

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019

Este informe, es el resultado del consolidado de un total de 2 encuestas realizadas, una en el mes de noviembre y una a principios del mes de diciembre de 2019. La frecuencia de la encuesta es de una por mes, con el fin de que el ciudadano no olvide su experiencia en su visita a Sapiencia y que podamos conocerla de manera oportuna.

FICHA TÉCNICA

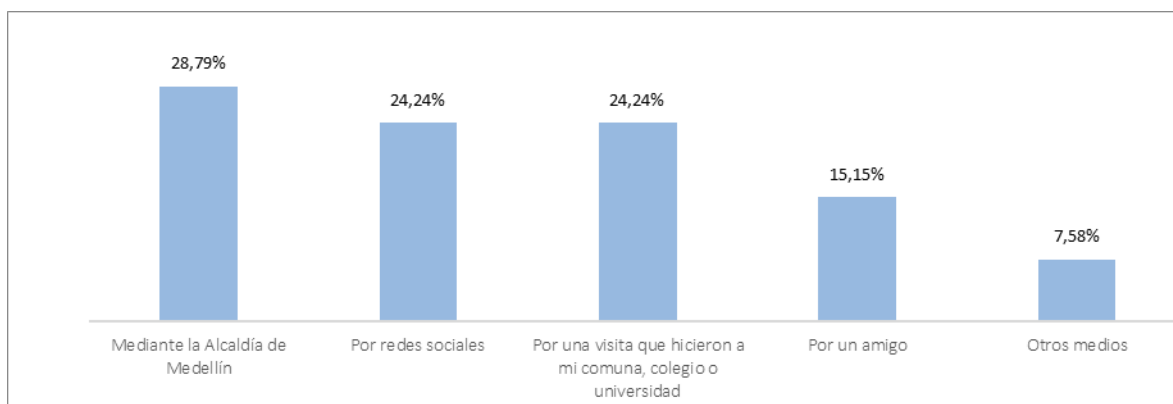


Título de la Encuesta	Encuesta de Satisfacción del usuario frente al Servicio de Atención al Ciudadano.
Dependencia que coordino la encuesta	Equipo de Atención al ciudadano
Unidad de muestreo	Beneficiarios y ciudadanos que se contactan con la Agencia por los diferentes canales.
Tamaño de la muestra	66 usuarios
Muestreo probabilístico	Estratificado Error: 2.0%, Nivel de confianza: 98%
Fecha de iniciación de encuestas	1 de noviembre de 2019
Fecha de terminación de encuestas	3 de diciembre 2019
Medio de aplicación de la encuesta:	Formulario digital enviado al correo electrónico de cada uno de los usuarios.
Numero de preguntas realizadas:	10 preguntas con múltiple respuesta

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

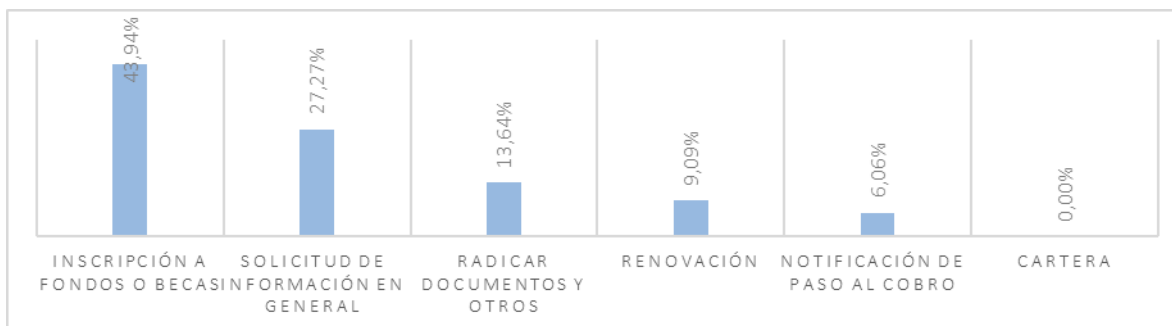
A partir de los datos de la encuesta, la mayoría de personas que dieron respuesta a la misma se dieron cuenta de la existencia de la Agencia a través de la Alcaldía de Medellín (28.79%), por redes sociales (24.24%), por una visita a la comuna, colegio ó universidad (24.24%) y por medio de un amigo o familiar (15.15%).

La siguiente gráfica representa los medios más efectivos al momento de difundir la existencia de la Agencia, como se puede observar, cerca del 92.42% de los encuestados conocen la Agencia por cuatro medios de difusión.



