

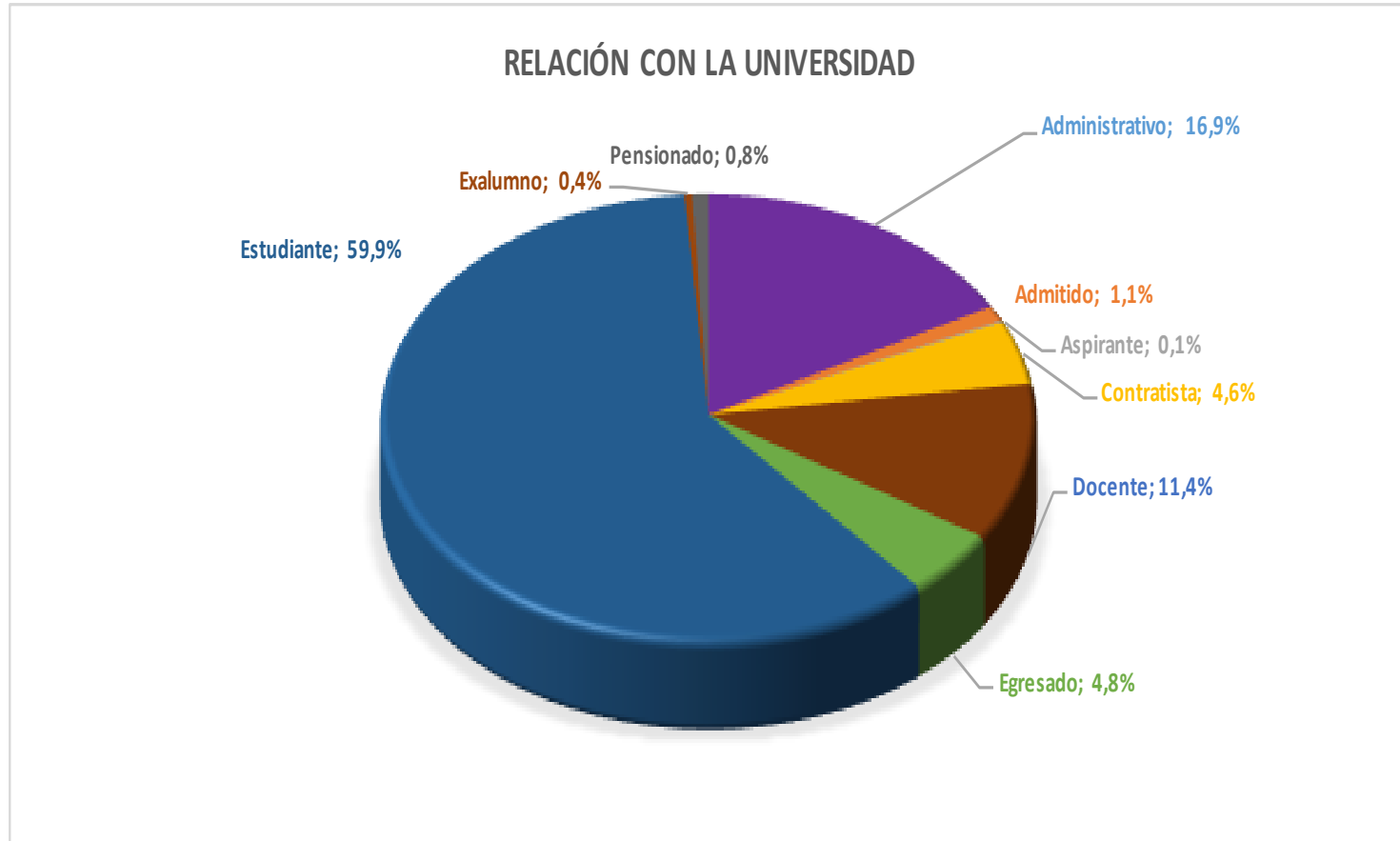
# ENCUESTA SATISFACCIÓN 2019

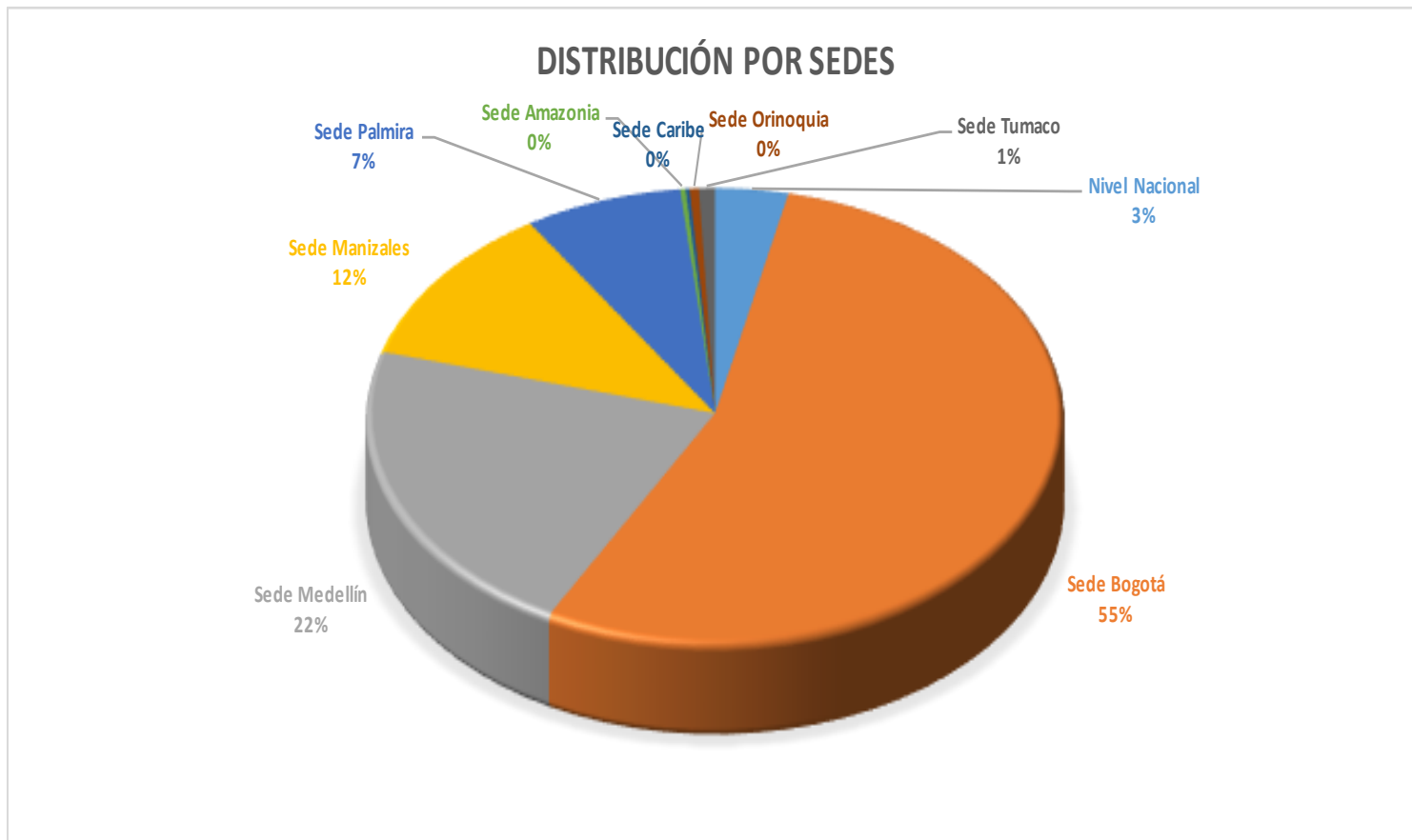
Septiembre 2019

Coordinación SIGA Nivel Nacional

Vicerrectoría General

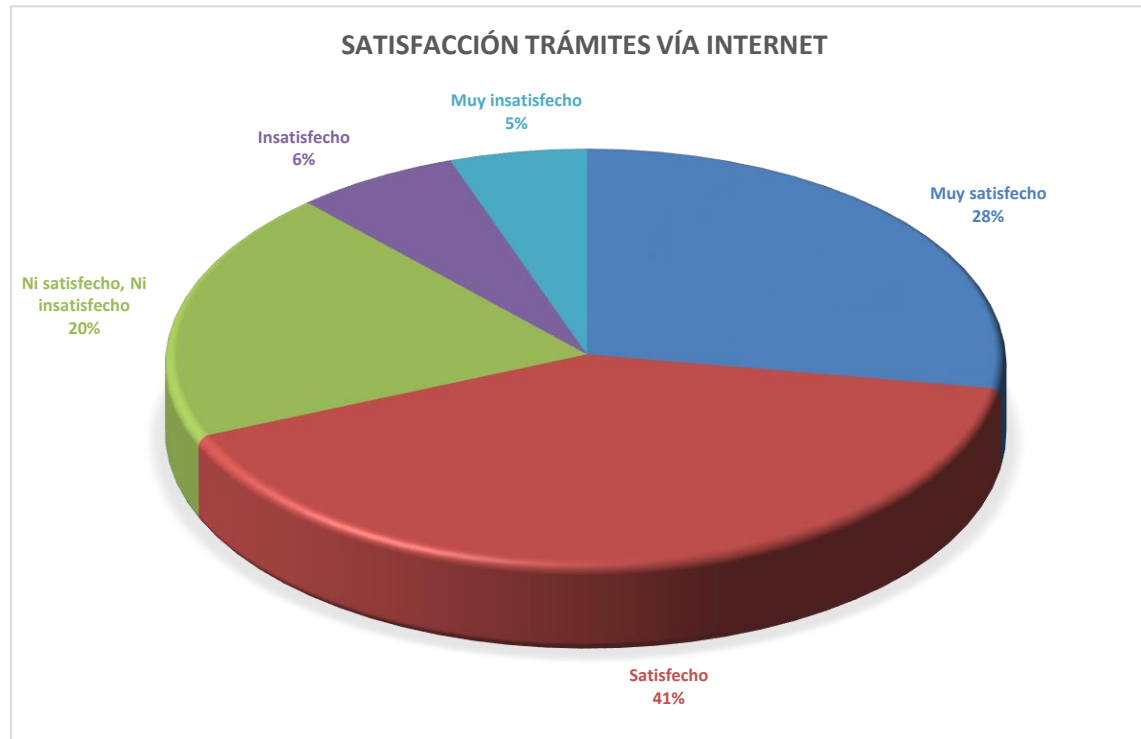
