

**SEMESTRE**  
I-2019

# INFORME Y ANÁLISIS

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USARIO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Medición de Satisfacción Usuario**



@SapienciaMed  
www.sapiencia.gov.co



Alcaldía de Medellín

**Cuenta con vos**

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín



## INTRODUCCIÓN

En toda estrategia donde se quiera obtener resultados, la medición juega un papel primordial, ya que permite tener la información clave en la toma de decisiones para un proyecto o actividad.

La importancia de conocer la percepción del usuario se basa principalmente en el objetivo de todo proceso de prestación de servicio, es decir, la efectividad y excelencia del mismo, para ello es vital conocer la imagen que tiene la entidad para sus usuarios basándonos en las variables que intervienen en el proceso, como el cumplimiento del servicio, la efectividad, la accesibilidad a la información y todas aquellas enfocadas en las respuestas generadas y la atención brindada.

Es así como de la misma forma intervienen otro tipo de factores que hacen parte del proceso de manera indirecta, los espacios físicos en los cuales se realiza la prestación del servicio, las áreas comunes, los puestos de trabajo, comunican y les dan la posibilidad a nuestros usuarios de recibir un servicio adecuado y completo.

Por lo tanto, la medición de todas las variables y aspectos conforman y hacen parte del vínculo con la ciudadanía, confirman el desarrollo positivo o negativo del trabajo que se realiza en la entidad, dándonos la oportunidad de analizar y tomar las decisiones que sean correspondientes.

Este informe, es el resultado del consolidado de un total de 10 encuestas realizadas hasta el 30 de junio de 2019, se cambió la frecuencia con el fin de que el ciudadano no olvide su experiencia en su visita a Sapiencia y se pueda conocer de manera oportuna.



## OBJETIVOS

- ▶ Conocer la percepción de nuestros usuarios frente al servicio de Atención al Ciudadano y nuestros diferentes canales de atención.
- ▶ Conocer la percepción de los ciudadanos acerca de nuestras instalaciones.
- ▶ Identificar los aspectos en los cuales debemos profundizar en el mejoramiento y aplicar las acciones correspondientes para ello.
- ▶ Identificar los aspectos en los cuales la Agencia se encuentra fortalecida respecto al servicio de Atención al Ciudadano, para encontrar los medios y mantener estos resultados.



## FICHA TÉCNICA

<b>Título de la Encuesta</b>	Encuesta de Satisfacción del usuario frente al Servicio de Atención al Ciudadano.
<b>Dependencia que coordino la encuesta</b>	Equipo de Atención al ciudadano
<b>Unidad de muestreo</b>	Beneficiarios y ciudadanos que se contactan con la Agencia por los diferentes canales.
<b>Tamaño de la muestra</b>	1.112 usuarios
<b>Muestreo probabilístico</b>	Estratificado Error: 2.0%, Nivel de confianza: 98%
<b>Fecha de iniciación de encuestas</b>	4 de febrero de 2019
<b>Fecha de terminación de encuestas</b>	30 de junio de 2019
<b>Medio de aplicación de la encuesta:</b>	Formulario digital enviado al correo electrónico de cada uno de los usuarios.
<b>Numero de preguntas realizadas:</b>	10 preguntas con múltiple respuesta



