



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

INFORME DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS (2021)

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

VIGILADO

PROCESOS: GESTIÓN DE
COMUNICACIONES, ADMISIONES
REGISTRO Y CONTROL, APOYOS
EDUCATIVOS, VIRTUALIDAD Y BIENESTAR
INSTITUCIONAL.

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-04
FECHA DE PUBLICACION
26-08-2020
VERSION 09



Alcaldía de Medellín



INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS AÑO 2021

OBJETIVO: Medir el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que prestan los siguientes procesos institucionales:

- Gestión de Comunicaciones y Mercadeo
- Admisiones, Registro y Control
- Biblioteca (Apoyos Educativos)
- Subproceso de Virtualidad.
- Bienestar Institucional.

ACTIVIDAD: Los procesos institucionales mediante encuestas evaluaron el nivel de satisfacción de los usuarios, las cuáles fueron compartidas por diferentes medios comunicativos como (página institucional, formulario de preguntas al correo institucional, redes sociales, consolas de calificación, entre otras)

A continuación se presenta el informe por cada proceso Institucional y se hace mención de las fortalezas y aspectos por mejorar señalados por los usuarios que participaron en las diferentes encuestas; con el fin de medir el grado de satisfacción y percepción de los servicios que presta la I.U Colmayor, sectorizados por los procesos anteriormente mencionados.





INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y MERCADEO

FORTALEZAS DEL PROCESO

-Las publicaciones realizadas en las redes sociales de la I.U Colmayor son pertinentes y los usuarios califican este ítem de forma satisfactoria.

-Excelentes y oportunas son las respuestas a las preguntas que realizan los usuarios en las redes sociales de la Institución.

-Resaltar la atención brindada en la oficina de Atención al Ciudadano, son amables y diligentes.

-En rangos generales la oficina de Gestión de Comunicaciones y Mercadeo tiene una percepción satisfactoria en sus respuestas tanto en los canales oficiales como en la oficina de Atención al Ciudadano.





ASPECTOS POR MEJORAR

-Desde los diferentes canales de comunicación se hará especial énfasis en informar: ofertas laborales, refuerzo de becas existentes, convocatorias para los diferentes intercambios y actividades de Bienestar Institucional, además se hará visible, otro contenido de valor como historias de vida, hitos y logros institucionales.

-Se hace necesario a través de diferentes medios distintos al correo institucional, reforzar que día llegan los boletines para darles visibilidad y mayor lecturabilidad, se puntualiza recordarlo por redes sociales o mensajes de texto; esto es una actividad que se viene haciendo desde hace algunas semanas por SMS; sin embargo, se menciona para no olvidarlo.





INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL

FORTALEZAS DEL PROCESO

-El proceso de admisiones, registro y control demuestra ser muy eficiente y oportuno a la hora de resolver solicitudes de cualquier usuario.

-Los usuarios expresan total conformidad y satisfacción con el proceso, califican la atención de manera excelente, los diseños de formatos y otros documentos administrativos son muy bien presentados.

-El tiempo de respuesta de las solicitudes es corta y los funcionarios demuestran mucha disposición para resolver inconvenientes y son muy amables en la atención prestada.

-El proceso demuestra la articulación con otras dependencias y se resalta que los funcionarios de esta dependencia son muy respetuosos y ágiles.

A través de este proceso de inscripción me ha parecido excelente la atención del señor Luis miguel vallejo Agudelo ya que ha sido muy oportuno y claro con la información.

-Buena atención y disposición de las personas para enviar la información.

-Buena atención, trabajo muy eficiente por parte de los funcionarios.

-Los administrativos de los procesos son muy diligentes, cuentan con una muy buena calidad humana, son organizados, claros y metódicos.





ASPECTOS POR MEJORAR

-Mejorar el tiempo de respuesta en el correo y las líneas telefónicas, tratar de hablar el mismo idioma todas las áreas, escuchar a los estudiantes.

-Algunas sugerencias fueron porque no pueden estar pendiente del turno para tomar los créditos adicionales, quiere que se les avise de otro modo y al no leer la información publicada no les es fácil encontrar los links.

-Inconformidad por que los grados fueron virtuales y el diploma llego posterior a la ceremonia.





INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

APOYOS EDUCATIVOS

FORTALEZAS DEL PROCESO

-La comunidad institucional (docentes, estudiantes, personal administrativo). Califica el proceso de apoyos educativos de forma buena y excelente, es de resaltar que dentro de esta calificación está incluida las asesorías brindadas por el personal de la biblioteca en la prestación de servicios en línea y las asesorías personalizadas en el manejo de las fuentes de información y las distintas herramientas infovirtuales.

-El nivel de satisfacción es Excelente, siendo el más alto, según las respuestas obtenidas de los usuarios.

-El proceso tiene una calificación Excelente en la oportunidad y calidad del servicio ofrecido, lo que ratifica el posicionamiento del proceso dentro de la comunidad Institucional.

-Los tiempos de respuesta son muy oportunos al momento de solicitar algún requerimiento por parte del proceso.

-Cuenta con flexibilidad de horarios para la prestación del servicio de la Biblioteca para toda la comunidad Institucional; estudiantes, docentes, administrativos y contratistas.

-Es de aclarar que se esperaba una mayor participación por parte de la comunidad universitaria en la evaluación del impacto de los servicios recibidos. Por esta razón se realizará una acción de mejora que nos permita obtener una mayor información con respecto a si los servicios ofertados si son pertinentes y cumplieron las expectativas de los usuarios que los utilizaron.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

ASPECTOS POR MEJORAR

-Para año 2021, el proceso Apoyos Educativos no tiene aspectos por mejorar, ni debilidades enunciadas por los usuarios.