# RESULTADOS GENERALES ENCUESTA 2019

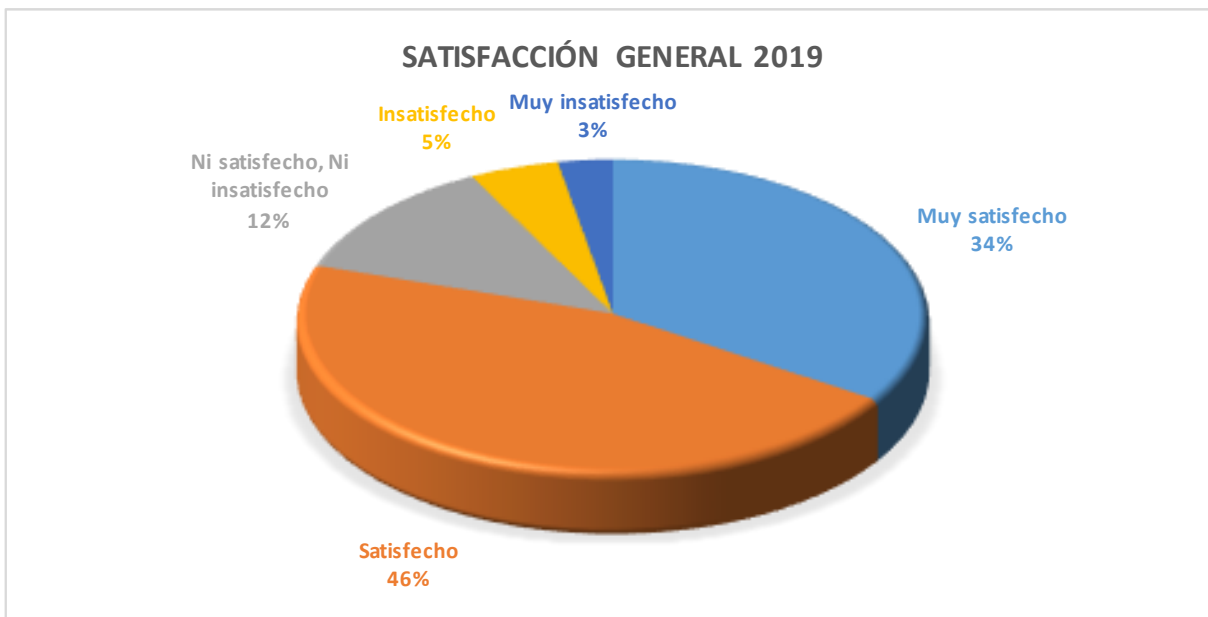






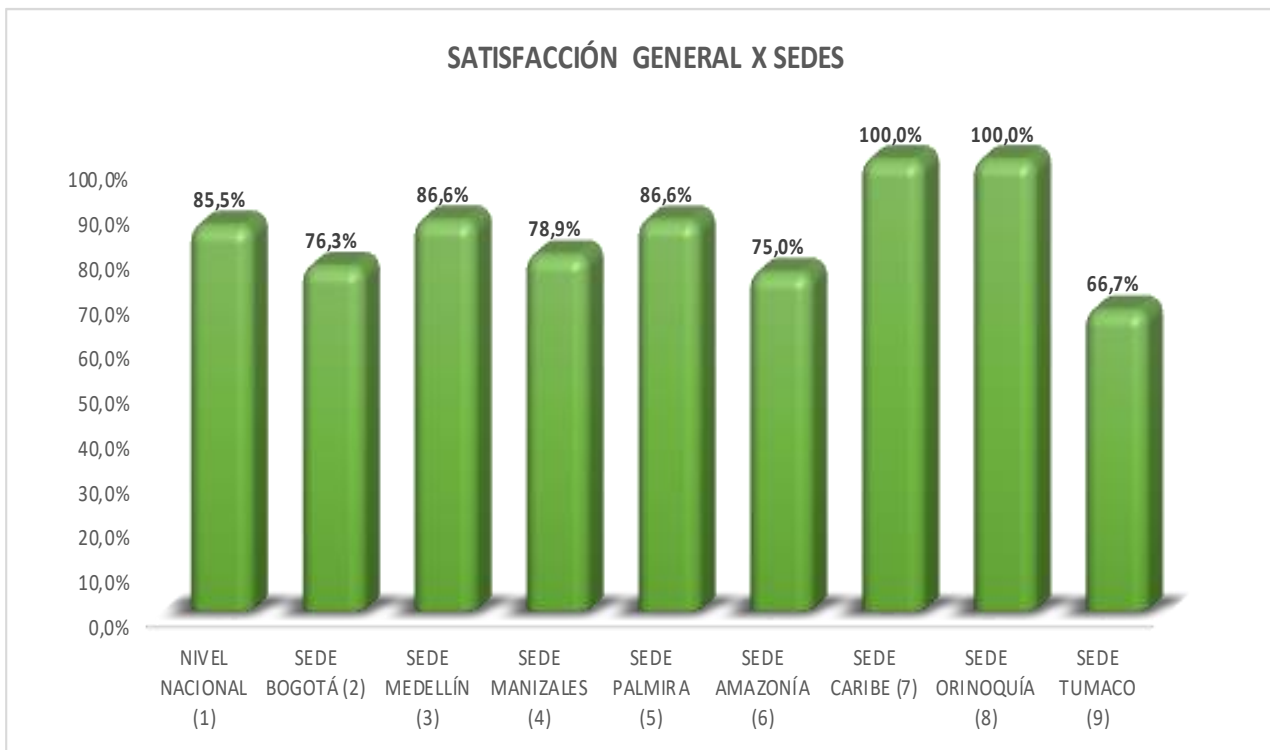


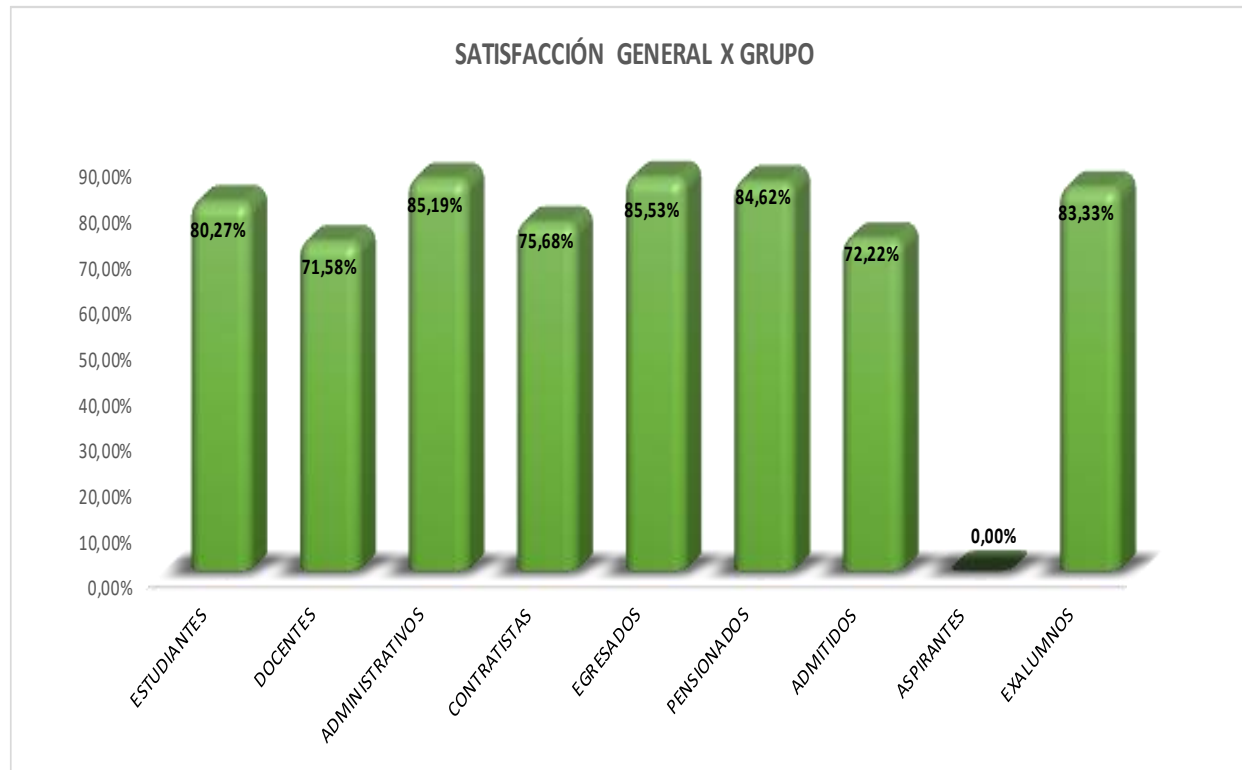




2017	2018	PROMEDIO ENCUESTAS (Plan de Desarrollo 2018)	2019
