

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Sapiencia 2021 - 2

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

► INTRODUCCIÓN

La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA entiende la importancia de las evaluaciones que realiza para reconocer la percepción del ciudadano, la cual permite recoger la voz de los usuarios sobre su propio bienestar y la satisfacción que tienen con la oferta de servicios proporcionados por la Agencia; entendiendo su respuesta a través del análisis de los factores evaluados y el contexto en los grupos de valor.

El objetivo principal se centra en la evaluación de la efectividad frente al cumplimiento del servicio, la accesibilidad a la información, trámites, respuestas generadas a las necesidades del usuario y la atención brindada a las mismas. De la misma forma, se evalúan otros factores que hacen parte del proceso de manera indirecta como los espacios físicos en los cuales se realiza la prestación del servicio y el conocimiento que tienen los orientadores acerca de los servicios y programas ofrecidos en la Agencia.

Este informe, es el resultado del consolidado de las encuestas realizadas por los diferentes canales de atención, de la manera que se describe a continuación:

• **Página Web:** por medio de la siguiente ruta, en la página web de la agencia, contamos con un acceso permanente para que los ciudadanos califiquen la satisfacción del servicio y trámites: “Transparencia y acceso a la información/Atención al ciudadano/Encuesta de satisfacción – Servicios/ Encuesta de satisfacción – Trámites.

• **Correo electrónico:** en la firma del correo institucional info@sapiencia.gov.co, contamos con un banner de acceso a las encuestas en donde el usuario puede acceder para calificar el servicio.

• **Chat Institucional:** al finalizar la atención por medio del chat institucional, se envía un link de acceso para la calificación del servicio.

• **Canal presencial y telefónico:** actualmente las atenciones realizadas por el canal presencial y telefónico, son registradas en el módulo de PQRSDF.

Por medio de los canales mencionados en los párrafos anteriores, se consolidó la información de la evaluación del servicio, con una muestra de: 3.737 respuestas, esta muestra corresponde a la evaluaciones efectivamente realizadas durante la prestación o posterior a ella. No en todos los casos se logra evaluar todos los servicios, dado que esta evolución se efectúa acorde con la disposición de la persona, el ciudadano puede responder su experiencia con el servicios en una escala que puede valorarse de 1 a 5; 1 siendo la menor, y 5 como la mayor calificación en los canales telefónico y presencial.

► Objetivos

- Conocer la percepción que tiene el usuario frente al servicios que presta la Agencia, mediante los diferentes canales de atención.
- Reconocer el nivel de aceptación y la imagen que tiene el ciudadano de la Agencia.
- Identificar los factores a mejorar con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.
- Reconocer la efectividad de la atención prestada y su impacto en la imagen institucional.
- Reconocer el conocimiento de los orientadores de la Agencia, frente a los servicios y proyectos ofrecidos.

► Ficha técnica

Título de la Encuesta	Encuesta de Satisfacción del usuario frente al Servicio De Atención al Ciudadano - Trámites.
Dependencia que coordina la encuesta	Equipo de Atención a la ciudadanía.
Unidad de muestreo	Beneficiarios y ciudadanos que se contactan con la Agencia por los diferentes canales.
Tamaño de la muestra	3.737 usuarios.
Muestreo probalístico	Estratificado Error: 2.0%, Nivel de confianza: 98%
Fecha de iniciación de encuestas	01 de junio de 2021.
Fecha de terminación de encuestas	12 de noviembre de 2021.
Medio de aplicación de la encuesta	Formulario digital de página web, banner correo electrónico, encuesta chat institucional, calificación del servicio del canal presencial y telefónico.
Número de preguntas realizadas	6 preguntas con múltiple respuesta 1 pregunta por medio del canal presencial y telefónico.



