



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 AÑO 2022

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



## 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 2022 .....	5
4.2. Población Objetivo .....	5
4.3. Instrumento de Medición de Satisfacción del Usuario.....	5
4.4. Número de procesos encuestados.....	8
4.5. Genero .....	8
4.6. Partes Interesadas .....	9
5. Resultados obtenidos por preguntas.....	10
5.1. Pregunta 1: Evalué la amabilidad y actitud de respeto del funcionario(a) .....	10
5.2. Pregunta 2: Evalué el conocimiento y dominio del tema que tiene el funcionario (a).....	11
5.3. Pregunta 3: ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada?.....	13
5.4. Pregunta 4: ¿Considera que la información fue clara, concreta y actualizada? .....	14
5.5. Pregunta 5: ¿Considera ágil y de calidad el tramite efectuado?.....	15
5.6. Pregunta 6: ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos? .....	16
6. Satisfacción por dependencias.....	18
6.1. Encuestas por dependencia.....	18
6.2. Nivel promedio de satisfacción por dependencia .....	18
Conclusiones.....	19
Recomendaciones .....	19



*"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 año 2022, 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 año 2021.

### 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 2022

La encuesta se realizará de manera virtual el rango de aplicación está comprendido entre Julio y diciembre de 2022 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 2022

FICHA TECNICA CONSOLIDAD VIGENCIA 2022	
TIPO DE ENCUESTA	Virtual- www.utch.edu.co
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Julio– Diciembre 2022
LUGAR DE APLICACIÓN	Formulario Google – Pagina web UTCH
MEDIOS DE RECEPCION	Modalidad Virtual
POBLACION OBJETIVO	Estamentos Universitarios
NUMERO DE PREGUNTAS ESTABLECIDAS	6

#### 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 2022 fue un total de 868 como se observa en la tabla 2.

Tabla 2. Estamentos Universitarios durante el año 2022

Número total de población encuestada en el año 2022
868

#### 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](mailto:contactenos@utch.edu.co), Página Web: [utch.edu.co](http://utch.edu.co)  
Quibdó, Chocó (Colombia)



## ENCUESTA DE SATISFCCION DE 2022 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 2022.

### 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)



- e. Bienestar universitario
- f. Atención al Ciudadano
- g. Servicios de Cafetería

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

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

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

**7. Evalúe 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. ¿Considera ágil y de calidad el trámite o servicio efectuado?**

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

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

- a. Satisfecho



*"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

- b. Parcialmente satisfecho
- c. insatisfecho

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

**13. 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 cliente	1
Biblioteca	1
Bienestar universitario	1
Oficina financiera	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**4.5. Genero**

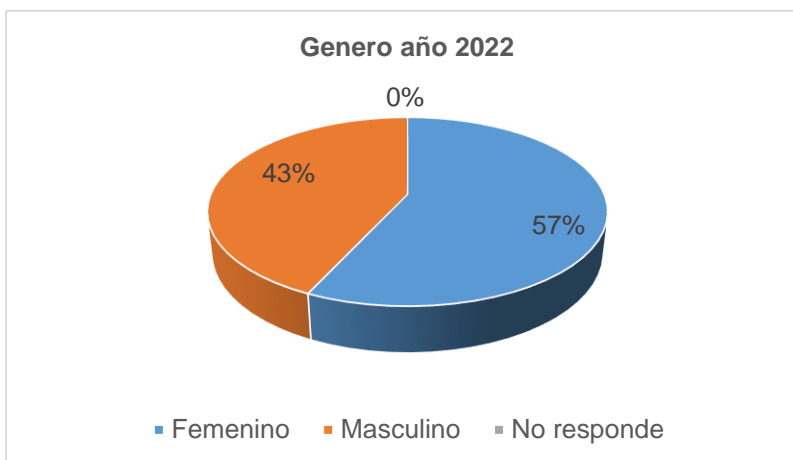
Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	494	57%
Masculino	374	43%
<b>Total</b>	<b>868</b>	<b>100%</b>



