

INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2019

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL - SIGA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
VICERRECTORÍA GENERAL
BOGOTÁ D.C.
AGOSTO DE 2019**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	OBJETIVO GENERAL	6
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
4.	DEFINICIONES	7
5.	JUSTIFICACIÓN	8
6.	METODOLOGÍA	9
7.	RESULTADOS GENERALES	13
8.	RESULTADOS ESPECÍFICOS	20
8.1.	PREGUNTAS GENERALES (IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS)	21
8.2.	EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS	31
8.3.	CALIFICACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN	41
8.4.	RESULTADOS POR SEDES	46
8.5.	COMPARATIVO 2017-2018-2019	71
8.6.	RESULTADOS PREGUNTA ABIERTA	90
9.	ANEXOS	91
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
11.	BIBLIOGRAFIA	92

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Relación de usuarios con la Universidad Nacional de Colombia	14
Gráfica 2. Distribución de usuarios por sedes	14
Gráfica 3. Servicios utilizados	15
Gráfica 4. Medios a través de los cuales se accede a trámites y servicios.....	16
Gráfica 5. Satisfacción general atributo confiabilidad	17
Gráfica 6. Satisfacción general atributo oportunidad	17
Gráfica 7. Satisfacción general atributo disponibilidad y acceso a la información	18
Gráfica 8. Satisfacción general atributo amabilidad y empatía	18
Gráfica 9. Calificación satisfacción general	19
Gráfica 10. Presentación de la encuesta en formulario google/encuestas.	20
Gráfica 11. Relación con la universidad.....	22
Gráfica 12. Distribución por sedes	23
Gráfica 13. Relación con la universidad por sedes y grupos	25
Gráfica 14. Distribución por servicios utilizados	27
Gráfica 15. Medios de acceso a trámites y servicios	28
Gráfica 16. Medios de acceso a trámites y servicios por sede.....	29
Gráfica 17. Pregunta 1: Atención clara, completa y fácil de entender	32
Gráfica 18. Pregunta 2: Confianza que generan los servidores públicos.....	33
Gráfica 19. Calificación atributo Confiabilidad	34
Gráfica 20. Calificación atributo Oportunidad	35
Gráfica 21. Pregunta 4: Información clara, completa y de fácil comprensión	36
Gráfica 22. Pregunta 5: Información de fácil acceso.....	37
Gráfica 23. Pregunta 6. Información disponible en diversos canales	38
Gráfica 24. Calificación atributo disponibilidad y acceso a la información.....	39
Gráfica 25. Calificación atributo amabilidad	40
Gráfica 26. Calificación satisfacción general por sedes	42
Gráfica 27. Satisfacción general por grupo	44
Gráfica 28. Pregunta 8: satisfacción trámites vía internet	45
Gráfica 29. Calificación satisfacción general- Estudiantes	46
Gráfica 30. Calificación satisfacción general- Docentes	48
Gráfica 31. Calificación satisfacción general- Administrativos	50
Gráfica 32. Calificación satisfacción general- Contratistas.....	52
Gráfica 33. Calificación satisfacción general- Egresados	54
Gráfica 34. Calificación satisfacción general- Pensionados.....	56
Gráfica 35. Calificación satisfacción general- Admitidos.....	58
Gráfica 36. Satisfacción atributo confiabilidad por sedes	61
Gráfica 37. Satisfacción atributo oportunidad por sedes	61
Gráfica 38. Satisfacción atributo disponibilidad y accesibilidad de información por sedes.....	62
Gráfica 39. Satisfacción atributo amabilidad por sedes	63
Gráfica 40. Satisfacción trámites vía internet por sedes.....	67
Gráfica 41. Satisfacción general por sedes.....	69

Gráfica 42. Relación con la universidad -comparativo 2017-2018-2019	72
Gráfica 43. Relación con la universidad Nivel Nacional -comparativo 2017-2018-2019.....	72
Gráfica 44. Relación con la universidad Sede Bogotá- comparativo 2017-2018-2019.....	73
Gráfica 45. Relación con la universidad Sede Medellín- comparativo 2017-2018-2019	74
Gráfica 46. Relación con la universidad Sede Manizales- comparativo 2017-2018-2019	75
Gráfica 47. Relación con la universidad Sede Palmira- comparativo 2017-2018-2019.....	75
Gráfica 48. Relación con la universidad Sede Amazonía- comparativo 2017-2018-2019	76
Gráfica 49. Relación con la universidad Sede Caribe- comparativo 2017-2018-2019.....	76
Gráfica 50. Relación con la universidad Sede Orinoquía- comparativo 2017-2018-2019	77
Gráfica 51. Relación con la universidad Sede Tumaco- comparativo 2017-2018-2019	78
Gráfica 52. Participación por sedes- comparativo 2017-2018-2019	79
Gráfica 53. Medios de acceso a los trámites/servicios- comparativo 2017-2018-2019	80
Gráfica 54. Medios de acceso a los trámites/servicios Nivel Nacional- comparativo 2017-2018-2019	80
Gráfica 55. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Bogotá- comparativo 2017-2018-2019	81
Gráfica 56. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Medellín- comparativo 2017-2018-2019.....	81
Gráfica 57. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Manizales- comparativo 2017-2018-2019.....	82
Gráfica 58. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Palmira- comparativo 2017-2018-2019	82
Gráfica 59. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Amazonía- comparativo 2017-2018-2019.....	83
Gráfica 60. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Caribe- comparativo 2017-2018-2019	83
Gráfica 61. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Orinoquía- comparativo 2017-2018-2019.....	84
Gráfica 62. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Tumaco- comparativo 2017-2018-2019.....	84
Gráfica 63. Satisfacción general Estudiantes- comparativo 2017-2018-2019.....	85
Gráfica 64. Satisfacción general Docentes- comparativo 2017-2018-2019	86
Gráfica 65. Satisfacción general Administrativos-comparativo 2017-2018-2019	86
Gráfica 66. Satisfacción general Contratistas-comparativo 2017-2018-2019	87
Gráfica 67. Satisfacción general Egresados-comparativo 2017-2018-2019.....	88
Gráfica 68. Satisfacción general atributo confiabilidad-comparativo 2017-2018-2019.....	88
Gráfica 69. Satisfacción general atributo oportunidad-comparativo 2017-2018-2019	89
Gráfica 70. Satisfacción general atributo disponibilidad y accesibilidad de la información-comparativo 2017-2018-2019	89
Gráfica 71. Satisfacción general atributo amabilidad y empatía -comparativo 2017-2018-2019.....	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población considerada para la encuesta	10
Tabla 2. Muestra calculada	10
Tabla 3. Ficha técnica de la encuesta de satisfacción de los usuarios 2019.....	12
Tabla 4. Número de respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción 2019	21
Tabla 5. Relación con la universidad	22
Tabla 6. Distribución por sedes.....	23
Tabla 7. Relación con la universidad por sedes y grupos	26
Tabla 8. Medios de acceso a trámites y servicios por sede	30
Tabla 9. Pregunta 1: Atención clara, completa y fácil de entender.....	32
Tabla 10. Confianza que generan los servidores públicos	33
Tabla 11. Calificación atributo Oportunidad	35
Tabla 12. Información clara, completa y de fácil comprensión	36
Tabla 13. Pregunta 5: Información de fácil acceso	37
Tabla 14. Pregunta 6. Información disponible en diversos canales	38
Tabla 15. Calificación atributo amabilidad.....	40
Tabla 16. Resultado total evaluación atributos	41
Tabla 17. Calificación satisfacción general por sedes	43
Tabla 18. Pregunta 8: satisfacción trámites vía internet	45
Tabla 19. Calificación satisfacción general- Estudiantes.....	47
Tabla 20. Calificación satisfacción general- Docentes	49
Tabla 21. Calificación satisfacción general- Administrativos	51
Tabla 22. Calificación satisfacción general- Contratistas	53
Tabla 23. Calificación satisfacción general- Egresados.....	55
Tabla 24. Calificación satisfacción general- Pensionados	57
Tabla 25. Calificación satisfacción general- Admitidos	59
Tabla 26. Resultado total evaluación atributos por sede.....	64
Tabla 27. Satisfacción trámites vía internet por sedes	68
Tabla 28. Satisfacción general por sedes	70

1. INTRODUCCIÓN

Para la Universidad Nacional de Colombia es importante conocer la percepción que tienen sus usuarios sobre la calidad de los servicios prestados; la encuesta de satisfacción es una herramienta que permite identificar situaciones por mejorar en la prestación de servicios y en la atención a los usuarios, así mismo puede interpretarse como una manera de hacer seguimiento al desempeño de los procesos a partir de las estrategias de servicio y de atención que se implementen en los diferentes procesos y sedes.

Esta encuesta permite recopilar opiniones acerca de fortalezas y debilidades de los servicios que presta la Universidad, así como aproximarse a las necesidades y expectativas, constituyéndose en una importante fuente de información para la identificación de oportunidades de mejora en torno al servicio.

2. OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción general de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la Universidad Nacional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar de manera particular por sedes, la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia.
- Evaluar el desempeño de la UNAL frente a los atributos de servicio definidos.

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.15.001.013, Versión 00.

5. JUSTIFICACIÓN

Las encuestas de satisfacción brindan a las empresas la oportunidad de conocer las opiniones de sus usuarios y/o partes interesadas con respecto a productos y/o servicios entregados por la organización, y de esta forma tomar decisiones acertadas con respecto a los interesados; estas encuestas permiten entender mejor a los clientes y sus necesidades, facilitan la identificación de acciones 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”.

Con lo anterior es claro que para la Universidad Nacional de Colombia resulta relevante conocer cuál es la percepción de los usuarios con respecto a los servicios prestados 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
-------------------	------------	-----------------------------------	--------------	---------------------

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 correo postmaster el día 16 de abril de 2019 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:

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 muestra

N = Tamaño de la población.

p = Variabilidad positiva

q = Variabilidad negativa

Z = nivel de confianza

i = error

La población considerada es la siguiente:

Tabla 1. Población considerada para la encuesta

Estudiantes matriculados *	53.454
Administrativos (planta) **	2.883
Docentes ***	4792

* Tomado de: <https://estadisticaun.github.io/TendenciasPGD2018/#1> (recuperado el 11 de enero de 2019)

** Tomado de: <http://personal.unal.edu.co/gestion-de-la-informacion/gestion-de-la-informacion.html> (recuperado en agosto de 2018)

*** Tomado de: http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos_base/Estadisticas/Estadisticas_Docentes_OCTUBRE_2018.pdf (recuperado el 11 de enero de 2019)

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

Tabla 2. Muestra calculada

Estudiantes	381
Docentes	356
Administrativos	339
TOTAL	1076

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 de la coordinación del SIGA del Nivel Nacional, posteriormente es necesario el estudio de los resultados por parte de las sedes y la consecuente toma de decisiones.

Tabla 3. Ficha técnica de la encuesta de satisfacción de los usuarios 2019

OBJETIVO	Medición de la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional de Colombia
MEDIO DE APLICACIÓN	Encuesta de satisfacción de los usuarios Según Objetivo: Descriptiva
TIPO DE ENCUESTA	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 los 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
CANAL DE RECOLECCIÓN	Correo electrónico – Plantilla google
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	Anual
PERIODO DE EVALUACIÓN	Año 2018
PERIODO DE APLICACIÓN	Inicio: 16/04/2019 Fin: 25/06/2019
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	Agosto de 2019

7. RESULTADOS GENERALES

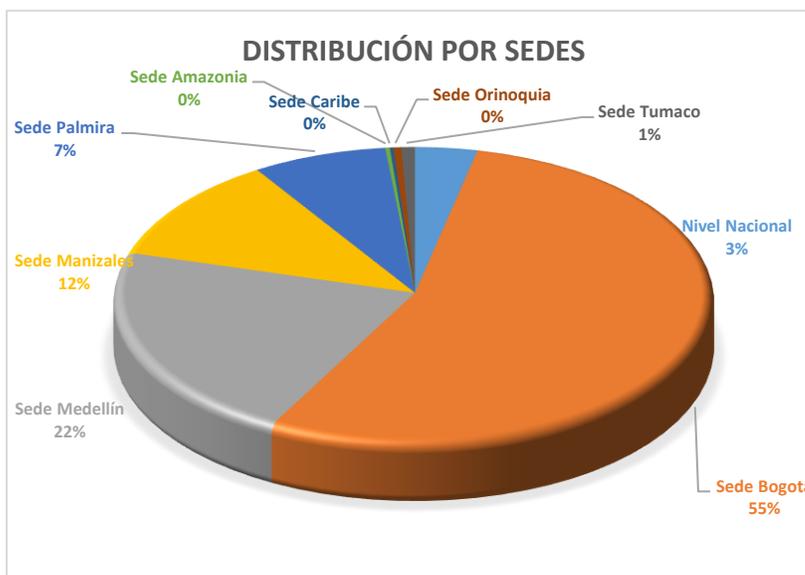
En cuanto al tipo de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, se obtuvo participación en mayor proporción del grupo de estudiantes- quienes representan el 59,9%, seguido de administrativos con el 16,9% y docentes con el 11,4% de participación.



Gráfica 1. Relación de usuarios con la Universidad Nacional de Colombia

La participación de las sedes en la presente encuesta está representada principalmente por la sede Bogotá con el 55%, seguida de la sede Medellín con el 22% 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. Las sedes de presencia continúan mostrando un nivel de participación muy bajo, con porcentajes que no alcanzan el 1% con respecto al total de encuestas.

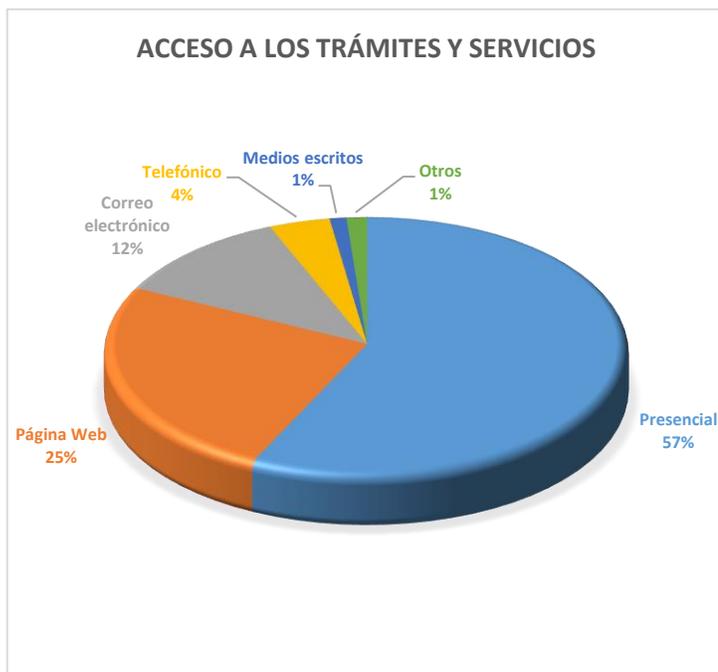


Gráfica 2. Distribución de usuarios por sedes

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 programas de pregrado, bibliotecas y bienestar.



Gráfica 3. Servicios utilizados



Gráfica 4. Medios a través de los cuales se accede a trámites y servicios

El principal medio de comunicación a través del cual los usuarios acceden a los trámites y servicios sigue siendo el presencial con una participación del 57,2%, seguido de la página web con 25% y el correo electrónico con 11,6%.

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 81.3% (satisfecho, muy satisfecho) tal como puede observarse en la siguiente gráfica:



Gráfica 5. Satisfacción general atributo confiabilidad

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 74.9% (satisfecho, muy satisfecho), así:



Gráfica 6. Satisfacción general atributo oportunidad

3. DISPONIBILIDAD Y

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

De manera general se encontró satisfacción del 74.9% (satisfecho, muy satisfecho), representado en la siguiente gráfica:



Gráfica 7. Satisfacción general atributo disponibilidad y acceso a la información

4. AMABILIDAD-EMPATÍA:

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 81.8% (satisfecho, muy satisfecho) con este atributo:



Gráfica 8. Satisfacción general atributo amabilidad y empatía

De otra parte la calificación general de satisfacción se evaluó a través de la siguiente pregunta: “*califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia*”, la cual muestra una calificación de satisfacción del 80% y una insatisfacción del 7.6%, esto puede apreciarse en al siguiente gráfica:



Gráfica 9. Calificación satisfacción general

Comparado con el resultado de satisfacción total para el trienio anterior (79%), se concluye que se presentó un leve incremento en la calificación de percepción por parte de los usuarios.

8. RESULTADOS ESPECÍFICOS

La encuesta se ejecutó en el periodo del 16/04/2019 al 25/06/2019, 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



Gráfica 10. Presentación de la encuesta en formulario google/encuestas.

