



# Encuesta de satisfacción

2025 - 1



## Contexto

Desde el proceso de atención a la ciudadanía como es habitual, se realiza 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.

### Total de promedio de encuestas realizadas:

- **173** respuestas en el consolidado del formulario de la encuesta publicado en la página web.

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

ENCUESTA DE  
SATISFACCION  
2025-1

 Medios  
evaluados



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

[https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend\\_encuesta\\_satisfaccion/index.php/Cuestionario/fc\\_cargar\\_vista](https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_encuesta_satisfaccion/index.php/Cuestionario/fc_cargar_vista)



**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.

[https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend\\_encuesta\\_satisfaccion/index.php/Cuestionario/fc\\_cargar\\_vista](https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_encuesta_satisfaccion/index.php/Cuestionario/fc_cargar_vista)



# Resultados

---

# Encuesta de satisfacción

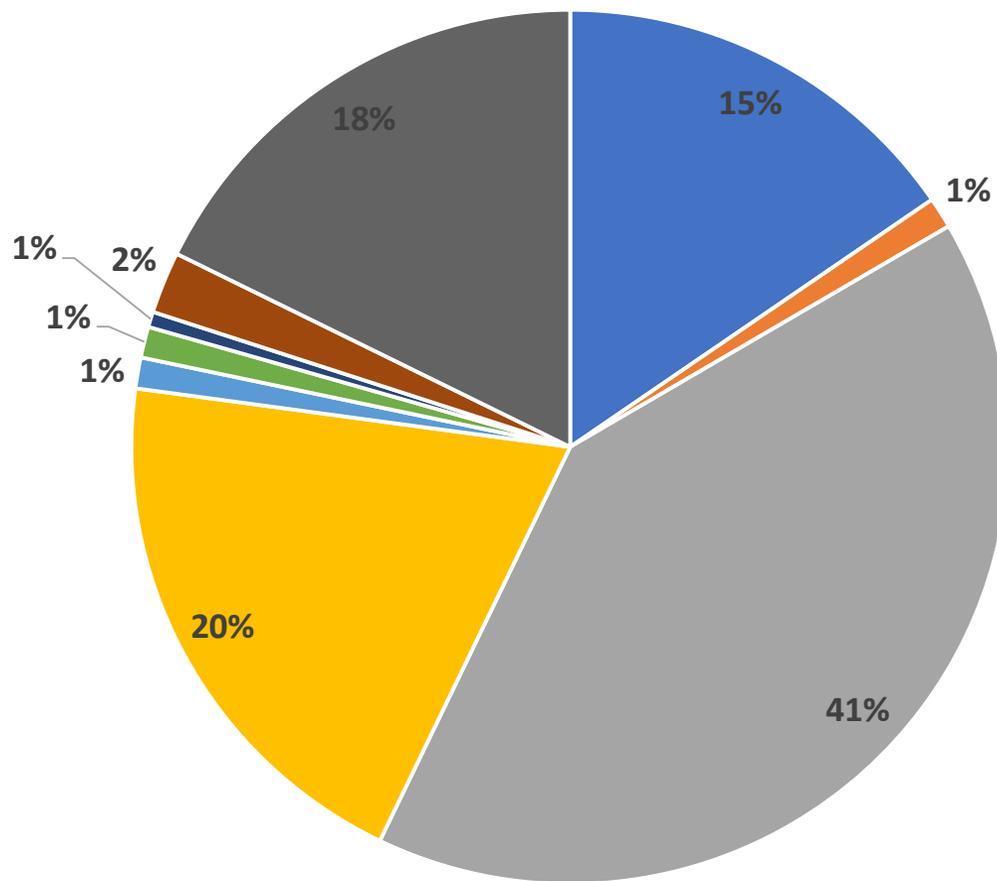
2025 - 1

# Parte 1 Resultados

En esta primera parte de la encuesta se evalúa la gestión, los medios, acceso a los canales y la prestación del servicio. Con el objetivo de obtener el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia

Todas las respuestas dadas fueron voluntarias, confidenciales. De igual manera, los resultados se utilizarán con el propósito de mejorar el servicio.

