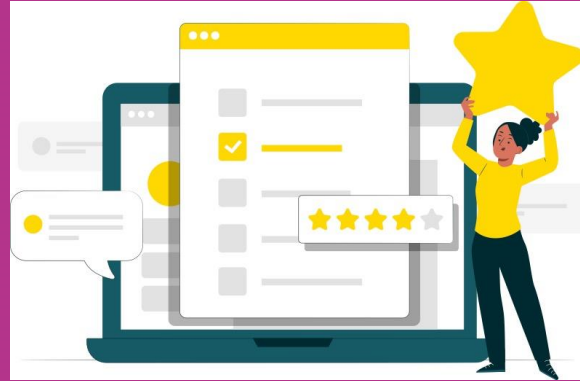




RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

2023-2

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: **57.675**

Muestra Real: 5.379 encuestados

- 723 respuestas en el consolidado del formulario encuesta
- 4.656 respuestas obtenidas por medio del canal telefónico

# de Atenciones	Medio
3.189	Módulo
1.252	Mercurio
20.962	Chat
11.622	Teléfono
4.616	Facebook
10X	
7.295	Instagram
8.729	Correo
57.675	Totales

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.



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



Canal telefónico: actualmente las atenciones realizadas por el canal telefónico, al finalizar la llamada el usuario queda en la encuesta la cual consta de dos preguntas

