

1.01.21

**INFORME  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA  
ATENCIÓN PRESENCIAL - VIRTUAL  
(ENERO– SEPTIEMBRE 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 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 – septiembre de la vigencia 2025 se diligenciaron **152 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 |
|-----|----|
| 150 | 2  |

El 98.68% de los encuestados califican como clara y oportuna la información recibida al momento de recibir los servicios y 1.32% consideran que no.

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

| DIFÍCIL | UN POCO DIFÍCIL | FÁCIL |
|---------|-----------------|-------|
| 1       | 5               | 146   |

El 96.05% de los encuestados califican que los trámites realizados son fáciles, 3.29% califican el trámite realizado como un poco difícil y el 0.66% de los encuestados encontraron difícil el trámite.

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

| MUY MALO | MALO | REGULAR | BUENO | EXCELENTE |
|----------|------|---------|-------|-----------|
| 1        | 0    | 5       | 76    | 70        |

El 50% de los encuestados califican la amabilidad y respeto con que son atendidos en la institución como bueno y el 46.05% califican como excelente la forma como fueron atendidos. 5 personas (3.29%) que respondieron la encuesta consideran que la amabilidad y el respeto es regular y 1 persona (0.66%) respondió que fue muy 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 | SIN RESPUESTA |
|----------|------|---------|-------|-----------|---------------|
| 1        | 0    | 1       | 72    | 75        | 3             |

El 47.37% de los encuestados califican como bueno el servicio, y el 49.34% califican como excelente el servicio recibido. 1 persona (0.66%) califica como muy mala y 1 persona (0.66%) califica como regular la satisfacción por el servicio. 3 encuestados (1.97%) 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 96.71% 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 |
|--------------------|----------------|------------|----------|-------------------|-------|
| 16                 | 120            | 95         | 6        | 2                 | 4     |

Se evidencia que las redes sociales y la página web son los medios más utilizados (88.47%) 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: 11 de septiembre de 2025