

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

2023-1

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# CONTEXTO

Desde el proceso de atención a la ciudadanía como es habitual, realizamos de manera semestral, medición de la experiencia de los usuarios que interactúan con la Agencia por medio de los diferentes canales. Entendiendo la importancia de conocer su percepción con el fin de realizar retroalimentaciones y ajustes necesarios para la mejora continua en la prestación del servicio.

A continuación describiremos los medios por los cuales obtuvimos la información y los resultados más significativos.

Cálculo de la Muestra:

Total de atenciones: **50.020**

Cálculo de Muestra: 2.292 (95% Confianza -2% Margen de error)

## Muestra Real: 3.673 encuestados

- 1.182 respuestas en el consolidado del formulario encuesta
- 2.491 respuestas obtenidas por medio del canal telefónico

# de Atenciones	Medio
6.188	Módulo
2.426	Mercurio
3.863	Chat
14.062	Teléfono
4.470	Facebook
56	Twitter
5.378	Instagram
13.577	Correo
<b>50.020</b>	<b>Totales</b>

# MEDIOS EVALUADOS

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 y redes sociales:** enlace de acceso al formulario de encuesta.



**Correo electrónico:** banner de acceso en la firma de correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co).

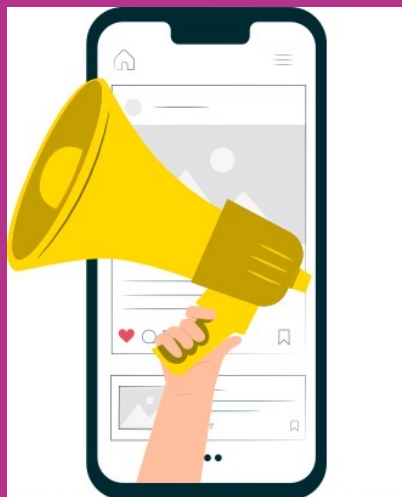


**Chat Institucional:** al finalizar la atención por medio del chat institucional, se envía un link de acceso para la calificación del servicio.



**Canal presencial y telefónico:** actualmente las atenciones realizadas por el canal presencial y telefónico, son registradas en el módulo de PQRSDF y en el mismo se solicita la calificación de la atención.

**Nota:** se envía link por medio de correo **masivo de encuesta de satisfacción:** por medio de la herramienta mailchip, se envía formulario de encuesta a BD de las personas que se contactan con la agencia por medio de los diferentes canales y para diferentes procesos.



