

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2024-1



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 encuestas realizadas:

- 1.176 respuestas en el consolidado del formulario de la encuesta publicado en la pagina 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:

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_carg_arvista



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_carg_arvista



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.

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

2024-1



www.sapiencia.gov.co    

SAPIENCIA
Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín


Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

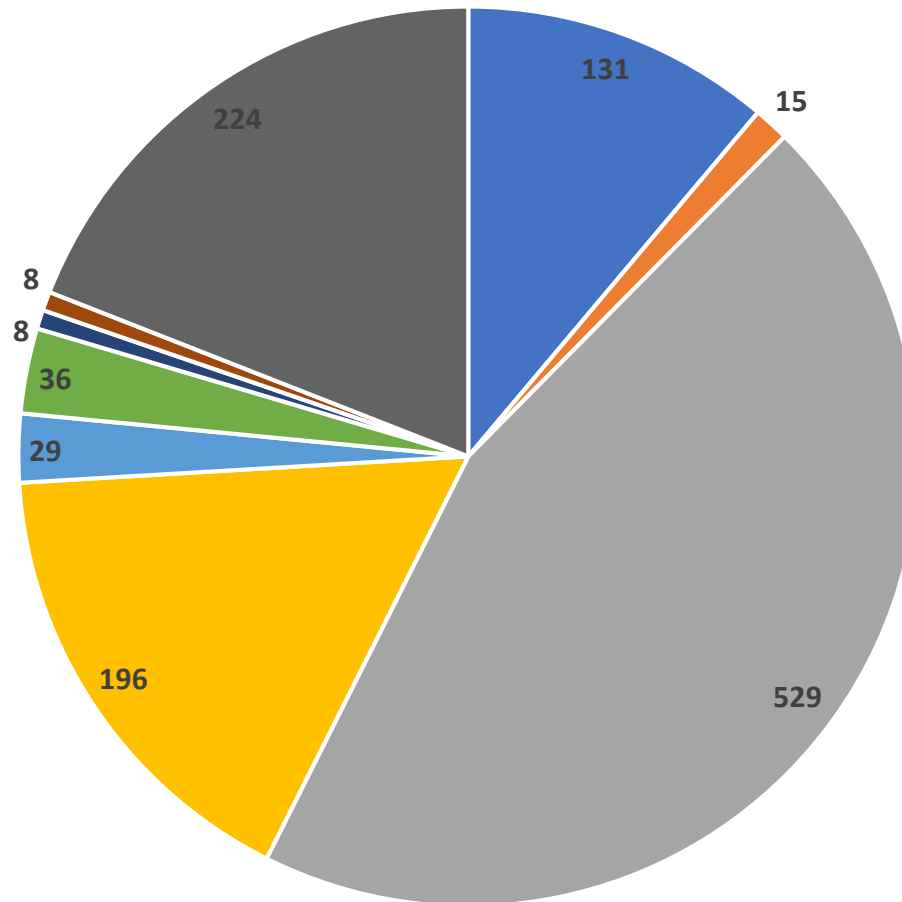
PARTE I

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024 -1

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.

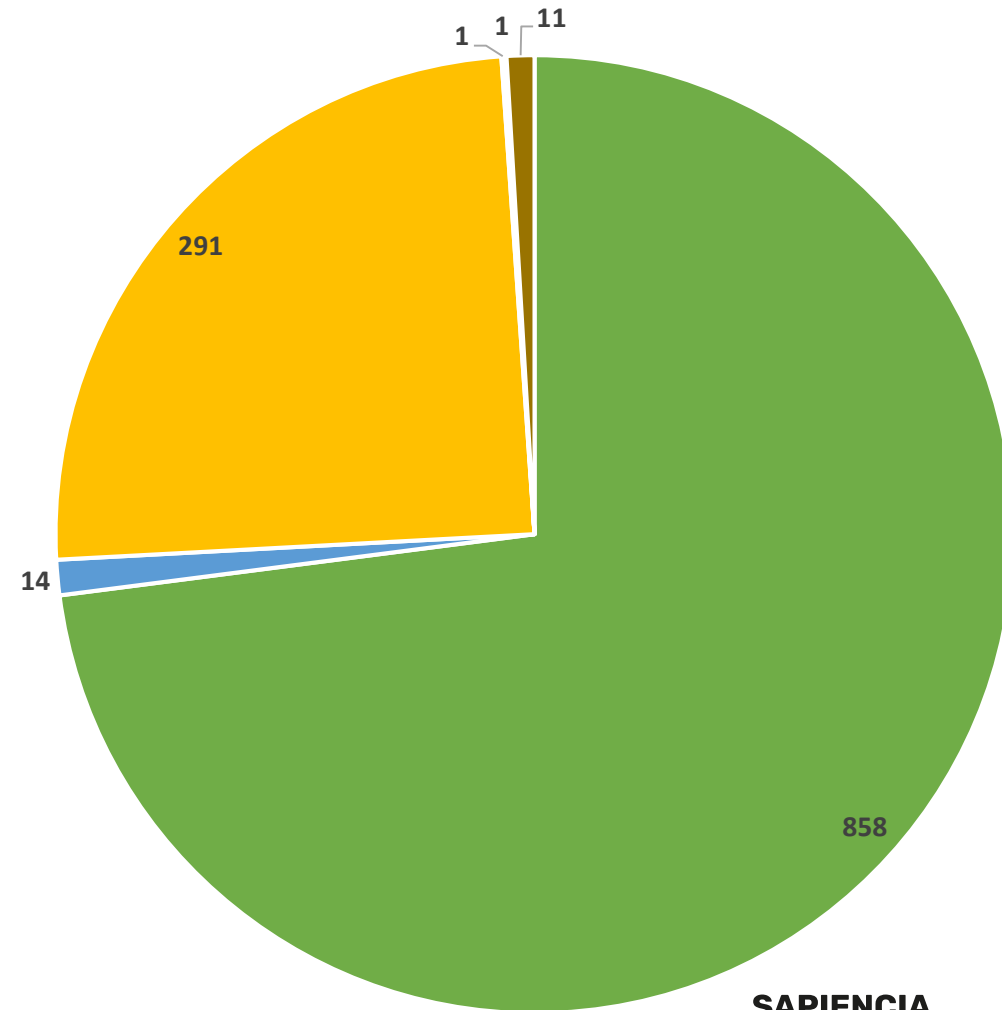
1. ¿QUÉ GESTIÓN REALIZÓ CON NOSOTROS EN ESTA OCASIÓN?



