



INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

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

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

ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL

Semestre 1 (Del 1 de enero al 30 de junio 2020)

La encuesta de satisfacción de usuarios del proceso Admisiones, Registro y Control consta de 8 preguntas descritas a continuación:

1. Servicio utilizado (Certificados, creación de usuario académico interactivo, inscripciones, matrícula, suministro de información (grados) y verificación de títulos.
2. ¿Qué medio utilizó para solicitar el servicio?: Presencial y correo electrónico.
3. ¿En cuánto tiempo fue atendida su solicitud?
4. Califique el nivel de satisfacción, respecto a la atención recibida por el personal que le prestó el servicio.
5. ¿La respuesta a su solicitud fue clara?
6. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna de acuerdo con los plazos establecidos por la institución?
7. ¿Qué aspectos positivos destaca en la prestación del servicio?
8. ¿Qué recomendaciones realiza para el mejoramiento en la prestación del servicio?





FORTALEZAS DEL PROCESO

- El proceso tiene una excelente atención a los usuarios internos y externos de la institución. Siendo el nivel de satisfacción “**excelente**” el más alto; de las solicitudes recibidas en el primer semestre del 2020.
- Los tiempos de respuesta para las solicitudes recibidas en el proceso, están dentro de los tiempos establecidos por la institución.
- Las respuestas a las solicitudes recibidas en el proceso de Admisiones, son claras para los usuarios.
- Los usuarios internos y externos destacan del servicio recibido, la agilidad y rapidez en el proceso, amabilidad y compromiso, atención inmediata, claridad en la información, además del respeto de los funcionarios de la oficina de Admisiones.
- El proceso generó planes satisfactorios para la presentación del examen de admisión, expedición de certificados en el periodo de contingencia por el COVID-19.
- La oficina de Admisiones, Registro y Control, presenta buena imagen ante la comunidad institucional (estudiantes, docentes, directivos, administrativos y contratistas)
- Respuestas rápidas a las solicitudes que llegan a través del correo electrónico del proceso.





ASPECTOS POR MEJORAR

-El proceso institucional Admisiones, Registro y Control debe elegir como respuestas obligatorias las 8 preguntas de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios”. Esto con el fin de tener respuesta de los usuarios y analizar las mismas.

-Se recomienda mejorar la atención telefónica del proceso Admisiones, Registro y Control.

-Habilitar diferentes canales de pagos para los certificados y matrícula; no restringir los pagos a un banco en específico.





INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

SUBPROCESO DE VIRTUALIDAD

Semestre 1 (Del 1 de enero al 30 de junio 2020)

La encuesta de satisfacción de usuarios del Subproceso de Virtualidad - Docentes/tutores, se evalúa con los siguientes aspectos (5) Muy satisfecho, (4) Satisfecho, (3) Levemente satisfecho (2) Insatisfecho y (1) Muy insatisfecho. A continuación se describen las preguntas a hacer calificadas:

1. La atención prestada a través de llamada telefónica.
2. La atención prestada a través de correo electrónico.
3. La atención prestada de manera personalizada (presencial o a través de videollamada).
4. El tiempo de ejecución del servicio.
5. Nivel de satisfacción del servicio.
6. Asesorías realizadas para fortalecer las habilidades y destrezas en herramientas digitales (TIC).
7. Campañas realizadas para la sensibilización frente a las buenas prácticas a tener en cuenta en nuestros Sistemas de Gestión de Aprendizaje.
8. Video tutoriales realizados para fortalecer las habilidades en la creación de material audiovisual.
9. Video tutoriales realizados para fortalecer las habilidades en el manejo de los recursos que disponen nuestros Sistemas de Gestión de Aprendizaje.

Propósito: Establecer el nivel de satisfacción por parte de los docentes/tutores en relación con el servicio prestado (asesoría, capacitación, atención oportuna) por el Subproceso de Virtualidad, con el fin de realizar acciones de mejora.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

De los 237 docentes que para el 2020-1 tenían Cursos mediados por TIC como apoyo a la presencialidad, Cursos E-learning con @Medellin y cursos por Extensión Académica y Proyección Social con el subproceso de virtualidad, 121 –siendo un equivalente del 51% de la población- dieron respuesta a la encuesta de satisfacción que se envió vía correo electrónico.

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 SUBPROCESO

- El nivel de satisfacción de los docentes y tutores con la atención prestada del subproceso, es alta. Se sienten muy satisfechos con la atención telefónica, de correo electrónico y de la atención personalizada.
- El tiempo de ejecución del servicio que presta el subproceso de Virtualidad en la institución, es muy satisfactorio para los docentes y tutores que hacen parte de la virtualidad.
- El subproceso realiza asesorías constantemente a todos los docentes para fortalecer las habilidades y destrezas en las TIC, con el fin de mejorar su labor en tutoría y en especial en la situación actual a causa del COVID-19.
- Se realizan campañas para la sensibilización de buenas prácticas a tener en cuenta en Sistema de Gestión de Aprendizajes.
- El subproceso cuenta con material para fortalecer las habilidades de los docentes; como video tutoriales.
- El subproceso de Virtualidad cuenta con profesionales idóneos, amables y diligentes en su labor.
- Alto apoyo en los procesos de Media Técnica, alistamiento y puesta en marcha de los cursos para los estudiantes.
- El subproceso demuestra buena imagen entre los docentes y tutores de la institución, por su gran capacidad de gestión y compromiso.





