INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

MEDICIÓN SEMESTRE 2023 - I

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL CHOCO DIEGO LUIS CORDOBA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
JULIO 2023.

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 primer 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? 17
5.4. Pregunta 4: ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada? 20
5.5. Pregunta 5: ¿El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido? 22
5.6. Pregunta 6: ¿El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas? 25
5.7. Pregunta 7 ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos? 27
6. Satisfacción por dependencias 30
6.1. Encuestas por dependencia 30
6.2. Nivel promedio de satisfacción por dependencia 31
Conclusiones 33

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, de realiza un análisis estadístico de cada uno de los ítems de las encuestas aplicadas durante el semestre 2023 - I, 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 - I.

2.1. Objetivos Específicos

- 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:

Satisfecho	Parcialmente satisfecho	No satisfecho

4.1. Descripción de la medición del primer semestre del 2023

La encuesta se realizará de manera virtual el rango de aplicación está comprendido entre enero y junio 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	Enero – Julio 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 año 2023 fue un total de 868 como se observa en la tabla 2.

Tabla 2. Estamentos Universitarios durante el semestre 2023 - I

Número total de población encuestada en el semestre 2023 - I
4254

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.

ENCUESTA DE SATISFCCION 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 primer 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
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?

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:

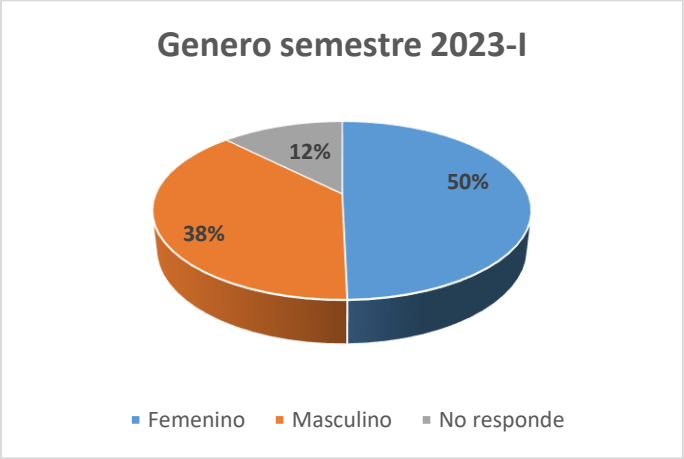
14. Si tiene alguna sugerencia o recomendación que nos ayude a mejorar la calidad del servicio, por favor indíquelo:

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
Total	**11**

4.5. Genero

Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	2112	50%
Masculino	1613	38%
No responde	529	12%
Total	**4254**	**100%**

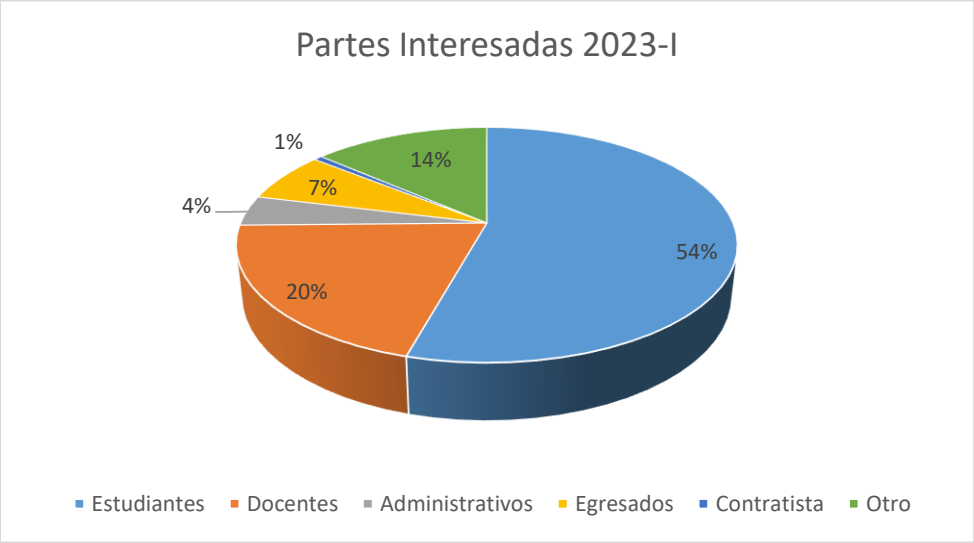


Grafica 1. Porcentaje del genero partes interesadas.