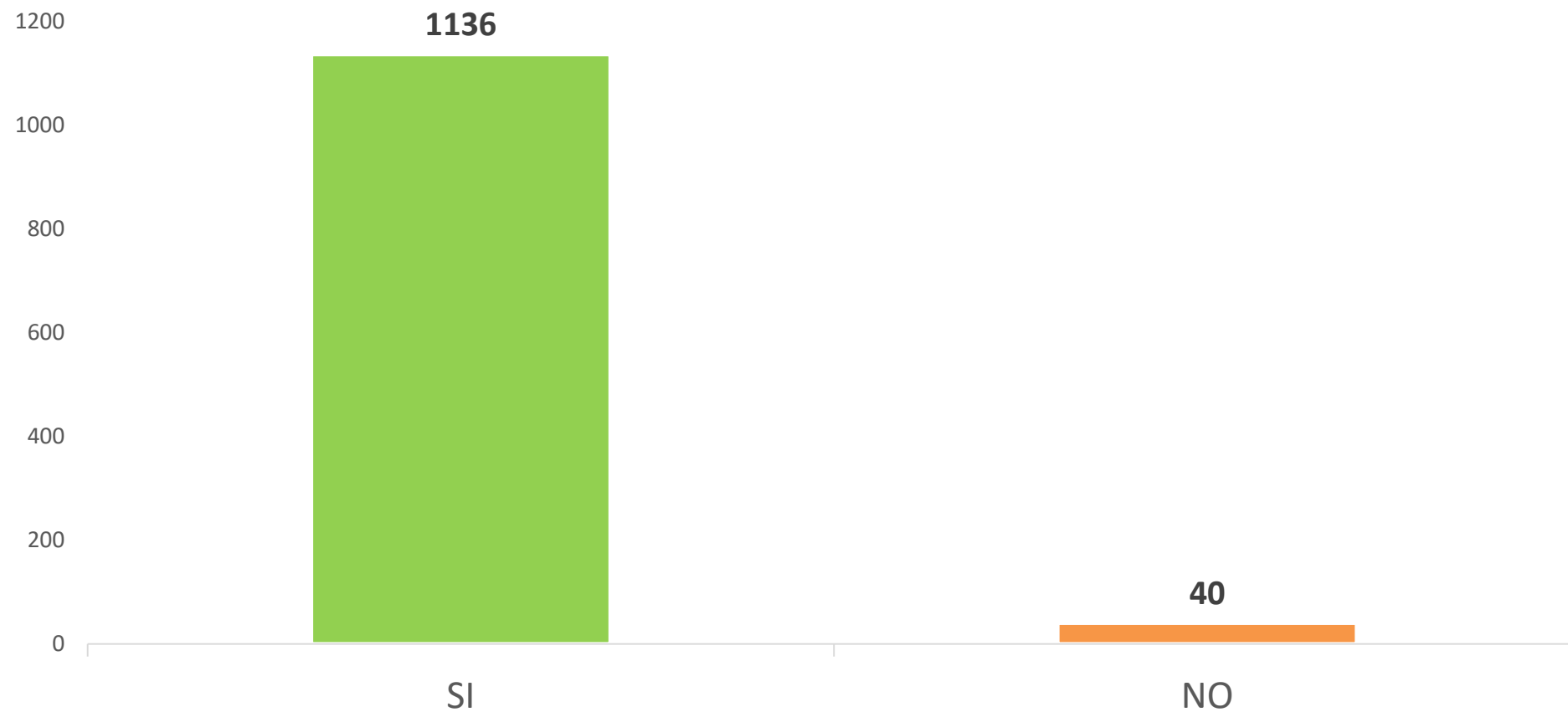
- Solicitar un tramite o servicio
- Presentar un reclamo o queja
- Solicitar información general
- Solicitar asesoría / orientación en convocatorias
- Solicitar asesoría / orientación en temas de cartera
- Solicitar asesoría / orientación en beneficios PUAP
- Solicitar asesoría / orientación en proyectos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

2. ¿POR CUÁL MEDIO NOS CONTACTO?