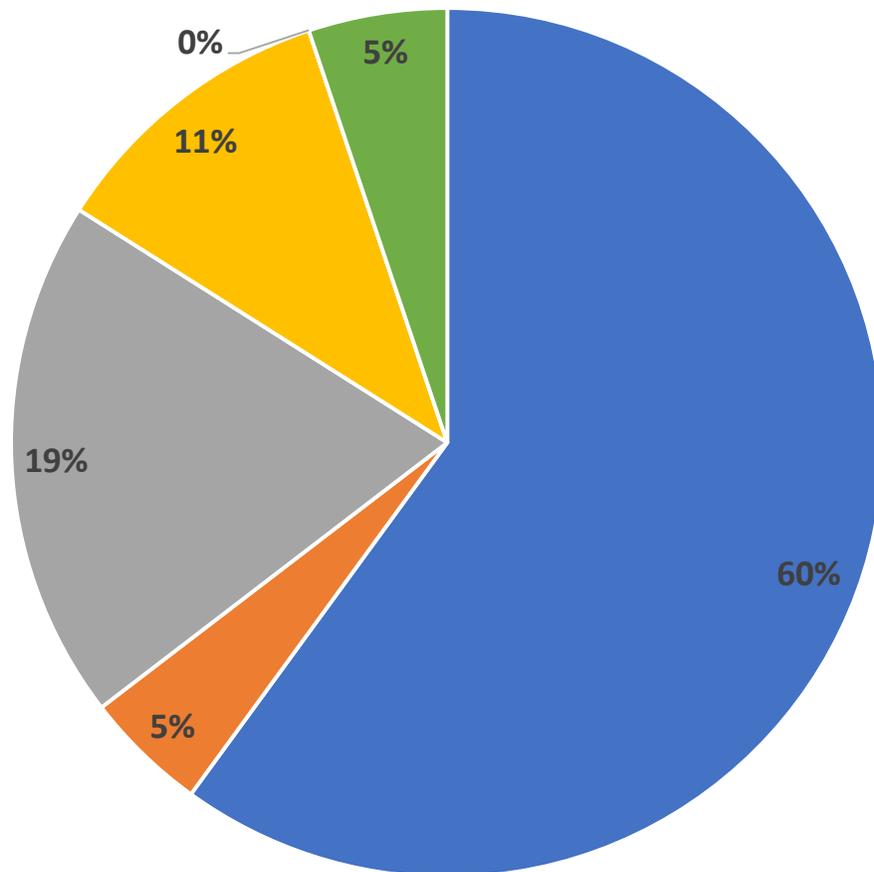
RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2025-1  
PREGUNTA: 1. ¿Qué gestión realizó con nosotros en esta ocasión?



- Solicitar un tramite o servicio
- Presentar un reclamo o queja
- Solicitar información general
- Solicitar asesoría /orientación en convocatorias
- Solicitar asesoría /orientación en temas de cartera
- Solicitar asesoría/ orientación en beneficios PUAP
- Solicitar asesoría / orientación en proyectos
- Solicitar asesoría/ orientación observatorios sapiencia ODES
- Otro



