

INFORME SE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS TRÁMITES INSTITUCIONALES.

TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS DE PREGRADO 2022-2

Objetivo:

Determinar la percepción de los ciudadanos en su nivel de satisfacción frente a los trámites institucionales, en particular el trámite de Inscripción de Aspirantes a Programas de Pregrado.

Introducción

Teniendo presente la perspectiva de eficiencia y de efectividad frente a la medición de los trámites institucionales se realiza la encuesta de percepción para uno de los trámites más representativos, debido a la cantidad de ciudadanos que lo utilizan y sus características mismas de complejidad para muchos de ellos que se enfrentan o se han enfrentado por primera vez o muy pocas veces al desarrollo de trámites con una entidad del estado.

Por lo anterior se determina la medición de la percepción de los ciudadanos frente al trámite de Inscripción de Aspirantes a Programas de Pregrado, al cual se le realiza medición dos veces al año, cada semestre, siendo los resultados del último periodo evaluado (2022-2) los siguientes.

Para esta encuesta se realiza cuenta con un total de 1285 respuestas de los usuarios de un total de 3725 aspirantes. En esta califican el nivel de satisfacción de 1 a 5 donde:

1 = Malo; 2 = Regular; 3 = Aceptable; 4 = Bueno y 5 = Excelente

La calificación obtenida fue la siguiente:

1. Satisfacción con el trámite realizado

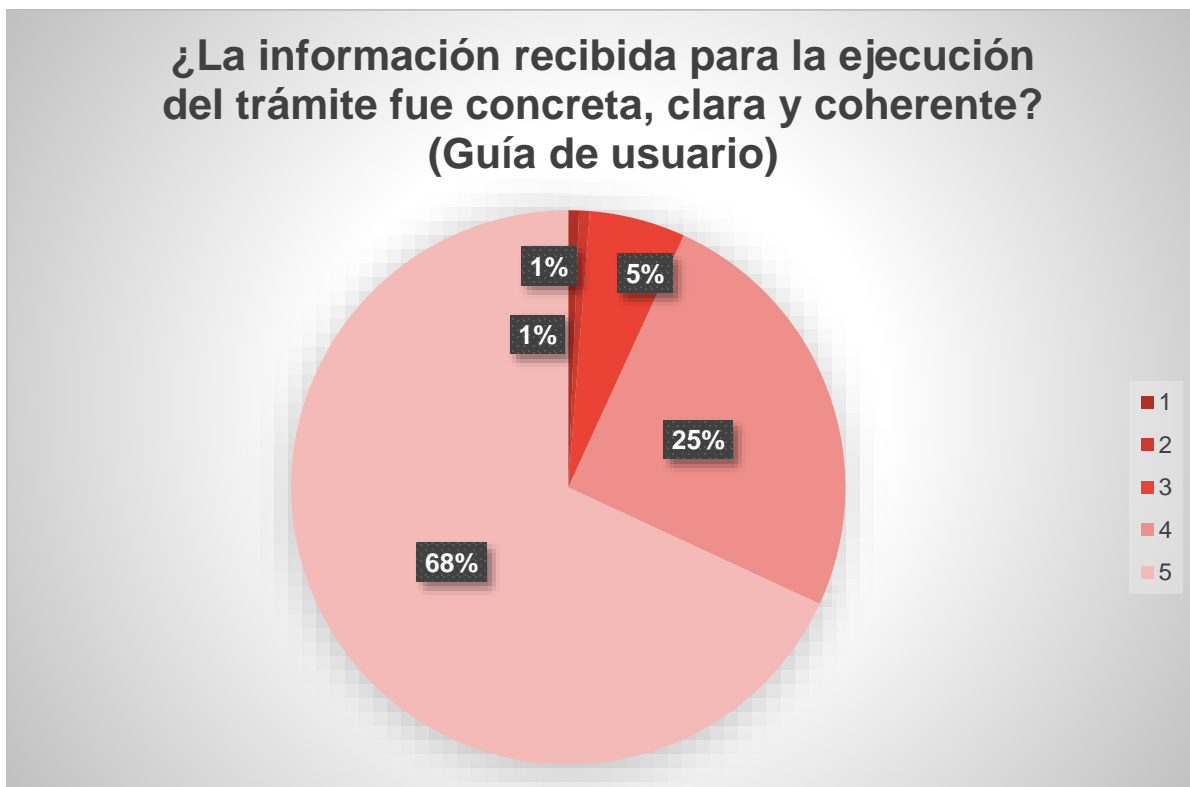
En términos generales, ¿qué tan satisfecho se siente con el trámite realizado?	
1	6
2	8
3	42
4	339
5	890



De acuerdo al resultado de la encuesta sobre qué tan satisfecho se encuentra con respecto al trámite de inscripción, la mayoría contestaron positivamente con un total de 890 respuestas en 5, correspondientes al 69% del total, seguido de 339 para grado de satisfacción 4 correspondiente al 26%. Luego 3 con 42 respuestas (3%), 2 con 8 respuestas para 1% y 1 con 6 respuestas para finalizar representando un 1%.

