



## INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

MEDICIÓN AÑO 2021

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCO DIEGO LUIS CORDOBA  
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
DICIEMBRE 2021.**



*"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 2021 .....	4
4.2. Población Objetivo.....	5
5. Resultados Consolidados de la Medición de la Satisfacción al Usuario.....	6
6. Conclusiones .....	10
7. Acciones para la Mejora.....	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  
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 los usuarios 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.

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 año 2021.

### 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.



*“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)



- 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:

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

#### 4.1. Descripción de la medición del segundo semestre del 2021

La encuesta se realizará de manera virtual el rango de aplicación está comprendido entre enero y diciembre de 2021 y se realiza mediante una medición semestral, a



*“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)



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 2021

FICHA TECNICA CONSOLIDAD VIGENCIA 2021	
OBJETIVO GENERAL	Medir el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de los usuarios de la UTCH.
TIPO DE ENCUESTA	Virtual <a href="http://www.academia.utch.edu.co">www.academia.utch.edu.co</a>
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Enero – Diciembre 2021
MUESTREO	Muestreo Aleatorio simple
MUESTRA EFECTIVA	2021 Total: 2.240 encuestas
LUGAR DE APLICACIÓN	Formulario Google – Pagina web UTCH
MEDIOS DE RECEPCION	Modalidad Virtual

#### 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, docente y egresado que durante el año 2021 fue un total de 2240 como se observa en la tabla 2.

Tabla 2. Estamentos Universitarios durante el año 2021

Número total de población encuestada en el año 2021	
Partes Interesadas	Numero de Encuestas
Administrativo	38
Comunidad	18
Docente	309
Egresado	246
Estudiante	1629
Otros	52
<b>Total</b>	<b>2292</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)

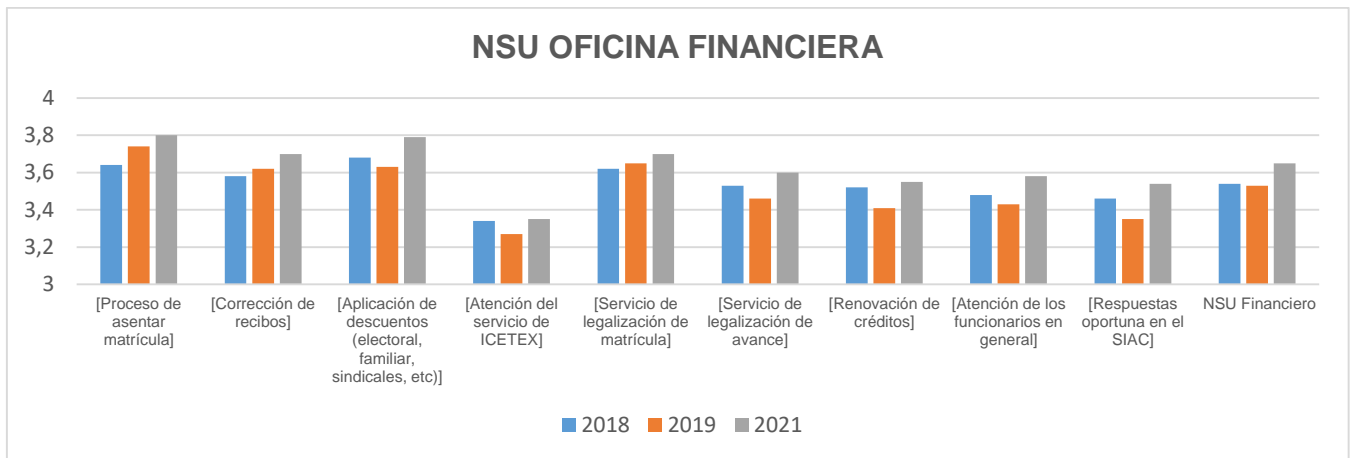
Quibdó, Chocó (Colombia)



## 5. Resultados Consolidados de la Medición de la Satisfacción al Usuario

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción con los servicios prestados por alguno de los procesos de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba;