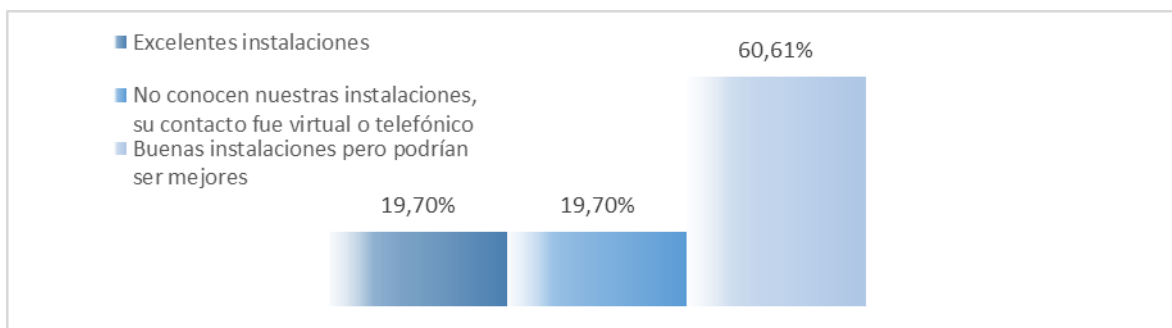
2. ¿A qué se debió tu visita a Sapiencia?

Las personas encuestadas que han visitado la Agencia en los últimos 2 meses, en su mayoría lo han hecho para inscripción a Fondos y Becas Tecnológicas, solicitud de información general radicar documentos, para estos trámites nos han visitado el 85% de los encuestados.





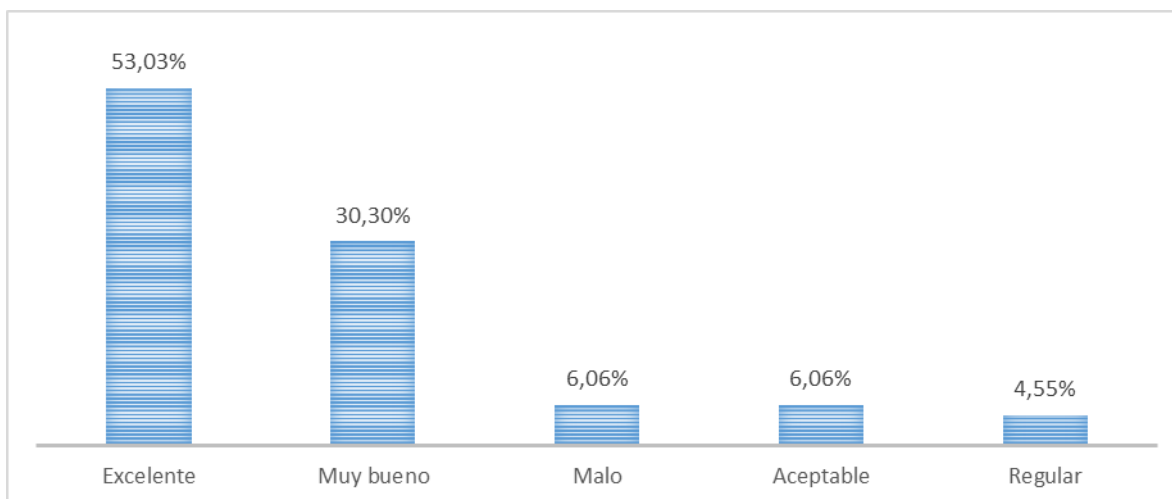
3. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



De las personas encuestadas que han visitado la Agencia en los últimos 2 meses, el 60.61% piensa que contamos con excelentes instalaciones y el 19.70% responde que nuestras instalaciones son buenas, pero podrían ser mejores. 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 19.70% 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 6.06% considera que el servicio fue malo.



En total 4 personas respondieron “malo”, y únicamente dos de ellas dejaron comentario.



Algunos comentarios de las personas que responden “malo”

- ▶ “No respondieron a la pregunta que les hice “
- ▶ “Por que no responden lo que se preguntan, solo salen con evasivas y no respuesta concreta”

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: virtual (correo electrónico, página web y redes sociales), teléfono o presencial (sede principal o puntos fijos). En la mayoría de canales han recibido una atención excelente o muy buena, como lo muestra la las cifras a continuación.