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

VIGILADO

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-04
FECHA DE PUBLICACION
26-08-2020
VERSION 09



Alcaldía de Medellín



INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

SUBPROCESO DE VIRTUALIDAD

FORTALEZAS DEL PROCESO

-Según el análisis que se realiza al medir el indicador de virtualidad a 133 docentes que contestaron la encuesta con el nivel de satisfacción se puede inferir que más del 80% de los encuestados se encuentra satisfecho; este análisis se desprende de las siguientes opciones

Muy satisfecho con un valor del 70.7%

Satisfecho con un valor del 28.6%

Para un total de 99.3% de satisfacción

-Los usuarios demuestran que la atención telefónica y la atención brindada por correo electrónico les ha permitido sentirse muy satisfechos.

-El tiempo de ejecución del servicio solicitado al subproceso de virtualidad, es pertinente y rápido, demostrando así los usuarios estar muy satisfechos.

-Al calificar la satisfacción respecto a las asesorías realizadas para fortalecer las habilidades y destrezas en herramientas digitales (TIC); se obtiene una calificación de 60.9%, correspondiente a muy satisfecho.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

ASPECTOS POR MEJORAR

- Se deben fortalecer las asesorías para Docentes y Estudiantes en aspectos técnicos relacionados con plataformas tecnológicas utilizadas para educación remota: ingreso a las misma, descargar información, ingreso y toma de información del DRIVE, etc.
- Contar con un repositorio donde se pueda consultar constantemente todas las ayudas, vídeos o tutoriales.

Por el Ministerio de Educación Nacional

VIGILADO

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-04
FECHA DE PUBLICACION
26-08-2020
VERSION 09



Alcaldía de Medellín



INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

BIENESTAR INSTITUCIONAL

FORTALEZAS DEL PROCESO

La encuesta de satisfacción de usuarios del proceso de Bienestar Institucional califica diferentes variables con respecto a los servicios que presta el proceso. Diferenciando las preguntas a evaluar por los 4 programas estratégicos.

Bienestar te conecta e integra
Mi U inclusiva y diversa
Seguridad Alimentaria
Tu Bienestar es nuestra meta

Se recibieron un total de 8.473 respuestas a la encuesta, calificando el nivel de satisfacción de la siguiente manera

(1) Muy Deficiente
(2) Deficiente
(3) Aceptable
(4) Bueno
(5) Excelente

Algunas de las variables calificadas por los usuarios son las siguientes:

1. Nivel de calificación de los servicios de Bienestar Institucional.
2. Servicio o actividad evaluada, definidas con los siguientes aspectos:
 - ✓ Cumple el servicio con su necesidad
 - ✓ Aporta el servicio a su formación integral
 - ✓ Acceso y eficacia en la atención recibida
 - ✓ Espacios idóneos para desarrollar servicio





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

- ✓ Satisfacción general con servicio recibido
- ✓ Habilidades para prestar el servicio
- ✓ Orden y coherencia en el servicio prestado
- ✓ Puntualidad para prestar el servicio
- ✓ Respeto y trato del docente u orientador

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

VIGILADO

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-04
FECHA DE PUBLICACION
26-08-2020
VERSION 09



Alcaldía de Medellín



FORTALEZAS DEL PROCESO

- El proceso de Bienestar cuenta con estrategias de atención psicosociales, económicas y de conectividad a raíz de la pandemia por Covid 19.
- La calidad del servicio de los programas estratégicos de Bienestar, cuenta con excelente atención, puntualidad de los facilitadores, buena calidad de la información y condiciones adecuadas de higiene y bioseguridad.
- Las asesorías psicológicas, fueron calificadas como excelentes con 1.102 participantes. De igual manera el acompañamiento de estudiantes en prépractica fue calificada excelente con 2.364 participantes.
- El contenido y la metodología con la que cuenta los docentes, psicólogos y personal de la dependencia son idóneos y es de gran importancia para el proceso formativo y deportivo de los usuarios.
- Los facilitadores del proceso de Bienestar son muy respetuosos, amables y diligentes con los usuarios que requieren los servicios como (estudiantes, graduados, docentes, contratistas y administrativos)
- El proceso de Bienestar Institucional cuenta con la dotación y los espacios físicos necesarios para llevar a cabo las actividades lúdicas, deportivas, recreativas y de esparcimiento social.
- Resaltar la puntualidad, el respeto y el buen trato de los instructores.
- El 89% de las actividades y servicios evaluados obtuvo una calificación entre buena y excelente.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

ASPECTOS POR MEJORAR

- Mejorar los canales de difusión de la oferta de servicios del proceso de Bienestar Institucional.
- En algunas ocasiones se presenta falta de claridad, recursos o acompañamiento por parte de docente o facilitado.

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

VIGILADO

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-04
FECHA DE PUBLICACION
26-08-2020
VERSION 09



Alcaldía de Medellín



CONCLUSIONES

- La eficacia de los procesos es muy oportuna a la hora de remitir respuestas a los usuarios. 97%de cumplimiento.
- Los procesos institucionales demuestras competencias para ofertar los servicios en la Institución Universitaria.
- Los usuarios tiene buena imagen de la Institución, además el nivel de satisfacción es alto según las respuestas recibidas.
- Los equipos de trabajo de los 4 procesos institucionales (Admisiones, Virtualidad, Comunicaciones, Biblioteca y Bienestar) son muy eficientes, presentan buena disposición frente al usuario, generan confianza y transparencia a los grupos de interés como estudiantes, docentes, egresados y administrativos.

