



Universidad Tecnológica del Chocó  
Diego Luis Córdoba

Oficina Atención al Ciudadano

Código111

Código: F-COPM-11

Versión: 01

Fecha: 01-03-16

## INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

MEDICIÓN SEMESTRE 2023 - II

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCO DIEGO LUIS CORDOBA  
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ENERO 2024.**



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

**Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba**

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



## CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Objetivo General .....	3
2.1. Objetivos Específicos.....	3
3. Justificación.....	4
4. Descripción Metodológica.....	4
4.1. Descripción de la medición del segundo semestre del 2023.....	5
4.2. Población Objetivo.....	5
4.3. Instrumento de Medición de Satisfacción del Usuario .....	5
4.4. Número de procesos encuestados .....	9
4.5. Genero.....	9
4.6. Partes Interesadas .....	10
5. Resultados obtenidos por preguntas .....	11
5.1. Pregunta 1: Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a).....	11
5.2. Pregunta 2: Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario (a). .....	14
5.3. Pregunta 3: ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada?.....	16
5.4. Pregunta 4: ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada? .....	19
5.5. Pregunta 5: ¿El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido? .....	21
5.6. Pregunta 6: ¿El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas? .....	24
5.7. Pregunta 7 ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos? .....	26
6. Satisfacción por dependencias .....	29
6.1. Encuestas por dependencia.....	29
6.2. Nivel promedio de satisfacción por dependencia .....	30
Conclusiones.....	32



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



## 1. Introducción

La Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, en el marco del funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, el cual se encuentra establecido bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015, el modelo estándar de control MECI: 2014 y el Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, mide la percepción de los usuarios por medio de la implementación de instrumentos de medición los cuales contienen preguntas relacionadas con los principales servicios que ofrece la institución.

La encuesta de satisfacción al usuario aplicada por la oficina de Atención al Ciudadano busca determinar la percepción general y el grado de satisfacción de las partes interesadas con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos, con el objetivo de buscar el mejoramiento de los procesos y la prestación de los servicios institucionales.

Por consiguiente, se realiza un análisis estadístico de cada uno de los ítems de las encuestas aplicadas durante el semestre 2023 - II, el cual nos permitió establecer los porcentajes de satisfacción en las áreas administrativas, permitiendo el reconocimiento de las debilidades o condiciones que impiden el buen servicio a nivel institucional, con la finalidad de implementar estrategias que fortalezcan la calidad de la atención por cada uno de los procesos de la institución.

La oficina de Atención al Ciudadano monitorea de manera permanente la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Universidad Tecnológica del Chocó, con la finalidad de hacer posible el mejoramiento continuo de la misión institucional.

## 2. Objetivo General

Determinar la percepción general y el grado de satisfacción de los usuarios de la Universidad Tecnológica del Chocó con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución durante el semestre 2023 -II.

### 2.1. Objetivos Específicos



*“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



- Analizar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad Tecnológica del Chocó.
- Evaluar el desempeño de los diferentes procesos de la Universidad Tecnológica del Chocó frente a los atributos del servicio definidos.
- Identificar oportunidades de mejora para los procesos de la institución con respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.
- Divulgar los resultados de la satisfacción general de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios y tramites prestados por la Universidad Tecnológica del Chocó.

### 3. Justificación

Las encuestas de satisfacción brindan información que permite conocer las opiniones de sus usuarios y/o partes interesadas con respecto a productos o servicios prestados por la institución y de esta forma tomar decisiones con respecto a los interesados. De esta manera, teniendo en cuenta los resultados se facilita la toma de decisiones y el establecimiento de acciones de mejora que ayuden al fortalecimiento de las relaciones con los usuarios.

Adicionalmente, la satisfacción al cliente es uno de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, en el numeral 9.1.2 especifica que “las organizaciones deben realizar seguimiento a las percepciones de sus clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se evidencia la importancia de que la Universidad Tecnología del Chocó Diego Luis Córdoba realice un seguimiento periódico de la satisfacción del usuario, el cual propenda por la mejora continua de la institución.