CANAL	%
Virtual (página web, correo electrónico y redes sociales)	71.21%
Excelente	43.94%
Muy Bueno	16.67%
Malo	4.55%
Aceptable	3.03%
Regular	3.03%



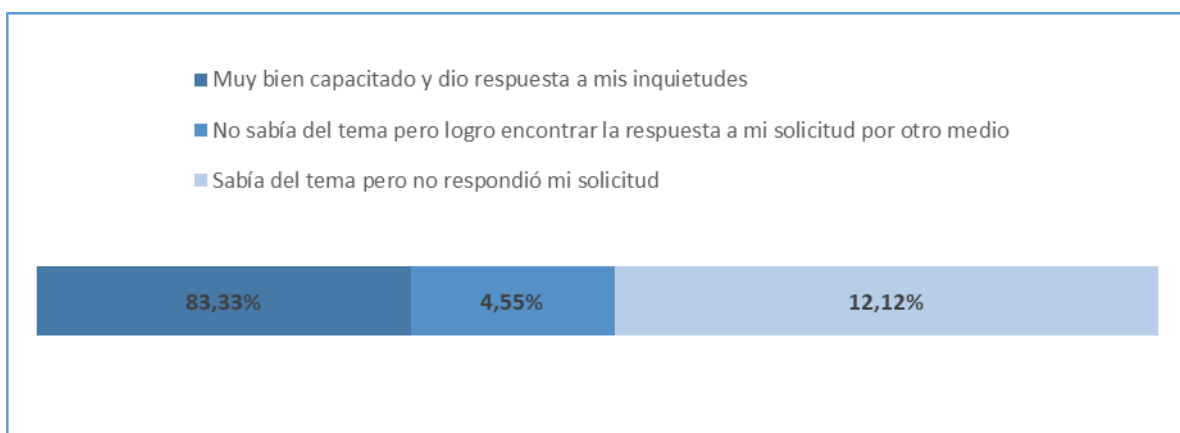
CANAL	%
Teléfono	19,70%
Muy Bueno	10.61%
Excelente	6.06%
Aceptable	1.52%
Malo	1.52%



CANAL	%
Presencial	9,09%
Excelente	3.03%
Muy Bueno	3.03%
Aceptable	1.52%
Regular	1.52%

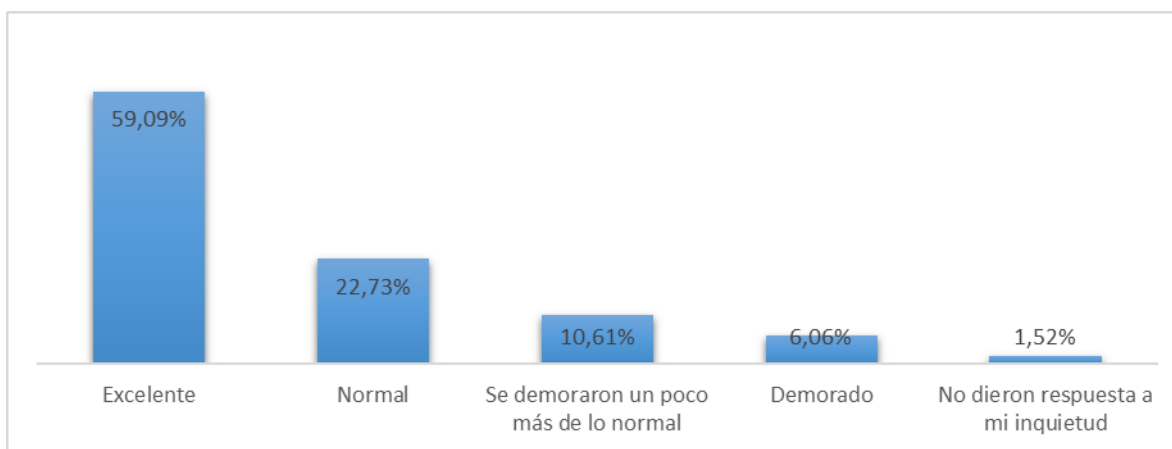
6. ¿Consideras que el personal que te atendió estaba capacitado para dar respuesta a la solicitud que nos hiciste?

Según los datos de la encuesta, el servicio que prestó el personal de la Agencia fue realizado por personas muy bien capacitadas dando solución a las inquietudes, ésta calificación fue dada por el 83.33% de los encuestados. El 16.67% 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.