Fuente: http://historico.agenciadenoticias.unal.edu.co/mail/Mail_Siga.html

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

Tabla 4. Número de respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción 2019

TIPO USUARIO	N. RESPUESTAS
Administrativo	270
Admitido	18
Aspirante	2
Contratista	74
Docente	183
Egresado	76
Estudiante	958
Exalumno	6
Pensionado	13
TOTAL	1600

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 y tabla:

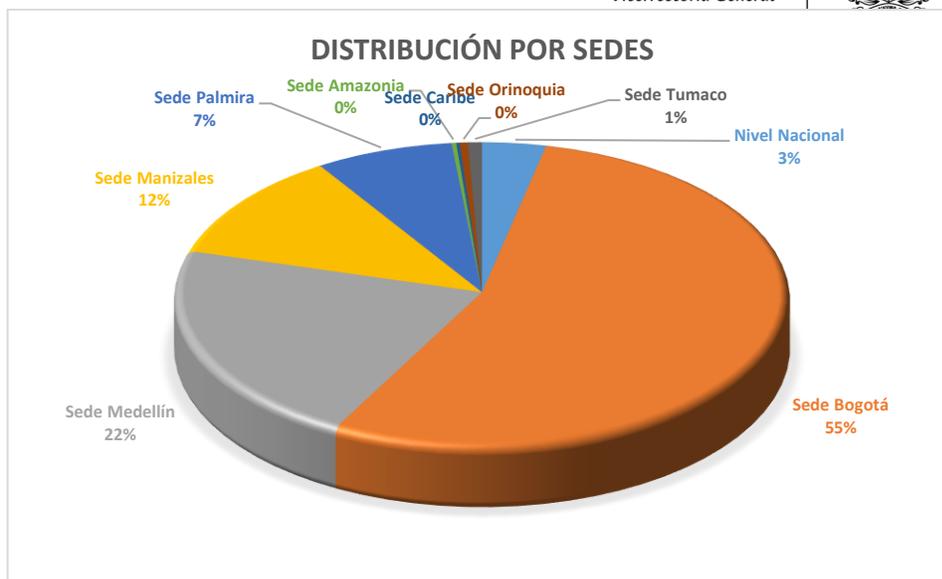


Gráfica 11. Relación con la universidad

Tabla 5. Relación con la universidad

TIPO USUARIO	N. RESPUESTAS	%
Administrativo	270	16,9%
Admitido	18	1,1%
Aspirante	2	0,1%
Contratista	74	4,6%
Docente	183	11,4%
Egresado	76	4,8%
Estudiante	958	59,9%
Exalumno	6	0,4%
Pensionado	13	0,8%
TOTAL	1600	100%

Cómo se mencionó anteriormente, la encuesta tuvo alcance a las sedes de la UNAL; se encontró que las sedes andinas tuvieron mayor participación en la encuesta y su distribución es consistente con el dimensión y capacidad de las mismas, es decir el mayor porcentaje de participación corresponde a la sede Bogotá con el 55%, sede Medellín con el 22% y sede Manizales con el 12%; las sedes de presencia por su parte, muestran una baja participación, lo cual se evidencia en la siguiente gráfica:



Gráfica 12. Distribución por sedes

Tabla 6. Distribución por sedes

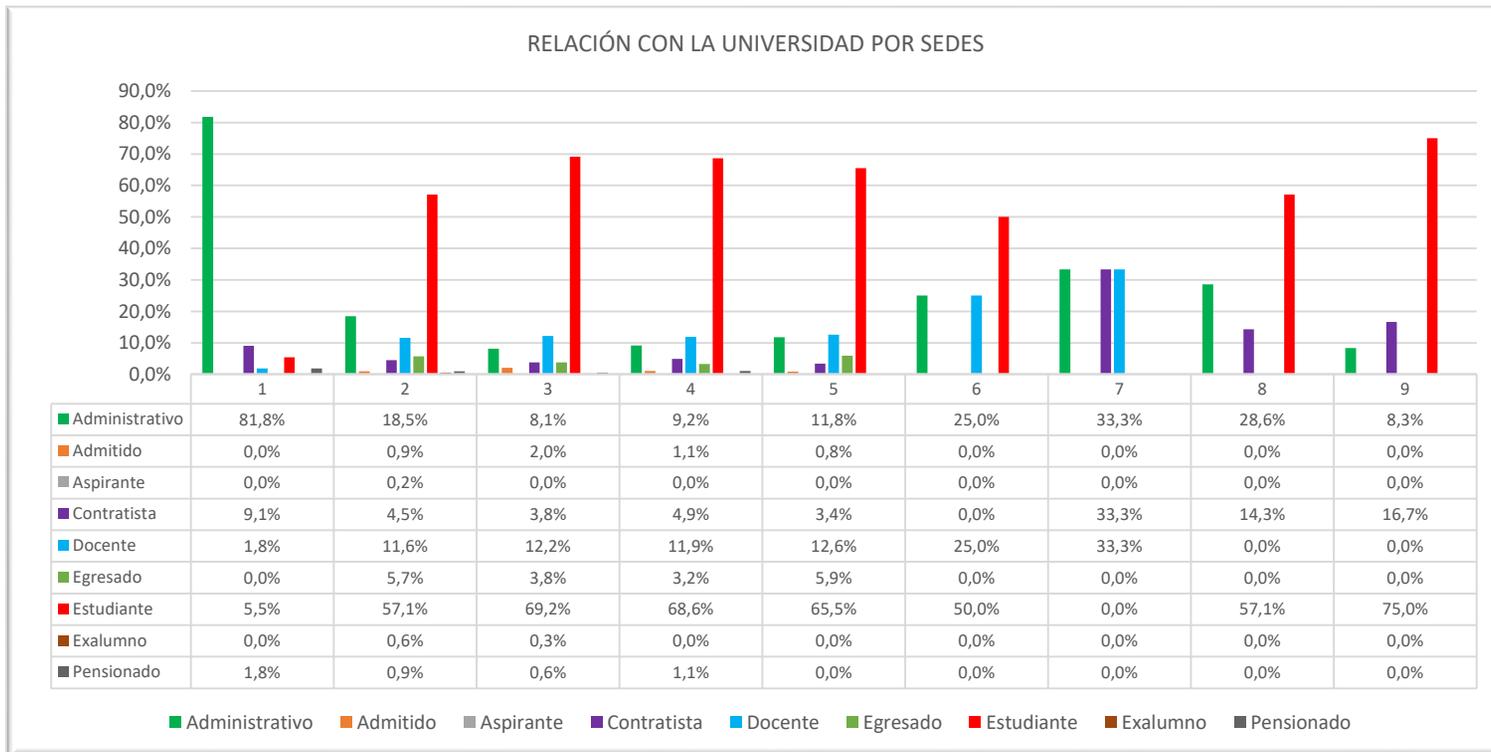
De que Sede hace parte?	Respuestas	%
Nivel Nacional	55	3,4%
Sede Bogotá	871	54,4%
Sede Medellín	344	21,5%
Sede Manizales	185	11,6%
Sede Palmira	119	7,4%
Sede Amazonia	4	0,3%
Sede Caribe	3	0,2%
Sede Orinoquia	7	0,4%
Sede Tumaco	12	0,8%
TOTAL	1600	100%

De manera específica en las sedes, la participación por cada uno de los grupos de interés objeto de este análisis se visualizan a continuación, en donde se evidencia que la mayor participación en todas las sedes correspondió al grupo de estudiantes, excepto para el Nivel Nacional y en la sede Caribe en donde no hubo participación de estudiantes; el segundo grupo con mayor participación corresponde a Administrativos, especialmente para Nivel Nacional y Sede Bogotá (81.8% y 18.5%).

Las sedes Amazonia, Caribe, Orinoquia si bien muestran un porcentaje alto, corresponde sólo a 1 o 2 personas ubicadas en la categoría de administrativos.

El tercer grupo con mayor calificación corresponde a los docentes; para las sedes Medellín, Manizales y Palmira se constituye en el segundo grupo con mayor participación (12.2%, 11.9% y 12.6%); en las sedes Orinoquía y Tumaco no hubo participación de Docentes.

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



Gráfica 13. Relación con la universidad por sedes y grupos

Tabla 7. Relación con la universidad por sedes y grupos

	NIVEL NACIONAL (1)		SEDE BOGOTÁ (2)		SEDE MEDELLÍN (3)		SEDE MANIZALES (4)		SEDE PALMIRA (5)		SEDE AMAZONÍA (6)		SEDE CARIBE (7)		SEDE ORINOQUÍA (8)		SEDE TUMACO (9)		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Administrativo	45	81.8%	161	18.5%	28	8.1%	17	9.2%	14	11.8%	1	25%	1	33.3%	2	28.6%	1	8.3%	270
Admitido	0	0%	8	0.9%	7	2.0%	2	1.1%	1	0.8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	18
Aspirante	0	0%	2	0.2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2
Contratista	5	9.1%	39	4.5%	13	3.8%	9	4.9%	4	3.4%	0	0%	1	33.3%	1	14.3%	2	16.7%	74
Docente	1	1.8%	101	11.6%	42	12.2%	22	11.9%	15	12.6%	1	25%	1	33.3%	0	0%	0	0%	183
Egresado	0	0%	50	5.7%	13	3.8%	6	3.2%	7	5.9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	76
Estudiante	3	5.5%	497	57.1%	238	69.2%	127	68.6%	78	65.5%	2	50%	0	0%	4	57.1%	9	75%	958
Exalumno	0	0%	5	0.6%	1	0.3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6
Pensionado	1	1.8%	8	0.9%	2	0.6%	2	1.1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13
TOTAL	55	100%	871	100%	344	100%	185	100%	119	100%	4	100%	3	100%	7	100%	12	100%	1600

Teniendo en cuenta que la mayor participación en la encuesta se dio por parte de estudiantes, los principales servicios utilizados por los usuarios corresponden a: programas de pregrado, bibliotecas y bienestar, así:

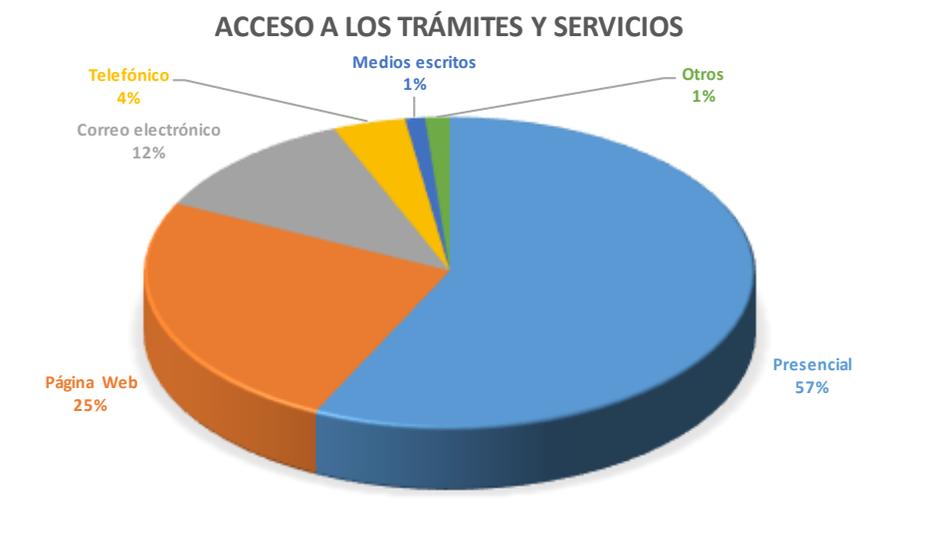


Gráfica 14. Distribución por servicios utilizados

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 57.2%, seguido de página web con 25% y correo electrónico con 11.6%.

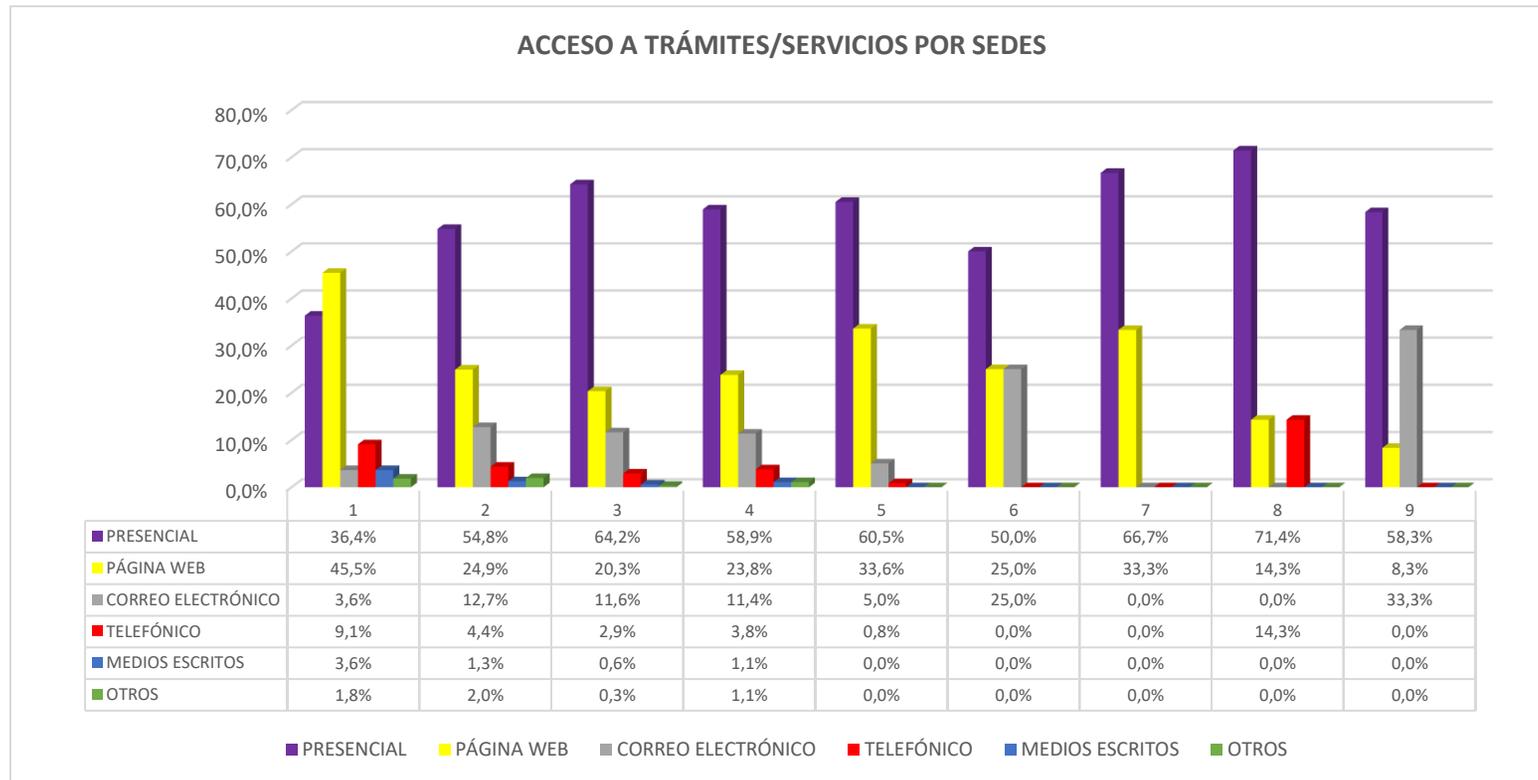
Esto permite concluir que aún hay acciones de mejora para la universidad en cuanto a facilitar el acceso a los usuarios a través de medios tecnológicos que le disminuyan al usuario costos de desplazamiento y financieros, entre otros.

Los canales 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.



Gráfica 15. Medios de acceso a trámites y servicios

A nivel de sedes la distribución de los medios a través de los cuales los usuarios acceden a los trámites y servicios, muestra que 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, así:



Gráfica 16. Medios de acceso a trámites y servicios por sede

Tabla 8. Medios de acceso a trámites y servicios por sede

	NIVEL NACIONAL (1)		SEDE BOGOTÁ (2)		SEDE MEDELLÍN (3)		SEDE MANIZALES (4)		SEDE PALMIRA (5)		SEDEAMAZONÍA (6)		SEDE CARIBE (7)		SEDE ORINOQUÍA (8)		SEDE TUMACO (9)		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Presencial	20	36.4%	477	54.8%	221	64.2%	109	58.9%	72	60.5%	2	50%	2	66.7%	5	71.4%	7	58.3%	915
Página web	25	45.5%	217	24.9%	70	20.3%	44	23.8%	40	33.6%	1	25%	1	33.3%	1	14.3%	1	8.3%	400
Correo electrónico	2	3.6%	111	12.7%	40	11.6%	21	11.4%	6	5%	1	25%	0	0%	0	0%	4	33.3%	185
Telefónico	5	9.1%	38	4.4%	10	2.9%	7	3.8%	1	0.8%	0	0%	0	0%	1	14.3%	0	0%	62
Medios escritos	2	3.6%	11	1.3%	2	0.6%	2	1.1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	17
Otros	1	1.8%	17	2%	1	0.3%	2	1.1%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	21
TOTAL	55	100%	871	100%	344	100%	185	100%	119	100%	4	100%	3	100%	7	100%	12	100%	1600

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 de Colombia. A continuación se presenta el análisis de las respuestas obtenidas para cada uno de los atributos en esta medición de 2019:



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 81.7%% (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. Estos resultados se muestran a continuación de manera gráfica:



Gráfica 17. Pregunta 1: Atención clara, completa y fácil de entender

Tabla 9. Pregunta 1: Atención clara, completa y fácil de entender

Atención de manera clara y fácil de entender	Respuestas	%
Muy satisfecho	660	41.3%
Satisfecho	647	40.4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	147	9.2%
Insatisfecho	78	4.9%
Muy insatisfecho	68	4.3%
	1600	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 80.9% (satisfecho, muy satisfecho), insatisfechos con una calificación de 7.9% y en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho” se obtuvo una calificación del 11.2%.



Gráfica 18. Pregunta 2: Confiianza que generan los servidores públicos

Tabla 10. Confiianza que generan los servidores públicos

Confiianza en servidores públicos	Respuestas	%
Muy satisfecho	657	41.1%
Satisfecho	637	39.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	179	11.2%
Insatisfecho	90	5.6%
Muy insatisfecho	37	2.3%
TOTAL	1600	100%

De manera general y teniendo en cuenta que son dos preguntas para evaluar este atributo, se concluye que fue calificado como satisfecho en 81.3% (satisfecho, muy satisfecho), la insatisfacción se ubica en 8.5% (insatisfecho, muy insatisfecho), valores que muestran un incremento con respecto a los resultados del año anterior.



Gráfica 19. Calificación atributo Confiabilidad



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 74.9% (satisfecho y muy satisfecho), se presenta un porcentaje de insatisfacción del 12% (insatisfecho, muy insatisfecho) y un 13% 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.



Gráfica 20. Calificación atributo Oportunidad

Tabla 11. Calificación atributo Oportunidad

Atención en tiempo establecido y de manera ágil	Respuestas	%
Muy satisfecho	566	35.4%
Satisfecho	633	39.6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	209	13.1%
Insatisfecho	118	7.4%
Muy insatisfecho	74	4.6%
TOTAL		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 77.5%, 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 9.1% (insatisfecho, muy insatisfecho) y el 13.4% se ubica en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho”; comparado con los resultados del año anterior, se evidencia incremento en el valor de satisfacción y baja en los valores de insatisfacción.



Gráfica 21. Pregunta 4: Información clara, completa y de fácil comprensión

Tabla 12. Información clara, completa y de fácil comprensión

Información Clara, Competa y de fácil comprensión	Respuestas	%
Muy satisfecho	585	36.6%
Satisfecho	655	40.9%
Ni satisfecho ni insatisfecho	215	13.4%
Insatisfecho	90	5.6%
Muy insatisfecho	55	3.4%
TOTAL	1600	100%

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

Los usuarios encuestados manifiestan una satisfacción de 74.4% (satisfecho, muy satisfecho), calificación que al ser comparada con el resultado del año anterior (68.7%) muestra una importante mejora en este aspecto para los usuarios, mientras que el 10.9% se mostró insatisfecho (insatisfecho, muy insatisfecho) y el 14.7% se ubicó en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho”; estos últimos valores muestran una baja en relación con los resultados de 2018.

Sin embargo sigue siendo necesario para la UNAL, 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.



Gráfica 22. Pregunta 5: Información de fácil acceso

Tabla 13. Pregunta 5: Información de fácil acceso

Acceso a los trámites y servicios	Respuestas	%
Muy satisfecho	524	32.8%
Satisfecho	666	41.6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	235	14.7%
Insatisfecho	111	6.9%
Muy insatisfecho	64	4%
TOTAL	1600	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 72.9% de los encuestados manifiesta estar satisfecho (satisfecho, muy satisfecho) con la información disponible a través de diversos canales de comunicación, el 10.2% se mostró insatisfecho (insatisfecho, muy insatisfecho) y el 16.9% ubico sus respuestas en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho”; Estos resultados también muestran un mejor desempeño con relación a la encuesta del año anterior.



