



Encuesta de satisfacción

2026 - 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:

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

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

ENCUESTA DE SATISFACCION 2026-1

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

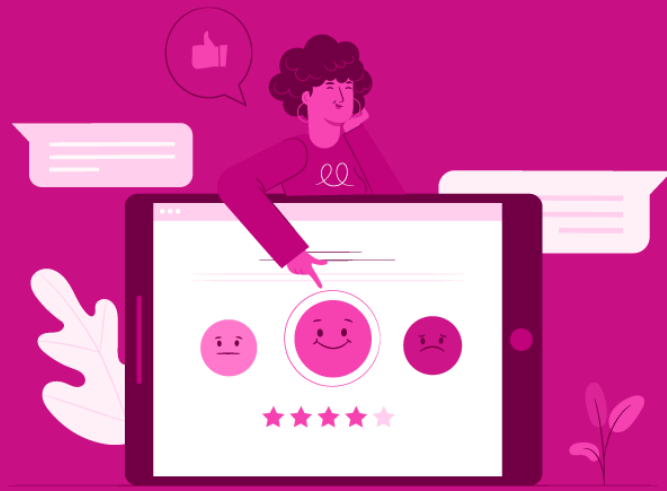


Correo electrónico: banner de acceso en la firma de correo institucional info@sapiencia.gov.co.



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

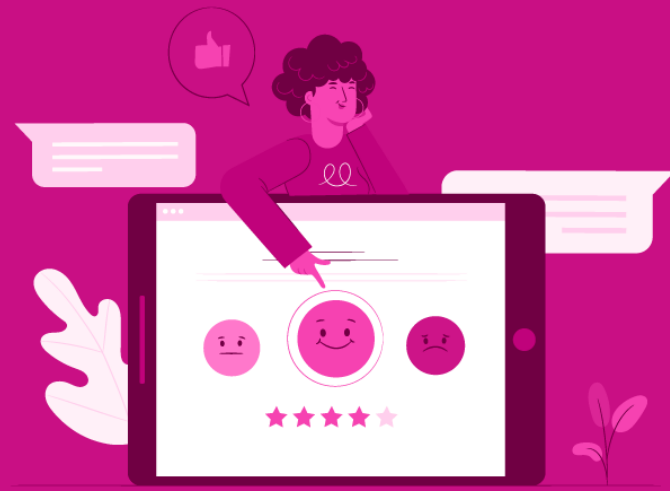
https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_encuesta_satisfaccion/index.php/Cuestionario/fc_cargar_vista



Resultados

Encuesta de satisfacción

2026 - 1



ENCUESTA DEL 1 ENERO AL 9 DE FEBRERO

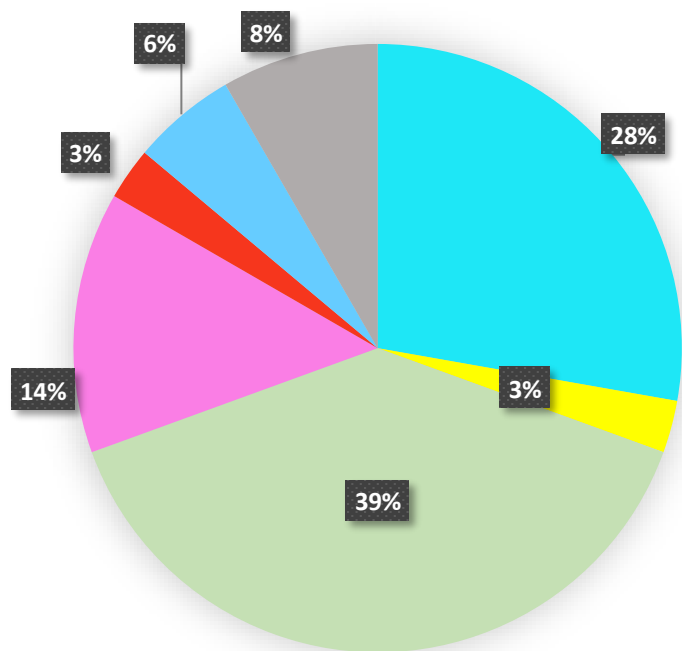
Parte 1 Formato Anterior Resultados

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 2026-1

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

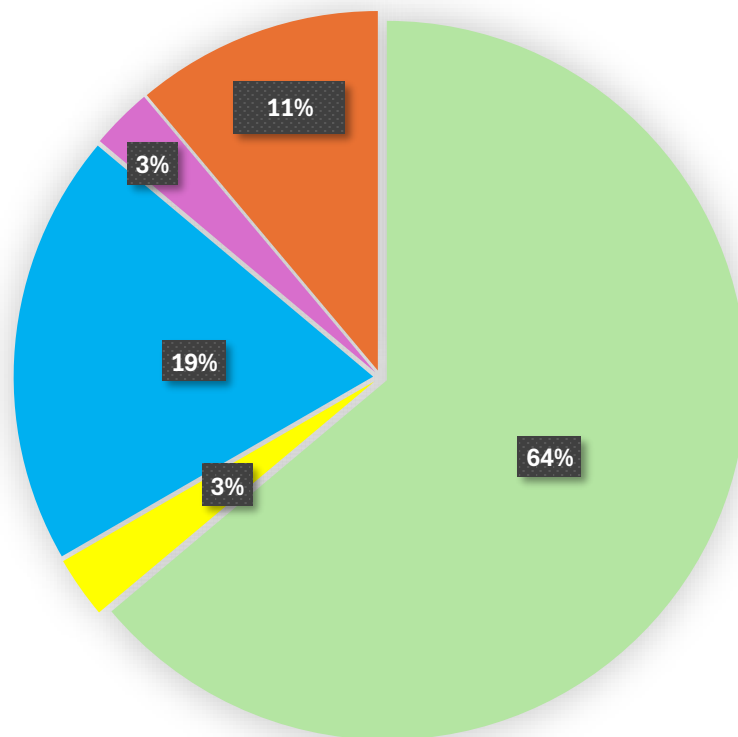


- Solicitar un tramite o servicio
- Presentar un reclamo o queja
- Solicitar información general
- Solicitar asesoría / orientación en convocatorias
- Solicitar asesoría / orientación en temas de cartera
- Solicitar asesoría / orientación en beneficios PUAP
- Solicitar asesoría / orientación en proyectos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



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1

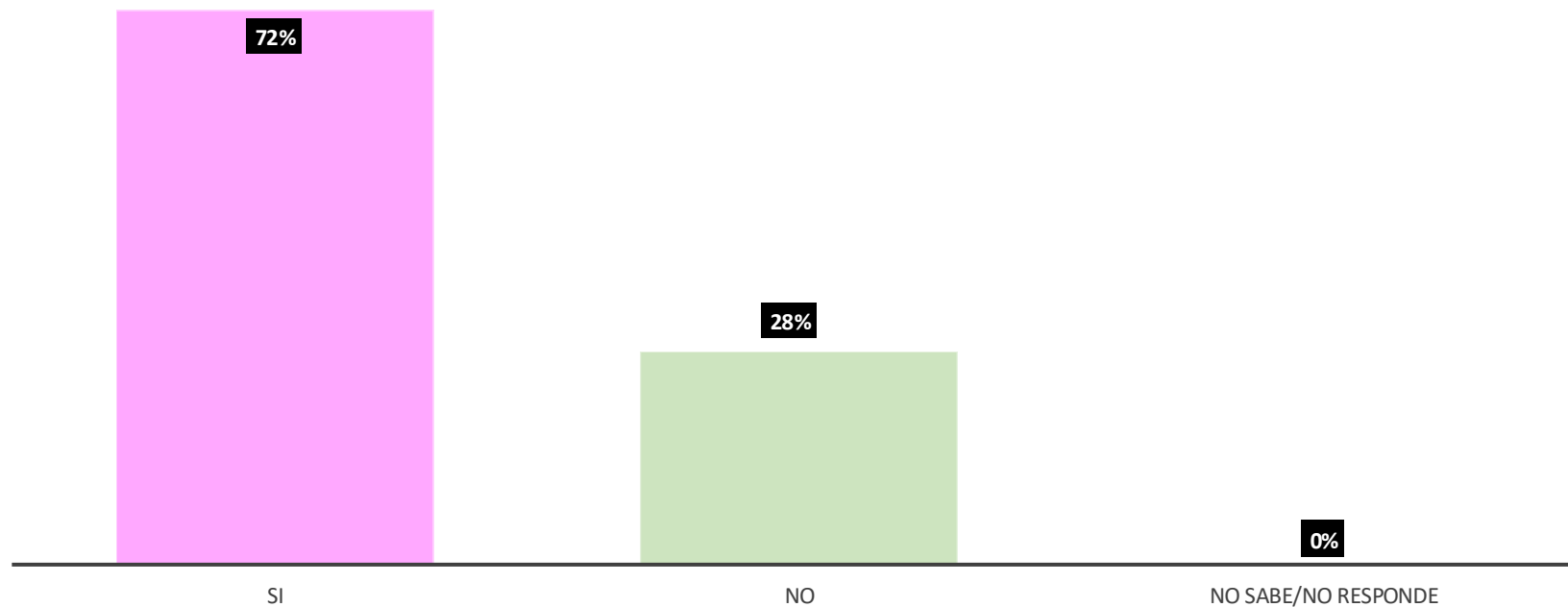
PREGUNTA: 2. ¿Por cuál medio nos contacto?