82%	76%	79%	80%



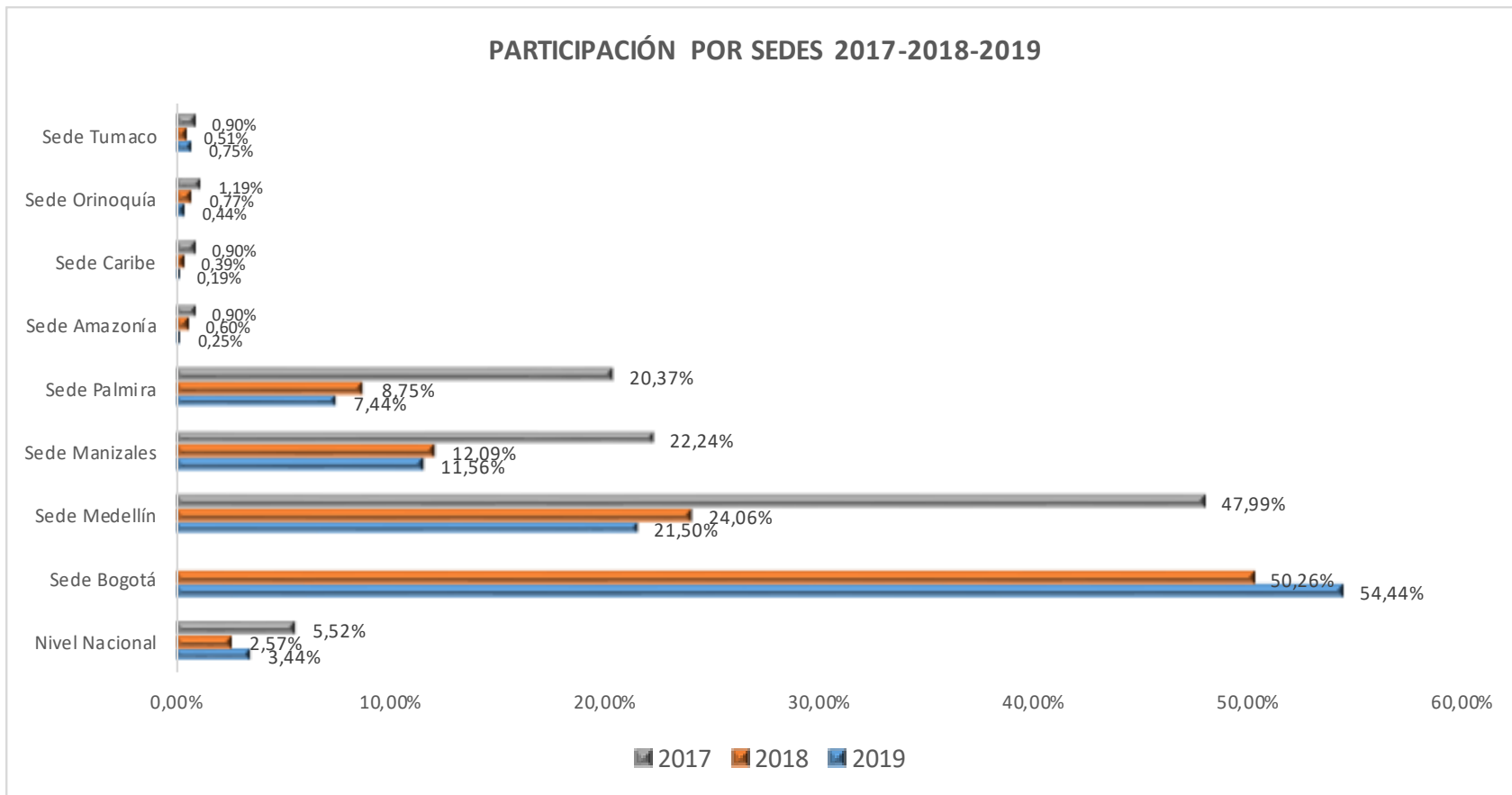


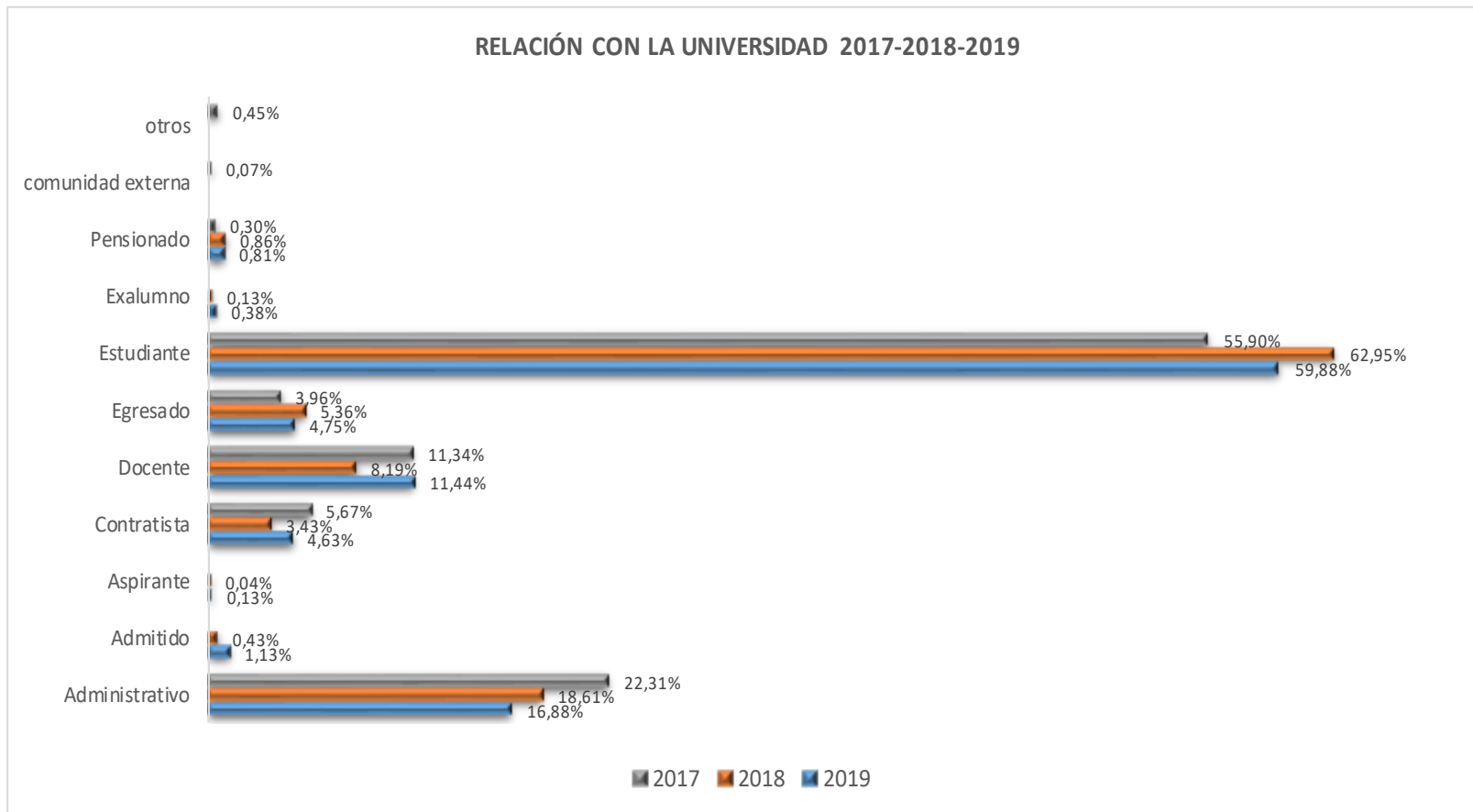


El grupo de aspirantes sólo obtuvo dos (2) respuestas, ubicadas en la categoría “ni satisfecho, ni insatisfecho” y “muy insatisfecho”