*"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

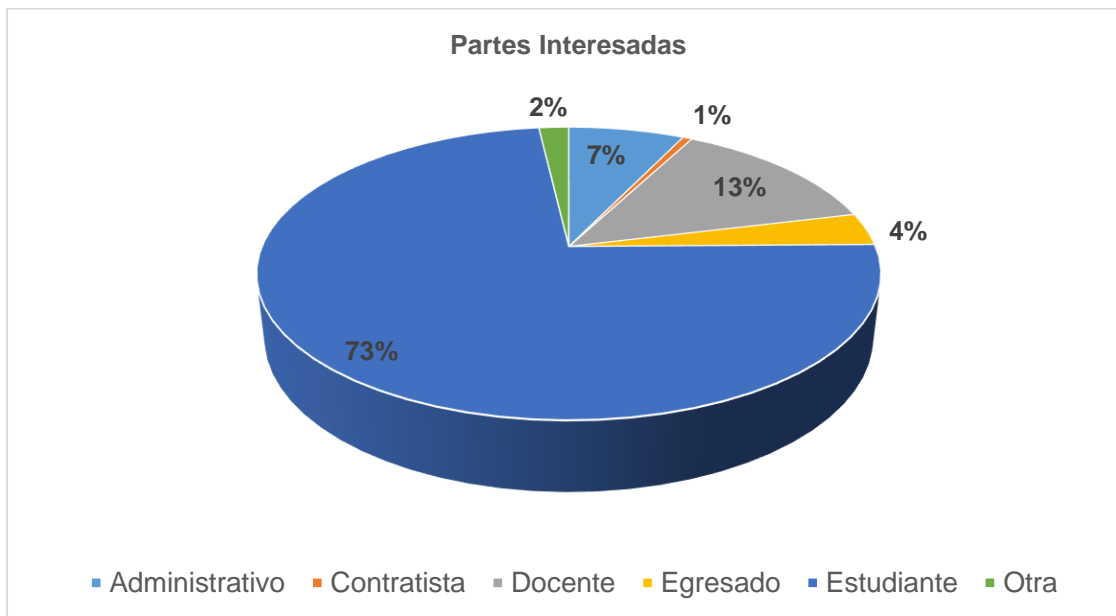
Las partes interesadas que respondieron la encuesta de (julio a diciembre) del año 2022 fue de 868 y se visualiza de la siguiente manera:

Partes interesadas	Cantidad	Porcentaje (%)
Estudiantes	637	73,4%
Docentes	117	13,5%
Administrativo	62	7,1%
Egresado	31	3,6%
Contratista	5	0,6%
Otro	16	1,8%
<b>Total</b>	<b>868</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	63%
	Parcialmente satisfecho	28%
	Insatisfecho	10%
Oficina Financiera	Satisfecho	65%
	Parcialmente satisfecho	27%
	Insatisfecho	8%
Biblioteca	Satisfecho	51%
	Parcialmente satisfecho	40%
	Insatisfecho	9%