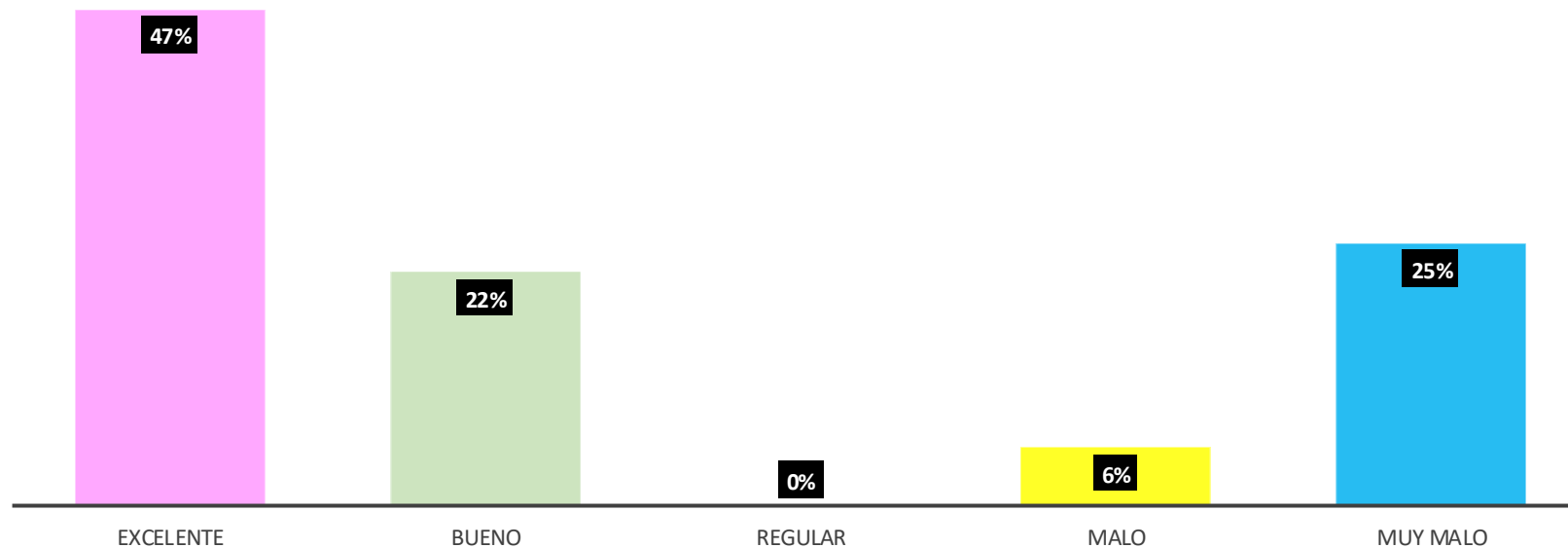
- Canal virtual/ página web
- Canal virtual /Correo electrónico
- Canal Virtual/ Chat institucional
- Canal presencial/ visita sede principal volador
- Canal presencial/ buzón de sugerencias
- Canal telefónico/ línea única



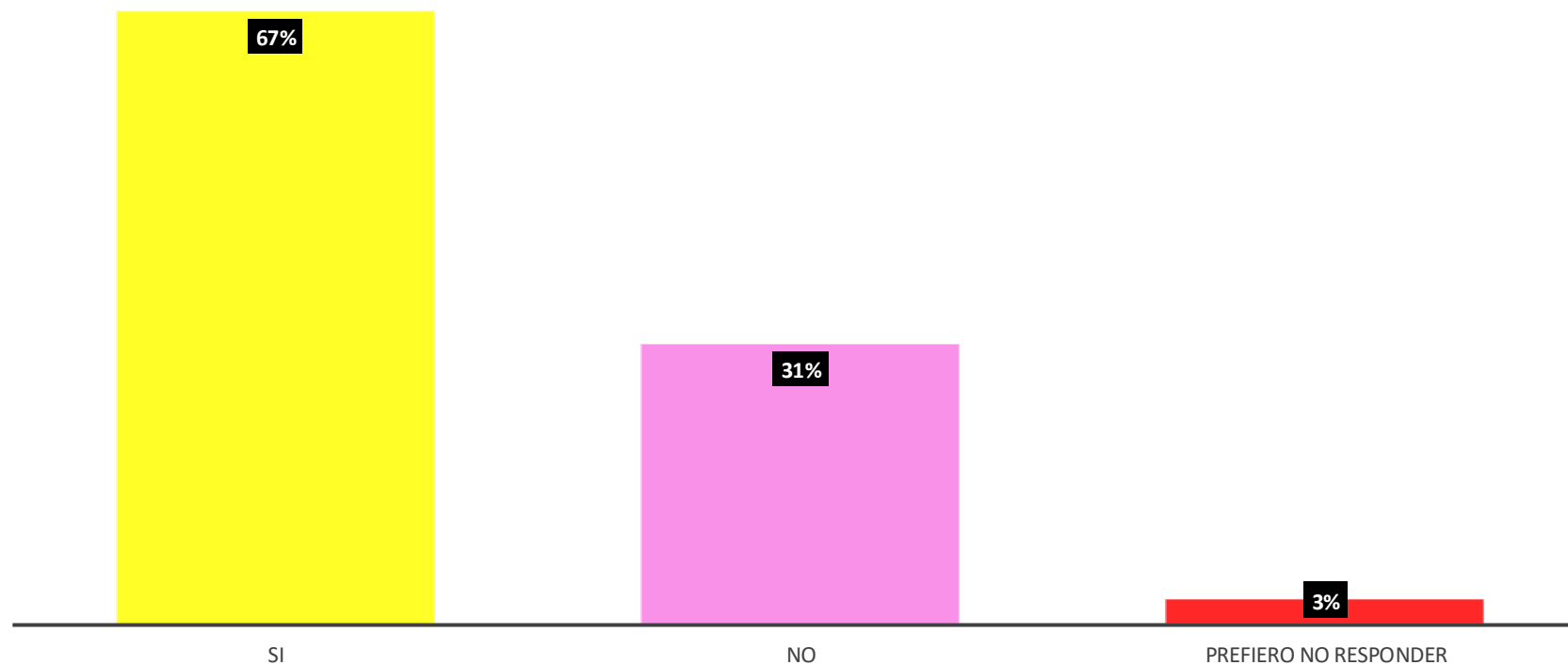
RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1
PREGUNTA: 3. ¿Fue fácil acceder al canal?



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1
PREGUNTA: 4. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido?