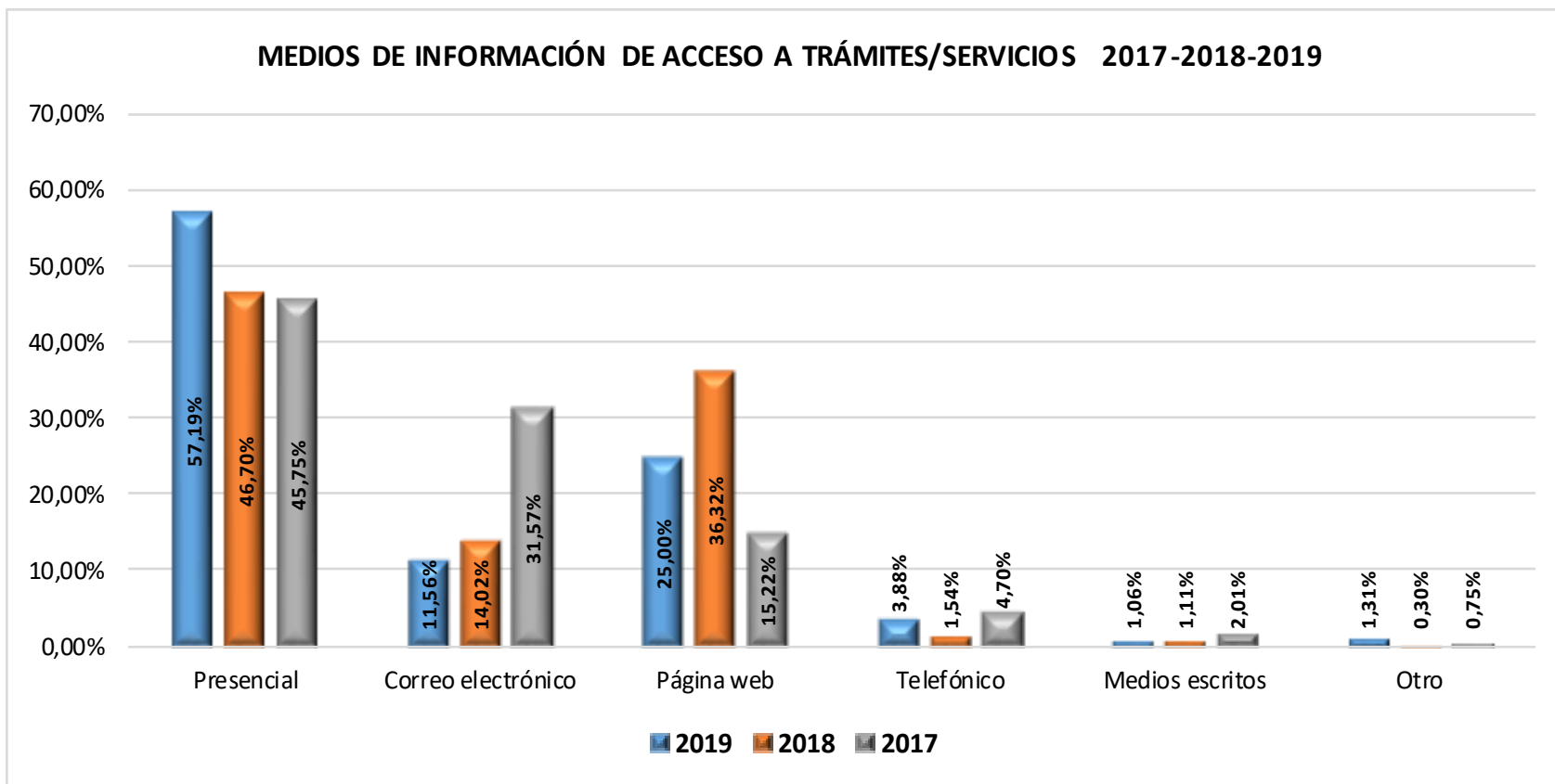
# RESULTADOS COMPARATIVOS 2017-2018-2019

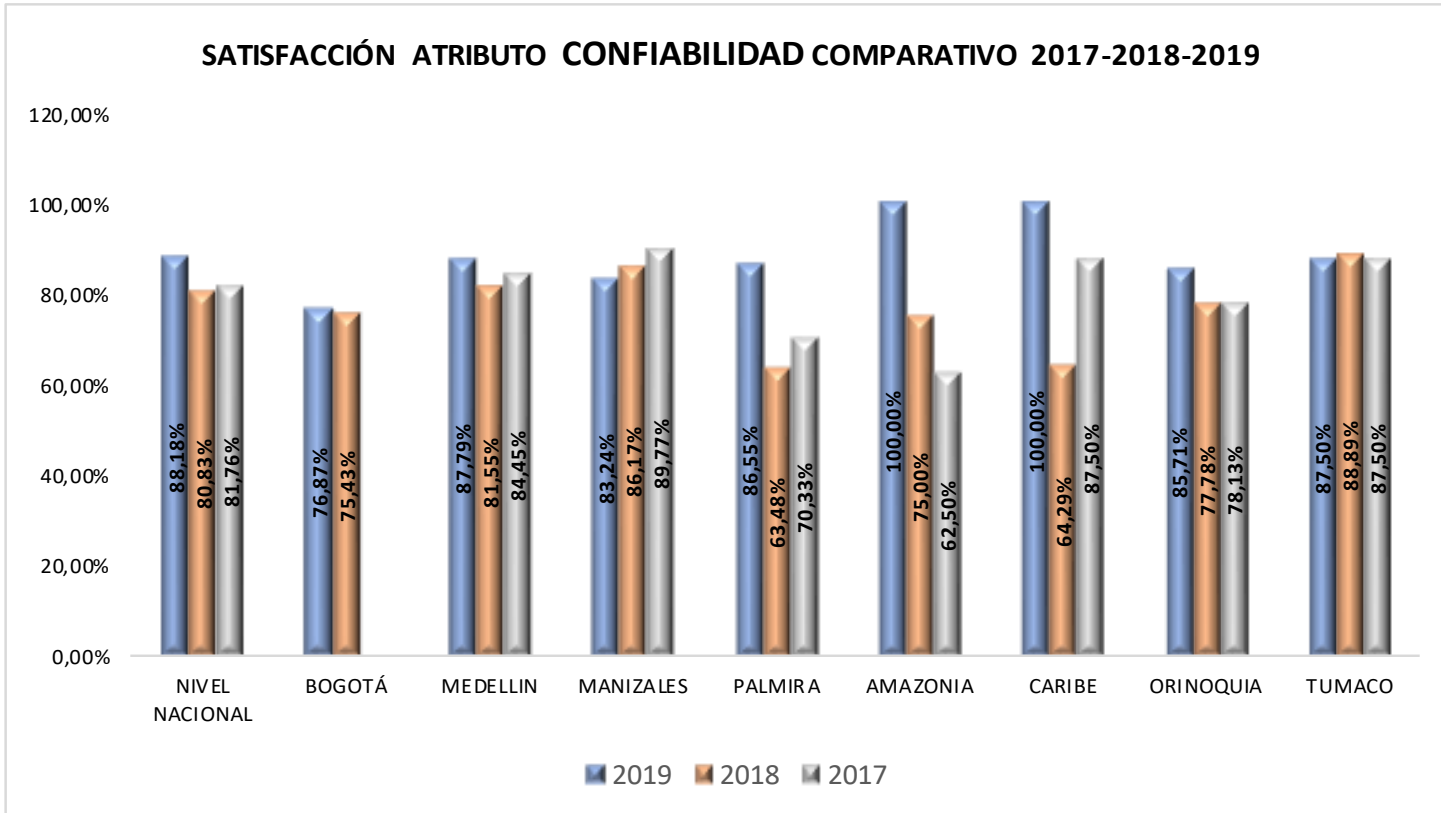
**PARTICIPACIÓN POR SEDES 2017-2018-2019**



