

INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS I-2018

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL - SIGA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**

**VICERRECTORÍA GENERAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
BOGOTÁ D.C.
JUNIO DE 2018**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL.....	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4.	DEFINICIONES	4
5.	JUSTIFICACIÓN	5
6.	METODOLOGÍA.....	6
7.	RESULTADOS GENERALES	10
8.	RESULTADOS ESPECÍFICOS	15
8.1.	PREGUNTAS GENERALES (IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS)	16
8.2.	EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS.....	23
8.3.	CALIFICACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN.....	33
8.4.	RESULTADOS POR SEDES	36
8.5.	COMPARATIVO 2017-2018.....	60
8.6.	RESULTADOS PREGUNTA ABIERTA.....	71
9.	ANEXOS.....	78
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
11.	BIBLIOGRAFIA.....	80

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Colombia tiene entre sus objetivos del Plan Global de Desarrollo mejorar la gestión por procesos a través del cumplimiento de lineamientos del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental (SIGA); una actividad orientada a implementar dicho objetivo es conocer la percepción que tienen sus grupos de interés sobre la calidad de los servicios prestados, esto se desarrolla a partir de la aplicación del instrumento de encuesta de satisfacción, diseñado para aproximarse a identificar las necesidades y expectativas de los usuarios que acceden a los diferentes servicios de la UN.

Esta encuesta permite reconocer la percepción de los usuarios y recoger opiniones acerca de fortalezas y debilidades de los servicios que presta la Universidad, constituyéndose en una importante fuente de información para la identificación de oportunidades de mejora en las diferentes sedes.

2. OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de los usuarios y servidores públicos con respecto a la calidad de los servicios prestados por la universidad nacional, específicamente frente a los atributos del servicio definidos.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar y analizar la información del instrumento de encuesta de satisfacción a nivel general y por sede.
- Identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la prestación de los servicios de la Universidad Nacional de Colombia.

4. DEFINICIONES¹

- Satisfacción del usuario: Percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades, y si fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas con relación al producto o servicio recibido.
- Usuario: organización, entidad o persona que recibe los productos o servicios de los procesos definidos por la Universidad Nacional de Colombia
- Oportunidad de mejora: Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Atributos: Son características y/o adjetivos que se encuentran intrínsecos en la forma de dar respuesta a la necesidad del usuario.
- Población: Es el conjunto de personas sobre el que se está interesado en obtener conclusiones.
- Muestra: Es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los usuarios.
- Escala de medición: Son los rangos que permiten medir el grado de conformidad del usuario en relación a la herramienta de medición de la satisfacción que se le aplique.

¹ Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento Medición de Satisfacción del Usuario- U-PR-15.001.13, Versión 00.

5. JUSTIFICACIÓN

Las encuestas de satisfacción brindan a las empresas la oportunidad de conocer las opiniones de los interesados con respecto a productos y/o servicios y de esta forma tomar decisiones acertadas con respecto a los interesados. Estas permiten entender mejor a los clientes y sus necesidades, permiten identificar áreas de mejora para fortalecer las relaciones con los usuarios/clientes al reconocer fortalezas y debilidades.

La satisfacción del cliente es uno de los elementos de la norma ISO 9001:2015, la cual establece en el numeral 9.1.2 “La empresa tiene que realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La empresa tiene que determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información”.

De otra parte el manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión emitido en 2017, en el numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano, establece la importancia de conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como medir dicha percepción.

En este sentido y considerando la importancia de las partes interesadas, la UN ha definido en el eje n. 3 del Plan Global de Desarrollo 2015-2018 la siguiente meta: “alcanzar, al finalizar el trienio, una calificación promedio del 78% de la satisfacción de usuarios, a través de la optimización de trámites o servicios priorizados por los procesos críticos definidos por la dirección de la Universidad”.

Con lo anterior queda claro que para la Universidad Nacional de Colombia resulta relevante conocer cuál es la percepción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos y por tanto se requiere establecer una metodología y un instrumento ágil que permita recopilar las opiniones y convertirse en fuente de información para la mejora.

6. METODOLOGÍA

La encuesta de satisfacción permite recopilar la información acerca de la percepción de los usuarios para los siguientes atributos del servicio: *confiabilidad, oportunidad, disponibilidad y accesibilidad a la información, amabilidad-empatía*; para calificar los atributos mencionados y teniendo en cuenta las escalas de medición de satisfacción normalmente empleadas y la bibliografía consultada, se decidió utilizar una escala siguiendo el modelo Likert, en la cual se consideran los siguientes criterios de evaluación, con esto se busca mayor precisión en las respuestas por parte de los usuarios²:

Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
5	4	3	2	1

El diligenciamiento de la encuesta se realizó vía internet, a través de formulario realizado en google doc., con alcance en Nivel Nacional y Sedes; El formulario fue enviado a través de correos postmaster los días 24 de abril, 03 y 09 de mayo de 2018 teniendo en cuenta las bases de datos de estudiantes, docentes y personal administrativo disponibles desde el Nivel Nacional con alcance a las sedes.

Los resultados de las encuestas serán enviados a las diferentes sedes con el propósito de definir las acciones de mejora que se consideren adecuadas, de acuerdo a los resultados para los diferentes servicios.

La muestra fue calculada a partir de la siguiente formula.

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

² Instituto Andaluz de Tecnología-CEX Centros de Excelencia. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. 2007

N = Tamaño de la población.

p= Variabilidad positiva

q= Variabilidad negativa

Z= nivel de confianza

i= error

La población considerada es la siguiente:

Estudiantes matriculados *	53.880
Administrativos (planta) **	2.939
Docentes ***	8.557

Fuente:

* <http://personal.unal.edu.co/gestion-de-la-informacion/gestion-de-la-informacion.html> (21 de marzo de 2018)

** Estudiantes matriculados 2017-1 (pregrado+posgrado). Tomado de: <http://www.onp.unal.edu.co/> (21 de marzo de 2018)

*** Docentes de planta+Docentes en tiempo equivalente+Docentes ocasionales. Tomado de: <http://www.onp.unal.edu.co/> (21 de marzo de 2018)

Aplicando la formula anterior para cada uno de los grupos de interés, se obtiene la siguiente muestra:

ESTUDIANTES	381
DOCENTES	368
ADMINISTRATIVOS	340
TOTAL	1089

El tipo de muestreo empleado, es probabilístico estratificado, en el cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados, teniendo en cuenta las categorías de agrupación identificadas (estudiantes-docentes-administrativos).

Una vez finalizado el tiempo para la recopilación de la información, se realiza la tabulación y análisis por parte del Nivel Nacional, posteriormente es necesario el estudio de los resultados por parte de las sedes y la consecuente toma de decisiones; la información se recopila de manera básica mediante hoja excel y allí mismo se obtienen los graficos correspondientes que faciliten la interpretación de los resultados.

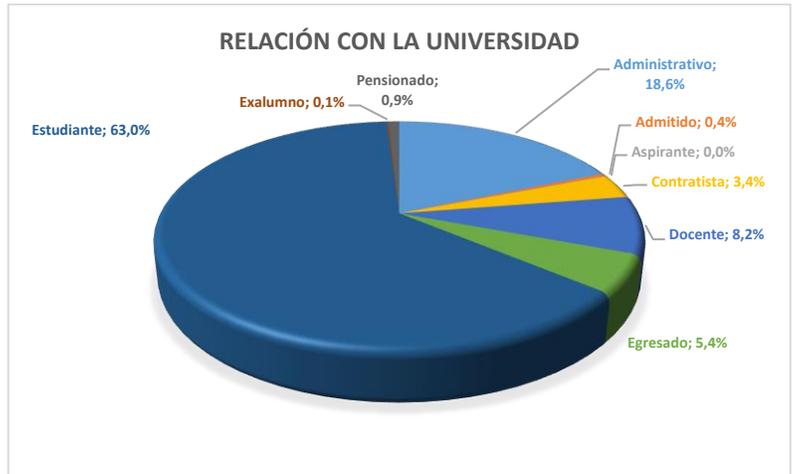
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS I-2018

OBJETIVO	Medición de la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia
MEDIO DE APLICACIÓN	Encuesta de satisfacción de los usuarios
TIPO DE ENCUESTA	Según Objetivo: Descriptiva Según las preguntas: Selección múltiple Según medio de captura: Encuesta Web
POBLACIÓN OBJETO	Hombres o mujeres que hacen parte de la comunidad universitaria, con intención de manifestar la percepción del servicio. Sedes de la Universidad Nacional: <ul style="list-style-type: none"> • Amazonia • Bogotá • Caribe • Medellín • Manizales • Palmira • Orinoquia • Tumaco • Nivel Nacional
METODOLOGÍA	La encuesta de satisfacción del usuario se distribuye y se pone a disposición de manera temporal por medio web en: "google/encuestas" para su diligenciamiento por parte de la población objetivo de la Universidad Nacional. La tabulación de la encuesta se realizó teniendo en cuenta información suministrada en procedimientos de la Universidad Nacional.
MUESTREO	Probabilístico, Estratificado Nivel de confianza: 95%; Z=1,96; error de estimación 5%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Confiabilidad, oportunidad, información suficiente y accesible, amabilidad respecto a la prestación de trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia.
ESCALA	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio
ASPECTOS QUE PUEDEN AFECTAR LA ENCUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los trámites y servicios prestados por parte de los usuario • Imparcialidad en las respuestas • Tiempo de respuesta
META DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	Alcanzar, al finalizar el trienio, una calificación promedio del 78 % de la satisfacción de usuarios
CANAL DE RECOLECCIÓN	Correo electrónico – Plantilla google
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	Anual
PERIODO DE EVALUACIÓN	Año 2017
PERIODO DE APLICACIÓN	Inicio: 24/04/2018 Fin: 11/05/2018

GRUPOS DE INTERES	Docentes, estudiantes, egresados, administrativos, contratista, pensionados
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Vicerrectoría General – Universidad Nacional De Colombia
ROL RESPONSABLE	Asesor: Ing. Gloria Inés Cardona
FECHA DE ENTREGA	Junio de 2018

7. RESULTADOS GENERALES

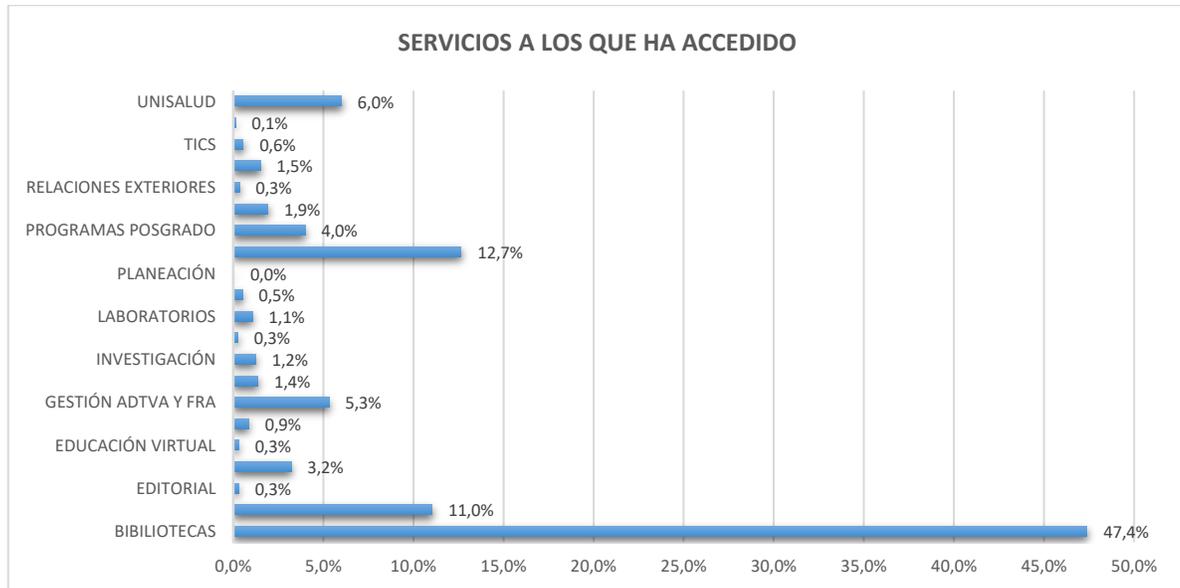
En cuanto al tipo de usuarios que respondieron la encuesta, se obtuvo participación en mayor proporción del grupo de estudiantes- quienes representan el 63%, seguido de administrativos con el 19% y docentes con el 8% de participación



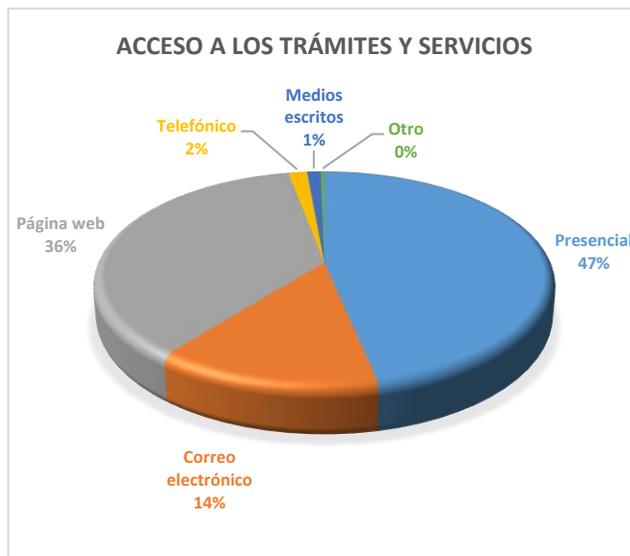
La participación de las sedes en la presente encuesta esta representada principalmente por la sede Bogotá con el 50%, seguida de la sede Medellín con el 24% y sede Manizales con el 12%. Lo anterior es consistente con el tamaño y cobertura que tienen dichas sedes en las diferentes regiones del país.



Teniendo en cuenta que la mayor participación en la encuesta fue por parte de estudiantes, se tiene que los principales servicios a los cuales accede la población son bibliotecas, bienestar y programas de pregrado.



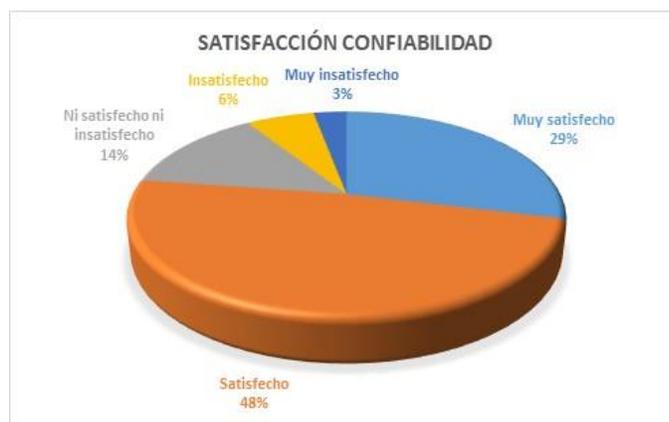
El principal medio de comunicación a través del cual los usuarios acceden a los trámites y servicios sigue siendo el personal con una participación del 46.7%, seguido de la página web con 36.3% y el correo electrónico con 14%.



Esto permite concluir que aún hay acciones de mejora para la universidad en cuanto a facilitar el acceso a los usuarios a través de medios tecnológicos que le disminuyan al usuario costos de desplazamiento y financieros, entre otros; el canal telefónico y escrito presentan menores porcentajes de usabilidad, por cuanto es importante considerar este aspecto en los esfuerzos de inversión y mejoramiento que haga la universidad en los canales de acceso, priorizando aquellos que presentan mayor usabilidad.