Gráfica 23. Pregunta 6. Información disponible en diversos canales

Tabla 14. Pregunta 6. Información disponible en diversos canales

Disponibilidad de Canales	Respuestas	%
Muy satisfecho	544	34%
Satisfecho	623	38.9%
Ni satisfecho ni insatisfecho	270	16.9%
Insatisfecho	110	6.9%
Muy insatisfecho	53	3.3%
TOTAL		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 74.9% (satisfecho, muy satisfecho), la insatisfacción se califica con 10% (insatisfecho, muy insatisfecho) y en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho” se tiene 15%



Gráfica 24. Calificación atributo disponibilidad y acceso a la información

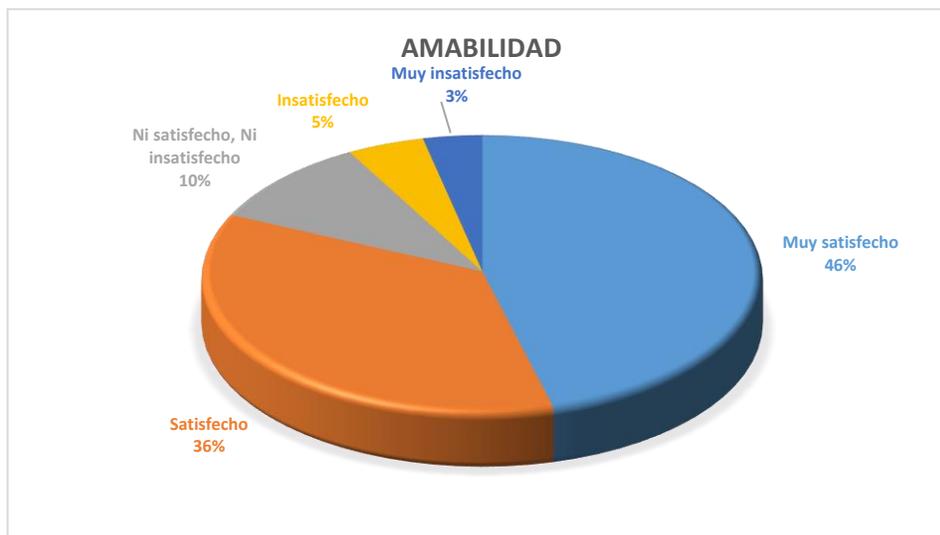


Este atributo está asociado a las acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva, calidad y cordialidad en el trato.

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 81.8% (satisfecho, muy satisfecho), una insatisfacción del 8.1% (insatisfecho, muy insatisfecho) y un 10.2% de respuestas ubicadas en la categoría "ni satisfecho ni insatisfecho"



Gráfica 25. Calificación atributo amabilidad

Tabla 15. Calificación atributo amabilidad

Amabilidad, respeto y comprensión	Respuestas	%
Muy satisfecho	735	45.9%
Satisfecho	573	35.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	163	10.2%
Insatisfecho	73	4.6%
Muy insatisfecho	56	3.5%
TOTAL	1600	100%

A continuación se visualiza la calificación total para los cuatro (4) atributos de servicios definidos en la Universidad Nacional; la siguiente tabla permite concluir que el atributo mejor calificado (satisfecho y muy satisfecho) corresponde a amabilidad y empatía con un resultado de 81.8%, seguido de confiabilidad con 81.3%, finalmente disponibilidad y accesibilidad a la información y oportunidad con 74.9% en ambos casos.

Tabla 16. Resultado total evaluación atributos

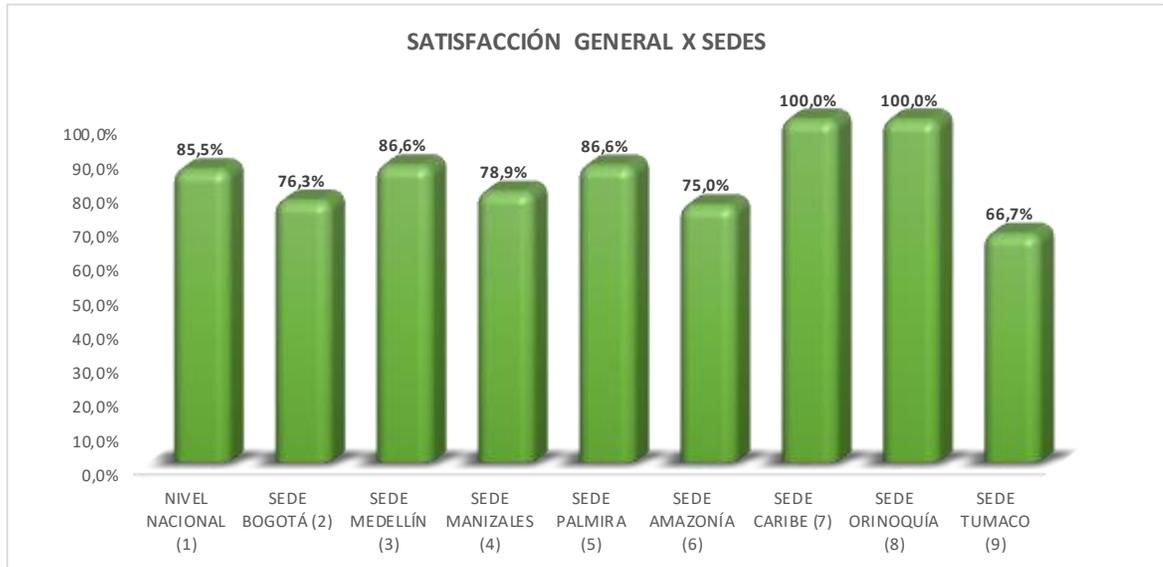
RESULTADO TOTAL EVALUACION ATRIBUTOS								
	CONFIABILIDAD (PREGUNTAS 1 Y 2)		OPORTUNIDAD (PREGUNTA 3)		DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN (Preguntas 4, 5 y 6)		AMABILIDAD Y EMPATIA (pregunta 7)	
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
Muy satisfecho	1371	41.2 %	566	35.4 %	1653	34.4%	735	45.9%
Satisfecho	1284	40.1 %	633	39.6 %	1944	40.5%	573	35.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	326	10.2 %	209	13.1 %	720	15%	163	10.2%
Insatisfecho	168	5.3%	118	7.4%	311	6.5%	73	4.6%
Muy insatisfecho	105	3.3	74	4.6%	172	3.6	56	3.5%
TOTAL	3200	100%	1600	100%	4800	100%	1600	100%

De lo anterior se concluye que los cuatro atributos no superan una calificación 81%; los mayores esfuerzos de mejora deberían enfocarse a los atributos de disponibilidad y accesibilidad de la información, y oportunidad.

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 80%, es importante analizar dicho resultado también por sedes y por grupo de interés.

En cuanto a la calificación por sedes la mayor calificación se tiene para Sede Caribe, Sede Orinoquía, Sede Medellín y Sede Palmira; por su parte las Amazonía y Tumaco presentan el resultado más bajo de satisfacción; sin embargo se recuerda que en las sedes de presencia hubo una baja participación de usuarios en esta medición.

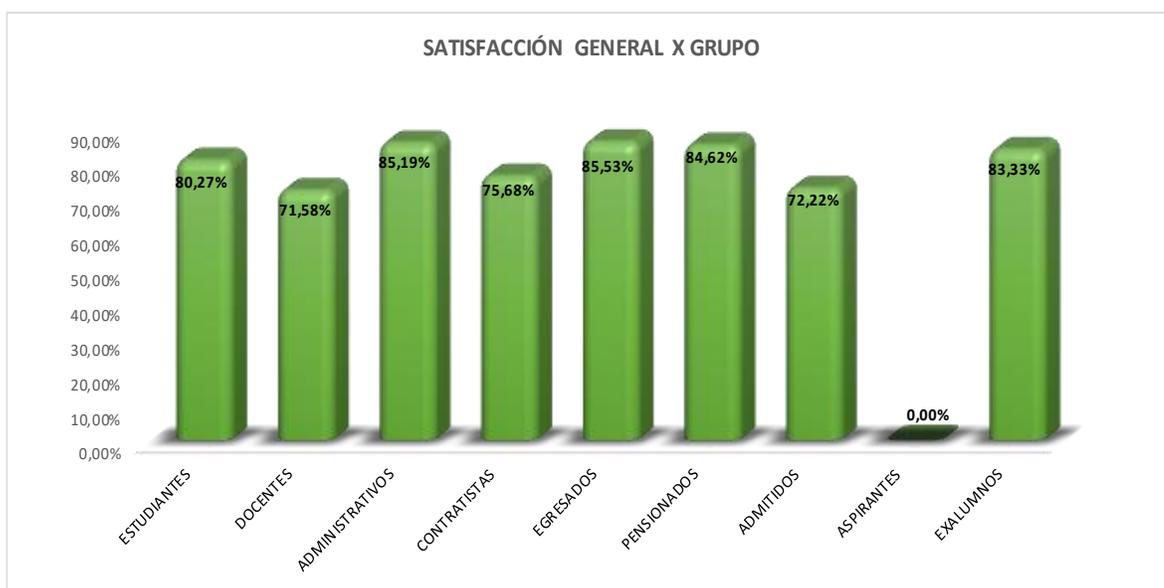


Gráfica 26. Calificación satisfacción general por sedes

Tabla 17. Calificación satisfacción general por sedes

SATISFACCIÓN GENERAL	NIVEL NACIONAL		SEDE BOGOTÁ		SEDE MEDELLÍN		SEDE MANIZALES		SEDE PALMIRA		SEDE AMAZONÍA		SEDE CARIBE		SEDE ORINOQUÍA		SEDE TUMACO		TOTAL GRAL
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Muy satisfecho	20	36,4%	253	29,0%	146	42,4%	73	39,5%	48	40,3%	1	25,0%	2	66,7%	3	42,9%	2	16,7%	548
Satisfecho	27	49,1%	412	47,3%	152	44,2%	73	39,5%	55	46,2%	2	50,0%	1	33,3%	4	57,1%	6	50,0%	732
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	4	7,3%	121	13,9%	31	9,0%	27	14,6%	11	9,2%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	33,3%	199
Insatisfecho	0	0,0%	55	6,3%	9	2,6%	8	4,3%	3	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	75
Muy insatisfecho	4	7,3%	30	3,4%	6	1,7%	4	2,2%	2	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	46
TOTAL	55	100%	871	100%	344	100%	185	100%	119	100%	4	100%	3	100%	7	100%	12	100%	1600

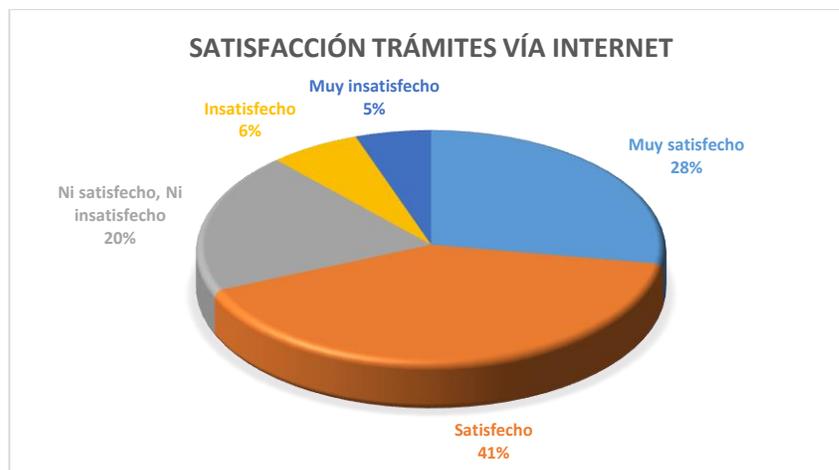
La calificación general de satisfacción por grupo se presenta en la siguiente gráfica, donde se evidencian resultados entre 71.58% y 85.53%; el grupo de aspirantes muestra una calificación de cero dado que sólo se obtuvo para este grupo dos respuestas ubicadas en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho” e “insatisfecho”; Egresados, Administrativos y Pensionados muestran las calificaciones de satisfacción más altas



Gráfica 27. Satisfacción general por grupo

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 Digital.

Se obtuvo un nivel de satisfacción del 68.6% (satisfecho y muy satisfecho), si bien mejoró con respecto al resultado del año anterior, esta calificación 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 11.8% (insatisfecho y muy insatisfecho); y en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho” se obtuvo un resultado de 19.6%.



Gráfica 28. Pregunta 8: satisfacción trámites vía internet

Tabla 18. Pregunta 8: satisfacción trámites vía internet

Uso de internet en los trámites	Respuestas	%
Muy satisfecho	442	27.6%
Satisfecho	655	40.9%
Ni satisfecho ni insatisfecho	314	19.6%
Insatisfecho	103	6.4%
Muy insatisfecho	86	5.4%
TOTAL		100%

Es 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 de los usuarios.

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

Las sedes que presentan mayor nivel de satisfacción para los estudiantes frente a los servicios prestados son Palmira (90%) y Medellín (88%), Orinoquía muestra 100% pero corresponde sólo a 4 respuestas; la sede Palmira muestra una notable mejoría al comparar el resultado con el obtenido el año anterior (57%).

Para la Sede Caribe no hubo participación de estudiantes en esta encuesta; la calificación para el Nivel Nacional sólo responde a tres (3) estudiantes que seleccionaron este nivel.

Estos resultados se resumen gráficamente de la siguiente manera:



Gráfica 29. Calificación satisfacción general- Estudiantes

Tabla 19. Calificación satisfacción general- Estudiantes

SATISFACCIÓN GENERAL - ESTUDIANTES													
SEDE	N. estudiantes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	TOTAL SATISFACCIÓN	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy Insatisfecho	%	TOTAL INSATISFACCIÓN
Nivel Nacional	3	0	0%	1	33.3%	33%	0	0	0	0%	2	66.7%	67%
Sede Bogotá	497	132	26.6%	248	49.9%	76%	71	14.3%	28	5.6%	18	3.6%	9%
Sede Medellín	238	91	38.2%	119	50%	88%	20	8.4%	4	1.7%	4	1.7%	3%
Sede Manizales	127	44	34.6%	54	42.5%	77%	21	16.5%	7	5.5%	1	0.8%	6%
Sede Palmira	78	32	41%	38	48.7%	90%	6	7.7%	2	2.6%	0	0%	3%
Sede Amazonia	2	1	50%	0	0%	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0%
Sede Caribe	NA												
Sede Orinoquía	4	1	25%	3	75%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	9	2	22.2%	3	33.3%	56%	4	44.4%	0	0%	0	0%	0%
TOTAL	958	303		466			123		41		25		

DOCENTES

En el grupo de docentes, la mayor calificación se muestra para el Nivel Nacional, Sede Caribe y Sede Amazonia con 100%, sin embargo corresponde solo a una (1) respuesta en cada caso; las siguientes sedes con mayor calificación son Medellín y Manizales con 81% y 73% respectivamente.

Las Sedes Bogotá y Palmira muestran un resultado de 67%, lo cual indica que se requieren esfuerzos mayores por parte de la Universidad para identificar las necesidades y expectativas de este grupo y en este sentido plantear las mejoras que correspondan; Sede Orinoquía y Tumaco no contaron con participación de docentes en esta encuesta.



Gráfica 30. Calificación satisfacción general- Docentes

Tabla 20. Calificación satisfacción general- Docentes

SATISFACCIÓN GENERAL- DOCENTES													
SEDE	N. Docentes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	TOTAL SATISFACCIÓN	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy Insatisfecho	%	TOTAL INSATISFACCIÓN
Nivel Nacional	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Bogotá	101	24	23.8%	44	43.6%	67%	19	18.8%	10	9.9%	4	4%	14%
Sede Medellín	42	18	42.9%	16	38.1%	81%	5	11.9%	2	4.8%	1	2.4%	7%
Sede Manizales	22	8	36.4%	8	36.4%	73%	2	9.1%	1	4.5%	3	13.6%	18%
Sede Palmira	15	5	33.3%	5	33.3%	67%	3	20%	1	6.7%	1	6.7%	13%
Sede Amazonía	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Caribe	1	1	100%	0	0%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquia	NA												
Sede Tumaco	NA												
TOTAL	183	56											

ADMINISTRATIVOS

En cuanto al grupo de administrativos, las sedes de presencia muestran satisfacción del 100%, sin embargo esto corresponde sólo a una o dos respuestas y todas se ubican en las categorías de satisfecho y muy satisfecho; le sigue la sede Manizales con una satisfacción también del 100%, lo que corresponde a 17 encuestados clasificados en este grupo y que ubicaron sus respuestas en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”; la Sede Bogotá muestra la calificación más baja con 83%.



Gráfica 31. Calificación satisfacción general- Administrativos

Tabla 21. Calificación satisfacción general- Administrativos

SATISFACCIÓN GENERAL - ADMINISTRATIVOS													
SEDE	N. Administrativos	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	TOTAL SATISFACCIÓN	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	TOTAL INSATISFACCIÓN
Nivel Nacional	45	20	44.4%	19	42.2%	87%	4	8.9%	0	0%	2	4.4%	4%
Sede Bogotá	161	62	38.5%	71	44.1%	83%	18	11.2%	6	3.7%	4	2.5%	6%
Sede Medellín	28	16	57.1%	8	28.6%	86%	3	10.7%	0	0%	1	3.6%	4%
Sede Manizales	17	13	76.5%	4	23.5%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	14	7	50%	5	35.7%	86%	2	14.3%	0	0%	0	0%	0%
Sede Amazonía	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Caribe	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	2	2	100%	0	0%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
TOTAL	270	120		110			27		6		7%		

CONTRATISTAS

Para el caso de contratistas se aprecian resultados de satisfacción del 100% para el Nivel Nacional, sedes Palmira, Caribe, Orinoquía y Tumaco, estas tres últimas corresponden sólo a una (1) respuesta en cada sede; seguido de Sede Manizales con 78% y Sede Medellín con 77%; Sede Bogotá muestra el resultado más bajo con 67%; No hubo participación en Sede Amazonia de este grupo.



Gráfica 32. Calificación satisfacción general- Contratistas

Tabla 22. Calificación satisfacción general- Contratistas

SATISFACCIÓN GENERAL - CONTRATISTAS													
SEDE	N. Contratistas	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	TOTAL SATISFACCIÓN	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	TOTAL INSATISFACCIÓN
Nivel Nacional	5	0	0%	5	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Bogotá	39	10	25.6%	16	41%	67%	4	10.3%	7	17.9%	2	5.1%	23%
Sede Medellín	13	8	61.5%	2	15.4%	77%	1	7.7%	2	15.4%	0	0%	15%
Sede Manizales	9	4	44.4%	3	33.3%	78%	2	22.2%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	4	1	25%	3	75%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Amazonía	NA												
Sede Caribe	1	1	100%	0	0%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	2	0	0%	2	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
TOTAL	74	24		32			7		9		2		

EGRESADOS

Para las cuatro (4) sedes andinas se evidencia satisfacción entre 83% y 86%; Las sedes Amazonía, Caribe, Orinoquía y Tumaco no contaron con respuestas en este grupo, lo cual puede explicarse porque los estudiantes de estas sedes de presencia son egresados de las sedes andinas donde terminan sus estudios.