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

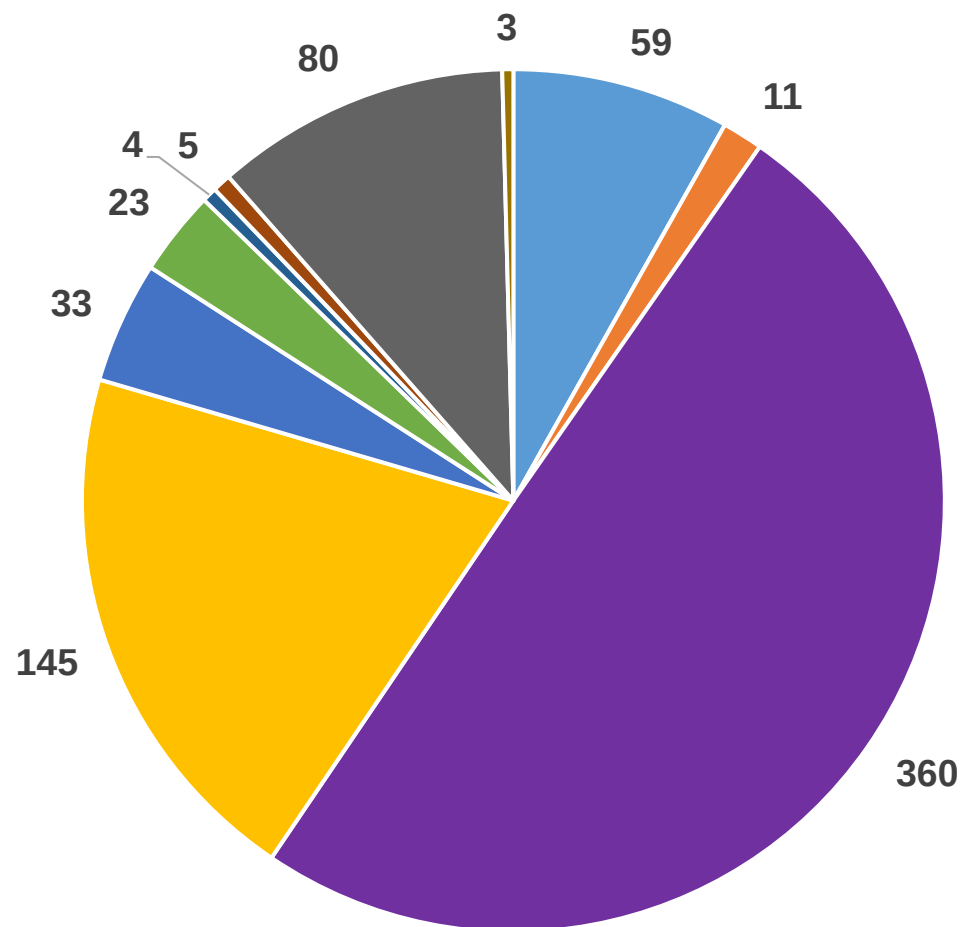


Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

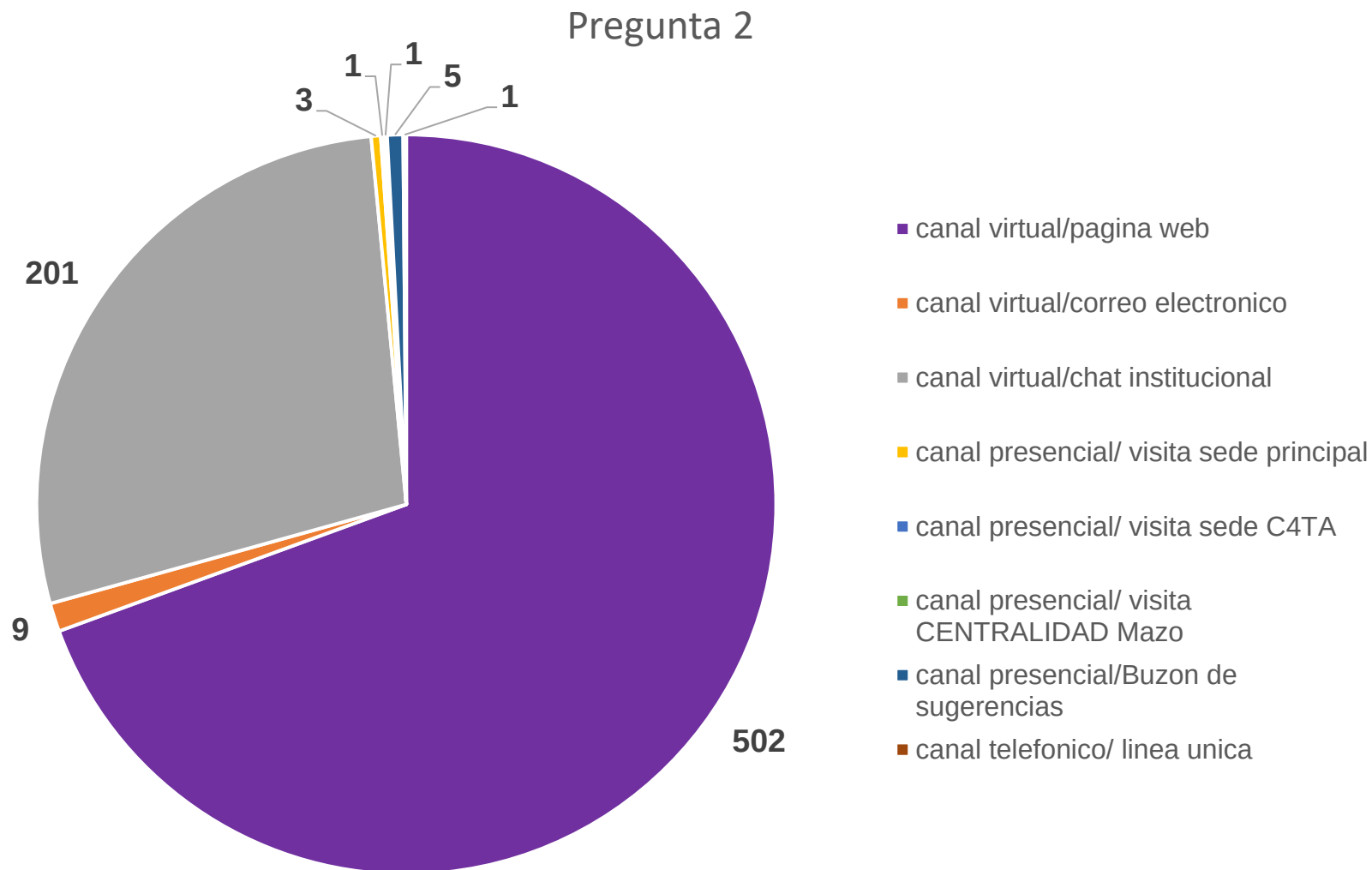
1. ¿Qué gestión realizó con nosotros en esta ocasión?

Pregunta 1



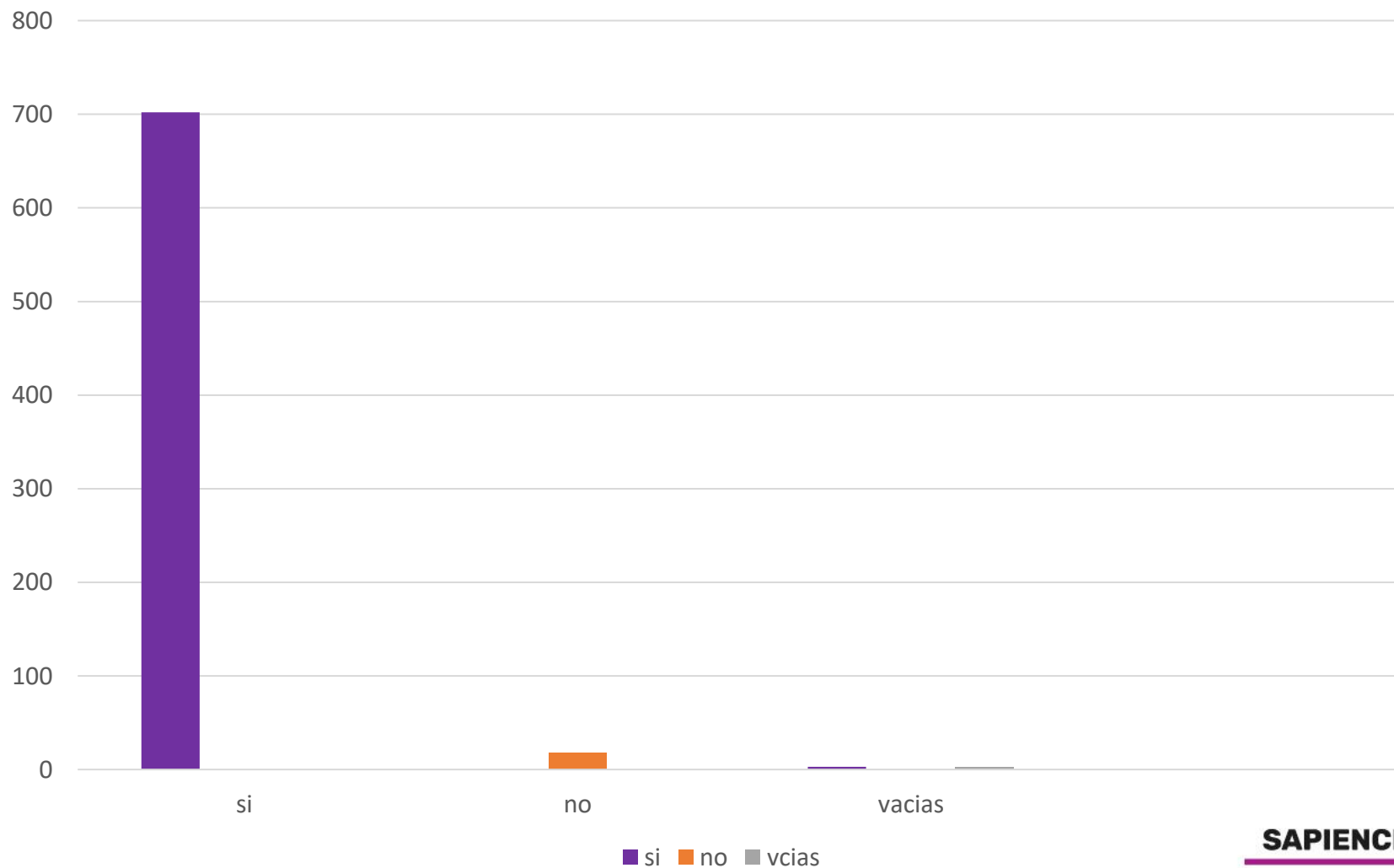
- solicitar un tramite o servicio
- presentar un reclamo o queja
- solicitar Informacion general
- solicitar asesoria u orientacion en convocatorias
- solicitar asesoria u orientacion en temas de cartera
- solicitar asesoria u orientacion en beneficios PUAP
- solicitar asesoria u orientacion en proyectos
- solicitar asesoria u orientacion observatorio sapiencia ODES
- otro
- vacias