### 4. Descripción Metodológica

Para llevar a cabo la medición de la satisfacción se diseñó un formulario con variables cuantitativas por procesos, las cuales tenían como objetivo determinar el nivel de subjetividad de cada encuestado, las cuales serán calificadas a través de la siguiente manera:



*“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



<b>Satisfecho</b>	<b>Parcialmente satisfecho</b>	<b>No satisfecho</b>
-------------------	--------------------------------	----------------------

#### 4.1. Descripción de la medición del segundo semestre del 2023

La encuesta se realizará de manera virtual el rango de aplicación está comprendido entre julio y diciembre de 2023 y se realiza mediante una medición semestral, a continuación, se hace una breve descripción de la medición de la satisfacción realizada a los diferentes procesos de la institución:

Tabla 1. Descripción de la medición de la satisfacción año 2023

FICHA TECNICA CONSOLIDAD SEMESTRE 2023-I	
TIPO DE ENCUESTA	Virtual- www.utch.edu.co
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Julio – Diciembre 2023
LUGAR DE APLICACIÓN	Formulario Google – Pagina web UTCH
MEDIOS DE RECEPCION	Modalidad Virtual
POBLACION OBJETIVO	Estamentos Universitarios
NUMERO DE PREGUNTAS ESTABLECIDAS	7

#### 4.2. Población Objetivo

La población objetivo a la cual se realizó la medición de la satisfacción al usuario está conformado por los siguientes estamentos universitarios: estudiantes, administrativos, comunidad, docentes y egresados que durante el segundo semestre 2023 fue un total de 3361 como se observa en la tabla 2.

Tabla 2. Estamentos Universitarios durante el semestre 2023 - II

Número total de población encuestada en el semestre 2023 - II
3361

#### 4.3. Instrumento de Medición de Satisfacción del Usuario

A continuación, se presenta el instrumento de medición utilizado por la Universidad tecnológica del Chocó para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios.



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: contactenos@utch.edu.co, Página Web: utch.edu.co  
Quibdó, Chocó (Colombia)



## ENCUESTA DE SATISFACCION DE 2023 UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL CHOCÓ DIEGO LUIS CORODBA

Gracias por responder esta encuesta.

**Objetivo:** Retroalimentar el sistema de mejoramiento continuo de manera oportuna y eficaz, para así garantizar la satisfacción del servicio al ciudadano, mediante la indagación de su percepción de la atención.

Por favor califique únicamente aquellas oficinas con las que ha tenido relacionamiento en el segundo semestre de 2023.

### 1. Seleccione su perfil de Usuario

- a. Estudiante
- b. Docente
- c. Administrativo
- d. Egresado
- e. Contratista
- f. Otra.

### 2. Edad

- a. 15 a 18 años
- b. 19 a 24 años
- c. 25 a 30 años
- d. 31 a 40 años
- e. 41 años o mas

### 3. Sexo

- a. Masculino
- b. Femenino

### 4. Registre el nombre de la dependencia donde aplica esta encuesta:

- a. Admisiones, registro y control académico.
- b. Oficina financiera
- c. Biblioteca
- d. Docencia



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



Oficina Atención al Ciudadano

Código111

- e. Bienestar universitario
- f. Oficina de Atención al Ciudadano
- g. Servicios de Cafetería
- h. Oficina de Comunicaciones
- i. Oficina de contratación.
- j. Consultorio jurídico
- k. Consultorio Contable

**5. Qué tramite o servicio solicito:**

**6. Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a)**

- a. Satisfecho
- b. Parcialmente satisfecho
- c. Insatisfecho

**7. Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario(a)**

- a. Satisfecho
- b. Parcialmente satisfecho
- c. insatisfecho

**8. ¿Considera que la disponibilidad del funcionario (a) para la atención fue apropiada?**

- a. Satisfecho
- b. Parcialmente satisfecho
- c. insatisfecho

**9. ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada?**

- a. Satisfecho
- b. Parcialmente satisfecho
- c. insatisfecho

**10. ¿El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido?**



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



- a. Satisfecho
- b. Parcialmente satisfecho
- c. insatisfecho

**11. ¿El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas?**

- a. Satisfecho
- b. Parcialmente satisfecho
- c. insatisfecho

**12. ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos?**

- a. Satisfecho
- b. Parcialmente satisfecho
- c. insatisfecho

**13. Si tiene alguna queja, reclamo o felicitación por el servicio prestado, por favor indíquelo:**

**14. Si tiene alguna sugerencia o recomendación que nos ayude a mejorar la calidad del servicio, por favor indíquelo:**



*“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”*

**Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba**  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



#### 4.4. Número de procesos encuestados

Dependencias	Cantidad
Admisiones, Registro y control académico.	1
Atención al ciudadano	1
Biblioteca	1
Bienestar universitario	1
Oficina financiera	1
Docencia	1
Oficina de Comunicaciones	1
Oficina de Contratación	1
Consultorio Jurídico	1
Consultorio Contable	1
Servicios de cafetería	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