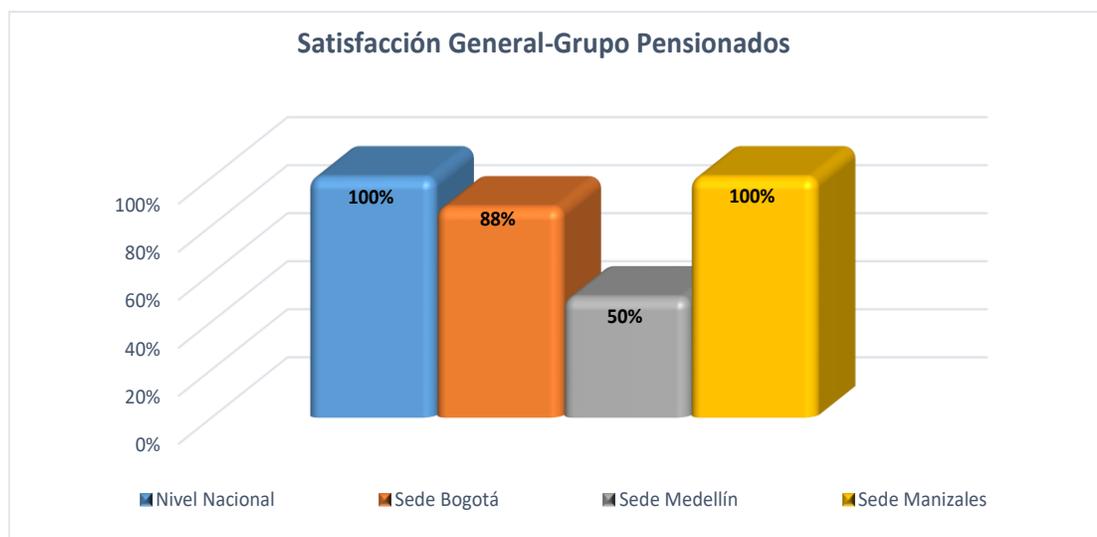
Gráfica 33. Calificación satisfacción general- Egresados

Tabla 23. Calificación satisfacción general- Egresados

SATISFACCIÓN GENERAL - EGRESADOS													
SEDE	N. Egresados	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	TOTAL SATISFACCIÓN	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	TOTAL INSATISFACCIÓN
Sede Bogotá	50	18	36%	25	50%	86%	4	8%	2	4%	1	2%	6%
Sede Medellín	13	8	61.5%	3	23.1%	85%	1	7.7%	1	7.7%	0	0%	8%
Sede Manizales	6	3	50%	2	33.3%	83%	1	16.7%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	7	2	28.6%	4	57.1%	86%	0	0%	0	0%	1	14.3%	14%
TOTAL	76	31		34			6		3		2		

PENSIONADOS

En este grupo se obtuvieron respuestas de satisfacción para Nivel Nacional (100%), sedes Bogotá (88%), Medellín (50%) y Manizales (100%), sin embargo estos resultados solo corresponden a 13 respuestas en total.



Gráfica 34. Calificación satisfacción general- Pensionados

Tabla 24. Calificación satisfacción general- Pensionados

SATISFACCIÓN GENERAL -PENSIONADOS													
SEDE	N. Pensionados	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	TOTAL SATISFACCIÓN	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	TOTAL INSATISFACCIÓN
Nivel Nacional	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Bogotá	8	4	50%	3	37.5%	88%	1	12.5%	0	0%	0	0%	0%
Sede Medellín	2	0	0%	1	50%	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0%
Sede Manizales	2	1	50%	1	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
TOTAL	13	5		6			2		0		0		

ADMITIDOS

En esta categoría se proporcionaron respuestas para las sedes Bogotá (50%), Medellín (100%), Manizales (50%) y Palmira (100%); las demás sedes no obtuvieron respuesta para este grupo, sin embargo estos resultados solo corresponden a 18 respuestas en total.



Gráfica 35. Calificación satisfacción general- Admitidos

Tabla 25. Calificación satisfacción general- Admitidos

SATISFACCIÓN GENERAL - ADMITIDO													
SEDE	N. Admitido	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	TOTAL SATISFACCIÓN	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	TOTAL INSATISFACCIÓN
Sede Bogotá	8	2	25%	2	25%	50%	2	25%	2	25%	0	0%	25%
Sede Medellín	7	5	71.4%	2	28.6%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Manizales	2	0	0%	1	50%	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	1	1	100%	0	0%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
TOTAL	18	8		5			3		2		0		

El grupo de aspirantes sólo presenta dos (2) respuestas y el grupo de exalumnos seis (6), por lo cual no se detalla el análisis.

De lo anterior se puede concluir lo siguiente:

La sede Palmira presenta importante mejora en sus calificaciones con respecto a los resultados del año anterior, sin embargo para el grupo de Docente presenta la calificación más baja con 67%

La sede Manizales presenta la mayor calificación de satisfacción en el grupo de Administrativos (después de las sedes de presencia que muestran 100% con una y dos respuestas)

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

CONFIABILIDAD

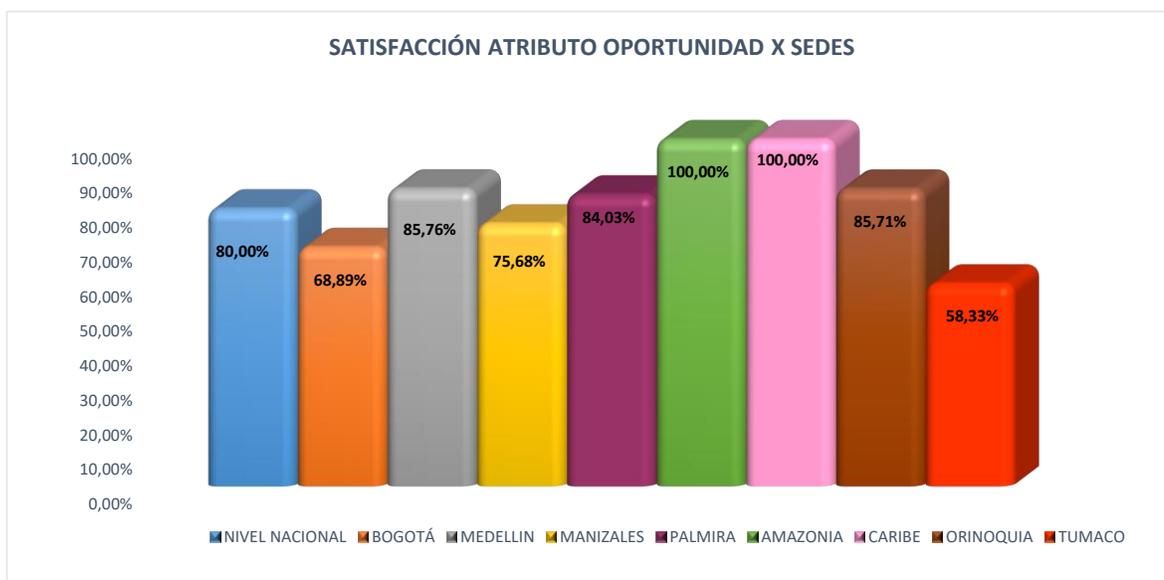
Este atributo al ser analizado por sedes, muestra las mayores calificaciones de satisfacción para Amazonía (100%), Caribe (100%) y Nivel Nacional (88.18%), seguido de Medellín (87.79%) y Sede Tumaco (87.50%); mientras que las sedes con menores calificaciones son Sede Bogotá (78.87%) y Sede Manizales (83.24%)



Gráfica 36. Satisfacción atributo confiabilidad por sedes

OPORTUNIDAD

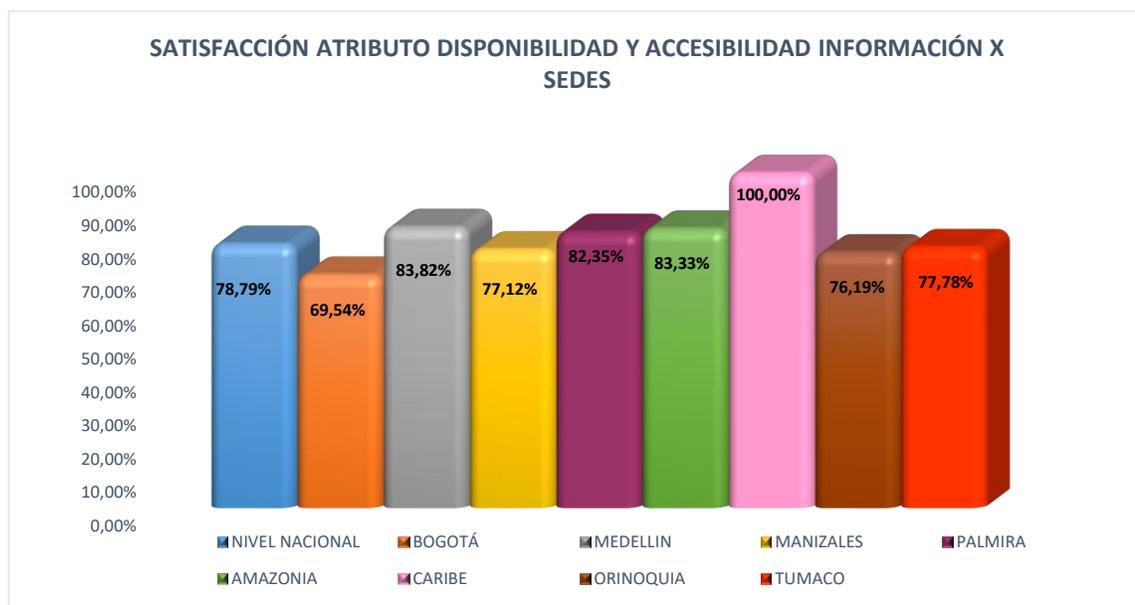
En cuanto al atributo de oportunidad, las sedes que presentan mayores calificaciones de satisfacción son Amazonía (100%) y Caribe (100%), seguida de Sede Medellín con 85.76% y Sede Orinoquía con 85.71%; las sedes con menores calificaciones en este atributo son Sede Bogotá con 68.89% y Sede Tumaco con 58.33%



Gráfica 37. Satisfacción atributo oportunidad por sedes

DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD

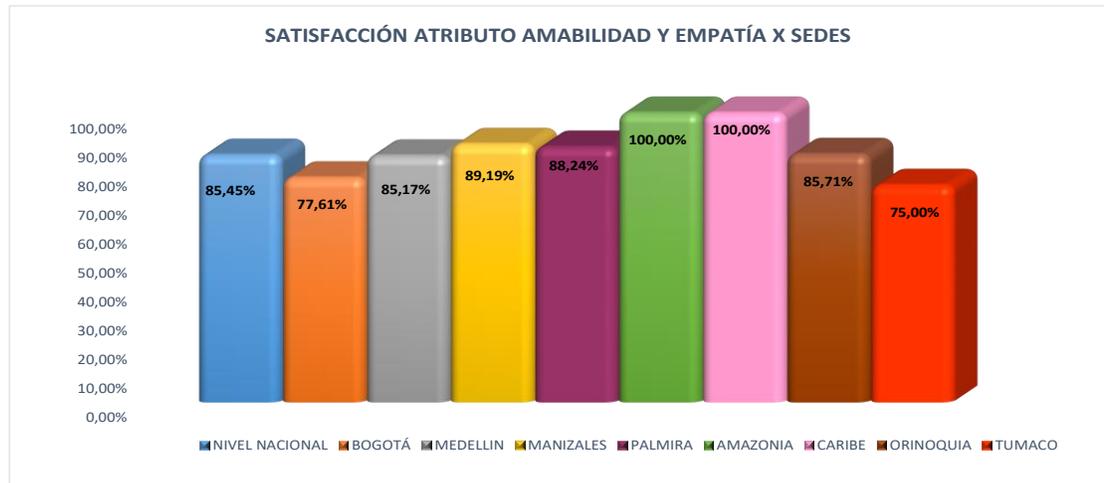
El atributo de disponibilidad y accesibilidad de la información al ser analizado por sedes muestra la calificación más alta de satisfacción para sede Caribe con 100%, seguida de Sede Medellín con 83.82%; las sedes Bogotá y Orinoquía muestran los resultados más bajos de satisfacción para este atributo, con 69.54% y 76.19%



Gráfica 38. Satisfacción atributo disponibilidad y accesibilidad de información por sedes

AMABILIDAD-EMPATÍA

El último atributo calificado corresponde a amabilidad y empatía, el cual muestra las sedes Amazonía y Caribe con la mayor calificación de satisfacción con 100%, sin embargo esto corresponde solo a cuatro (4) y tres (3) respuestas respectivamente; seguida de sede Manizales con 89.19%; Las Sedes Bogotá y Tumaco presentan los menores resultados con 77.61% y 75%.



Gráfica 39. Satisfacción atributo amabilidad por sedes

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:

Tabla 26. Resultado total evaluación atributos por sede

RESULTADO TOTAL EVALUACION 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	37	33,6%	16	29,1%	43	26,1%	20	36,4%
	Satisfecho	60	54,5%	28	50,9%	87	52,7%	27	49,1%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	4,5%	5	9,1%	21	12,7%	4	7,3%
	Insatisfecho	2	1,8%	4	7,3%	9	5,5%	3	5,5%
	Muy insatisfecho	6	5,5%	2	3,6%	5	3,0%	1	1,8%
	TOTALES	110	100%	55	100%	165	100%	55	100%
SEDE BOGOTÁ	Muy satisfecho	636	36,5%	267	30,7%	781	29,9%	357	41,0%
	Satisfecho	703	40,4%	333	38,2%	1036	39,6%	319	36,6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	209	12,0%	140	16,1%	457	17,5%	106	12,2%
	Insatisfecho	124	7,1%	73	8,4%	217	8,3%	47	5,4%
	Muy insatisfecho	70	4,0%	58	6,7%	122	4,7%	42	4,8%
	TOTALES	1742	100%	871	100%	2613	100%	871	100%
SEDE MEDELLIN	Muy satisfecho	350	50,9%	162	47,1%	436	42,2%	179	52,0%
	Satisfecho	254	36,9%	133	38,7%	429	41,6%	114	33,1%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	52	7,6%	27	7,8%	107	10,4%	29	8,4%
	Insatisfecho	17	2,5%	14	4,1%	39	3,8%	13	3,8%
	Muy insatisfecho	15	2,2%	8	2,3%	21	2,0%	9	2,6%
	TOTALES	688	100%	344	100%	1032	100%	344	100%
SEDE MANIZALES	Muy satisfecho	182	49,2%	78	42,2%	249	44,9%	107	57,8%
	Satisfecho	126	34,1%	62	33,5%	179	32,3%	58	31,4%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	35	9,5%	24	13,0%	74	13,3%	14	7,6%
	Insatisfecho								

	Insatisfecho	18	4,9%	17	9,2%	32	5,8%	4	2,2%
	Muy insatisfecho	9	2,4%	4	2,2%	21	3,8%	2	1,1%
	TOTALES	370	100%	185	100%	555	100%	185	100%
SEDE PALMIRA	Muy satisfecho	96	40,3%	36	30,3%	130	36,4%	61	51,3%
	Satisfecho	110	46,2%	64	53,8%	164	45,9%	44	37,0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	22	9,2%	11	9,2%	46	12,9%	9	7,6%
	Insatisfecho	5	2,1%	7	5,9%	14	3,9%	3	2,5%
	Muy insatisfecho	5	2,1%	1	0,8%	3	0,8%	2	1,7%
	TOTALES	238	100%	119	100%	357	100%	119	100%
SEDE AMAZONÍA	Muy satisfecho	2	25,0%	1	25,0%	2	16,7%	2	50,0%
	Satisfecho	6	75,0%	3	75,0%	8	66,7%	2	50,0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	2	16,7%	0	0,0%
	Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	TOTALES	8	100%	4	100%	12	100%	4	100%
SEDE CARIBE	Muy satisfecho	2	33,3%	1	33,3%	3	33,3%	1	33,3%
	Satisfecho	4	66,7%	2	66,7%	6	66,7%	2	66,7%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	TOTALES	6	100%	3	100%	9	100%	3	100%
SEDE ORINOQUÍA	Muy satisfecho	7	50,0%	3	42,9%	7	33,3%	5	71,4%
	Satisfecho	5	35,7%	3	42,9%	9	42,9%	1	14,3%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	14,3%	1	14,3%	5	23,8%	1	14,3%
	Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	TOTALES	14	100%	7	100%	21	100%	7	100%
SEDE TUMACO	Muy satisfecho	5	20,8%	2	16,7%	2	5,6%	3	25,0%
	Satisfecho	16	66,7%	5	41,7%	26	72,2%	6	50,0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1	4,2%	1	8,3%	8	22,2%	0	0,0%
	Insatisfecho	2	8,3%	3	25,0%	0	0,0%	3	25,0%
	Muy insatisfecho	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%
	TOTALES	24	100%	12	100%	36	100%	12	100%

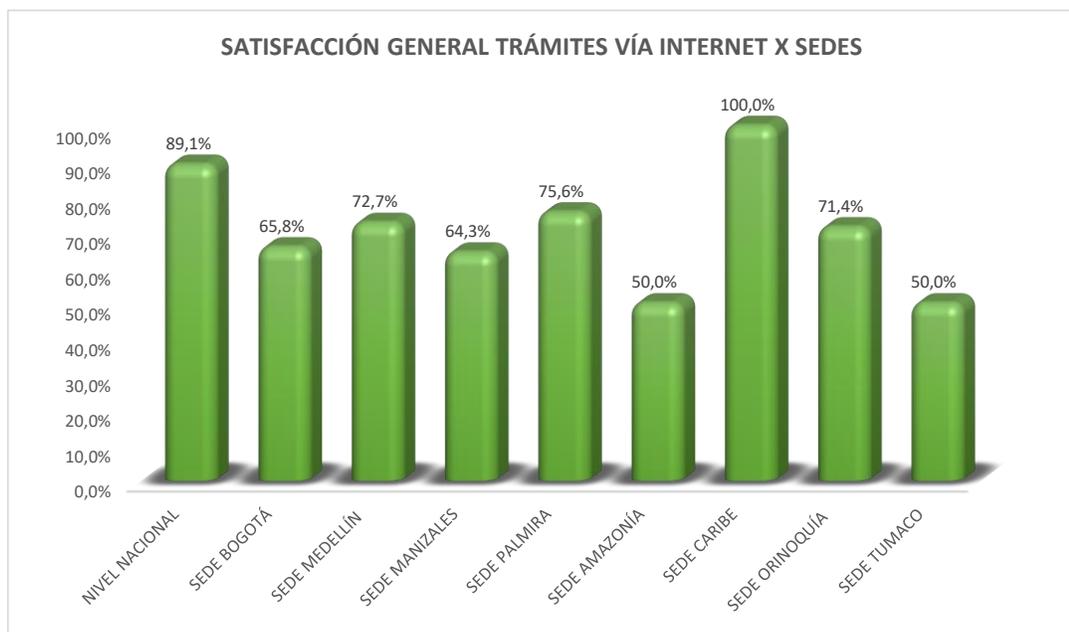
En la evaluación de atributos de servicio por sedes se encuentra que, de manera general las sedes que presentan calificaciones más altas son las Sedes de Amazonia y Caribe, sin embargo esto corresponde a sólo cuatro (4) y tres (3) respuesta obtenidas como participación en esta encuesta; la siguientes sede con calificaciones altas es la Sede Medellín.

Es importante resaltar lo ocurrido con Sede Palmira, en la presente encuesta muestra resultados de satisfacción superiores al 80%, siendo una mejora considerable en comparación con los resultados del año anterior donde se ubicó dentro de las sedes con calificaciones más bajas.

Las sedes Bogotá y Tumaco presentan las calificaciones más bajas en los atributos de servicio evaluados.

De otra parte la encuesta también permitió evaluar por sedes la satisfacción frente a los trámites que los usuarios realizan a través de internet.