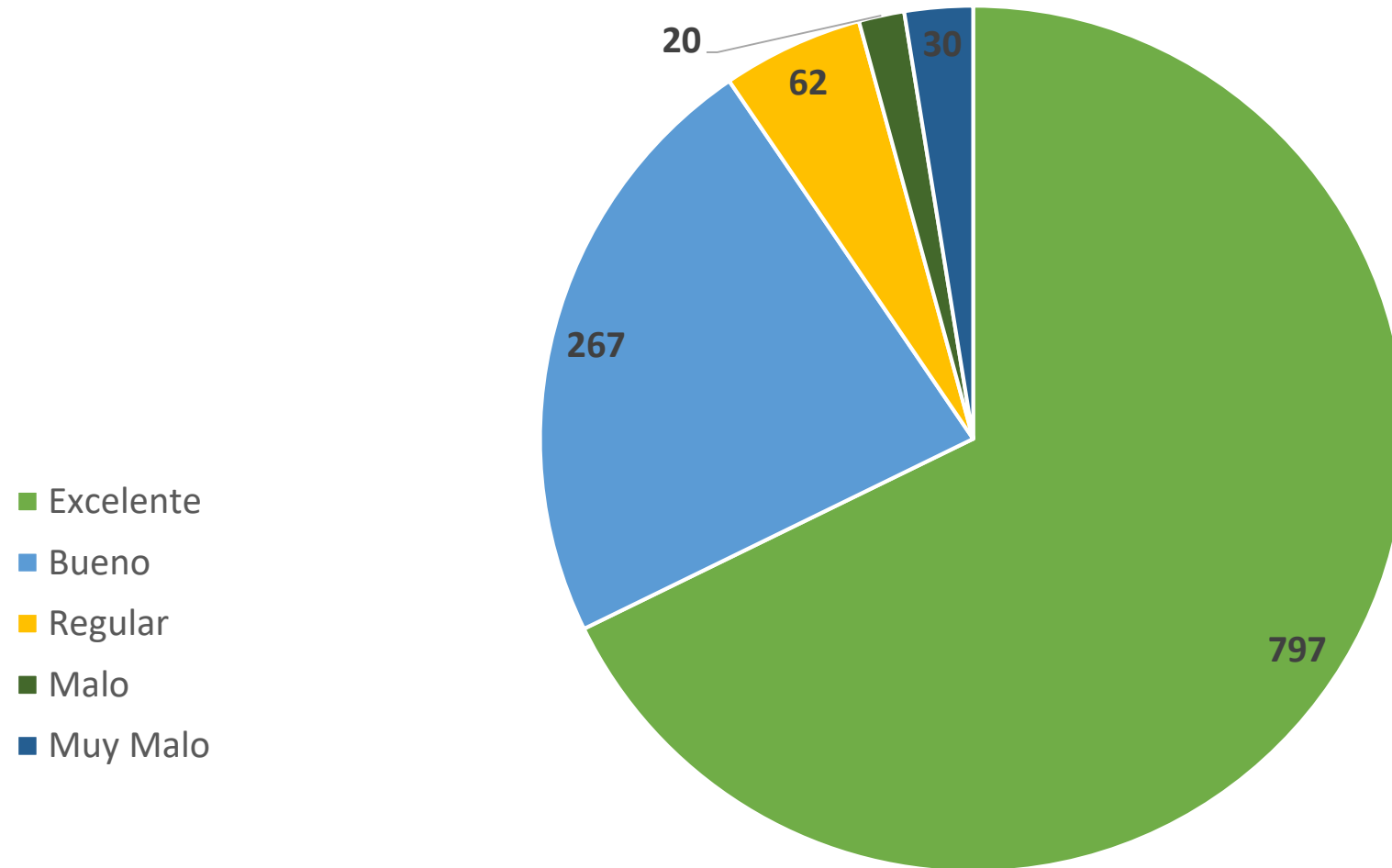
- Canal virtual/ página web
- Canal virtual /Correo electrónico
- Canal Virtual/ Chat institucional
- Canal presencial/ visita sede principal volador
- Canal presencial/ buzón de sugerencias
- Canal telefónico/ linea unica