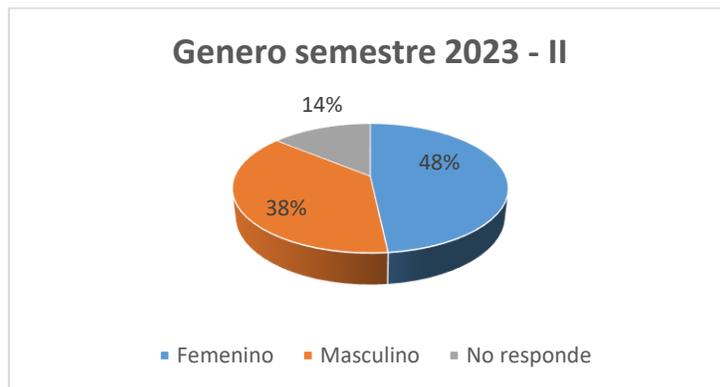
#### 4.5. Genero

Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	1623	48%
Masculino	1266	38%
No responde	472	14%
<b>Total</b>	<b>3361</b>	<b>100%</b>



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



Grafica 1. Porcentaje del genero partes interesadas.

#### 4.6. Partes Interesadas

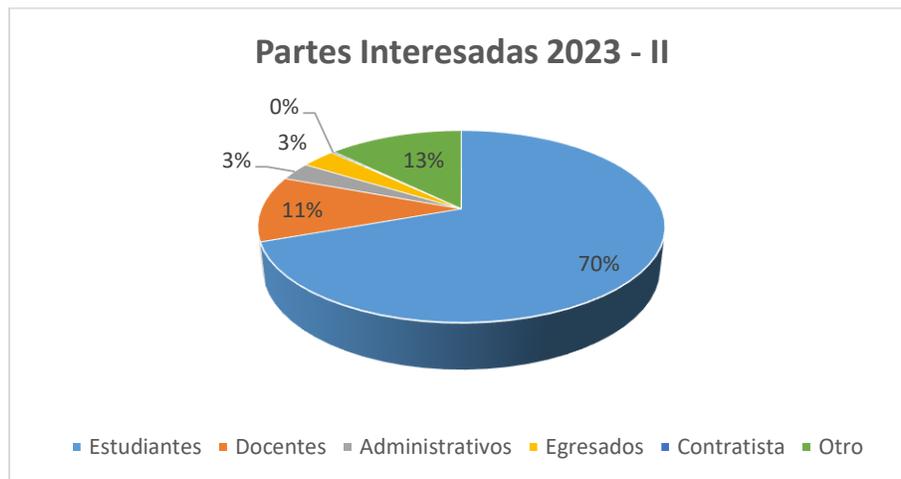
Las partes interesadas que respondieron la encuesta de (enero a junio) del año 2023 fue de 868 y se visualiza de la siguiente manera:

Partes interesadas	Cantidad	Porcentaje (%)
Estudiantes	2338	70%
Docentes	372	11%
Administrativo	103	3%
Egresado	110	3%
Contratista	8	0%
Otro	430	13%
<b>Total</b>	<b>3361</b>	<b>100%</b>



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

**Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba**  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



Grafica 2. Porcentaje de partes interesadas.

## 5. Resultados obtenidos por preguntas

### 5.1. Pregunta 1: Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a)

Pregunta 1: Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a)		
Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	65%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	5%
Atención Cliente	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	7%
Biblioteca	Satisfecho	73%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	4%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



Bienestar Universitario	Satisfecho	70%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	4%
Oficina Financiera	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	4%
Docencia	Satisfecho	71%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	75%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	4%
Oficina Contratación	Satisfecho	75%
	Parcialmente satisfecho	7%
	Insatisfecho	11%
	Ninguno	7%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	28%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Consultorio Contable	Satisfecho	55%
	Parcialmente satisfecho	26%
	Insatisfecho	16%
	Ninguno	3%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	66%
	Parcialmente satisfecho	21%
	Insatisfecho	8%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

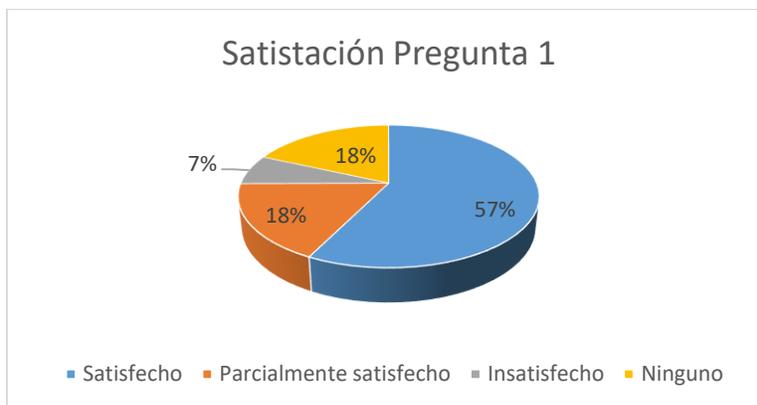
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



	Ninguno	5%
Otros	Satisfecho	11%
	Parcialmente satisfecho	3%
	Insatisfecho	2%
	Ninguno	83%



Grafica 3: Porcentaje general de percepción de partes interesadas, para la pregunta número 1.