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	2311	54%
Docentes	867	20%
Administrativo	177	4%
Egresado	293	7%
Contratista	28	1%
Otro	578	14%
Total	**4254**	**100%**



Grafica 2. Porcentaje de partes interesadas.

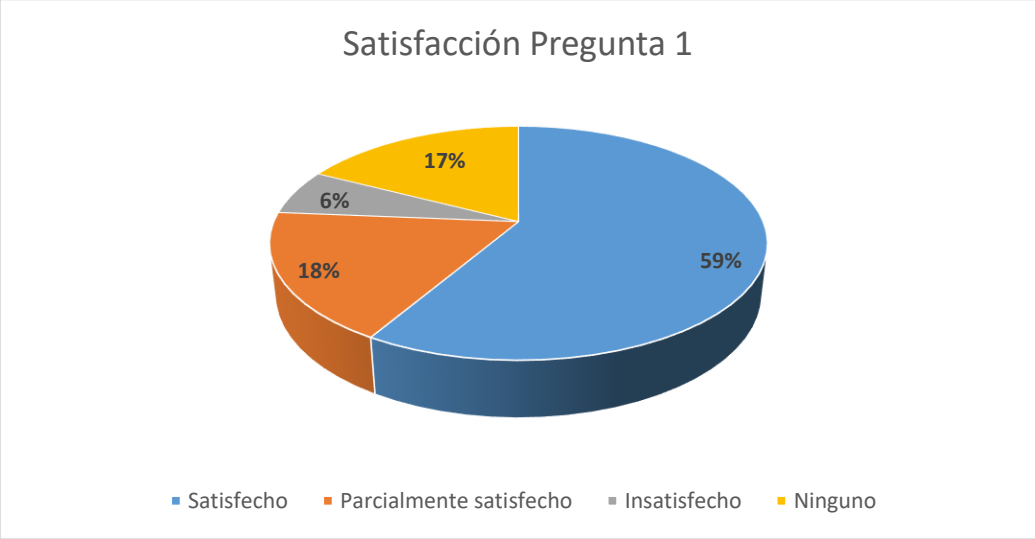
5. Resultados obtenidos por preguntas

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	66%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	4%
Atención Cliente	Satisfecho	61%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	12%
	Ninguno	3%
Biblioteca	Satisfecho	77%
	Parcialmente satisfecho	15%

	Insatisfecho	4%
	Ninguno	3%
Bienestar Universitario	Satisfecho	67%
	Parcialmente satisfecho	20%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Oficina Financiera	Satisfecho	61%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	13%
	Ninguno	3%
Docencia	Satisfecho	74%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	6%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	54%
	Parcialmente satisfecho	21%
	Insatisfecho	13%
	Ninguno	13%
Oficina Contratación	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Consultorio Contable	Satisfecho	44%
	Parcialmente satisfecho	30%
	Insatisfecho	15%
	Ninguno	11%
	Satisfecho	66%

Servicios de Cafetería	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	4%
Otros	Satisfecho	9%
	Parcialmente satisfecho	4%
	Insatisfecho	2%
	Ninguno	84%



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

Basado en los resultados de las 4254 encuestas realizadas sobre la percepción de satisfacción de los usuarios de la Universidad Tecnológica del Chocó, se pueden realizar algunos análisis: El 59% de los encuestados indicó estar satisfecho con la universidad. Esto sugiere que una mayoría significativa de los usuarios tiene una percepción positiva de su experiencia en la institución. Es importante destacar que la satisfacción puede estar influenciada por diversos factores, como la calidad de la educación, los servicios ofrecidos, la infraestructura, entre otros.

Además, El 18% de los encuestados expresó estar parcialmente satisfecho. Esto indica que un porcentaje considerable de los usuarios tiene una satisfacción moderada con la universidad. Es posible que estos encuestados tengan algunas

preocupaciones o áreas de mejora identificadas, pero en general, no se consideran insatisfechos.

El 6% de los encuestados manifestó estar insatisfecho. Aunque este porcentaje es menor en comparación con la satisfacción y la satisfacción parcial, aún representa un grupo significativo de usuarios que tienen una percepción negativa de su experiencia en la universidad. Es esencial investigar las razones detrás de esta insatisfacción y tomar medidas para abordarlas y mejorar la calidad de los servicios.