# RESULTADOS DE ENCUESTAS

**SAPIENCIA**

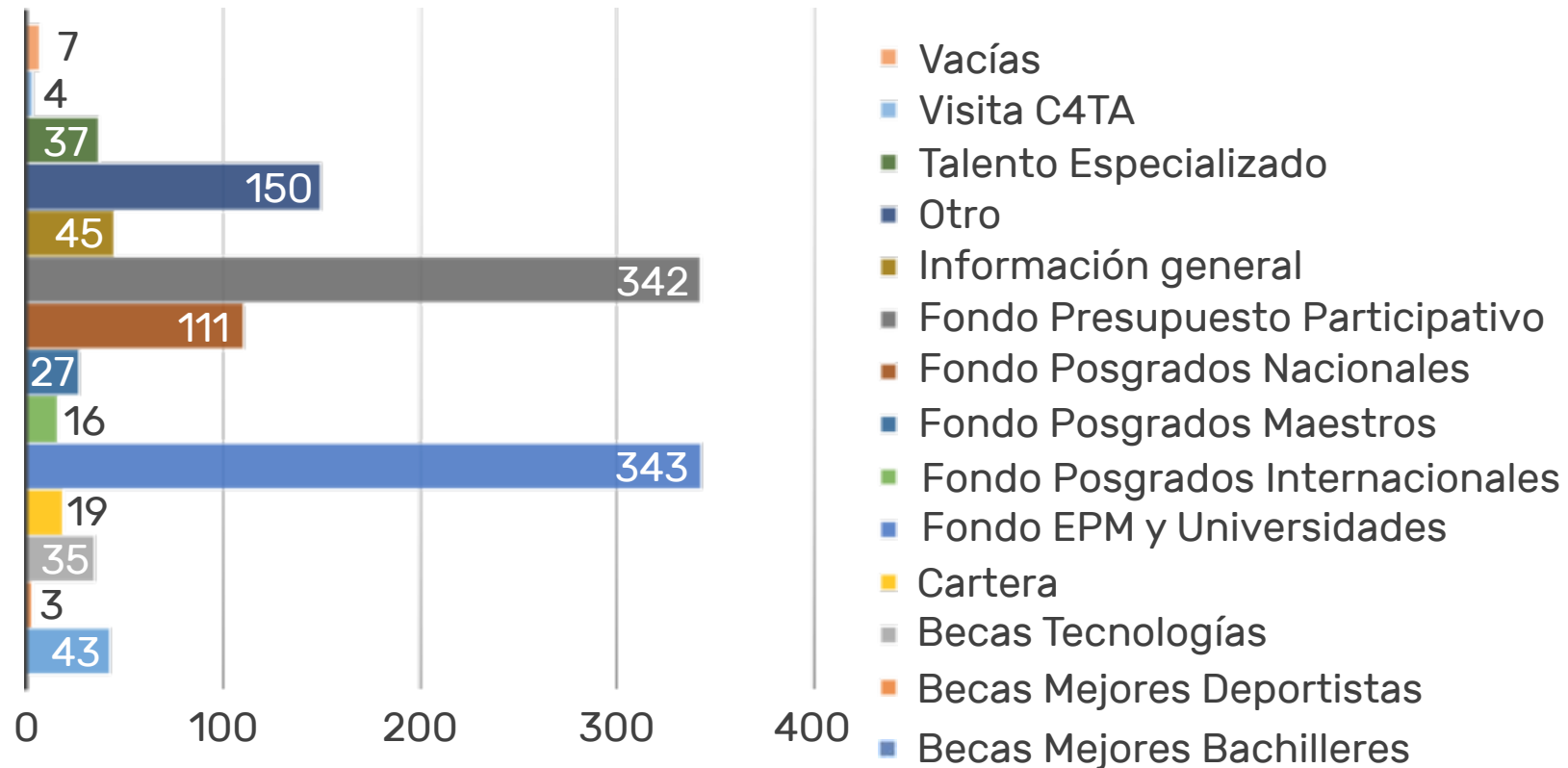
Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



