



## INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2019

Este informe, es el resultado del consolidado de un total de 2 encuestas realizadas, una en el mes de septiembre y una en octubre 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



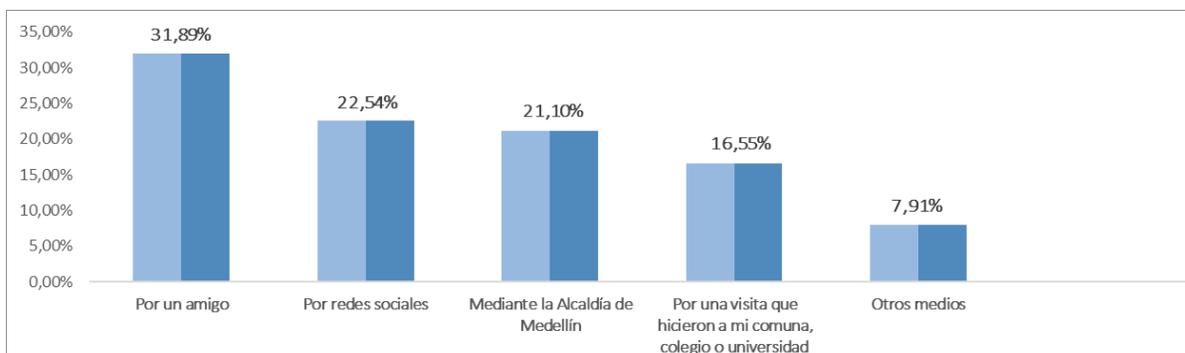
<b>Título de la Encuesta</b>	Encuesta de Satisfacción del usuario frente al Servicio de Atención al Ciudadano.
<b>Dependencia que coordinó la encuesta</b>	Equipo de Atención al ciudadano
<b>Unidad de muestreo</b>	Beneficiarios y ciudadanos que se contactan con la Agencia por los diferentes canales.
<b>Tamaño de la muestra</b>	417 usuarios
<b>Muestreo probabilístico</b>	Estratificado Error: 2.0%, Nivel de confianza: 98%
<b>Fecha de iniciación de encuestas</b>	1 de septiembre de 2019
<b>Fecha de terminación de encuestas</b>	31 de octubre 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



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

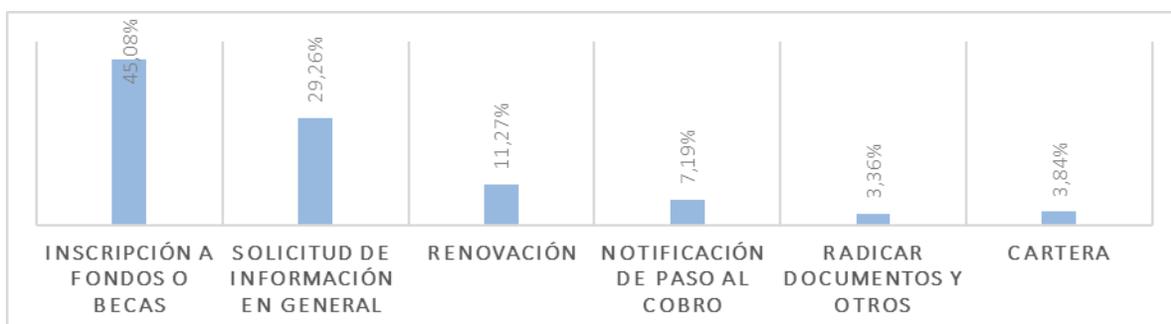
A partir de los datos de la encuesta, la mayoría de personas que dieron respuesta a la misma se dieron cuenta de la existencia de la Agencia por medio de un amigo o familiar (31.89%), por redes sociales (22.54%) y a través de la Alcaldía de Medellín (21.10%)

La siguiente gráfica representa los medios más efectivos al momento de difundir la existencia de la Agencia, como se puede observar, cerca del 92.08% de los encuestados conocen la Agencia por cuatro medios de difusión.