En este caso la Sede Caribe muestra una calificación de 100%, sin embargo corresponde sólo a tres (3) respuestas; le sigue el Nivel Nacional 89.1% y Sede Palmira con 75.6%. Las sedes Amazonía y Tumaco presentan la más baja calificación con 50%, sin embargo equivale a un bajo número de respuestas según se ha mencionado con anterioridad.

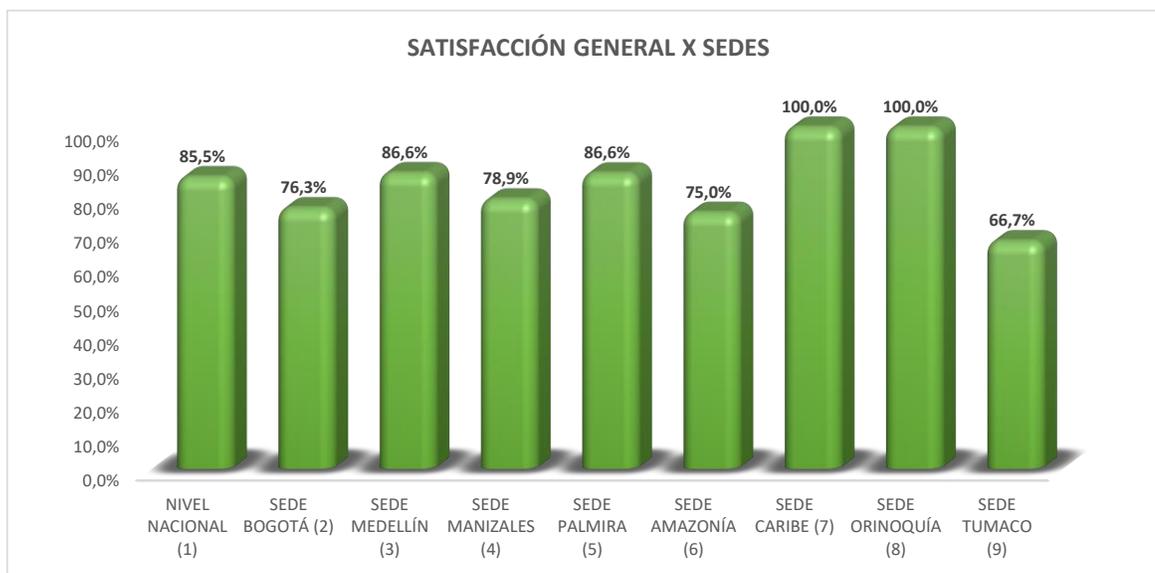


Gráfica 40. Satisfacción trámites vía internet por sedes

Tabla 27. Satisfacción trámites vía internet por sedes

	NIVEL NACIONAL		SEDE BOGOTÁ		SEDE MEDELLÍN		SEDE MANIZALES		SEDE PALMIRA		SEDE AMAZONÍA		SEDE CARIBE		SEDE ORINOQUÍA		SEDE TUMACO		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Muy satisfecho	14	25.5%	214	24.6%	109	31.7%	63	34.1%	36	30.3%	1	25%	1	33.3%	3	42.9%	1	8.3%	442
Satisfecho	35	63.6%	359	41.2%	141	41%	56	30.3%	54	45.4%	1	25%	2	66.7%	2	28.6%	5	41.7%	655
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	5.5%	173	19.9%	70	20.3%	40	21.6%	21	17.6%	1	25%	0	0%	1	14.3%	5	41.7%	314
Insatisfecho	1	1.8%	60	6.9%	17	4.9%	16	8.6%	7	5.9%	0	0%	0	0%	1	14.3%	1	8.3%	103
Muy insatisfecho	2	3.6%	65	7.5%	7	2%	10	5.4%	1	0.8%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	86
TOTAL	55	100%	871	100%	344	100%	185	100%	119	100%	4	100%	3	100%	7	100%	12	100%	1600

El análisis por sedes también permite evaluar la calificación general de satisfacción para cada una de ellas, encontrado que Sede Caribe y Orinoquia muestran un resultado de 100%, correspondiente a tres (3) y siete (7) respuestas respectivamente; seguido de Sede Medellín y Sede Palmira con 86.6%; Las sedes de Amazonía y Tumaco muestran las calificaciones más bajas con 75% y 66.7%



Gráfica 41. Satisfacción general por sedes

Tabla 28. Satisfacción general por sedes

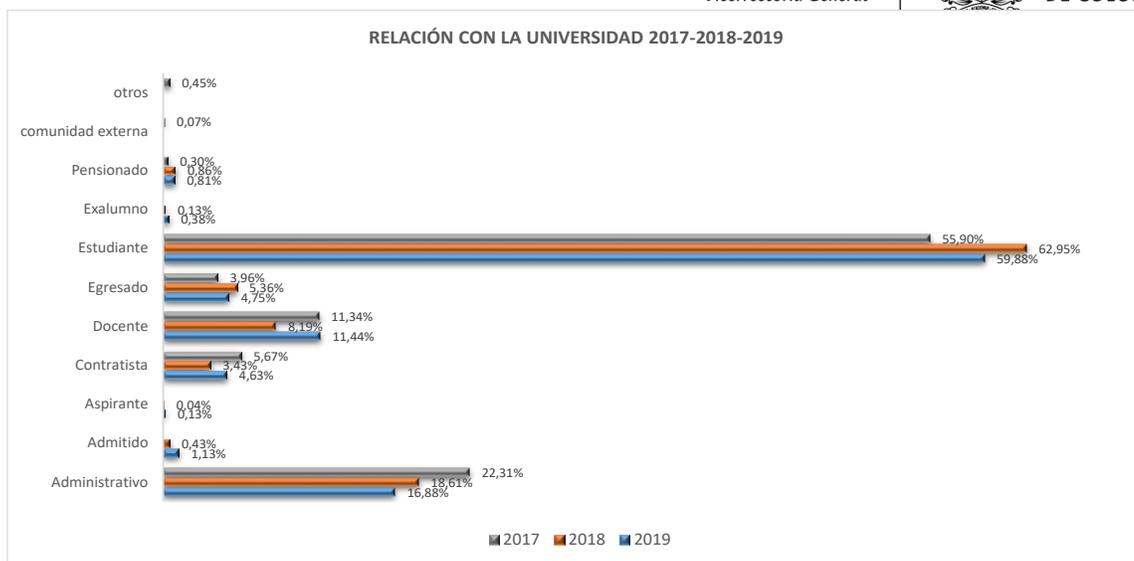
	NIVEL NACIONAL		SEDE BOGOTÁ		SEDE MEDELLÍN		SEDE MANIZALES		SEDE PALMIRA		SEDE AMAZONÍA		SEDE CARIBE		SEDE ORINOQUÍA		SEDE TUMACO		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Muy satisfecho	20	36.4%	253	29%	146	42.4%	73	39.5%	48	40.3%	1	25%	2	66.7%	3	42.9%	2	16.7%	548
Satisfecho	27	49.1%	412	47.3%	152	44.2%	73	39.5%	55	46.2%	2	50%	1	33.3%	4	57.1%	6	50%	732
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	7.3%	121	13.9%	31	9%	27	14.6%	11	9.2%	1	25%	0	0%	0	0%	4	33.3%	199
Insatisfecho	0	0%	55	6.3%	9	2.6%	8	4.3%	3	2.5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	75
Muy insatisfecho	4	7.3%	30	3.4%	6	1.7%	4	2.2%	2	1.7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	46
TOTAL	55	100%	871	100%	344	100%	185	100%	119	100%	4	100%	3	100%	7	100%	12	100%	1600

8.5. COMPARATIVO 2017-2018-2019

Teniendo en cuenta que se han realizado tres (3) mediciones con este instrumento, 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, así mismo es importante comentar que la escala de calificación de la encuesta de 2017 no incluía la opción de respuesta “ni satisfecho ni insatisfecho” sino otra denominada “parcialmente satisfecho”, tampoco se incluyó la opción de respuesta “muy insatisfecho” sino otra denominada “Inaceptable”

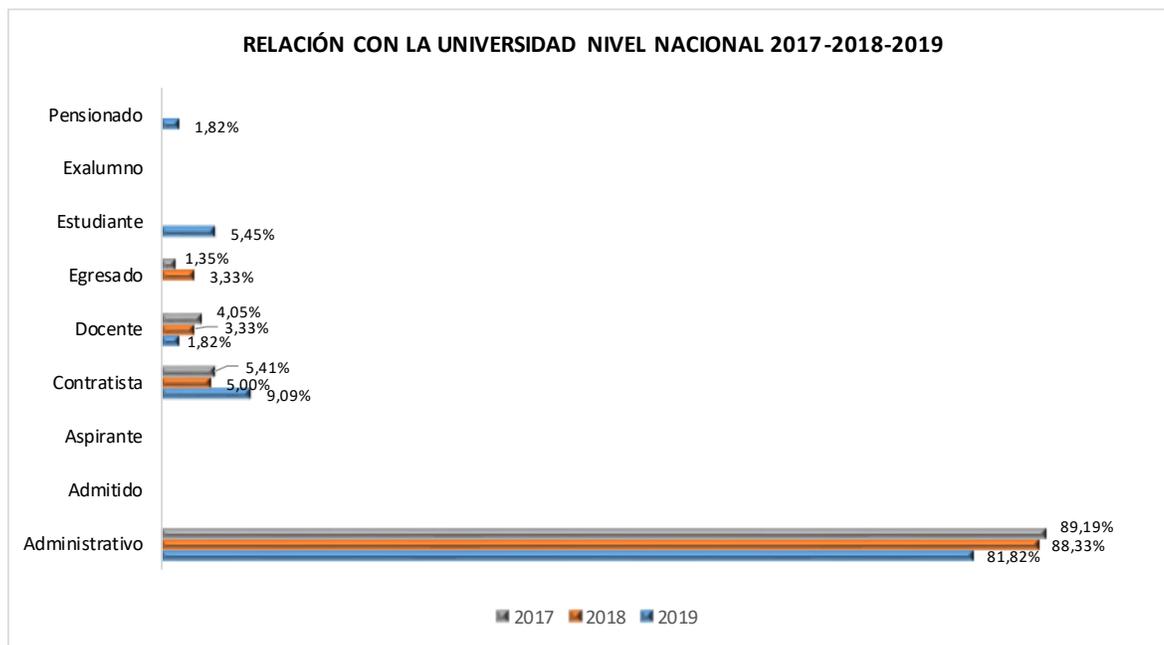
Los estudiantes muestran una disminución con respecto de la participación en 2018, sin embargo sigue siendo el principal grupo de interés y el que obtuvo mayor participación general en la encuesta de 2019; en cuanto al grupo de administrativos se evidencia una disminución en la participación de 2019 con respecto a los dos años anteriores; los docentes y contratistas por su parte, presentan un incremento en participación comparado con los resultados de 2018.



Gráfica 42. Relación con la universidad -comparativo 2017-2018-2019

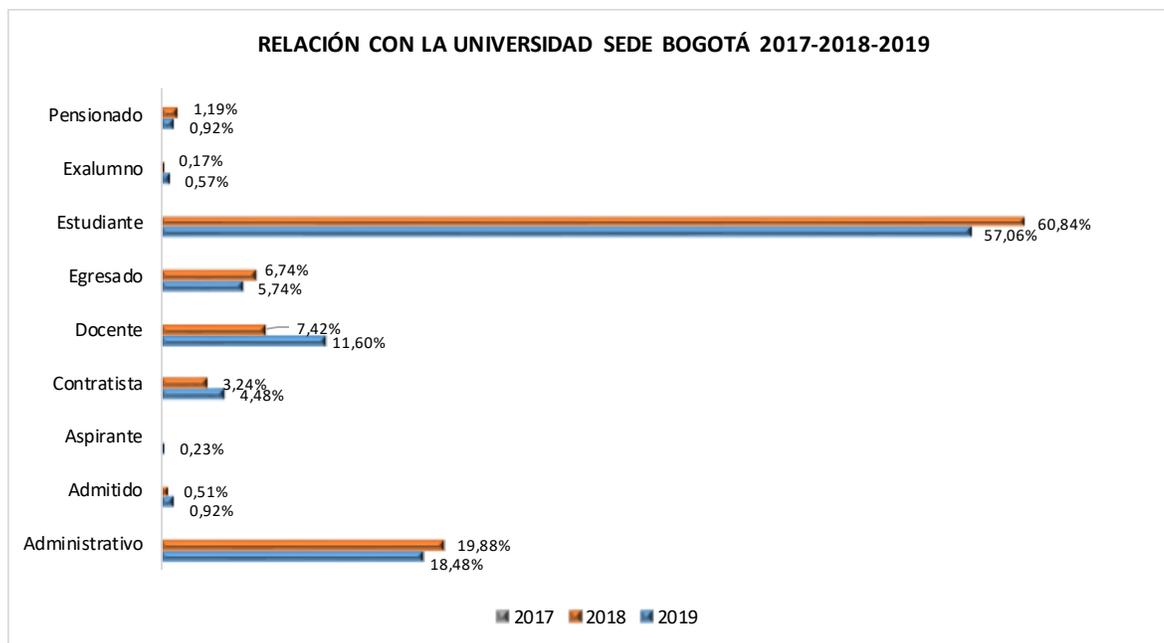
A continuación se presenta el comparativo de participación por grupos para cada una de las sedes:

NIVEL NACIONAL



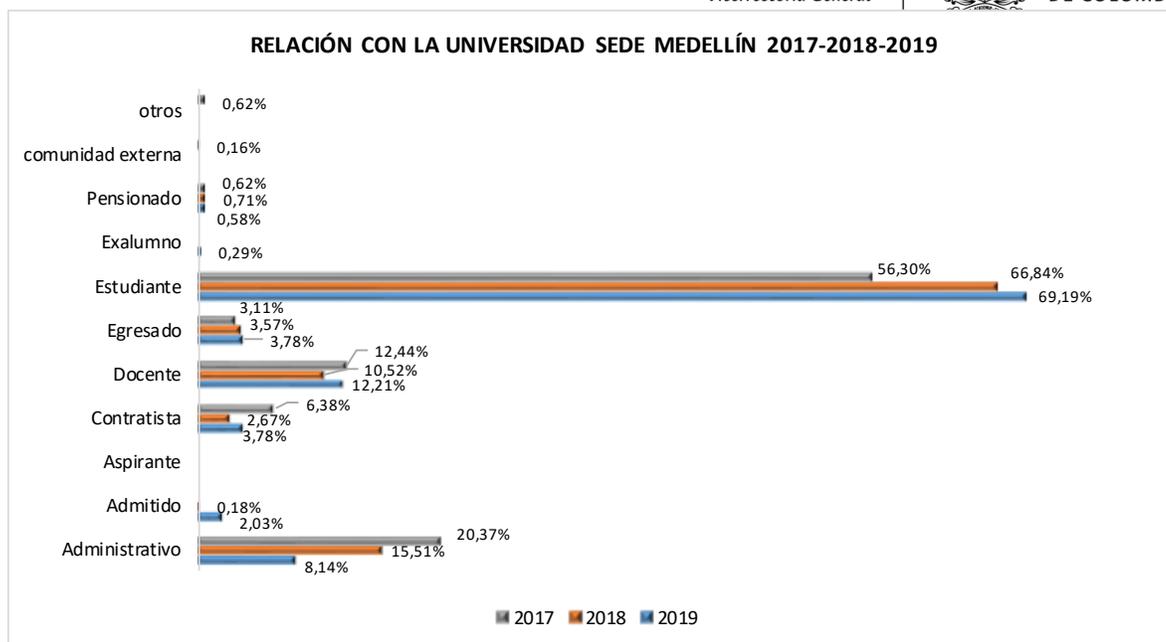
Gráfica 43. Relación con la universidad Nivel Nacional -comparativo 2017-2018-2019

SEDE BOGOTÁ



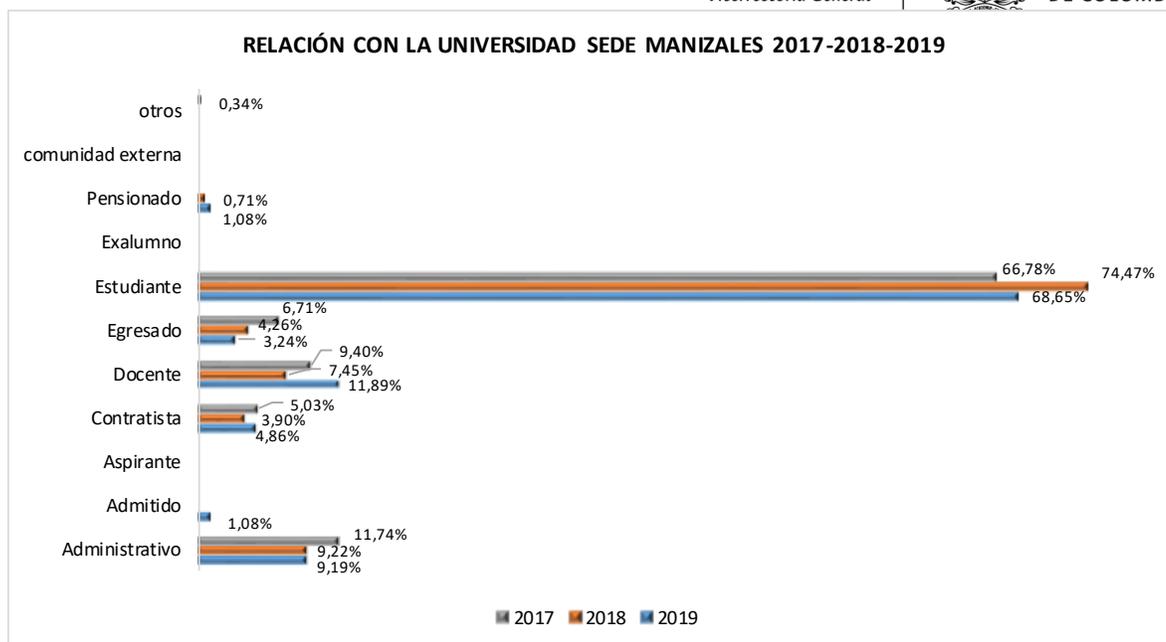
Gráfica 44. Relación con la universidad Sede Bogotá- comparativo 2017-2018-2019