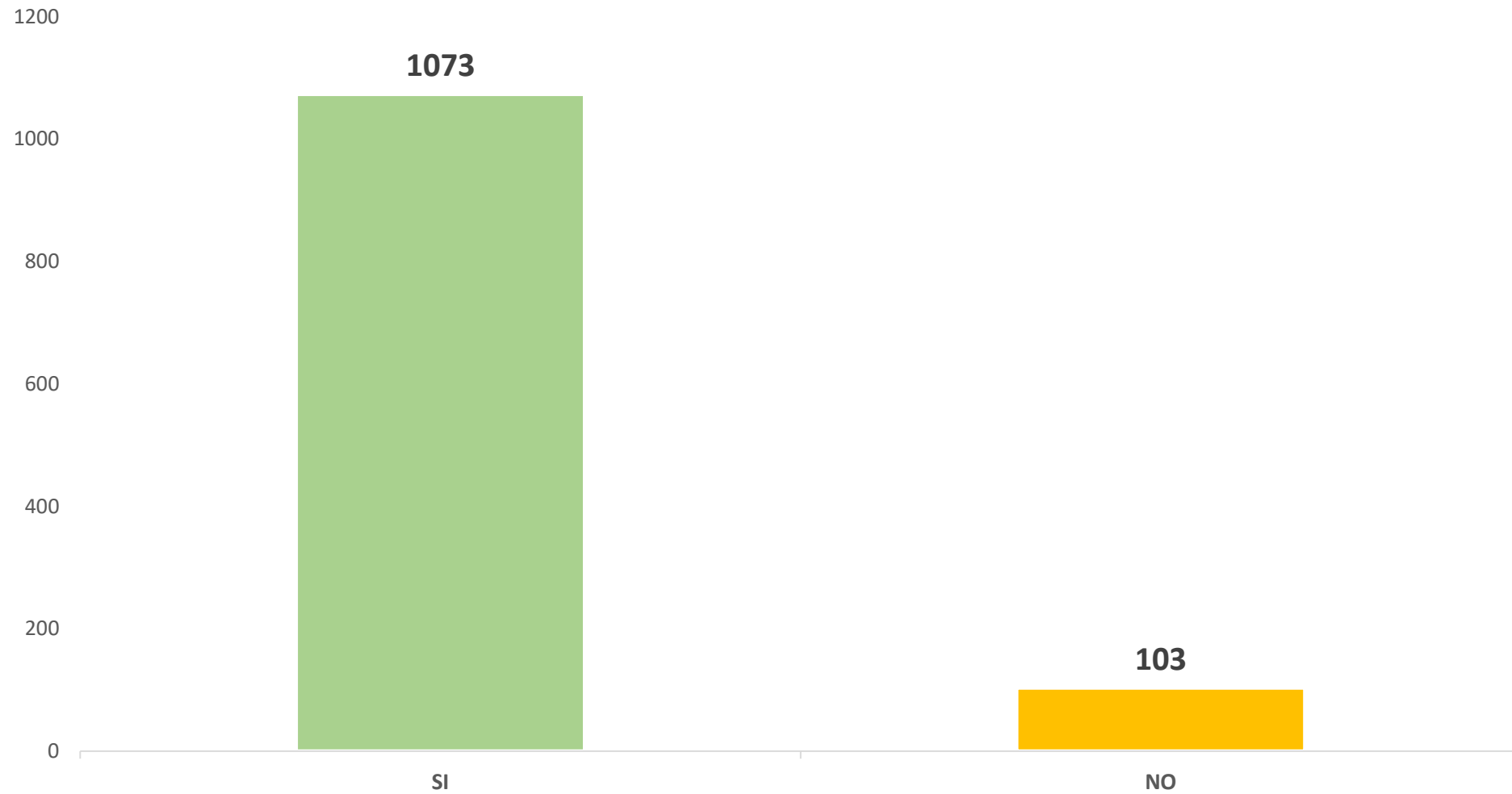
3. ¿FUE FÁCIL ACCEDER AL CANAL?



4. ¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO?



5. ¿LA ENTIDAD LE DIO RESPUESTA EFECTIVA A SU REQUERIMIENTO?