**Ilustración 1. Satisfacción de los Usuarios con los Procesos Financieros**



Año	Proceso de asentar matrícula	Corrección de recibos	Aplicación de descuentos (electoral, familiar, sindicales, etc)	Atención del servicio de ICETEX	Servicio de legalización de matrícula	Servicio de legalización de avance	Renovación de créditos	[Atención de los funcionarios en general]	[Respuestas oportuna en el SIAC]	NSU Financiero
2018	3,64	3,58	3,68	3,34	3,62	3,53	3,52	3,48	3,46	3,54
2019	3,74	3,62	3,63	3,27	3,65	3,46	3,41	3,43	3,35	3,53
2021	3,80	3,70	3,79	3,35	3,70	3,60	3,55	3,58	3,54	3,65



*"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

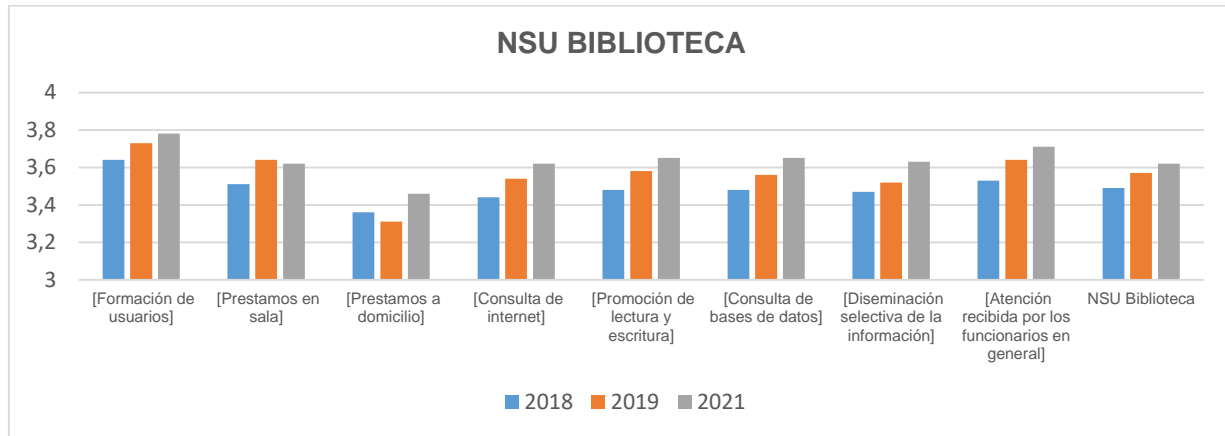
Conmutador (+57) 4 6726565, Línea gratuita: 018000 938824

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

Quibdó, Chocó (Colombia)