2.¿Por cuál medio nos contactó?



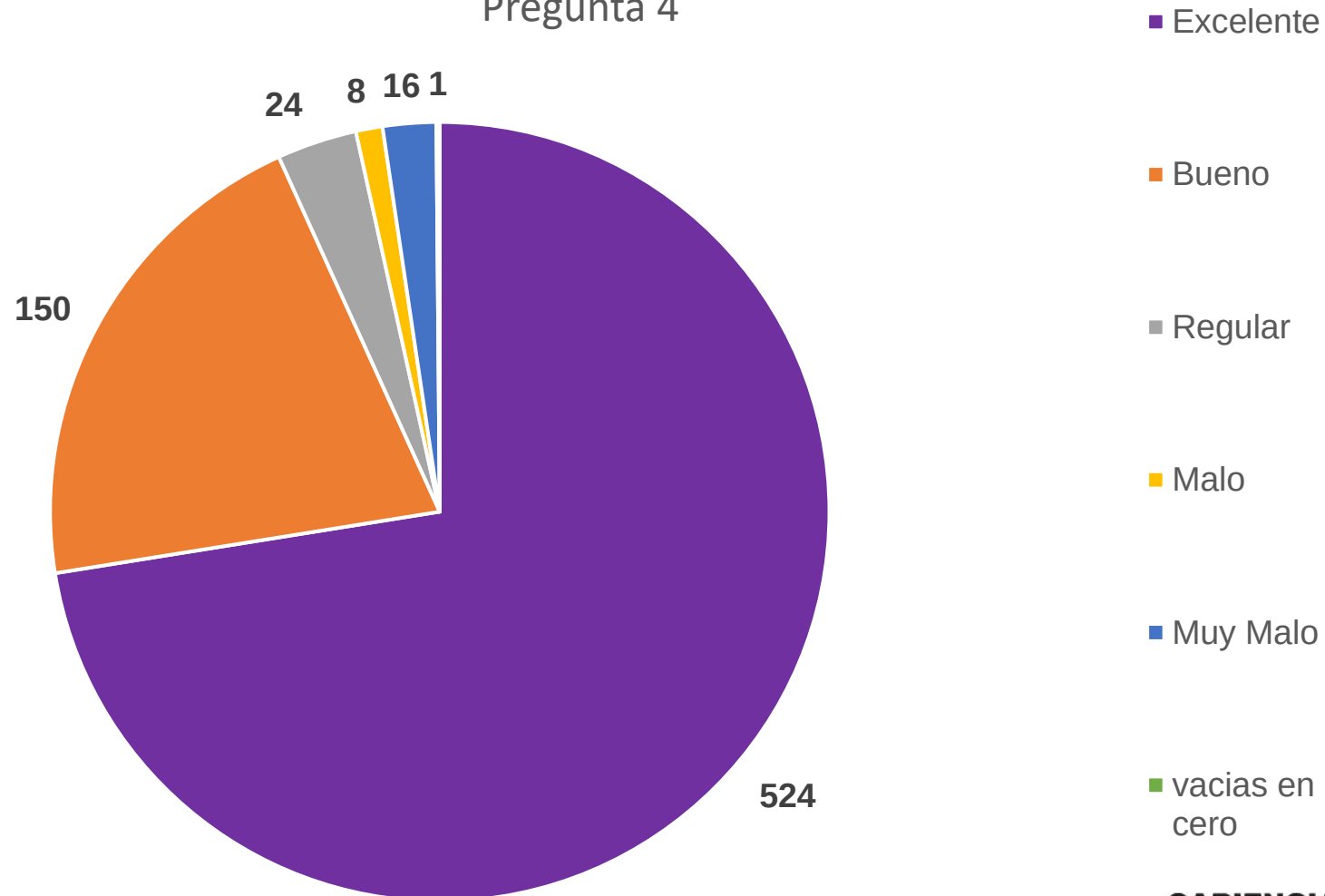
3.¿Fue fácil acceder a el canal?