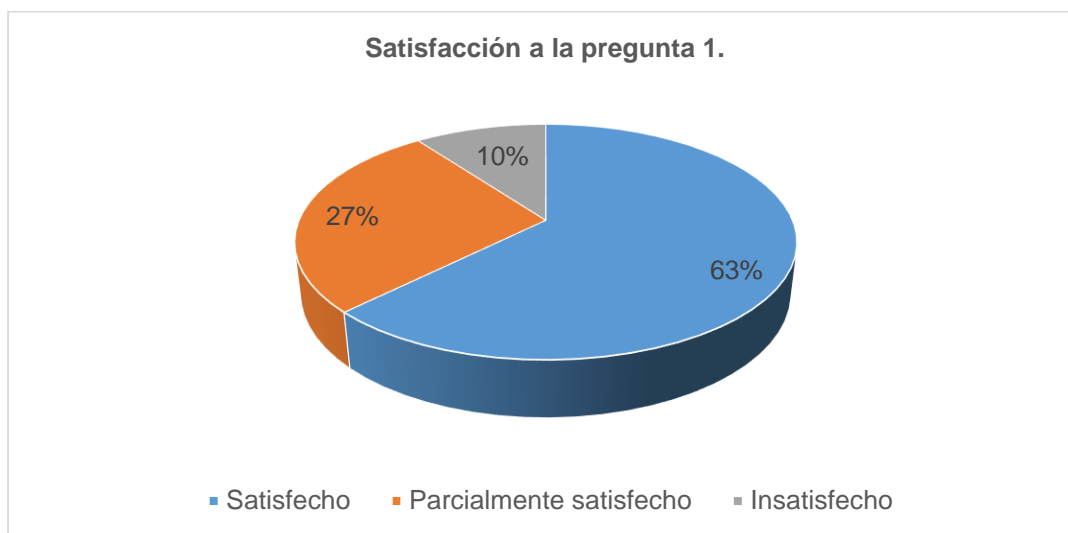


*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

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)



Bienestar Universitario	Satisfecho	60%
	Parcialmente satisfecho	27%
	Insatisfecho	12%
Atención al ciudadano	Satisfecho	66%
	Parcialmente satisfecho	23%
	Insatisfecho	11%



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

Se concluye que, de acuerdo a las 868 encuestas realizadas, la pregunta 1, el resultado total de la percepción de la satisfacción del usuario de la Universidad Tecnológica del Chocó, arrojó un resultado de 63% de satisfacción, 27% de parcialmente satisfecho y 10% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su mayoría se encuentran satisfechas por los servicios prestados por las dependencias de la institución.

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

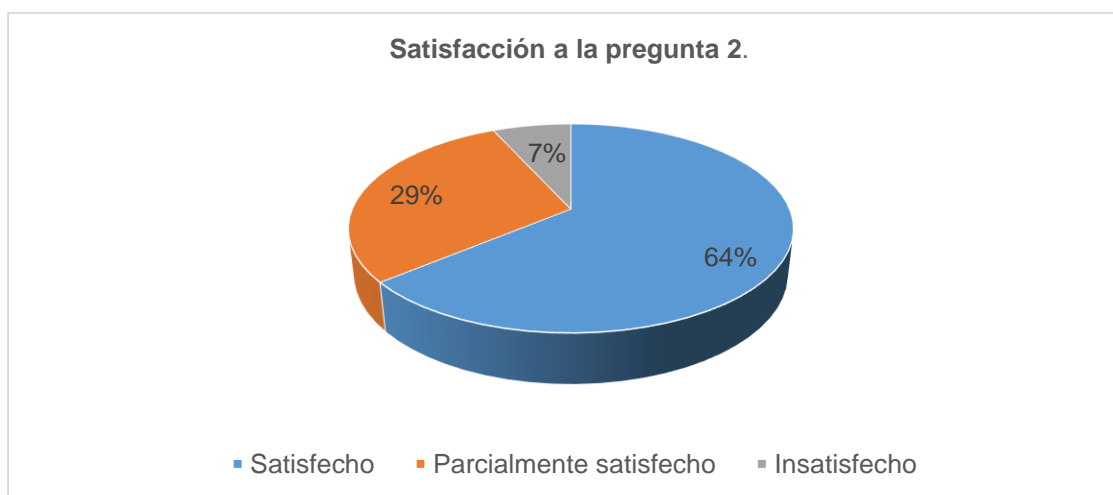


*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

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)



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	64,1%
	Parcialmente satisfecho	29,9%
	Insatisfecho	5,9%
Oficina Financiera	Satisfecho	68,0%
	Parcialmente satisfecho	25,3%
	Insatisfecho	6,7%
Biblioteca	Satisfecho	45,6%
	Parcialmente satisfecho	49,1%
	Insatisfecho	5,3%
Bienestar Universitario	Satisfecho	61,1%
	Parcialmente satisfecho	31,9%
	Insatisfecho	7,1%
Atención al ciudadano	Satisfecho	68,8%
	Parcialmente satisfecho	22,3%
	Insatisfecho	8,9%