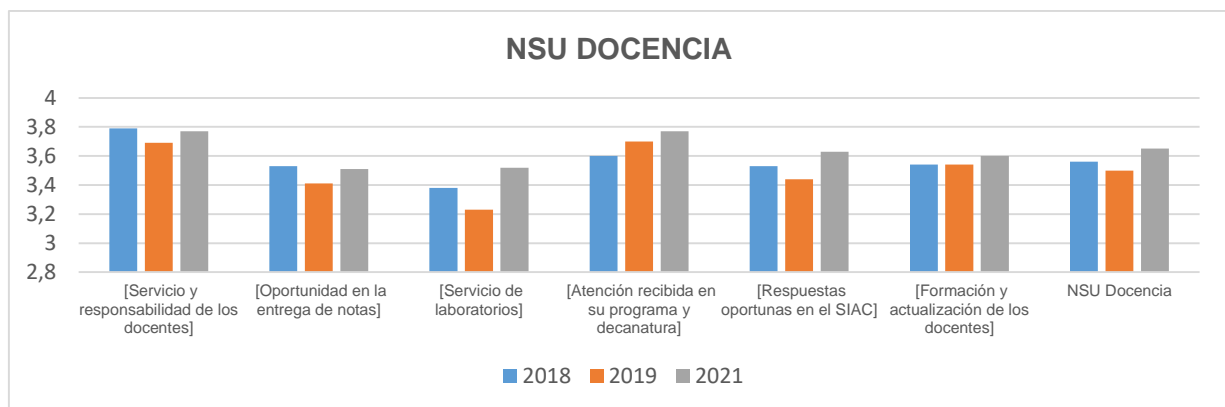


### Ilustración 2. Satisfacción de los Usuarios con los procesos de Biblioteca



Año	Formación de usuarios	Prestamos en sala	Préstamos a domicilio	Consulta de internet	Promoción de lectura y escritura	Consulta de bases de datos	Diseminación selectiva de la información	Atención recibida por los funcionarios en general	NSU Biblioteca
2018	3,64	3,51	3,36	3,44	3,48	3,48	3,47	3,53	3,49
2019	3,73	3,64	3,31	3,54	3,58	3,56	3,52	3,64	3,57
2021	3,78	3,62	3,46	3,62	3,65	3,65	3,63	3,71	3,62

### Ilustración 3. Satisfacción de los Usuarios con los procesos de Docencia



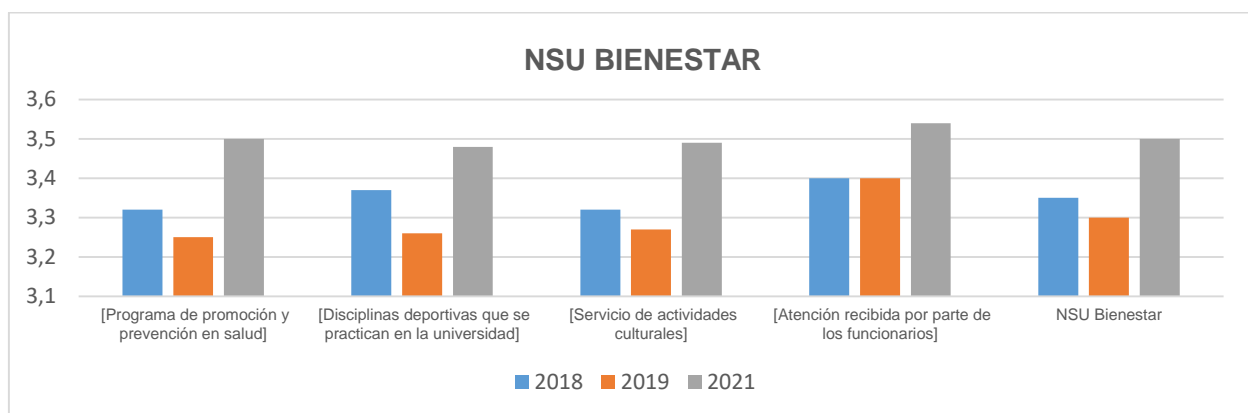
*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba  
Nit. 891680089-4  
Carrera 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano – Ciudadela Universitaria  
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)



Año	Servicio y responsabilidad de los docentes	Oportunidad en la entrega de notas	Servicio de laboratorios	Atención recibida en su programa y decanatura	Respuestas oportunas en el SIAC	Formación y actualización de los docentes	NSU Docencia
2018	3,79	3,53	3,38	3,6	3,53	3,54	3,56
2019	3,69	3,41	3,23	3,7	3,44	3,54	3,5
2021	3,77	3,51	3,52	3,77	3,63	3,6	3,65

Ilustración 4. Satisfacción de los Usuarios con los procesos de Bienestar.