Pregunta 3



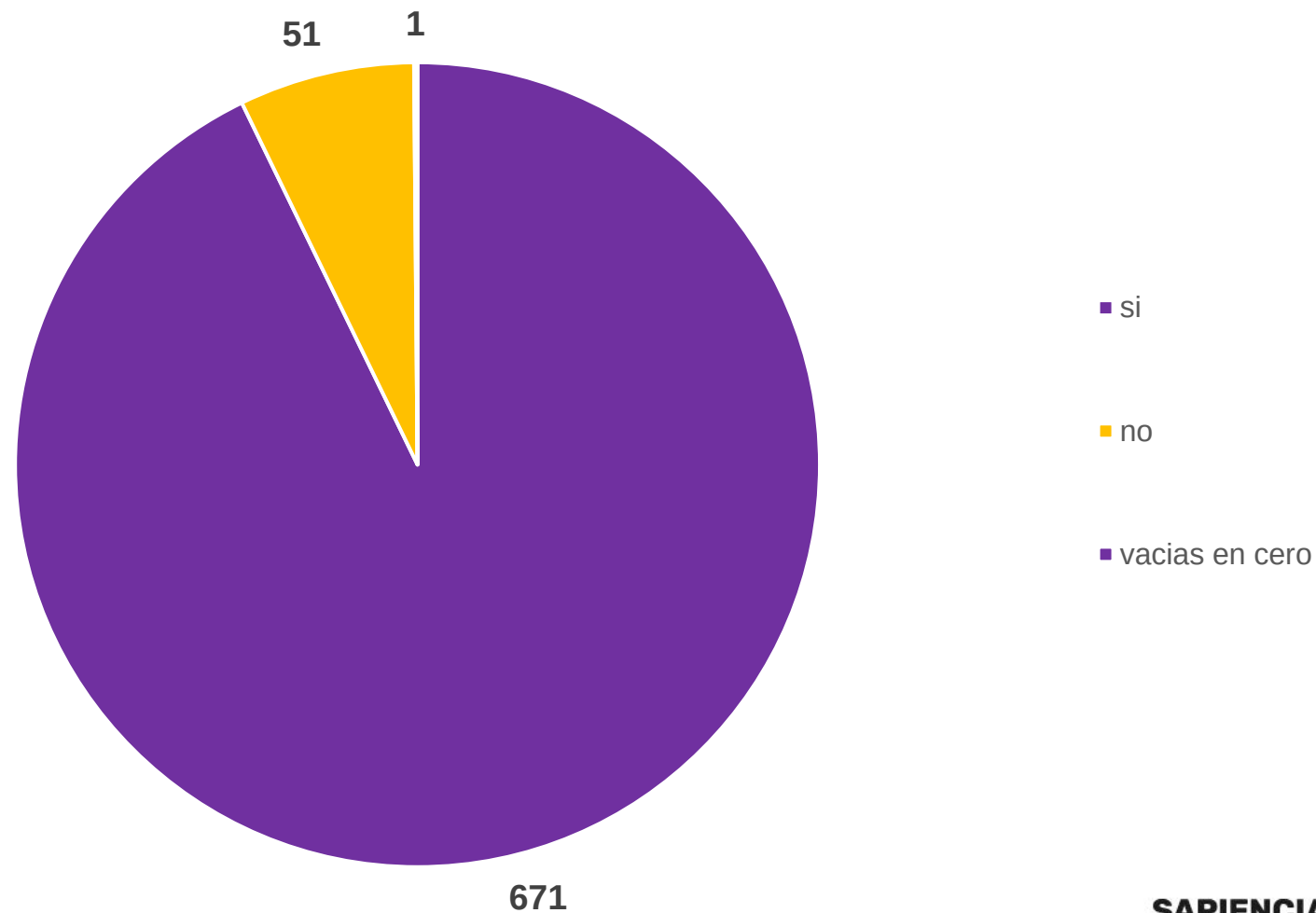
4. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