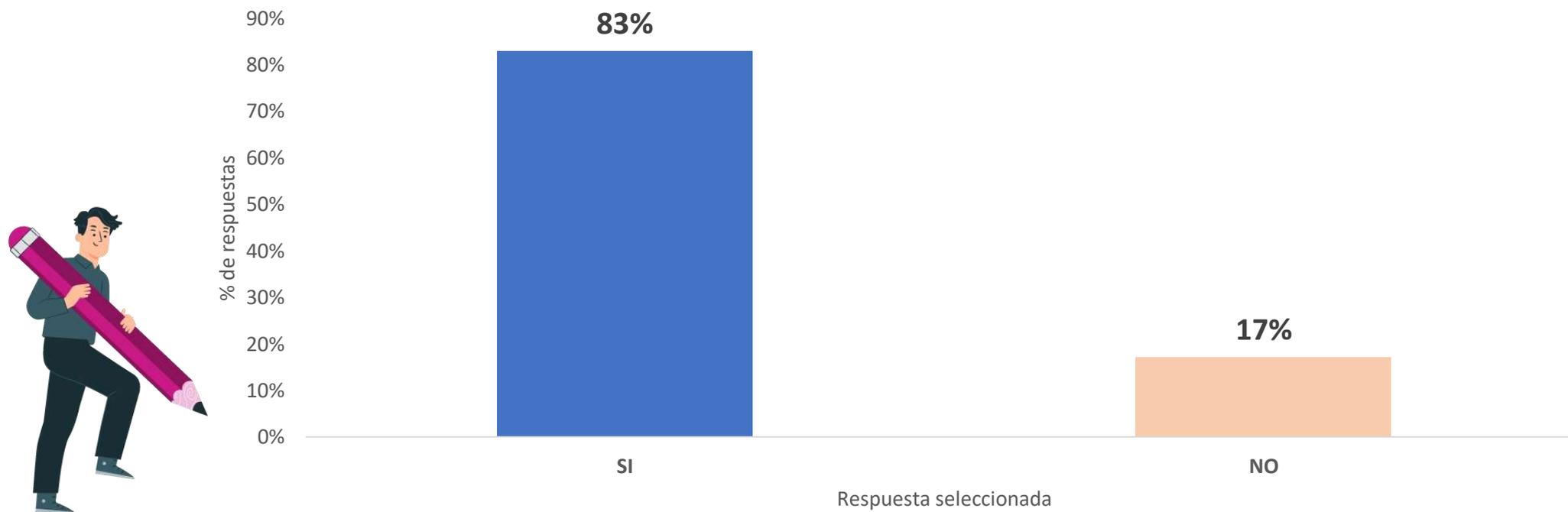
## RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2025-1 PREGUNTA: 2. ¿Por cuál medio nos contacto?