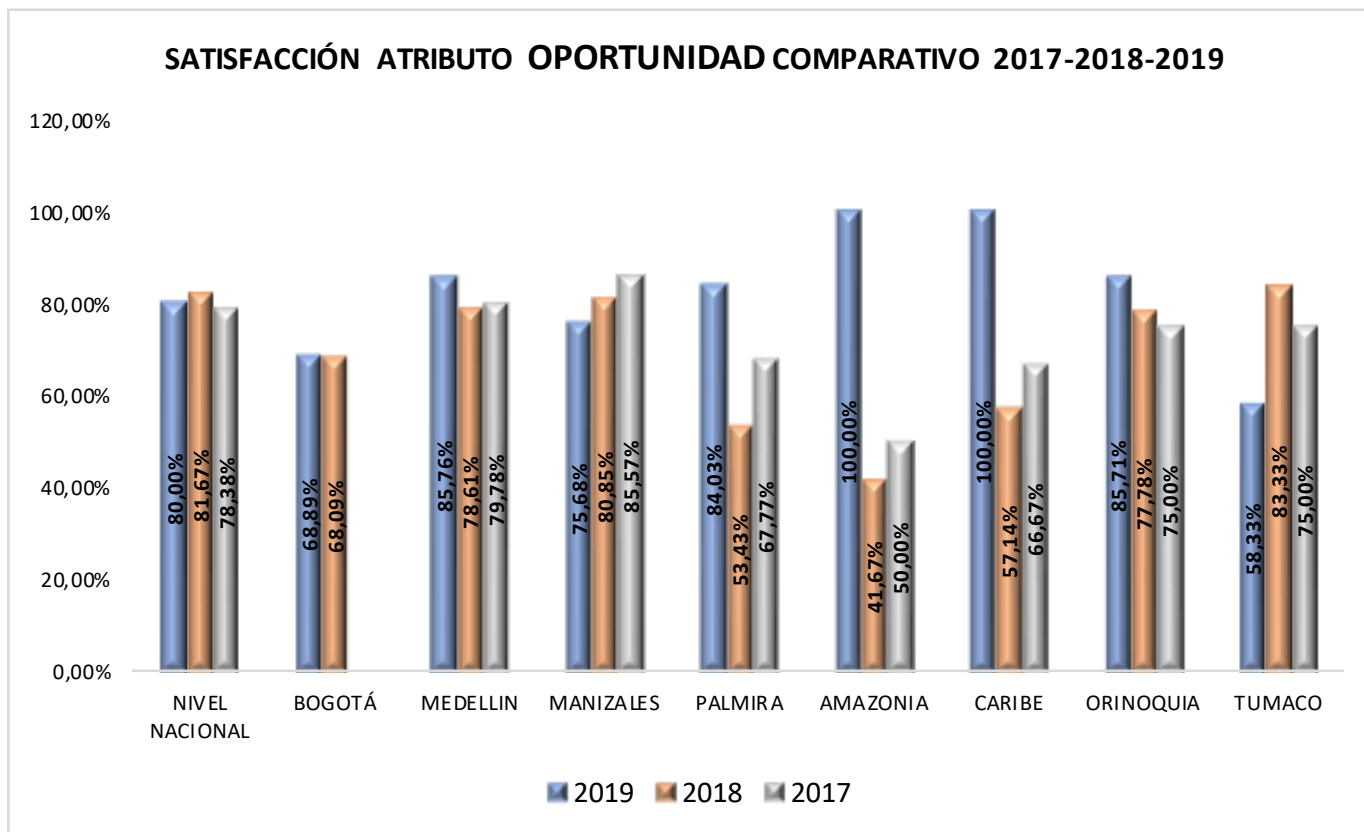


**MEDIOS DE INFORMACIÓN DE ACCESO A TRÁMITES/SERVICIOS 2017-2018-2019**



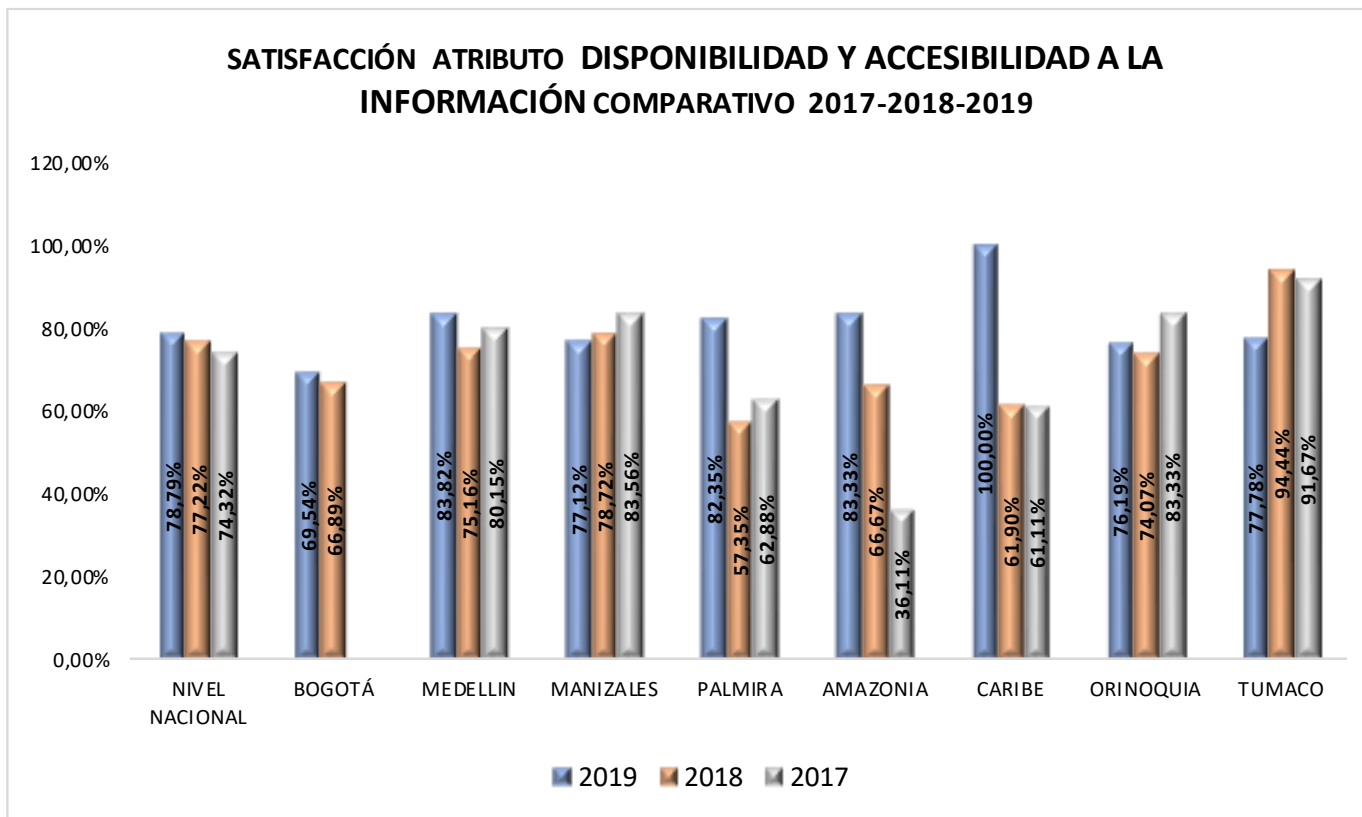


- En Sede Bogotá no se realizó la encuesta en 2017
- Sede Amazonía y Caribe sólo cuenta con participación de 4 y 3 personas para 2019



- En Sede Bogotá no se realizó la encuesta en 2017
- Sede Amazonía y Caribe sólo cuenta con participación de 4 y 3 personas para 2019