ATRIBUTOS DE SERVICIO

1. CONFIABILIDAD: Definido como la confianza que le genera el servidor público al usuario al momento de prestarle los servicios, así mismo mediante la exactitud con que se brindan soluciones o respuestas requeridas por el usuario. De manera general se encontró una satisfacción del 77.3% (satisfecho, muy satisfecho) tal como puede observarse en la siguiente gráfica:



2. OPORTUNIDAD: Definido como el nivel con el cual se brindan los servicios en el tiempo requerido o pactado. De manera general se encontró una satisfacción del 71.2% (satisfecho, muy satisfecho), así:



3. DISPONIBILIDAD Y

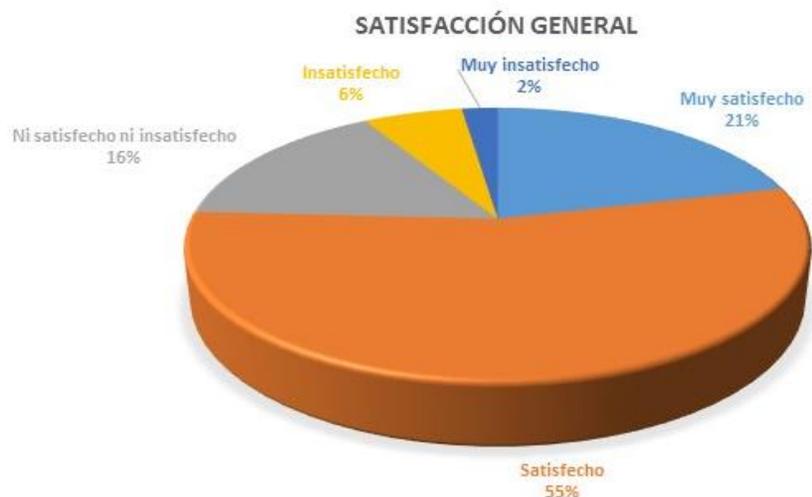
ACCESIBILIDAD: está asociado a la información que se proporciona, evaluando si esta es oportuna, veraz, completa y si se encuentra disponible en medios y formatos diferentes para el solicitante. De manera general se encontró satisfacción del 70% (satisfecho, muy satisfecho), representado en la siguiente gráfica:



4. AMABILIDAD-EMPATÍA: Está asociado a las acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva, con cortesía-calidad y cordialidad en el trato. De manera general se obtuvo una satisfacción del 78% (satisfecho, muy satisfecho) con este atributo:



La calificación general de satisfacción se evaluó a través de la siguiente pregunta: g “califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia”, la cual muestra una calificación de satisfacción del 76% y una insatisfacción del 8.4%, esto puede apreciarse en al siguiente gráfica:



CALIFICACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN

Se pidió a los encuestados calificar de manera general la satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia, obteniendo un resultado de satisfacción del **76%** en la presente encuesta.

Comparado con el resultado obtenido en 2017 de **81,94%**, se puede concluir que en esta ocasión los usuarios calificaron de manera más fuerte ya que se evidencia disminución en las categorías de satisfecho y aumentaron para las categorías de insatisfecho; así mismo pudo influir en los resultados el hecho que en 2017 el usuario estuvo más informado acerca de los atributos de servicio, así como los lineamientos de atención que deben seguir los funcionarios, esto teniendo en cuenta la divulgación de información mediante postmaster y página web, así como las campañas de servicio realizadas en el mismo periodo, por lo cual el usuario pudo ser más exigente este vez.

Otro aspecto que explica el resultado es un amplio número de respuestas ubicadas en la categoría “ni satisfecho-ni insatisfecho”, respuesta que no suman al cálculo de satisfacción dado que no muestran posición clara del usuario frente a su percepción.

El promedio acumulado de la calificación con las dos encuestas realizadas se ubica en 79%, dando cumplimiento a la meta establecida en el Plan Global de Desarrollo definida en 78%

8. RESULTADOS ESPECÍFICOS

La encuesta se ejecutó en el periodo del 24/04/2017 al 11/05/2017, a través de formulario web google/encuestas, enviado mediante correo postmaster nacional a las bases de datos disponibles de acuerdo a los grupos objeto del análisis como estudiante, docentes y administrativos.

La presentación de la encuesta enviada es la siguiente:



Fuente: https://docs.google.com/forms/d/1P73NLbCCubu7OIORM_LHVgGHR257f96Na478sXxX2L8/edit

El número de respuestas obtenidas en el período de tiempo indicado es el siguiente:

TIPO USUARIO	N. RESPUESTAS
Administrativo	434
Admitido	10
Contratistas	81
Docentes	193
Egresado	160
Estudiantes	1510
Exalumno	13
Pensionados	22
TOTAL	2332

8.1. PREGUNTAS GENERALES (IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS)

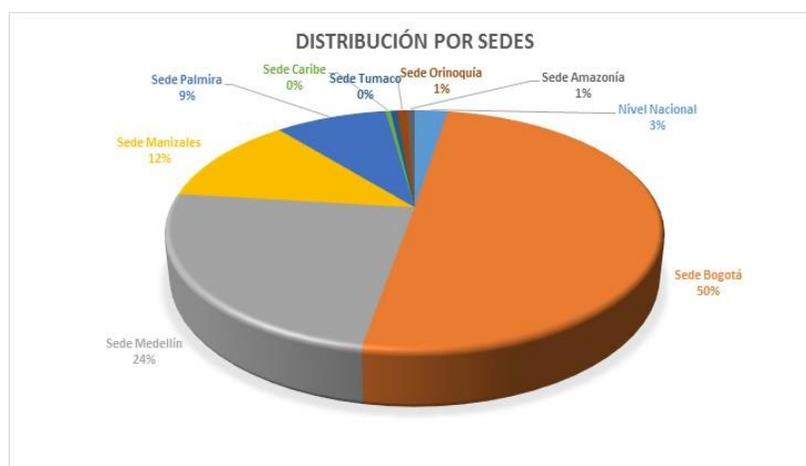
En cuanto al tipo de usuarios que respondieron la encuesta, se evidencia que en mayor proporción se encuentran los estudiantes, personal administrativo y docentes, quienes representan los principales grupos de interés en los diferentes campos de acción de la universidad, lo cual se evidencia en la siguiente gráfica:



Relación con la Universidad	Respuestas	%
Administrativo	434	18,6%
Admitido	10	0,4%
Aspirante	1	0,0%
Contratista	80	3,4%
Docente	191	8,2%
Egresado	125	5,4%
Estudiante	1468	63,0%
Exalumno	3	0,1%
Pensionado	20	0,9%
TOTAL	2332	100%

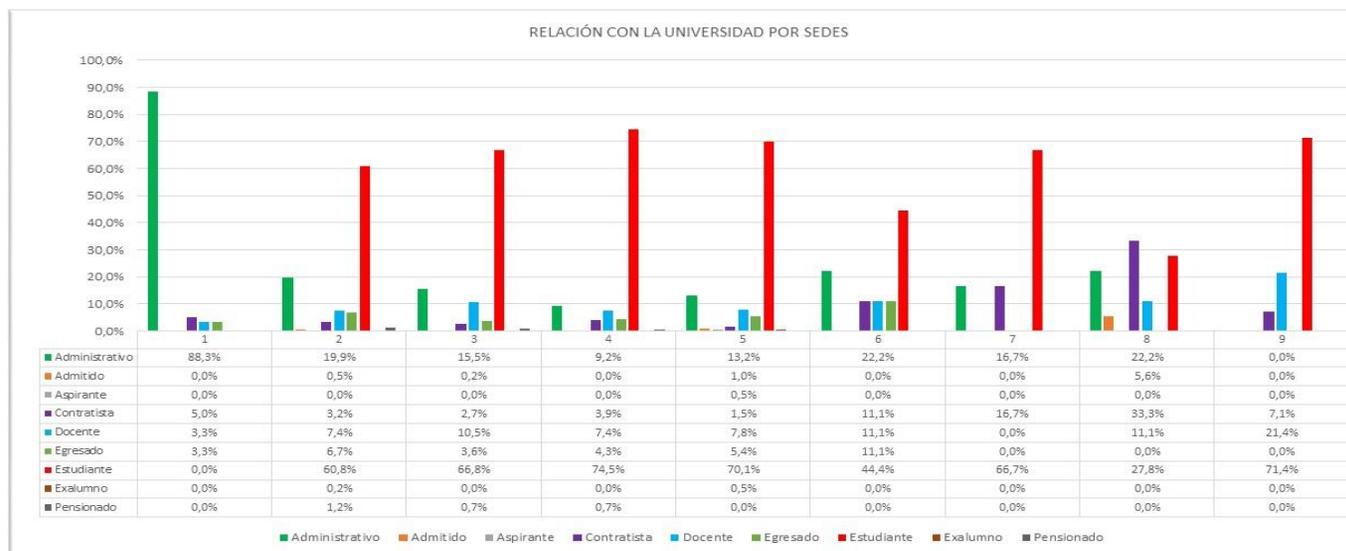
Cómo se mencionó anteriormente, la encuesta tuvo alcance a las sedes de la UN; se encontró que las sedes andinas tuvieron mayor participación en la encuesta y su distribución es consistente con el “tamaño” de las mismas, es decir el mayor porcentaje de participación corresponde a la sede Bogotá con el 50.3%, sede Medellín con el 24.1% y sede Manizales con el 12.1%.

Las sedes de presencia muestran una participación menor, lo cual puede responder a diversos factores como dificultades en el acceso a internet, que los estudiantes ya se encuentren vinculados en sedes andinas y quedaron asociadas allí sus respuestas, falta de interés en responder la encuesta, entre otros.



De que Sede hace parte?	Respuestas	%
Nivel Nacional	60	2,6%
Sede Bogotá	1172	50,3%
Sede Medellín	561	24,1%
Sede Manizales	282	12,1%
Sede Palmira	204	8,7%
Sede Caribe	9	0,4%
Sede Tumaco	12	0,5%
Sede Orinoquía	18	0,8%
Sede Amazonía	14	0,6%
TOTAL	2332	100%

De manera específica en las sedes, la participación por cada uno de los grupos de interés objeto de este análisis se visualizan a continuación:



	NIVEL NACIONAL (1)		SEDE BOGOTÁ (2)		SEDE MEDELLÍN (3)		SEDE MANIZALES (4)		SEDE PALMIRA (5)		SEDE CARIBE (6)		SEDE TUMACO (7)		SEDE ORINOQUÍA (8)		SEDE AMAZONÍA (9)		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Administrativo	53	88,3%	233	19,9%	87	15,5%	26	9,2%	27	13,2%	2	22,2%	2	16,7%	4	22,2%	0	0,0%	434
Admitido	0	0,0%	6	0,5%	1	0,2%	0	0,0%	2	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,6%	0	0,0%	10
Aspirante	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1
Contratista	3	5,0%	38	3,2%	15	2,7%	11	3,9%	3	1,5%	1	11,1%	2	16,7%	6	33,3%	1	7,1%	80
Docente	2	3,3%	87	7,4%	59	10,5%	21	7,4%	16	7,8%	1	11,1%	0	0,0%	2	11,1%	3	21,4%	191
Egresado	2	3,3%	79	6,7%	20	3,6%	12	4,3%	11	5,4%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	125
Estudiante	0	0,0%	713	60,8%	375	66,8%	210	74,5%	143	70,1%	4	44,4%	8	66,7%	5	27,8%	10	71,4%	1468
Exalumno	0	0,0%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3
Pensionado	0	0,0%	14	1,2%	4	0,7%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	20
TOTAL	60	100%	1172	100%	561	100%	282	100%	204	100%	9	100%	12	100%	18	100%	14	100%	2332

En la gráfica anterior se evidencia que la mayor participación en todas las sedes correspondió al grupo de estudiantes, excepto en la sede Orinoquía donde la mayor participación correspondió al grupo de contratistas, lo cual representa el 33.3%, y en segundo lugar se ubicó el grupo de estudiantes con una participación del 27.8%.

En el nivel nacional la participación fue mayormente de administrativos con 88.3%; este mismo grupo en las sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira y Caribe ocupa el segundo lugar de participación después de los estudiantes; en el caso de sede Amazonía no se contó con participación por parte de este grupo, y en sede Orinoquía se ubica en el tercer lugar con una participación del 22.2% después de contratistas y estudiantes.

La participación de los docentes se dio principalmente en las sedes de Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira, en las sedes de presencia se dio con menores porcentajes de intervención.

Lo anterior confirma que los tres principales grupos de interés de la universidad son estudiantes, docentes y administrativos.

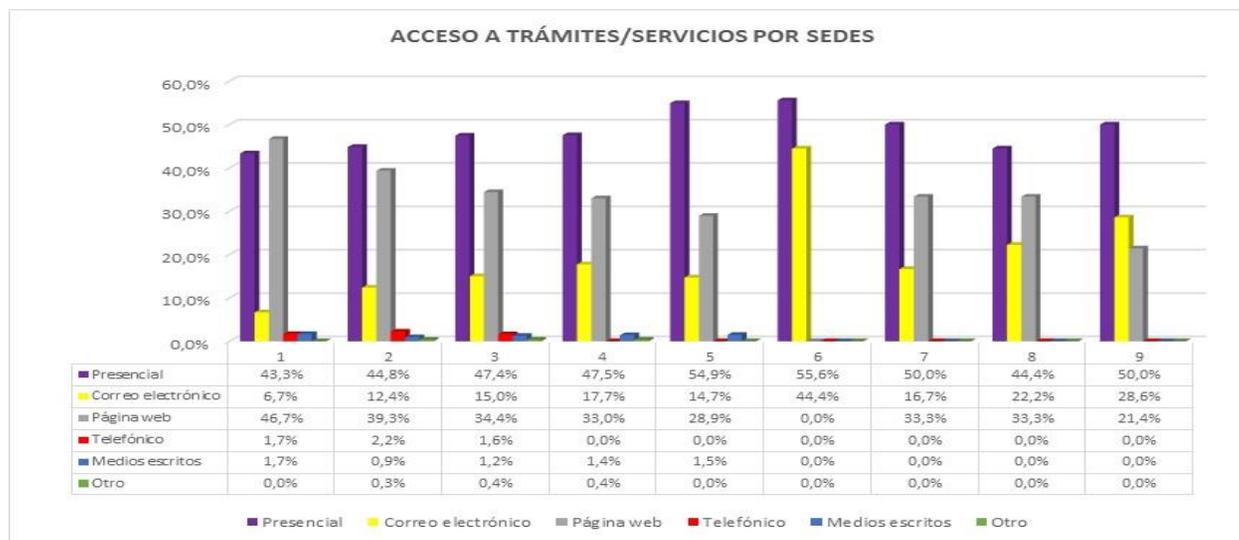
Teniendo en cuenta que la mayor participación en la encuesta se dio por parte de estudiantes, los principales servicios utilizados por los usuarios corresponde a bibliotecas, bienestar y programas de pregrado; sin embargo es una pregunta que conllevó también a comentarios finales acerca de la necesidad de evaluar específicamente cada servicio y no en una encuesta global, ya que los usuarios acceden a varios servicios, en algunos con calificación de satisfacción, en otros lo contrario; este aspecto deberá ser evaluado para posteriores encuestas de satisfacción.



Con respecto a los medios de información por medio de los cuales los usuarios acceden a los trámites y servicios que presta la Universidad Nacional de Colombia, en su mayoría los usuarios manifestaron hacerlo de forma presencial con 46.7%, seguido de página web con 36.3% y correo electrónico con 14%.

Esto permite concluir que aún hay acciones de mejora para la universidad en cuanto a facilitar el acceso a los usuarios a través de medios tecnológicos que le disminuyan al usuario costos de desplazamiento y financieros, entre otros; el canal telefónico y escrito presentan porcentajes de usabilidad muy bajos, por cuanto es importante considerar este aspecto en los esfuerzos de inversión y mejoramiento que haga la universidad en los canales de acceso, priorizando aquellos que presentan mayor usabilidad.