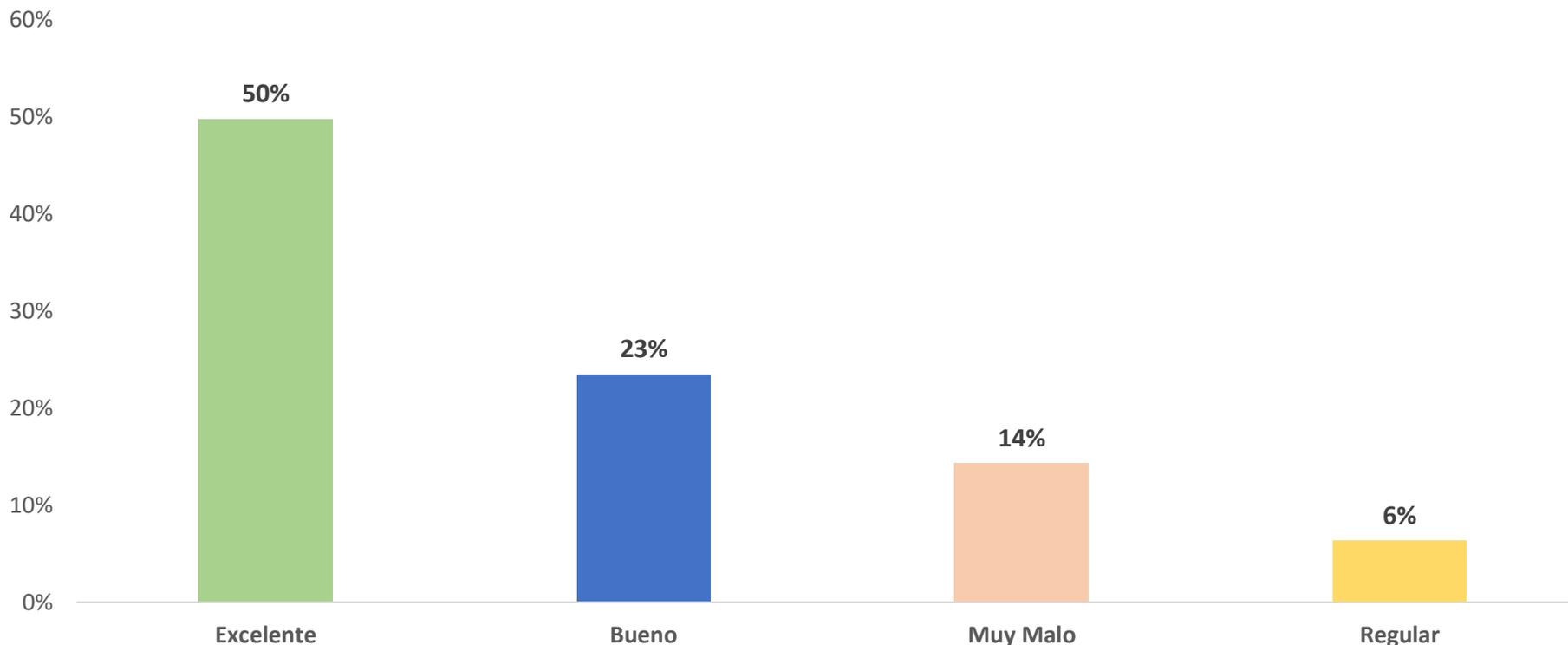
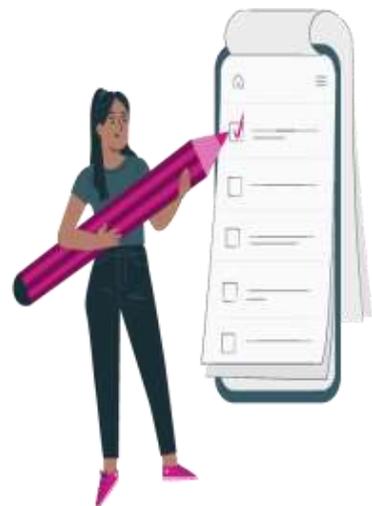
- Canal virtual/ página web
- Canal virtual /Correo electrónico
- Canal Virtual/ Chat institucional
- Canal presencial/ visita sede principal volador
- Canal presencial/ buzón de sugerencias
- Canal telefónico/ línea única



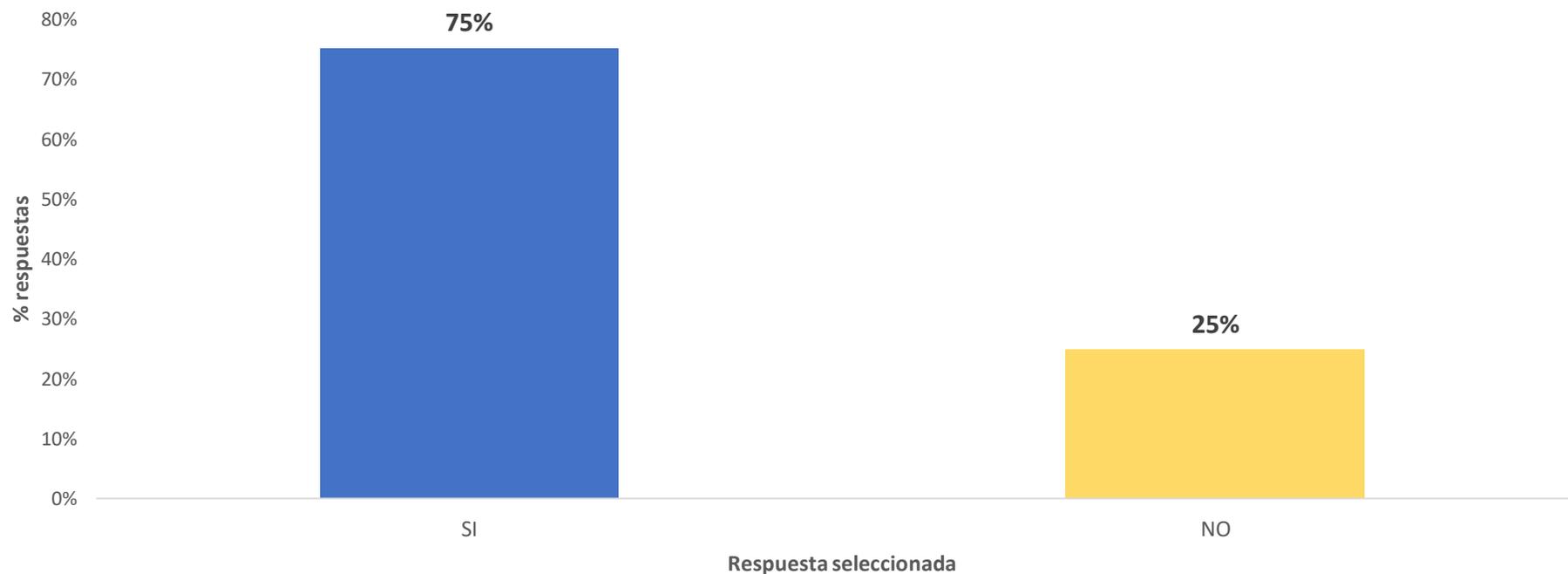
RESULTADO ENCUESTA SATISFACCION SEMESTRE 2025-1  
PREGUNTA: 3. ¿Fue fácil acceder al canal?



