

# INFORME

## RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCION

### GESTIÓN HUMANA 2025



## INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano y de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Oficina de Gestión Humana de la Institución Universitaria del Caribe realizó durante la vigencia 2025 la Encuesta de Satisfacción de los Servicios del Área de Gestión Humana, como un ejercicio orientado a evaluar de manera sistemática la percepción de los servidores públicos frente a la calidad, oportunidad y efectividad de los servicios prestados.

Este instrumento tiene como finalidad recoger información objetiva y confiable que permita identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de gestión del talento humano, contribuyendo así al fortalecimiento de la capacidad institucional, la mejora continua del servicio al usuario interno y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. De igual manera, la encuesta se constituye en un insumo fundamental para la formulación de planes de mejora, la toma de decisiones gerenciales y la planeación de acciones orientadas al bienestar, la motivación y la satisfacción laboral de los servidores.

La encuesta fue aplicada a 34 servidores públicos, pertenecientes a la planta administrativa y profesoral, con representación de distintos niveles ocupacionales, tales como directivos, profesionales, técnicos y docentes, lo cual garantiza una visión integral y representativa de la percepción institucional sobre la gestión adelantada por el área. La diversidad de los cargos y dependencias participantes permite analizar los resultados desde una perspectiva transversal, considerando las diferentes dinámicas y necesidades propias de cada rol dentro de la organización.

En este contexto, el presente informe consolida y analiza los resultados obtenidos, presentando los principales hallazgos asociados a las variables evaluadas, así como las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas. Finalmente, se formulan conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión del talento humano y a continuar avanzando hacia una administración pública más eficiente, cercana y centrada en las personas.

## VARIABLES EVALUADAS Y RESULTADOS

La encuesta evaluó las siguientes variables clave:

### a. Atención y calidad del servicio

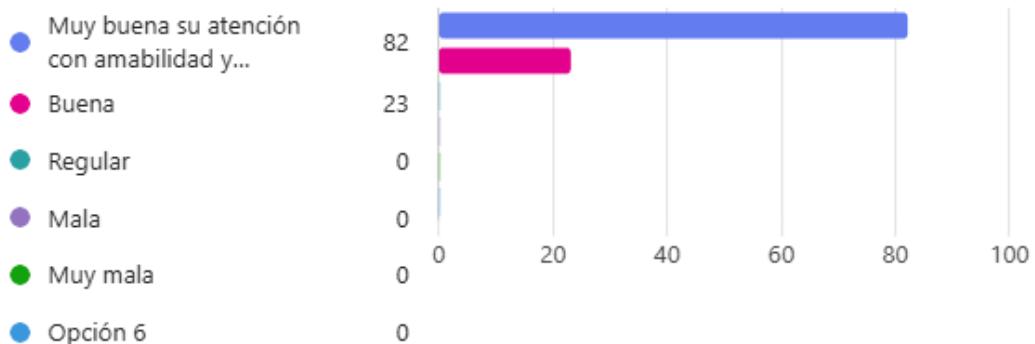
La mayoría de los encuestados manifestó un alto nivel de satisfacción con la atención recibida por parte del equipo de Gestión Humana, destacando el trato respetuoso, la amabilidad y la disposición para brindar orientación clara en los trámites administrativos. Este resultado evidencia un adecuado enfoque en el servicio al usuario interno.

**Pregunta 1. Calidad de la atención recibida por parte del área de Gestión Humana**

**¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida por parte del área de Gestión Humana?**

**1. ¿Cómo calificarías la calidad de la atención recibida por parte del área de Gestión Humana?**

[Más detalles](#)



Esta pregunta tuvo como objetivo evaluar la percepción de los servidores frente a la calidad del servicio, específicamente en aspectos como amabilidad, trato recibido y disposición del personal del área de Gestión Humana durante la atención de solicitudes y requerimientos.

**Resultados cuantitativos:**

- **Muy buena:** 82 respuestas
- **Buena:** 23 respuestas

- **Regular:** 0 respuestas
- **Mala:** 0 respuestas
- **Muy mala:** 0 respuestas

### Calidad de la atención recibida

La percepción de los servidores frente a la calidad de la atención brindada por el área de Gestión Humana es altamente satisfactoria, consolidándose como una fortaleza institucional que aporta al buen clima organizacional y a la confianza en los procesos internos. Se recomienda mantener y fortalecer las buenas prácticas identificadas, mediante la estandarización de protocolos de atención y acciones permanentes de sensibilización en servicio al cliente interno, que permitan sostener estos niveles de satisfacción en el tiempo.