Basado en los resultados de las 3361 encuestas realizadas sobre la percepción de satisfacción de los usuarios de la Universidad Tecnológica del Chocó, se pueden realizar algunos análisis: La mayoría de los ciudadanos (57%) están satisfechos con la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a), Esta es una proporción significativa y sugiere que la mayoría de los ciudadanos tienen una experiencia positiva en este aspecto. Un 17% está parcialmente satisfecho, Si bien no están completamente insatisfechos, puede haber áreas donde se pueda mejorar para aumentar su satisfacción. Un 7% está insatisfecho, Es esencial abordar las razones detrás de esta insatisfacción para mejorar la calidad del servicio y el 18% no expresó preferencia, Es importante investigar por qué eligieron esta opción para comprender si hay aspectos específicos que podrían no haber sido abordados en la pregunta o si simplemente no tienen una opinión clara al respecto.

La tendencia general es positiva, pero es crucial abordar las áreas de parcial satisfacción e insatisfacción para mejorar aún más la experiencia del ciudadano.



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



## 5.2. Pregunta 2: Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario (a).

Pregunta 2: Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario (a).		
Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	65%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Atención Cliente	Satisfecho	69%
	Parcialmente satisfecho	20%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	5%
Biblioteca	Satisfecho	73%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	5%
Bienestar Universitario	Satisfecho	71%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	4%
Oficina Financiera	Satisfecho	64%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Docencia	Satisfecho	73%
	Parcialmente satisfecho	16%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	7%
	Satisfecho	71%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



Oficina Comunicaciones	Parcialmente satisfecho	21%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	4%
Oficina Contratación	Satisfecho	64%
	Parcialmente satisfecho	11%
	Insatisfecho	11%
	Ninguno	14%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	28%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Consultorio Contable	Satisfecho	55%
	Parcialmente satisfecho	34%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	3%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	67%
	Parcialmente satisfecho	20%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Otros	Satisfecho	11%
	Parcialmente satisfecho	3%
	Insatisfecho	2%
	Ninguno	84%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



Grafica 4: Porcentaje general de percepción de partes interesadas, para la pregunta número 2.

Se concluyó, de acuerdo a las encuestas realizadas, El 58% de los encuestados indicaron estar satisfechos con el conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario(a). Esta es una proporción significativa y refleja una percepción positiva en términos de competencia y conocimiento del personal. Un 17% expresó estar parcialmente satisfecho. Aunque no están completamente insatisfechos, este grupo puede tener expectativas específicas sobre el conocimiento del tema que podrían ser abordadas para mejorar la satisfacción. Un 6% reportó estar insatisfecho con el conocimiento y dominio del tema. Es crucial investigar las razones detrás de esta insatisfacción para identificar áreas específicas de mejora en la capacitación o en la información proporcionada al personal. El 19% de los encuestados no seleccionaron ninguna opción.

### 5.3. Pregunta 3: ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada?

Pregunta 3: ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada?		
Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	6%
Atención Cliente	Satisfecho	67%



“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Biblioteca	Satisfecho	71%
	Parcialmente satisfecho	16%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Bienestar Universitario	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	5%
Oficina Financiera	Satisfecho	64%
	Parcialmente satisfecho	26%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	7%
Docencia	Satisfecho	73%
	Parcialmente satisfecho	16%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	7%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	58%
	Parcialmente satisfecho	29%
	Insatisfecho	0%
	Ninguno	13%
Oficina Contratación	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	18%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	11%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	41%
	Parcialmente satisfecho	34%
	Insatisfecho	3%
	Ninguno	21%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

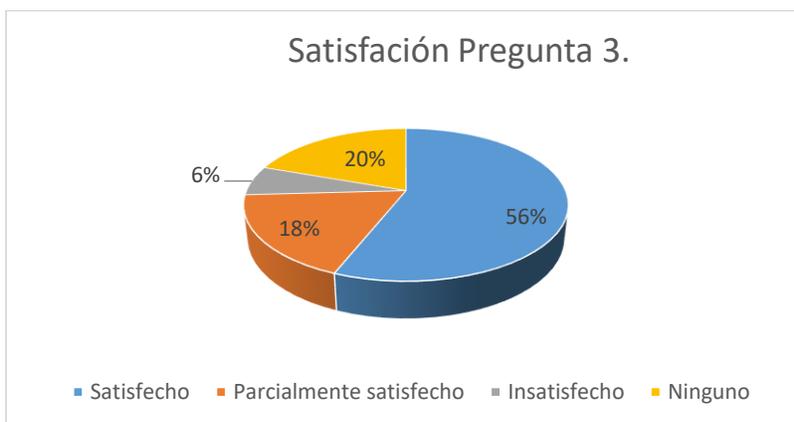
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



Consultorio Contable	Satisfecho	42%
	Parcialmente satisfecho	45%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	5%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	66%
	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	7%
Otros	Satisfecho	10%
	Parcialmente satisfecho	3%
	Insatisfecho	2%
	Ninguno	84%



Grafica 5: Porcentaje general de percepción de partes interesadas, para la pregunta número 3.