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCION SEMESTRE 2025-1  
PREGUNTA: 4. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido?



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2025-1  
PREGUNTA: 5. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

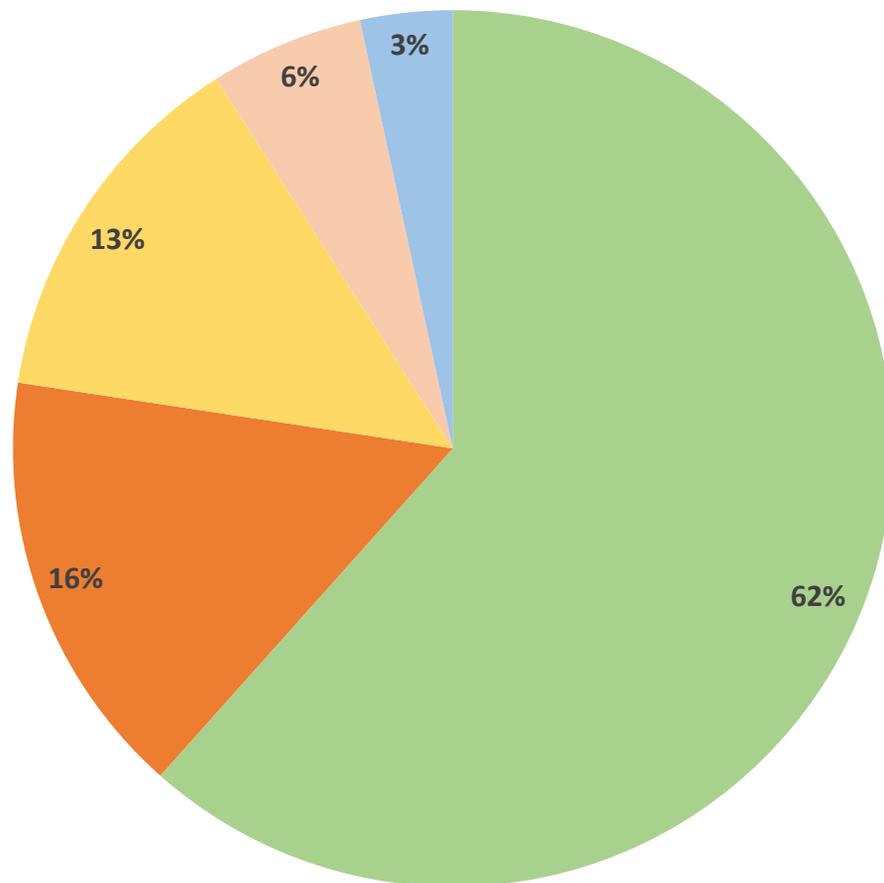


## Parte 2 Resultados

En esta segunda parte de la encuesta se evidencia la calificación de cada criterio en una escala del 1 al 5; donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

Respecto a los puntos de amabilidad, claridad en requisitos y términos, conocimiento y manejo del tema por parte de quien te atendió, cumplimiento de horarios de atención.