### Pregunta 2. Amabilidad y profesionalismo del personal de Gestión Humana

**¿El personal de Gestión Humana fue amable y profesional al atenderle?**

**2. ¿El personal de Gestión Humana fue amable y profesional al atenderte?**

[Más detalles](#)

● Totalmente de acuerdo	81
● De acuerdo	22
● Neutral	1
● En desacuerdo	0
● Totalmente en desacuerdo	0



Esta pregunta tuvo como finalidad evaluar la percepción de los servidores públicos frente al comportamiento, trato interpersonal y nivel de profesionalismo del personal del área de Gestión Humana durante la atención de sus solicitudes, aspectos fundamentales para garantizar un servicio interno de calidad y coherente con los valores institucionales.

#### Resultados cuantitativos:

- **Totalmente de acuerdo:** 81 respuestas (78 %)
- **De acuerdo:** 22 respuestas (21 %)

- **Neutral:** 1 respuesta (1 %)
- **En desacuerdo:** 0 respuestas (0 %)
- **Totalmente en desacuerdo:** 0 respuestas (0 %)

### **Amabilidad y profesionalismo del personal**

El personal de Gestión Humana es reconocido de manera amplia por su amabilidad, respeto y profesionalismo, lo cual refuerza la imagen positiva del área y su alineación con los valores institucionales y el MIPG. Resulta pertinente continuar fortaleciendo las competencias blandas del equipo, a través de capacitaciones en comunicación asertiva y atención al usuario, con el fin de garantizar experiencias homogéneas y prevenir percepciones neutrales.

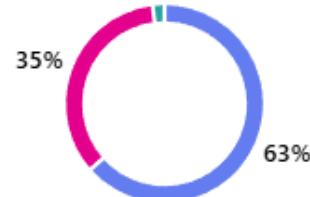
### **Pregunta 3. Claridad y utilidad de la información suministrada**

**¿En qué medida consideras que la información proporcionada por Gestión Humana fue clara y útil para ti**

**3. ¿En qué medida consideras que la información proporcionada por Gestión Humana fue clara y útil para ti?**

[Más detalles](#)

● Muy clara y útil	66
● Clara y útil	36
● Neutral	2
● Poco clara y útil	0
● Nada clara ni útil	0



Esta pregunta tuvo como objetivo evaluar la percepción de los servidores públicos respecto a la claridad, pertinencia y **utilidad** de la información suministrada por el área de Gestión Humana, entendida como un factor clave para la correcta comprensión de los procesos administrativos, normativos y de talento humano, así como para la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios internos.

## **Resultados cuantitativos:**

- **Muy clara y útil:** 66 respuestas (63 %)
- **Clara y útil:** 36 respuestas (35 %)
- **Neutral:** 2 respuestas (2 %)
- **Poco clara y útil:** 0 respuestas (0 %)
- **Nada clara ni útil:** 0 respuestas (0 %)

## **Claridad y utilidad de la información suministrada**

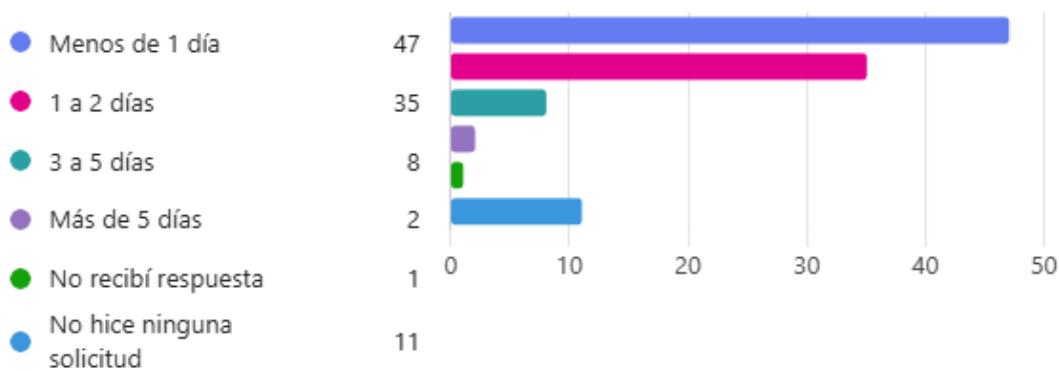
La información proporcionada por Gestión Humana es percibida como clara, pertinente y útil por la gran mayoría de los encuestados, lo que favorece la comprensión de los procesos y la eficiencia administrativa. No obstante, se recomienda seguir fortaleciendo los mecanismos de comunicación institucional, mediante guías, instructivos y canales digitales, que permitan estandarizar la información y reducir al mínimo interpretaciones ambiguas.