# RESULTADOS



@SapienciaMed  
www.sapiencia.gov.co



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

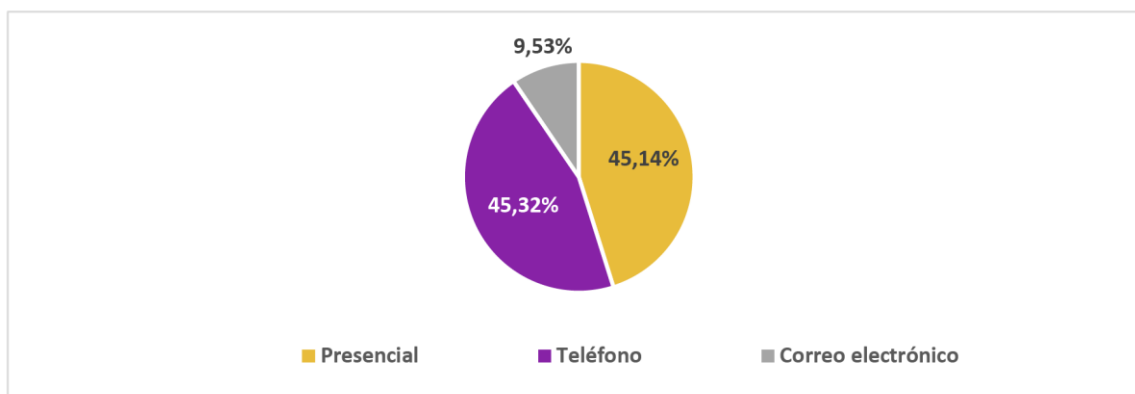
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín



## ***Canal por el cual el Ciudadano tuvo contacto con la Agencia***

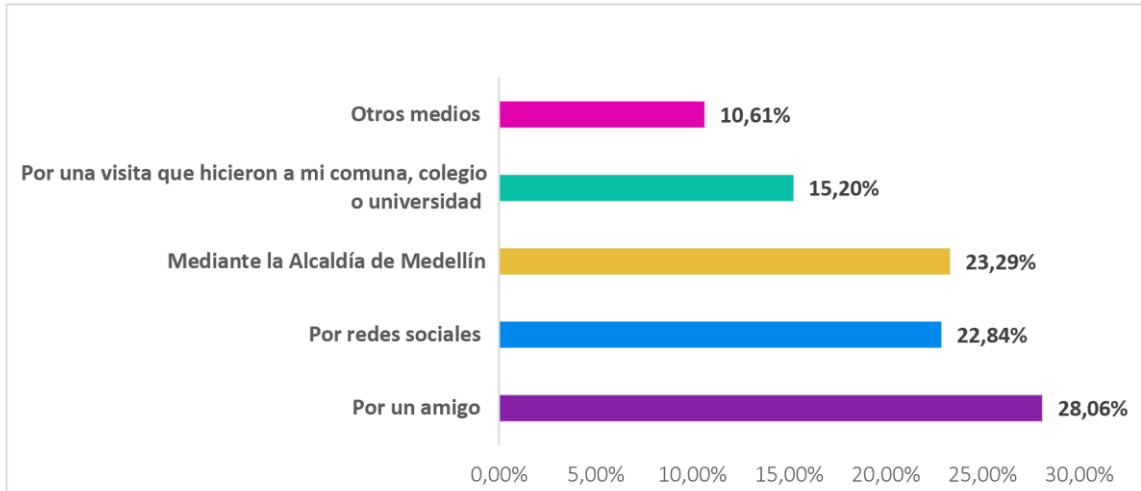
De acuerdo los resultados encontramos que la mayoría de las personas que respondieron la encuesta se contactaron con la Agencia en su mayoría por los canales telefónico y presencial con un 45.3% y 45.14% respectivamente.



