

INFORME
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL
(JULIO – DICIEMBRE 2019)

La institución universitaria Colegio Mayor del Cauca, definió como una metodología más idónea para garantizar el aseguramiento de la calidad en sus procesos, y para ayudar al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos que han recibido sus servicios ofertados, durante todo el segundo periodo académico de 2019 y al momento de ser atendidos en los diferentes puntos de atención.

Estas encuestas se implementaron en los puntos de atención al ciudadano que se han distribuido en las diferentes sedes de la institución, tanto en 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

Entre los meses de julio hasta diciembre de 2019 se realizaron **338 encuestas presenciales** en las oficinas de Admisiones, Facultad de Arte y Diseño, Secretaría General, Casa Obando, Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, Biblioteca y Sede Norte.

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
333	5

El 98.5% de los encuestados califican como clara y oportuna la información recibida al momento de recibir los servicios y el 1.5% califican que no fue satisfactoria.

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

DIFÍCIL	UN POCO DIFÍCIL	FÁCIL
7	53	278

El 82.2% de los encuestados califican que los trámites realizados son fáciles, 15.7% los califican un poco difíciles y el 2.1% los califican como difíciles.

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

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
3	1	6	151	177

El 97.1% califican la amabilidad y respeto con que son atendidos en la institución como bueno y excelente, 1.8% califican esa atención como regular, 1.2% califican entre malo y muy malo la forma como fueron atendidos.

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

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
4	0	10	167	157

El 95.8% de los encuestados califican entre bueno y excelente el servicio, 2.96% califican como regular este servicio y el 1.2% califican como muy malo el servicio recibido.

Al realizar un análisis general de las respuestas recibidas, observamos que un 6% de todos los encuestados califican de manera negativa el servicio recibido en la institución.

De igual manera, en promedio el 93.4% 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.