Así mismo, El 17% de los encuestados no expresó ninguna percepción en relación a su satisfacción. Es importante entender las razones detrás de esta falta de respuesta para comprender si se debe a la falta de interés, falta de información o algún otro motivo. Estos casos podrían requerir un análisis más detallado para obtener una comprensión completa de la percepción de los usuarios.

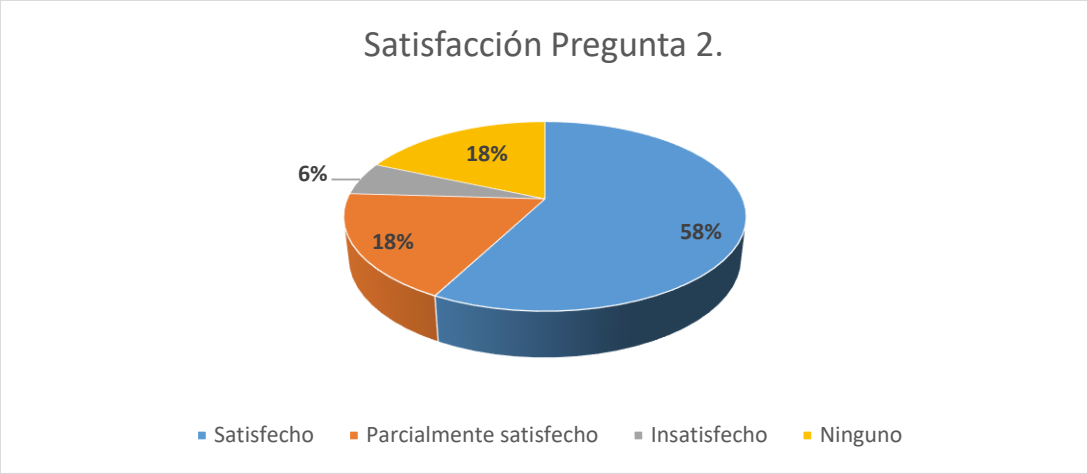
En general, los resultados de la encuesta indican una mayoría de usuarios satisfechos con la Universidad Tecnológica del Chocó. Sin embargo, también hay un porcentaje significativo de usuarios parcialmente satisfechos, insatisfechos y aquellos que no expresaron ninguna percepción. Estos resultados pueden ser utilizados por la universidad como punto de partida para identificar áreas de mejora y realizar acciones concretas para aumentar la satisfacción de los usuarios y brindar una mejor experiencia educativa.

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	23%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	5%
Atención Cliente	Satisfecho	57%
	Parcialmente satisfecho	29%

	Insatisfecho	10%
	Ninguno	5%
Biblioteca	Satisfecho	72%
	Parcialmente satisfecho	16%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	7%
Bienestar Universitario	Satisfecho	65%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	5%
Oficina Financiera	Satisfecho	60%
	Parcialmente satisfecho	26%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	5%
Docencia	Satisfecho	75%
	Parcialmente satisfecho	14%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	8%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	54%
	Parcialmente satisfecho	29%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	13%
Oficina Contratación	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	19%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	71%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	5%
	Satisfecho	44%

Consultorio Contable	Parcialmente satisfecho	33%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	15%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	65%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	6%
Otros	Satisfecho	9%
	Parcialmente satisfecho	5%
	Insatisfecho	2%
	Ninguno	84%



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

Se concluyó, de acuerdo a las encuestas realizadas, que el 58% de los encuestados indicó estar satisfecho en relación a la pregunta 2. Esto sugiere que una mayoría significativa de los usuarios tiene una percepción positiva en cuanto a ese aspecto específico evaluado en la pregunta 2. Sería necesario conocer en detalle cuál es el contenido específico de la pregunta 2 para proporcionar un análisis más detallado.

Por lo tanto, el 18% de los encuestados expresó estar parcialmente satisfecho. Esto indica que un porcentaje considerable de los usuarios tiene una satisfacción

moderada en relación a la pregunta 2. Al igual que en el caso anterior, se requiere información adicional sobre la pregunta 2 para entender mejor las áreas de mejora que podrían estar asociadas con esta percepción parcialmente satisfecha.