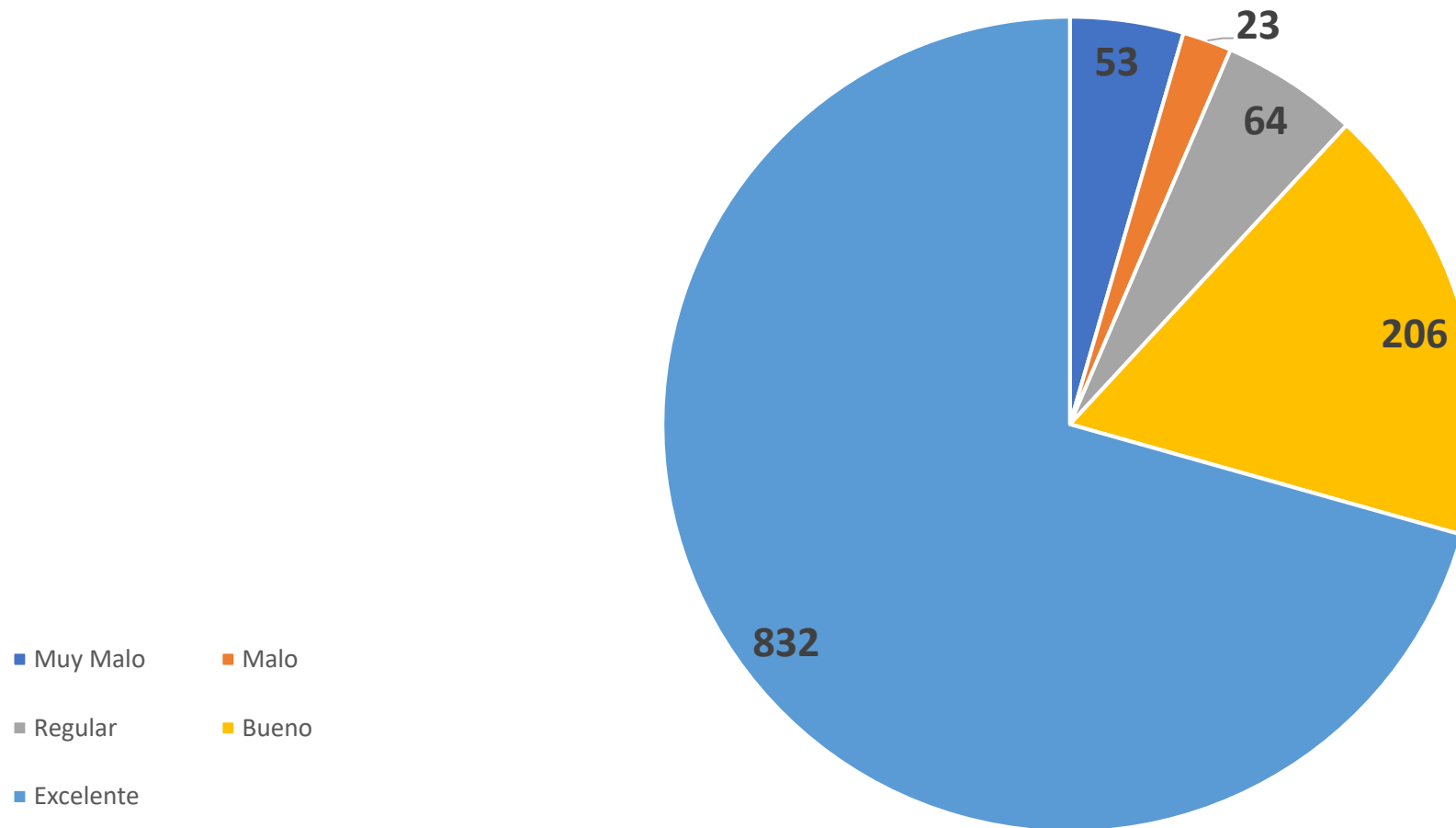
PARTE I I

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024 -1

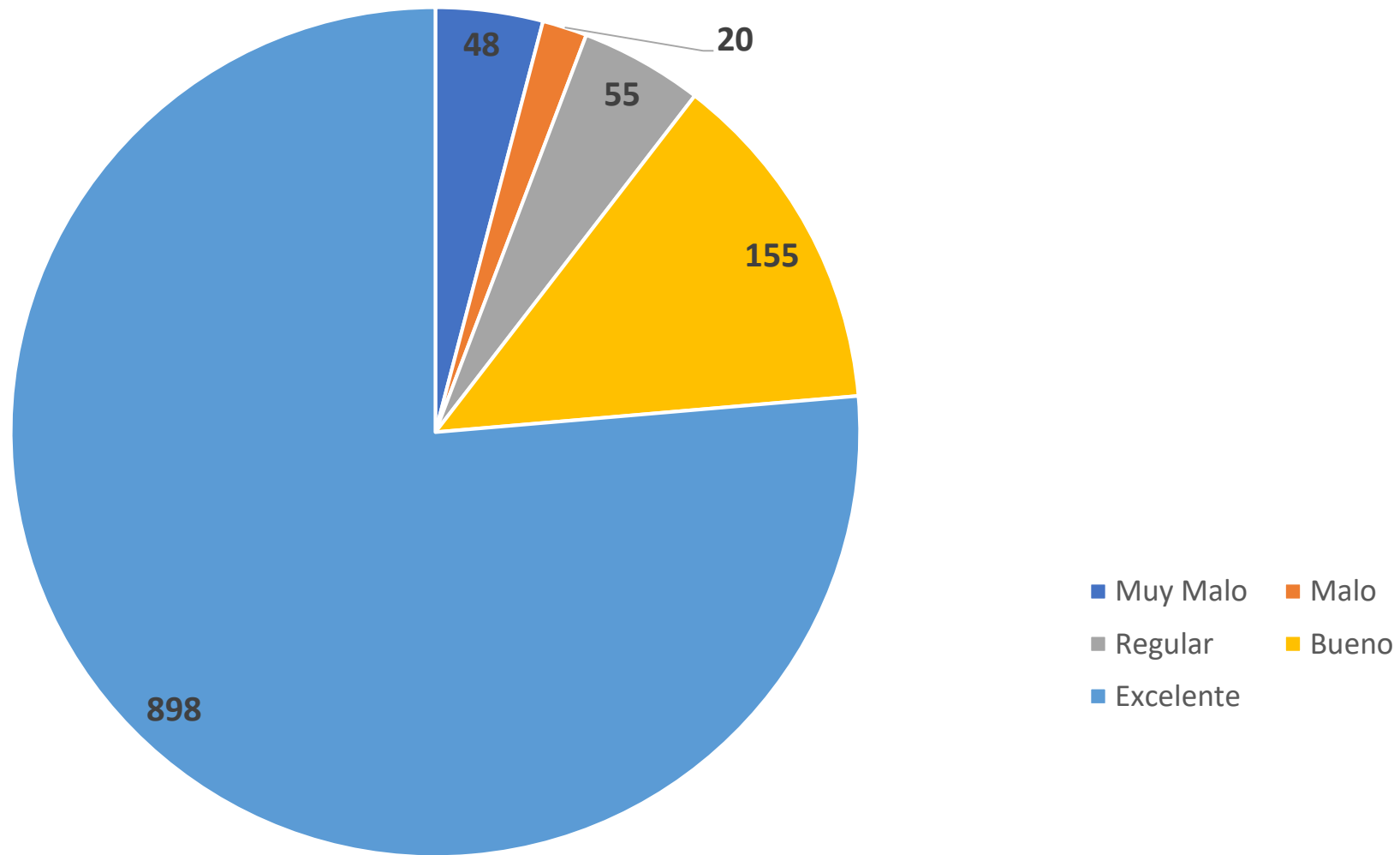
En esta segunda parte de la encuesta se evidencia la calificación de cada criterio en una escala del 1 al 5; donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