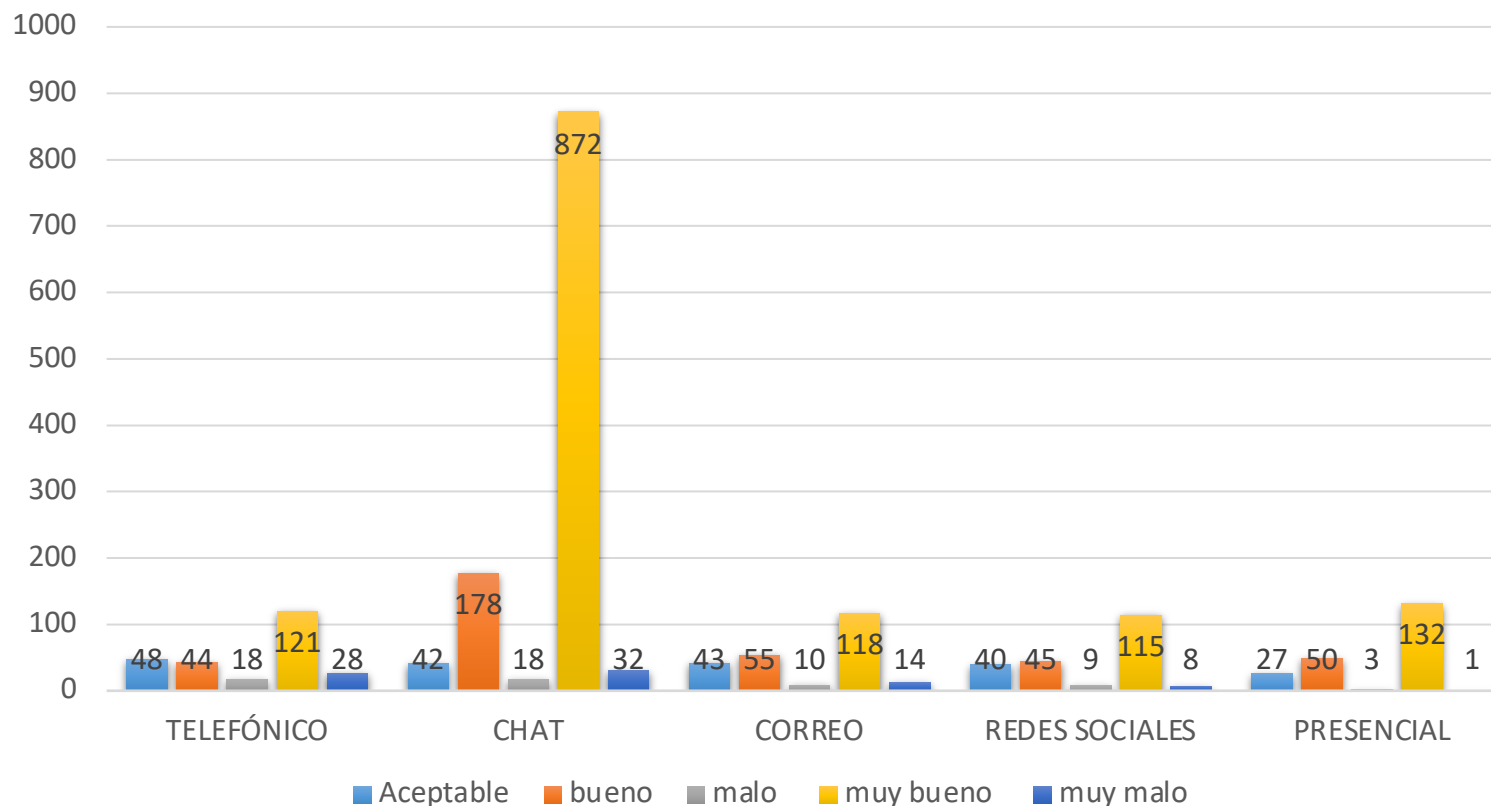
**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

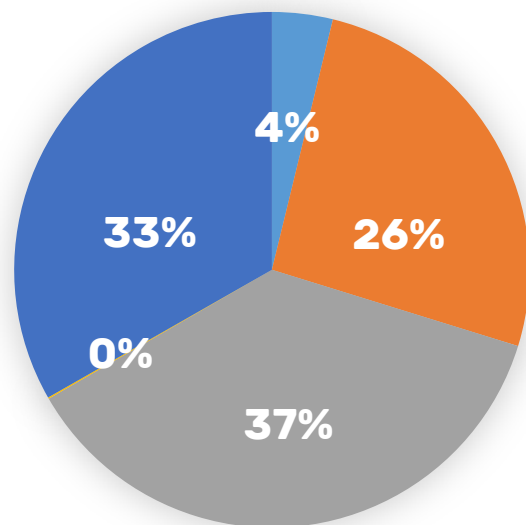
# 1. ¿Cuántanos el motivo de tu contacto con nosotros?