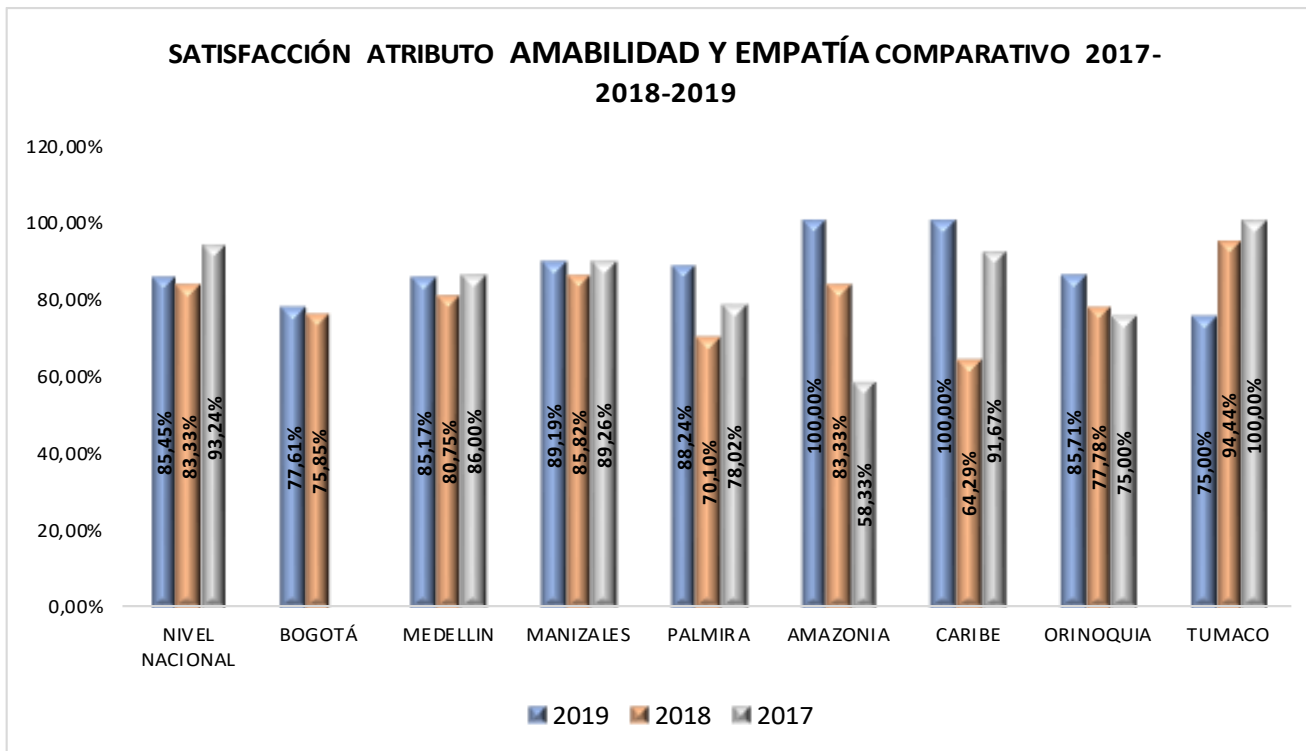


- En Sede Bogotá no se realizó la encuesta en 2017
- Sede Amazonía y Caribe sólo cuenta con participación de 4 y 3 personas para 2019

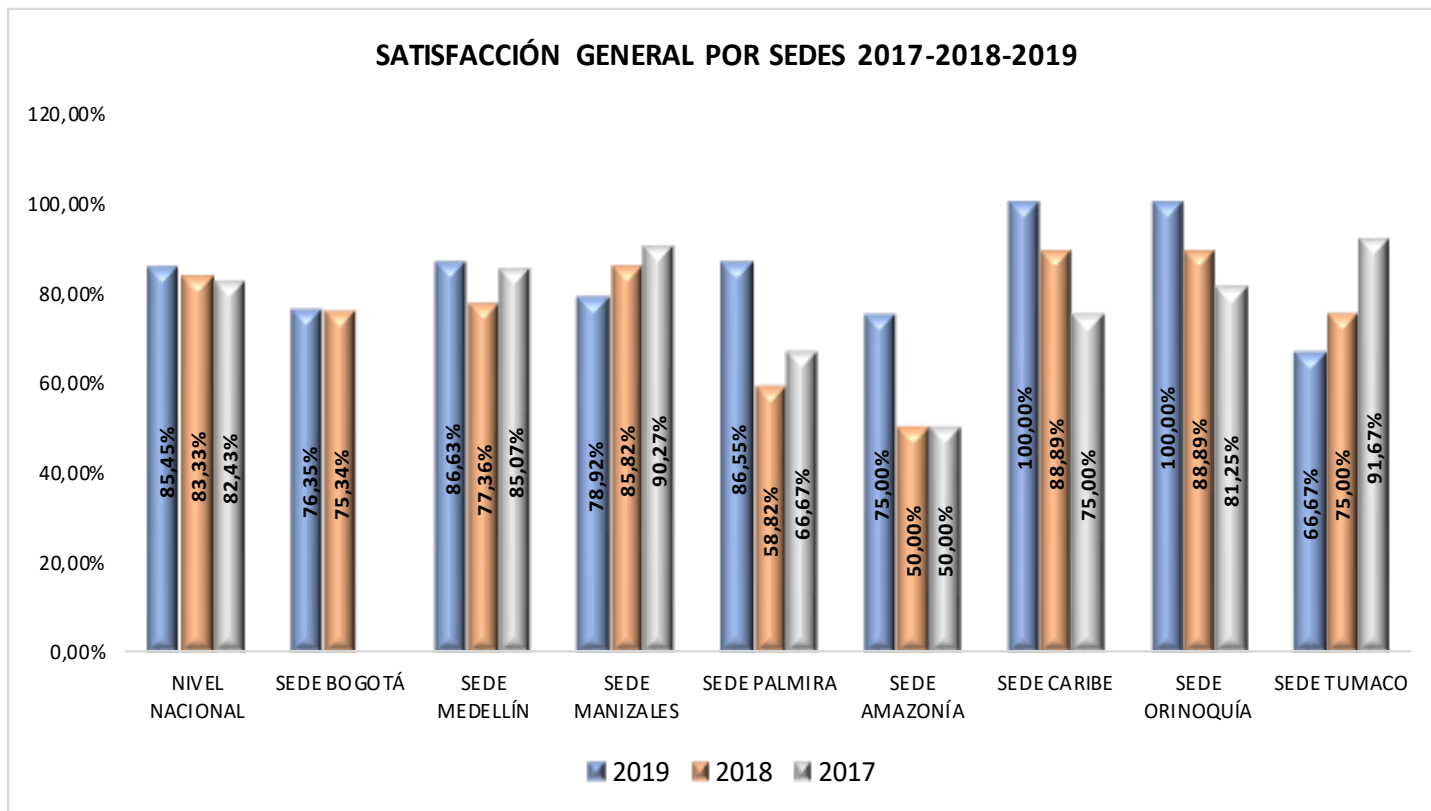


**Amabilidad - Empatía.**

Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva, la calidad y cordialidad en el trato.

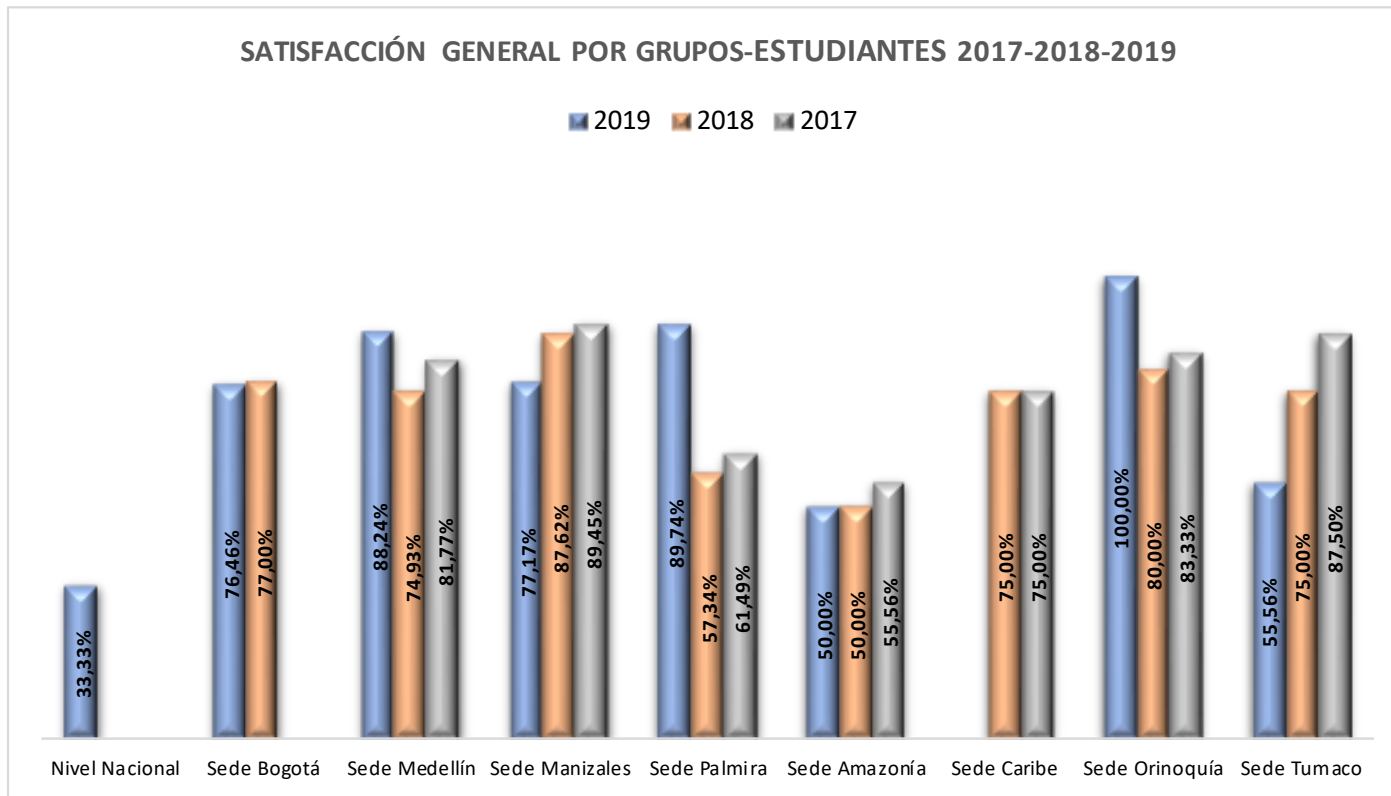


- En Sede Bogotá no se realizó la encuesta en 2017
- Sede Amazonía y Caribe sólo cuenta con participación de 4 y 3 personas para 2019