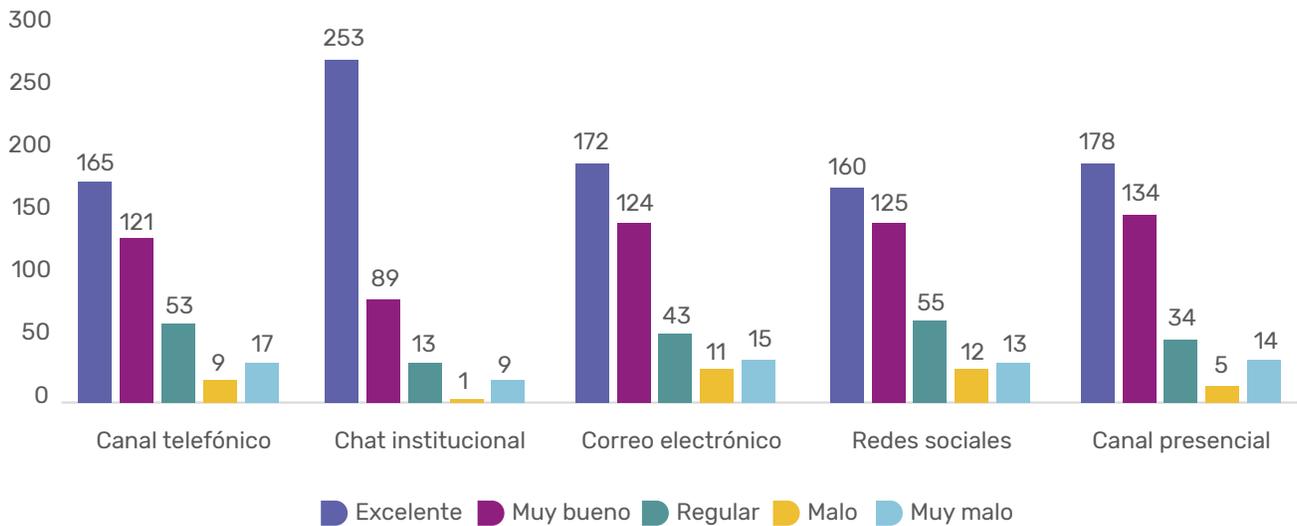
INFORME DE RESULTADOS
DE ENCUESTAS
POR MEDIO DE **FORMULARIO**



Como se mencionó en la introducción, a continuación se relacionan los resultados obtenidos de la encuesta realizada por medio de los formularios de Servicios y Trámites:

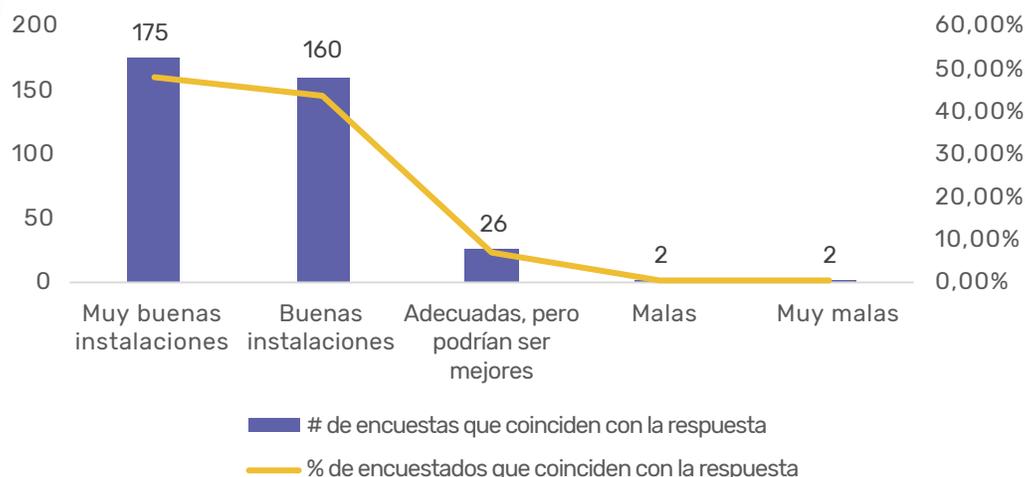
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SERVICIOS:

1. ¿Por qué medio tuviste contacto con nosotros? ¿Cómo calificarías el servicio?



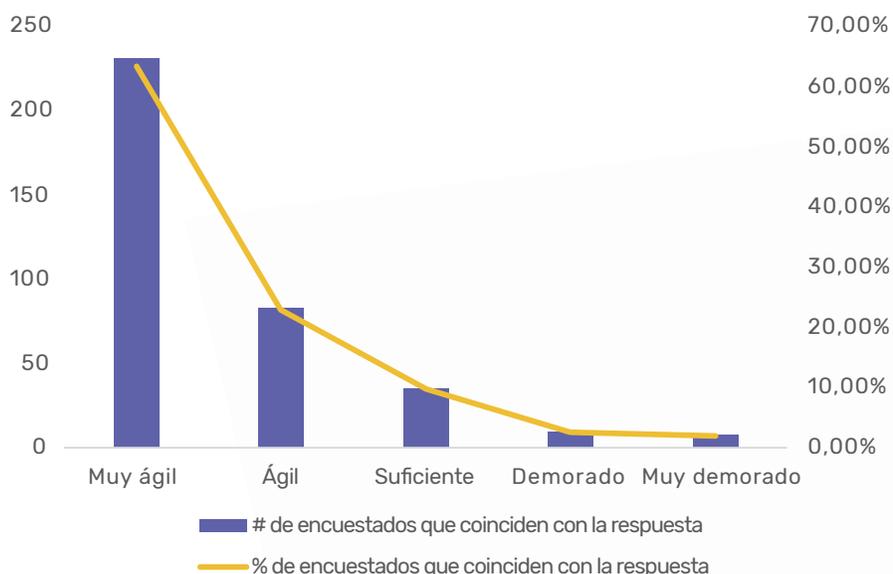
De acuerdo los resultados logramos evidenciar que en un 83% los ciudadanos están satisfechos con el servicio recibido por los diferentes canales, siendo el chat institucional, el canal presencial y el correo electrónico respectivamente los mejores calificados. El 11% califica el servicio como regular y un 6% no está conforme con el servicio. Con respecto a la encuesta anterior, publicada en el mes de junio, se evidencia un incremento positivo en la satisfacción de los usuarios, ya que la calificación promedio se encontraba en un 60% de por los diferentes canales.

2. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



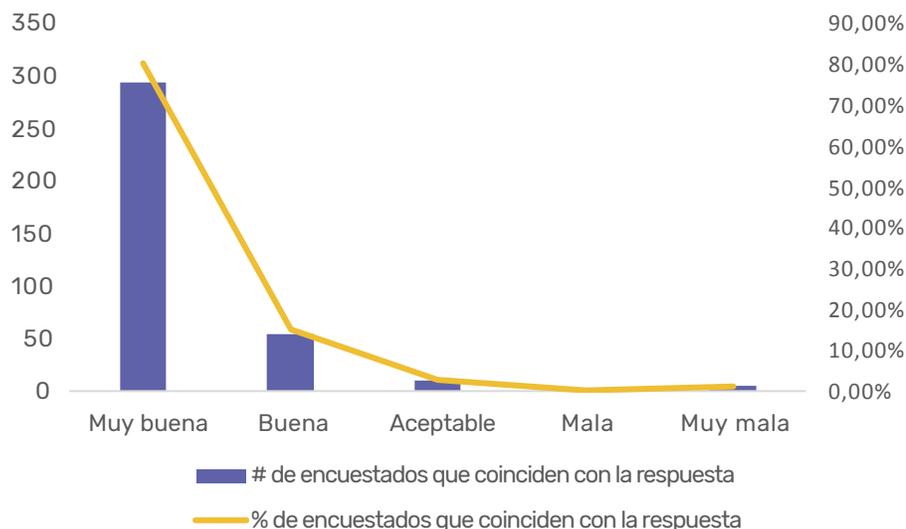
El 91.78% de los encuestados que han visitado la Agencia, tienen una opinión positiva y están conformes con las instalaciones de SAPIENCIA, solo el 1.10%, no están conformes después de habernos visitado. Con respecto a las encuestas anteriores de la vigencia, la percepción de los usuarios respecto a las instalaciones se mantiene positiva estando en un promedio de calificación de más del 90%.

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



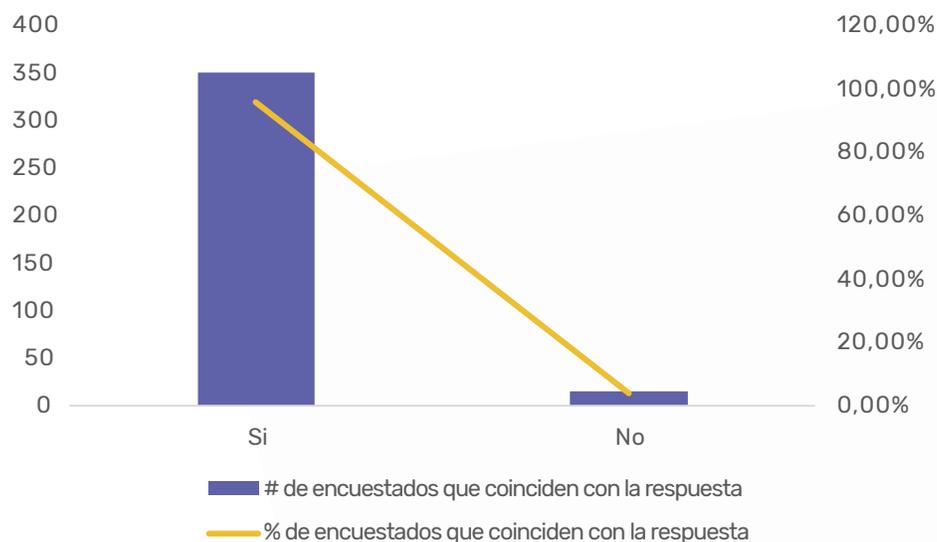
El 95.62% de los usuarios encuestados, consideran que el tiempo de respuesta es ágil y suficiente, el 4.38% consideran que los tiempos no son lo esperado. Se evidencia una evolución positiva en la satisfacción de los usuarios con respecto a los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que la última evaluación arrojó un resultado de satisfacción del 64.19%.