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1
PREGUNTA: 5. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



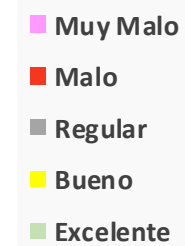
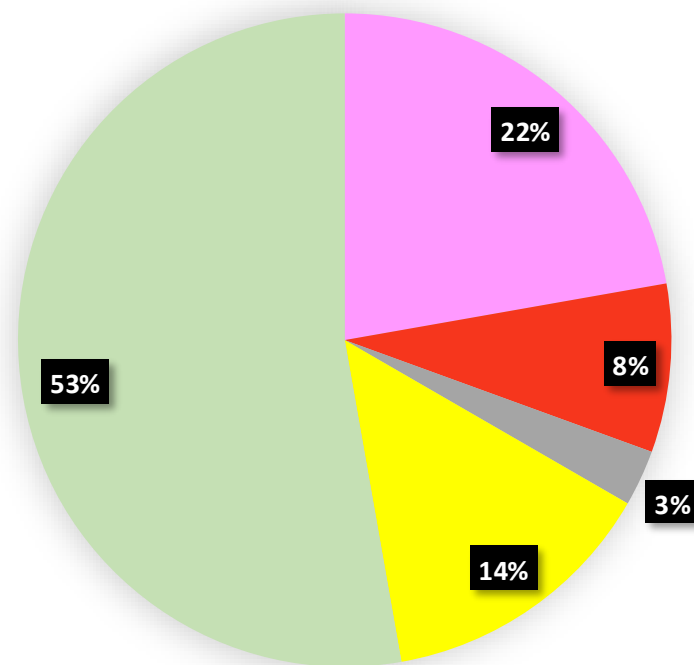
Parte 2 Resultados

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.

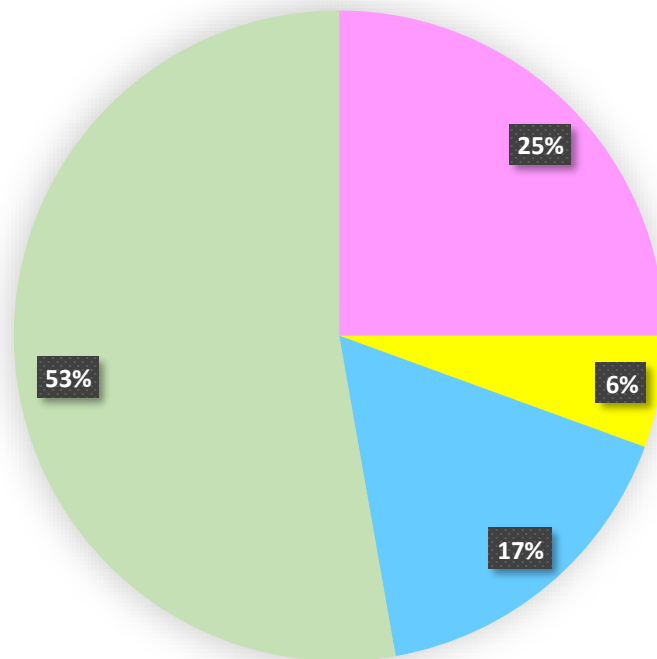
Respecto a los puntos de amabilidad, claridad en requisitos y términos, conocimiento y manejo del tema por parte de quien te atendió, cumplimiento de horarios de atención.

RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1

PREGUNTA: 6. Claridad en requisitos y términos.



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1
PREGUNTA: 7. Conocimiento manejo del tema



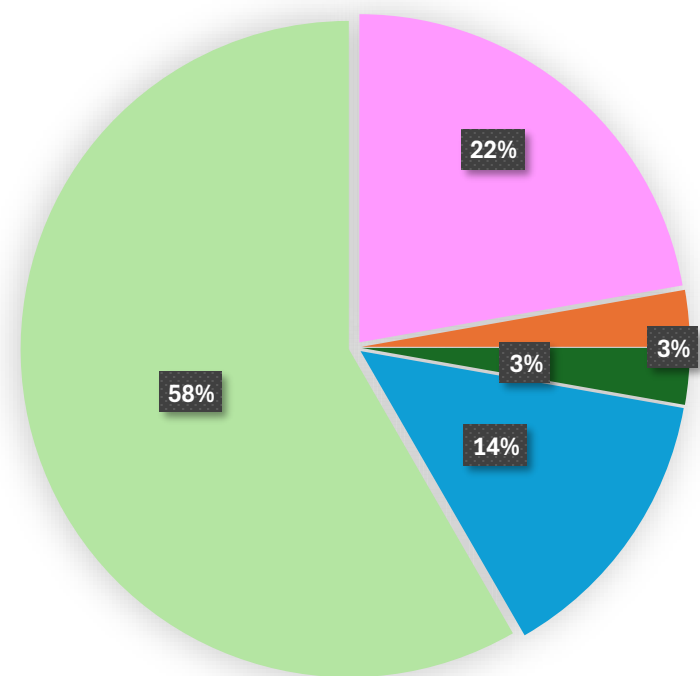
- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1
PREGUNTA: 8. Amabilidad



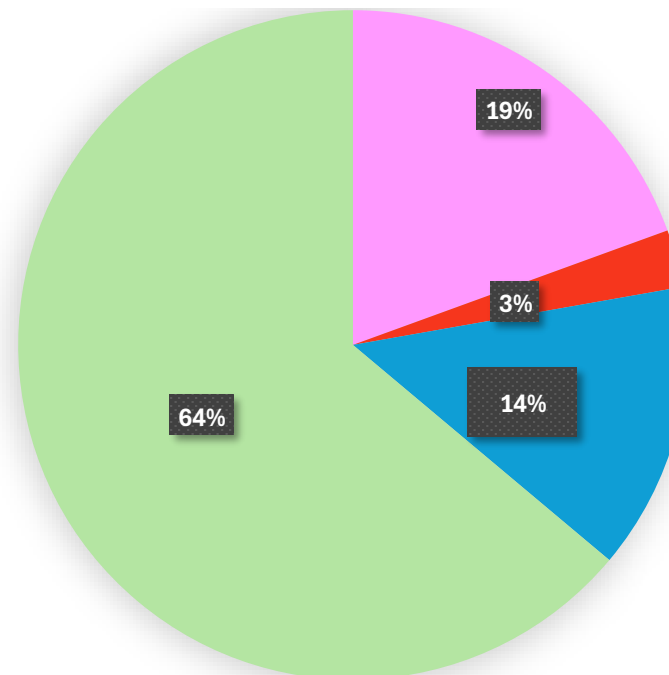
■ Muy Malo ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1
PREGUNTA: 9. Cumplimientos de horarios de atención