A nivel de sedes la distribución de los medios a través de los cuales los usuarios acceden a los trámites y servicios se evidencia de la siguiente forma:



	NIVEL NACIONAL (1)		SEDE BOGOTÁ (2)		SEDE MEDELLÍN (3)		SEDE MANIZALES (4)		SEDE PALMIRA (5)		SEDE CARIBE (6)		SEDE TUMACO (7)		SEDE ORINOQUÍA (8)		SEDE AMAZONÍA (9)		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Presencial	26	43,3%	525	44,8%	266	47,4%	134	47,5%	112	54,9%	5	55,6%	6	50,0%	8	44,4%	7	50,0%	1089
Correo electrónico	4	6,7%	145	12,4%	84	15,0%	50	17,7%	30	14,7%	4	44,4%	2	16,7%	4	22,2%	4	28,6%	327
Página web	28	46,7%	461	39,3%	193	34,4%	93	33,0%	59	28,9%	0	0,0%	4	33,3%	6	33,3%	3	21,4%	847
Telefónico	1	1,7%	26	2,2%	9	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	36
Medios escritos	1	1,7%	11	0,9%	7	1,2%	4	1,4%	3	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	26
Otro	0	0,0%	4	0,3%	2	0,4%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7
TOTAL	60	100%	1172	100%	561	100%	282	100%	204	100%	9	100%	12	100%	18	100%	14	100%	2332

Los principales canales de acceso son presencial y los medios electrónicos (página web y correo electrónico), tanto en sedes andinas como sedes de presencia nacional; los canales que presentan menos uso son el telefónico y medios escritos.

8.2. EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS

Las preguntas que conforman la encuesta están diseñadas para evaluar la percepción de los usuarios frente a los atributos de servicios, entendidos como las características que deben identificar y diferenciar los servicios que se prestan en la universidad nacional. A continuación se presenta el análisis de las respuestas obtenidas para cada uno de los atributos en esta medición de 2018:



Para evaluar la confiabilidad, se definió este atributo como la confianza que le genera el servidor público al usuario al momento de prestarle los servicios, así mismo mediante la exactitud con que se brindan soluciones o respuestas requeridas por el usuario. Este atributo se evaluó mediante dos preguntas, así:

- *La dependencia o servidor que le atendió le proporcionó la solución de la situación planteada o inquietud presentada, de manera clara, completa, fácil de entender.*

Frente a esta pregunta se obtuvo una calificación de satisfacción del 78.1% (satisfecho y muy satisfecho) con las soluciones dadas a sus inquietudes o situaciones; de esto se puede inferir que los requisitos técnicos de los servicios prestados tienden al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, proporcionando soluciones por parte de los servidores públicos de manera clara, completa y fácil de entender.

Se presenta un porcentaje de usuarios considerable que ubica sus respuestas en la categoría “ni satisfecho no insatisfecho” (12%), por tanto, sería importante para la UN continuar acciones enfocadas al fortalecimiento del

concepto de servidor público y de servicio en sus funcionarios, buscando mejorar la percepción de los usuarios hacia los servidores. Estos resultados se muestran a continuación de manera gráfica:



Atención de manera clara y facil de entender	Respuestas	%
Muy satisfecho	671	28,8%
Satisfecho	1150	49,3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	281	12,0%
Insatisfecho	155	6,6%
Muy insatisfecho	75	3,2%
TOTAL	2332	100%

- *Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza*

Los encuestados manifiestan estar satisfechos con la confianza que le generan los servidores públicos en una proporción del 76.6% (satisfecho, muy satisfecho), sin embargo se ubica un porcentaje considerable de usuarios en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho” correspondiente al 15.1%, lo cual puede ser un factor que contribuye a que la satisfacción no sea mayor, así mismo puede indicar que el usuario no está recibiendo suficiente o adecuada atención para tener clara su respuesta y ubicarse en las categorías directas de satisfecho o insatisfecho.



Confianza en servidores públicos	Respuestas	%
Muy satisfecho	673	28,9%
Satisfecho	1113	47,7%
Ni satisfecho ni insatisfecho	352	15,1%
Insatisfecho	131	5,6%
Muy insatisfecho	63	2,7%
TOTAL	2332	100%

De manera general y teniendo en cuenta que son dos preguntas para evaluar este atributo, se concluye que fue calificado como satisfecho en 77.3% (satisfecho, muy satisfecho), la insatisfacción se ubica en 9.1% (insatisfecho, muy insatisfecho)

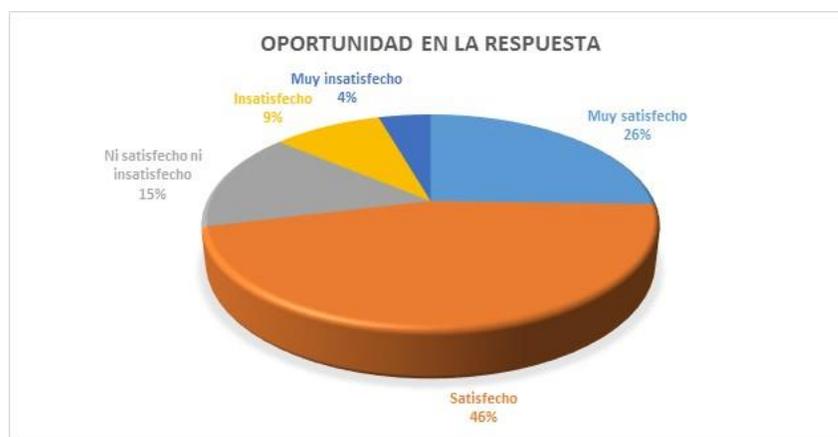




El siguiente atributo evaluado es oportunidad, definido como el nivel con el cual se brindan o se atienden los servicios en el tiempo requerido, el cual fue evaluado con la siguiente pregunta:

- *La dependencia o área que le atendió, brindó los servicios y las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil*

Los encuestados calificaron este atributo como satisfecho en el 71.2% (satisfecho y muy satisfecho), se presenta un porcentaje de insatisfacción del 13.9% (insatisfecho, muy insatisfecho) y un 15% de respuestas ubicadas en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho”, el cual tal como se mencionó anteriormente puede indicar que el usuario no está recibiendo suficiente o adecuada atención para tener clara su respuesta y ubicarse en las categorías directas de satisfecho o insatisfecho.



Atención en tiempo establecido y de manera ágil	Respuestas	%
Muy satisfecho	594	25,5%
Satisfecho	1066	45,7%
Ni satisfecho ni insatisfecho	349	15,0%
Insatisfecho	219	9,4%
Muy insatisfecho	104	4,5%
TOTAL	2332	100%



Este atributo está asociado a la información que se proporciona, evaluando si ésta es oportuna, veraz, completa y si se encuentra disponible en medios y formatos accesibles para el solicitante.

Este atributo se evaluó mediante tres preguntas, así:

- *La información proporcionada por la dependencia o servidor que le atendió fue clara, completa y de fácil comprensión.*

Con una calificación del 74.4%, los encuestados manifestaron estar satisfechos (satisfecho, muy satisfecho) con la información que les ha sido suministrada, es decir que ésta es clara, completa y de fácil comprensión, la insatisfacción se ubica en el 10.5% (insatisfecho, muy insatisfecho) y el 15.1% se ubica en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho”



Información Clara, Competa y de facil comprensión	Respuestas	%
Muy satisfecho	621	26,6%
Satisfecho	1114	47,8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	351	15,1%
Insatisfecho	179	7,7%
Muy insatisfecho	67	2,9%
TOTAL	2332	100%

- *La información para acceder a los trámites y servicios fue de fácil acceso.*

Los usuarios encuestados manifiestan un bajo nivel de satisfacción con el 68.7% (satisfecho, muy satisfecho), con respecto a la información relacionada con trámites y servicios, mientras que el 13.2% se mostró insatisfecho (insatisfecho, muy insatisfecho) al evaluar esta pregunta y el 18.2% se ubicó en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho”.

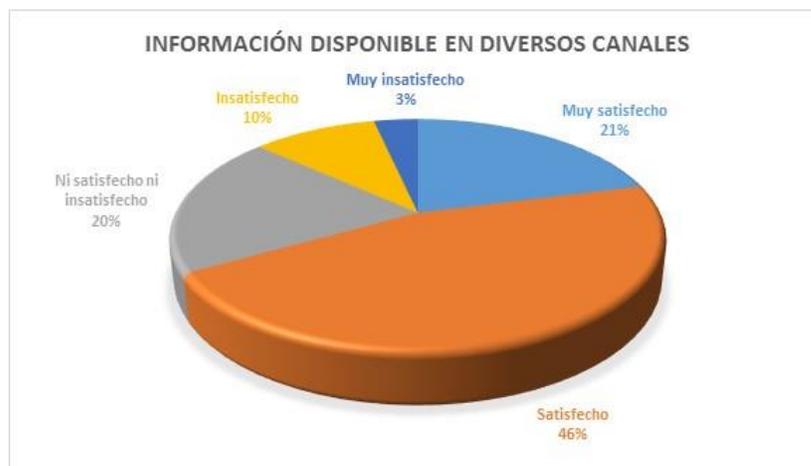
De esto se puede deducir que se requiere fortalecer la comunicación con los usuarios, teniendo en cuenta los canales y los mensajes transmitidos de tal forma que el mensaje llegue claro y oportuno a quienes lo requieren.



Acceso a los trámites y servicios	Respuestas	%
Muy satisfecho	508	21,8%
Satisfecho	1093	46,9%
Ni satisfecho ni insatisfecho	424	18,2%
Insatisfecho	223	9,6%
Muy insatisfecho	84	3,6%
TOTAL	2332	100%

- *La información para acceder a los trámites y servicios requeridos se encuentra disponible en diversos canales como página web, correo electrónico, teléfono, ventanillas de atención y fueron acordes a sus necesidades.*

El 66.8% de los encuestados manifiesta estar satisfecho (satisfecho, muy satisfecho) con la información disponible a través de diversos canales de comunicación, el 13.3% se mostró insatisfecho (insatisfecho, muy insatisfecho) y el 20% se ubicó en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho”; Este último porcentaje tal como se ha mencionado anteriormente fue una constante en esta encuesta de satisfacción, representa un importante número de respuestas que no posicionan al usuario ni en satisfecho ni en insatisfecho, por cuanto es necesario analizar y tomar acciones al respecto frente a la metodología y más profundamente sobre el trabajo que cada proceso y cada sede debe adelantar permanentemente para mejorar la atención de sus usuarios. Estos resultados se muestran graficamente a continuación:



Disponibilidad de Canales	Respuestas	%
Muy satisfecho	490	21,0%
Satisfecho	1068	45,8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	463	19,9%
Insatisfecho	230	9,9%
Muy insatisfecho	81	3,5%
TOTAL	2332	100%

De manera general y teniendo en cuenta que este atributo está evaluado mediante tres preguntas, la calificación global del atributo muestra una satisfacción del 70% (satisfecho, muy satisfecho), la insatisfacción se califica con 12.3% (insatisfecho, muy insatisfecho) y en la categoría ni satisfecho ni insatisfecho se tiene 17.7%





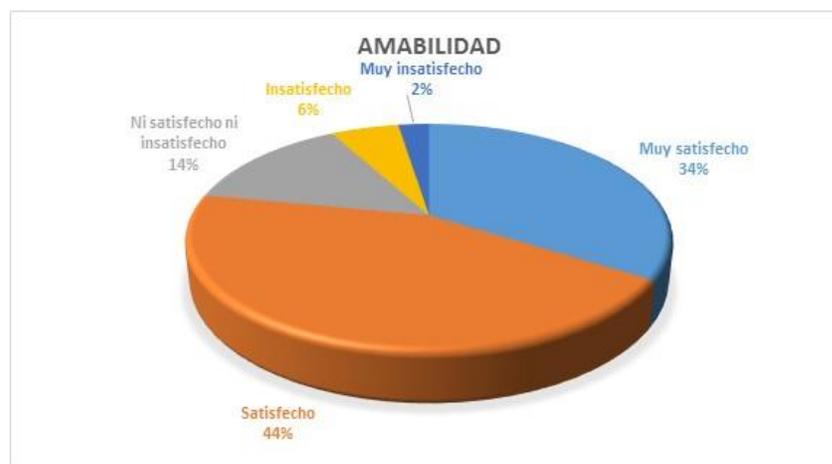
Este atributo está asociado a las acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva, calidad y cordialidad en el trato.

Este atributo se evaluó mediante la siguiente pregunta:

- *Los servidores que le atendieron fueron amables, respetuosos y comprensibles*

La variable de "amabilidad, respeto y comprensión" por parte del servidor público hacia sus usuarios muestra una satisfacción del 78% (satisfecho, muy satisfecho), una insatisfacción del 8% (insatisfecho, muy insatisfecho) y un 14% de respuestas ubicadas en la categoría ni satisfecho ni insatisfecho.

Esta variable disminuyó con respecto a 2017, se deben continuar los esfuerzos y actividades en las diferentes sedes de tal forma que se fortalezca este aspecto y se incrementen os porcentajes de satisfacción.



Amabilidad, respeto y comprensión	Respuestas	%
Muy satisfecho	792	34,0%
Satisfecho	1028	44,1%
Ni satisfecho ni insatisfecho	326	14,0%
Insatisfecho	128	5,5%
Muy insatisfecho	58	2,5%
TOTAL	2332	100%

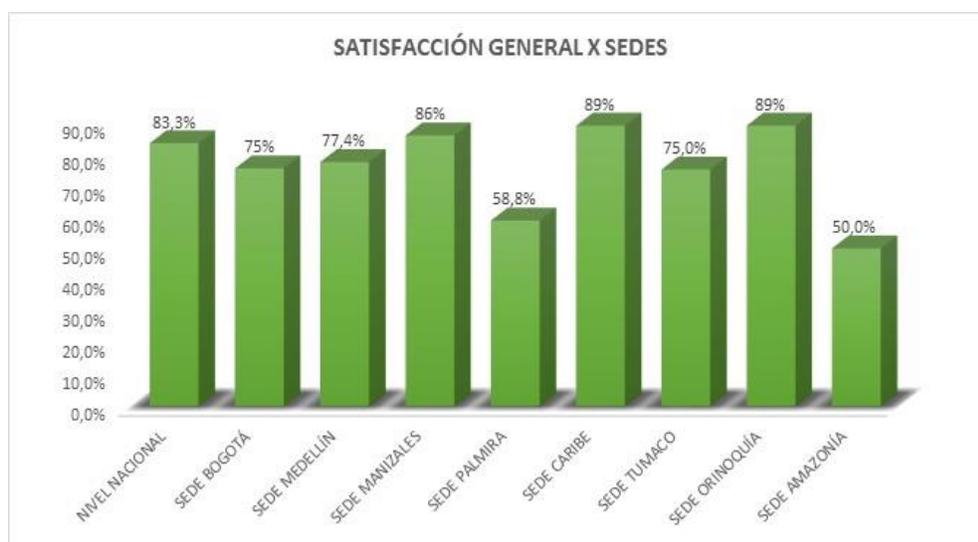
A continuación se visualiza la calificación total para los cuatro (4) atributos de servicios definidos en la universidad, la siguiente tabla permite concluir que el atributo mejor calificado (satisfecho y muy satisfecho) corresponde a amabilidad y empatía con un resultado de 78%, seguido de confiabilidad con 77.3%, oportunidad con 71.2% y finalmente disponibilidad y accesibilidad de la información con 70%

RESULTADO TOTAL EVALUACION ATRIBUTOS								
	CONFIABILIDAD (PREGUNTAS 1 Y 2)		OPORTUNIDAD (PREGUNTA 3)		DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN (Preguntas 4, 5 y 6)		AMABILIDAD Y EMPATIA (pregunta 7)	
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
Muy satisfecho	1344	28,8%	594	25,5%	1619	23,1%	792	34,0%
Satisfecho	2263	48,5%	1066	45,7%	3275	46,8%	1028	44,1%
Ni satisfecho ni insatisfecho	633	13,6%	349	15,0%	1238	17,7%	326	14,0%
Insatisfecho	286	6,1%	219	9,4%	632	9,0%	128	5,5%
Muy insatisfecho	138	3,0%	104	4,5%	232	3,3%	58	2,5%
TOTAL	4664	100%	2332	100%	6996	100%	2332	100%

De lo anterior se concluye que los cuatro atributos muestran una calificación de satisfacción por debajo de 80%; los mayores esfuerzos de mejora deberían enfocarse al atributo de disponibilidad y accesibilidad de la información, sin dejarse de lado los demás con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción para todos los atributos.