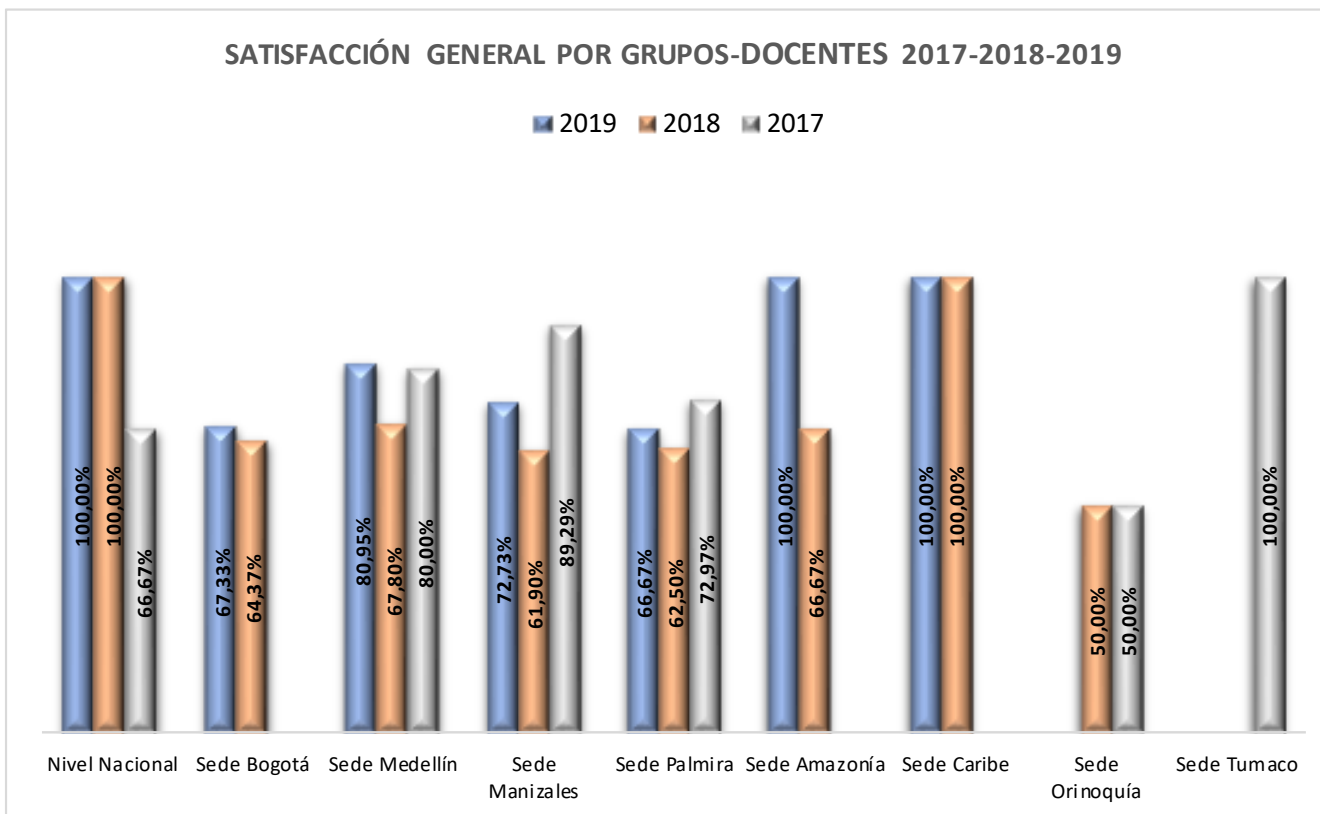


- En Sede Bogotá no se realizó la encuesta en 2017
- Sede Amazonía y Caribe sólo cuenta con participación de 4 y 3 personas en 2019

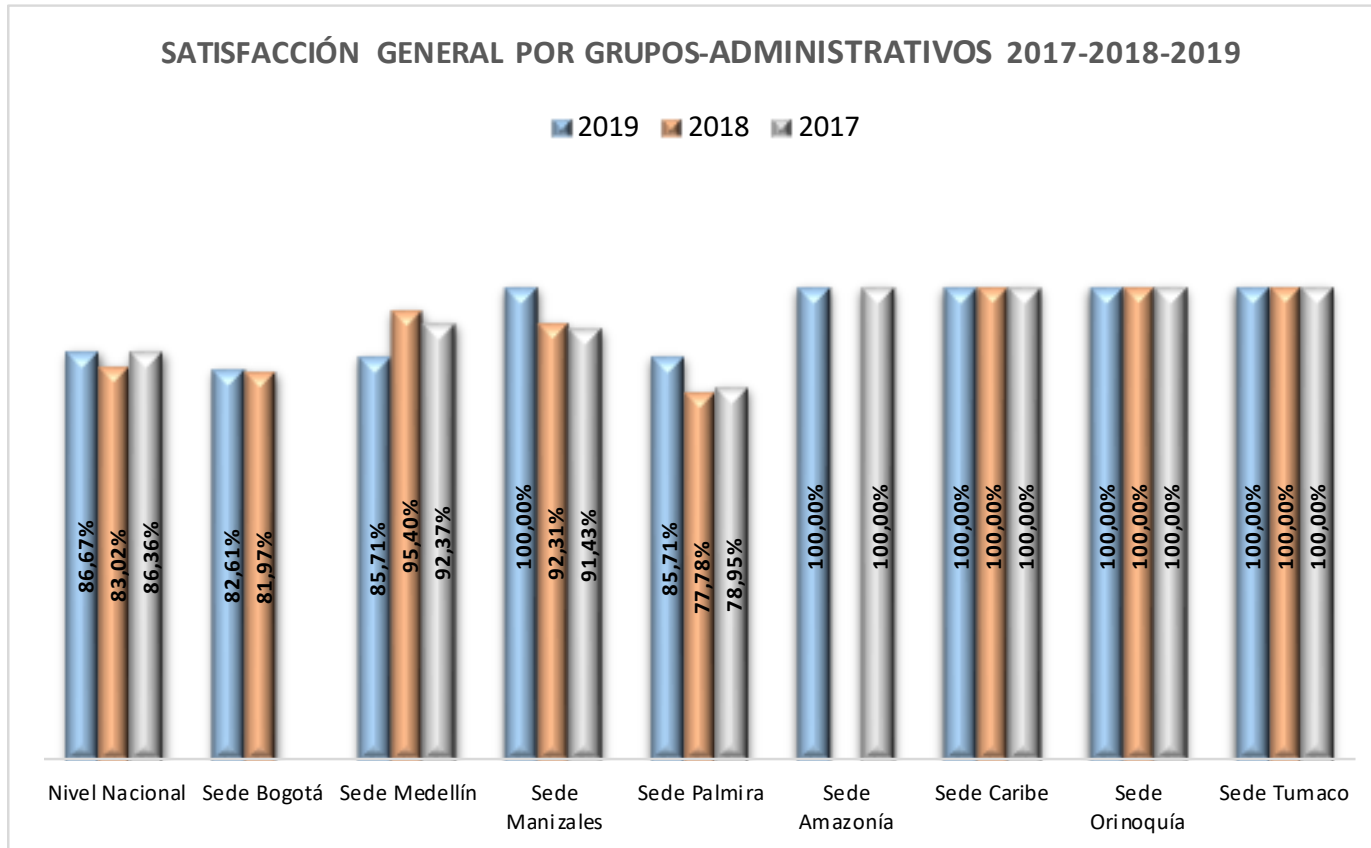
# SATISFACCIÓN GENERAL POR SEDES Y GRUPO-COMPARATIVO