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

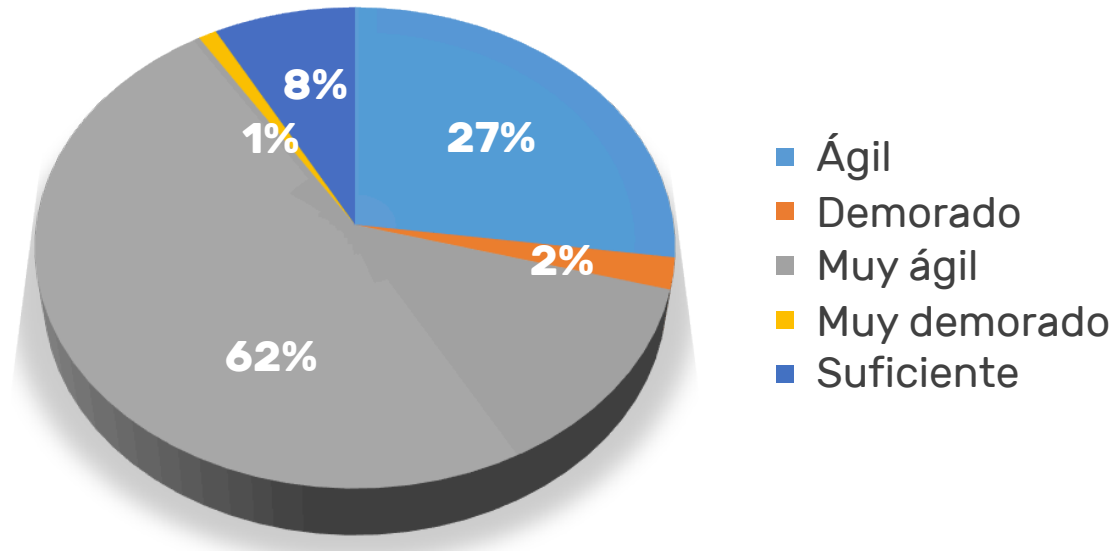


### 3. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



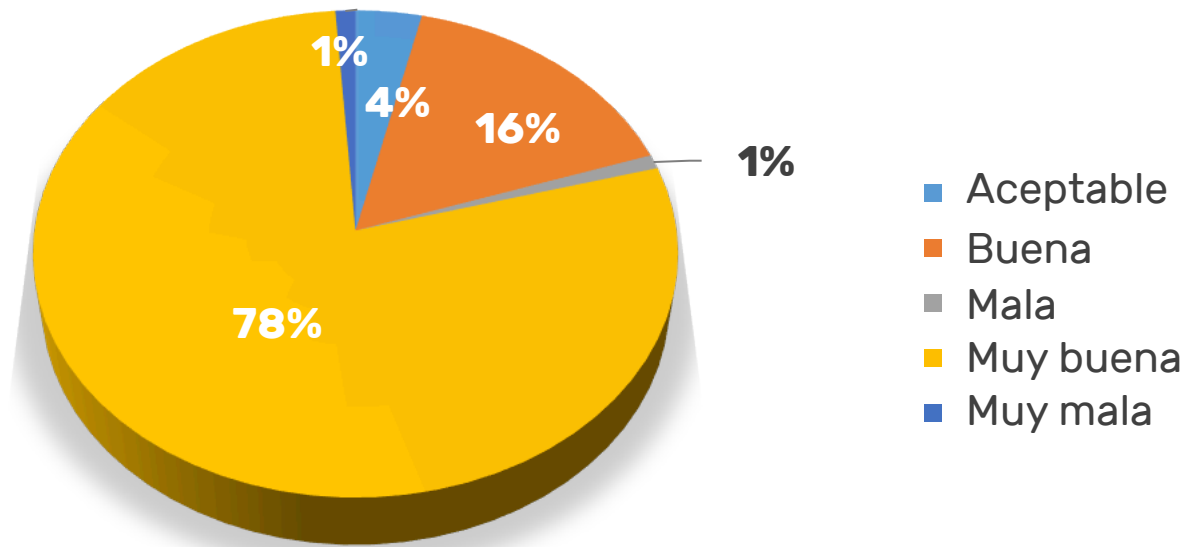
- Adecuadas, pero podrían ser mejores
- Buenas instalaciones
- Muy buenas instalaciones
- Muy malas
- No he visitado las instalaciones