8.3. CALIFICACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN

Tal como se mencionó en la primera parte de este informe, la calificación general de satisfacción muestra un resultado general del 76%, es importante analizar dicho resultado también por sedes y por grupo poblacional; en cuanto a la calificación por sedes la mayor calificación se da para Sede Caribe, Sede Orinoquía, y Sede Manizales; por su parte las sedes Palmira y Amazonía presentan el resultado más bajo de satisfacción.



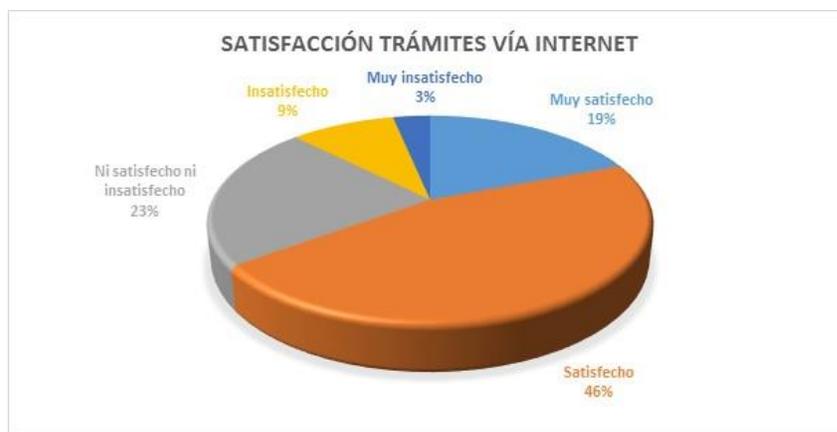
La calificación general de satisfacción por grupo se presenta en la siguiente gráfica, donde se evidencian resultados entre 65% y 85%; los grupos de exalumnos y aspirantes muestran calificaciones diferentes, sin embargo como sólo obtuvieron tres (3) y una (1) respuestas, no se consideran relevantes para este análisis.

Pensionados, administrativos y estudiantes muestran las calificaciones de satisfacción más altas, por su parte contratistas y egresados manifiestan menores niveles de satisfacción.



La encuesta también incluyó una pregunta enfocada a evaluar la percepción de los usuarios frente a los trámites que ha realizado en línea, esto teniendo en cuenta las actividades en el marco de la estrategia Gobierno en Línea.

Se obtuvo un nivel de satisfacción del 64.9% (satisfecho y muy satisfecho), lo cual indica que hay oportunidades de mejora por parte de la universidad buscando aumentar este porcentaje y disminuir el resultado de insatisfecho que se ubicó en 12.4% (insatisfecho y muy insatisfecho), en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho” se obtuvo un resultado de 22.6%.



Uso de internet en los trámites	Respuestas	%
Muy satisfecho	447	19,2%
Satisfecho	1067	45,8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	528	22,6%
Insatisfecho	214	9,2%
Muy insatisfecho	76	3,3%
TOTAL	2332	100%

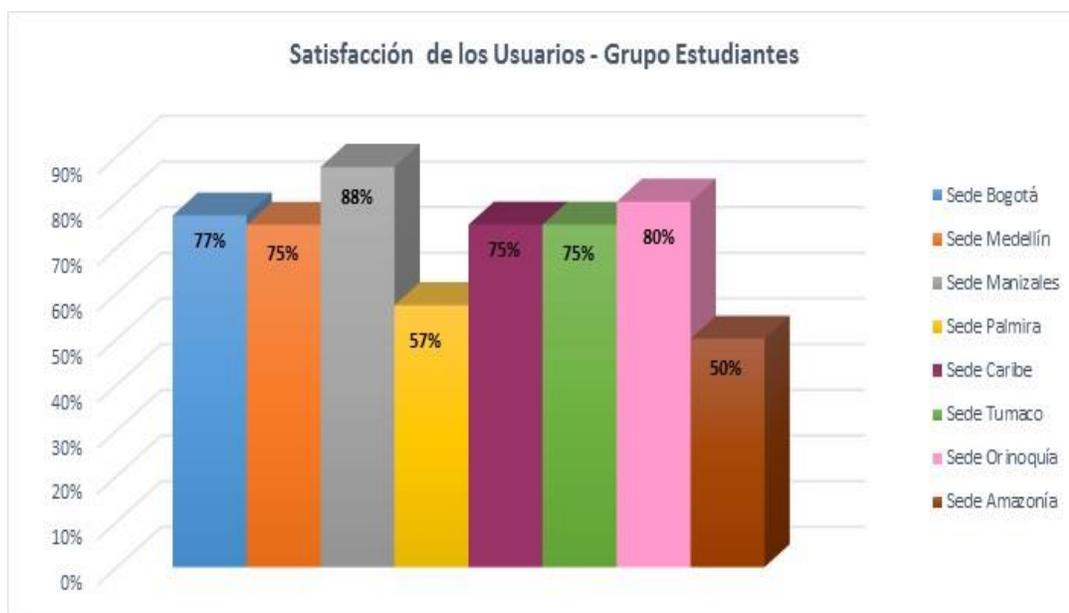
Estos resultados requieren aumentar los esfuerzos dirigidos a la atención de los diferentes tipos de usuarios, pues se está evidenciando mayor exigencia por parte de los mismos frente a la calidad de los servicios que reciben. Así mismo sería importante en cada sede realizar análisis específicos de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos con el propósito de focalizar de mejor manera las estrategias o actividades de mejora en pro de aumentar la satisfacción.

8.4. RESULTADOS POR SEDES

La encuesta también permitió analizar los resultados por cada sede y por cada grupo de interés, obteniendo los siguientes resultados:

ESTUDIANTES

La sede que presenta mayor nivel de satisfacción para los estudiantes frente a los servicios prestados es la sede Manizales con un total de 88%; las sedes Palmira y Amazonia presentan las más bajas calificaciones de satisfacción con 57% y 50% respectivamente. Estos resultados se resumen de la siguiente manera:



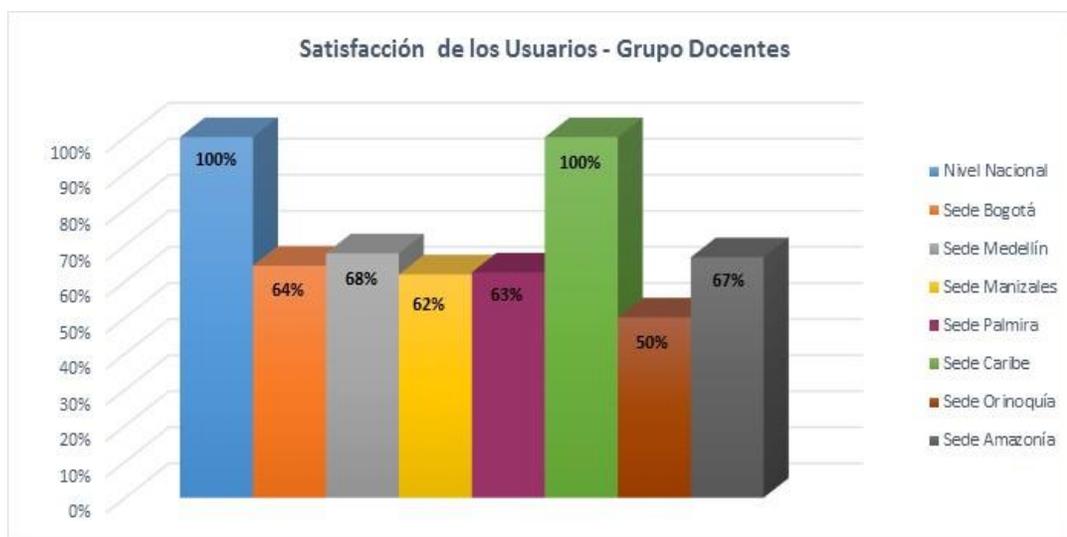
SATISFACCIÓN GENERAL - ESTUDIANTES													
SEDE	N. estudiantes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy Insatisfecho	%	Total Insatisfacción
Nivel Nacional						NA							
Sede Bogotá	713	122	17%	427	60%	77%	103	14%	51	7%	10	1%	9%
Sede Medellín	375	91	24%	190	51%	75%	73	19%	19	5%	2	1%	6%
Sede Manizales	210	59	28%	125	60%	88%	18	9%	5	2%	3	1%	4%
Sede Palmira	143	10	7%	72	50%	57%	39	27%	10	7%	12	8%	15%
Sede Caribe	4	0	0%	3	75%	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	8	0	0%	6	75%	75%	2	25%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	5	0	0%	4	80%	80%	1	20%	0	0%	0	0%	0%
Sede Amazonía	10	2	20%	3	30%	50%	3	30%	2	20%	0	0%	20%
Total		284		830			240		87		27		1468

DOCENTES

En el grupo de docentes, la mayor calificación se muestra para el nivel nacional y la sede caribe con 100%, sin embargo corresponde solo a dos (2) y una (1) respuesta.

Continúan sede Medellín y sede Amazonía con 68% y 67% respectivamente.

Las demás sedes muestran resultados por menores, lo cual indica que se requieren esfuerzos mayores por parte de la universidad para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y en ese sentido plantear las mejoras que correspondan. Sede Tumaco no tuvo participación de docentes en esta encuesta.



SATISFACCIÓN GENERAL- DOCENTES													
SEDE	N. Docentes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy Insatisfecho	%	Total insatisfacción
Nivel Nacional	2	0	0	2	100%	1000%	0	0	0	0%	0	0	0%
Sede Bogotá	87	18	21%	38	44%	64%	17	20%	10	11%	4	5%	16%
Sede Medellín	59	16	27%	24	41%	68%	8	14%	6	10%	5	8%	19%
Sede Manizales	21	4	19%	9	43%	62%	5	24%	1	5%	2	10%	14%
Sede Palmira	16	2	13%	8	50%	63%	3	19%	2	13%	1	6%	19%
Sede Caribe	1	1	100%	0	0	100%	0	0%	0	0	0	0%	0
Sede Orinoquía	2	1	50%	0	0	50%	0	0%	1	50%	0	0%	50%
Sede Amazonia	3	0	0	2	67%	67%	0	0%	0	0%	1	33%	33%
Total		42		83			33		20		13		191

ADMINISTRATIVOS

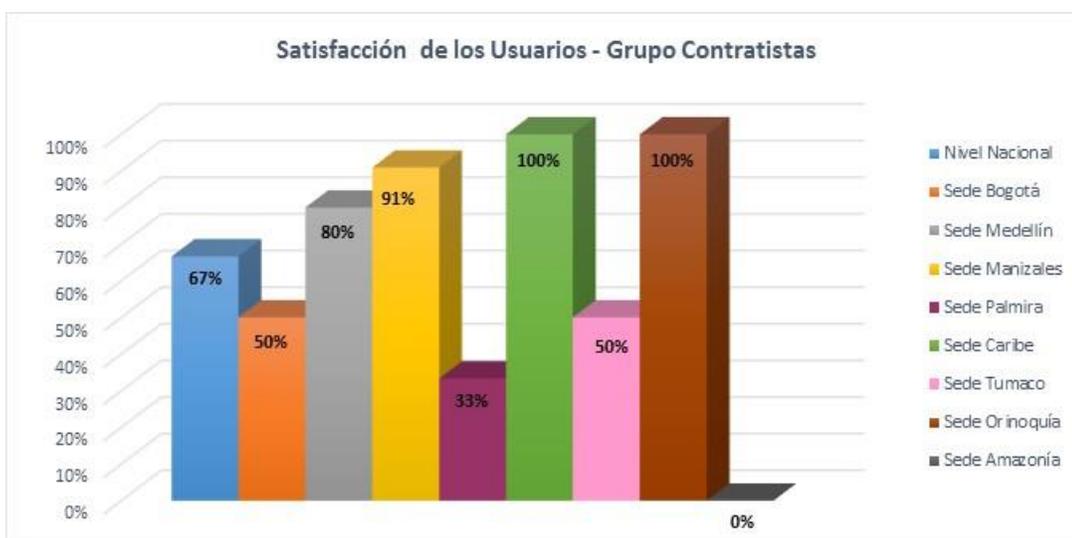
En cuanto al grupo de administrativos, las sedes de presencia muestran satisfacción del 100%, esto se da porque tienen poco número de respuestas y todas se ubican en satisfecho y muy satisfecho, le sigue la sede Medellín con una satisfacción del 95% y sede Manizales con una calificación del 92%. Sede Amazonía no tuvo respuestas por parte de este grupo. La sede Palmira muestra la calificación más baja para este caso con 78%.



SATISFACCIÓN GENERAL - ADMINISTRATIVOS													
SEDE	N. Adtvos	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfacción
Nivel Nacional	53	9	17%	35	66%	83%	4	8%	3	6%	2	4%	9%
Sede Bogotá	233	44	19%	147	63%	82%	36	15%	5	2%	1	0%	3%
Sede Medellín	87	39	45%	44	51%	95%	4	5%	0	0%	0	0%	0%
Sede Manizales	26	13	50%	11	42%	92%	2	8%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	27	3	11%	18	67%	78%	4	15%	2	7%	0	0%	7%
Sede Caribe	2	1	50%	1	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	2	1	50%	1	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	4	2	50%	2	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Amazonía	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total		112		259			50		10		3		434

CONTRATISTAS

Para el caso de contratistas se aprecian resultados de satisfacción del 100% para las sedes Orinoquía y Caribe, en este último caso corresponde sólo a una respuesta, seguido de Sede Manizales con 91% y Sede Medellín con 80%. Sede Palmira muestra el resultado más bajo, sin embargo en este caso corresponden sólo a 3 respuestas.



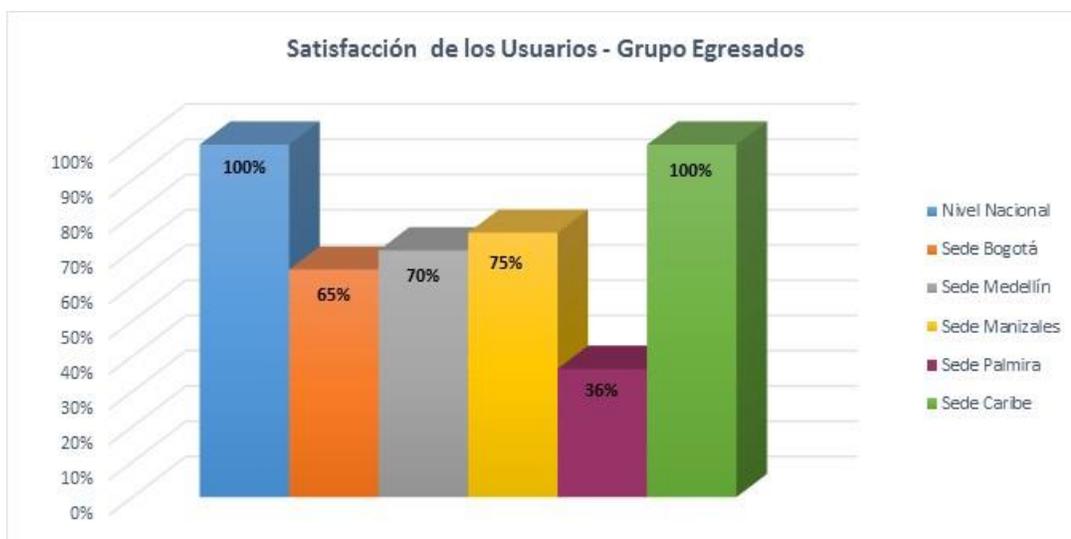
SATISFACCIÓN GENERAL - CONTRATISTAS

SEDE	N. Contratistas	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfacción
Nivel Nacional	3	1	33%	1	33%	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0%
Sede Bogotá	38	6	16%	13	34%	50%	9	24%	8	21%	2	5%	26%
Sede Medellín	15	4	27%	8	53%	80%	0	0%	3	20%	0	0%	20%
Sede Manizales	11	4	36%	6	55%	91%	1	9%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	3	0	0%	1	33%	33%	0	0%	2	67%	0	0%	67%
Sede Caribe	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	2	0	0%	1	50%	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	6	2	33%	4	67%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Amazonía	1	0	0%	0	0%	0%	0	0%	1	100%	0	0%	100%
Total		17		35			12		14		2		80

EGRESADOS

Nivel Nacional y Sede Caribe presentan las mayores calificaciones de satisfacción en este grupo con 100%, sin embargo corresponde solo a dos (2) y una (1) respuestas; seguido de Sede Manizales con 75% y Medellín con 70%. Sede Palmira presenta la calificación más baja con 36%.