Según los resultados obtenidos de las 3361 encuestas realizadas en relación a la pregunta 3 sobre la percepción de satisfacción de los usuarios de la Universidad Tecnológica del Chocó, se puede observar lo siguiente:

El 56% de los encuestados indicaron estar satisfechos con la disponibilidad del funcionario(a) para la atención. Esta es una proporción significativa y sugiere que la mayoría de los ciudadanos perciben que el personal está disponible cuando lo



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



necesitan. Un 18% expresó estar parcialmente satisfecho. Esto indica que hay una proporción considerable de ciudadanos que pueden sentir que la disponibilidad del personal podría mejorar en ciertos aspectos. Solo un 6% reportó estar insatisfecho. Sin embargo, incluso una pequeña proporción de insatisfacción es importante y debe investigarse para identificar áreas específicas que necesiten atención y mejora. El 20% de los encuestados no seleccionaron ninguna opción. Es esencial investigar por qué eligieron esta opción para comprender si hay aspectos específicos que podrían no haber sido abordados en la pregunta o si simplemente no tienen una opinión clara al respecto.

#### 5.4. Pregunta 4: ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada?

Pregunta 4: ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada?		
Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	62%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	6%
Atención Cliente	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	21%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	5%
Biblioteca	Satisfecho	72%
	Parcialmente satisfecho	15%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	5%
Bienestar Universitario	Satisfecho	67%
	Parcialmente satisfecho	18%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	7%
Oficina Financiera	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	24%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



	Insatisfecho	4%
	Ninguno	9%
Docencia	Satisfecho	70%
	Parcialmente satisfecho	16%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	9%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	58%
	Parcialmente satisfecho	29%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	8%
Oficina Contratación	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	21%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	7%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	48%
	Parcialmente satisfecho	28%
	Insatisfecho	14%
	Ninguno	10%
Consultorio Contable	Satisfecho	45%
	Parcialmente satisfecho	45%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	3%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	66%
	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	8%
Otros	Satisfecho	1%
	Parcialmente satisfecho	0%
	Insatisfecho	0%
	Ninguno	99%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



Grafica 6: Porcentaje general de percepción de partes interesadas, para la pregunta número 4.

Basándonos en los resultados de las 3361 encuestas realizadas en relación a la pregunta 4 sobre la percepción de satisfacción de los usuarios de la Universidad Tecnológica del Chocó, se obtuvo la siguiente distribución: El 56% de los encuestados indicaron estar satisfechos con la claridad, concreción y actualización de la información proporcionada. Este es un porcentaje significativo y sugiere que la mayoría de los ciudadanos percibe que la información es adecuada en estos aspectos. Un 18% expresó estar parcialmente satisfecho. Aunque no están completamente insatisfechos, este grupo podría indicar áreas donde se podría mejorar la claridad o la concreción de la información. Un 6% reportó estar insatisfecho. Aunque esta cifra es relativamente baja, es importante investigar las razones detrás de la insatisfacción para abordar cualquier problema que pueda surgir en relación con la calidad y actualización de la información. El 20% de los encuestados no seleccionaron ninguna opción. Este grupo puede tener diversas razones para no expresar una opinión clara, y sería útil investigar para comprender si hay áreas específicas que podrían necesitar atención.

### 5.5. Pregunta 5: ¿El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido?

Pregunta 5: ¿El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido?		
Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual



*“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	10%
	Ninguno	7%
Atención Cliente	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	6%
Biblioteca	Satisfecho	71%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Bienestar Universitario	Satisfecho	67%
	Parcialmente satisfecho	18%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	5%
Oficina Financiera	Satisfecho	64%
	Parcialmente satisfecho	20%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	7%
Docencia	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	18%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	8%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	13%
	Ninguno	8%
Oficina Contratación	Satisfecho	64%
	Parcialmente satisfecho	7%
	Insatisfecho	11%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