## **Pregunta 4. Oportunidad en los tiempos de respuesta**

**¿Cuánto tiempo tardó el área de Gestión Humana en responder a tu solicitud de información?**

**4. ¿Cuánto tiempo tardó el área de Gestión Humana en responder a tu solicitud de información?**

[Más detalles](#)



Esta pregunta tuvo como finalidad evaluar la oportunidad y eficiencia en los tiempos de respuesta del área de Gestión Humana frente a las solicitudes de información

realizadas por los servidores públicos, considerando este aspecto como un indicador clave de calidad en la prestación del servicio y de cumplimiento de los principios de eficiencia y oportunidad en la gestión pública.

### Resultados cuantitativos:

- **Menos de 1 día:** 47 respuestas ( $\approx 45\%$ )
- **Entre 1 y 2 días:** 35 respuestas ( $\approx 34\%$ )
- **Entre 3 y 5 días:** 8 respuestas ( $\approx 8\%$ )
- **Más de 5 días:** 2 respuestas ( $\approx 2\%$ )
- **No recibí respuesta:** 1 respuesta ( $\approx 1\%$ )
- **No hice ninguna solicitud:** 11 respuestas ( $\approx 10\%$ )

### Oportunidad en los tiempos de respuesta

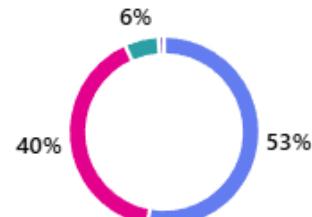
Los tiempos de respuesta del área de Gestión Humana son valorados como oportunos y eficientes, con una alta proporción de solicitudes atendidas en plazos cortos. A pesar de este resultado favorable, se hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de solicitudes, definiendo tiempos estándar según el tipo de trámite, con el fin de atender de manera efectiva los casos puntuales de respuesta tardía.

### Pregunta 5. ¿Estás satisfecho con los tiempos de respuesta de Gestión Humana a tus solicitudes de información?

#### 5. ¿Estás satisfecho con los tiempos de respuesta de Gestión Humana a tus solicitudes de información?

[Más detalles](#)

● Muy satisfecho	55
● Satisfecho	42
● Neutral	6
● Insatisfecho	1
● Muy insatisfecho	0



Se obtuvieron un total de **104 respuestas**, distribuidas así:

- **Muy satisfecho:** 55 respuestas (53 %)
- **Satisfecho:** 42 respuestas (40 %)
- **Neutral:** 6 respuestas (6 %)
- **Insatisfecho:** 1 respuesta (1 %)
- **Muy insatisfecho:** 0 respuestas (0 %)

### Satisfacción con los tiempos de respuesta

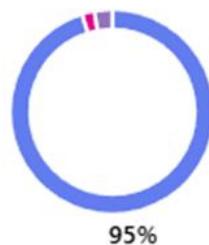
La mayoría de los servidores manifiesta un alto nivel de satisfacción con los tiempos de respuesta, lo que evidencia eficiencia operativa y cumplimiento de las expectativas del usuario interno. Se recomienda mantener las prácticas que han permitido alcanzar estos resultados, así como analizar de forma puntual las percepciones neutrales o insatisfechas para identificar oportunidades de mejora específicas.

### Pregunta 6. “¿Consideras que el tiempo de respuesta a tus solicitudes de información es adecuado?”

#### 6. ¿Consideras que el tiempo de respuesta a tus solicitudes de información es adecuado?

[Más detalles](#)

● Sí	99
● No	2
● No estoy seguro/a	0
● No aplica	3



Se registraron **104 respuestas**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Sí:** 99 respuestas (95 %)

- **No:** 2 respuestas (2 %)
- **No estoy seguro/a:** 0 respuestas (0 %)
- **No aplica:** 3 respuestas (3 %)

### Adecuación de los tiempos de respuesta

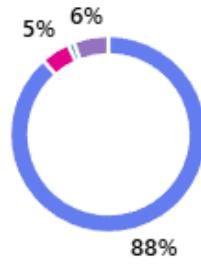
Los resultados confirman que los tiempos de respuesta ofrecidos por Gestión Humana son considerados adecuados por la gran mayoría de los usuarios, lo que fortalece la confianza institucional. Se sugiere formalizar y socializar tiempos de respuesta estándar y consolidar este aspecto como indicador de gestión, para asegurar su seguimiento y mejora continua.