Tumaco, Amzonía y Orinoquía no obtuvieron repuestas para este grupo, lo cual puede explicarse porque los estudiantes de estas sedes de presencia son egresados de las sedes andinas donde terminan sus estudios.



SATISFACCIÓN GENERAL - EGRESADOS

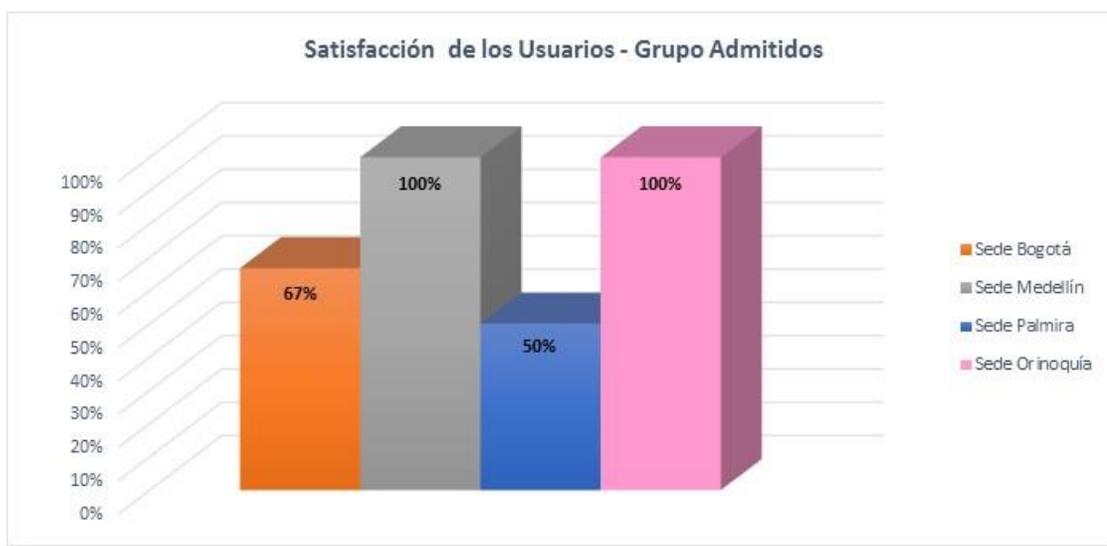
SEDE	N. Egresados	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfacción
Nivel Nacional	2	0	0%	2	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Bogotá	79	13	16%	38	48%	65%	19	24%	5	6%	4	5%	11%
Sede Medellín	20	6	30%	8	40%	70%	5	25%	1	5%	0	0%	5%
Sede Manizales	12	6	50%	3	25%	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	11	2	18%	2	18%	36%	1	9%	5	45%	1	9%	55%
Sede Caribe	1	1	100%	0	0%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Total		28		53			28		11		5		

ADMITIDOS

En esta categoría se proporcionaron respuestas para las sedes Bogotá, Medellín, Palmira y Orinoquía.

Orinoquía y Medellín muestran calificación del 100%, sin embargo corresponde a una (1) respuesta para cada una.

Nivel Nacional, Manizales, Amazonia, Caribe y Tumaco no tienen respuestas para esta categoría o esta clasificación de los usuarios.





SATISFACCIÓN GENERAL - ADMITIDO

SEDE	N. Admitido	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfacción
Sede Bogotá	6	1	17%	3	50%	67%	0	0%	1	17%	1	17%	33%
Sede Medellín	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	2	1	50%	0	0%	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquia	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Total		2		5			1		1		1		

PENSIONADOS

En este grupo se obtuvieron respuestas de satisfacción para las sedes Bogotá (93%), Medellín (75%) y Manizales (100%); para las demás sedes no se recibieron respuestas en este grupo.



SATISFACCIÓN GENERAL - PENSIONADOS

SEDE	N. Pensionado	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfacción
Sede Bogotá	14	5	36%	8	57%	93%	1	7%	0	0%	0	0%	0%
Sede Medellín	4	2	50%	1	25%	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0%
Sede Manizales	2	1	50%	1	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Total		8		10			2		0		0		

La sede Palmira presenta las calificaciones más bajas en los grupos de Administrativos, Contratistas, Egresados y Admitidos.

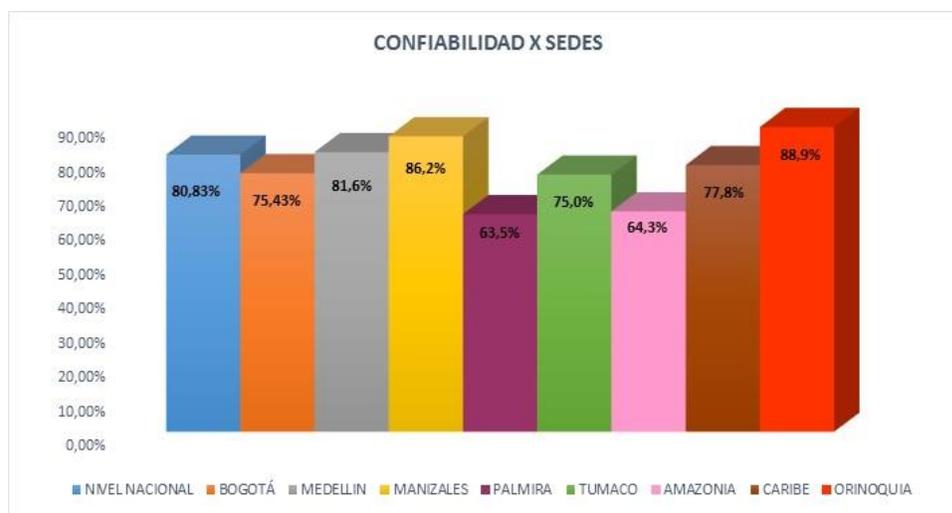
La sede Manizales presenta la mayor calificación de satisfacción en el grupo de estudiantes, contratistas y egresados

Por su parte la sede Medellín presenta la mayor calificación para el grupo de administrativos.

El análisis de los atributos de servicio también se realiza por sedes, a continuación se presentan los resultados obtenidos:

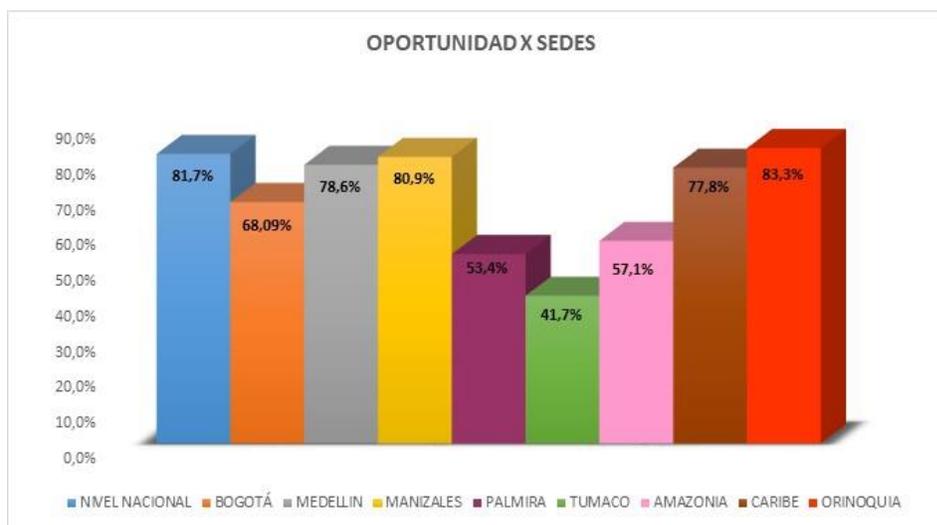
CONFIABILIDAD

Este atributo al ser analizado por sedes, muestra las mayores calificaciones de satisfacción para Orinoquia (88.9%), seguido de Manizales (86.2%); mientras que las sedes con menores calificaciones son Palmira (63.5%) y Amazonia (64.3%)



OPORTUNIDAD

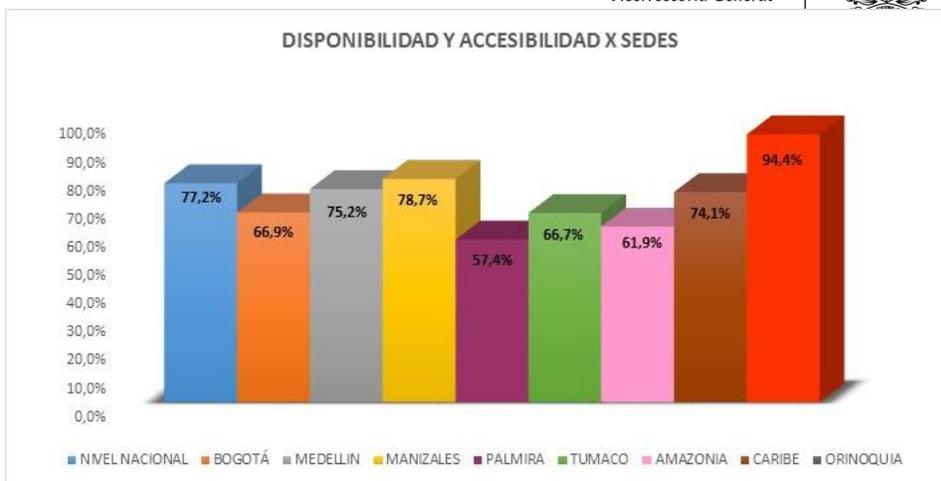
En cuanto al atributo de oportunidad, las sedes que presentan mayores calificaciones de satisfacción son Orinoquia (83.3%) y Nivel Nacional (81.7%), mientras que las sedes Tumaco y Palmira muestran las calificaciones más bajas para este atributo con resultados de 41.7% y 53.4% respectivamente.



DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD

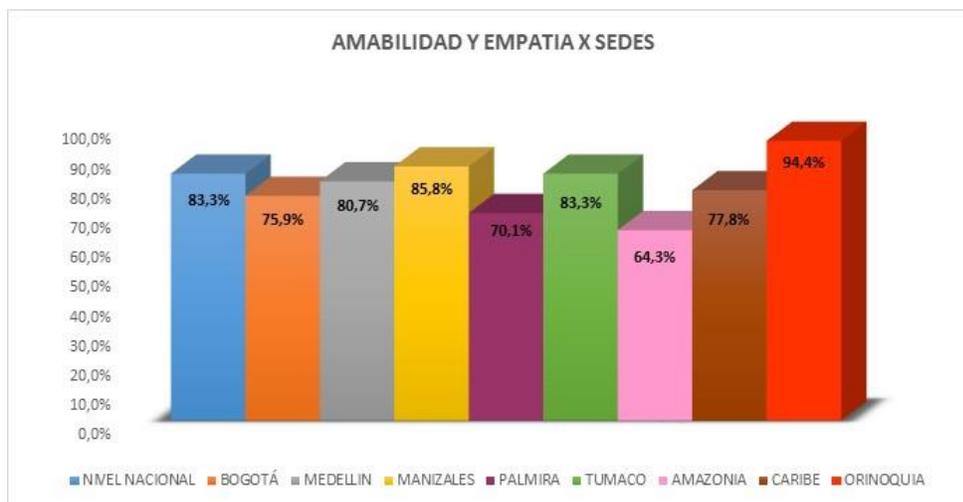
El atributo de disponibilidad y accesibilidad de la información al ser analizado por sedes muestra la calificación más alta de satisfacción para sede Orinoquia con 94.4%, seguida de sede Manizales con 78.7%.

Las sedes Palmira y Amazonia muestran los resultados más bajos de satisfacción con 57.4% y 61.9% respectivamente.



AMABILIDAD-EMPATÍA

El último atributo calificado corresponde a amabilidad y empatía, el cual muestra la sede Orinoquia con la mayor calificación de satisfacción con 94.4%, seguida de sede Manizales con 85.8%; nuevamente sede Palmira y Sede Amazonia muestran las calificaciones más bajas de satisfacción con 70.1% y 64.3% respectivamente.





La siguiente tabla resume los resultados por atributos y por sedes, lo cual permite ver de manera más clara aquellas sedes en las cuales se obtuvieron mayores resultados y aquellas en las cuales por el contrario se tienen calificaciones más bajas:

RESULTADO TOTAL EVALUACIÓN ATRIBUTOS X SEDE									
		CONFIABILIDAD (pregunta 1 y 2)		OPORTUNIDAD (pregunta 3)		DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD (pregunta 4, 5 y 6)		AMABILIDAD Y EMPATIA (pregunta 7)	
		VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
NIVEL NACIONAL	Muy satisfecho	26	21,7%	11	18,3%	31	17,2%	17	28,3%
	Satisfecho	71	59,2%	38	63,3%	108	60,0%	33	55,0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9,2%	3	5,0%	18	10,0%	8	13,3%
	Insatisfecho	10	8,3%	4	6,7%	19	10,6%	2	3,3%
	Muy insatisfecho	2	1,7%	4	6,7%	4	2,2%	0	0,0%
	TOTALES	120	100%	60	100%	180	100%	60	100%
BOGOTÁ	Muy satisfecho	564	24,1%	248	21,2%	682	19,4%	339	28,9%
	Satisfecho	1204	51,4%	550	46,9%	1670	47,5%	550	46,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	360	15,4%	204	17,4%	714	20,3%	185	15,8%
	Insatisfecho	144	6,1%	121	10,3%	329	9,4%	73	6,2%
	Muy insatisfecho	72	3,1%	49	4,2%	121	3,4%	25	2,1%
	TOTALES	2344	100%	1172	100%	3516	100%	1172	100%
MEDELLIN	Muy satisfecho	412	36,7%	187	33,3%	520	30,9%	235	41,9%
	Satisfecho	503	44,8%	254	45,3%	745	44,3%	218	38,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	123	11,0%	57	10,2%	237	14,1%	64	11,4%
	Insatisfecho	57	5,1%	42	7,5%	141	8,4%	29	5,2%
	Muy insatisfecho	27	2,4%	21	3,7%	40	2,4%	15	2,7%
	TOTALES	1122	100%	561	100%	1683	100%	561	100%
MANIZALES	Muy satisfecho	230	40,8%	100	35,5%	270	31,9%	136	48,2%
	Satisfecho	256	45,4%	128	45,4%	396	46,8%	106	37,6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	48	8,5%	30	10,6%	118	13,9%	30	10,6%
	Insatisfecho	19	3,4%	15	5,3%	49	5,8%	8	2,8%
	Muy insatisfecho	11	2,0%	9	3,2%	13	1,5%	2	0,7%
	TOTALES	564	100%	282	100%	846	100%	282	100%
PALMIRA	Muy satisfecho	76	18,6%	30	14,7%	74	12,1%	45	22,1%
	Satisfecho	183	44,9%	79	38,7%	277	45,3%	98	48,0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	77	18,9%	47	23,0%	133	21,7%	31	15,2%
	Insatisfecho	50	12,3%	30	14,7%	84	13,7%	14	6,9%