Año	Programa de promoción y prevención en salud	Disciplinas deportivas que se practican en la universidad	Servicio de actividades culturales	Atención recibida por parte de los funcionarios	NSU Bienestar
2018	3,32	3,37	3,32	3,4	3,35
2019	3,25	3,26	3,27	3,4	3,3
2021	3,5	3,48	3,49	3,54	3,5



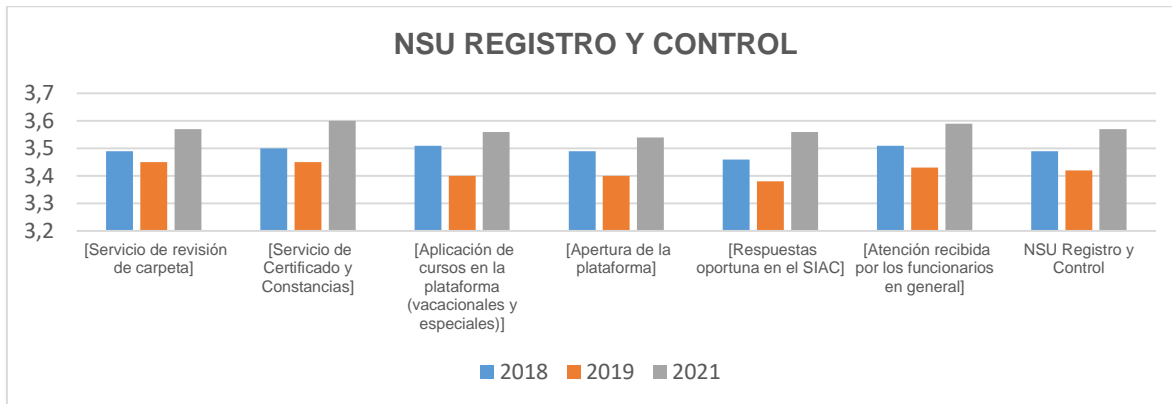
*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

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)





**Ilustración 5. Satisfacción de los Usuarios con los procesos Registro y Control**



Año	Servicio de revisión de carpeta	Servicio de Certificado y Constancias	Aplicación de cursos en la plataforma (vacacionales y especiales)	Apertura de la plataforma	Respuestas oportuna en el SIAC	Atención recibida por los funcionarios en general	<b>NSU Registro y Control</b>
2018	3,49	3,5	3,51	3,49	3,46	3,51	3,49
2019	3,45	3,45	3,4	3,4	3,38	3,43	3,42
<b>2021</b>	<b>3,57</b>	<b>3,6</b>	<b>3,56</b>	<b>3,54</b>	<b>3,56</b>	<b>3,59</b>	<b>3,57</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)



## 6. Conclusiones

- En el marco de la emergencia sanitaria (Covid 19), se informó a la ciudadanía en general que hasta nueva orden el punto de atención presencial estará en alternancia; por lo tanto, se invita a utilizar los canales institucionales.
- Los procesos con menor porcentaje de satisfacción fueron las dependencias de Bienestar Universitario y Registro y Control académico lo anterior es debido que son los procesos de mayor interacción con los estudiantes, por los múltiples tramites que allí desarrollan.
- El número total de usuarios encuestados por los procesos de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba en el año 2021, fueron de 2.240, además de los grupos de interés con mayor respuesta a la encuesta son los estudiantes, seguido de los docentes y egresados.



*“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)



## 7. Acciones para la Mejora

En los resultados obtenido a la medición de satisfacción del usuario del año 2021, se consideraron las siguientes oportunidades de mejoramiento:

- Realizar la medición de la encuesta de satisfacción al usuario de manera semestral con la finalidad de detectar oportunidades de mejora para los servicios prestados por la institución.
- Compartir resultado de encuestas a las dependencias medidas, con el fin de obtener acciones de mejora de los servicios prestados.
- Realizar ajustes a la plataforma SIAC en cuanto a los servicios que presta cada una de las dependencias con el fin de poder medir de manera específica cual es el servicio que más solicitan los usuarios.
- Reestructuración de la encuesta de satisfacción para la vigencia del año 2022, con el fin de que se pueda realizar un análisis detallado del análisis por proceso y así poder realizar recomendaciones de mejora más acertadas.

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha
Kelly Arias	Oficina de Atención al Ciudadano	Oficina de Planeación	06/Enero/2022



*"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)