

1.01.21

**INFORME
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA
ATENCIÓN PRESENCIAL – VIRTUAL ADMISIONES
(ENERO– AGOSTO 2025)**

La institución universitaria Colegio Mayor del Cauca, ha establecido durante la vigencia 2025 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 para los usuarios que reciben atención en el subproceso de Admisiones.

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 2025 se diligenciaron **518 encuestas** a usuarios que recibieron atención.

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
518	0

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

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

DIFÍCIL	UN POCO DIFÍCIL	FÁCIL
0	31	487

El 94% de los encuestados califican que los trámites realizados son fáciles, 6% califican el trámite realizado como un poco difícil.

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

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
0	0	0	187	331

El 36% de los encuestados califican la amabilidad y respeto con que son atendidos en la institución como bueno y el 64% califican como excelente la forma como fueron atendidos.

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

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
0	0	0	178	340

El 34.3% de los encuestados califican como bueno el servicio, y el 65.6% califican como excelente el servicio recibido.

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

Fecha del informe: 16 de septiembre de 2025