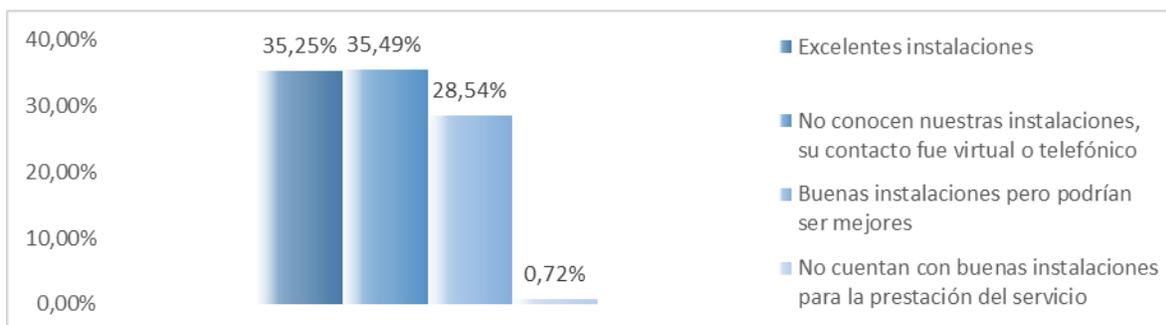
## 2. ¿A qué se debió tu visita a Sapiencia?

Las personas encuestadas que han visitado la Agencia en los últimos 2 meses, en su mayoría lo han hecho para inscripción a Becas Tecnologías, solicitud de información general y renovar sus créditos, para estos trámites nos han visitado el 86% de los encuestados.





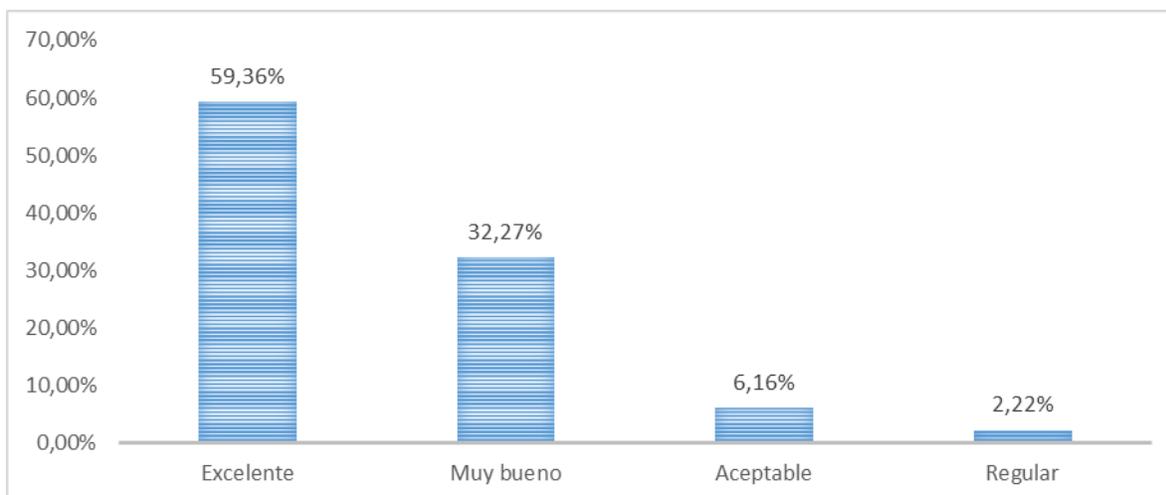
### 3. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



De las personas encuestadas que han visitado la Agencia en los últimos 2 meses, el 35.25% piensa que contamos con excelentes instalaciones y el 28.54% 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 35.49% 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 2.64% considera que el servicio fue malo.