4. ¿Cómo calificarías la amabilidad en la atención?



El 95.62% de los encuestados tiene una percepción positiva con respecto a la atención recibida, el 1.64% no están conformes con el servicio. En comparación con la encuesta anterior, evidenciamos un aumento en la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que aumentamos 6 puntos.

5. ¿Consideras que el personal de nuestra entidad estaba capacitado para dar la respuesta a tu solicitud?

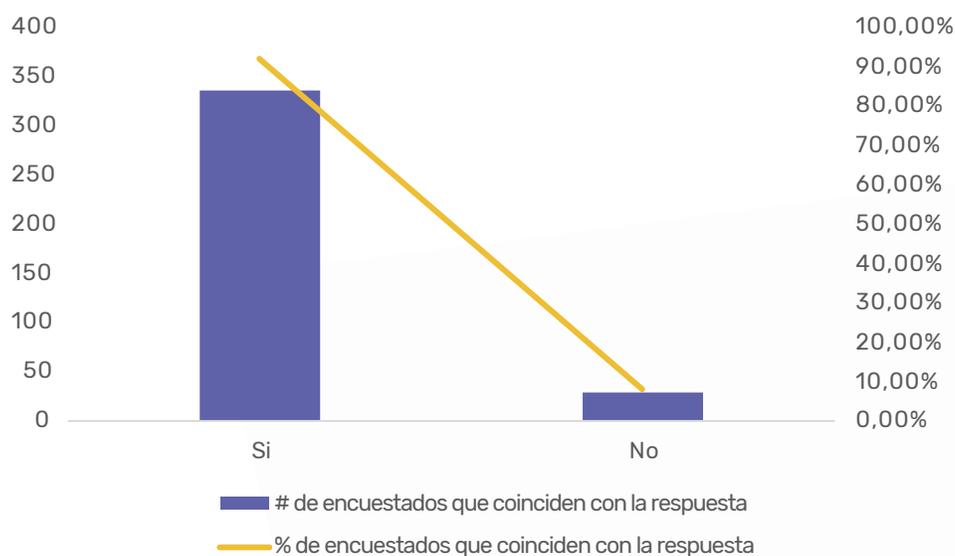


El 95.89% de los encuestados considera que el personal de la Agencia está capacitado para resolver sus inquietudes, lo que aumentó en 22 puntos la calificación anterior. El 4.11% presentó una calificación desfavorable.

Responden los que contestaron NO (Algunas respuestas de las personas que contestaron)

- “Escribí para que me solucionarían y pagarán el faltante a la universidad y me tocó pagarlo a mi ya que no me dieron respuesta”.
- “Necesito que me digan a donde debo acudir para gestionar mis horas de trabajo social y no me responden lo que necesito”.
- “No fue preciso con la respuesta”.
- “No hubo solución”.
- “Porque no me dicen nada claro del desembolso de mi sostenimiento”.
- “Nunca recomendaría sapiencia a nadie en mi vida. Si aún día necesito dinero prefiero vender las cosas que tengo que volver a ustedes”.
- “Solicité información acerca del cómo puedo obtener un extracto de la deuda”.

6. ¿Con la atención recibida ¿quedó resuelta tu inquietud?



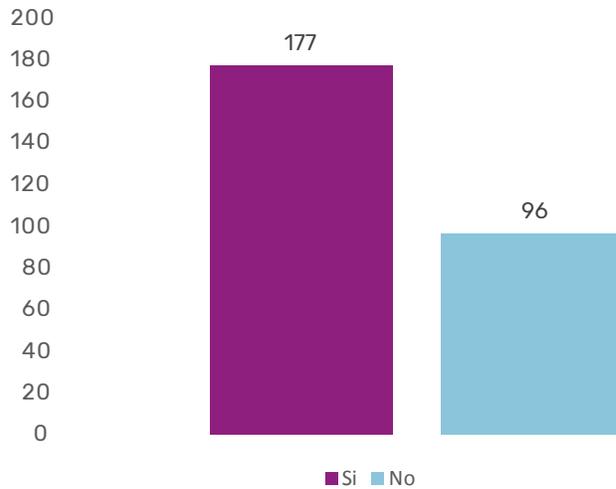
Se destaca que el 92.05% de los encuestados quedaron satisfechos con la atención recibida por medio de los diferentes canales, lo que aumenta en 25 puntos el resultado de la encuesta anterior.