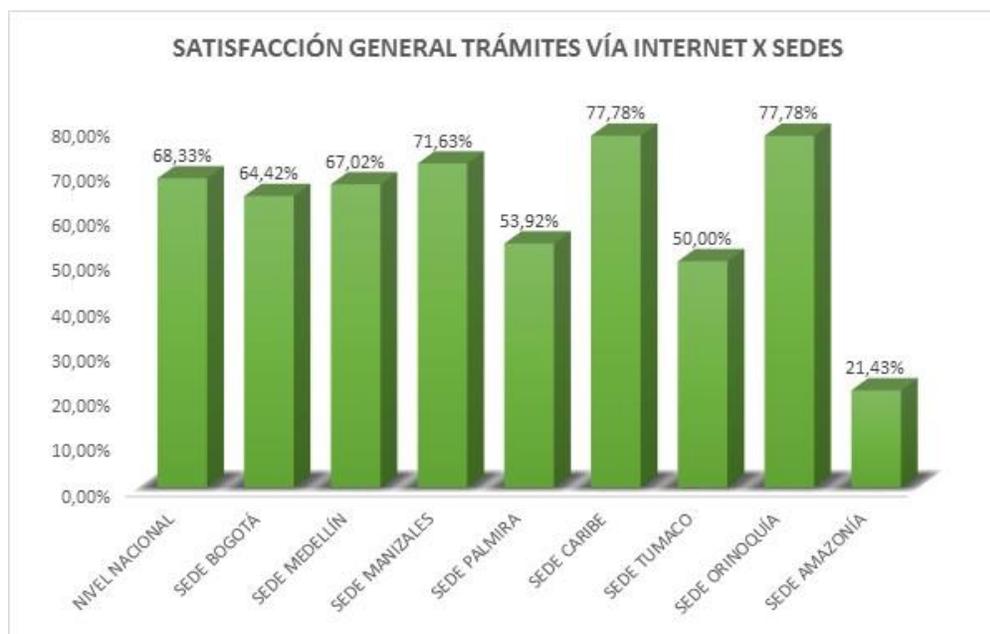
	Muy insatisfecho	22	5,4%	18	8,8%	44	7,2%	16	7,8%
	TOTALES	408	100%	204	100%	612	100%	204	100%
TUMACO	Muy satisfecho	3	12,5%	2	16,7%	4	11,1%	3	25,0%
	Satisfecho	15	62,5%	3	25,0%	20	55,6%	7	58,3%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	20,8%	5	41,7%	8	22,2%	2	16,7%
	Insatisfecho	1	4,2%	2	16,7%	4	11,1%	0	0,0%
	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	TOTALES	24	100%	12	100%	36	100%	12	100%
AMAZONIA	Muy satisfecho	8	28,6%	4	28,6%	6	14,3%	3	21,4%
	Satisfecho	10	35,7%	4	28,6%	20	47,6%	6	42,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	17,9%	0	0,0%	3	7,1%	4	28,6%
	Insatisfecho	2	7,1%	4	28,6%	5	11,9%	1	7,1%
	Muy insatisfecho	3	10,7%	2	14,3%	8	19,0%	0	0,0%
	TOTALES	28	100%	14	100%	42	100%	14	100%
CARIBE	Muy satisfecho	7	38,9%	3	33,3%	8	29,6%	4	44,4%
	Satisfecho	7	38,9%	4	44,4%	12	44,4%	3	33,3%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	11,1%	1	11,1%	4	14,8%	1	11,1%
	Insatisfecho	1	5,6%	0	0,0%	1	3,7%	1	11,1%
	Muy insatisfecho	1	5,6%	1	11,1%	2	7,4%	0	0,0%
	TOTALES	18	100%	9	100%	27	100%	9	100%
ORINOQUIA	Muy satisfecho	18	50,0%	9	50,0%	24	44,4%	10	55,6%
	Satisfecho	14	38,9%	6	33,3%	27	50,0%	7	38,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	5,6%	2	11,1%	3	5,6%	1	5,6%
	Insatisfecho	2	5,6%	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	TOTALES	36	100%	18	100%	54	100%	18	100%

En la evaluación de atributos de servicio por sedes se encuentra que de manera general las sedes que presentan calificaciones más bajas son Palmira y Amazonía, mientras que las sedes que reportan calificaciones más altas de satisfacción frente a los atributos evaluados son Manizales y Orinoquía.

Por lo anterior es importante analizar el caso de Palmira y Amazonía ya que en 2017 reportaron también los mayores niveles de insatisfacción.

La encuesta también permitió evaluar por sedes la satisfacción frente a los trámites que los usuarios realizan en línea a través de internet.

En este caso las sedes Orinoquía y Caribe muestran la calificación más alta con los trámites realizados en línea con 77.78%, mientras que las sedes Tumaco y Amazonía fueron calificadas con 50% y 21.43% respectivamente, siendo las más bajas para esta pregunta.



	NIVEL NACIONAL		SEDE BOGOTÁ		SEDE MEDELLÍN		SEDE MANIZALES		SEDE PALMIRA		SEDE CARIBE		SEDE TUMACO		SEDE ORINOQUÍA		SEDE AMAZONÍA		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Muy satisfecho	12	20,0%	194	16,6%	139	24,8%	68	24,1%	21	10,3%	3	33,3%	3	25,0%	6	33,3%	1	7,1%	447
Satisfecho	29	48,3%	561	47,9%	237	42,2%	134	47,5%	89	43,6%	4	44,4%	3	25,0%	8	44,4%	2	14,3%	1067
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	20,0%	271	23,1%	122	21,7%	54	19,1%	53	26,0%	2	22,2%	2	16,7%	4	22,2%	8	57,1%	528
Insatisfecho	5	8,3%	115	9,8%	47	8,4%	13	4,6%	29	14,2%	0	0,0%	4	33,3%	0	0,0%	1	7,1%	214
Muy insatisfecho	2	3,3%	31	2,6%	16	2,9%	13	4,6%	12	5,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	14,3%	76
TOTAL	60	100%	1172	100%	561	100%	282	100%	204	100%	9	100%	12	100%	18	100%	14	100%	2332

El análisis por sedes también permite evaluar la calificación general de satisfacción para cada una de ellas, encontrado que Sede Orinoquia y Caribe presentan los resultados más altos con 88.9%, y las más bajas para Sede Palmira (58.8%) y Amazonia (50%)



	NIVEL NACIONAL		SEDE BOGOTÁ		SEDE MEDELLÍN		SEDE MANIZALES		SEDE PALMIRA		SEDE CARIBE		SEDE TUMACO		SEDE ORINOQUÍA		SEDE AMAZONÍA		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Muy satisfecho	10	16.7%	209	17.8%	158	28.2%	87	30.9%	18	8.8%	3	33.3%	1	8.3%	5	27.8%	2	14.3%	493
Satisfecho	40	66.7%	674	57.5%	276	49.2%	155	55.0%	102	50.0%	5	55.6%	8	66.7%	11	61.1%	5	35.7%	1276
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	8.3%	185	15.8%	91	16.2%	29	10.0%	49	24.0%	1	11.1%	3	25.0%	1	5.6%	3	21.4%	367
Insatisfecho	3	5.0%	81	6.9%	29	5.2%	6	2.1%	21	10.3%	0	0%	0	0%	1	5.6%	3	21.4%	144
Muy insatisfecho	2	3.3%	23	2.0%	7	1.2%	5	1.8%	14	6.9%	0	0%	0	0%	0	0%	1	7.1%	52
TOTAL	60	100%	1172	100%	561	100%	282	100%	204	100%	9	100%	12	100%	18	100%	14	100%	2332

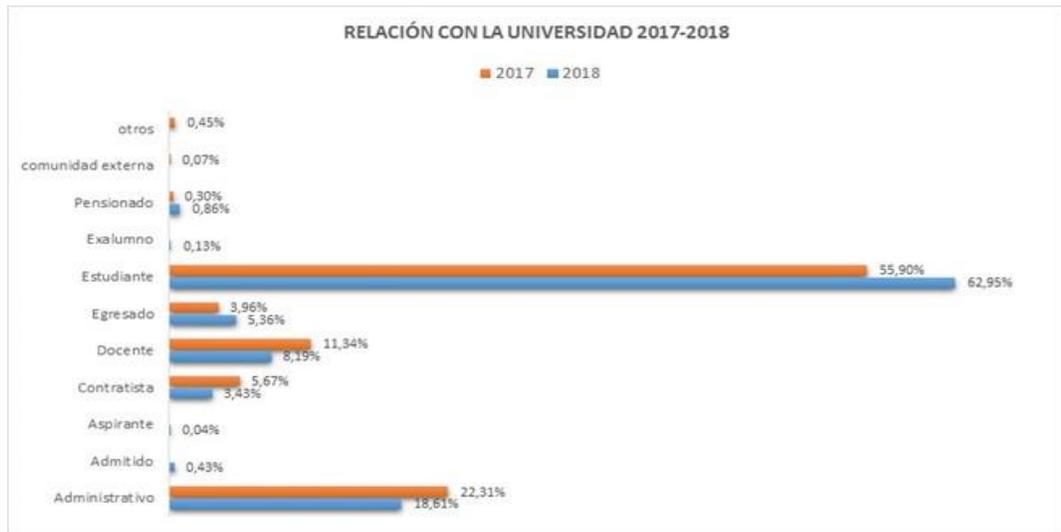
Con lo anterior se considera que la Sede Palmira y Amazonía presentan unos resultados que requieren análisis más detallado al interior de las mismas para identificar las brechas o las situaciones particulares que están generando insatisfacción en los usuarios, y de esta manera se formulen planes y estrategias focalizadas en los servicios, dependencias o funcionarios que estén contribuyendo a unos bajos resultados de satisfacción.

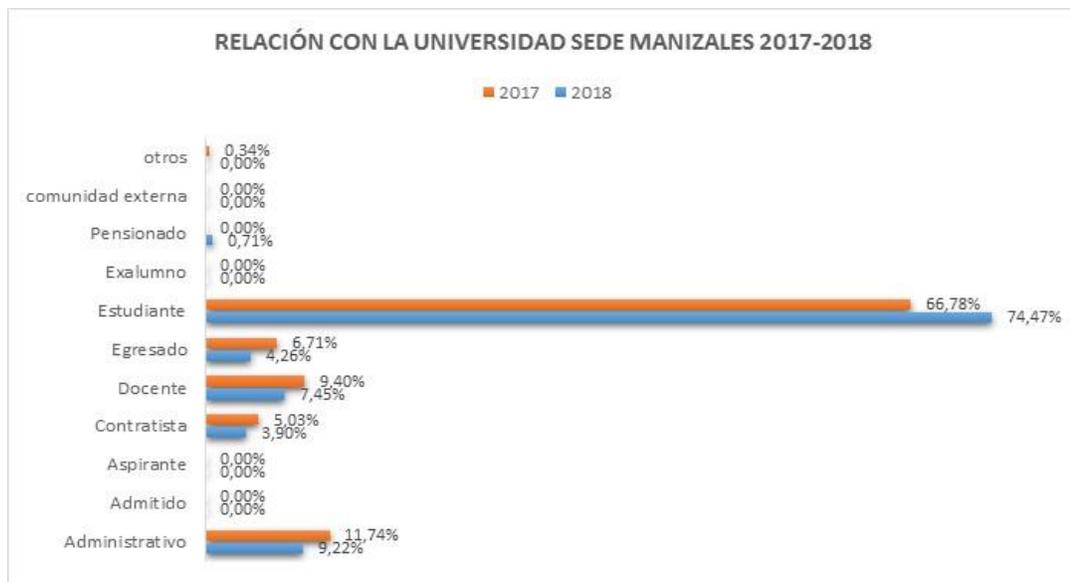
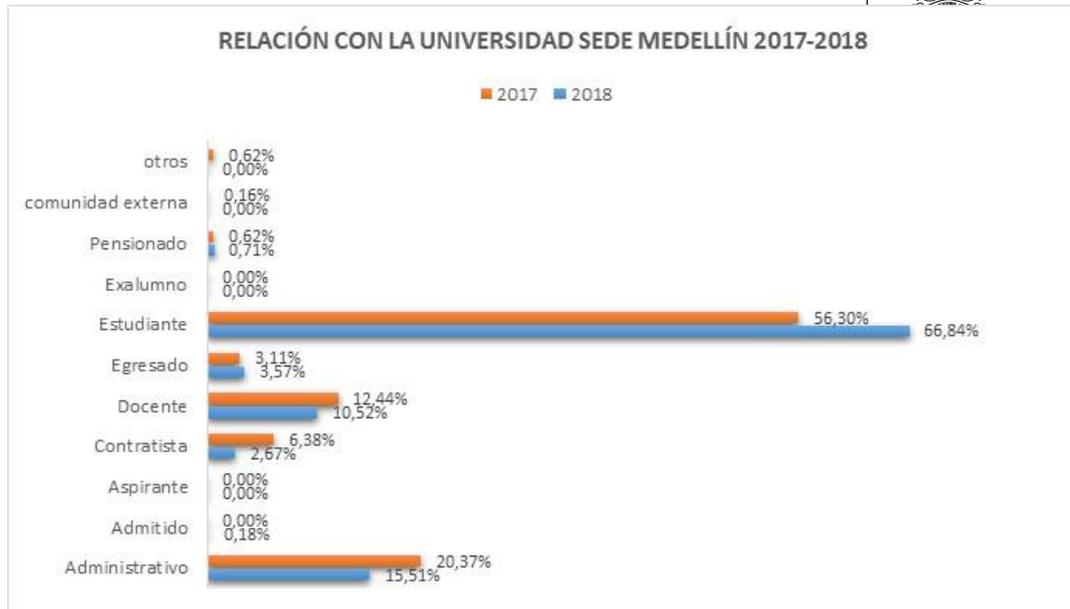
8.5. COMPARATIVO 2017-2018