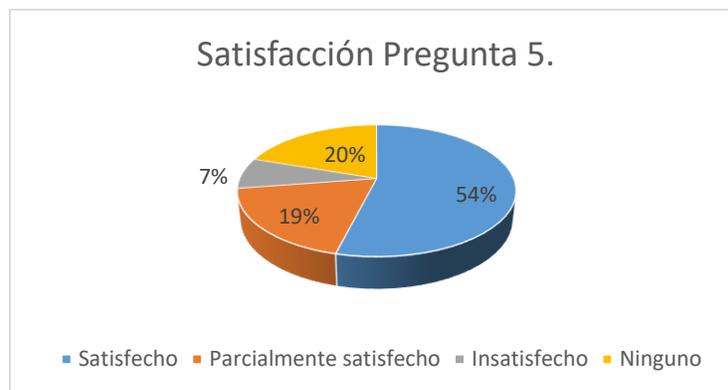
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



	Ninguno	18%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	55%
	Parcialmente satisfecho	31%
	Insatisfecho	3%
	Ninguno	10%
Consultorio Contable	Satisfecho	45%
	Parcialmente satisfecho	42%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	5%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	7%
Otros	Satisfecho	1%
	Parcialmente satisfecho	0%
	Insatisfecho	0%
	Ninguno	99%



Grafica 7: Porcentaje general de percepción de partes interesadas, para la pregunta número 5.

Se concluye que, de acuerdo a las 3361 encuestas realizadas, con respecto a la pregunta 5 sobre la entrega o respuesta de productos y/o servicios en el tiempo establecido: El 54% de los encuestados indicaron estar satisfechos con la entrega



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



o respuesta de productos y/o servicios en el tiempo establecido. Esta es una proporción significativa y sugiere que la mayoría de los ciudadanos percibe que se cumple con los plazos establecidos. Un 19% expresó estar parcialmente satisfecho. Aunque no están completamente insatisfechos, este grupo podría indicar áreas donde se podría mejorar en términos de cumplimiento del tiempo. Un 8% reportó estar insatisfecho. Aunque esta cifra es relativamente baja, es importante investigar las razones detrás de la insatisfacción para abordar cualquier problema relacionado con el tiempo de entrega o respuesta. El 20% de los encuestados no seleccionaron ninguna opción. Este grupo puede tener diversas razones para no expresar una opinión clara, y sería útil investigar para comprender si hay áreas específicas que podrían necesitar atención.

### 5.6. Pregunta 6: ¿El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas?

Pregunta 6: ¿El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas?		
Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	60%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	6%
Atención Cliente	Satisfecho	61%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	6%
Biblioteca	Satisfecho	71%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	7%
Bienestar Universitario	Satisfecho	67%
	Parcialmente satisfecho	18%
	Insatisfecho	9%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



	Ninguno	6%
Oficina Financiera	Satisfecho	64%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Docencia	Satisfecho	69%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	8%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	75%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	4%
Oficina Contratación	Satisfecho	57%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	14%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	48%
	Parcialmente satisfecho	34%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	10%
Consultorio Contable	Satisfecho	53%
	Parcialmente satisfecho	34%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	8%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	66%
	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	8%
Otros	Satisfecho	1%
	Parcialmente satisfecho	1%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

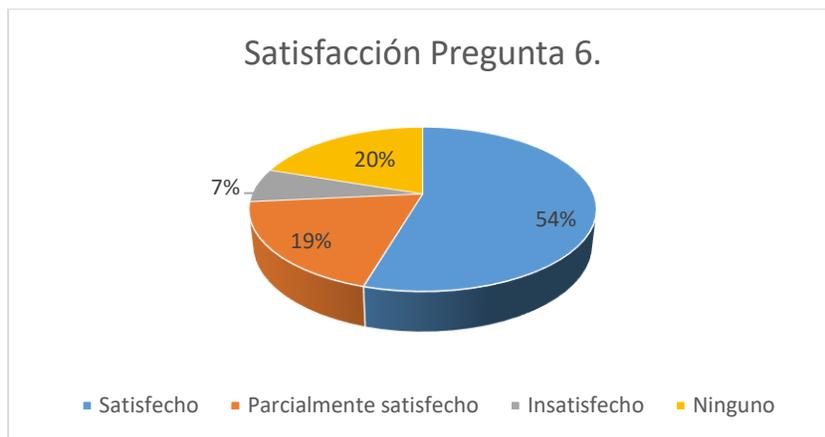
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



	Insatisfecho	0%
	Ninguno	98%



Grafica 8: Porcentaje general de percepción de partes interesadas, para la pregunta número 6.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada, y en relación a la pregunta 6 sobre si el producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas, se obtuvo la siguiente distribución:

El 55% de los encuestados indicaron estar satisfechos con el cumplimiento del producto y/o servicio con las especificaciones requeridas. Esta es una proporción significativa y sugiere que la mayoría de los ciudadanos percibe que los productos y/o servicios cumplen con las expectativas. Un 19% expresó estar parcialmente satisfecho. Aunque no están completamente insatisfechos, este grupo podría indicar áreas donde se podría mejorar en términos de cumplimiento con las especificaciones. Un 7% reportó estar insatisfecho. Aunque esta cifra es relativamente baja, es importante investigar las razones detrás de la insatisfacción para abordar cualquier problema relacionado con el cumplimiento de las especificaciones. El 20% de los encuestados no seleccionaron ninguna opción.