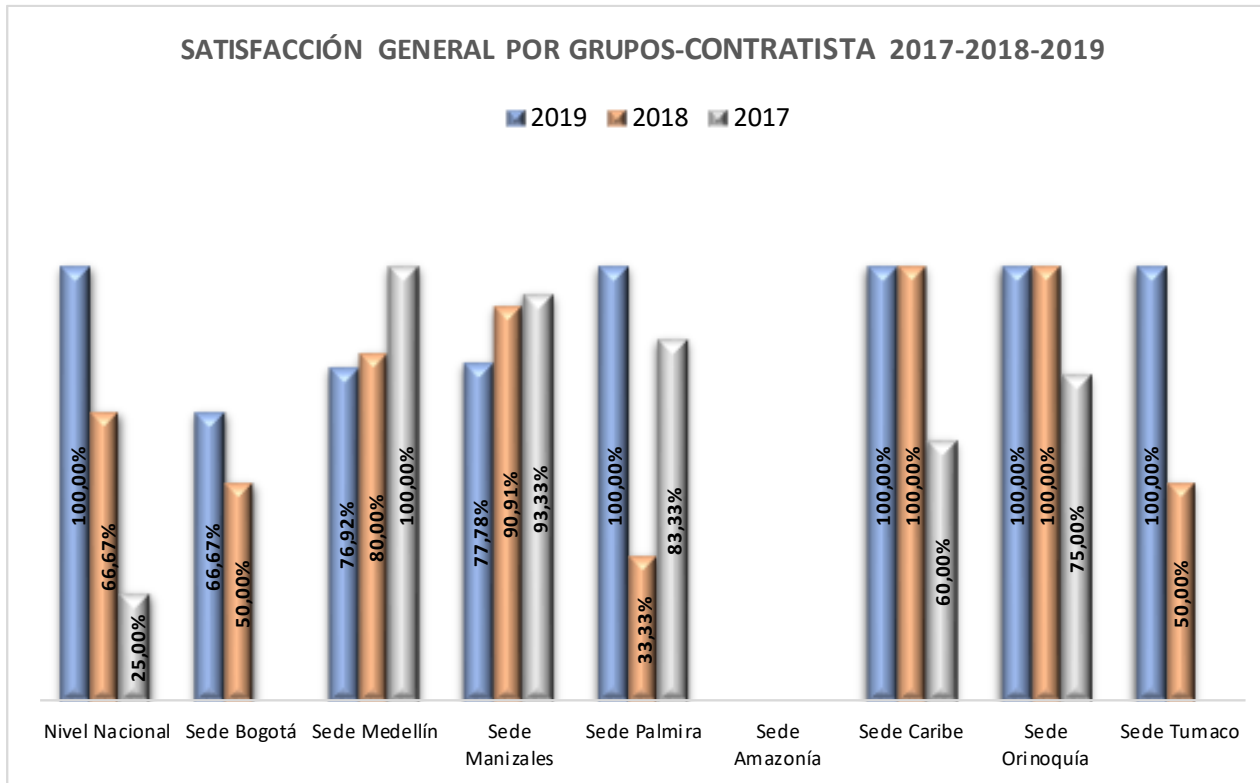
- Nivel Nacional no tuvo participación de estudiantes ni en 2017 ni en 20018; en 2019, 3 personas se clasificaron como estudiantes en Nivel Nacional
- Sede Caribe no tuvo participación de estudiantes en 2019
- El 100% de Orinoquía en 2019 corresponde a 4 encuestas con calificación general de satisfacción



- Las Sedes Orinoquía y Tumaco no contaron con participación de docentes en 2019; Tumaco sólo muestra participación de Docentes en 2017
- En Sede Bogotá no se realizó la encuesta en 2017
- Sede Caribe y Amazonía no contaron con participación de docentes en 2017
- El 100% de Nivel Nacional. Amazonía y Caribe en 2019, corresponde a 1 docente en cada caso

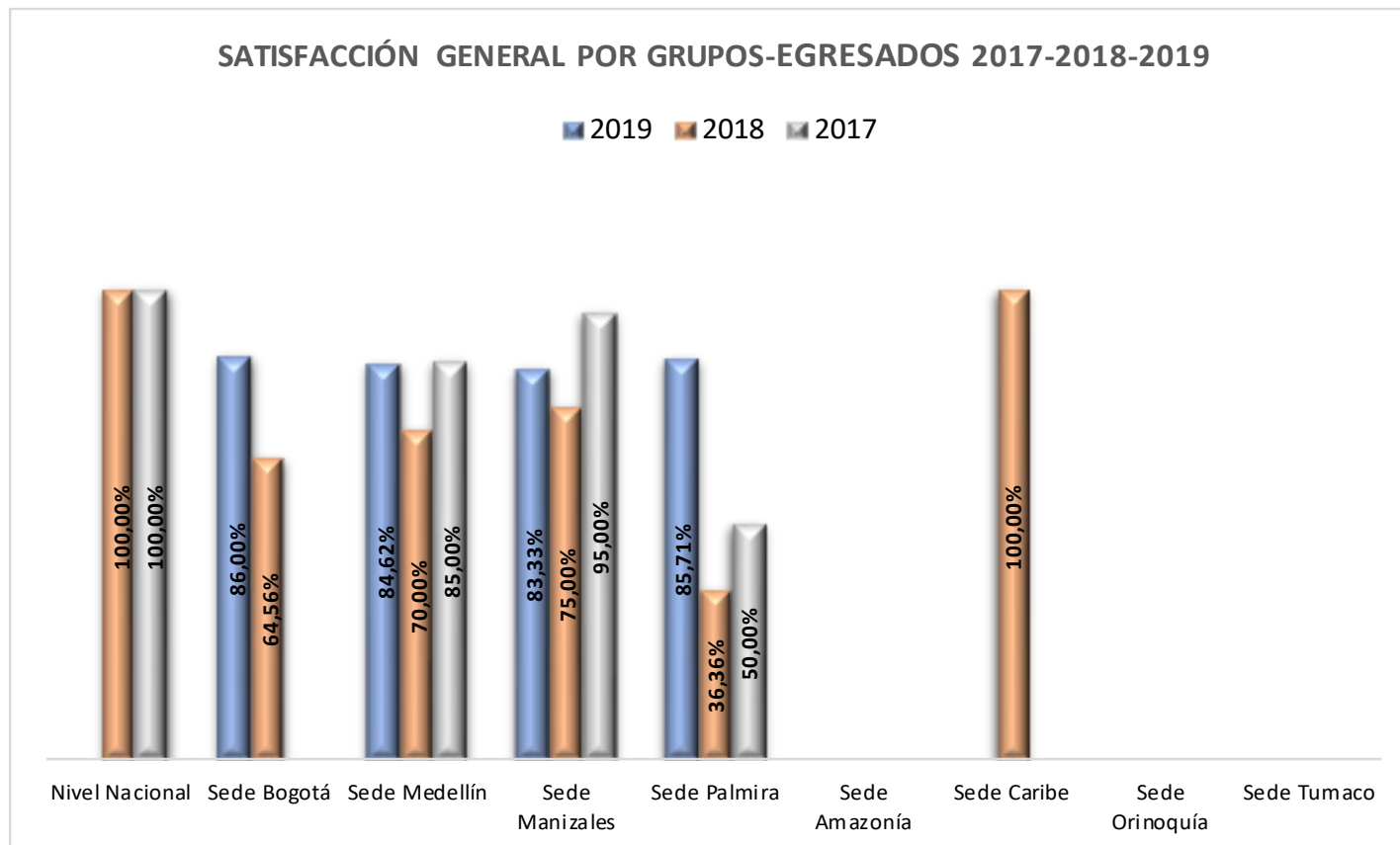


- En Sede Bogotá no se realizó la encuesta en 2017
- En Sede Amazonia no hubo participación de administrativos en 2018
- El 100% de las sedes de presencia, corresponde a un bajo número de respuestas (1,2,3,4...)



- En Sede Bogotá no se realizó la encuesta en 2017
- En Sede Amazonia no hubo participación de contratistas en los años evaluados
- El 100% de las sedes de presencia, corresponde a un bajo número de respuestas (1,2,3,4...)





- Las sedes de presencia no han tenido participación en esta categoría, únicamente la sede Caribe en el 2018
- El 100% de Nivel Nacional en 2017 y 2018 corresponde a 1 y 2 respuestas respectivamente

De manera general la Sede Bogotá muestra las calificaciones más bajas en los grupos de estudiantes, docentes, administrativos y contratistas.

Las sedes Palmira y Medellín muestran las calificaciones más altas para Estudiantes y Administrativos

Las sedes que muestran porcentajes del 100% no se toman como los mayores valores, teniendo en cuenta que dicho porcentaje corresponde a número de respuestas mínimo (1, 2), por lo cual no se considera acertado realizar una comparación.

Los atributos de oportunidad y disponibilidad de información fueron calificados más bajos que los otros dos (74,9%)

Las Sedes Palmira y Medellín muestran incremento en la calificación general de satisfacción

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.

La Sede Bogotá presenta bajas calificaciones de satisfacción, por lo cual se considera importante realizar análisis más detallado al interior de la misma 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.

Sede Tumaco muestra la calificación más baja en el atributo de oportunidad

## 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, capacitación, puntualidad en la atención.
- **Información**: Disponibilidad, claridad, oportunidad, actualización de páginas web.
- **Trámites-Procedimientos**: Agilidad, efectividad, oportunidad, burocracia, automatización, disponibilidad de sistema de información
- **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.

**GRACIAS!**