Pregunta 4

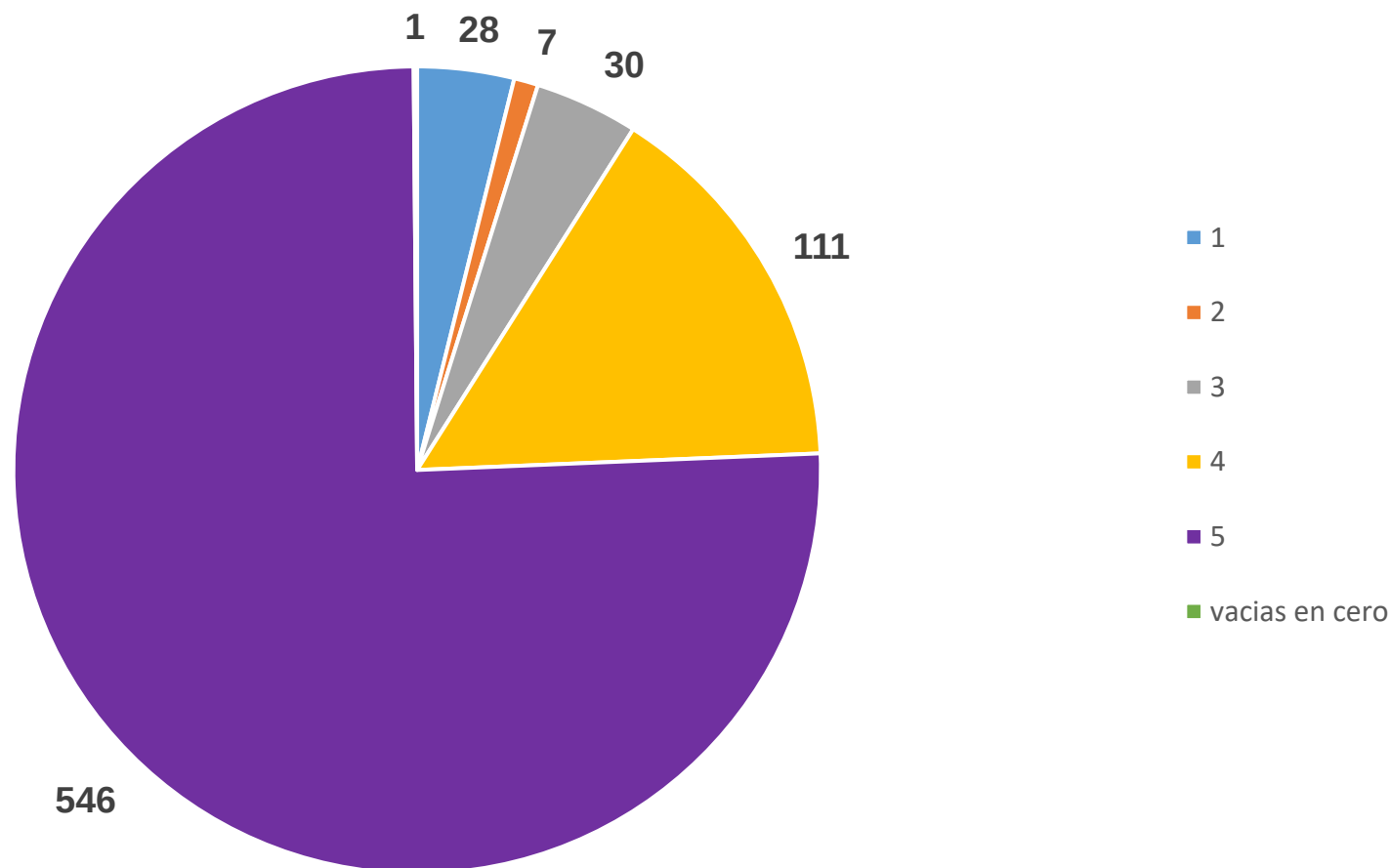


5. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Pregunta 5



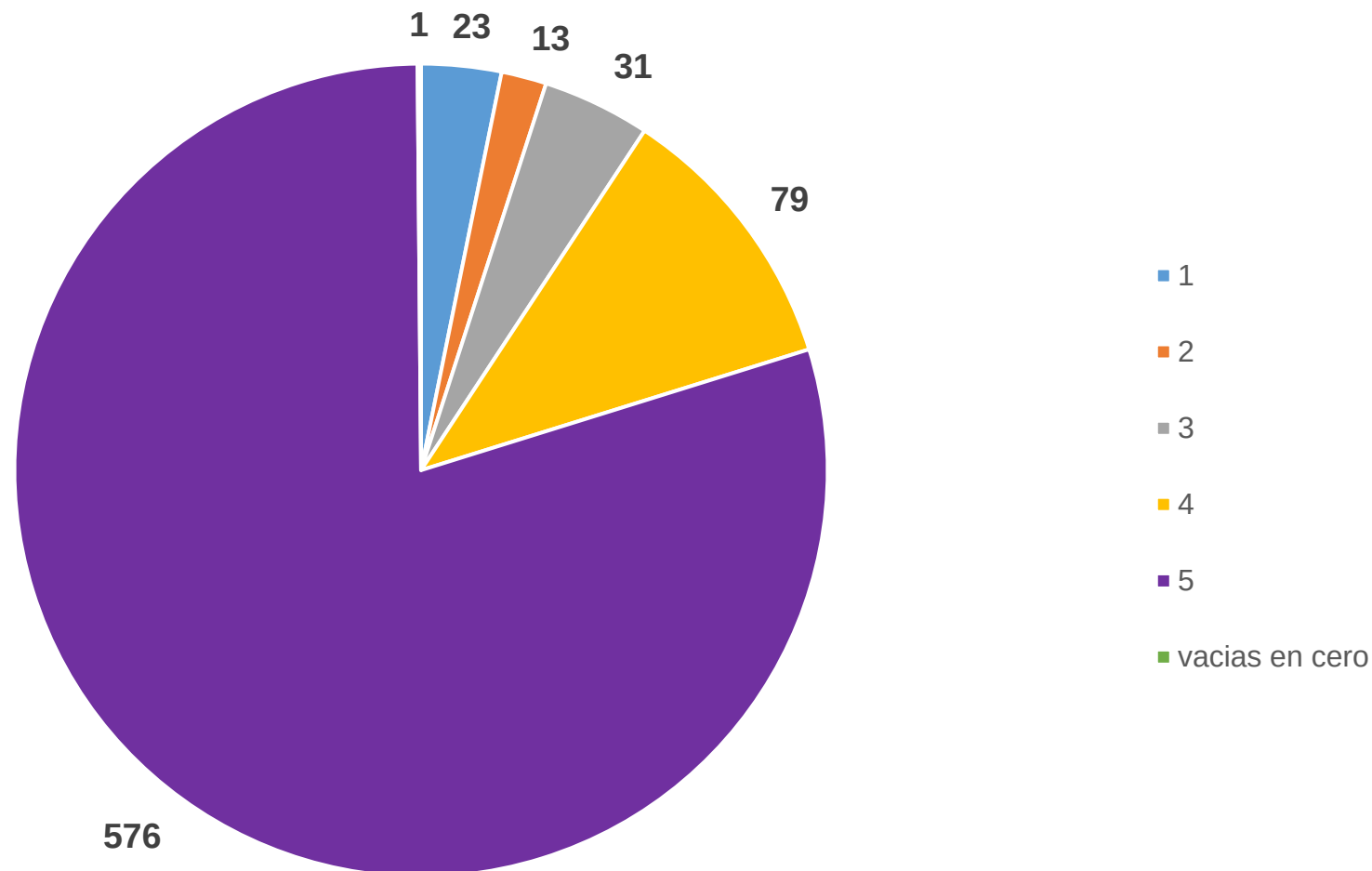
6. Evaluar los siguientes criterios, según tu experiencia en la atención. Claridad en requisitos y términos.