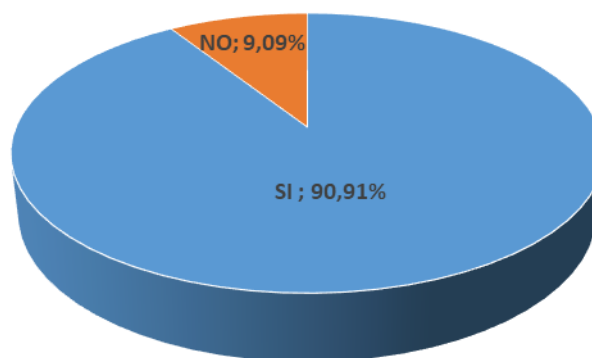
7. ¿Cómo te pareció el tiempo de respuesta a tus inquietudes?

A la mayoría de las personas encuestadas les pareció que el tiempo de respuesta a sus inquietudes fue excelente con el 59.09% y normal con el 22.73%; con lo anterior tenemos aproximadamente un 18.19% de desaprobación del tiempo utilizado en la atención al ciudadano de la Agencia.



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 90.91% como entidad que posibilita el acceso a la educación superior en Medellín.

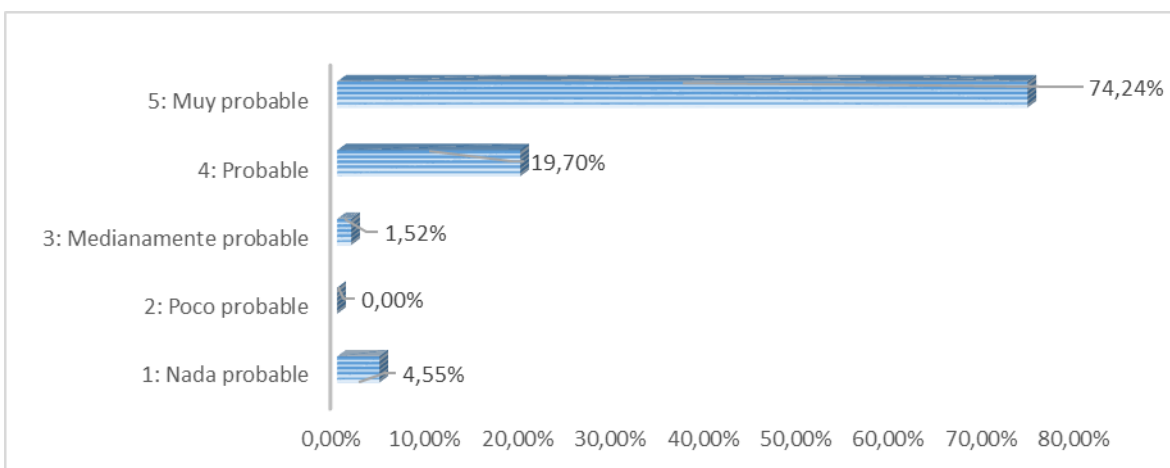


En esta pregunta se tuvo un 9.09% de los encuestados que dijeron que NO recomendarían a Sapiencia; se les preguntó el porqué de su respuesta negativa, a continuación, algunas de las respuestas:

- ▶ “Sapiencia es una estafa”
- ▶ “Todavía no se la respuesta a mi solicitud hasta entonces, procederé a calificar y recomendar”

9. ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros programas a un amigo o familiar?

La gran mayoría de los encuestados seleccionaron que es muy recomendado con un 74.24% o recomendado con un 19.70% sumando un 93.94% del total de la respuesta. Es importante tener en cuenta la respuesta de las 4 personas que respondieron “Medianamente probable”, “Poco probable” “Nada probable” que equivale al 6.07% 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

- ▶ “Muy buen servicio, siempre con buenos tiempos de respuesta.”
- ▶ “Están muy bien capacitados para realizar cada labor, también entiendo que deben de tener seriedad, pero considero a nivel personal que deberían de tener un poco de Empatía para con el servicio y trato hacia los estudiantes, que somos clientes de esta agencia. De igual forma, muy atentos”
- ▶ “urgente una fotocopidora dentro del lugar. Hay muchos que vivimos lejos, y se nos olvida alguna papel y cerca al lugar es difícil encontrar un lugar.”
- ▶ “es excelente el servicio, ágil y de calidad”
- ▶ “Relamente tuve una experiencia muy buena y los recomendaria ampliamente, podria ser mejor el tiempo de respuesta a las solicitudes y demas tramites, sin embargo han sido muy coherentes con los tiempos, pues si tardan en responder hay un amplio plazo para realizar las solicitudes”
- ▶ “¡¡Felicitaciones!! en un mundo donde el principal actor es la tecnología, que piensen en diferentes medios para dar respuesta a las inquietudes me parece magnífico. Sugerencia, más información respecto a los requisitos y documentos que se necesitan para ser aspirante.”



Alcaldía de Medellín
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

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.