Así mismo, el 6% de los encuestados manifestó estar insatisfecho en relación a la pregunta 2. Esto implica que un pequeño porcentaje de los usuarios tiene una percepción negativa en relación a ese aspecto evaluado en la pregunta 2. Es importante investigar las razones detrás de esta insatisfacción para abordarlas y realizar mejoras específicas.

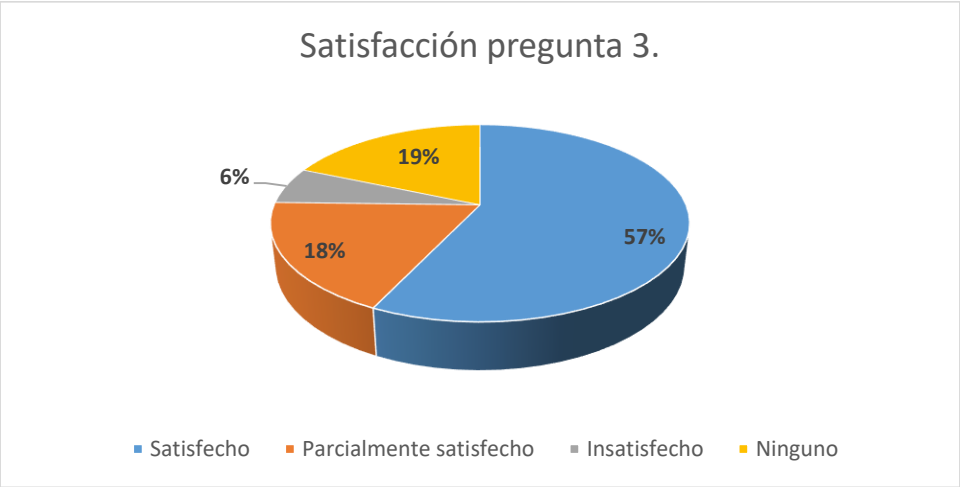
Por último, el 18% de los encuestados no tuvo ninguna percepción en relación a la pregunta 2. Al igual que en el caso anterior, se necesita conocer el contenido específico de la pregunta 2 para comprender las razones detrás de esta falta de respuesta. Puede haber varias explicaciones posibles, como falta de interés, falta de información o dificultades para interpretar la pregunta.
En general, los resultados muestran una variedad de percepciones entre los usuarios de la Universidad Tecnológica del Chocó en relación a la pregunta 2. Aunque la mayoría indicó satisfacción y una proporción significativa se consideró parcialmente satisfecha, también hay un porcentaje pequeño de insatisfacción y un grupo importante que no tuvo ninguna percepción.

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	64%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	5%
Atención Cliente	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	11%
	Ninguno	5%

Biblioteca	Satisfecho	73%
	Parcialmente satisfecho	13%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	8%
Bienestar Universitario	Satisfecho	62%
	Parcialmente satisfecho	26%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	5%
Oficina Financiera	Satisfecho	60%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	10%
	Ninguno	7%
Docencia	Satisfecho	74%
	Parcialmente satisfecho	15%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	8%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	54%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	13%
	Ninguno	8%
Oficina Contratación	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	7%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	71%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	5%
Consultorio Contable	Satisfecho	44%
	Parcialmente satisfecho	33%
	Insatisfecho	7%

	Ninguno	15%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	64%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Otros	Satisfecho	9%
	Parcialmente satisfecho	4%
	Insatisfecho	2%
	Ninguno	84%



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

Según los resultados obtenidos de las 4254 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:

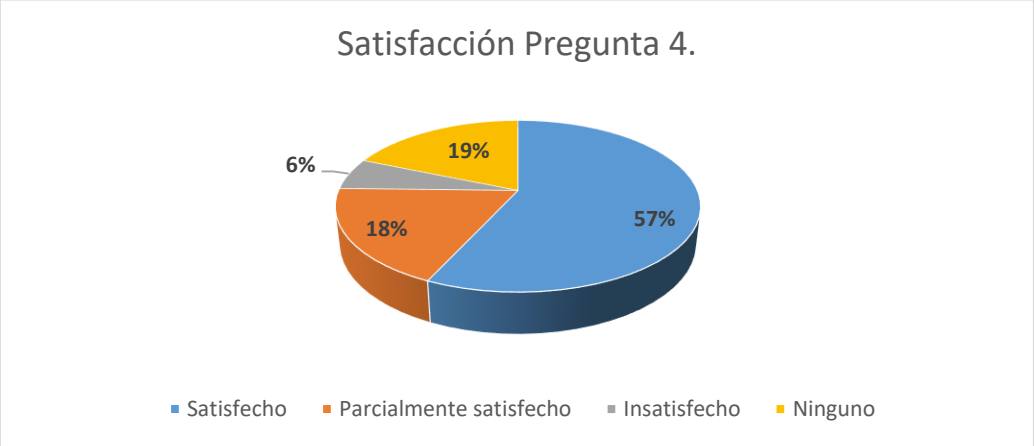
El 57% de los encuestados manifestó estar satisfecho con la universidad. Esto indica que la mayoría de los usuarios tiene una percepción positiva en cuanto a su experiencia en la institución; el 18% de los encuestados expresó estar parcialmente satisfecho. Este grupo tiene una satisfacción moderada, lo que implica que existen aspectos en los que la universidad podría mejorar para aumentar la satisfacción

general de estos usuarios; el 6% de los encuestados manifestó estar insatisfecho. Esta minoría de usuarios tiene una percepción negativa en relación a su experiencia en la universidad, lo cual señala áreas específicas que requieren atención y mejoras y el 19% de los encuestados no tuvo ninguna percepción en relación a la satisfacción. Es importante analizar las razones detrás de esta falta de respuesta para comprender si se debe a la falta de interés, falta de información o algún otro motivo. Esto permitiría obtener una imagen más completa de la percepción de los usuarios.

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	65%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	5%
Atención Cliente	Satisfecho	58%
	Parcialmente satisfecho	27%
	Insatisfecho	11%
	Ninguno	5%
Biblioteca	Satisfecho	72%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	5%
Bienestar Universitario	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	7%
Oficina Financiera	Satisfecho	57%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	12%

	Ninguno	7%
Docencia	Satisfecho	72%
	Parcialmente satisfecho	16%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	8%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	58%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	8%
Oficina Contratación	Satisfecho	65%
	Parcialmente satisfecho	21%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	68%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	5%
Consultorio Contable	Satisfecho	33%
	Parcialmente satisfecho	37%
	Insatisfecho	15%
	Ninguno	15%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	66%
	Parcialmente satisfecho	20%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	6%
Otros	Satisfecho	10%
	Parcialmente satisfecho	4%
	Insatisfecho	2%
	Ninguno	83%



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

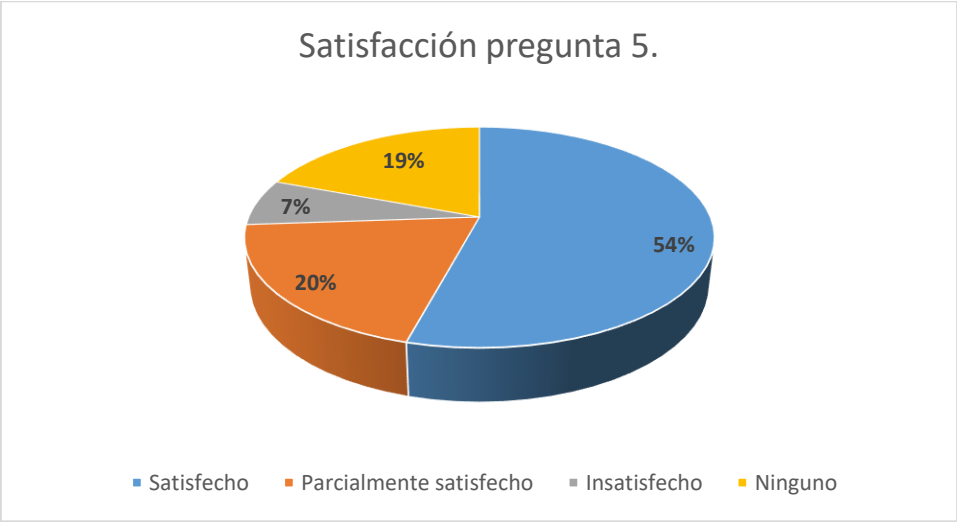
Basándonos en los resultados de las 4254 encuestas realizadas en relación a la pregunta 4 sobre la percepción de satisfacción de los usuarios de la Universidad Tecnológica del Chocó, se obtuvo la siguiente distribución: El 57% de los encuestados manifestó estar satisfecho con la universidad. Esto indica que una mayoría significativa de los usuarios tiene una percepción positiva; el 18% de los encuestados expresó estar parcialmente satisfecho. Esto implica que un porcentaje considerable de los usuarios tiene una satisfacción moderada en relación a esa pregunta específica; el 6% de los encuestados manifestó estar insatisfecho. Esto indica que un pequeño porcentaje de los usuarios tiene una percepción negativa y el 19% de los encuestados indicó que ninguno de los resultados anteriores se aplica a su percepción. Es importante tener en cuenta las razones detrás de esta falta de respuesta para comprender si se debe a la falta de interés, falta de información o algún otro motivo.