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

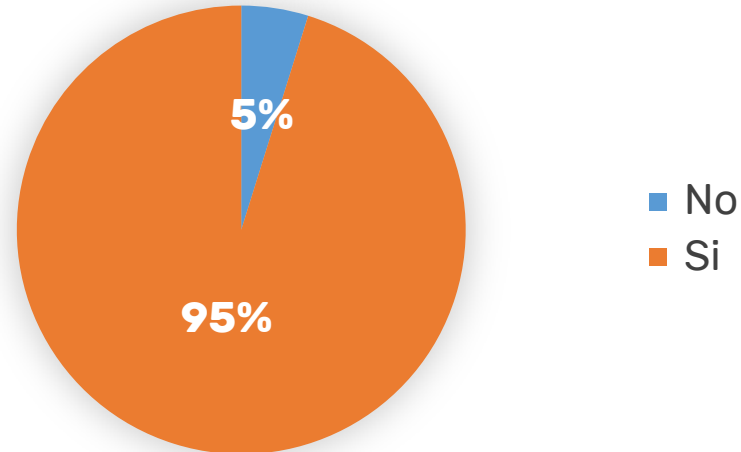




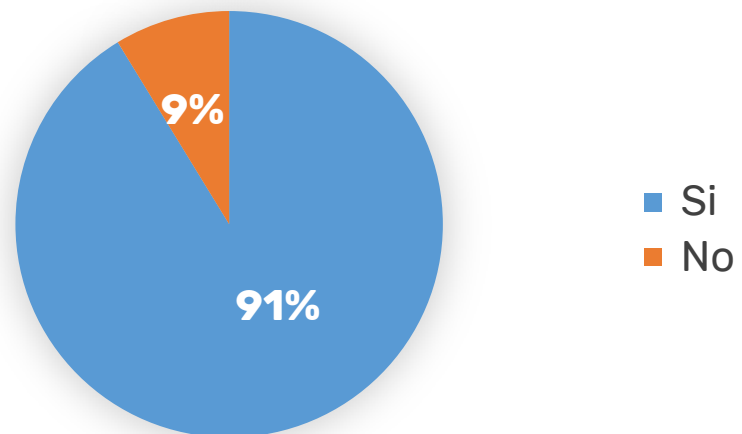
## 5. ¿Cómo calificarías la amabilidad en la atención?



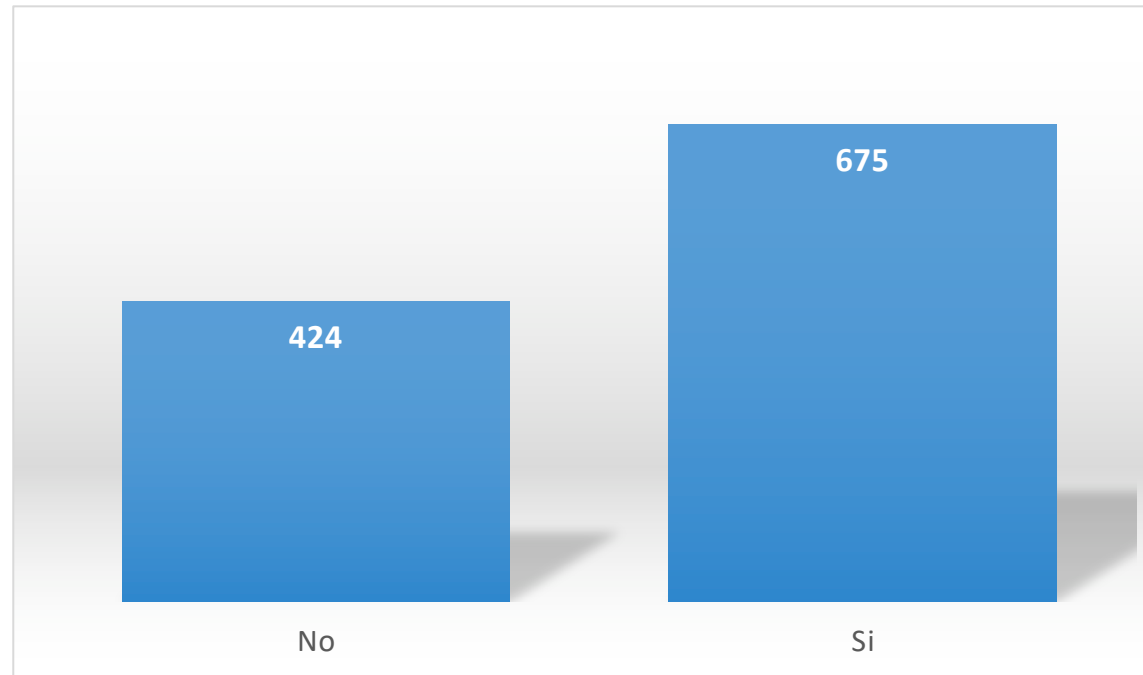
## 6. ¿Consideras que el personal de nuestra entidad estaba capacitado para dar la respuesta a tu solicitud?