### ***1. ¿Cómo supiste de la existencia de la Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia?***

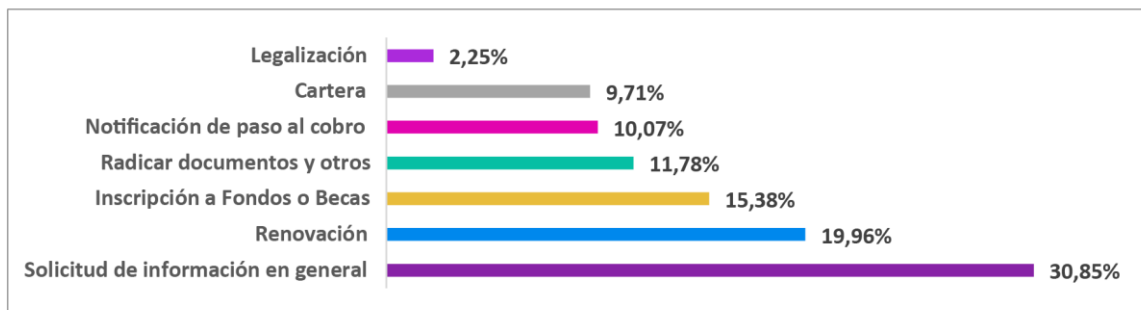
A partir de los datos de la encuesta, la mayoría de personas que dieron respuesta a la misma se dieron cuenta de la existencia de la Agencia por medio de un amigo o familiar, por redes sociales y a través de la Alcaldía de Medellín (cerca del 28.06 % de los encuestados conocieron la Agencia por un amigo o familiar, el 22.84% por redes sociales y el 23.29% a través de la Alcaldía de Medellín).

La siguiente gráfica representa los medios más efectivos al momento de difundir la existencia de la Agencia, como se puede observar, cerca del 89% de los encuestados conocen la Agencia por cuatro medios de difusión.



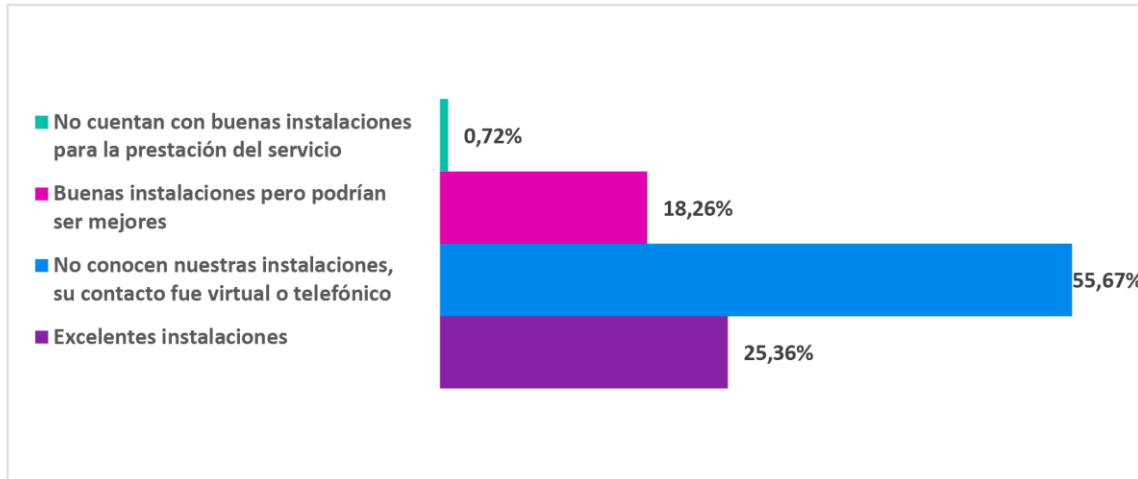
## 2. ¿A qué se debió tu visita a Sapiencia?

Las personas encuestadas que han visitado la Agencia en los últimos 6 meses, en su mayoría lo han hecho para solicitar información general, renovar sus créditos e inscribirse a los Fondos o Becas Tecnológicas, para estos trámites nos han visitado el 66% de los encuestados. Se debe tener en cuenta que esta encuesta no se realizó a las personas que han venido a legalizar sus créditos después de la convocatoria, ya que son recibidos directamente por los territoriales y no ingresan en la base de datos con la que se generó la encuesta.