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**
	Satisfecho	60%

Admisiones, registro y control académico	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	6%
Atención Cliente	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	12%
	Ninguno	6%
Biblioteca	Satisfecho	71%
	Parcialmente satisfecho	18%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	7%
Bienestar Universitario	Satisfecho	58%
	Parcialmente satisfecho	29%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	6%
Oficina Financiera	Satisfecho	52%
	Parcialmente satisfecho	26%
	Insatisfecho	14%
	Ninguno	8%
Docencia	Satisfecho	70%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	9%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	58%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	8%
Oficina Contratación	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	6%

Consultorio Jurídico	Satisfecho	56%
	Parcialmente satisfecho	32%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	5%
Consultorio Contable	Satisfecho	44%
	Parcialmente satisfecho	33%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	15%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	61%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	7%
Otros	Satisfecho	10%
	Parcialmente satisfecho	5%
	Insatisfecho	25
	Ninguno	84%



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

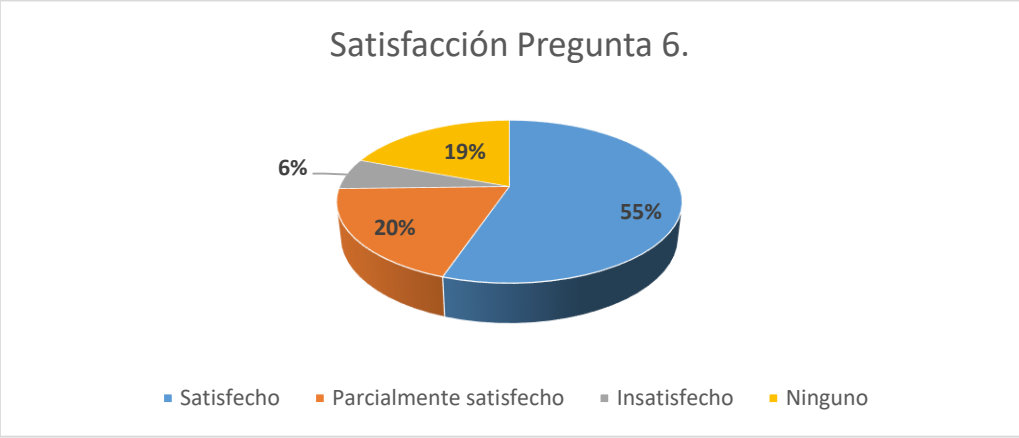
Se concluye que, de acuerdo a las 4254 encuestas realizadas, con respecto a la pregunta 5, el 54% de los encuestados manifestó estar satisfecho con la universidad en relación a la pregunta 5. Esto indica que una mayoría considerable de los usuarios tiene una percepción positiva en cuanto a esa pregunta específica; el 20% de los encuestados expresó estar parcialmente satisfecho. Esto implica que un porcentaje significativo de los usuarios tiene una satisfacción moderada en relación a la pregunta 5; el 7% de los encuestados manifestó estar insatisfecho. Esto indica que un porcentaje más pequeño de los usuarios tiene una percepción negativa en relación a esa pregunta específica; el 19% de los encuestados indicó que ninguno de los resultados anteriores se aplica a su percepción. Es importante tener en cuenta las razones detrás de esta falta de respuesta para comprender si se debe a la falta de interés, falta de información o algún otro motivo.