■ Muy Malo ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

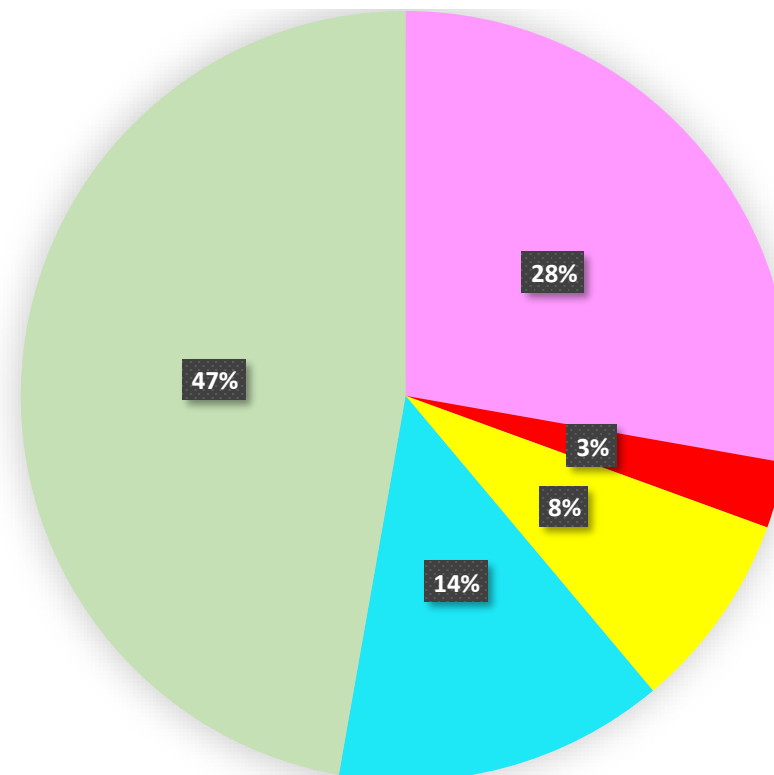


RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SEMESTRE 2026-1

PREGUNTA: 10. Respuesta adecuada e inquietud resuelta

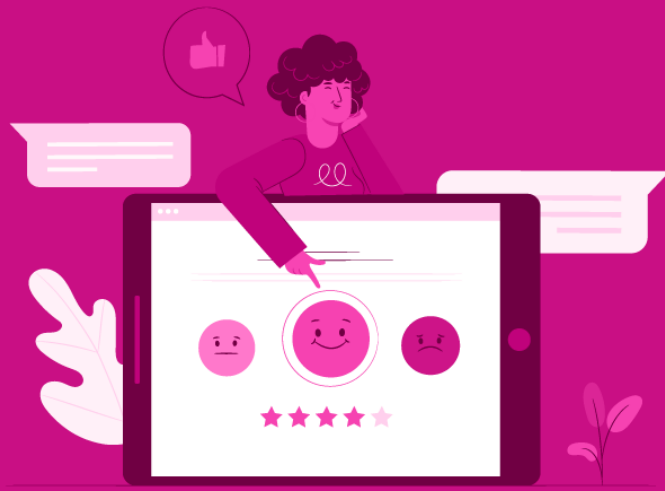


■ Muy Malo ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente



Conclusiones

- Se destaca que la mayoría de los ciudadanos (39%) acudieron a la entidad para solicitar información general, seguidos por un 28% que buscó solicitar un trámite o un servicio y un (14%) que busco asesoría u orientación sobre convocatorias, lo que indica un alto interés en las oportunidades en Educación Postsecundaria ofrecidas por Sapiencia.
- En cuanto a los canales de contacto, el 64% de los usuarios accedió a través de la página web, el 19% utilizó el chat institucional y el 11% por medio del canal telefónico lo que reafirma la preferencia por medios virtuales. A su vez, un 72% 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:
 - Claridad en los requisitos y términos (53%).
 - Conocimiento y manejo del tema por parte del personal (53%),
 - Amabilidad (58%).
 - Cumplimiento de los horarios de atención con un (64%)
 - Respuesta adecuada e inquietud resuelta (47)
- 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.



ENCUESTA DEL 10 DE FEBRERO AL 30 DE JUNIO

Formato Nuevo Resultados

En este formato de encuesta se evalúa el trámite o servicio al que accedió a la agencia, a través de que canal nos contacto y la percepción frente al servicio prestado.

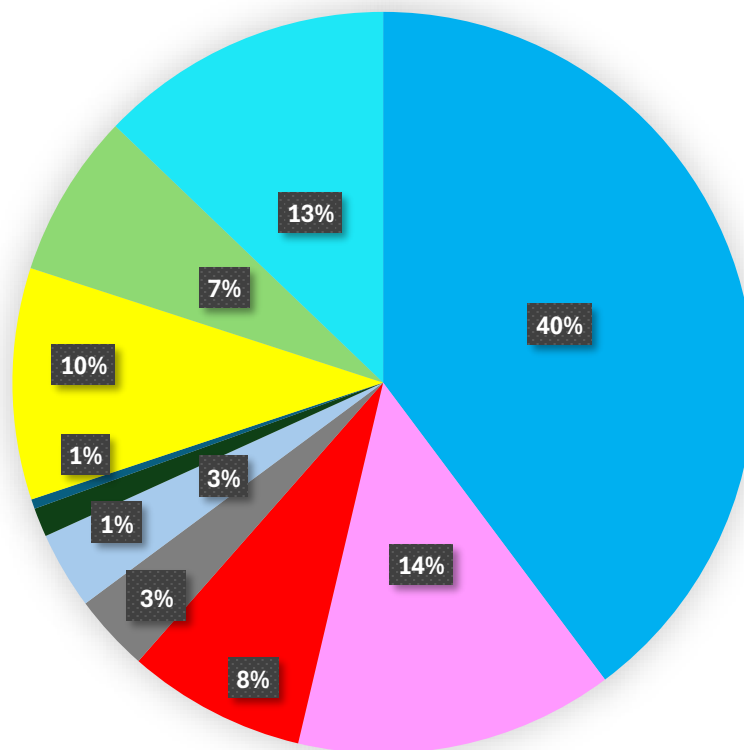
Se incluye un espacio para recibir de parte de la ciudadanía sugerencia o recomendaciones para mejorar nuestros servicios/ trámites/ atención de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia

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

Link Encuesta

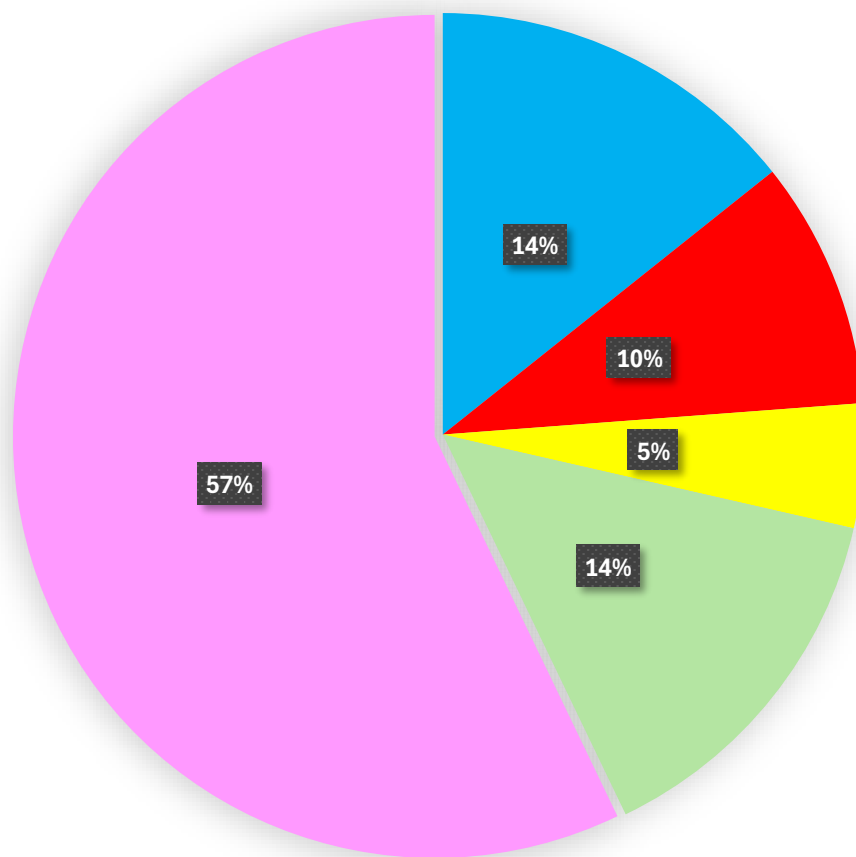
<https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-2/>

CUÁL FUE EL TRÁMITE O SERVICIO AL QUE ACCEDIO EN LA AGENCIA Créditos condonables y/o becas



- Créditos condonables y/o becas
- Información general convocatorias
- Legalización de créditos condonables y/o becas
- Renovación de créditos condonables y/o becas
- Suspensión
- Servicio social
- Giros
- Proceso de Liquidación o Paso al Cobro(PAC)
- Cambio de Programa
- Condonación del Crédito
- Matrícula Cero
- Otro