ASPECTOS POR MEJORAR

- Se sugiere que desde el subproceso se realicen más video tutoriales para estudiar de forma autónoma y manejar de forma más adecuada y óptima la plataforma.
- Mejorar el canal de atención telefónica, con el fin de resolver inquietudes que presenten los docentes y tutores en el día a día.
- Se sugiere agilidad a las respuestas de las solicitudes enviadas por correo electrónico.
- Fortalecer el proceso de inducción y acompañamiento a las plataformas virtuales para los docentes que ingresan nuevos a la Institución.
- Capacitación en el manejo de la plataforma Moodle y diferentes herramientas virtuales.





INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Año 2020 (Del 15 de enero al 30 de noviembre 2020)

La encuesta de satisfacción de usuarios del proceso de Gestión de Comunicaciones y Mercadeo. La encuesta fue realizada a través de las redes sociales de la I.U Colegio Mayor de Antioquia; en las historias de Instagram (@iucolmayor)

Para el año 2020 se recibieron un total de 1.965 respuestas a la encuesta, calificando el nivel de satisfacción de la siguiente manera.

Excelente
Buena
Regular
Ineficiente

Muy satisfecho
Satisfecho
Insatisfecho

Muy oportuna
Oportuna
Inoportuna

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

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

1. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las comunicaciones de I.U Colmayor?
2. ¿Qué día recibes el boletín flahs o Colmayor informa?
3. ¿Cómo evalúas las respuestas a tus preguntas en las redes sociales institucionales?





4. ¿Qué puntuación das al nivel de las respuestas y atención que obtienes en Atención al Ciudadano?
5. ¿Cómo calificas la amabilidad de las personas que te atienden en Atención al Ciudadano?
6. ¿Cómo calificas la agilidad en los trámites Institucionales?





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

- Mejorar la agilidad en los trámites institucionales.
- Desde los diferentes canales de comunicación se hará especial énfasis en informar: ofertas laborales, refuerzo a becas preexistentes y convocatorias para los diferentes intercambios o convenios interinstitucionales.
- Se hace necesario a través de diferentes medios distintos al correo institucional, reforzar qué día llegan los boletines para darles visibilidad y mayor lecturabilidad, se puntualiza recordarlo por redes sociales o mensajes de texto.





INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS BIBLIOTECA - APOYOS EDUCATIVOS

Semestre 2 (Del 1 de julio al 30 de noviembre 2020)

La encuesta de satisfacción de usuarios del proceso de Biblioteca (Apoyos educativos) consta de 4 preguntas descritas a continuación:

1. Servicio utilizado de la Biblioteca Institucional.
2. Califique el nivel de satisfacción, respecto a la atención recibida por el personal que le prestó el servicio. (Claridad y oportunidad de la información).
3. Califique el nivel de satisfacción del servicio recibido.
4. Sugerencias sobre los servicios que presta la Biblioteca Institucional.

Para el semestre 2 del año 2020 se recibieron un total de 75 respuestas a la encuesta, calificando el nivel de satisfacción de la siguiente manera

Excelente
Bueno
Regular
Malo





FORTALEZAS DEL PROCESO

- 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.
- El nivel de satisfacción es Excelente, siendo el más alto, según las respuestas obtenidas de los usuarios; logrando así la meta propuesta por el proceso de Biblioteca en el indicador establecido en el SIG.
- Se obtuvo la participación de todos los estamentos institucionales y programas académicos, lo que demuestra la trazabilidad del proceso.
- El servicio más utilizado fueron las asesorías en bases de datos, solicitadas por los docentes para sus clases, como apoyo a sus actividades académicas. Seguidas de las asesorías en Normas Apa como apoyo a la investigación, por último, el préstamo de material impreso.
- El proceso de Biblioteca cuenta con excelentes profesionales con alto sentido de servicio y sentido de pertenencia.
- El sistema de búsqueda de información (libros, documentos, trabajos, revistas, etc) cuenta con buena organización.
- 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.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

ASPECTOS POR MEJORAR

-Ampliar el pazo de entrega con respecto a los préstamos de libros y documentos bibliográficos.

-Utilizar frecuentemente los medios masivos de comunicación Institucional (página web, correo institucional, flash informativos, redes sociales, entre otros). Para divulgar todos los servicios ofrecidos por la Biblioteca.

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 INSITUCIONAL

Semestre 1 (Del 1 de enero al 30 de junio 2020)

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.

PROGRAMA 1: Promoción de la salud y el desarrollo humano

PROGRAMA 2: promoción artística y cultural

PROGRAMA 3: promoción del deporte y la recreación

PROGRAMA 4: Promoción socioeconómica

Para el semestre 1 del año 2020 se recibieron un total de 4.997 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:

10. Nivel de calificación de los servicios de Bienestar Institucional.

11. 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
- ✓ Satisfacción general con servicio recibido





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

- ✓ 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

- 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.
- 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)
- Los 4 programas estratégicos que tiene el proceso ayudan a la permanencia en la Institución Universitaria y la calidad académica; además aportan al desarrollo integral de los usuarios, salud mental, desarrollo humano y calidad de vida.
- 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 90% de las actividades y servicios evaluados obtuvo una calificación entre buena y excelente para el semestre 1 del año 2020.





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.
- Se presenta dificultad para presentar actividades de forma virtual.
- Organización en el tema logístico de entrega de tiquetes y almuerzos para los beneficiarios de los programas de forma presencial.

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

-Los procesos institucionales demuestran competencias para ofertar los servicios en la I.U Colmayor.

-Los usuarios tienen 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 calificados, dispuestos a solucionar inconvenientes.

-Se sugiere capacitar en el manejo de plataformas y herramientas virtuales, para emplear con los usuarios el acompañamiento presencial a la virtualidad.

-La efectividad de los procesos es muy oportuna a la hora de remitir respuestas a los usuarios. 97%.