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	62%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	6%
Atención Cliente	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	10%
	Ninguno	6%
Biblioteca	Satisfecho	70%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	8%
Bienestar Universitario	Satisfecho	62%
	Parcialmente satisfecho	25%

	Insatisfecho	8%
	Ninguno	5%
Oficina Financiera	Satisfecho	57%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	14%
	Ninguno	7%
Docencia	Satisfecho	70%
	Parcialmente satisfecho	18%
	Insatisfecho	3%
	Ninguno	9%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	8%
Oficina Contratación	Satisfecho	65%
	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	7%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	61%
	Parcialmente satisfecho	24%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Consultorio Contable	Satisfecho	41%
	Parcialmente satisfecho	30%
	Insatisfecho	11%
	Ninguno	19%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	60%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	8%
	Ninguno	7%
	Satisfecho	10%

Otros	Parcialmente satisfecho	4%
	Insatisfecho	2%
	Ninguno	83%



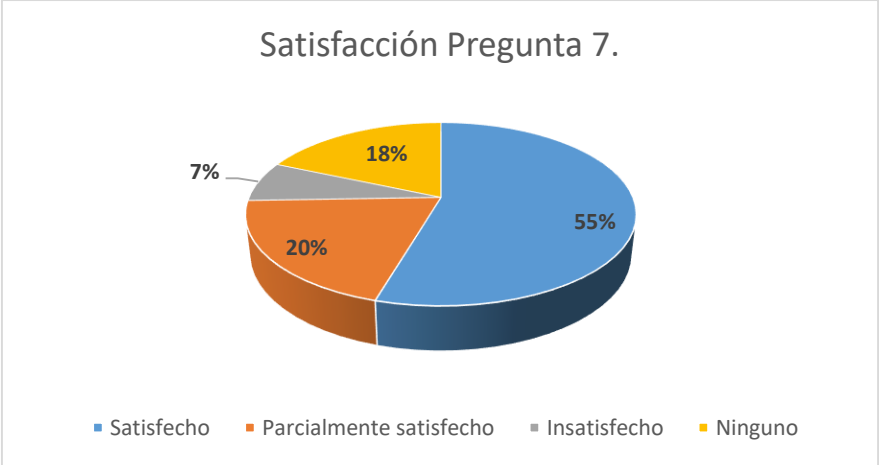
Grafica 8: Porcentaje general de percepción de partes interesadas, para la pregunta número 6.

Teniendo en cuenta los resultados de las 4254 encuestas realizadas, y en relación a la pregunta 6 sobre la percepción de satisfacción de los usuarios de la Universidad Tecnológica del Chocó, se obtuvo la siguiente distribución:
El 55% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios prestados por las dependencias de la institución en relación a la pregunta. Esto indica que una mayoría considerable de las partes interesadas tiene una percepción positiva en cuanto a esos servicios específicos; el 20% de los encuestados expresó estar parcialmente satisfecho. Esto implica que un porcentaje significativo de las partes interesadas tiene una satisfacción moderada en relación a los servicios prestados por las dependencias de la institución; el 6% de los encuestados manifestó estar insatisfecho. Esto indica que un porcentaje más pequeño de las partes interesadas tiene una percepción negativa en relación a esos servicios específicos; el 19% de los encuestados indicó que no tuvieron ninguna percepción en relación a la pregunta. Es importante investigar las razones detrás de esta falta de respuesta para comprender si se debe a la falta de interés, falta de información o algún otro motivo.

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

Pregunta 7: ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos?		
Dependencia	**Opciones de respuesta**	**Encuesta virtual**
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	26%
	Insatisfecho	10%
	Ninguno	6%
Atención Cliente	Satisfecho	58%
	Parcialmente satisfecho	29%
	Insatisfecho	10%
	Ninguno	3%
Biblioteca	Satisfecho	70%
	Parcialmente satisfecho	18%
	Insatisfecho	6%
	Ninguno	6%
Bienestar Universitario	Satisfecho	63%
	Parcialmente satisfecho	25%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	5%
Oficina Financiera	Satisfecho	54%
	Parcialmente satisfecho	26%
	Insatisfecho	13%
	Ninguno	7%
Docencia	Satisfecho	72%
	Parcialmente satisfecho	17%
	Insatisfecho	3%
	Ninguno	8%
Oficina Comunicaciones	Satisfecho	58%
	Parcialmente satisfecho	21%
	Insatisfecho	13%
	Ninguno	8%
	Satisfecho	63%