Cartera

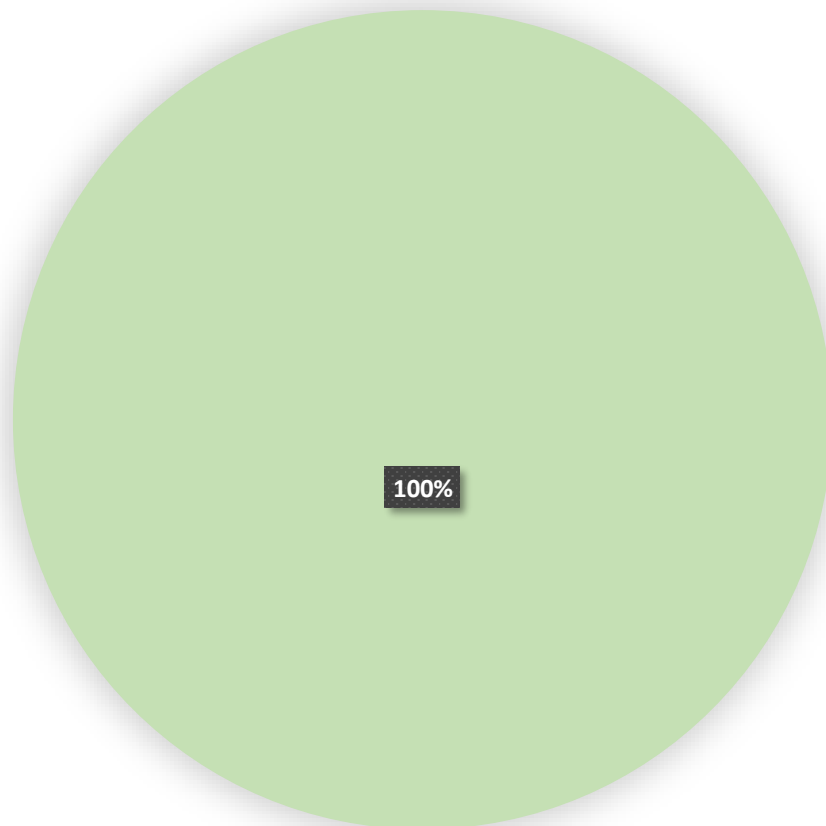


- Reestructuración de créditos
- Solicitud de facturas
- Solicitud de paz y salvos
- Estado del Crédito
- Otro





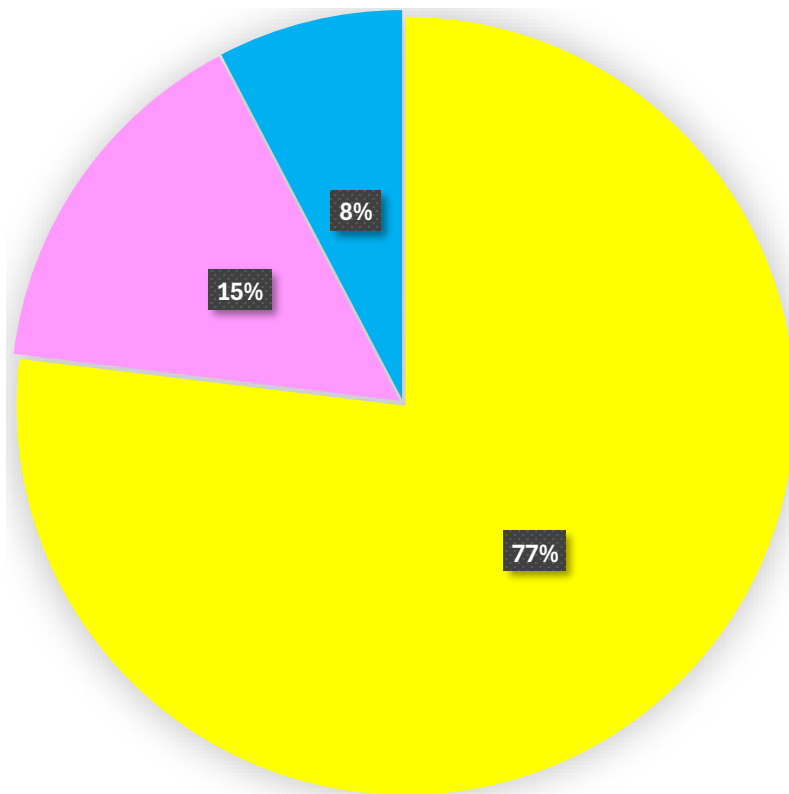
Jurídica



Notificación personal de actos administrativos

Otro

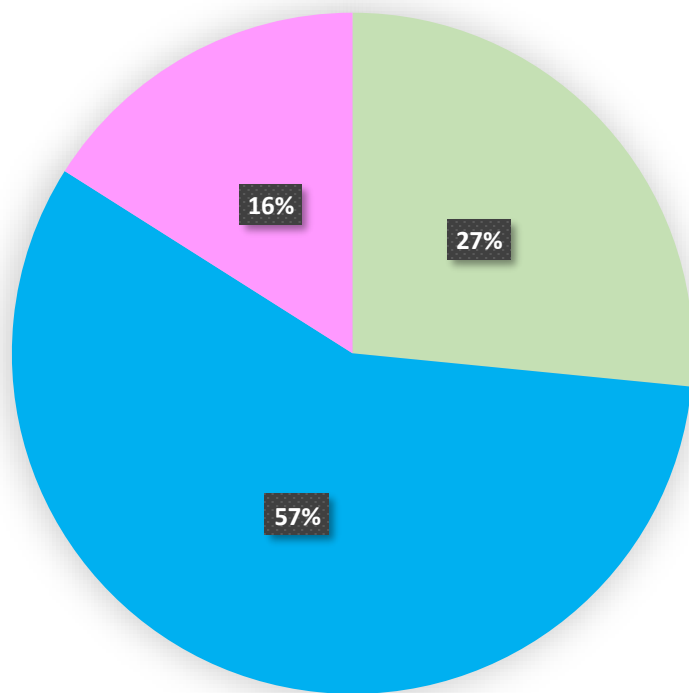
Subdirección para la Gestión de la Educación Postsecundaria (GEP)



- @Medellin
- Medellinglish
- EstudIA
- Ruta HubSopt
- Tiquete Metro
- Investiga
- Otro