Responden los que contestaron NO (Algunas respuestas de las personas que contestaron)

- “Este semestre sapiencia me financio parcialmente sin razón alguna y aún no me dan respuesta”.
- “Dado a que hay tantos programas y convenios, hay ocasiones en que las respuestas no resuelven las inquietudes o lo hacen a medias”.
- “Necesito que me den información sobre las horas de trabajo social, ya envié dos correos y literal solo copian y pegan un texto que ni siquiera le da respuesta a mi pregunta”.
- “No hubo solución”.
- “No me dan una respuesta concreta de porque personas que renuevan después que yo el pp reciben primero el sostenimiento cuando hacen énfasis en que uno debe de renovar pronto para que le desembolsen pronto”.
- “Tener algún tipo de vínculo con Sapiencia es una de las peores decisiones que he tomado en mi vida”.
- “No me dieron la respuesta que solicité”.
- “CONSIDERO QUE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL CHAT DEBERIAN SABER ACERCA DE LA EMPRESA”.

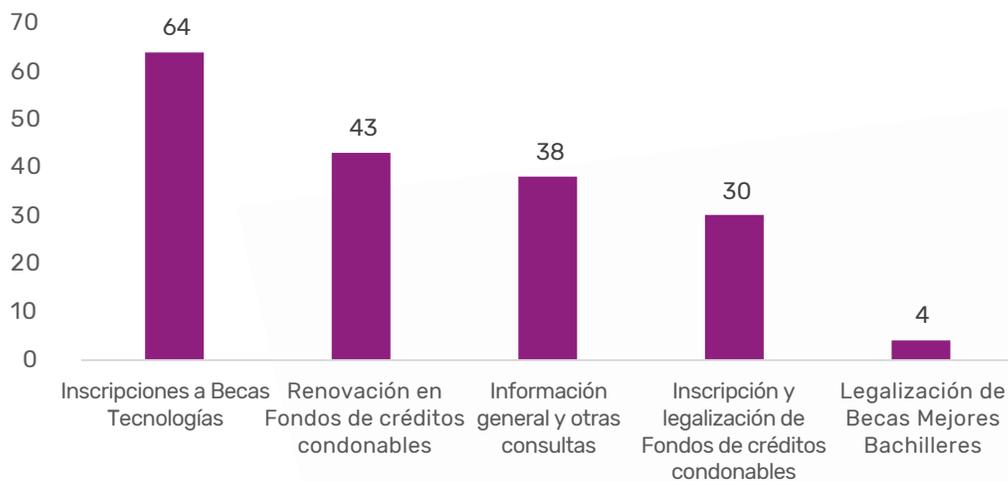
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - TRÁMITES

1. ¿Has realizado algún trámite con nosotros? Si la respuesta es NO, pasa a la pregunta 5.



De los ciudadanos encuestados, el 64.84% responde que ha realizado algún trámite en la Agencia, el 35.16% informa que no ha realizado trámites con la entidad.

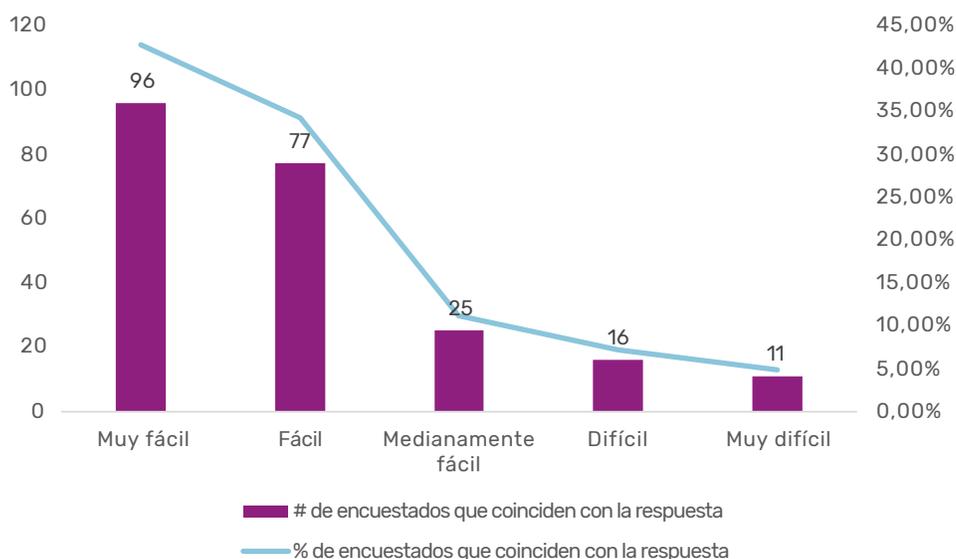
2. ¿Cuál de los siguientes trámites has realizado?