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

- ▶ “Soy del 2 cohorte 2008/2, el operador era comfama y para mí fue pésima la información de legalización de le crédito, de hecho estoy en demanda ante el contencioso administrativo por Acción Nulidad del acto administrativo. “
- ▶ “Se puede mejorar la plataforma web de la agencia”
- ▶ “El día de la legalización la joven que me atendió no se tomó el tiempo de aclararme bien mis dudas, sólo trato de hacer todo lo más rápido posible sin dar a cabo una claridad respecto a los temas, esto conllevó que tuviera que llamar porque no me brindaron una información adecuada.”
- ▶ “La respuesta sobre la duda de la fecha de las inscripciones no fue solucionada, todo lo responden diciendo: "la información esta en la página".
- ▶ “Estoy pagando un crédito pendiente con ustedes, y lo mínimo que uno espera es que envíen al menos las facturas a tiempo. primero era información por todos los canales y con el tiempo empezaron a enviar tardísimo las facturas, posterior a eso dejaron de enviar la factura física para el pago y luego ni siquiera envían el correo con la factura digital para imprimir; lo único que hacen es inundarlo a uno de mensajes de texto para recordarle a uno que debe pagar; YO CONOZCO MIS RESPONSABILIDADES pero por mucho que quiera cumplirlas si no envían lo que les compete a ustedes es muy difícil hacerlo, agradezco me envíen la factura física de ahora en adelante a tiempo para poder cumplir mis responsabilidades con ustedes.”
- ▶ “Tuve un inconveniente en mi ultima renovación y no tenia nadie que me diera respuesta, llamaba a la universidad y de allá me mandaban para comfama, de comfama para sapiencia y viceversa.”

## ***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, siendo los tres canales utilizados en una proporción similar como lo muestra a continuación.



CANAL	%
<b>Virtual (página web, correo electrónico y redes sociales)</b>	<b>30,22%</b>
Excelente	19,18%
Muy Bueno	8,63%
Aceptable	0,96%
Regular	0,48%
Malo	0,96%



CANAL	%
<b>Teléfono</b>	<b>37,89%</b>
Excelente	20,38%
Muy Bueno	12,47%
Aceptable	3,12%
Regular	0,72%
Malo	1,20%

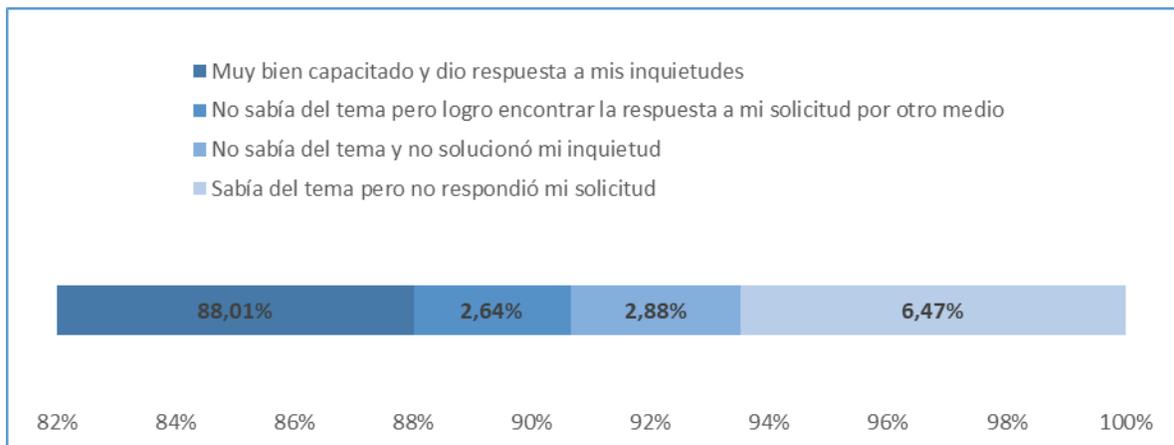


CANAL	%
<b>Presencial</b>	<b>31,89%</b>
Excelente	18,23%
Muy Bueno	10,31%
Aceptable	1,92%
Regular	0,96%
Malo	0,48%