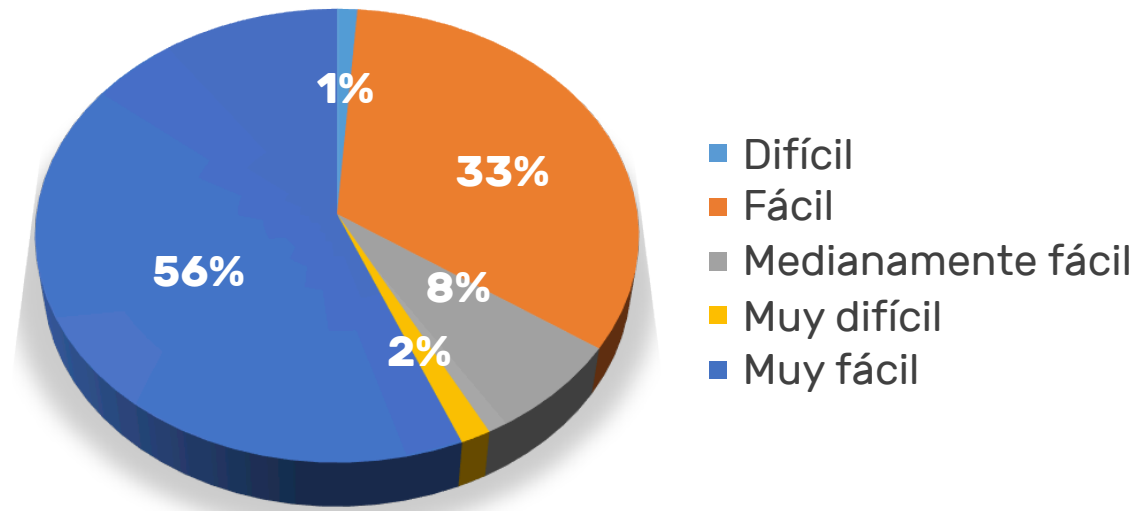
## 7. Con la atención recibida, ¿quedó resuelta tu inquietud?



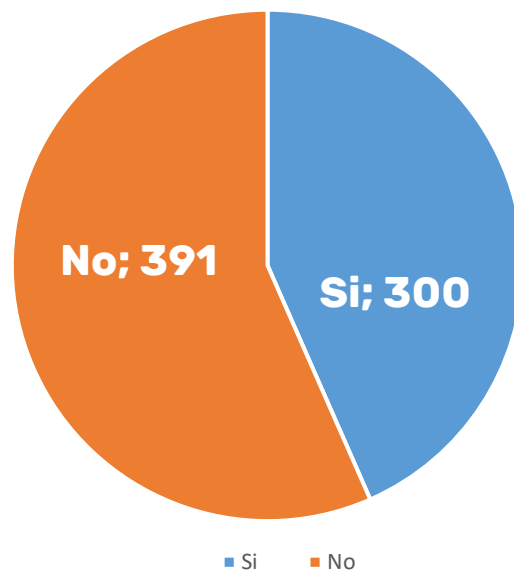
## 8. ¿Has realizado algún trámite con nosotros?