Califica cada criterio en una escala del 1 al 5; donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

www.sapiencia.gov.co

6. Evaluar los siguientes criterios, según tu experiencia en la atención. Conocimiento y manejo del tema por parte de quien lo atendió

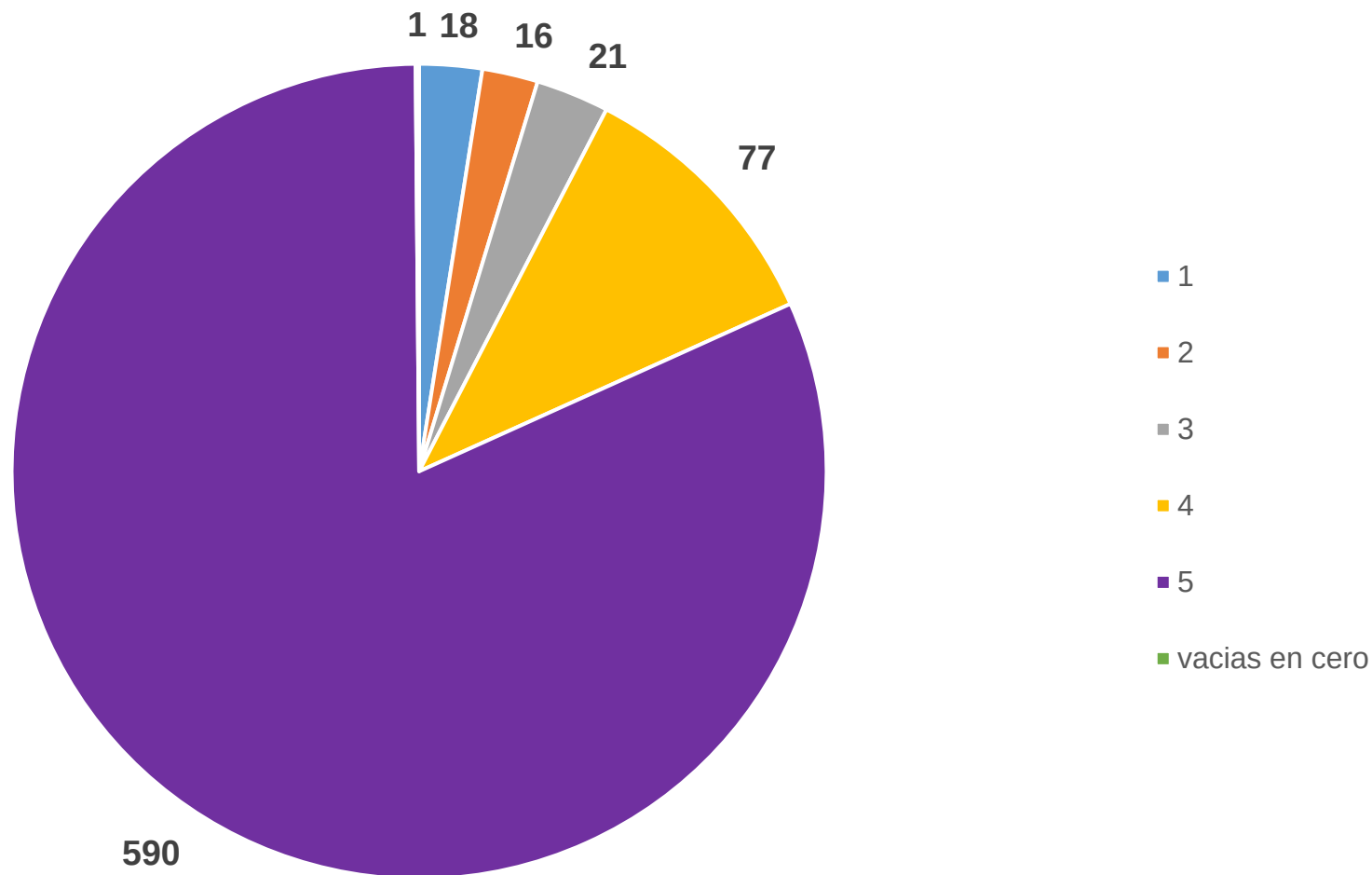


Califica cada criterio en una escala del 1 al 5; donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