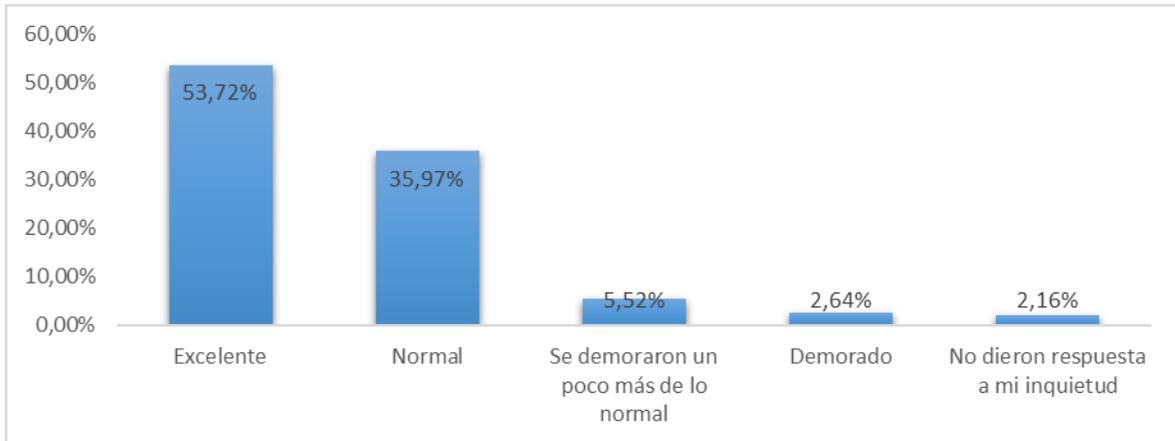
## 6. *¿Consideras que el personal que te atendió estaba capacitado para dar respuesta a la solicitud que nos hiciste?*

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 88.01% de los encuestados. El 11.99% 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.



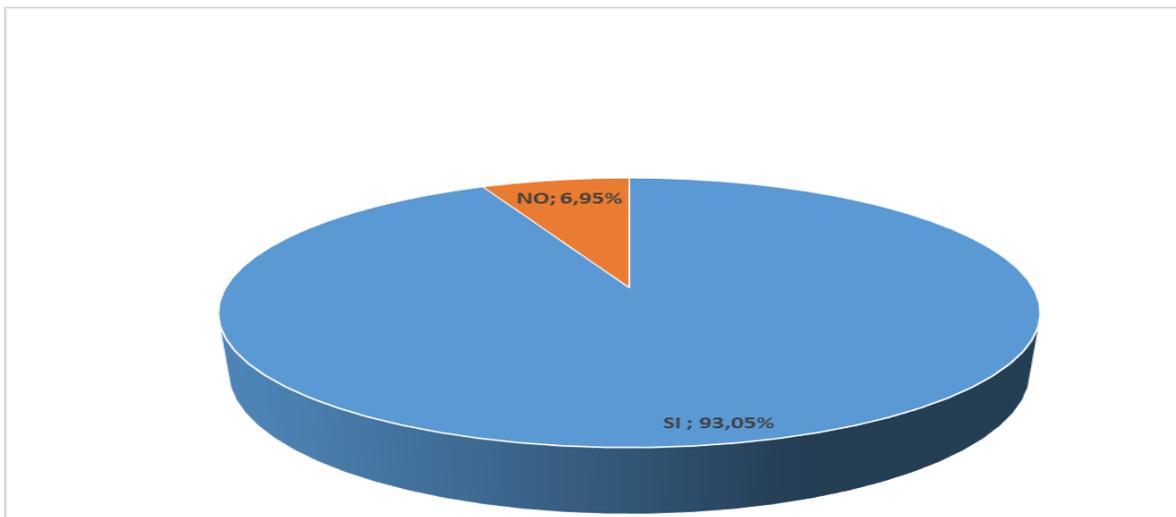
## 7. *¿Cómo te pareció el tiempo de respuesta a tus inquietudes?*

A la mayoría de las personas encuestadas les pareció que el tiempo de respuesta a sus inquietudes fue excelente con el 53.72% y normal con el 35.97%; con lo anterior tenemos aproximadamente un 10.32% 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 93.05% como entidad que posibilita el acceso a la educación superior en Medellín.