SEDE MEDELLÍN



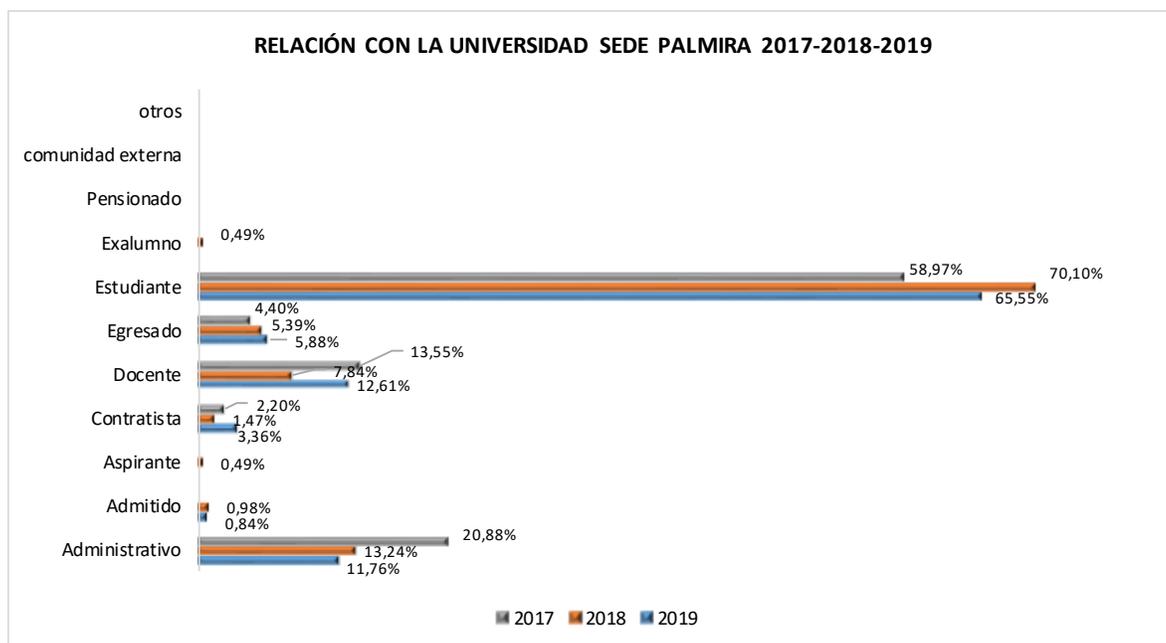
Gráfica 45. Relación con la universidad Sede Medellín- comparativo 2017-2018-2019

SEDE MANIZALES



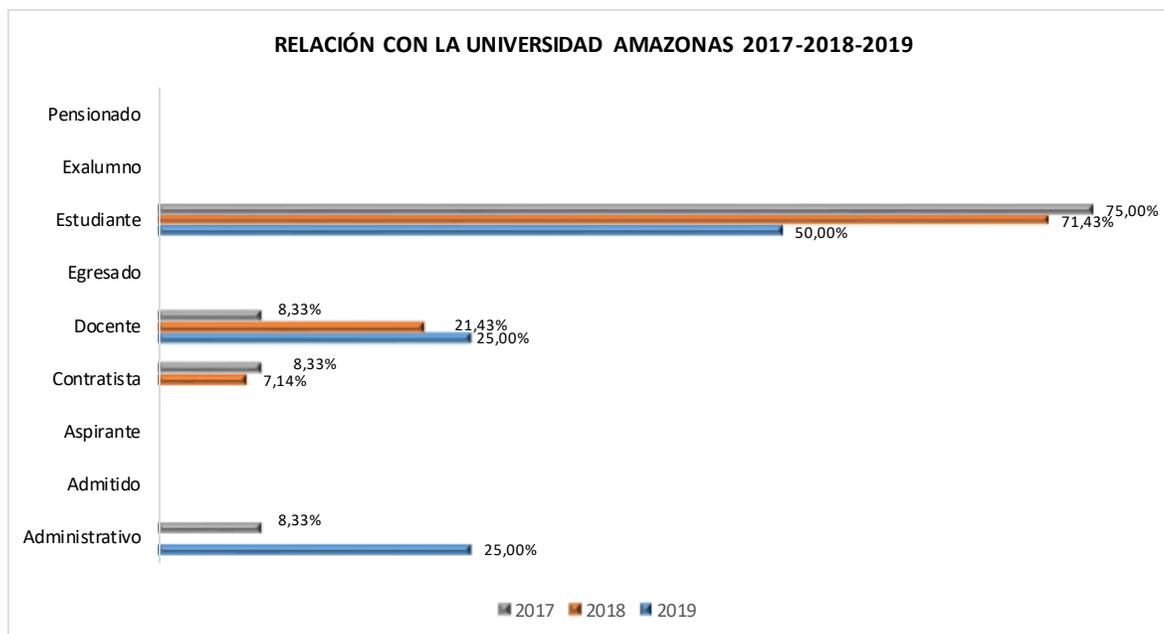
Gráfica 46. Relación con la universidad Sede Manizales- comparativo 2017-2018-2019

SEDE PALMIRA



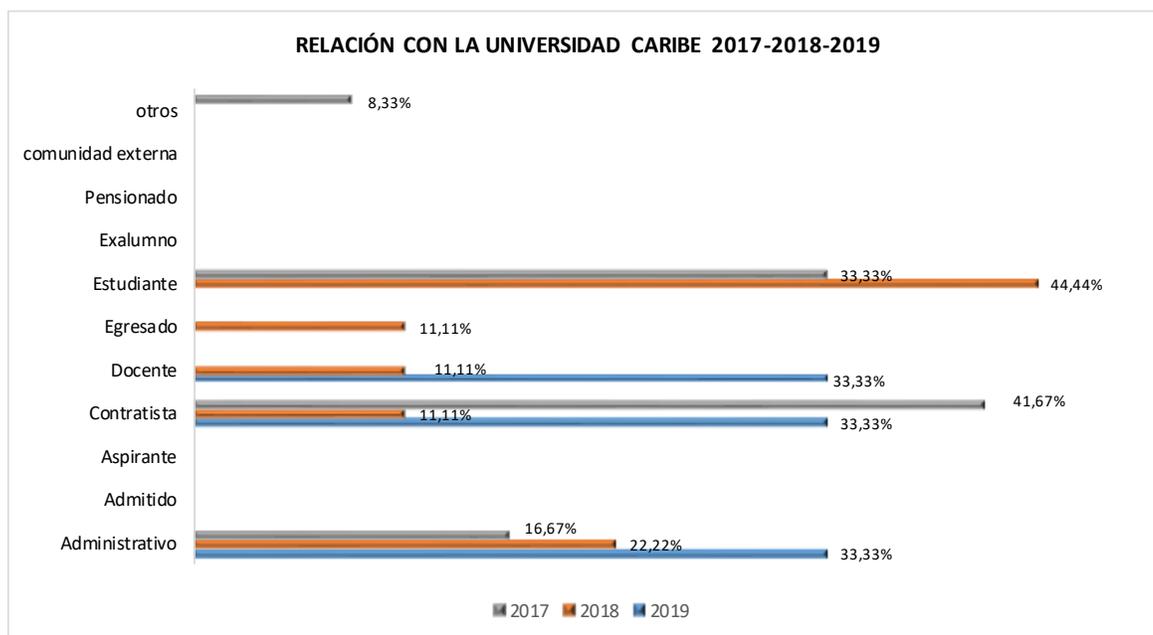
Gráfica 47. Relación con la universidad Sede Palmira- comparativo 2017-2018-2019

SEDE AMAZONÍA



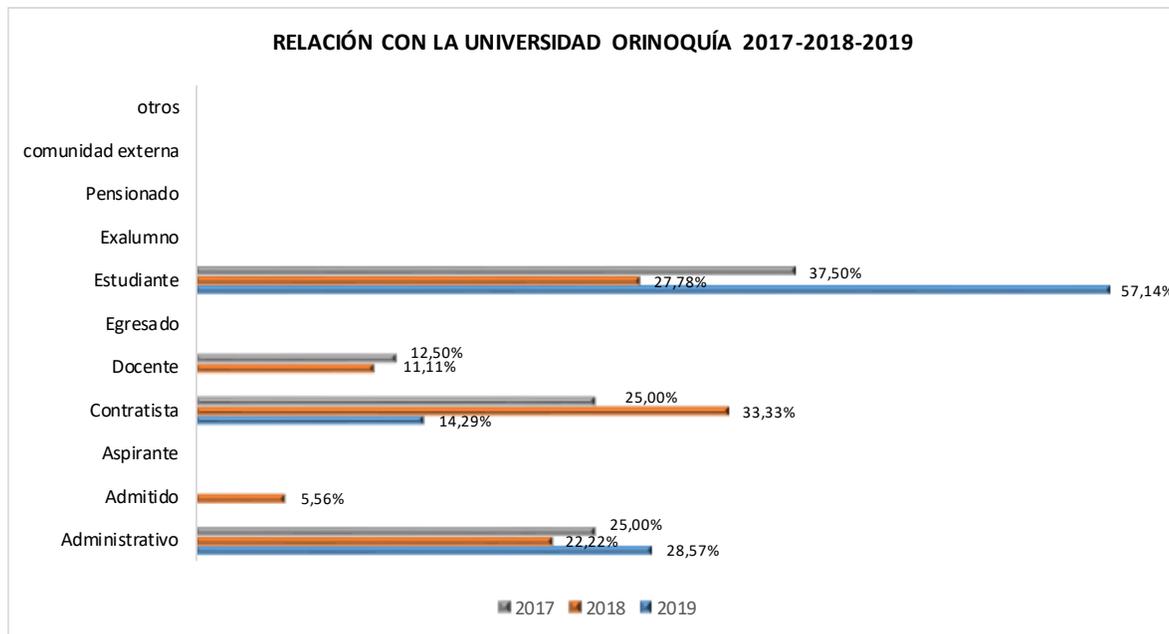
Gráfica 48. Relación con la universidad Sede Amazonía- comparativo 2017-2018-2019

SEDE CARIBE



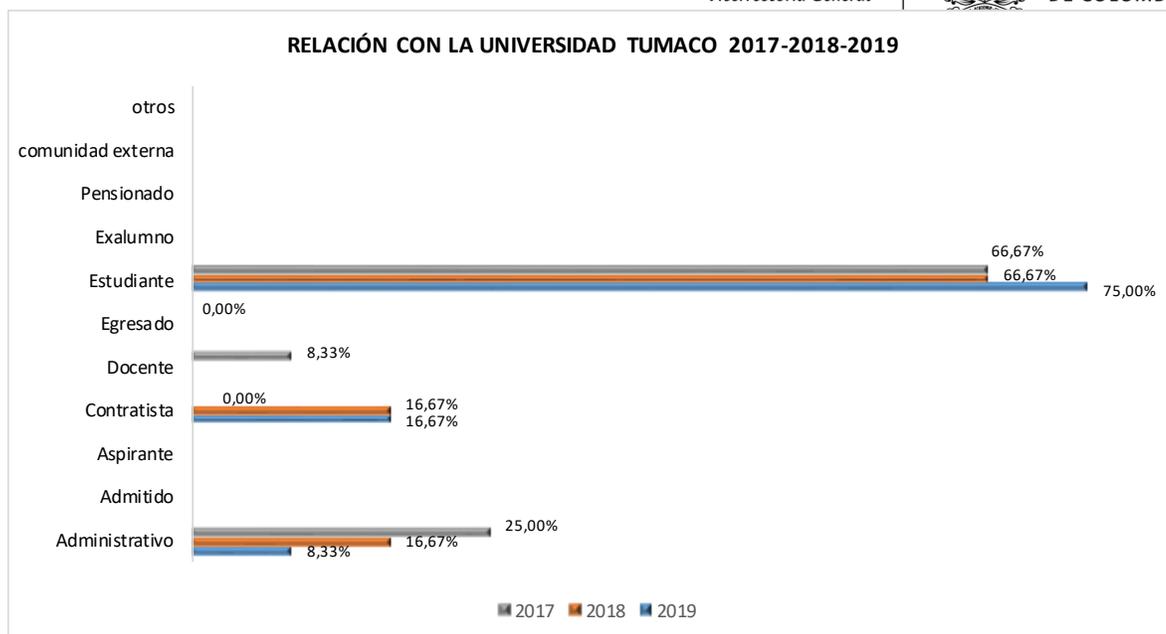
Gráfica 49. Relación con la universidad Sede Caribe- comparativo 2017-2018-2019

SEDE ORINOQUÍA



Gráfica 50. Relación con la universidad Sede Orinoquia- comparativo 2017-2018-2019

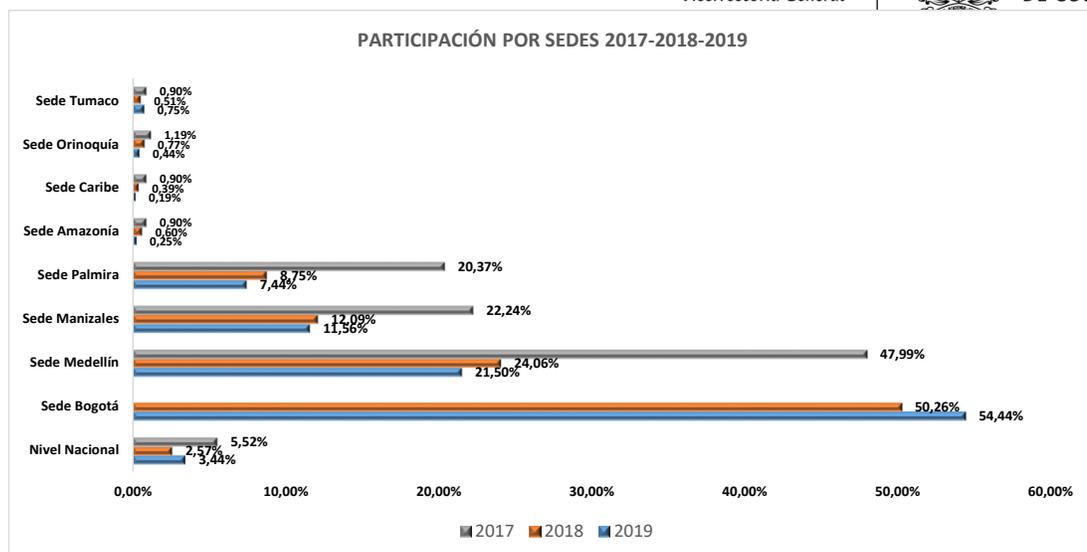
SEDE TUMACO



Gráfica 51. Relación con la universidad Sede Tumaco- comparativo 2017-2018-2019

La participación por parte de las sedes mostró una disminución en 2019 para las sedes Palmira, Medellín y Manizales; Nivel Nacional y Sede Bogotá muestran un leve incremento en la participación.

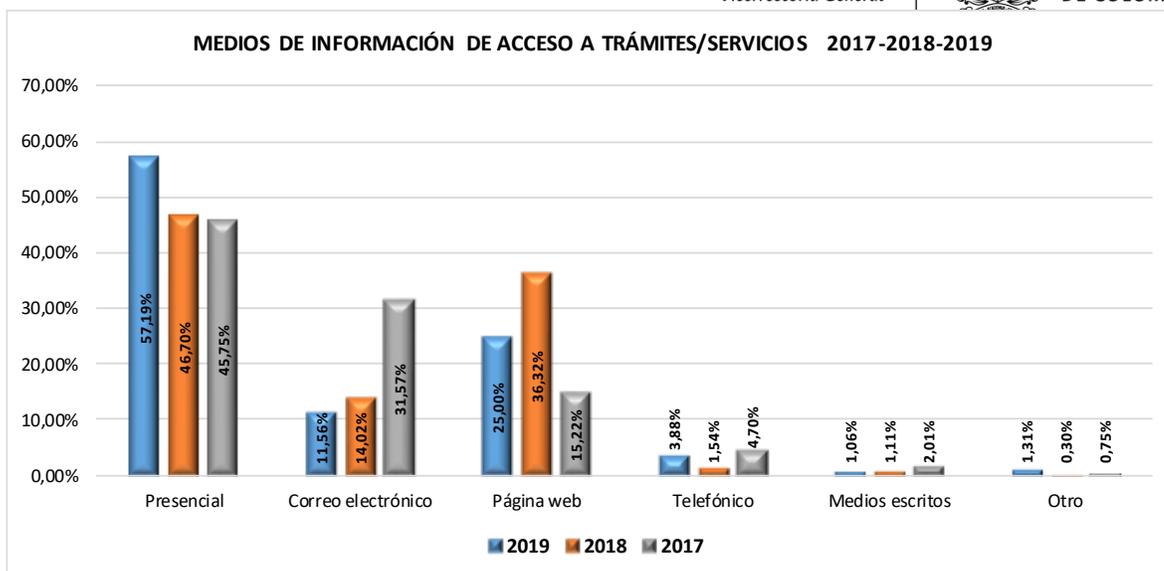
Las sedes Orinoquia, Caribe y Amazonia muestra una disminución en el número de respuestas, mientras que la sede Tumaco se ha mantenido; lo anterior puede verse en la siguiente gráfica:



Gráfica 52. Participación por sedes- comparativo 2017-2018-2019

En cuanto a los medios a través de los cuales los usuarios acceden a los trámites y servicios de la Universidad Nacional, la siguiente gráfica muestra que se sigue manteniendo la categoría “presencial” como el principal mecanismo de comunicación, el cual tiene un incremento con respecto a 2018; en cuanto el correo electrónico, el medio telefónico y medios escritos continúan teniendo una baja participación.

