106.20.01

**INFORME
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA
ATENCIÓN PRESENCIAL - VIRTUAL
(ENERO– SEPTIEMBRE 2023)**

La institución universitaria Colegio Mayor del Cauca, ha establecido durante la vigencia 2023 los canales presenciales y virtuales para establecer comunicación permanente con sus grupos de valor y que permitan brindar información y atención a sus necesidades, garantizando el aseguramiento de la calidad en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

En desarrollo de la política de Servicio a la Ciudadanía, la Institución evalúa mediante encuestas la satisfacción de sus usuarios sobre el servicio recibido, tanto en la atención presencial como virtual.

Este informe corresponde a la encuesta que se encuentra disponible en los puntos de atención presenciales y puede ser diligenciada por los usuarios que reciben atención, tanto desde los procesos misionales como de apoyo a la gestión.

Se definieron cuatro (4) ítems que permiten calificar y determinar la calidad del servicio que presta la institución y la satisfacción que les genera a los usuarios esta atención:

1. Suministro de información clara y oportuna
2. Facilidad en los trámites
3. Amabilidad y respeto del personal
4. Satisfacción con la prestación del servicio

Para el periodo enero – septiembre de la vigencia 2023 se diligenciaron **132 encuestas** a usuarios que recibieron atención presencial.

Se obtuvo los siguientes resultados por cada ítem de las encuestas realizadas:

1. ¿La información suministrada por la institución fue clara y oportuna?

SÍ	NO
132	0

El 100% de los encuestados califican como clara y oportuna la información recibida al momento de recibir los servicios.

2. ¿Qué tan fácil le pareció el trámite realizado?

DIFÍCIL	UN POCO DIFÍCIL	FÁCIL
0	1	131

El 99.24% de los encuestados califican que los trámites realizados son fáciles y solamente 1 encuestado encontró un poco difícil el trámite.

3. ¿Cómo califica usted la amabilidad y respeto del personal?

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
0	0	4	68	60

El 51.52% califican la amabilidad y respeto con que son atendidos en la institución como bueno y el 45.45% califican como excelente la forma como fueron atendidos. 4 personas (3.03%) que respondieron la encuesta consideran que la amabilidad y el respeto es regular.

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la prestación del servicio?

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
0	0	0	60	69

El 45.45% de los encuestados califican como bueno el servicio, y el 52.57% califican como excelente el servicio recibido. 3 encuestados (2.27%) no dieron respuesta a esta pregunta.

Al realizar un análisis general de las respuestas recibidas, observamos que no se encuentra calificación negativa del servicio recibido en la institución.

En promedio, el 98.56% de los encuestados califican de manera satisfactoria el servicio recibido.

Conclusiones

El propósito de medir el nivel la satisfacción de la ciudadanía que recibe servicios de la institución universitaria Colegio Mayor del Cauca, permite determinar la calidad del servicio ofrecido e identificar riesgos en la debida prestación de los mismos de cara a la ciudadanía.

La percepción de los usuarios respecto de su satisfacción con la prestación del servicio recibido es fundamental para el mejoramiento constante de los procedimientos y mecanismos de atención, que conlleven a una mejor calidad del mismo.

Los esfuerzos institucionales estarán encaminados a la racionalización de trámites, la oportunidad de la información, y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los funcionarios, especialmente de quienes tienen relación directa con el ciudadano.

Fecha del informe: 15 de septiembre de 2023

COPIA CONTROLADA