www.sapiencia.gov.co

6. Evaluar los siguientes criterios, según tu experiencia en la atención.

Amabilidad

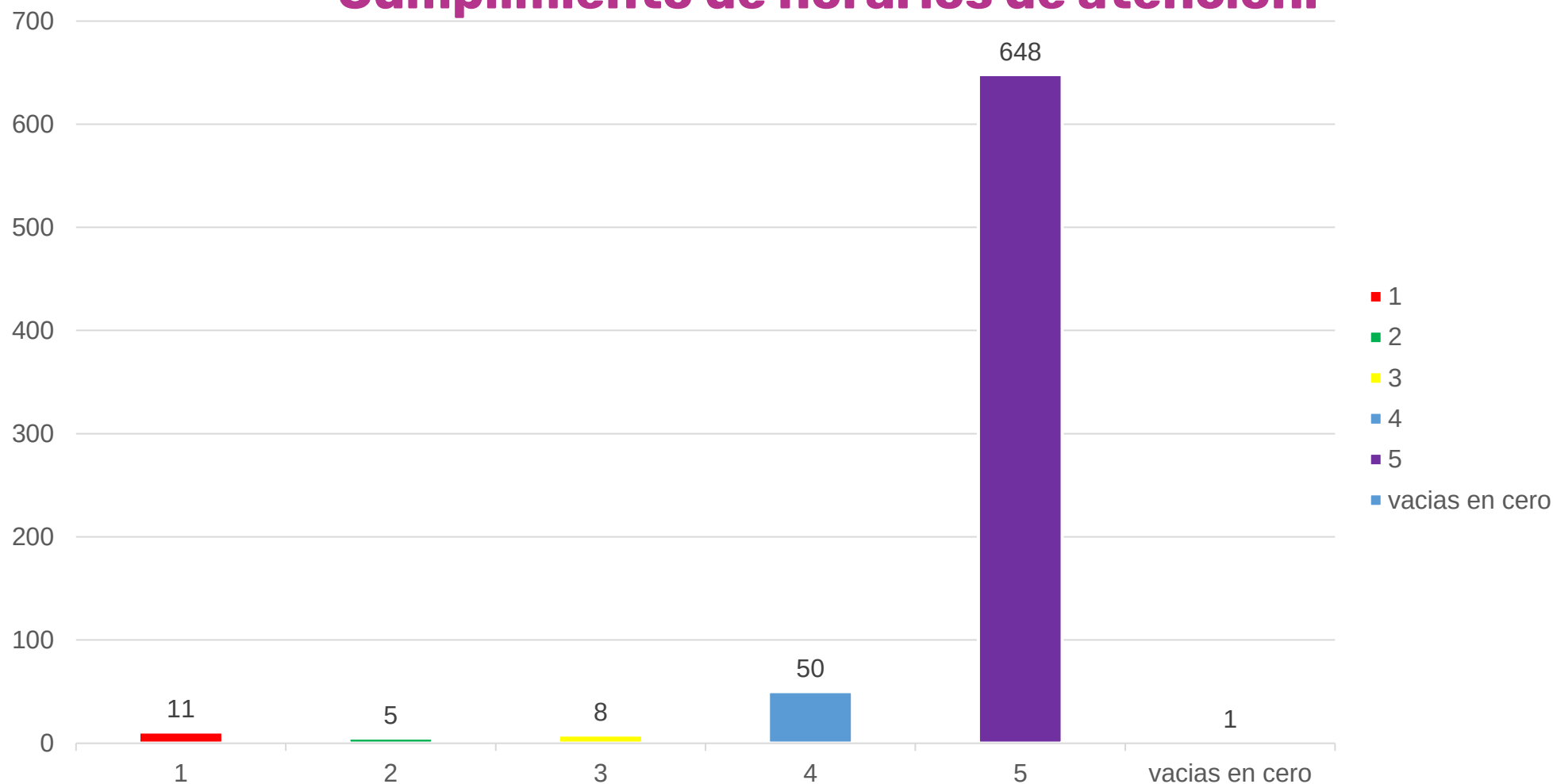


Califica cada criterio en una escala del 1 al 5; donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

www.sapiencia.gov.co

6. Evaluar los siguientes criterios, según tu experiencia en la atención

Cumplimiento de horarios de atención.

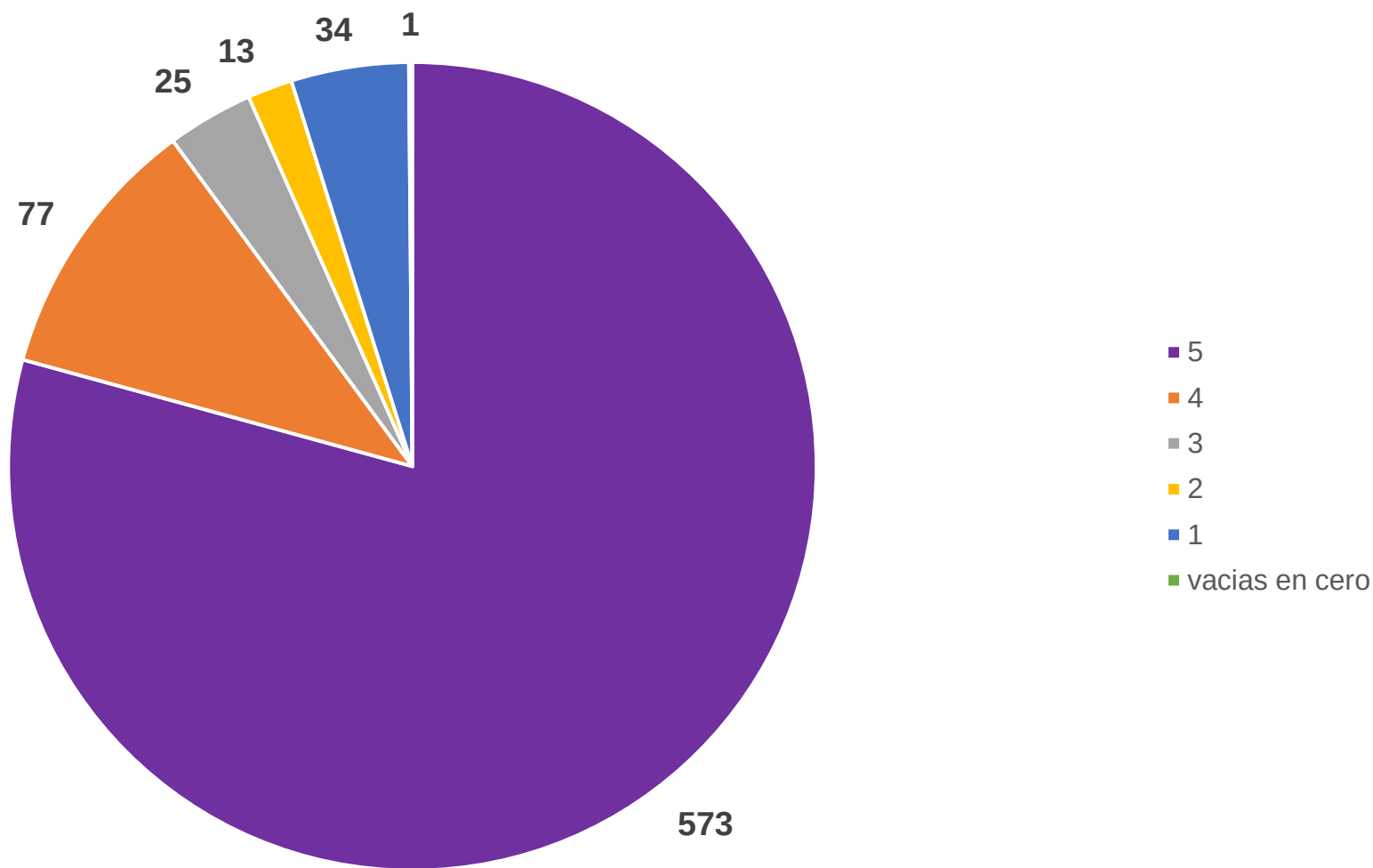


Califica cada criterio en una escala del 1 al 5; donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