## 9. Facilidad para acceder al enlace del trámite que buscabas

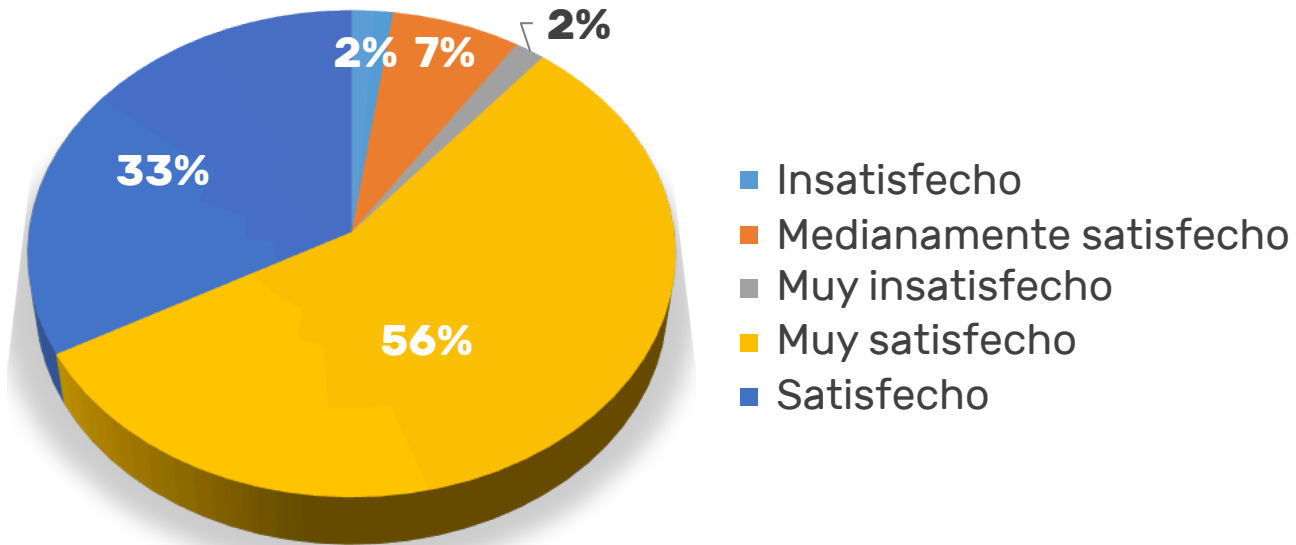


## ¿Nuestros trámites podrían mejorar?

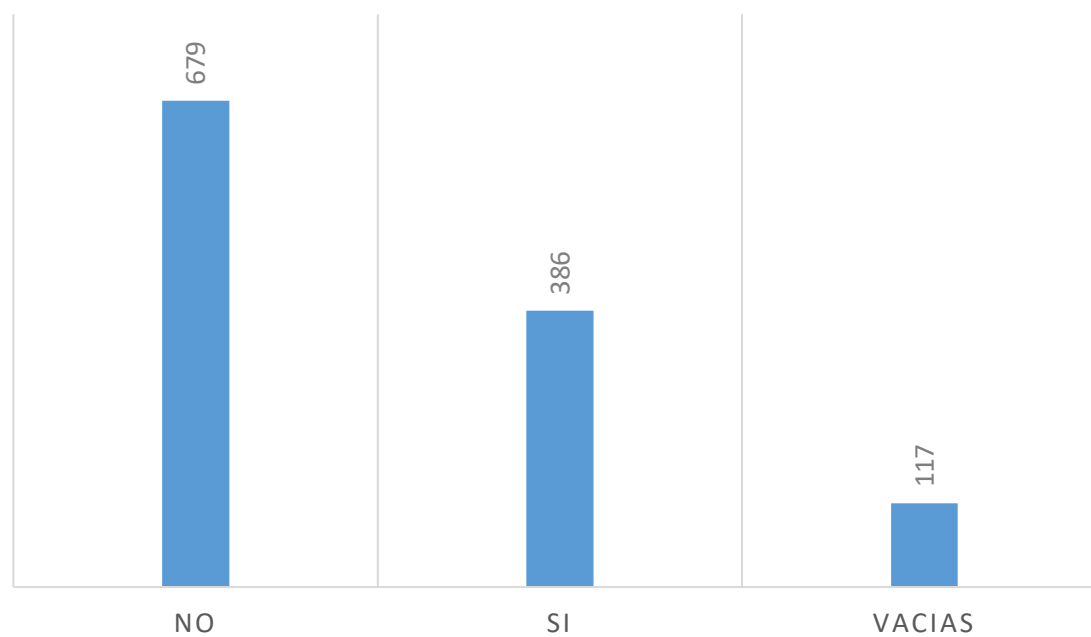


Un 56,58% de los ciudadanos encuestados considera que **NO** es necesario mejorar los trámites en nuestra entidad y un 43,42% **SI** considera necesario que se realice revisión para mejorarlos.