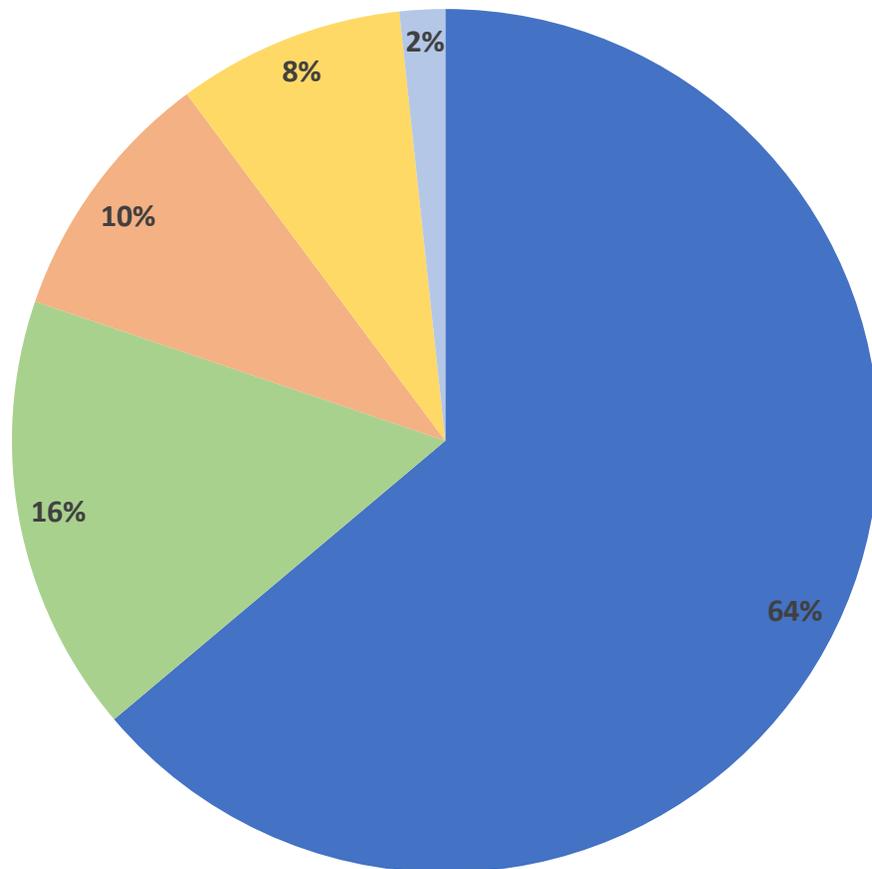
RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2025-1  
PREGUNTA: 6. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



Excelente    Muy Malo    Bueno  
Malo    Regular



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCION SEMESTRE 2025-1  
PREGUNTA: 7. Conocimiento manejo del tema



