

1.01.21

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA ATENCIÓN PRESENCIAL - VIRTUAL (ENERO– AGOSTO 2024)

La institución universitaria Colegio Mayor del Cauca, ha establecido durante la vigencia 2024 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 con código QR 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 – agosto de la vigencia 2024 se diligenciaron **214 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
212	2

El 98.59% de los encuestados califican como clara y oportuna la información recibida al momento de recibir los servicios y 1.41% consideran que no.

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

DIFÍCIL	UN POCO DIFÍCIL	FÁCIL
1	3	210

El 97.18% de los encuestados califican que los trámites realizados son fáciles, 3 califican el trámite realizado como un poco difícil y 1 encuestado encontró un poco difícil el trámite.

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

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
1	0	4	92	117

El 52.11% califican la amabilidad y respeto con que son atendidos en la institución como bueno y el 44.37% califican como excelente la forma como fueron atendidos. 4 personas (2.82%) que respondieron la encuesta consideran que la amabilidad y el respeto es regular y 1 persona respondió que fue mala la amabilidad y el respeto con que fue atendida.

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

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
1	0	0	83	130

El 38.78% de los encuestados califican como bueno el servicio, y el 60.75% califican como excelente el servicio recibido. 1 persona califica como muy mala la satisfacción por el servicio. 3 encuestados (2.11%) no dieron respuesta a esta pregunta.

Al realizar un análisis general de las respuestas recibidas, observamos una mayor calificación positiva del servicio recibido en la institución.

En promedio, el 99.53% de los encuestados califican de manera satisfactoria el servicio recibido.

Adicionalmente, se hace la consulta sobre los medios de comunicación más utilizados para recibir información institucional:

CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES	PÁGINA WEB	WHATSAPP	RADIO, PRENSA, TV	OTROS
9	118	90	4	2	4

Se evidencia que las redes sociales y la página web son los medios más utilizados (91.62%) para recibir información institucional, y unos pocos hacen uso del correo electrónico, WhatsApp, y otros medios de comunicación.

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: 9 de agosto de 2024