### 5.7. Pregunta 7 ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos?

**Pregunta 7: ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos?**



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	26%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	6%
Atención Cliente	Satisfecho	60%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	10%
	Ninguno	6%
Biblioteca	Satisfecho	69%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	7%
Bienestar Universitario	Satisfecho	66%
	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	5%
Oficina Financiera	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	28%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	5%
Docencia	Satisfecho	69%
	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	7%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	13%
	Ninguno	0%
Oficina Contratación	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	21%



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

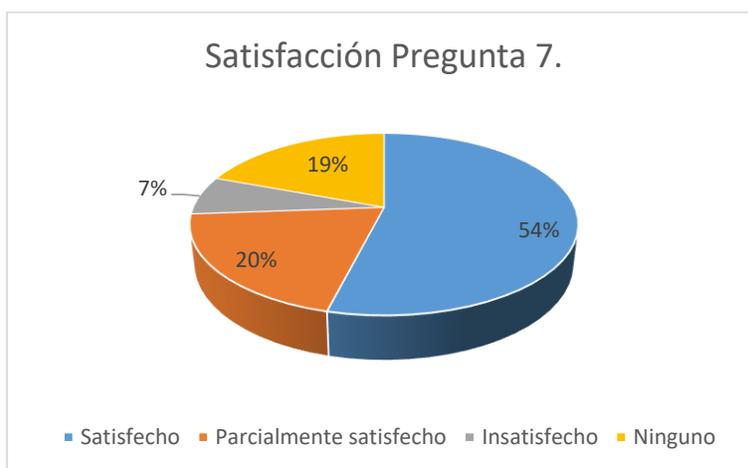
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



	Insatisfecho	4%
	Ninguno	7%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	55%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	14%
	Ninguno	7%
Consultorio Contable	Satisfecho	61%
	Parcialmente satisfecho	32%
	Insatisfecho	3%
	Ninguno	5%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	65%
	Parcialmente satisfecho	21%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Otros	Satisfecho	1%
	Parcialmente satisfecho	1%
	Insatisfecho	0%
	Ninguno	98%



Grafica 9: Porcentaje general de percepción de partes interesadas, para la pregunta número 7.



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



De acuerdo al gráfico anterior, relacionado con la pregunta 7 sobre si se considera que el servicio se brinda igual para todos, se obtuvo como resultado: El 54% de los encuestados indicaron estar satisfechos con la percepción de que el servicio se brinda de manera igual para todos. Esta es una proporción significativa y sugiere que una mayoría de los ciudadanos percibe igualdad en la prestación del servicio. Un 20% expresó estar parcialmente satisfecho. Aunque no están completamente insatisfechos, este grupo podría indicar áreas donde se podría mejorar para garantizar una prestación de servicio más equitativa. Un 7% reportó estar insatisfecho. Es importante investigar las razones detrás de la insatisfacción para abordar cualquier preocupación relacionada con la percepción de igualdad en el servicio. El 19% de los encuestados no seleccionaron ninguna opción.

## 6. Satisfacción por dependencias

### 6.1. Encuestas por dependencia

Dependencias	Cantidad	Porcentaje
Admisiones, Registro y control académico.	1228	37%
Atención al ciudadano	142	4%
Biblioteca	246	7%
Bienestar universitario	223	7%
Oficina financiera	135	4%
Docencia	361	11%
Oficina de Comunicaciones	24	1%
Oficina de Contratación	28	1%
Consultorio Jurídico	29	1%
Consultorio Contable	38	1%
Servicios de cafetería	336	10%