Inscripción a Becas Tecnologías de acuerdo a los resultados de la encuesta, es el trámite más realizado por los ciudadanos con un 35,75%, seguido por un 24,02% **Renovación en fondos de créditos condonables** y un 21,23%, la **inscripción y legalización de Fondos y Legalización de Becas mejores bachilleres** tienen un 16,76% y un 2,23% respectivamente.

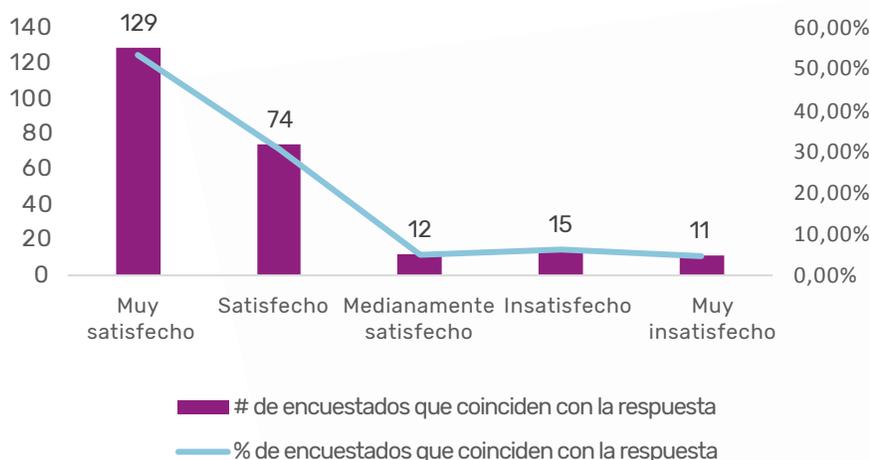
Nota: Es importante aclarar que teniendo en cuenta que al momento de la encuesta no se encontraba activa la convocatoria de Fondos de créditos condonables, correspondiente al semestre 2021-2.

3. Facilidad para acceder al enlace del trámite que buscabas



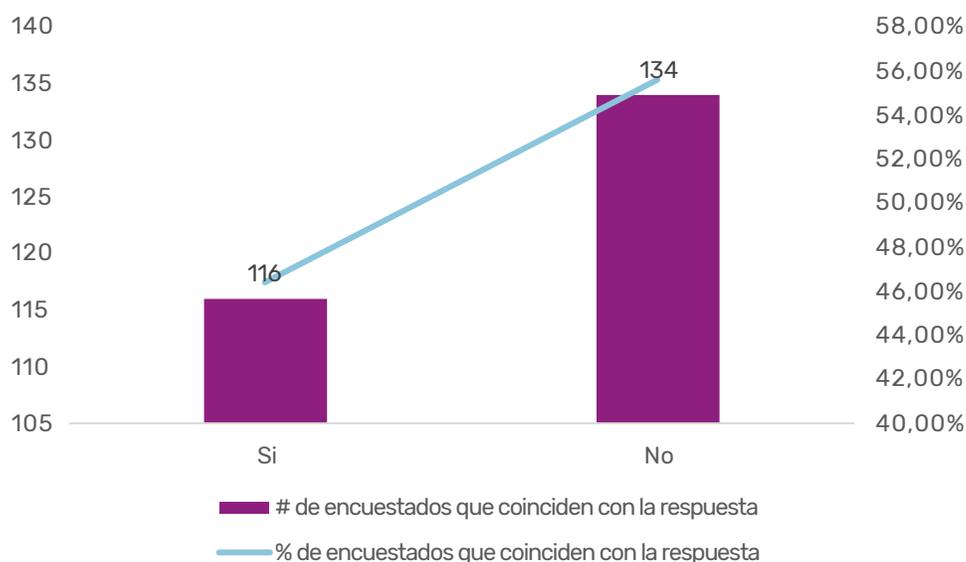
Se destaca que para el 76,89% de los encuestados fue muy fácil el acceso al trámite que buscaba, el 11,11% manifestaron que fue medianamente fácil y solo un 12% respondieron que fue difícil el acceso.

4. Nivel de satisfacción con el trámite realizado



Se resalta el resultado positivo con respecto al nivel de satisfacción de los ciudadanos encuestados frente al trámite realizado con la entidad. Un 84,23% quedó satisfecho con el trámite realizado y solo un 10,49% demostró insatisfacción con su respuesta.

5. ¿Consideras que los trámites en nuestra entidad podrían mejorar?