A TRAVÉS DE QUÉ CANAL NOS CONTACTO

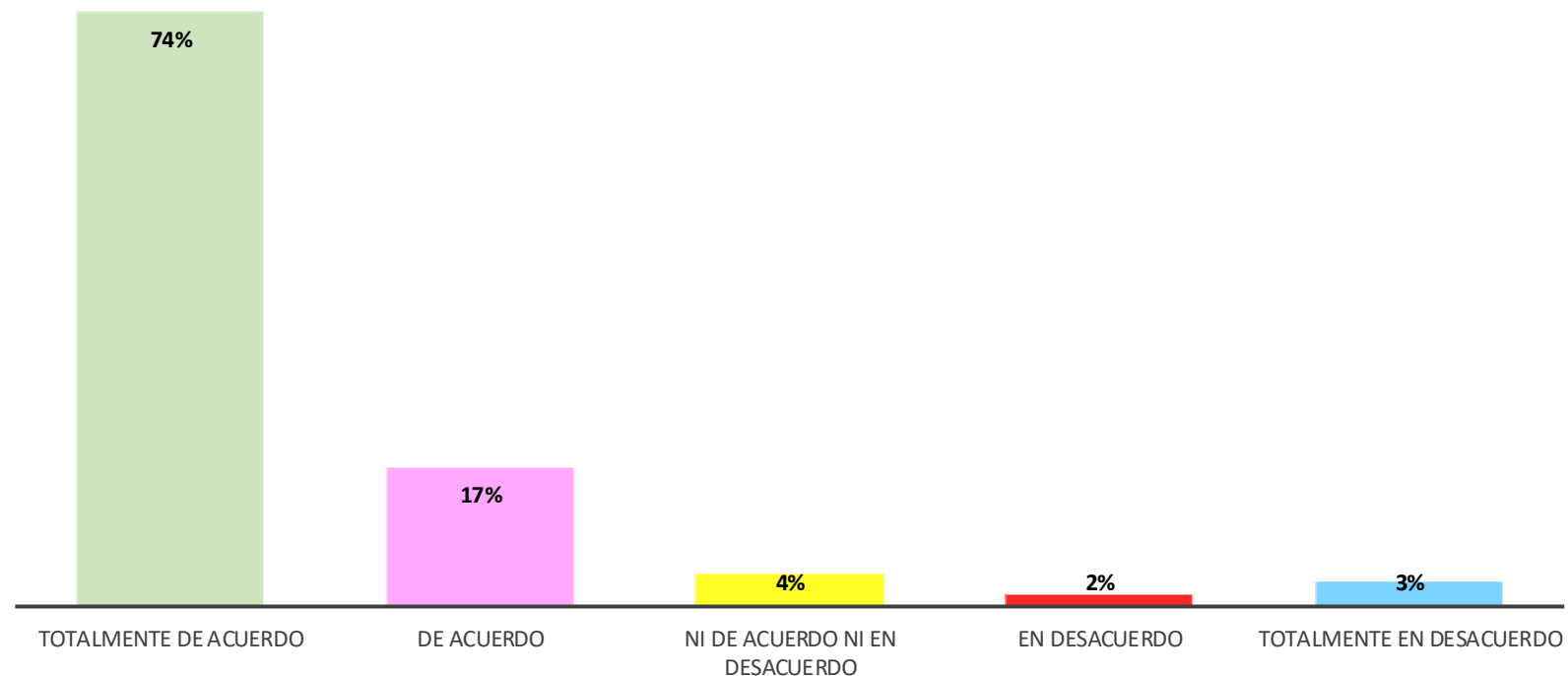


■ Presencial ■ Virtual (Chat- Correo Institucional) ■ Telefónico

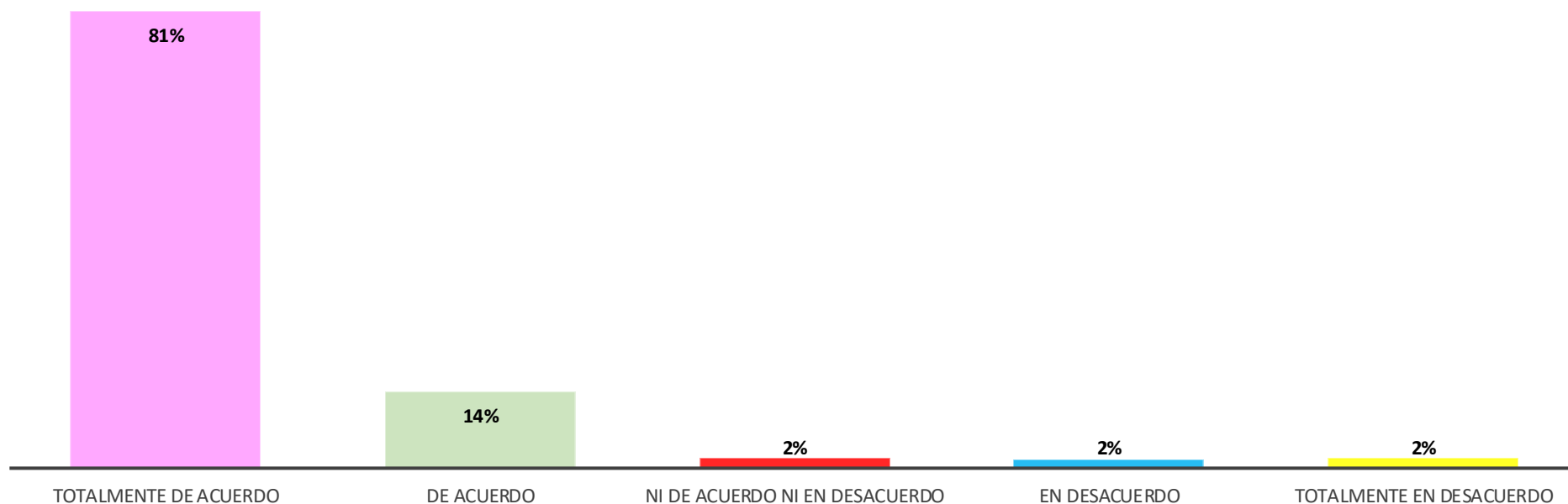


PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

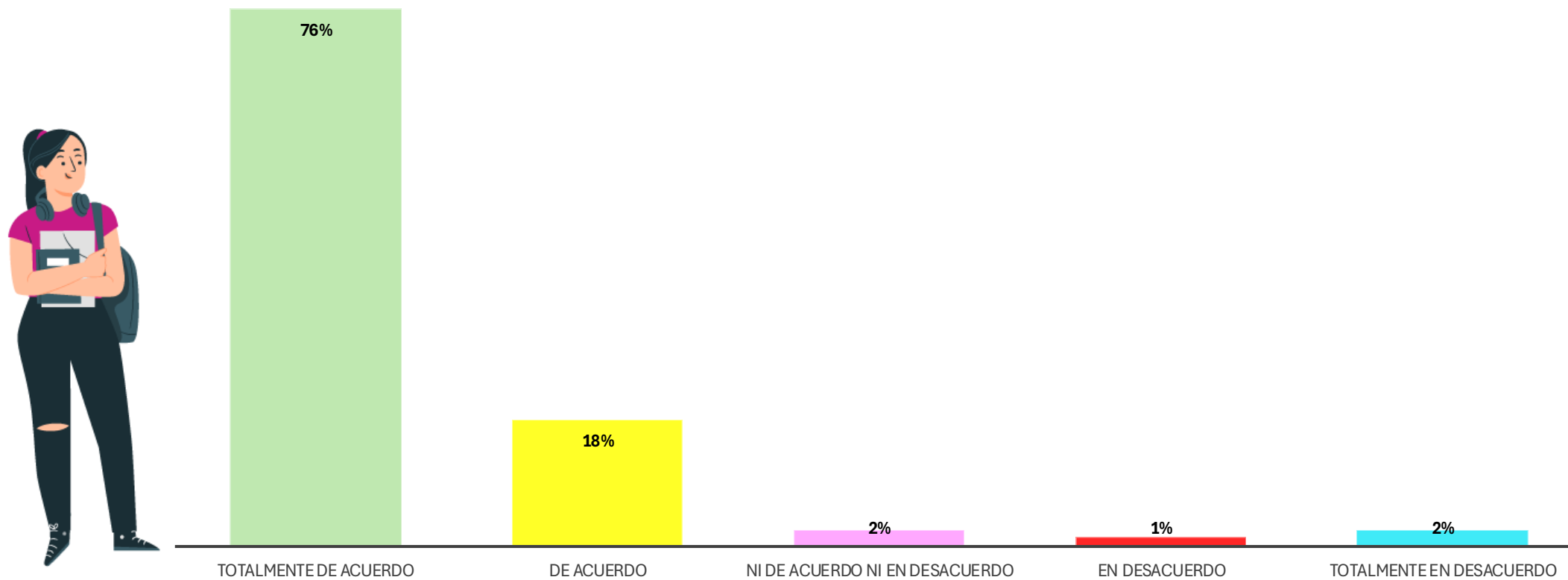
Los canales de atención fueron los adecuados para responder a su necesidad



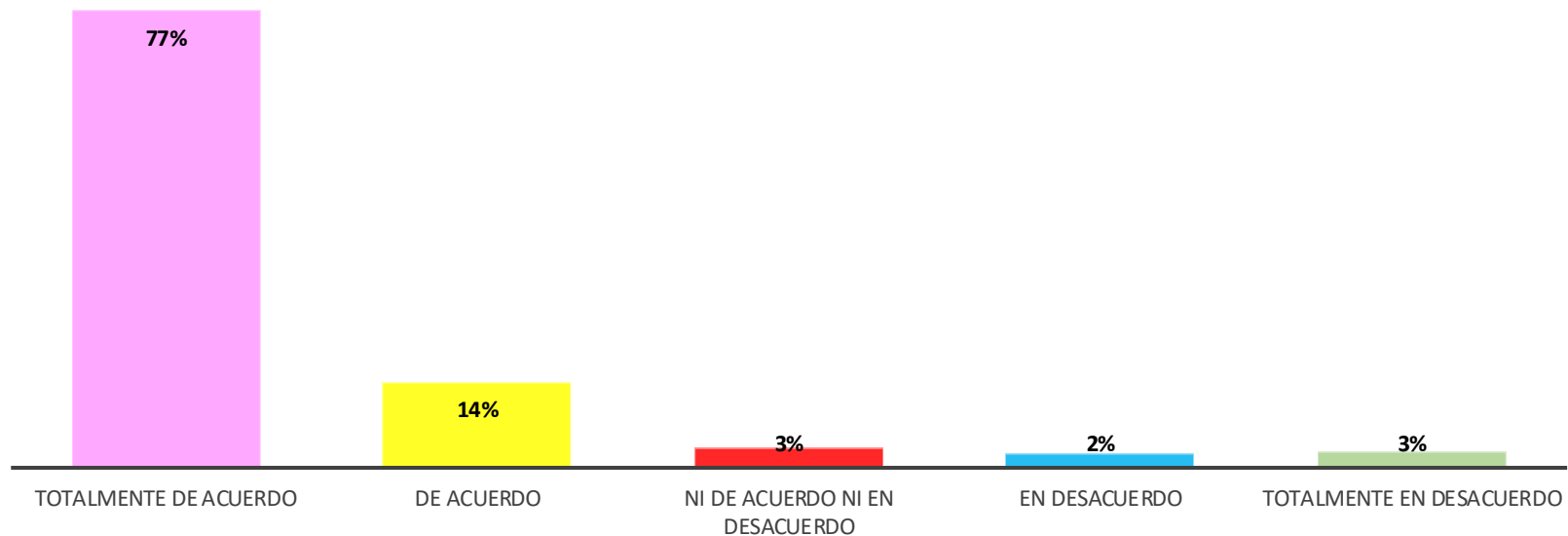
El lenguaje utilizado por la persona que le atendió fue claro y comprensible