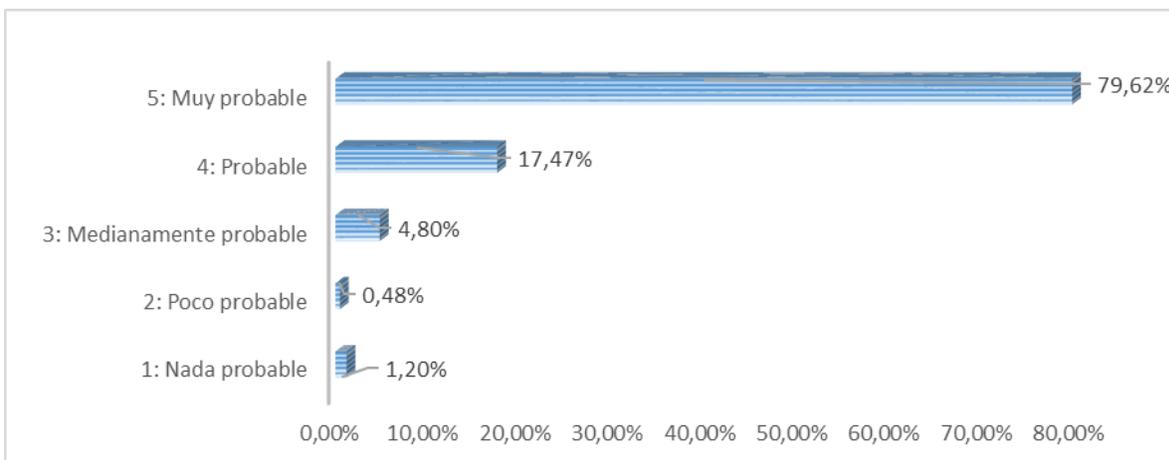


En esta pregunta se tuvo un 6.95% de los encuestados que dijeron que NO recomendarían a Sapiencia; se les preguntó el porqué de su respuesta negativa, a continuación, algunas de las respuestas:

- ▶ “No me gustaría que otros que ya están desmotivados lleguen a estarlo mas debido a su poca gestión respecto a la información que dan”
- ▶ “es excluyente con las personas que viven aca con menos de dos años y los jóvenes no son egresados de un colegio público.ellos tambien tienen derecho la educacion”
- ▶ “No he tenido la oportunidad de hablarlo con alguien”
- ▶ “apenas estoy conociendo”

## **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 79.62% o recomendado con un 17.47% sumando un 97.09% del total de la respuesta. Es importante tener en cuenta la respuesta de las 27 personas que respondieron “Medianamente probable”, “Poco probable” “Nada probable” que equivale al 6.48% 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

- ▶ “Lo único que me ha parecido incomodo, es que a personas que renovaron después de mi ya les hicieron desembolso y a mi aun siguen sin hacérmelo y me habían dicho que máximo la ultima semana de septiembre se hacia el desembolso.”
- ▶ “FELICITACIONES POR GRAN LABOR EN NUESTRA COMUNIDAD”
- ▶ “Me pareció muy exelente”
- ▶ “Ampliar las sedes.”
- ▶ “Qué sigan mejorando sus servicios.”
- ▶ “Las instalaciones son adecuadas pero falta un poco mas de señalizacion que permitan al ciudadano o al personal llegar al cubiculo requerido y sillas en la sala de espera.Otra oportunidad de mejora es brindar una informacion mas clara a las personas que son beneficiarias del sostenimiento con el manejo de la tarjeta para que no se pierdan con el manejo la primera vez, sobre los tiempos de la consiganacion y los telefonls donde puede comunicarse..”
- ▶ “En la página no es claro cómo realizar la inscripción si se va a estudiar un pregrado”
- ▶ “Gracias por las oportunidad”
- ▶ “Dejar en la pagina inicial de sapiencia las fechas de cuando son publicaciones de los fondos del año 2020-1,ya que no sabemos si la información que hay allí, esta 100% actualizada.”
- ▶ “Quiero felicitarlos porque su atención y respuestas son a la velocidad de la luz”

**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.