### 3. *¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?*

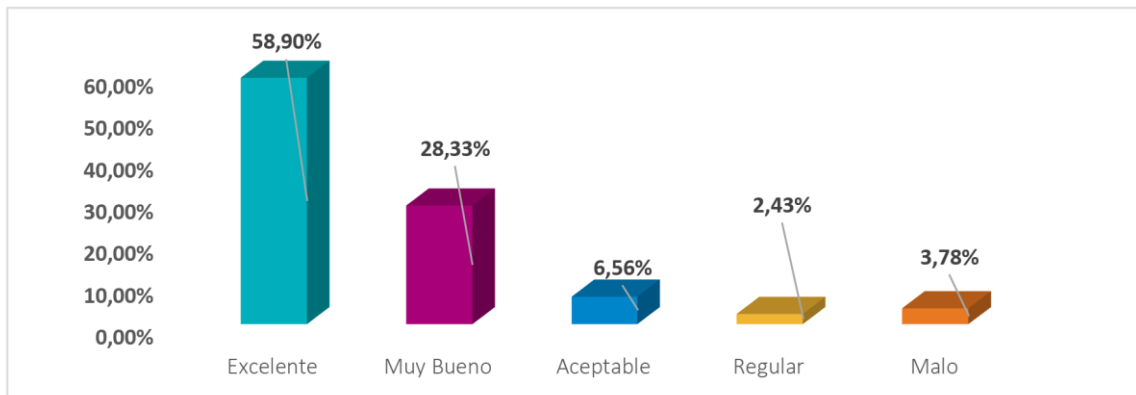


De las personas encuestadas que han visitado la Agencia en los últimos 6 meses, el 25.36% piensa que contamos con excelentes instalaciones y el 18.26% responde que nuestras instalaciones son buenas, pero podrían ser mejores, el resultado de este último porcentaje puede verse afectado por las adecuaciones realizadas en la Agencia durante el segundo trimestre. Es importante conocer que las personas encuestadas tuvieron contacto con la Agencia por los tres canales de atención (virtual, presencial y telefónica) es por esto que el 55,67% responden que no conocen nuestras instalaciones ya que su contacto fue virtual o telefónico.

### 4. *¿Cómo calificarías el servicio que prestó el funcionario que atendió tu inquietud o solicitud?*

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que el funcionario que lo atendió en Sapiencia les brindó un servicio excelente o bueno, sin embargo, el 3.78% considera que el servicio fue malo.





## Algunos comentarios de las personas que responden “malo”

- ▶ “No tuve la posibilidad de inscribirme por eso dejo el comentario”
- ▶ “Me dieron muy mala información en el momento que realicé un cambio de carrera, prácticamente me obligaron a cancelar mi préstamo, de este modo es que en este momento estoy pagando mucho dinero el cual si me hubiesen brindado la información completa hubiese entendido que podía pausar mi crédito y retomarlo cuando retomara mi otra carrera. “
- ▶ “El empleado prestador del servicio de comunicación no supo dar respuesta a la inquietud y en cambio respondió de manera negativa e incompetente.”
- ▶ “Como tal la respuesta que me da Sapiencia ante un derecho de petición me pareció pésimo”
- ▶ “La chica que me atendió en la sala de renovación no saludó como se supone que se hace por cortesía y mostraba una actitud negativa cuando le entregaba los documentos, incluso me puso a esperar bastante tiempo mientras hablaba por el celular, la atención fue pésima.”



## 5. ¿Por cuál de nuestros canales de atención tuviste contacto con nosotros?, ¿Cómo calificarías el servicio que prestó el funcionario que atendió tu inquietud o solicitud?

Las personas encuestadas han tenido contacto con la Agencia a través de 3 canales de atención; correo electrónico, teléfono o en las instalaciones de Sapiencia. En la mayoría de canales han recibido una atención excelente o muy buena, siendo en la comunicación vía telefónica y la visita a las instalaciones las más utilizadas para el contacto con el 45% cada una.