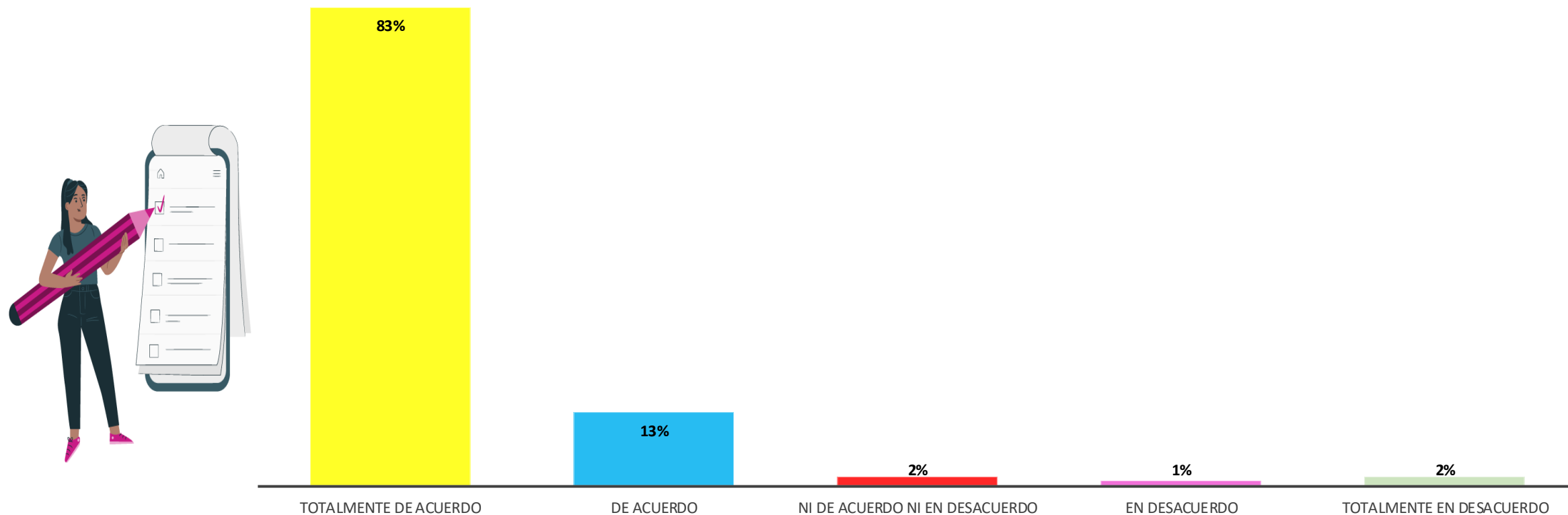
El tiempo destinado para la atención de su solicitud fue el oportuno



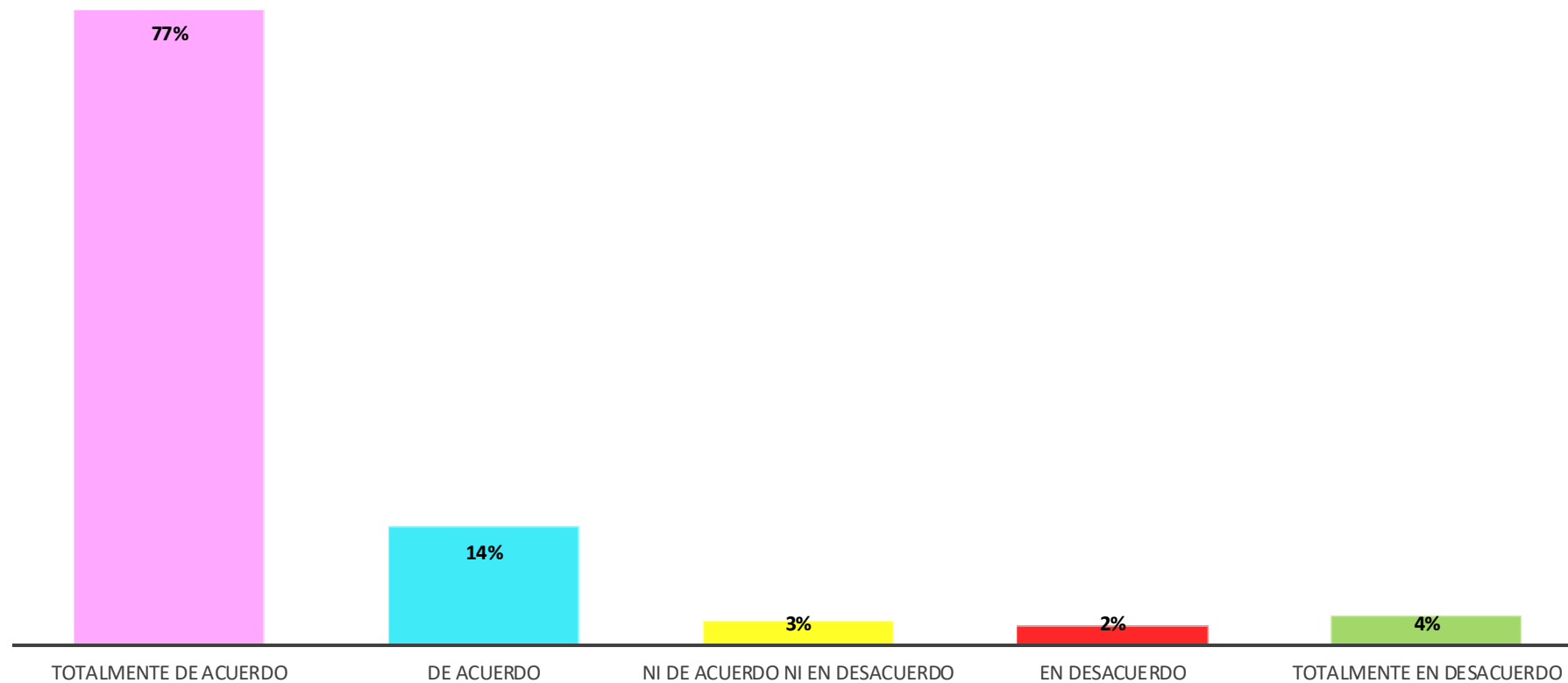
La persona que le atendió demostró conocimiento y manejo sobre su tema de consulta