www.sapiencia.gov.co

6. Evaluar los siguientes criterios, según tu experiencia en la atención

Respuesta adecuada e inquietud resuelta

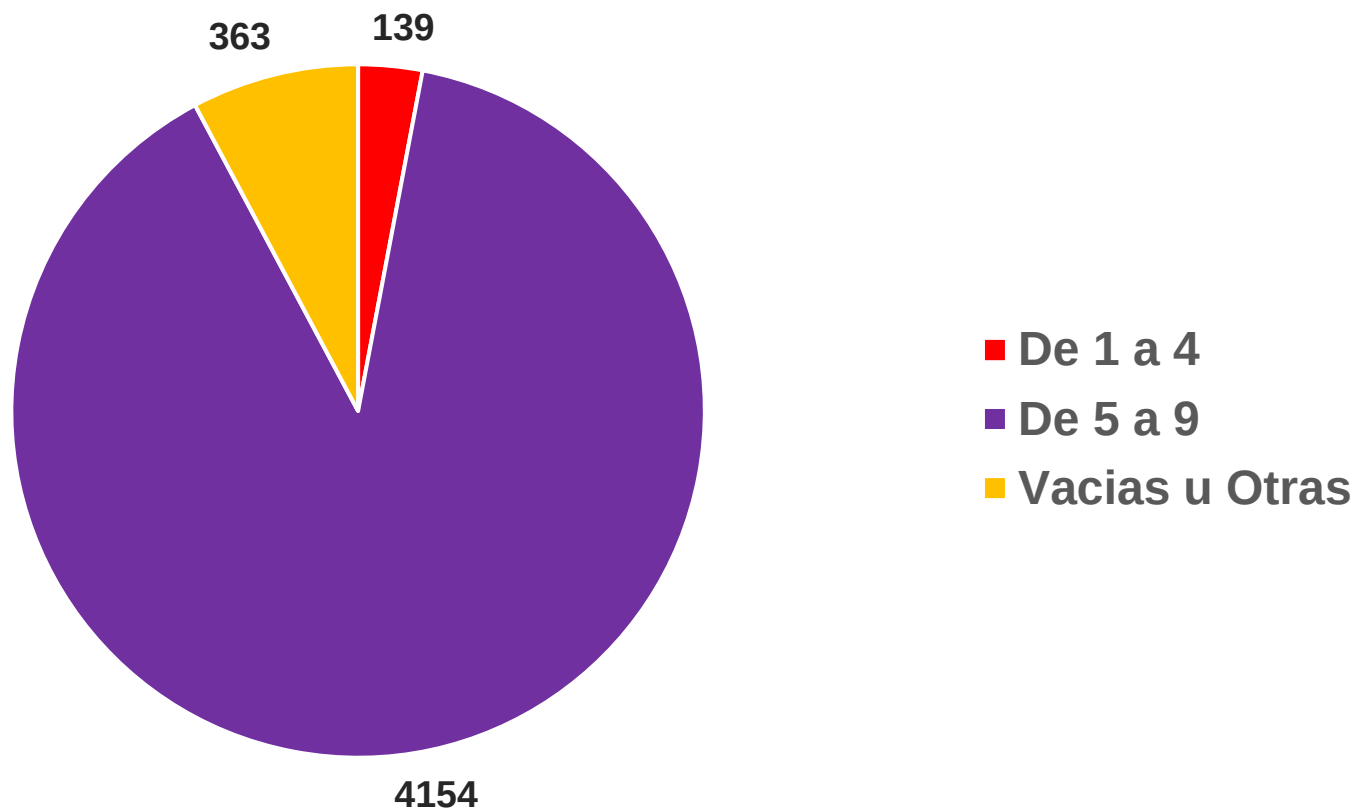


Califica cada criterio en una escala del 1 al 5; donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

www.sapiencia.gov.co

Telefónico - Pregunta 1. La amabilidad en el servicio.

Respuestas 4656

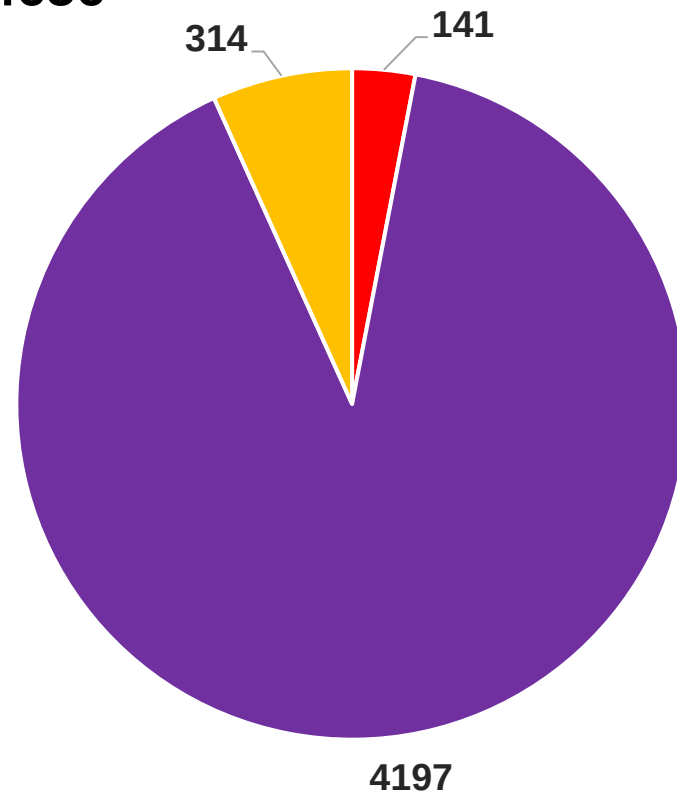


Califica de uno a nueve siendo uno la menor calificación y nueve la mayor.

www.sapiencia.gov.co

Telefónico - Pregunta 2. El conocimiento del asesor.

Respuestas 4656



- De 1 a 4
- De 5 a 9
- Vacías u Otras

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