los beneficiarios respecto a los efectos del servicio recibido.
- La información disponible permite evidenciar resultados positivos para el componente de salud visual; sin embargo, no permite realizar una valoración equivalente del componente de salud oral, debido a que no se encontró una tabulación o análisis específico de las encuestas de satisfacción correspondientes a este servicio.
- La existencia de registros sin respuesta en diferentes variables constituye una oportunidad de mejora en el proceso de recolección, diligenciamiento y consolidación de la información, con el propósito de fortalecer la confiabilidad y trazabilidad de los indicadores de satisfacción.
- En términos generales, la información analizada refleja una percepción favorable de los beneficiarios frente a la prestación del servicio, sin perjuicio de las oportunidades identificadas en materia de gestión documental y consolidación diferenciada de los resultados.

Por lo anterior, se recomienda:

- Aunque el archivo evidencia 80 beneficiarios del componente Salud Oral y 45 beneficiarios recibieron ambos servicios, no se encontró dentro de la información

suministrada una tabulación o análisis específico de las encuestas de satisfacción correspondientes a salud oral. Esta situación debe ser considerada como una oportunidad de mejora en la gestión, consolidación y trazabilidad de la información de satisfacción.

Proyectado por:



Sandra Milena Angarita M.
Contratista de apoyo CI

Revisado y Aprobado por:



Angela María Ospina Arango
Asesora de Control interno