CANAL	%
<b>Correo electrónico</b>	<b>9,53%</b>
Excelente	6,29%
Muy Bueno	1,89%
Aceptable	0,54%
Regular	0,27%
Malo	0,54%



CANAL	%
<b>Teléfono</b>	<b>45,32%</b>
Aceptable	23,20%
Excelente	14,39%
Malo	4,05%
Muy bueno	1,35%
Regular	2,34%

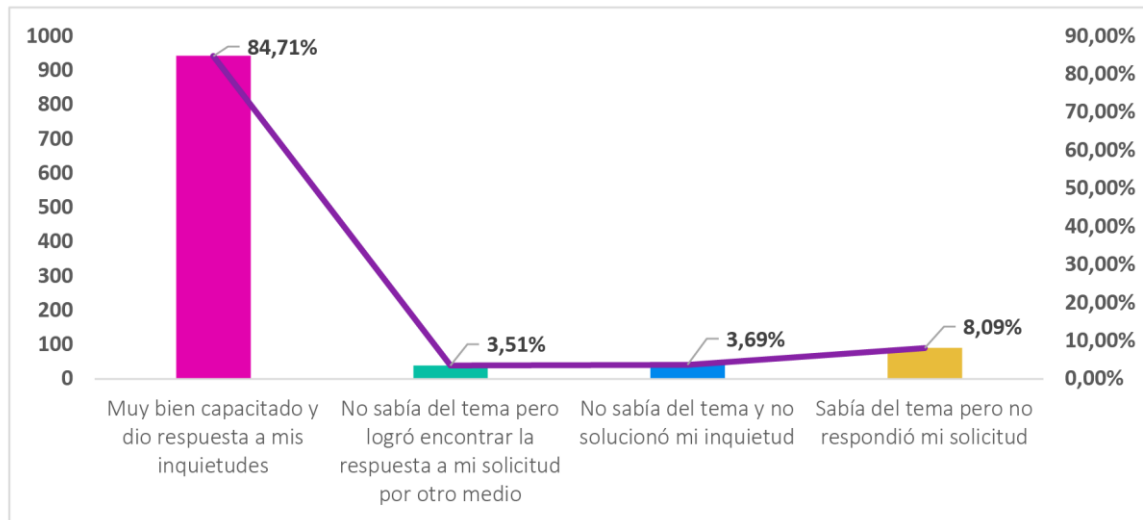


CANAL	%
<b>Visita a las instalaciones</b>	<b>45,14%</b>
Excelente	29,41%
Muy Bueno	12,05%
Aceptable	1,98%
Regular	0,81%
Malo	0,90%



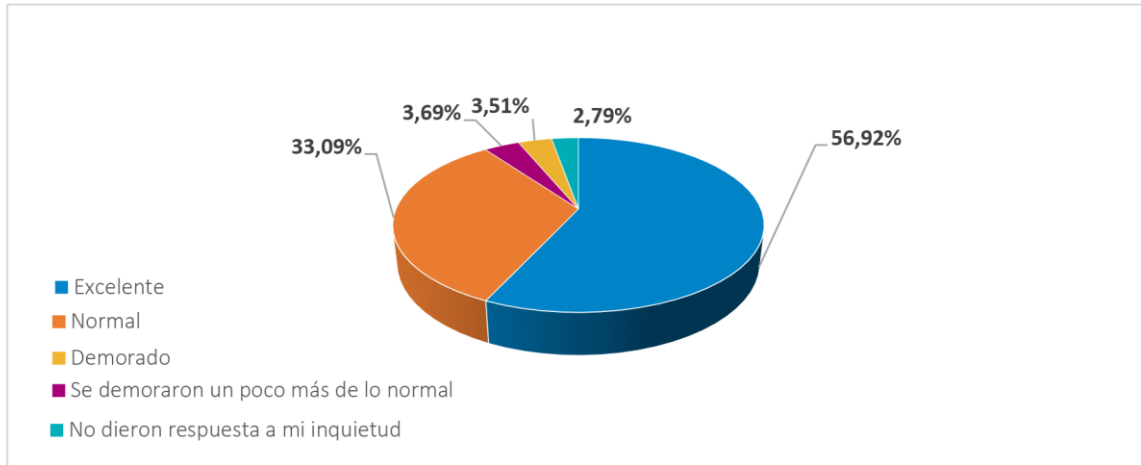
## **6. ¿Consideras que el personal que te atendió estaba capacitado para dar respuesta a la solicitud que nos hiciste?**

Según los datos de la encuesta, el servicio que prestó el personal de la Agencia fue realizado por personas muy bien capacitadas dando respuestas a las inquietudes con la gran mayoría de las respuestas, esta calificación fue dada por el 84.71% de los encuestados. El 11.78% confirmó que no fue respondida su solicitud o aclarada la inquietud ya sea porque el personal no sabía la información o si sabía, pero no aclaró la situación.