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

Se concluye que, de acuerdo a las 868 encuestas realizadas, la pregunta 1, el resultado total de la percepción de la satisfacción del usuario de la Universidad



*"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)



Tecnológica del Chocó, arrojó un resultado de 64% de satisfacción, 29% de parcialmente satisfecho y 7% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su mayoría se encuentran satisfechas por los servicios prestados por las dependencias de la institución.

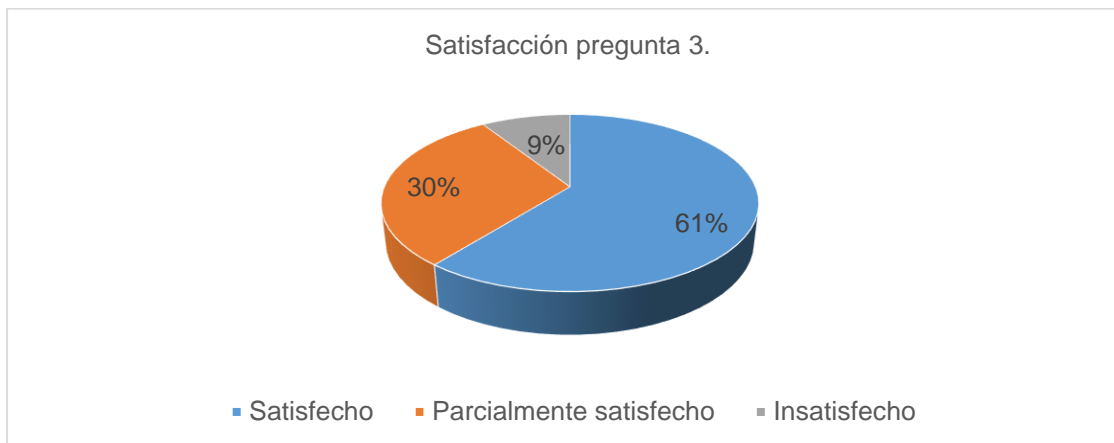
### 5.3. Pregunta 3: ¿Considera que la disponibilidad del funcionario(a) para la atención fue apropiada?

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	61,8%
	Parcialmente satisfecho	30,6%
	Insatisfecho	7,6%
Oficina Financiera	Satisfecho	60,0%
	Parcialmente satisfecho	28,0%
	Insatisfecho	12,0%
Biblioteca	Satisfecho	47,4%
	Parcialmente satisfecho	40,4%
	Insatisfecho	12,3%
Bienestar Universitario	Satisfecho	57,5%
	Parcialmente satisfecho	32,7%
	Insatisfecho	9,7%
Atención al ciudadano	Satisfecho	64,4%
	Parcialmente satisfecho	25,7%
	Insatisfecho	9,9%



*"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)



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

Se concluye que, de acuerdo a las 868 encuestas realizadas, la pregunta 1, el resultado total de la percepción de la satisfacción del usuario de la Universidad Tecnológica del Chocó, arrojó un resultado de 61% de satisfacción, 30% de parcialmente satisfecho y 9% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su mayoría se encuentran satisfechas por los servicios prestados por las dependencias de la institución.