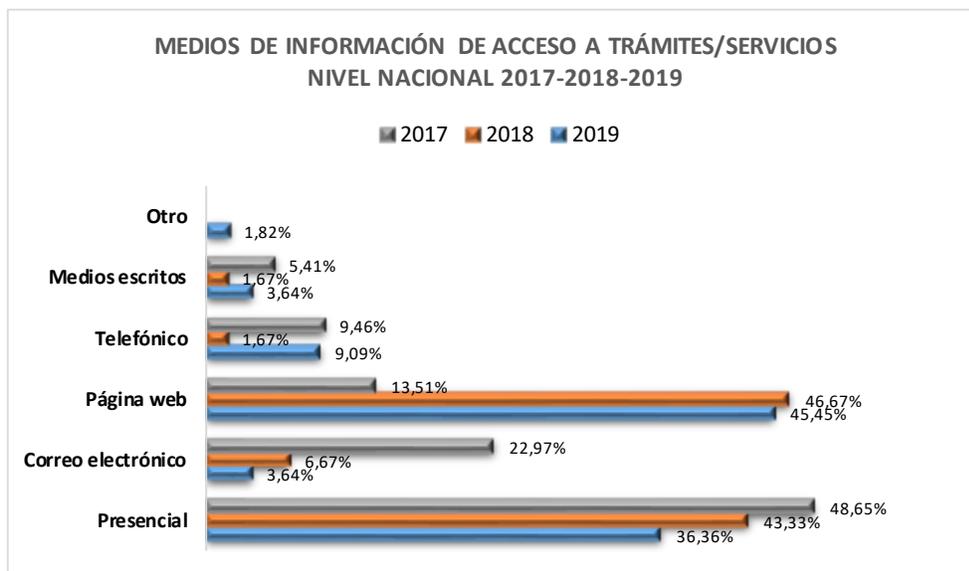
La página web si bien muestra una disminución con respecto de 2018, representa el segundo medio de comunicación más empleo por parte de los encuestados, tal como puede apreciarse en la siguiente gráfica:



Gráfica 53. Medios de acceso a los trámites/servicios- comparativo 2017-2018-2019

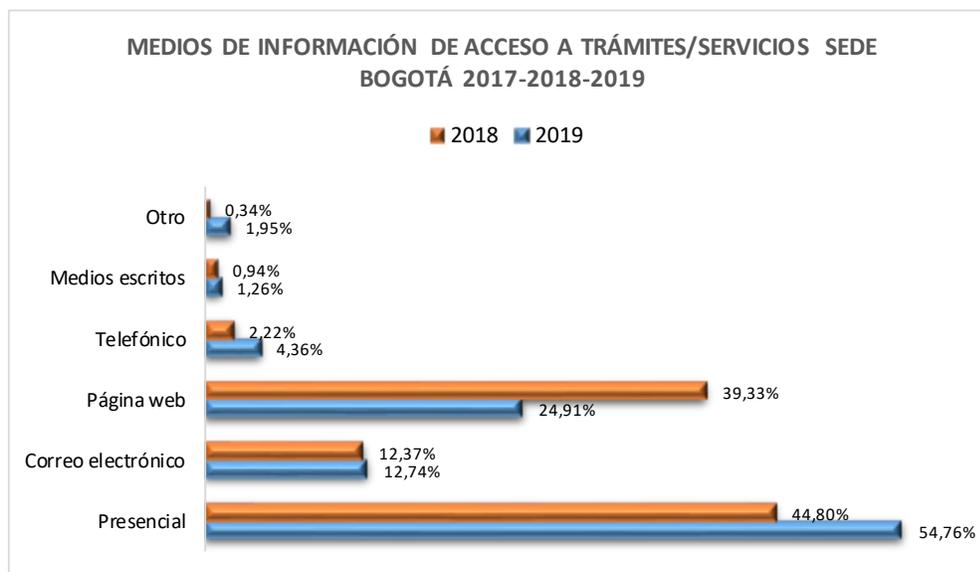
A continuación se presentan las gráficas del uso de medios de comunicación para cada una de las sedes:

NIVEL NACIONAL



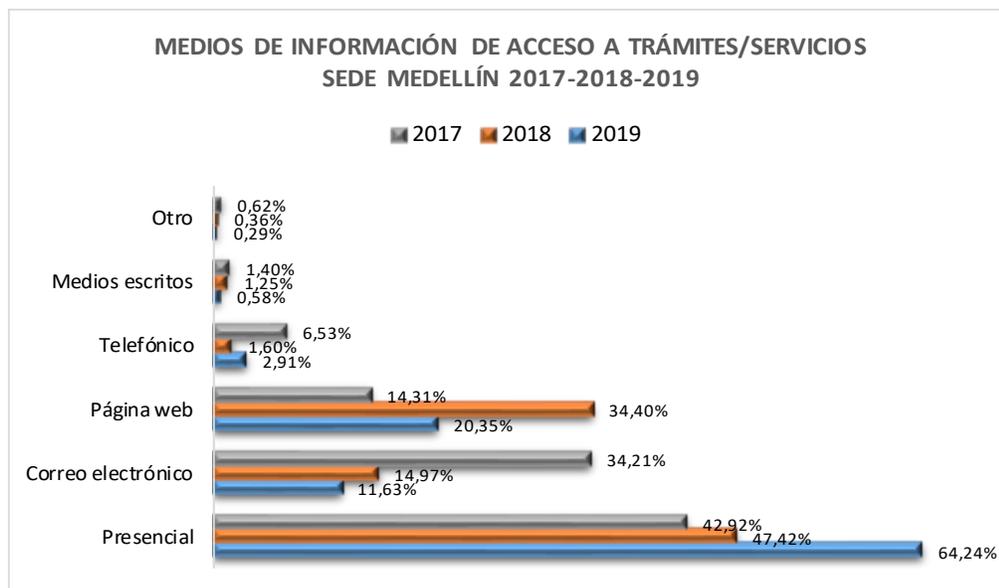
Gráfica 54. Medios de acceso a los trámites/servicios Nivel Nacional- comparativo 2017-2018-2019

SEDE BOGOTÁ



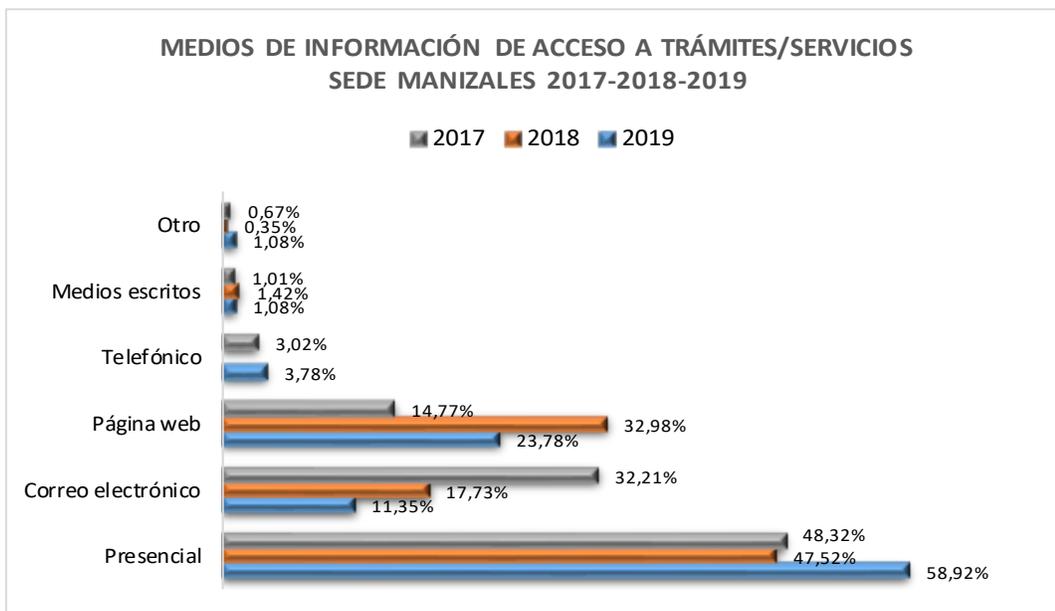
Gráfica 55. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Bogotá- comparativo 2017-2018-2019

SEDE MEDELLÍN



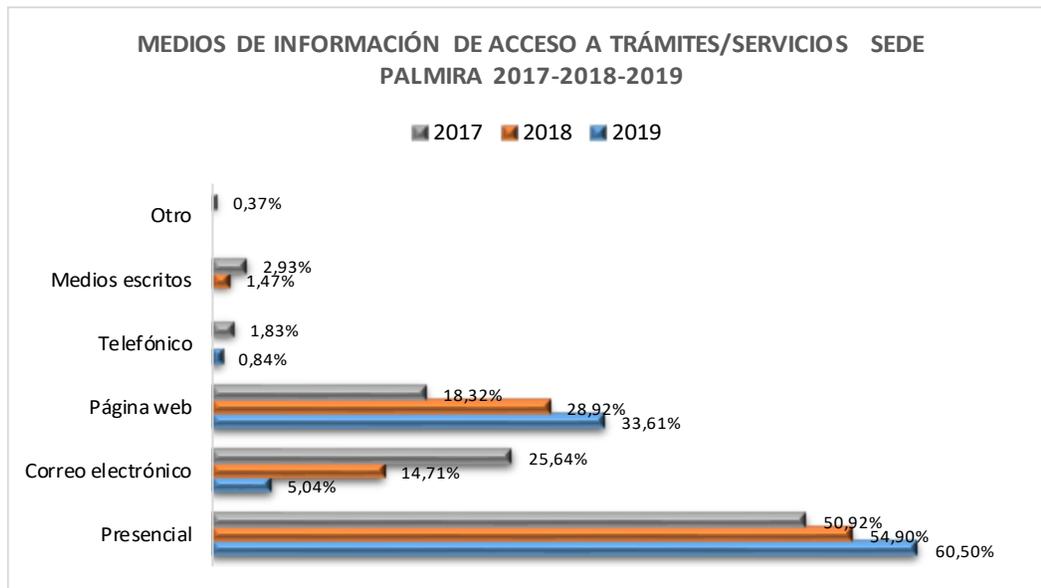
Gráfica 56. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Medellín- comparativo 2017-2018-2019

SEDE MANIZALES



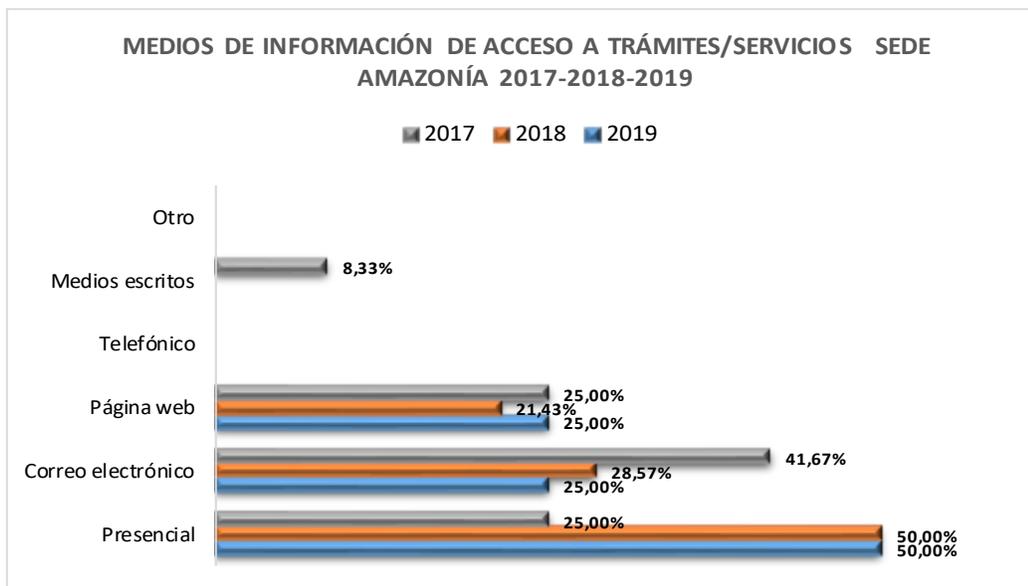
Gráfica 57. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Manizales- comparativo 2017-2018-2019

SEDE PALMIRA



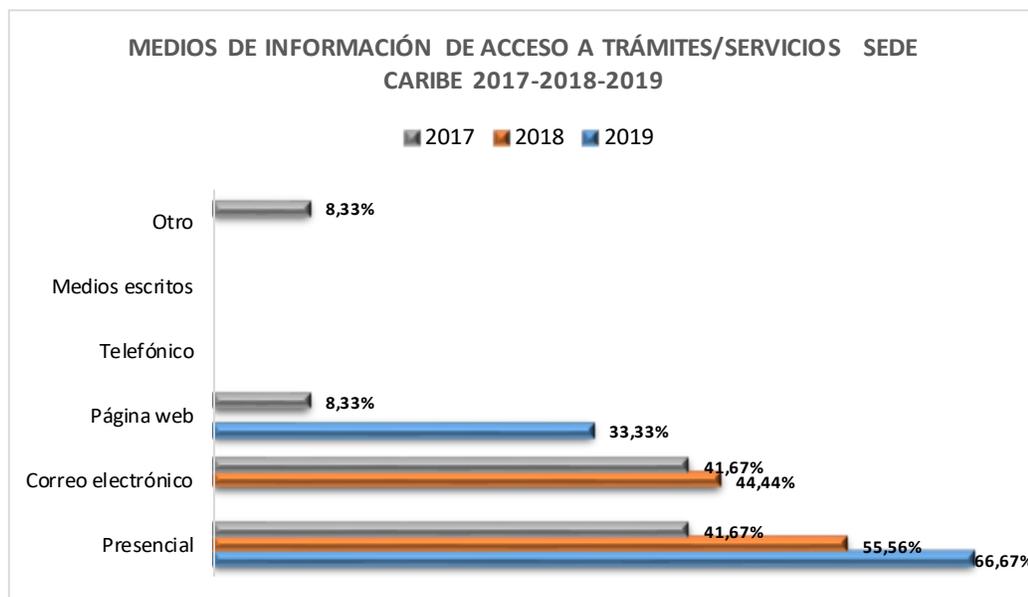
Gráfica 58. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Palmira- comparativo 2017-2018-2019

SEDE AMAZONÍA



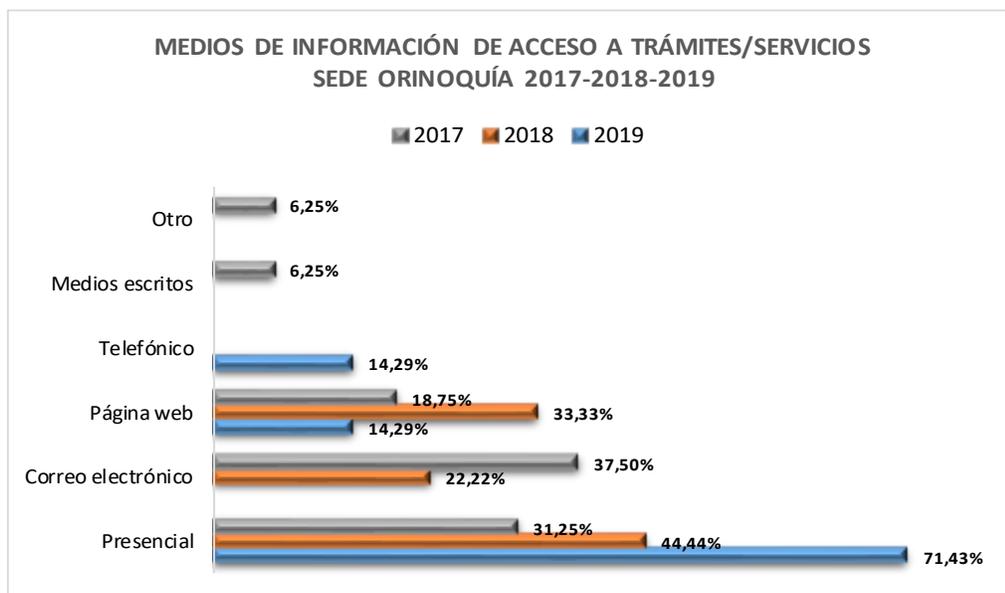
Gráfica 59. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Amazonía- comparativo 2017-2018-2019

SEDE CARIBE



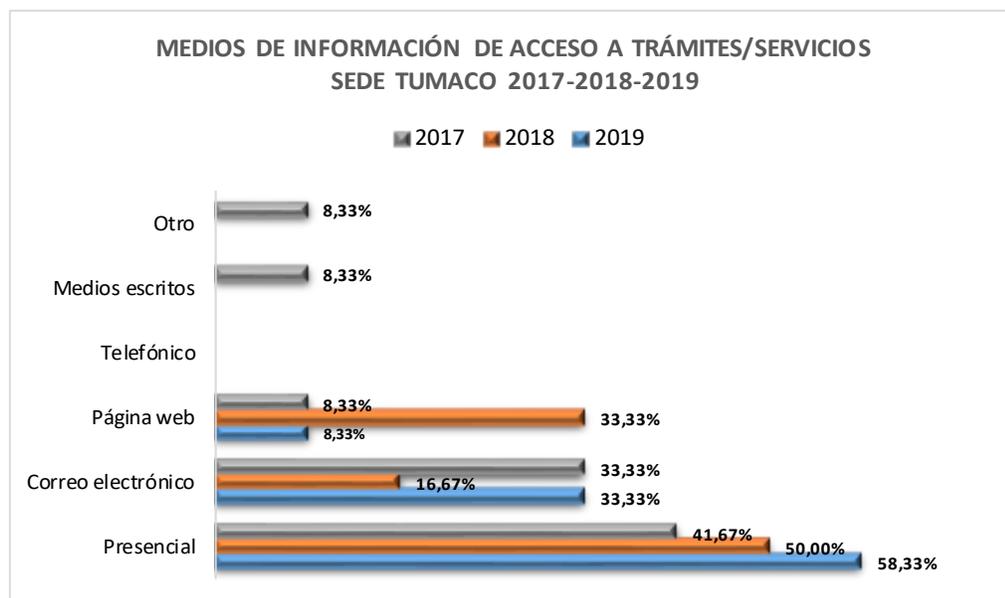
Gráfica 60. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Caribe- comparativo 2017-2018-2019

SEDE ORINOQUÍA



Gráfica 61. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Orinoquía- comparativo 2017-2018-2019

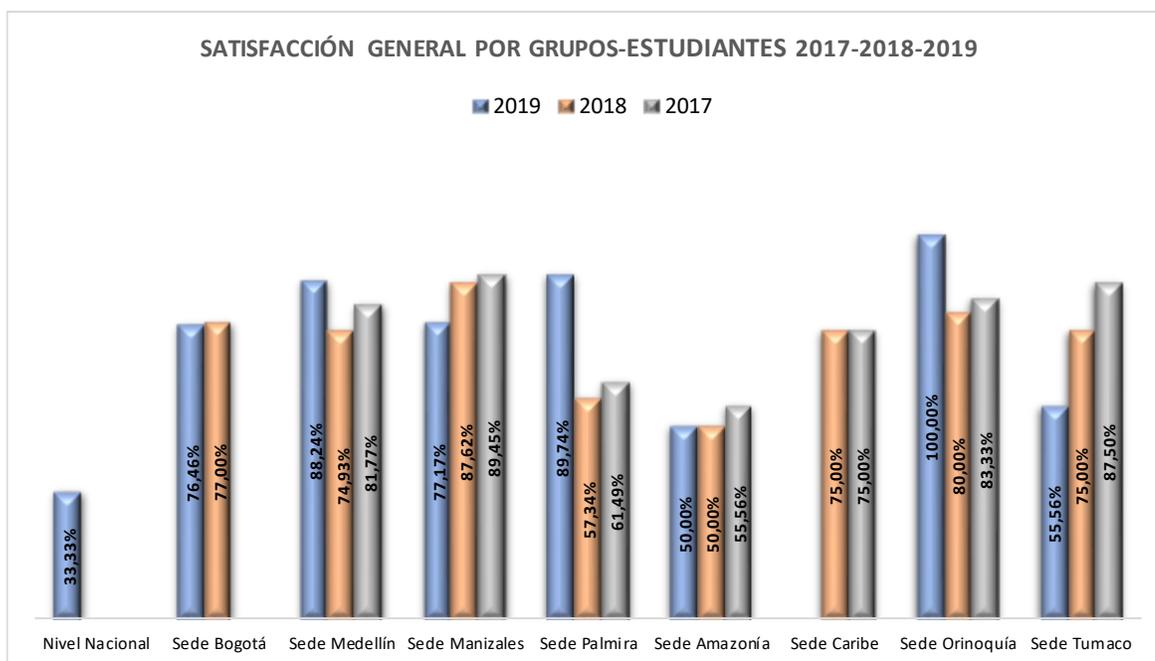
SEDE TUMACO



Gráfica 62. Medios de acceso a los trámites/servicios Sede Tumaco- comparativo 2017-2018-2019

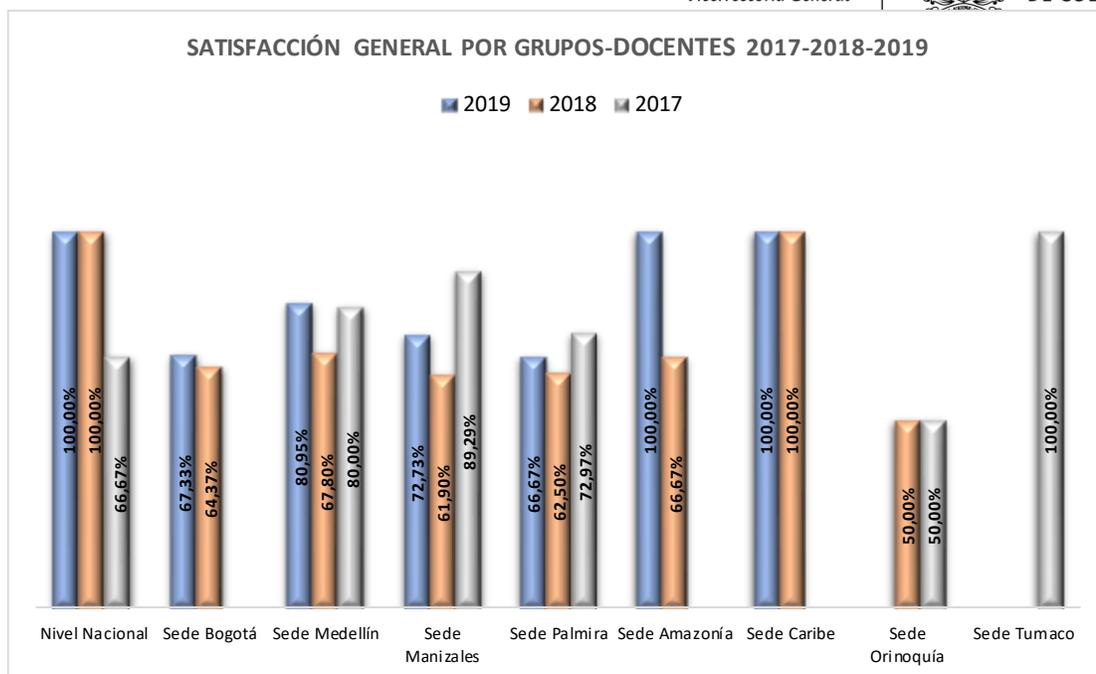
La satisfacción general también puede ser comparada por grupo de usuarios y por sedes como se muestra en las siguientes gráficas.