### Pregunta 7. “¿Tus inquietudes y solicitudes han sido resueltas de forma efectiva?

#### 7. ¿Tus inquietudes y solicitudes han sido resueltas de forma efectiva?

[Más detalles](#)

● Totalmente	92
● Parcialmente	5
● No fue resuelta	1
● No tuve solicitud pendiente	6



Se registraron **104 respuestas**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Totalmente:** 92 respuestas (88 %)
- **Parcialmente:** 5 respuestas (5 %)
- **No fue resuelta:** 1 respuesta (1 %)
- **No tuve solicitud pendiente:** 6 respuestas (6 %)

### Nivel de efectividad percibida

- **Resolución efectiva (Totalmente):** 88 %
- **Resolución parcial o no resuelta:** 6 %

- **No aplica / sin solicitud pendiente:** 6 %

### Efectividad en la resolución de inquietudes y solicitudes

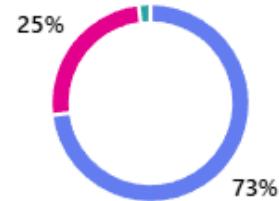
La Oficina de Gestión Humana presenta un alto nivel de efectividad en la resolución de solicitudes, lo que refleja una gestión orientada a resultados y al acompañamiento del usuario. Sin embargo, los casos de resolución parcial evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento y el cierre integral de los requerimientos, asegurando la completa satisfacción del servidor.

**Pregunta 8. ¿Cómo calificarías la disponibilidad de Gestión Humana para responder a tus consultas (ya sea por correo, teléfono o de manera presencial)?**

**8. ¿Cómo calificarías la disponibilidad de Gestión Humana para responder a tus consultas (ya sea por correo, teléfono o de manera presencial)?**

[Más detalles](#)

● Excelente	76
● Buena	26
● Regular	2
● Pobre	0
● Muy pobre	0



Se registraron **104 respuestas**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Excelente:** 76 respuestas (73 %)
- **Buena:** 26 respuestas (25 %)
- **Regular:** 2 respuestas (2 %)
- **Pobre:** 0 respuestas (0 %)
- **Muy pobre:** 0 respuestas (0 %)

## Nivel global de valoración

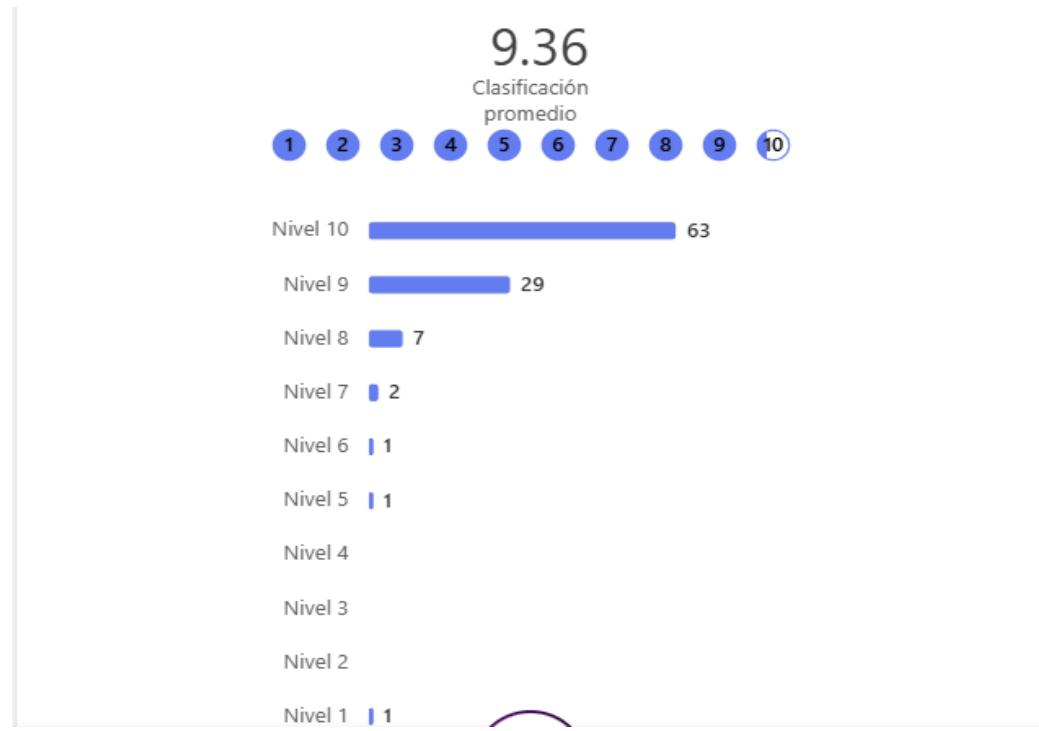
- **Valoración positiva (Excelente + Buena): 98 %**
- **Valoración neutral o negativa: 2 %**

## Disponibilidad para atender consultas

La disponibilidad del área para atender consultas a través de diferentes canales es ampliamente valorada de manera positiva, lo que demuestra accesibilidad y compromiso del equipo de trabajo. Se recomienda mantener la estrategia de atención multicanal y optimizar la gestión de la demanda en períodos de alta solicitud, con el fin de evitar percepciones de atención regular.