#### 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	63,2%
	Parcialmente satisfecho	27,8%
	Insatisfecho	9,0%
Oficina Financiera	Satisfecho	60,0%
	Parcialmente satisfecho	30,7%
	Insatisfecho	9,3%
Biblioteca	Satisfecho	47,4%
	Parcialmente satisfecho	40,4%
	Insatisfecho	12,3%
	Satisfecho	53,1%

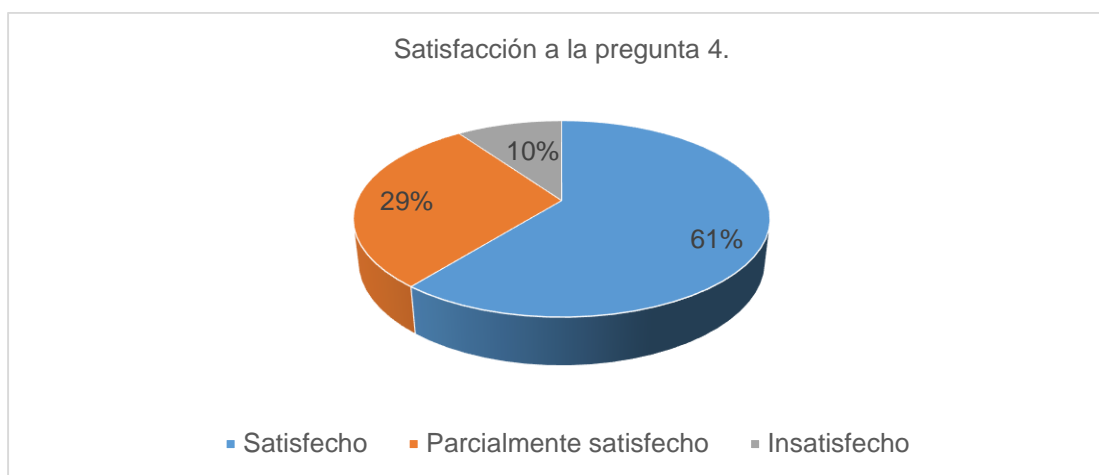


"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"

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



Bienestar Universitario	Parcialmente satisfecho	34,5%
	Insatisfecho	12,4%
Atención al ciudadano	Satisfecho	64,4%
	Parcialmente satisfecho	26,2%
	Insatisfecho	9,4%



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

Se concluye que, de acuerdo a las 868 encuestas realizadas, la pregunta 1, el resultado total de la percepción de la satisfacción del usuario de la Universidad Tecnológica del Chocó, arrojó un resultado de 61% de satisfacción, 29% de parcialmente satisfecho y 10% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su mayoría se encuentran satisfechas por los servicios prestados por las dependencias de la institución.

### 5.5. Pregunta 5: ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado?

Pregunta 5: ¿Considera ágil y de calidad el trámite efectuado?		
Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	58,0%
	Parcialmente satisfecho	32,1%
	Insatisfecho	10,0%
	Satisfecho	57,3%

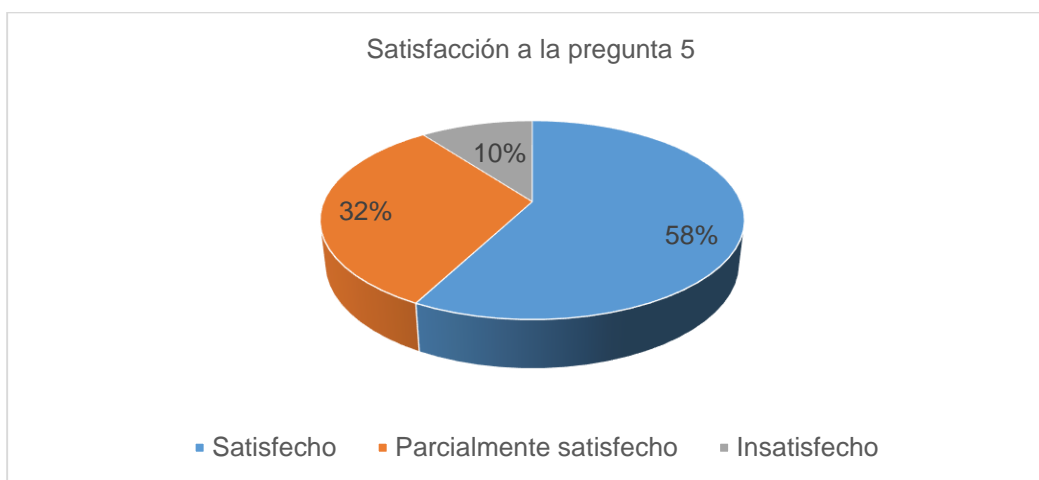


“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”