Para el grupo de estudiantes se evidencia una disminución para la sede Tumaco, Manizales y Bogotá; la calificación de Nivel Nacional corresponde sólo a tres (3) estudiantes en esta categoría.



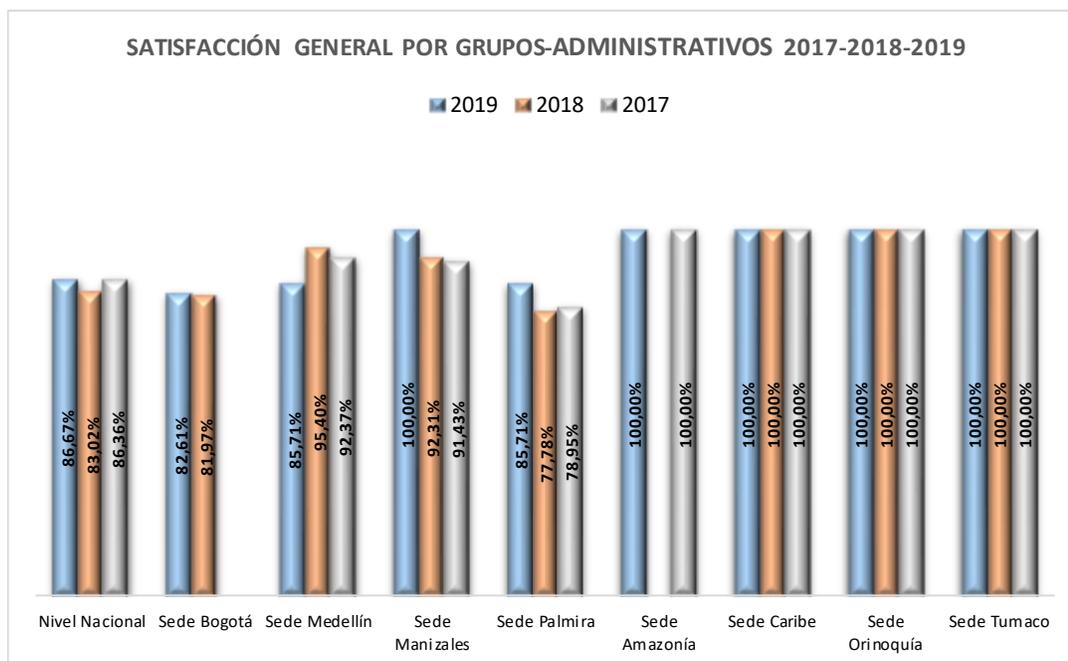
Gráfica 63. Satisfacción general Estudiantes- comparativo 2017-2018-2019

En el grupo de docentes se aprecia un incremento general en la calificación; no hubo participación en 2019 para las sedes Tumaco y Orinoquia:



Gráfica 64. Satisfacción general Docentes- comparativo 2017-2018-2019

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



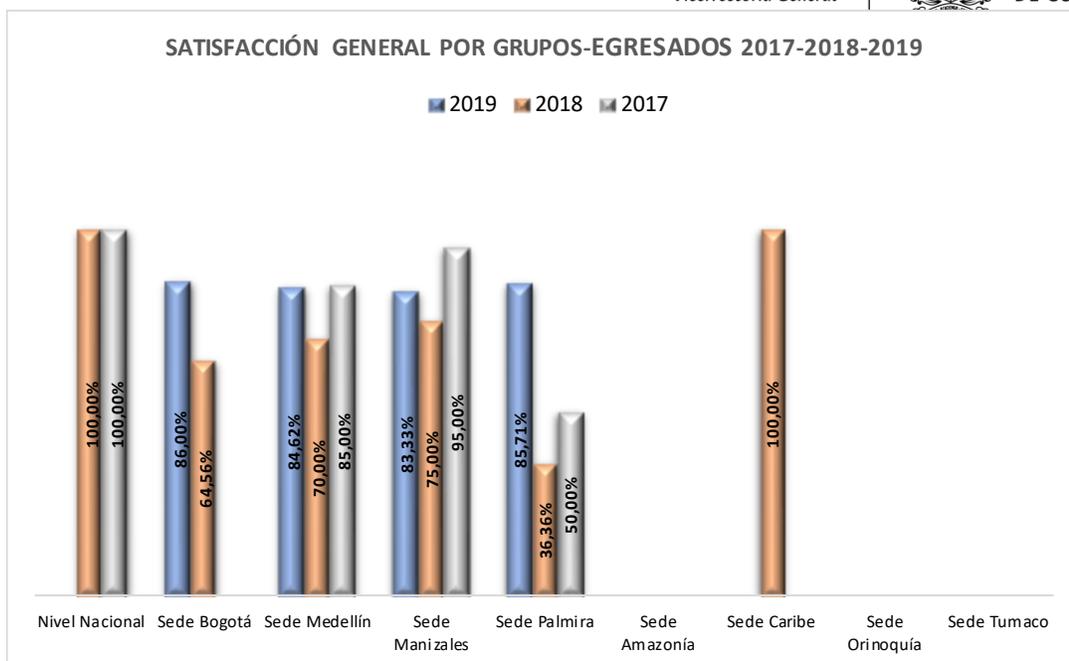
Gráfica 65. Satisfacción general Administrativos-comparativo 2017-2018-2019

Con respecto al grupo de contratistas, se presentó disminución para las sedes Manizales y Medellín; Sede Bogotá y Palmira muestran incremento en la satisfacción; no hubo participación para la sede Amazonía:



Gráfica 66. Satisfacción general Contratistas-comparativo 2017-2018-2019

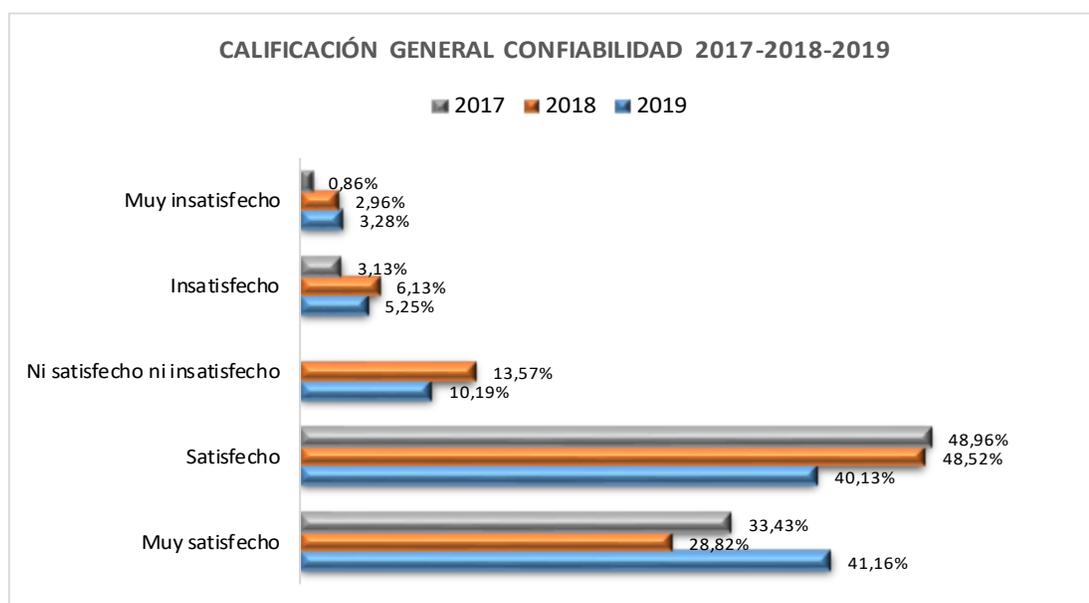
En el grupo de egresados se evidencia en 2019 incremento en las calificaciones ara las sedes andinas:



Gráfica 67. Satisfacción general Egresados-comparativo 2017-2018-2019

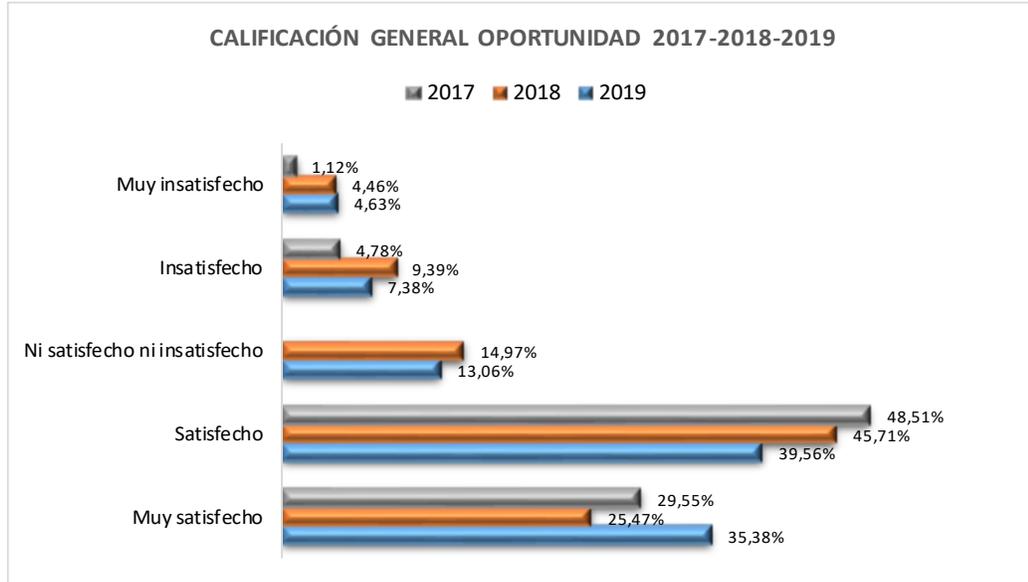
En cuanto a los atributos de servicio, se muestra a continuación el comparativo de la calificación de satisfacción obtenida en los años 2017-2018-2019:

CONFIABILIDAD: Aumentó la distribución para la categoría de “muy satisfecho”



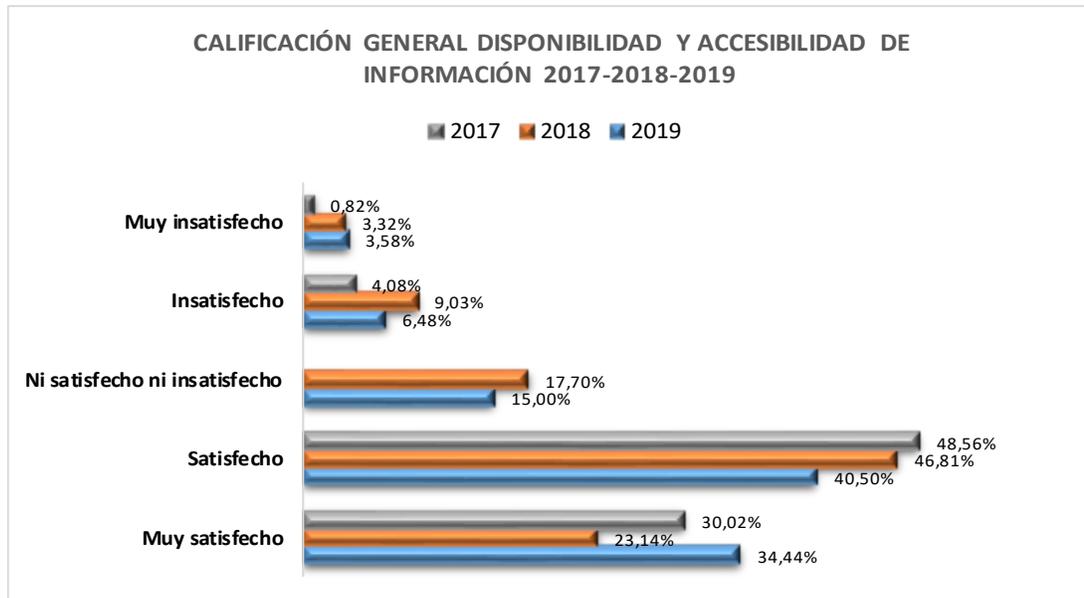
Gráfica 68. Satisfacción general atributo confiabilidad-comparativo 2017-2018-2019

OPORTUNIDAD: Aumentó la distribución para la categoría de “muy satisfecho”, disminuyeron las categorías de insatisfecho.



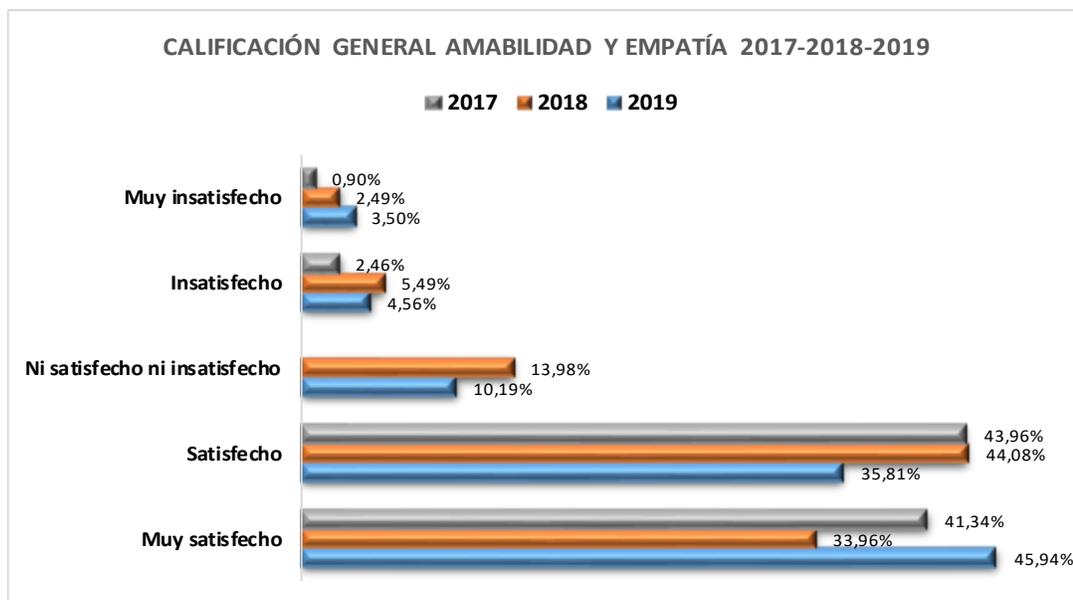
Gráfica 69. Satisfacción general atributo oportunidad-comparativo 2017-2018-2019

DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD DE INFORMACIÓN: Aumentó la distribución para la categoría de “muy satisfecho”, disminuyeron las categorías de insatisfecho.



Gráfica 70. Satisfacción general atributo disponibilidad y accesibilidad de la información-comparativo 2017-2018-2019

AMABILIDAD-EMPATÍA: Aumentó la distribución para la categoría de “muy satisfecho”



Gráfica 71. Satisfacción general atributo amabilidad y empatía -comparativo 2017-2018-2019

Al comparar los resultados de 2017, 2018 y 2019 se encuentra un importante incremento en la categoría de “muy satisfecho” y una disminución especialmente en las categorías de “ni satisfecho ni insatisfecho” e “insatisfecho”

Por lo anterior es importante mantener y mejorar continuamente las estrategias en este tema de tal forma que se trabaje en todas las sedes y todas las dependencias en pro del servicio.

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 como elementos para ser mejorados, están relacionados con las siguientes temáticas:

- **Funcionarios:** competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio, capacitación, puntualidad en la atención.
- **Información:** Disponibilidad, claridad, oportunidad, actualización de páginas web, disponibilidad de sistema de información
- **Trámites-procedimientos:** Agilidad, efectividad, oportunidad, burocracia, automatización,
- **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 (ver archivo Excel).

9. ANEXOS

Anexo 1. Base de datos y tabulación.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De manera general se evidencia una mejora en la percepción de satisfacción de los usuarios, lo cual indica que fueron positivos los esfuerzos y las actividades desarrolladas durante los años 2017 y 2018 en el marco del programa de trámites y servicios.
- El principal factor a resaltar es el comportamiento de la sede Palmira, en esta encuesta de 2019 muestra un incremento en las calificaciones de satisfacción en casi todos los elementos evaluados, lo cual constituye un hecho relevante dado que en el año 2018 quedó dentro de las calificaciones más bajas.
- En los atributos de servicio, aumentó la distribución para la categoría de “muy satisfecho” y disminuyeron las categorías de insatisfecho.
- Los cuatro (4) atributos de servicio no superan en la calificación total el 81%, los mayores esfuerzos de mejora deberían enfocarse en disponibilidad y accesibilidad de la información y oportunidad, los cuales obtuvieron una menor calificación.

- Es importante en cada sede realizar análisis específicos de necesidades y expectativas, con el propósito de focalizar de mejor manera las estrategias y mantener así la satisfacción de los usuarios.
- La participación por parte de las sedes de presencia sigue siendo muy baja.
- Es importante prestar atención y tomar acciones con respecto de la satisfacción de los trámites en internet, esta pregunta de manera general en todas las sedes muestra una baja calificación.
- De manera general, la sede Bogotá reporta las calificaciones más bajas en comparación con las demás sedes.
- Algunas de las sugerencias que pueden extraerse de los resultados de la encuesta y que podrían desarrollarse al interior de la universidad son:
 - Contar con un chat virtual que permita una comunicación en tiempo real con los usuarios y una orientación efectiva.
 - Contar con uno o más puntos de atención o de orientación personal en el campus de la sede Bogotá y en los edificios administrativos.
 - Desarrollar actividades de automatización y aumentar los pagos en internet

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.
- Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento de medición de satisfacción del usuario U.PR.15.001.13, Versión 00
- 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>)