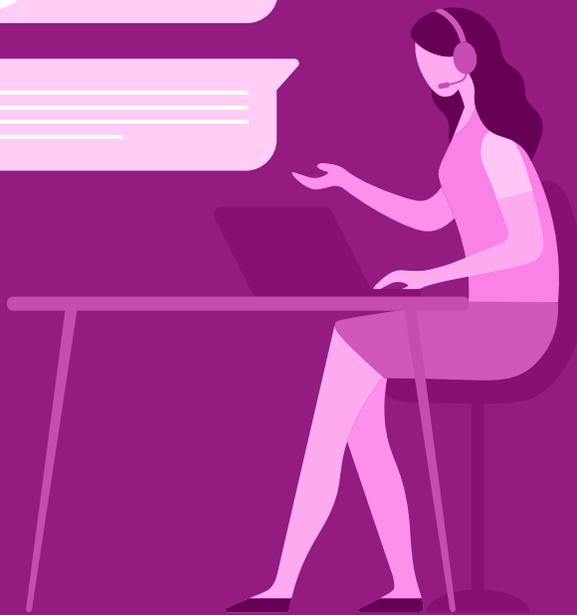
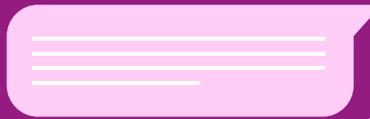


Un 55,60% de los ciudadanos encuestados considera que no es necesario mejorar los trámites en nuestra entidad y un 46,40% si considera necesario que se realice revisión para mejorarlos.

Responden los que contestaron SI (Algunas respuestas de las personas que contestaron)

- “Informando en la página directamente con quien se debe hacer el trámite”.
- “En ciertas ocasiones alguna información no queda del todo clara y es necesario acudir a preguntar en alguno de los canales de comunicación”.
- “Me parece que no son suficientemente claros y no han dado respuesta sobre el deposito de el sostenimiento del fondo epm, ya han pasado mas de 7 meses desde que termine el semestre y aun no han dado respuesta, me dijeron que después de enero y ya vamos en junio y nada”.
- “Siempre es necesario mejorar constante y continuamente la atención para una mayor satisfacción del cliente”.
- “Aunque no es complicado solicitar un trámite con Sapiencia, simplificar un poco más el proceso creo y sería conveniente”.
- “Algunas preguntas no son claras o pertinentes”.

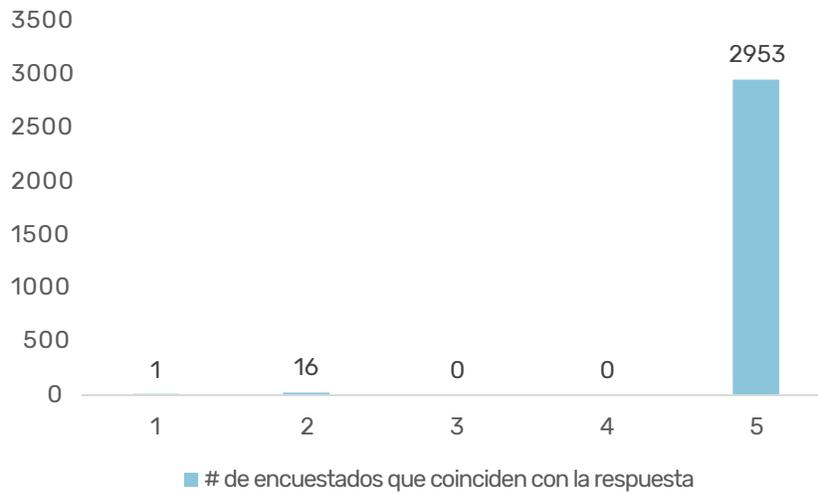
- “Cada vez van mejorando siendo más eficaz”.
- “Siempre se puede ser mejor en algo”.
- “Hacer lo posible para que la respuesta sea lo más pronto posible”.
- “Usualmente los procesos son satisfactorios, pero hay momentos en los que se carece de excelencia”.
- “Que cada programa cuente con más reuniones para solucionar dudas”.
- “Las respuestas a las inquietudes que sean más rápidas”.
- “Mayor claridad con los procesos, grabar instructivos, y abrir más líneas de atención y comunicación un WhatsApp por ejemplo”.
- “Información más clara en cuanto los tiempos de desembolsos”.
- “Todos los servicios siempre tendrán algo por mejorar, sobre todo en los tiempos de respuesta”.
- “Quizás un bot de WhatsApp podría ayudar bastante al tema de la autogestión de los usuarios”.
- “Debería haber atención física también”.
- “Atención muy buena, rápida y oportuna”.
- “Deberían tener la página actualizada cuando se acaben los recursos ya que uno se desespera del tiempo porque la comuna no registra en el listado y a la hora de llamar dicen que esa comuna no tiene recursos, también el personal debería ser más amable y estar más capacitado para brindar respuestas más acordes a lo relacionado con los créditos, ya que todos no manejamos la información completa y estos proceden a responder de manera irónica”.
- “Podrían ser más claros en mostrar las formas de inscripción y fechas de interés”.