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 Financiera	Parcialmente satisfecho	32,0%
	Insatisfecho	10,7%
Biblioteca	Satisfecho	49,1%
	Parcialmente satisfecho	40,4%
	Insatisfecho	10,5%
Bienestar Universitario	Satisfecho	54,9%
	Parcialmente satisfecho	34,5%
	Insatisfecho	10,6%
Atención al ciudadano	Satisfecho	61,4%
	Parcialmente satisfecho	28,2%
	Insatisfecho	10,4%



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

Se concluye que, de acuerdo a las 868 encuestas realizadas, la pregunta 1, el resultado total de la percepción de la satisfacción del usuario de la Universidad Tecnológica del Chocó, arrojó un resultado de 58% de satisfacción, 32% de parcialmente satisfecho y 10% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su mayoría se encuentran satisfechas por los servicios prestados por las dependencias de la institución.

## 5.6. Pregunta 6: ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos?



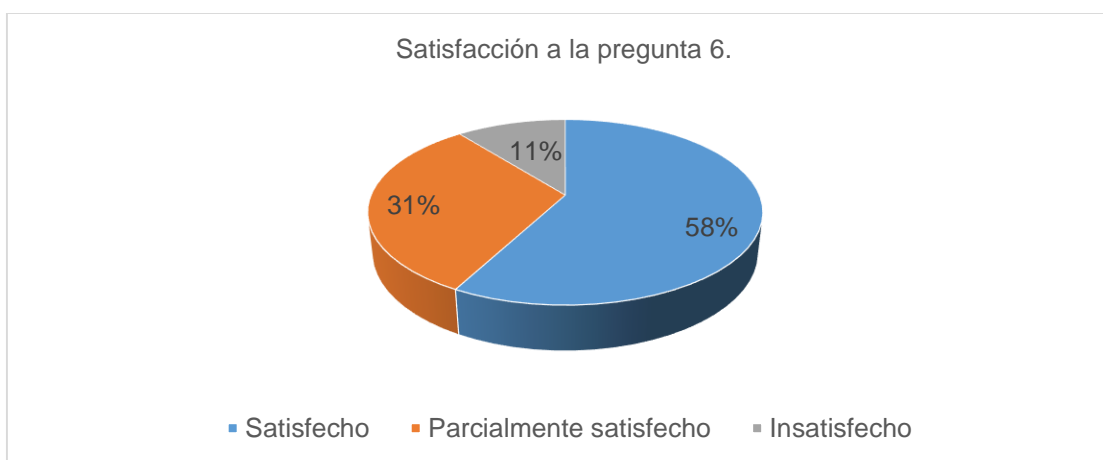
*"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"*

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





Pregunta 6: ¿Considera que el servicio se brinda igual para todos?		
Dependencia	Opciones de respuesta	Encuesta virtual
Admisiones, registro y control académico	Satisfecho	58,9%
	Parcialmente satisfecho	30,2%
	Insatisfecho	10,9%
Oficina Financiera	Satisfecho	53,3%
	Parcialmente satisfecho	32,0%
	Insatisfecho	14,7%
Biblioteca	Satisfecho	40,4%
	Parcialmente satisfecho	45,6%
	Insatisfecho	14,0%
Bienestar Universitario	Satisfecho	54,9%
	Parcialmente satisfecho	35,4%
	Insatisfecho	9,7%
Atención al ciudadano	Satisfecho	63,9%
	Parcialmente satisfecho	27,7%
	Insatisfecho	8,4%



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

Se concluye que, de acuerdo a las 868 encuestas realizadas, la pregunta 1, el resultado total de la percepción de la satisfacción del usuario de la Universidad Tecnológica del Chocó, arrojó un resultado de 58% de satisfacción, 31% de parcialmente satisfecho y 11% de insatisfacción. Mostrando que las partes