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.

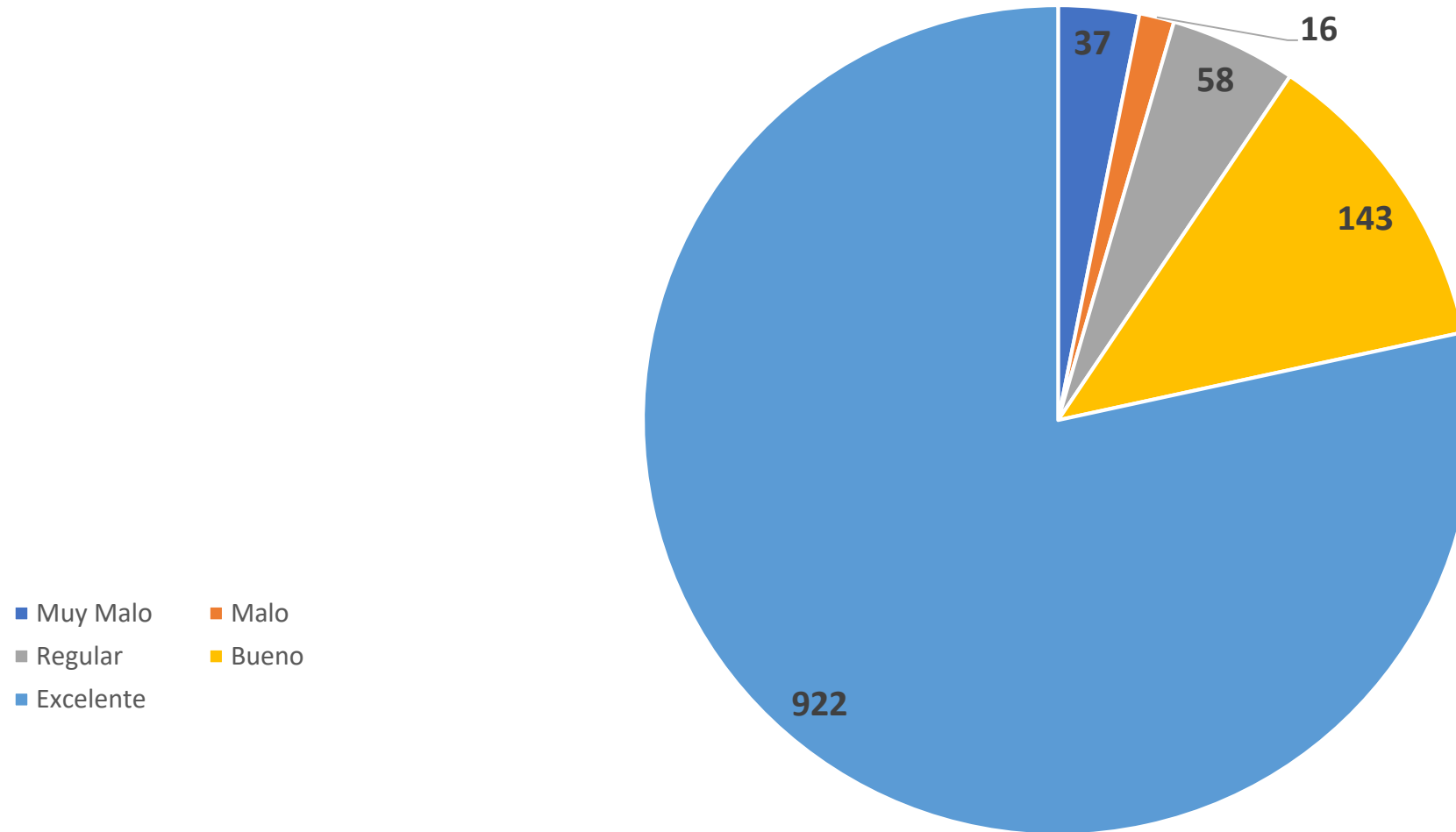
6. CLARIDAD EN REQUISITOS Y TÉRMINOS



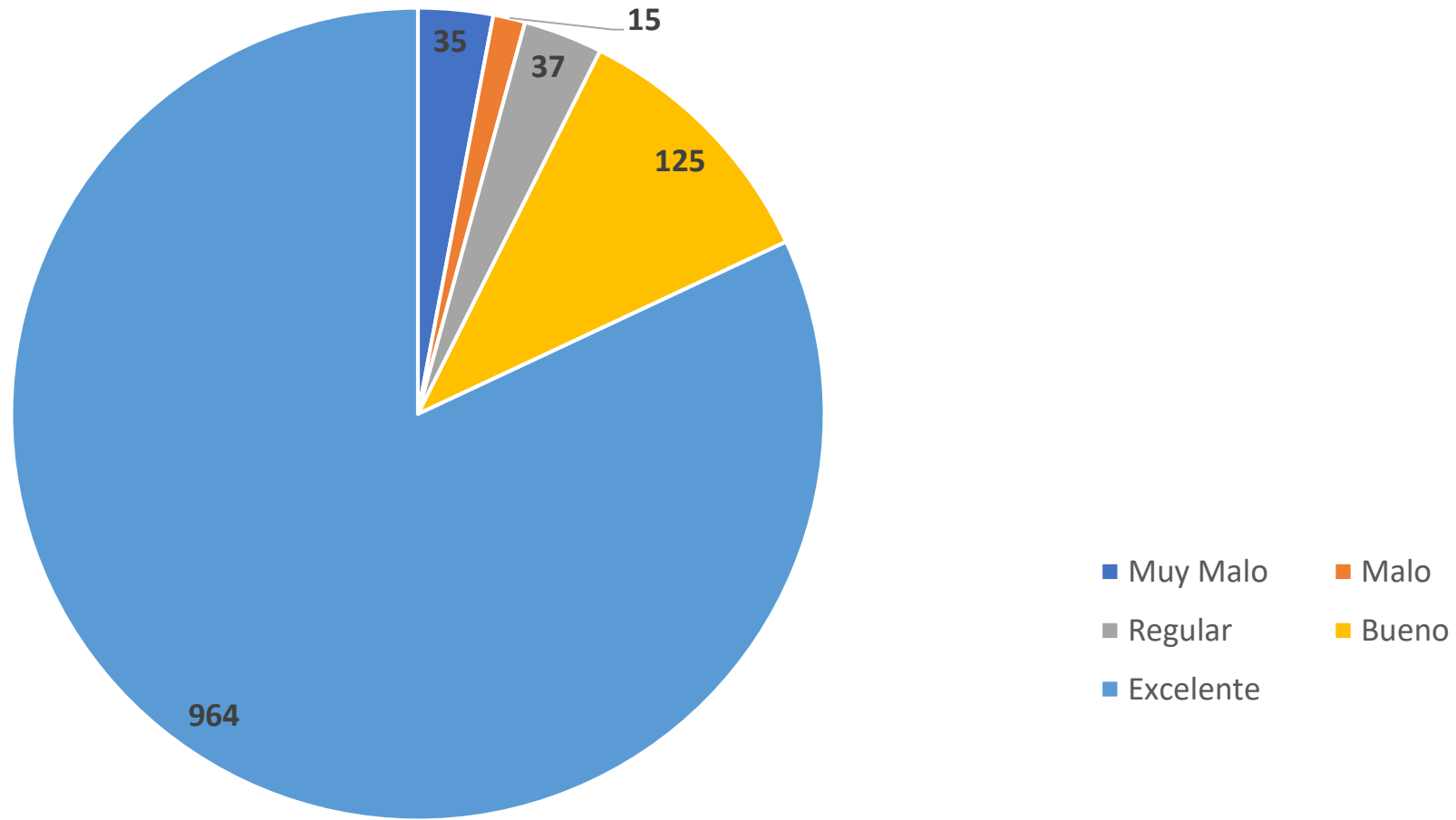
7. CONOCIMIENTO MANEJO DEL TEMA



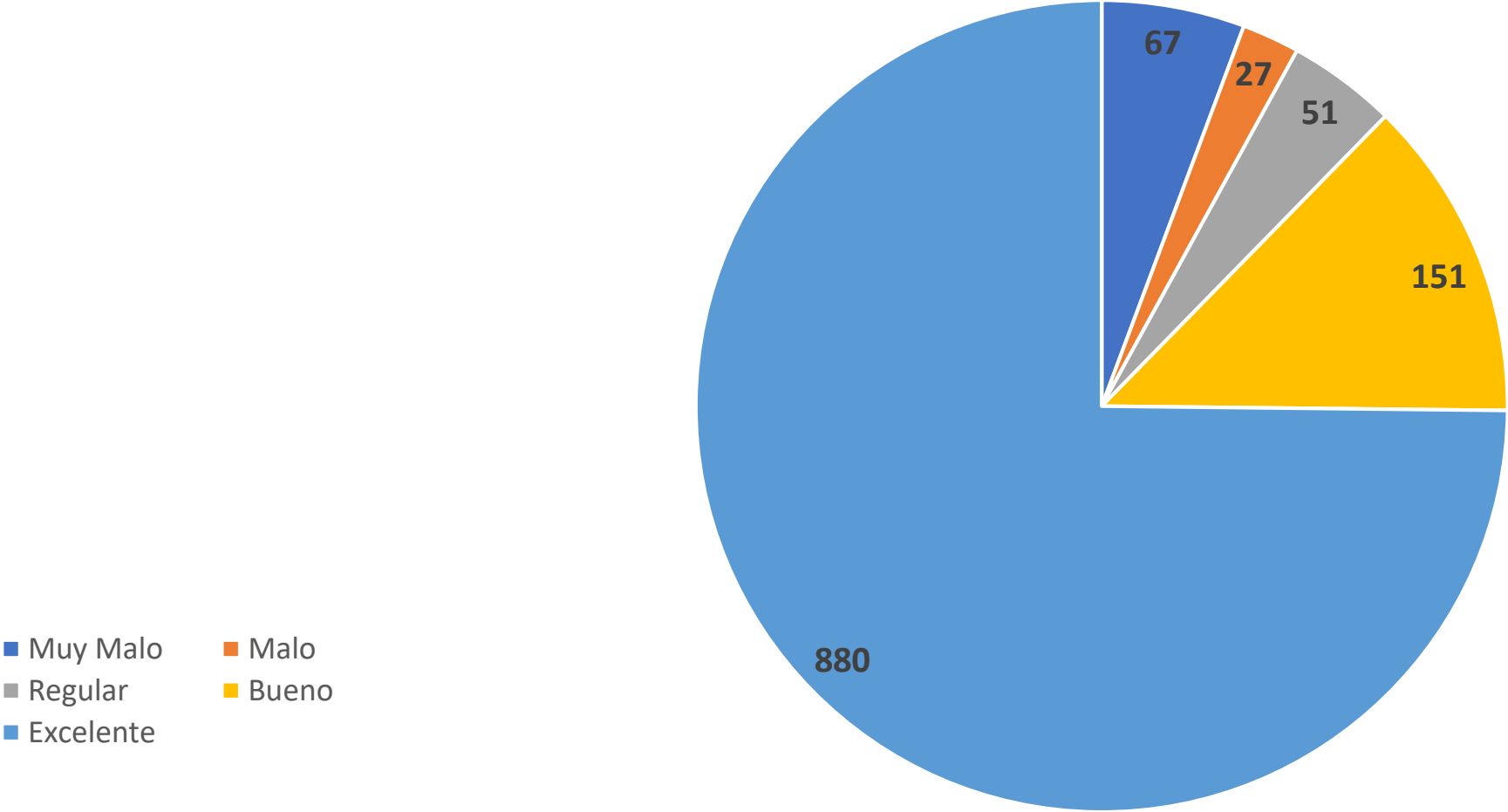
8. AMABILIDAD



9. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS DE ATENCIÓN



10. RESPUESTA ADECUADA E INQUIETUD RESUELTA



- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

CONCLUSIONES

- La calificación general en cuanto al servicio, tiene una percepción positiva en la ciudadanía, se considera que permite expresar su experiencia al momento de recibir la atención por los diferentes canales, siendo el canal virtual el de mayor consulta.
- En la mayoría de los usuarios se percibe una respuesta adecuada a sus requerimientos, con facilidad para acceder a los canales y con respecto al tiempo de respuesta se sienten satisfechos. Lo que mas consulta la ciudadanía es información general, seguida de asesoría a convocatorias y luego solicitar un tramite o servicio.
- La evaluación relacionada con el acceso a los trámites de la entidad ha reflejado un resultado positivo, quedando la ciudadanía satisfecha con el tramite realizado.
- Se recomienda implementar con el apoyo de comunicaciones campañas educativas, que generen la cultura de diligenciar las encuestas en canales como el presencial. Para el canal telefónico implementar la misma encuesta de la pagina con opciones
- Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo los canales y el equipo de Atención a la Ciudadanía, con el objetivo de seguir mejorando de manera positiva el acceso a los trámites y servicios de la agencia que permitan brindar un buena atención a la ciudadanía.