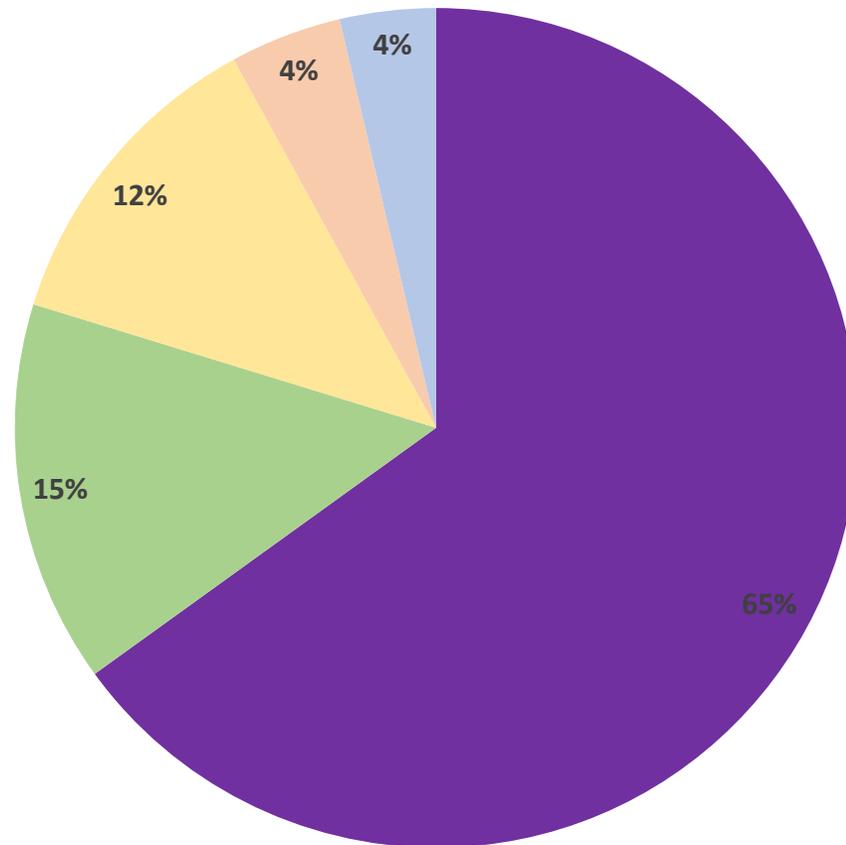
■ Excelente ■ Muy Malo ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



## RESULTADO ENCUESTA SATISFACCION SEMESTRE 2025-1 PREGUNTA: 8. Amabilidad



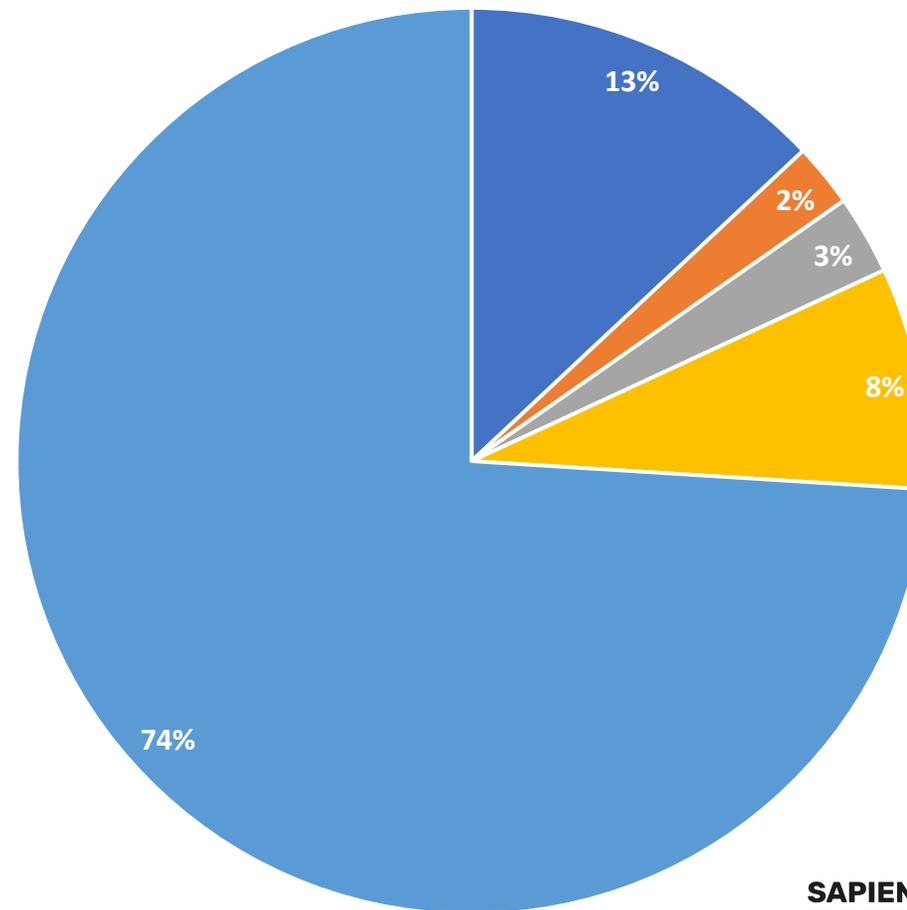
■ Excelente ■ Muy Malo ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCION SEMESTRE 2025-1  
PREGUNTA: 9. Cumplimientos de horarios de atención