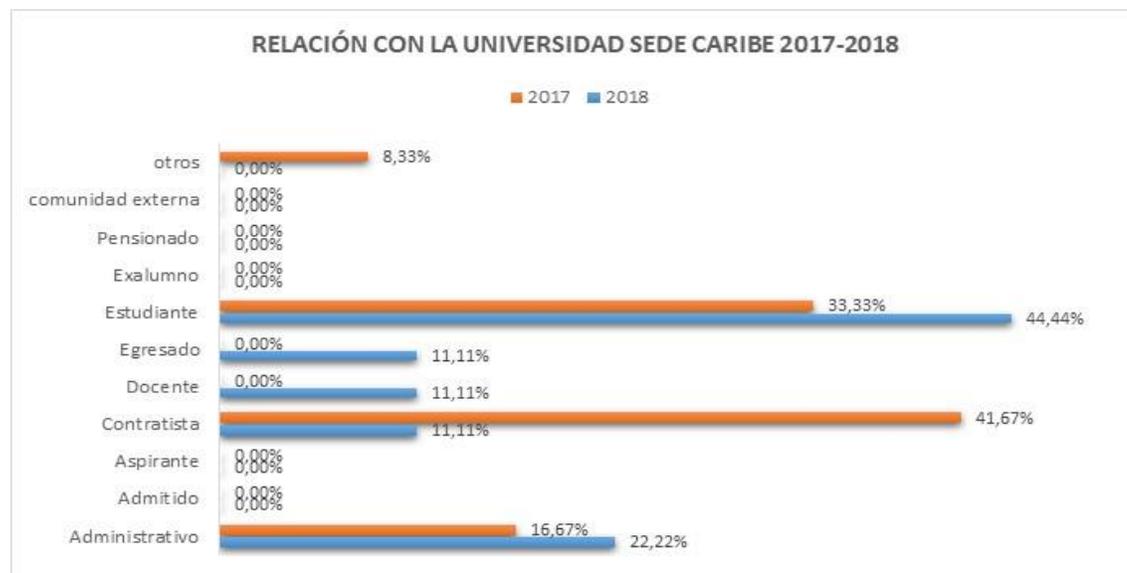
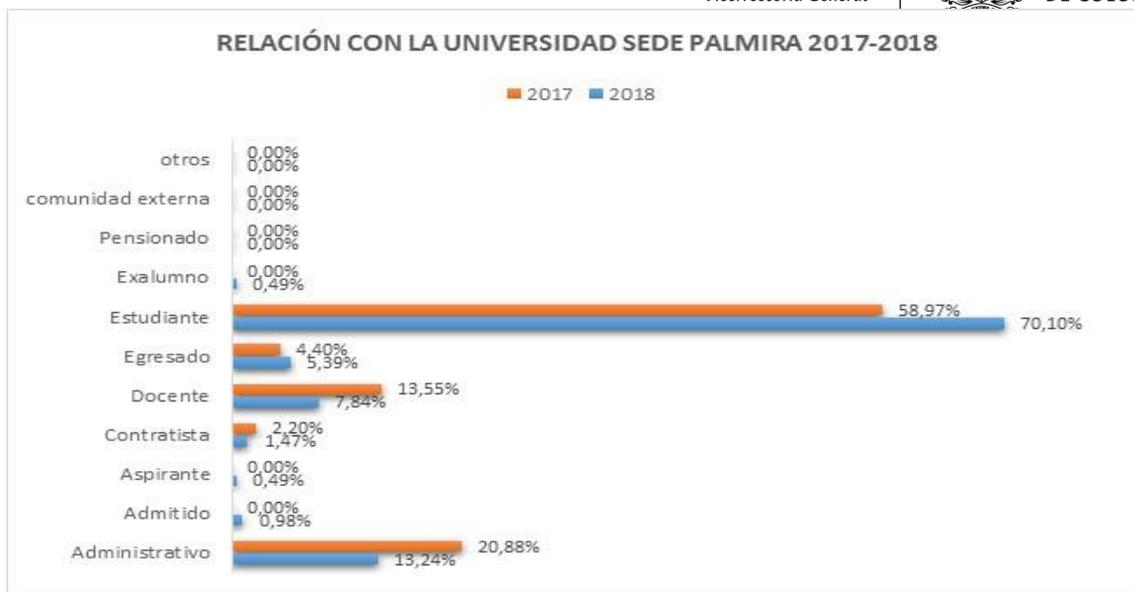
Teniendo en cuenta que en 2017 se realizó la primera medición de satisfacción general, es importante realizar el comparativo de resultados para identificar aquellos elementos que permitan la mejora en la prestación de los servicios.

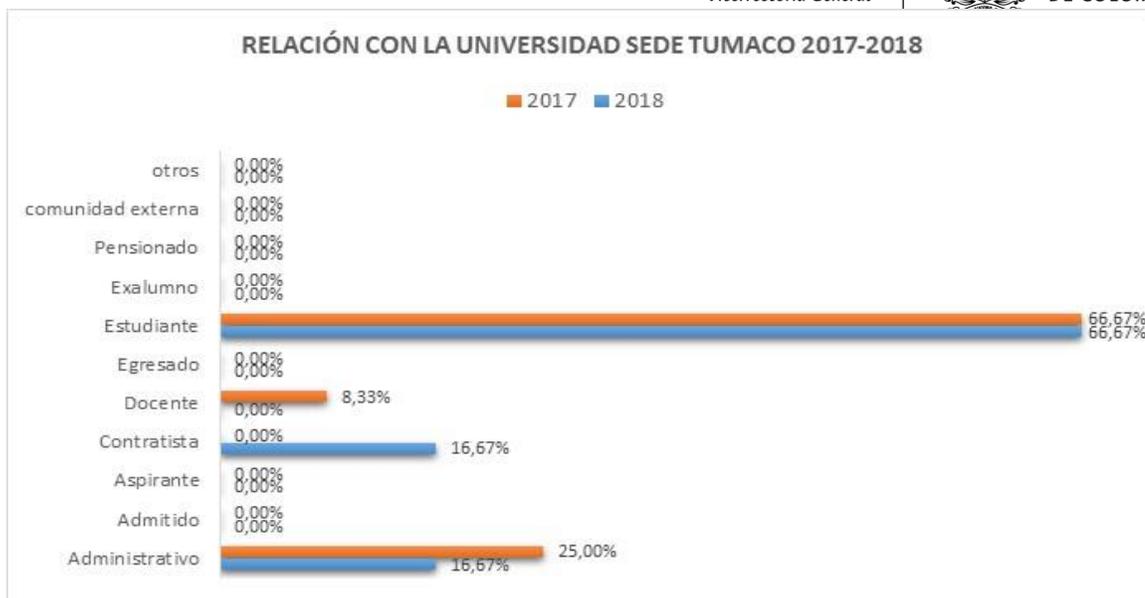
Se aclara que la sede Bogotá no se incluyó en la encuesta en 2017 por tanto no se realiza comparativo de algunos de los aspectos evaluados con respecto a los resultados de 2018, así mismo es importante comentar que la escala de calificación de la encuesta de 2017 no incluía la opción “ni satisfecho ni insatisfecho”, por tanto esta categoría tampoco se incluye en los comparativos de los resultados para ambos años.

En primer lugar la participación por grupos mostró un incremento para la categoría de estudiantes de manera general para las sedes (excepto Orinoquía y Amazonía), pero disminuyó para los grupos de administrativos, contratistas y docentes (excepto Caribe donde aumentó la participación de administrativos, Tumaco y Orinoquia donde aumentó la participación de contratistas) esto se evidencia en las siguientes gráficas:



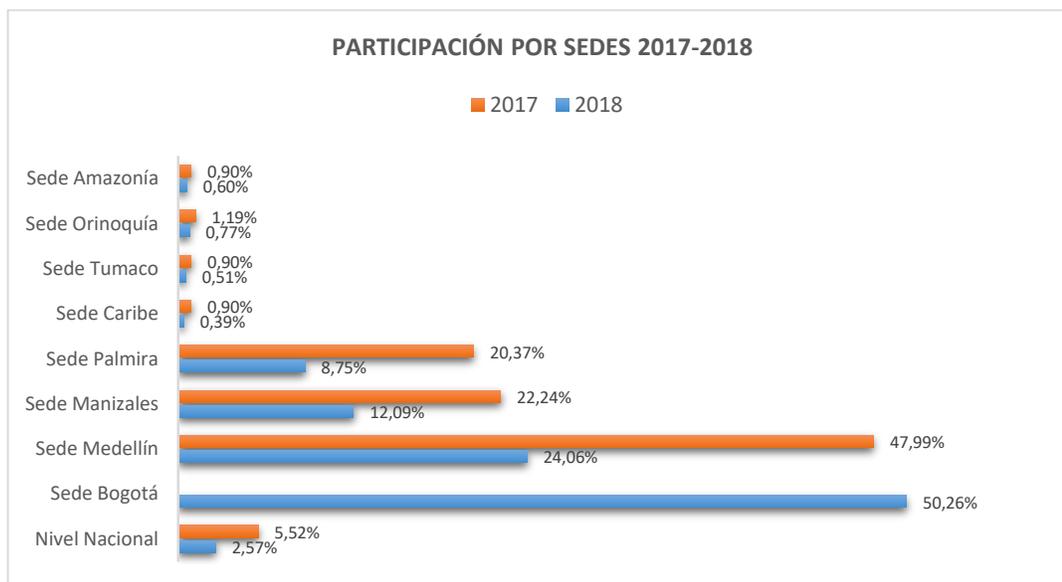




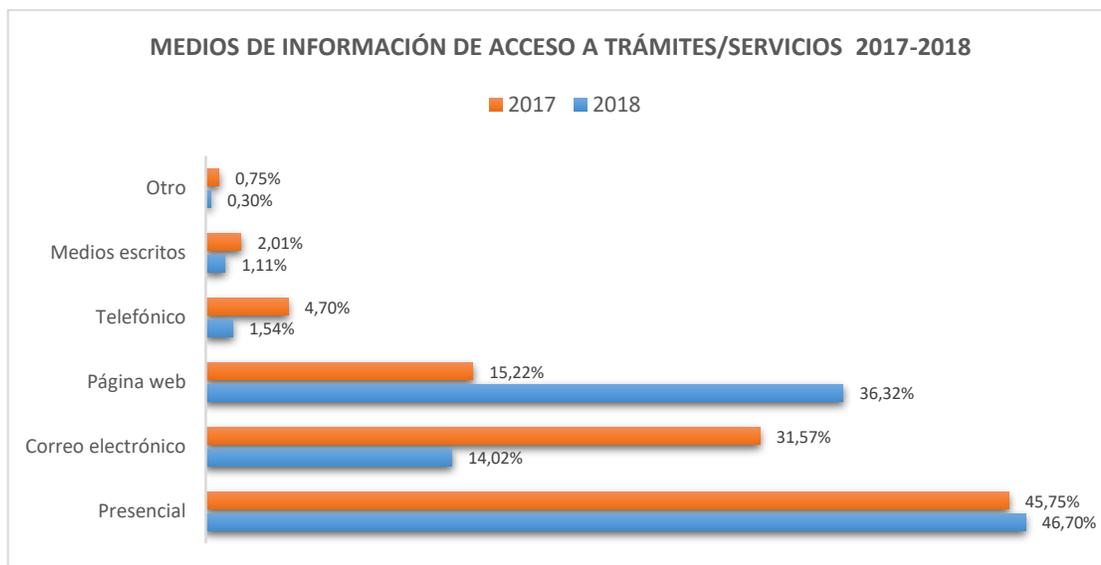




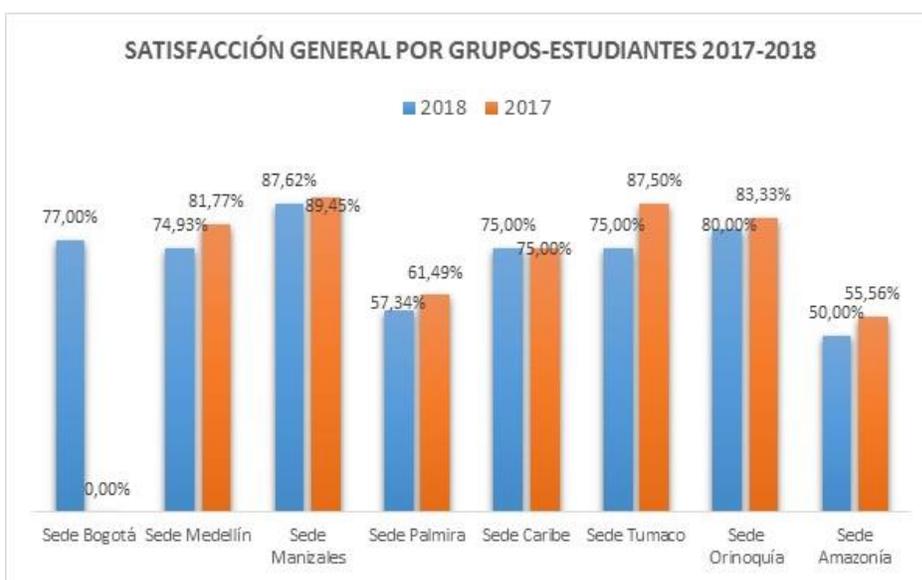
La participación por parte de las sedes mostró una disminución en 2018, a pesar que el número total de encuestas aumentó debido a la participación de la sede Bogotá, las demás sedes muestra menor participación al comparar los datos de 2017-2018, así:



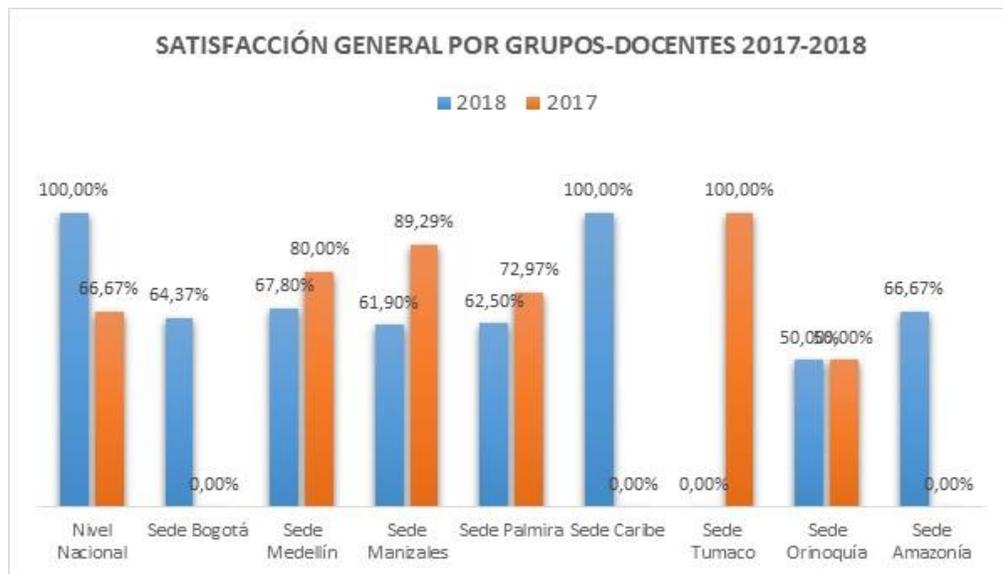
La siguiente pregunta en la encuesta que pretende identificar los medios a través de los cuales los usuarios acceden a los trámites y servicios de la Universidad Nacional, muestran un aumento en el uso de página web y disminución en el uso del correo electrónico, tal como se puede ver a continuación.



La satisfacción general se puede analizar por grupo de usuarios y por sedes, de esta forma para el grupo de estudiantes se encuentra una disminución general para todas las sedes, como se aprecia en la siguiente gráfica:



Para docentes se presenta un comportamiento similar, excepto para la sede Caribe y Amazonía:



La calificación general de satisfacción por parte de los administrativos muestra poca variación de un año al otro, así:



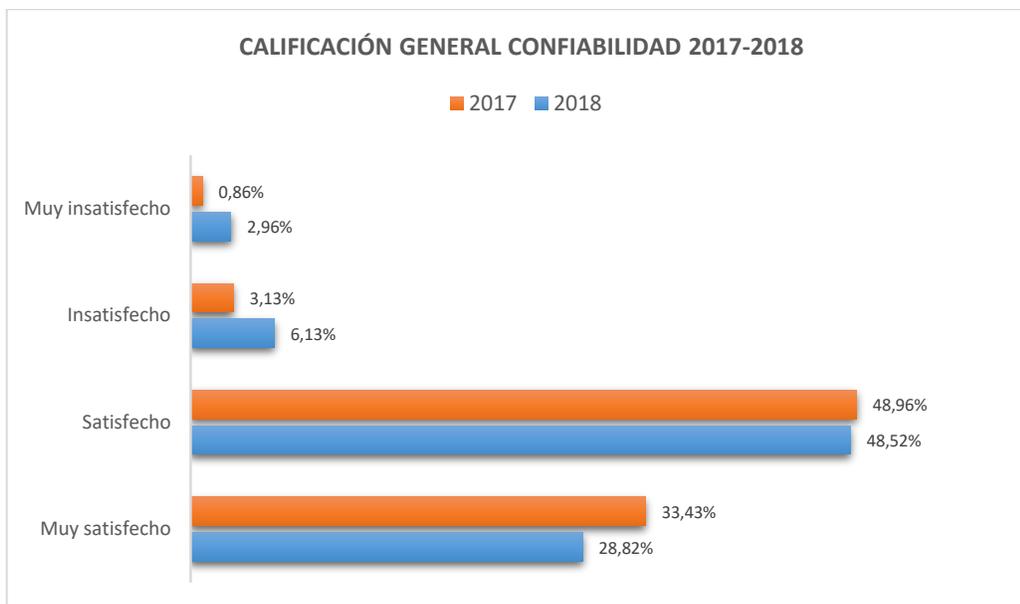
Con respecto al grupo de contratistas, se presentó aumento en el nivel de satisfacción para el Nivel Nacional, sede Caribe y Orinoquía; las demás sedes reportan disminución del nivel de satisfacción:

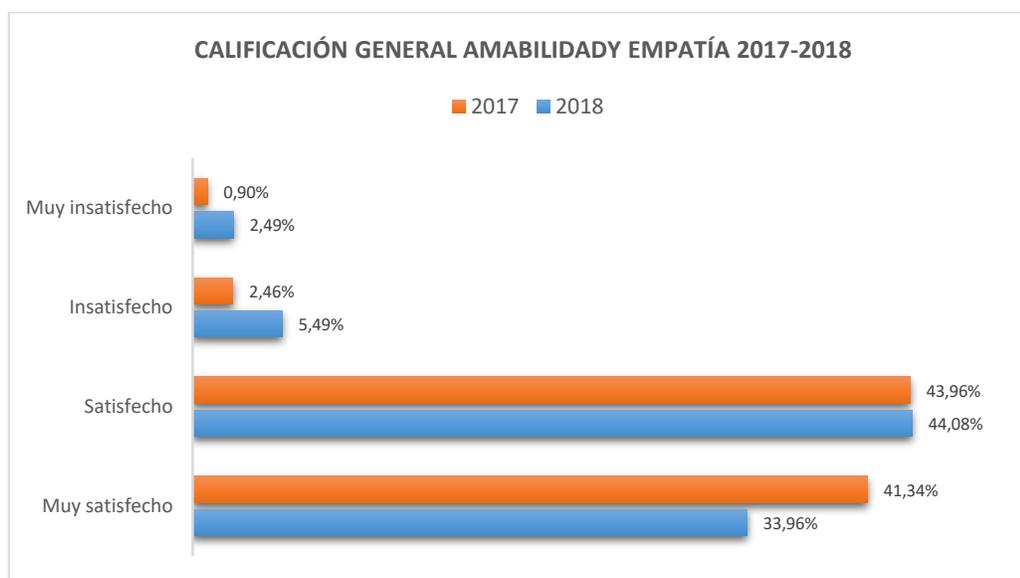
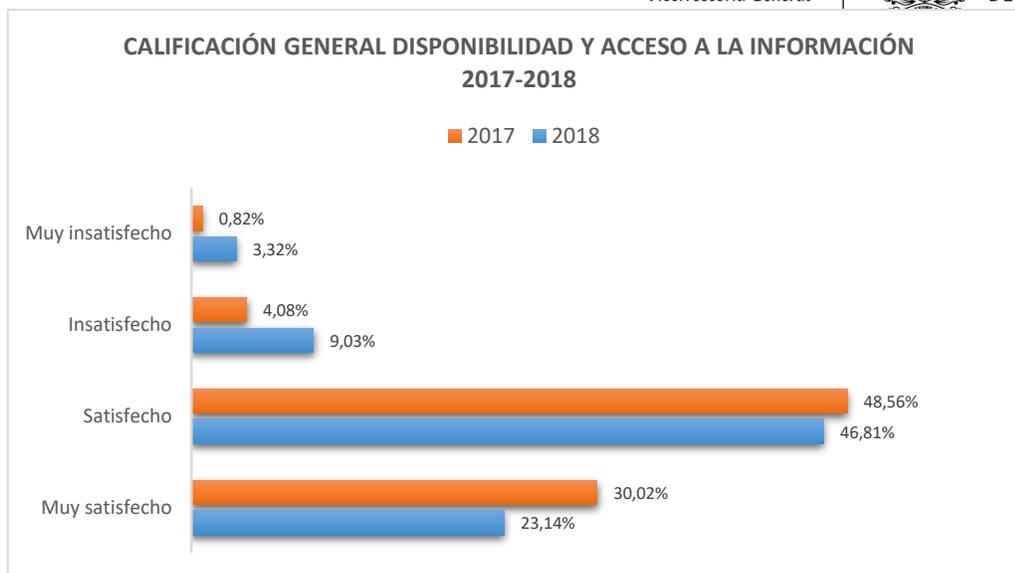


En el grupo de egresados si bien no se obtuvieron las respuestas para todas las sedes, se identifica disminución en la calificación otorgada en 2018 en Sede Medellín, Sede Manizales y Sede Palmira:



La calificación de atributos de servicio también es posible compararla a partir de las dos encuestas realizadas en 2017 y 2018, donde de manera general se puede concluir que los niveles de satisfacción disminuyeron y aumentaron las calificaciones para la categoría de insatisfacción, esto se puede evidenciar en las siguientes gráficas:





Al comparar los resultados de 2017 y 2018, es evidente que en esta última encuesta los usuarios se muestran menos satisfechos que en 2017, así mismo es claro que disminuyó la participación de las sedes aún cuando el total de la muestra aumentó por cuenta de la sede Bogotá.

Esta disminución en el nivel de satisfacción está generalizada para todas las sedes y puede atribuirse a diversos elementos como:

- * La metodología o el instrumento empleado para la captura de las respuestas
- * Los usuarios recibieron durante 2017 información relacionada con tips o lineamientos de buen servicio (postmaster y campañas de servicio), con lo cual su evaluación y respuestas en la encuesta de 2018 fueron más exigentes.
- * No es posible solicitar calificar sólo un servicio en esta encuesta dado que los usuarios manifiestan utilizar varios, esta situación dificulta las comparaciones y análisis a partir de servicios; con esto se hace necesario revisar la metodología y definir si se debe aplicar la encuesta particular por procesos/dependencias/servicios.
- * Se identifica un número considerable de respuestas en la categoría media (ni satisfecho ni insatisfecho), lo cual no determina una posición clara por parte de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por parte de la universidad.

8.6. RESULTADOS PREGUNTA ABIERTA

La encuesta incluyó una pregunta abierta, en la cual los usuarios podían manifestar sus comentarios y sugerencias.

Los principales comentarios o aquellos que fueron mencionados de manera general en todas las sedes, están relacionados con las siguientes temáticas:

- **Funcionarios:** Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio.
- **Información:** Disponibilidad, claridad, transparencia, confiabilidad, oportunidad, actualización de páginas web.
- **Trámites:** Agilidad, menos documentos, oportunidad, burocracia, en línea, que no sean realizados por docentes.
- **Bienestar estudiantil:** Aumentar coberturas, aumentar oferta de servicios
- **Tiempos de respuesta:** Disminuir tiempos de respuesta

Es importante que cada una de las sedes analice en detalle los comentarios, con el fin de focalizar las acciones que sean necesarias y de esta manera sean más efectivas y contribuir así al mejoramiento de la satisfacción en cada una de ellas.

En la siguiente tabla se puede apreciar la agrupación de los comentarios y los principales temas mencionados en los mismos:

SEDE	N. TOTAL COMENTARIOS	TEMAS	FELICITACIONES
NIVEL NACIONAL	9	<ul style="list-style-type: none"> * Uso de TICs * Funcionarios-Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio * Unisalud * Cultura de servicio * Comentario acerca de la estructura de la encuesta * Trámites * Disponibilidad de Información 	1
SEDE BOGOTÁ	356	<ul style="list-style-type: none"> * Virtualización de la educación * Funcionarios (Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio) * Trámites * Unisalud * Infraestructura * Otros * Comunicación (telefónica-correo electrónico)-Integración entre dependencias * Tiempo de respuesta * Acceso a servicios (a cursos de extensión de idiomas, a cursos de deportes-Bienestar, a cursos de pintura-bienestar) * Disponibilidad de información * Convocatorias de encargos * Calidad en las respuestas * Disponibilidad, claridad, oportunidad y confiabilidad de la información * Atención personalizada * Atención UN periódico digital * Vendedores ambulantes * Capacitaciones antes de implementar cambios en procesos * Actualización páginas web * Uso redes sociales * Trámites en línea * Programa egresados * TICs * Disponibilidad de publicaciones en Editorial * Trámites administrativos, el docente no debería realizarlos * Procesos * Burocracia * Comentarios acerca de estructura de la encuesta * Laboratorios * Suscripción a revistas * Pagos por internet * Plataformas web más amigables * Estado o rol de usuarios en aplicaciones * Sistema PQRS * SIA * Servicio personalizado * Disponibilidad de material bibliográfico * Divulgación de información * Páginas web + Ambiental + Claridad en la información * Bienestar estudiantil * Horarios de atención 	10



- * Interoperabilidad páginas web
- * Internet
- * Confiabilidad de la información en plataforma
- * Servicio Vigilancia
- * Trazabilidad de estudiantes
- * Infraestructura
- * Respuestas a solicitudes
- * Producción académica
- * Cumplimiento normativo
- * Bienestar-SINSU
- * Transparencia en información y en procesos de contratación
- * Carné estudiantil
- * Pagos a estudiantes
- * Vacunación
- * Buzon de sugerencias
- * Mayores cupos para acceder a la universidad
- * Hospital Universitario
- * No recepción de cartas, comunicaciones, derechos de petición, solicitudes

SEDE MEDELLÍN	430	<ul style="list-style-type: none"> * Unisalud * Descentralización de servicios * Funcionarios (Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio) * Infraestructura * Equidad ODS * Trámites en línea * Procesos * Comunicación telefónica * Disponibilidad de material bibliográfico * Otros * Autonomía de la sede * Comentarios sobre la estructura de la encuesta * Juegos intersedes * Unificación de información * Divulgación de información * Tiempos de respuesta * Coordinación entre dependencias * Otros * Claridad en la información * Transparencia en la información * Trámites administrativos> no deberían ser realizados por docentes * Trámites * Disponibilidad de información * Laboratorios * Reforma académica * TICS * Buzón de sugerencias * SJA * Laboratorios * Respuesta a solicitudes * Programa egresados * Biblioteca 24H todos los días. * Citas médicas * Beneficios a estudiantes * Programas de posgrado * Horarios de atención * Disponibilidad de material bibliográfico + Bienestar * Burocracia + Financiación * Multas bibliotecas * Pago virtual * Página web 	9
------------------	-----	--	---

SEDE MANIZALES	45	<ul style="list-style-type: none">* Páginas web* Descentralizar la univesidad* Horarios de atencion* Funcionarios (Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio)* Trámites* Pagos en línea* Burocracia* Investigacion* Tiempos de respuesta* Respuesta a solicitudes* Transparencia en la información* Sobrepoblación estudiantil* Accesibilidad a plataformas* Atencion emergencias* Trámites en línea* SIA* Bienestar estudiantil* Disponibilidad recursos bibliotecas* Infraestructura* TICs* Plataformas web* Procesos* Claridad de la información* Disponibilidad de la información* Bienestar personas con discapacidad* Otros	3
---------------------------	----	--	---

SEDE PALMIRA	74	<ul style="list-style-type: none"> * Administración * Trámites * Comentario acerca de la encuesta * Funcionarios (Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio) * Manejo de información * Comunicación * Tiempos de respuesta * Otros * Trámites advtos; no deberían ser realizados por los docentes * Tiempos de respuesta * Infraestructura * Oficina Jurica para docentes * Procesos * Capacitación bibliotecas * Servicios de apoyo a docentes * Laboratorios * Burocracia * Respuesta a solicitudes * Disponibilidad de información-Disponibilidad publicaciones * SIA * Atencion emergencias * Unisalud * Bienestar estudiantil * Horarios de atención * Claridad en la información * Plataformas web * Trámites en línea * Páginas web * TICs * Bienestar estudiantil 	1
SEDE AMAZONÍA	7	<ul style="list-style-type: none"> * Tiempos de respuesta * Funcionarios (Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio) * Infraestructura * TICs * Bienestar estudiantil * Comunicación telefónica 	0
SEDE CARIBE	3	<ul style="list-style-type: none"> * Funcionarios (Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio) * Comentario acerca de la encuesta * Tiempos de respuesta * Comunicación interna 	0
SEDE ORINOQUÍA	5	<ul style="list-style-type: none"> * Trámites en línea * Funcionarios (Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio) * Tiempos de respuesta * TICs 	0
SEDE TUMACO	5	<ul style="list-style-type: none"> * Funcionarios (Competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio) * Claridad en la información * Bienestar estudiantil * Disponibilidad de información 	1
TOTAL	944		

9. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Anexo 2. Base de datos y tabulación.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Los cuatro atributos muestran una calificación de satisfacción por debajo de 80%; los mayores esfuerzos de mejora deberían enfocarse al atributo de disponibilidad y accesibilidad de la información, sin dejarse de lado los demás con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción para todos los atributos.
- La calificación general de satisfacción muestra un resultado del **76%**, comparado con el resultado obtenido en 2017 de **81,94%**, se puede concluir que en esta ocasión los usuarios calificaron de manera más fuerte ya que se evidencia disminución en la categoría de satisfecho y aumento para la categoría de insatisfecho; así mismo pudo influir en los resultados el hecho que en 2017 el usuario estuvo más informado acerca de los atributos de servicio, así como los lineamientos de atención que deben seguir los funcionarios, esto teniendo en cuenta la divulgación de información mediante postmaster y página web, así como las campañas de servicio realizadas en el mismo periodo, por lo cual el usuario pudo ser más exigente esta vez. Otro aspecto que puede explicar este resultado es un amplio número de respuestas ubicadas en la categoría “ni satisfecho-ni insatisfecho”, respuesta que no suman al cálculo de satisfacción dado que no muestran posición clara del usuario frente a su percepción.
- El promedio de la calificación de satisfacción con las dos encuestas realizadas en 2017 y 2018 se ubica en 79%, lo cual refleja el logro de la meta definida en el Plan Global de Desarrollo establecida en 78%.
- Se requiere aumentar los esfuerzos dirigidos a la atención de los diferentes tipos de usuarios, pues se está evidenciando mayor exigencia por parte de los mismos frente a la calidad de los servicios que

reciben. Así mismo sería importante en cada sede realizar análisis específicos de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos con el propósito de focalizar de mejor manera las estrategias o actividades de mejora en pro de aumentar la satisfacción.

- Sede Amazonía y Sede Palmira presentan unos resultados que requieren análisis más detallado al interior de las mismas para identificar las brechas o las situaciones particulares que están generando insatisfacción en los usuarios, y de esta manera se formulen planes y estrategias focalizadas en los servicios, dependencias o funcionarios que estén contribuyendo a unos bajos resultados.
- La sede Palmira presenta las calificaciones más bajas en los grupos de Administrativos, Contratistas, Egresados y Admitidos.
- La sede Manizales presenta la mayor calificación de satisfacción en los grupos de estudiantes, contratistas y egresados.
- Sede Medellín presenta la mayor calificación para el grupo de administrativos.
- Es importante definir lineamientos y metodología para la aplicación de encuestas de satisfacción en la Universidad Nacional a nivel de sedes/facultades/institutos/procesos/dependencias, de tal forma que pueden ser comparables aún cuando la aplicación se realice de manera independiente.
- Con el fin de fortalecer la metodología para la medición de satisfacción, sería conveniente revisar la misma, así como el instrumento empleado, por parte de un tercero, docente o grupo de investigación que contribuya a la mejora de los instrumentos, lo cual genere a su vez respaldo y mayor credibilidad frente a los datos analizados.
- La calificación de satisfacción de los trámites en línea muestra un porcentaje bajo de satisfacción (65%), por tanto es importante que cada sede analice qué acciones pueden implementarse para mejorar la atención por este medio o cómo puede facilitar los trámites en línea a los usuarios.

11. BIBLIOGRAFIA

- Instituto Andaluz de Tecnología-CEX Centros de Excelencia. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. 2007
- ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 10004:2010 Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Monitoreo y medición de la satisfacción del cliente.
- NTC GP 1000:2009. Sistema de Gestión de la Calidad. Para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos.
- Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento de medición de satisfacción del usuario U-PR-15.001.13, Versión 00, 2015.
- Universidad Nacional de Colombia-Dirección Nacional de Planeación y Estadística. Plan Global de Desarrollo 2015-2018
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá, Octubre de 2017 (Disponible en: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587893/manual+operativo+MIPG+%28pdf%29.pdf/5b9b1398-2172-7710-67ad-618521855820?version=1.0>)