**Pregunta 9. “En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho(a) estás con los servicios generales proporcionados por el área de Gestión Humana? (Siendo 1 muy insatisfecho(a) y 10 totalmente satisfecho(a))”**

9. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho(a) estás con los servicios generales proporcionados por el área de Gestión Humana? (Siendo 1 muy insatisfecho(a) y 10 totalmente satisfecho(a))



Se registraron **104 respuestas**, con los siguientes resultados:

- **Calificación promedio: 9,36 / 10**

Distribución de respuestas:

- **Nivel 10:** 63 respuestas (**61 %**)
- **Nivel 9:** 29 respuestas (**28 %**)
- **Nivel 8:** 7 respuestas (**7 %**)
- **Nivel 7:** 2 respuestas (**2 %**)
- **Nivel 6:** 1 respuesta (**1 %**)
- **Nivel 5:** 1 respuesta (**1 %**)
- **Nivel 1:** 1 respuesta (**1 %**)

#### **Nivel de satisfacción global**

- **Calificaciones altas (8 a 10): 95 %**
- **Calificaciones medias o bajas (1 a 7): 5 %**

#### **Satisfacción general con los servicios de Gestión Humana**

El nivel de satisfacción general con los servicios prestados por el área de Gestión Humana es sobresaliente, reflejado en una calificación promedio muy alta. Este resultado consolida al área como un proceso estratégico para la institución. Se recomienda mantener los estándares de calidad alcanzados, analizar de manera puntual las calificaciones más bajas y fortalecer los mecanismos de retroalimentación para la mejora continua.

## **FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

A partir del análisis de los resultados, se identifican como principales fortalezas del Área de Gestión Humana:

- Alto nivel de satisfacción general con la atención y el trato brindado.
- Compromiso y disposición del equipo de trabajo para atender requerimientos.
- Adecuado conocimiento técnico y normativo en los procesos de gestión humana.
- Reconocimiento del área como un apoyo permanente para los servidores públicos.

## **DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Como aspectos a fortalecer se identifican:

- Optimización de los tiempos de respuesta en algunos trámites administrativos.
- Fortalecimiento de los canales de comunicación interna.
- Mayor socialización de procedimientos, servicios y novedades normativas.
- Avance en la digitalización y automatización de procesos, para reducir cargas operativas.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De manera general, el análisis de cada una de las preguntas permite concluir que la Oficina de Gestión Humana presenta un desempeño altamente satisfactorio en la prestación de sus servicios durante la vigencia 2025. La calidad de la atención, la amabilidad y profesionalismo del personal, la claridad de la información suministrada y la alta disponibilidad para atender consultas se consolidan como fortalezas institucionales que aportan al buen clima organizacional y fortalecen la confianza de los servidores públicos en los procesos del área.

En relación con los tiempos de respuesta, los resultados evidencian que estos son oportunos y adecuados en la mayoría de los casos, generando altos niveles de satisfacción entre los usuarios internos. No obstante, se identifican oportunidades puntuales de mejora asociadas a solicitudes de mayor complejidad o a trámites que dependen de validaciones externas, lo cual hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento y control.

Asimismo, la efectividad en la resolución de inquietudes y solicitudes es ampliamente reconocida por los encuestados, aunque los casos de resolución parcial indican la necesidad de reforzar el cierre integral de los requerimientos y la validación posterior de la satisfacción del usuario.

En consecuencia, se recomienda mantener y estandarizar las buenas prácticas que han permitido alcanzar estos niveles de satisfacción, avanzar en la formalización de tiempos estándar de respuesta, fortalecer la comunicación interna y continuar con la capacitación permanente del equipo de Gestión Humana. De igual forma, se sugiere impulsar la digitalización y automatización de procesos, así como consolidar indicadores de satisfacción, oportunidad y efectividad, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, garantizando la mejora continua del servicio y el fortalecimiento del talento humano institucional.