“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)

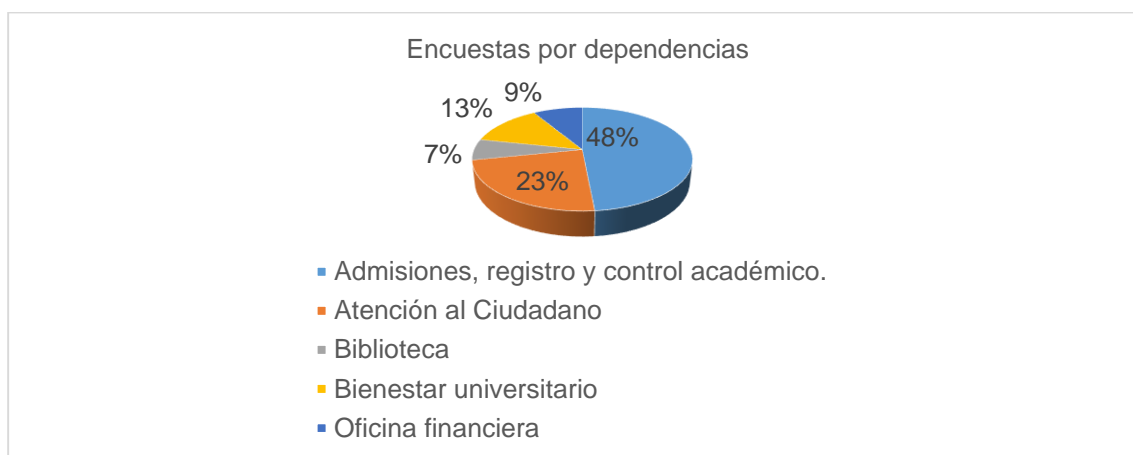


interesadas en su mayoría se encuentran satisfechas por los servicios prestados por las dependencias de la institución.

## 6. Satisfacción por dependencias

### 6.1. Encuestas por dependencia

Dependencia	Encuestas
Admisiones, registro y control académico.	421
Atención al Ciudadano	202
Biblioteca	57
Bienestar universitario	113
Oficina financiera	75
<b>Total</b>	<b>868</b>



Grafica 9: Porcentaje de encuestas por dependencia.

### 6.2. Nivel promedio de satisfacción por dependencia

Dependencia	Promedio de satisfacción año 2022 -NSU
Oficina financiera	4,0
Biblioteca	3,7



Bienestar Universitario	3,9
Registro y Control	4,05
Atención al ciudadano	4.1

## Conclusiones

- Se evidencia una disminución en el número de encuestas realizadas con respecto al año anterior, debido a que, por fallas técnicas y humanas, se cargó la encuesta a destiempo.
- Se evidencia una mejora en el nivel de satisfacción para el año 2022, mas sin embargo se hace necesario fortalecer la atención de los usuarios y los atributos del servicio.
- Las dependencias que muestran un mayor nivel de satisfacción son Registro y control, oficina financiera y atención al cliente. Por otro lado, las dependencias que muestran los niveles más bajos son Biblioteca y Bienestar universitario, los cuales deben trabajar acciones de mejoras en cuanto a la satisfacción.
- Es muy importante que se realice una divulgación más amplia del instrumento de satisfacción ya que la participación de algunas dependencias es muy baja y no permite realizar un análisis más certero.
- Es necesario trabajar a profundidad en cuanto a la calidad y agilidad de los tramites o servicios prestados, así como la igualdad para todos a la hora de la atención; ya que estos presentaron un porcentaje bajo de satisfacción del 58%.

## Recomendaciones

- Se hace necesario realizar ajustes al cuestionario actual, ya que hay algunos otros procesos o dependencias que prestan servicios y no se encuentran dentro de la misma para medición de su percepción.



*"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

- 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.

<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>18/Enero/ 2023</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)