CALIFICACIÓN DE LOS CANALES PRESENCIAL TELEFÓNICO - ÚNICA PREGUNTA

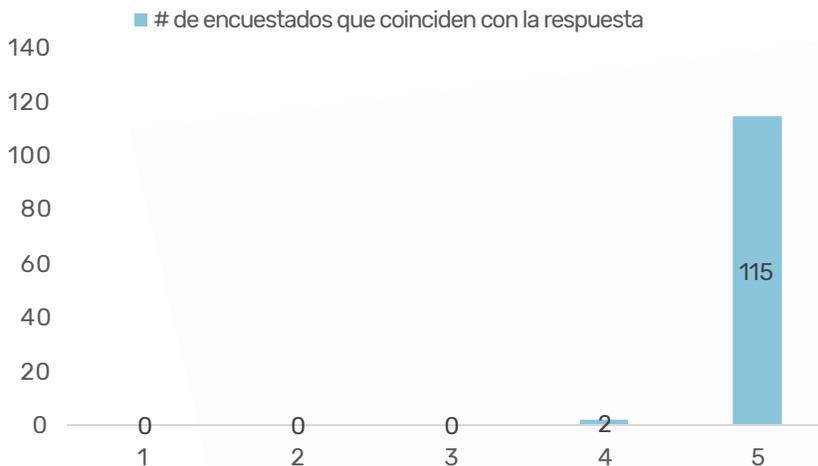


Telefónico - Califique de 1 a 5 el servicio que recibió en esta llamada siendo 5 la mayor calificación y 1 la menor calificación



En la pregunta realizada frente a la calificación del servicio por medio de la atención telefónica al momento de finalizar la llamada, el 99,43% de los encuestados calificaron con 5, la cual es la mayor calificación, tan solo un 0,03% calificaron con 1 el servicio.

Presencial - Califique de 1 a 5 el servicio que recibió siendo 5 la mayor calificación y 1 la menor calificación.



En la pregunta realizada frente a la calificación del servicio por medio de la atención presencial al momento de finalizar la visita el 98,29% de los encuestados calificaron con 5, la cual es la mayor calificación y un 1,71% calificaron con 4 el servicio.

► Conclusiones

- La calificación general en cuanto al servicio, tuvo un crecimiento positivo en la percepción de los ciudadanos, se considera que desde el proceso se implementaron mecanismos de medición más inmediata que permitiera al ciudadano, expresar su experiencia al momento de recibir la atención por los diferentes canales.
- Se resalta que el 95.62% de los usuarios encuestados, consideran que el tiempo de respuesta es ágil y suficiente, lo que representa un impacto positivo y significativo frente a evaluaciones anteriores, en especial en el uso de herramientas como el módulo de PQRSDf y las mejoras aplicadas al proceso de radicación.
- Se destaca también que el 95.62% de los encuestados tiene una percepción positiva con respecto a la atención recibida, lo que confirma que los esfuerzos realizados por medio de capacitaciones y retroalimentaciones a los equipos de cara al ciudadano han sido eficientes.
- La evaluación relacionada con el acceso a los trámites de la entidad, ha sido implementada en este último semestre, refleja un resultado positivo, teniendo en cuenta que un 84% de los ciudadanos quedó satisfecho con el trámite realizado y solo un 10,49% demostró insatisfacción con su respuesta, el principal factor que generó el nivel de insatisfacción tiene relación con la forma como el ciudadano encuentra la información y vínculos en la página web, lo que nos indica la revisión en el año 2022 de la misma.
- Con esta evaluación fue posible analizar el impacto positivo que tiene el centralizar en un único sistema el registro de las PQRSDf, con lo que confirmamos que es un proyecto que debe continuar de manera constante en la Agencia, con el fin de mantener un resultado positivo en cuanto a la percepción de los ciudadanos.
- La presentación del informe de resultados de las encuestas de manera semestral demostró ser eficiente, ya que, se cumplió con los objetivos, además, de ella, se puede concluir que efectivamente, tanto los canales como los mecanismos de atención se fortalecieron e impactaron positivamente la imagen institucional, mejorando el nivel de confianza del ciudadano hacia la Agencia.



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

📍 Sede principal Sapiencia
Transversal 73 N° 65 - 296
(574) 444 79 47
Medellín - Colombia

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