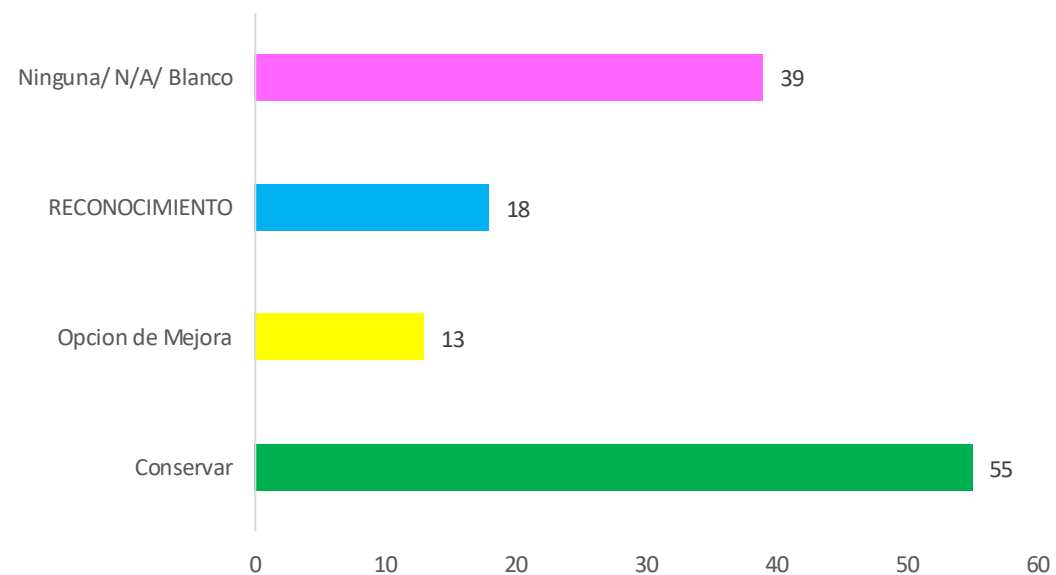
La persona que lo atendió mostró disposición y actitud respetuosa



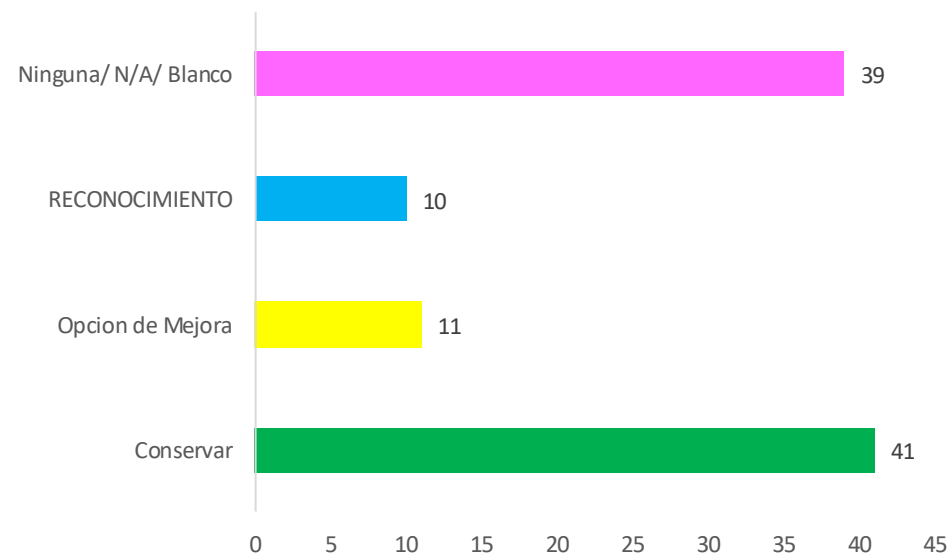
Se encuentra satisfecho con la calidad de la atención recibida



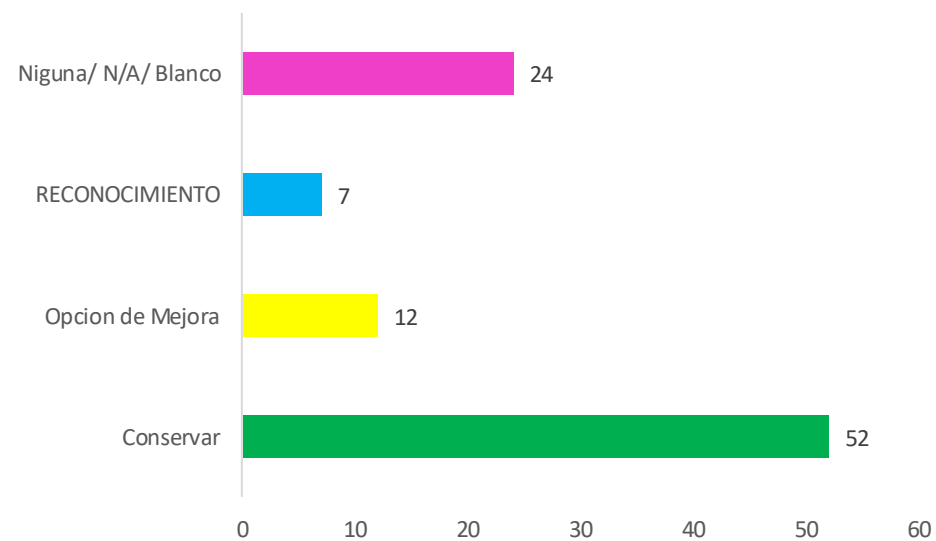
Respuestas Abiertas Encuesta Marzo



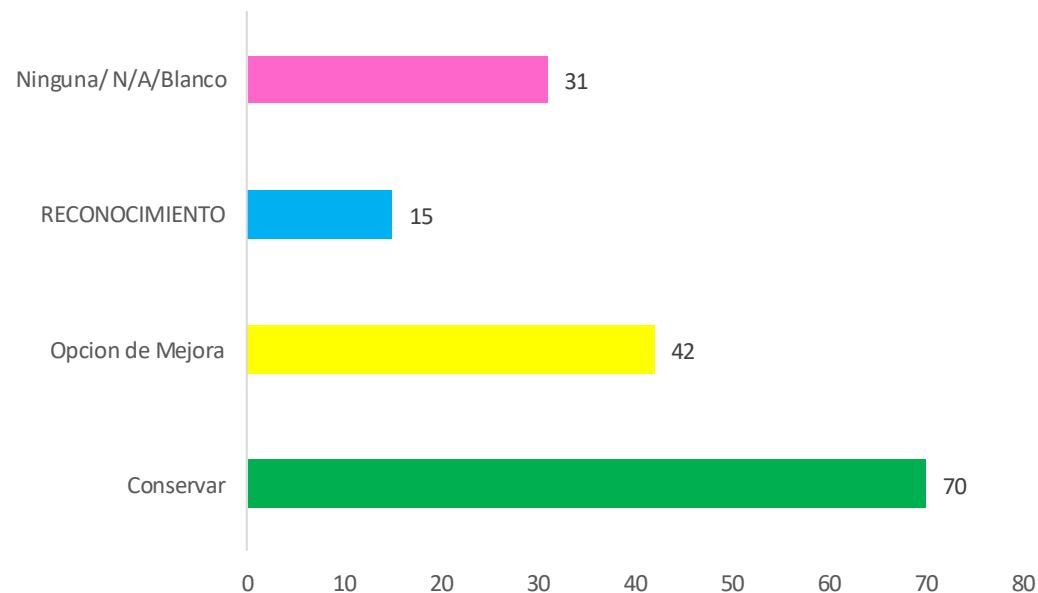
Respuestas Abiertas Encuesta Abril



Respuestas Abiertas Encuesta Mayo



Respuestas Abiertas Encuesta Junio





Conclusiones

Se destaca la participación de los ciudadanos en la Subdirección para la Gestión de la Educación Postsecundaria (GEP), la cual concentró el 77% de las solicitudes recibidas correspondió a consultas relacionadas con el programa @Medellín. El 40%, corresponde a los ciudadanos que solicitan información general sobre los créditos condonables. Asimismo, el 14% de las solicitudes estuvo dirigido al área de cartera, principalmente para gestionar procesos de reestructuración de créditos.

Estos resultados evidencian un alto interés de la ciudadanía por acceder a los servicios de información, orientación y acompañamiento ofrecidos por Sapiencia.

- En cuanto a los canales de contacto, el 57% de los usuarios accedió a través de la página web, el 27% utilizó el canal presencial y un 16% I chat institucional.
- De acuerdo a la encuesta de Satisfacción respecto a la percepción al servicio prestado:
 - Los canales de atención fueron los adecuados para responder a su necesidad (74%)
 - El lenguaje utilizado por la persona que le atendió fue claro y comprensible: (81%)
 - El tiempo destinado para la atención de su solicitud fue el oportuno (76%)
 - La persona que le atendió demostró conocimiento y manejo sobre su tema de consulta (77%)
 - La persona que lo atendió mostró disposición y actitud respetuosa (83%)
 - Se encuentra satisfecho con la calidad de la atención recibida (77%)
- 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!