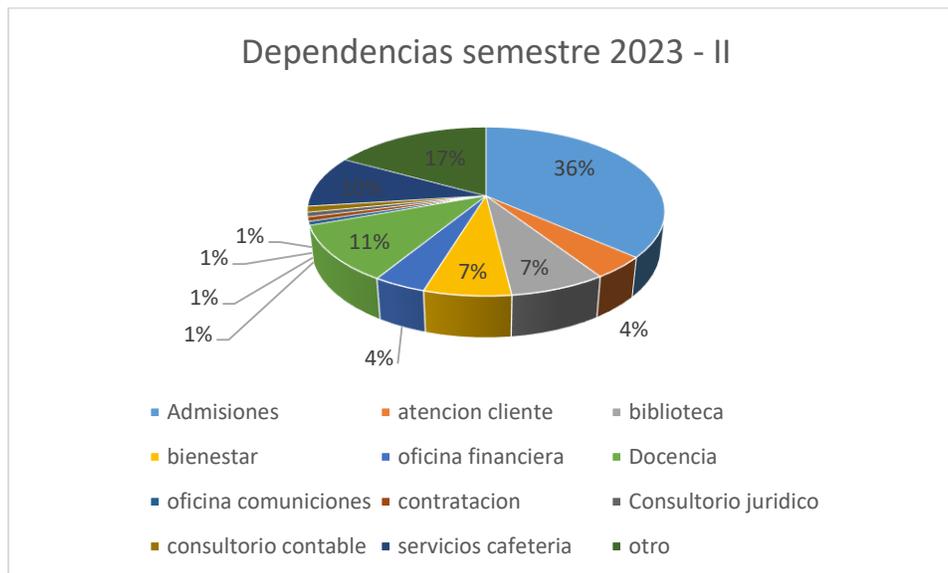


*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



Otro	571	17%
<b>Total</b>	<b>3361</b>	<b>100%</b>



Grafica 10: Porcentaje de encuestas por dependencia.

Se concluye, que la dependencia con mayor número de percepciones es la oficina de Admisiones, Registro y control académico con un 37%, seguido de Docencia con un 11% y el tercer lugar lo ocupa servicios de cafetería con un 10%. Cabe resaltar que la opción Otras dependencias tiene un porcentaje del 17%.

## 6.2. Nivel promedio de satisfacción por dependencia

Dependencia	Promedio de satisfacción año 2023 -NSU
Admisiones, registro y control	4,13
Biblioteca	437
Bienestar Universitario	4,26



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



Oficina Atención al Ciudadano

Código111

Consultorio Jurídico	3,97
Consultorio Contable	3,89
Docencia	4,40
Oficina Atención Cliente	4,19
Oficina Comunicaciones	4,20
Oficina Contratación	4,36
Oficina Financiera	4,24
Servicio de Cafetería	4,23
Otros	3,96



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

**Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba**  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



## Conclusiones

- En términos generales, hay una satisfacción moderada en varias áreas evaluadas, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados tiene una experiencia positiva con la atención al ciudadano en la universidad.
- La amabilidad y actitud de respeto del personal, así como el conocimiento y dominio del tema, son puntos fuertes según la percepción de los encuestados, con 57% y 58% de satisfacción respectivamente.
- Aunque hay satisfacción, hay áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras, como la disponibilidad del personal para la atención y la claridad y actualización de la información.
- La entrega o respuesta en el tiempo establecido tiene una satisfacción del 54%, indicando que existe margen para mejorar la eficiencia y cumplir con los plazos establecidos.
- El cumplimiento del producto y/o servicio con las especificaciones requeridas tiene una satisfacción del 55%, lo que sugiere que, aunque en su mayoría se cumple, hay espacio para fortalecer los estándares de calidad.
- La percepción de que el servicio se brinda igual para todos tiene una satisfacción del 54%, indicando que se debe prestar atención a las políticas y procedimientos para garantizar la equidad en la prestación de servicios.
- La opción "Ninguno" fue seleccionada por alrededor del 20% en varias preguntas. Esto sugiere que algunos encuestados pueden no tener opiniones claras o no estar al tanto de ciertos aspectos, destacando la importancia de la comunicación y retroalimentación constante.



*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)



## Recomendaciones

- Se recomienda comparar estos resultados con encuestas anteriores, si están disponibles, para identificar cualquier cambio en la percepción de los ciudadanos con el tiempo.
- Socializar y dar a conocer la encuesta con todos los procesos evaluados en la misma, con la finalidad de que los mismos puedan colaborar para dar a conocerla a la hora de prestar sus servicios.
- Utilizar los resultados de la encuesta para tomar acciones concretas y mejorar la experiencia del usuario, así mismo identificar patrones, tendencias y áreas de mejora específica que puedan surgir de los datos recopilados.
- Establecer planes de acción específicos para abordar áreas de mejora identificadas y comunicar estos planes a la dependencia de atención al cliente, para así mostrar el compromiso de la universidad con la satisfacción.

<i>Elaboró</i>	<i>Proyectó</i>	<i>Revisó</i>	<i>Fecha</i>
<i>Kelly Arias</i>	<i>Oficina de Atención al Ciudadano</i>	<i>Oficina de Planeación</i>	<i>7/Enero/ 2024</i>



*“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba

Nit. 891680089-4

Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria

Commutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)

Quibdó, Chocó (Colombia)