

INFORME
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
ATENCIÓN CHAT - PRESENCIAL INSTITUCIONAL
(A DICIEMBRE 2021)

La institución universitaria Colegio Mayor del Cauca, ha establecido durante la vigencia 2021 los canales virtuales y presenciales 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 al Ciudadano, la Institución evalúa mediante encuestas la satisfacción de sus usuarios sobre el servicio recibido, teniendo en cuenta que la contingencia por COVID19 hace indispensable el establecimiento de estrategias idóneas para garantizar el cumplimiento de su misión desde la virtualidad.

Esta encuesta se encuentra disponible en el chat institucional y también en 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.

Los cuatro (4) ítems definidos 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 de personal
4. Satisfacción con la prestación del servicio

Se encuentra un quinto ítem que permite a la institución identificar los medios a través de los cuales los usuarios prefieren recibir información sobre la IUCMC, y las estrategias comunicativas se direccionan con base en esta información.

Para el segundo semestre de la vigencia 2021 se diligenciaron **139 encuestas** a través del chat institucional y **84 encuestas** presenciales, para un total de **223 usuarios encuestados**.

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

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

MEDIO	SÍ	NO
CHAT	134	5

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 29 de enero de 2021.

PRESENCIAL	84	0
TOTAL	218	5

El 97.75% de los encuestados califican como clara y oportuna la información recibida al momento de recibir los servicios y el 2.25% califican que no fue satisfactoria.

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

MEDIO	DIFÍCIL	UN POCO DIFÍCIL	FÁCIL
CHAT	1	7	131
PRESENCIAL	0	0	84
TOTAL	1	7	215

El 96.4% de los encuestados califican que los trámites realizados son fáciles, 3.1% los califican un poco difíciles y el 0.5% los califican como difíciles.

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

MEDIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
CHAT	1	0	2	48	88
PRESENCIAL	0	0	0	21	63
TOTAL	1	0	2	69	151

El 98.7% califican la amabilidad y respeto con que son atendidos en la institución como bueno y excelente, 0.9% califican como regular la atención y 0.4% califican como muy mala la forma como fueron atendidos.

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

MEDIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
CHAT	1	1	3	63	71
PRESENCIAL	0	0	0	15	69
TOTAL	1	1	3	78	140

El 97.8% de los encuestados califican entre bueno y excelente el servicio, 1.4% califican como regular este servicio y el 0.5% califican como malo y 0.5% como muy malo el servicio recibido.

Al realizar un análisis general de las respuestas recibidas, observamos que un 1.3% de todos los encuestados califican de manera negativa el servicio recibido en la institución.

De igual manera, en promedio el 97.7% 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: 30 de diciembre de 2021

COPIA CONTROLADA