## 10. Nivel de satisfacción con el trámite realizado

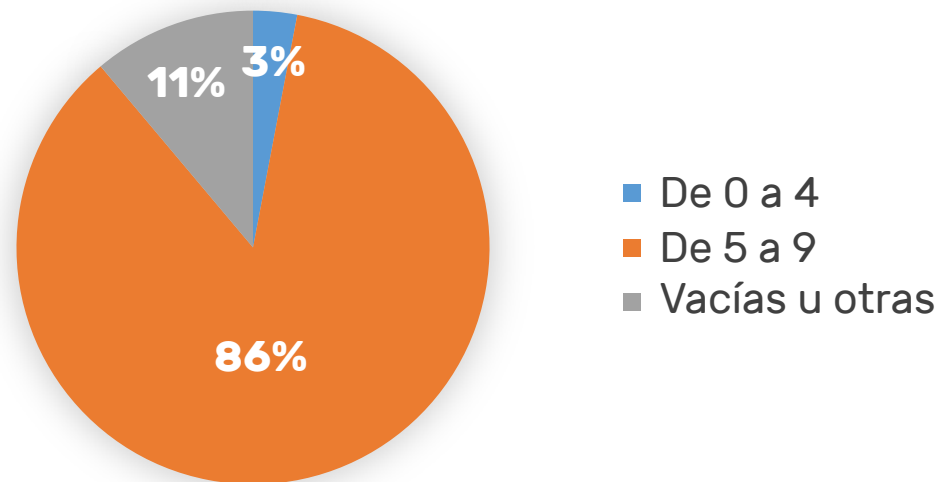


## 11. ¿Consideras que los trámites en nuestra entidad podrían mejorar?





## Telefónico - Pregunta 1. Califica de uno a nueve siendo uno la menor calificación y nueve la mayor.



# CONCLUSIONES

- La calificación general en cuanto al servicio, tuvo un crecimiento positivo en la percepción de la ciudadanía, se considera que desde el proceso se implementaron mecanismos de medición más inmediata que permitiera expresar su experiencia al momento de recibir la atención por los diferentes canales.
- Se resalta que se mantiene la percepción positiva en la mayoría de los usuarios con respecto al tiempo de respuesta, ya que similar que, en el informe anterior, un 95.17% 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 de las vigencias anteriores anteriores, en especial en el uso de herramientas como el módulo de PQRSDF y las mejoras aplicadas al proceso de radicación. Sin embargo, es importante resaltar que, en los comentarios de los usuarios, se requiere una mayor agilidad en las respuestas en temporada de convocatorias y renovaciones.
- La evaluación relacionada con el acceso a los trámites de la entidad ha reflejado un resultado positivo, aunque sigue presentando oportunidades de mejora. Teniendo en cuenta que un 87.34% de los ciudadanos quedó satisfecho con el trámite realizado, se evidencia el resultado de las acciones realizadas de manera tecnológica y administrativa para mejorar el acceso a los mismos. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo, tanto los canales, como el talento humano, con el objetivo de seguir mejorando de manera positiva el acceso a los trámites y servicios de la entidad.

## RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta la respuesta de la ciudadanía a las preguntas realizadas por medio de redes sociales (Instagram) se sugiere articulación con los demás procesos con el fin de evaluar puntualmente los programas y proyectos de la Agencia, utilizando este medio que evidencia un alcance positivo.
- Así mismo, se recomienda incluir el banner de acceso a la encuesta de satisfacción, en la firma de los correos de los colaboradores de la Agencia que interactúan con la ciudadanía de manera constante.
- Con el fin de articular todos los procesos, se recomienda realizar encuestas constantes de satisfacción a los beneficiarios de programas y proyectos en conjunto con el proceso de atención a la ciudadanía. Lo anterior, con el objetivo de lograr informes integrales que permitan mayor conocimiento de los grupos de valor.
- Se recomienda incluir encuesta telefónica automatizada para la calificación de la atención. Para este punto, el proceso de atención a la ciudadanía, se encuentra tramitando esta opción con el operador del servicio.

**¡GRACIAS!**

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**