2. Información recibida para la ejecución del trámite

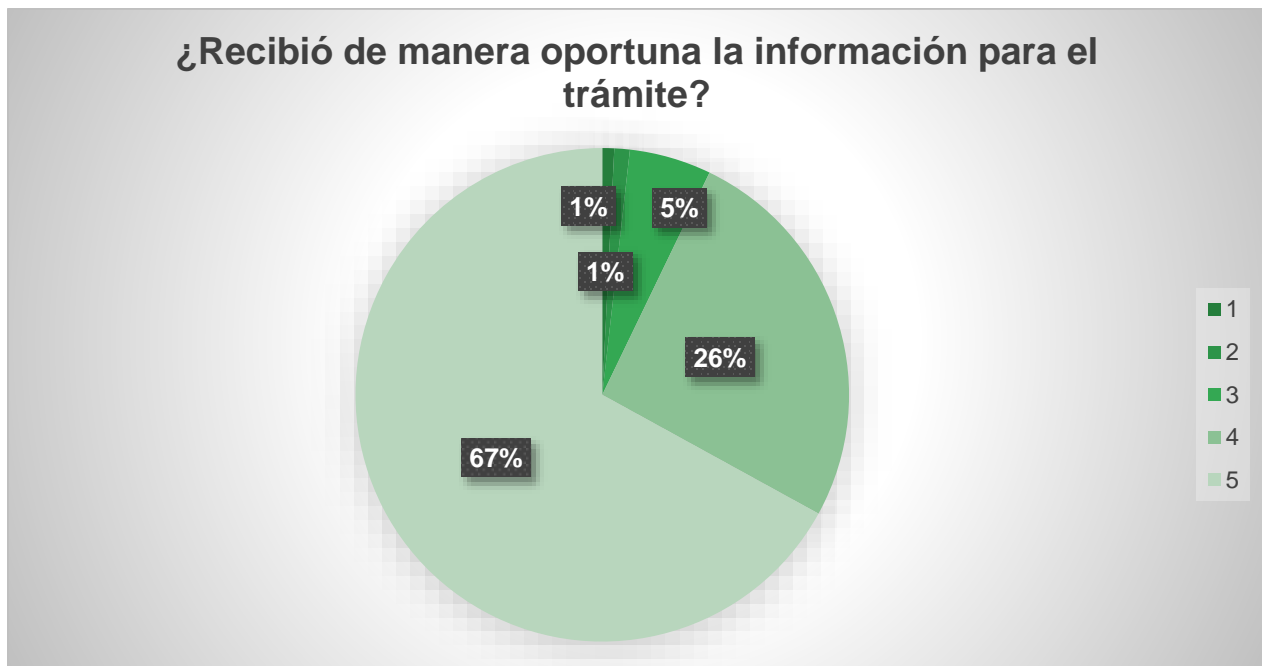
¿La información recibida para la ejecución del trámite fue concreta, clara y coherente? (Guía de usuario)	
1	8
2	8
3	72
4	322
5	875



Analizando los resultados de la encuesta que dan razón a que la información fue percibida de manera concreta, clara y coherente, el 68% de los encuestados le asignaron un 5 a su nivel de satisfacción, continuando con el 25% que lo definieron en un nivel de 4. Luego 72 optaron por precisar su nivel en la tercera posición con un 5%. Finalmente 8 personas correspondientes al nivel 2 representado un 1 % y al igual que el nivel 1 corresponde al 1% del total de encuestados.

3. Información oportuna para el trámite

¿Recibió de manera oportuna la información para el trámite?	
1	10
2	13
3	69
4	332
5	861



Al igual que las encuestas anteriores podemos observar que el nivel de satisfacción es alto en la gran mayoría, dado que 861 encuestados optaron por el nivel más alto (5) correspondientes al 67%, luego 332 respuestas correspondientes al 26% en el nivel 4, un 5% con 69 respuestas en el nivel 3 y para finalizar los niveles 1 (10) y 2 (13) con un 1% de encuestados.