Oficina Contratación	Parcialmente satisfecho	22%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	7%
Consultorio Jurídico	Satisfecho	59%
	Parcialmente satisfecho	29%
	Insatisfecho	5%
	Ninguno	7%
Consultorio Contable	Satisfecho	41%
	Parcialmente satisfecho	33%
	Insatisfecho	7%
	Ninguno	19%
Servicios de Cafetería	Satisfecho	61%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	9%
	Ninguno	8%
Otros	Satisfecho	11%
	Parcialmente satisfecho	4%
	Insatisfecho	4%
	Ninguno	81%



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

De acuerdo al grafico anterior, relacionado con la pregunta 7 de la encuesta, se obtuvo como resultado que el 55% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios prestados por las dependencias de la institución. Esto indica que una mayoría considerable de las partes interesadas tiene una percepción positiva en cuanto a esos servicios específicos; el 20% de los encuestados expresó estar parcialmente satisfecho. Esto implica que un porcentaje significativo de las partes interesadas tiene una satisfacción moderada en relación a los servicios prestados por las dependencias de la institución; el 7% de los encuestados manifestó estar insatisfecho. Esto indica que un porcentaje más pequeño de las partes interesadas tiene una percepción negativa en relación a esos servicios específicos; y el 18% de los encuestados indicó que no tuvieron ninguna percepción en relación a la pregunta. Es importante investigar las razones detrás de esta falta de respuesta para comprender si se debe a la falta de interés, falta de información o algún otro motivo.

6. Satisfacción por dependencias

6.1. Encuestas por dependencia

Dependencias	Cantidad	Porcentaje
Admisiones, Registro y control académico.	1291	30%
Atención al ciudadano	199	5%
Biblioteca	226	5%
Bienestar universitario	280	7%
Oficina financiera	168	4%
Docencia	862	20%
Oficina de Comunicaciones	24	1%
Oficina de Contratación	68	2%
Consultorio Jurídico	41	1%

Consultorio Contable	27	1%
Servicios de cafetería	385	9%
Otro	683	16%
Total	4254	100%

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 30%, seguido de Docencia con un 20% y el tercer lugar lo ocupa servicios de cafetería con un 7%. Cabe resaltar que la opción Otras dependencias tiene un porcentaje del 16%.

6.2. Nivel promedio de satisfacción por dependencia

Dependencia	Promedio de satisfacción año 2023 -NSU
Admisiones, registro y control	4,2

Biblioteca	4,4
Bienestar Universitario	4,2
Consultorio Jurídico	4,2
Consultorio Contable	3,8
Docencia	4,5
Oficina Atención Cliente	4,0
Oficina Comunicaciones	4,0
Oficina Contratación	4,2
Oficina Financiera	4,0
Servicio de Cafetería	4,2
Otros	3,9

Conclusiones

- En general, la encuesta revela que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios y la experiencia proporcionada por la universidad. Lo que indica que la universidad está cumpliendo con las expectativas de la mayoría de sus usuarios o ciudadanos.

- Aunque la satisfacción general es alta, también se identificaron segmentos de clientes que se encuentran parcialmente satisfechos o insatisfechos. Estas respuestas sugieren la existencia de áreas específicas en las que se pueden implementar mejoras para abordar las preocupaciones y necesidades de estos clientes. Es esencial analizar y comprender las razones detrás de estas percepciones menos positivas para tomar medidas correctivas y optimizar la calidad de los servicios.

- El porcentaje de encuestados que no expresaron ninguna percepción indica que puede haber falta de comunicación o falta de conocimiento sobre ciertos aspectos de la universidad. Es fundamental establecer canales de comunicación efectivos y brindar información clara y accesible a los clientes para asegurarse de que estén informados sobre los servicios y recursos disponibles.

- La encuesta proporciona una visión valiosa sobre las expectativas y necesidades de los clientes. Utilizando estos datos, la universidad puede identificar oportunidades de crecimiento y desarrollo en áreas específicas. Al abordar las inquietudes de los clientes y mejorar continuamente la calidad de los servicios, la institución tiene la posibilidad de atraer a más clientes y fomentar su satisfacción a largo plazo.

Recomendaciones

- 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.

- Realizar la medición de satisfacción del usuario de manera semestral, con el objetivo de realizar acciones de mejora en los servicios prestados.

- 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 especifica 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.

Elaboró	*Proyectó*	*Revisó*	*Fecha*
Kelly Arias	*Oficina de Atención al Ciudadano*	*Oficina de Planeación*	*10/Julio/ 2023*