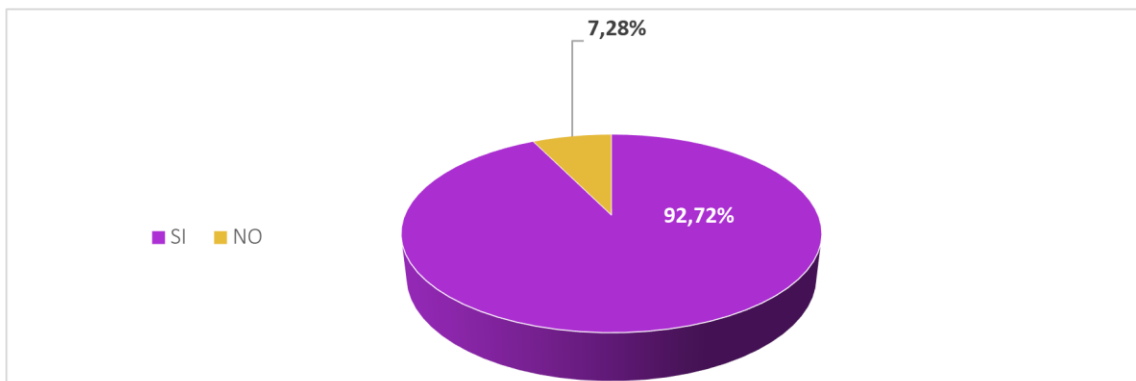
## **7. ¿Cómo te pareció el tiempo de respuesta a tus inquietudes?**

La mayoría de las personas encuestadas les pareció que el tiempo de respuesta a sus inquietudes fue excelente con el 56.92% y normal con el 33.09%; con lo anterior tenemos aproximadamente un 9.99% de desaprobación del tiempo utilizado en la atención al ciudadano de la Agencia. Con este resultado se evidencia que el porcentaje de desaprobación disminuyó teniendo en cuenta que en el semestre pasado era de un 14.4%.



**8. ¿Has recomendado a Sapiencia como entidad que posibilita el acceso a la educación superior a otras personas?**

Desde los datos de la encuesta, la mayoría de los encuestados han recomendado a Sapiencia con un total del 92.72% como entidad que posibilita el acceso a la educación superior en Medellín.



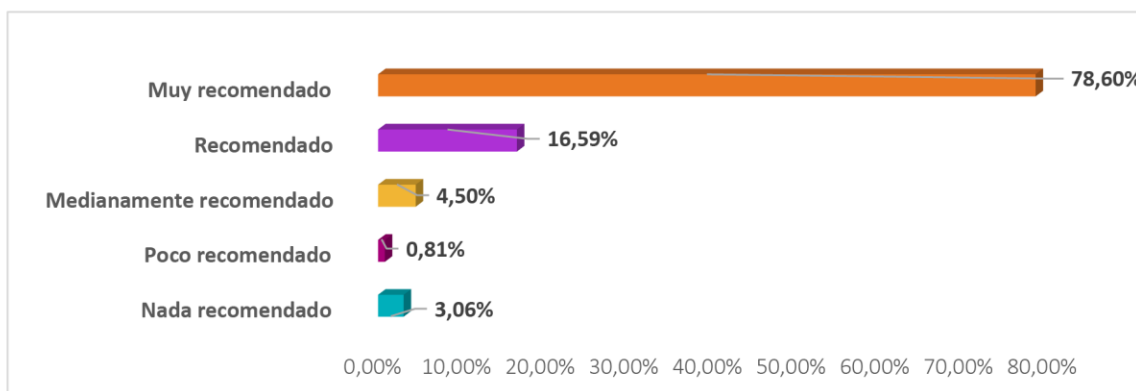


En esta pregunta se tuvo un 7.28% de los encuestados que dijeron que NO recomendarían a Sapiencia; se les preguntó el porqué de su respuesta negativa, a continuación, algunas de las respuestas:

- ▶ “Porque apenas estoy conociendo lo que representa Sapiencia”
- ▶ “Es una entidad con la que hay que tener mucho cuidado a la hora de hacer créditos condonables, porque en la etapa de cobro desangran al que fue estudiante.”
- ▶ “Pues pienso que es mejor que las personas piensen bien y averigüen por su cuenta antes de firmar un contrato con Sapiencia porque de pronto se animan mucho y terminan endeudados por no saber bien las cosas.”
- ▶ “La razón es que se nos ha hecho muy difícil poder acceder a este crédito, no sabemos las razones por eso hicimos mi mamá y yo el derecho de petición, realmente necesitamos saber por qué motivo no he podido acceder al crédito condonable, mi mamá es cabeza de familia y mi deseo es estudiar, vivo en la comuna 13 y mi deseo como joven es salir adelante.”

## 9. ¿Qué tan recomendado consideras que son nuestros programas para un amigo o familiar?

La gran mayoría de los encuestados seleccionaron que es muy recomendado con un 78.60% o recomendado con un 16.59% sumando un 91.74% del total de la respuesta. Es importante tener en cuenta la respuesta de las 43 personas que respondieron “Poco recomendado “Nada recomendado” que equivale al 3.87% de los encuestados.





## 10. ¿Quieres dejarnos algún comentario, observación o sugerencia acerca del servicio de atención al ciudadano de nuestra Agencia?



### Algunos comentarios adicionales que dejan las personas encuestadas

- ▶ “Recibí muy buena atención de parte de sus trabajadores, muy excelente todo.”
- ▶ “Excelente, ayuda a las personas de bajos recursos a cumplir poco a poco sus sueños.”
- ▶ “Admiro su amabilidad.”
- ▶ “Qué sigan mejorando sus servicios.”
- ▶ “Es muy bueno cuando se va hasta las instalaciones, pero por medio de las llamadas telefónicas son muy precisas, como de afán.”
- ▶ “Excelente servicio muy formales todos y gracias por apoyar a los jóvenes en su formación profesional.”
- ▶ “Deben mejorar la plataforma virtual, no es fácil encontrar los documentos necesarios para realizar la renovación del crédito. Los formatos para renovar la beca son tediosos, ya que ustedes no son claros principalmente en las firmas, además entorpecen la renovación por tanto papeleo, es demasiado documento por persona, se genera demasiada contaminación con tanto documento y además es costoso para el estudiante.
- ▶ No tiene sentido que pidan dos papeles de la universidad
  - créditos cursados y aprobados
  - materias cursadas y aprobadas
- ▶ “Excelente atención y servicio ágil y eficaz.”
- ▶ “Gracias por su buen servicio, gracias por brindarme esta oportunidad tan importante y decisiva para mi vida, gracias por ser parte de la realización de mi sueño, mejora personal, social, profesional y económica. Los llevo en mi corazón y tengo un profundo agradecimiento que no tendré cómo pagar. Un abrazo a todos los que hacen parte de tan hermosa labor.”
- ▶ “Excelente atención. Todos son cálidos y amables. Sólo mejoraría las instalaciones para facilitar sillas de espera.”

**Nota importante:** Desde el área de Atención al Ciudadano, a partir de 2019-1, se incluye en el formato de la encuesta, después de la pregunta 10, una última pregunta en donde invitamos al ciudadano a dejarnos sus datos para contactarlo, de esta manera, es posible generar acciones de mejora frente a cada inconformidad. Estas acciones se registran en el consolidado de las respuestas de los ciudadanos para mayor control.