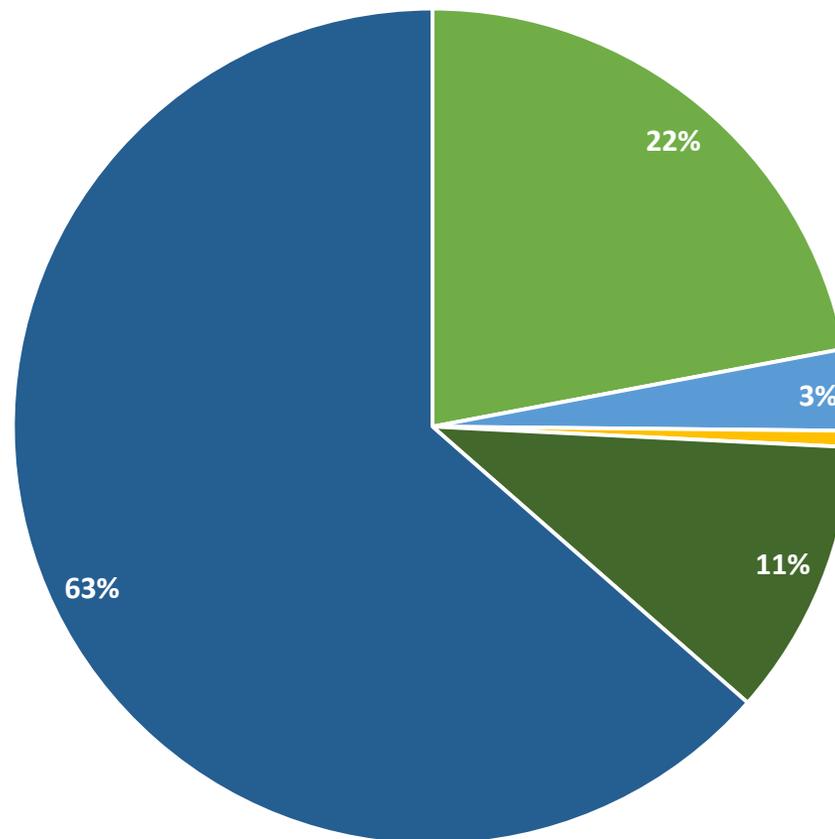
■ Muy Malo ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2025-1  
PREGUNTA: 10. Respuesta adecuada e inquietud resuelta



■ Muy Malo ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente



## Conclusiones

- Se destaca que la mayoría de los ciudadanos (40.57%) acudieron a la entidad para solicitar información general, seguidos por un 20% que buscó asesoría u orientación sobre convocatorias, lo que indica un alto interés en los servicios informativos y de apoyo ofrecidos por Sapiencia.
- En cuanto a los canales de contacto, el 60% de los usuarios accedió a través de la página web, y el 19.43% utilizó el chat institucional, lo que reafirma la preferencia por medios virtuales. A su vez, un 82.86% de los encuestados manifestó que fue fácil acceder al canal de atención, reflejando la accesibilidad a estos.
- De acuerdo a la encuesta de Satisfacción respecto con la atención recibida se destaca:
  - El cumplimiento de los horarios de atención con un (74 %)
  - Amabilidad del personal (65%),
  - Conocimiento y manejo del tema por parte del personal (64%),
  - Efectividad en la resolución de inquietudes (64%).
  - Claridad en los requisitos y términos (62%).
- En conclusión, los datos reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos, respaldado en la calidad del servicio, la efectividad de las respuestas y la excelencia del trato recibido.

# ¡Gracias!