



**MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN UNAL**

INFORME FINAL CONSOLIDADO DE RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS Vigencia 2024. Universidad Nacional de Colombia

Procesos:

Gestión de la Investigación y creación artística
Gestión de Laboratorios
Gestión de la Extensión
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios
Bienestar Universitario
Gestión de apoyo a la formación
Divulgación de la Producción Académica
Agenciar relaciones internacionales
Gestión del Talento Humano
Gestión Financiera y Administrativa
Gestión de Egresados
Seguridad Social en Salud

Fecha: Febrero 2025

Tabla de Contenido

Títulos	Página
1. Introducción	4
2. Objetivos	4
3. Alcance	4
4. Metodología	5
5. Resultados por proceso	8
5.1 Gestión de la investigación y creación artística	8
5.2 Gestión de Laboratorios	10
5.3 Gestión de Extensión	11
5.4 Gestión de recursos y servicios bibliotecarios	12
5.5 Bienestar Universitario	14
5.6 Gestión administrativa y de apoyo a la formación	18
5.7 Divulgación de la Producción Académica	20
5.8 Agenciar relaciones internacionales	22
5.9 Gestión del Talento Humano	23
5.10 Gestión financiera y administrativa	25
5.11 Gestión de Egresados	30
5.12 Seguridad Social en Salud	30
6. Resultados Generales	31
7. Análisis	35
8. Conclusiones	36

Anexos

Listado de gráficos

Título	Página
Gráfico 1. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Gestión de la Investigación y creación artística	9
Gráfico 2. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Gestión de Laboratorios	10
Gráfico 3. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Gestión de Extensión	12
Gráfico 4. Porcentaje total de satisfacción comparativo de los servicios del proceso Gestión de recursos y servicios Bibliotecarios	13
Gráfico 5. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Gestión de recursos y servicios Bibliotecarios	13
Gráfico 6. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Bienestar Universitario	15
Gráfico 7. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Bienestar Universitario	16
Gráfico 8. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Gestión Administrativa y de apoyo a la Formación	19
Gráfico 9. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de servicio evaluados de Gestión Administrativa y de apoyo a la Formación	19
Gráfico 10. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Divulgación de la Producción Académica	21
Gráfico 11. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de servicio evaluados del proceso Divulgación de la Producción Académica	21
Gráfico 12. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de servicio evaluado del proceso Agenciar Relaciones Internacionales	23
Gráfico 13. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Gestión del Talento Humano	24
Gráfico 14. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de los servicios evaluados del proceso Gestión del Talento Humano	24
Gráfico 15. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Gestión Financiera y Administrativa	26
Gráfico 16. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de los servicios evaluados del proceso Gestión Financiera y Administrativa	27
Gráfico 17. Porcentaje Promedio de satisfacción de los usuarios de los procesos 2024	32
Gráfico 18. Porcentaje Promedio de satisfacción de los atributos evaluados 2024	33
Gráfico 19. Distribución por grupo de usuarios que participaron en la encuesta	34

1. Introducción

La medición de satisfacción de los usuarios y partes interesadas hace parte del componente Gestión del Servicio en el Sistema de Gestión de Calidad, como parte del ciclo de la mejora en la etapa de evaluación, en la cual el usuario y/o parte interesada expresa su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido así como la atención de sus necesidades en términos de los atributos de calidad determinados: Oportunidad, Veracidad, Actitud, Confiabilidad, Disponibilidad y accesibilidad, y Pertinencia.

La Vicerrectoría General mediante Circular No. 02 de 2024 emitió los lineamientos para el componente de Gestión del Servicio en el marco del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental – SIGA bajo la *Resolución 605 de 2022*, en la cual se cita la actividad Evaluación del Grado de Satisfacción de usuarios y partes interesadas por parte de los líderes de los procesos, acogiendo los requisitos establecidos en el procedimiento institucional U.PR.SIGA.006 Procedimiento medición de la satisfacción de las partes interesadas.

2. Objetivo

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y partes interesadas para la vigencia 2024 en los diferentes procesos y servicios establecidos bajo el enfoque de los atributos de calidad:

Oportunidad, Veracidad, Actitud, Confiabilidad, Disponibilidad y accesibilidad, y Pertinencia.

3. Alcance

Es importante citar la consideración relacionada con el ajuste de las fechas del calendario académico del I y II periodo, como consecuencia del paro o suspensión de actividades académicas presentadas durante la vigencia 2024 en la Universidad Nacional de Colombia, así como el alcance de los procesos participantes en el marco de los denominados misionales y de cara al usuario quienes de manera unificada estandarizaron la encuesta de satisfacción para todos los niveles aplicables.

Procesos que reportaron medición de satisfacción para la vigencia 2024

- Gestión de la Investigación y creación artística
- Gestión de Laboratorios
- Gestión de la Extensión
- Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios
- Bienestar Universitario
- Gestión administrativa y de apoyo a la formación
- Divulgación de la Producción Académica

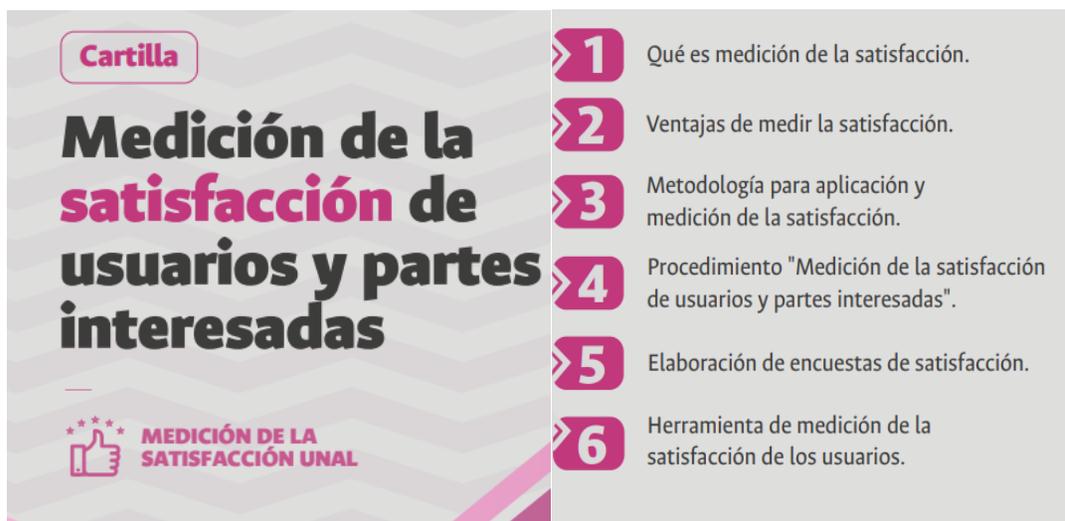
- Agenciar relaciones internacionales
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Financiera y Administrativa
- Gestión de Egresados
- Seguridad Social en Salud

Acorde a su alcance de los servicios evaluados, las encuestas se aplicaron en las nueve sedes: Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, La Paz, Amazonia, Orinoquia, Caribe y Tumaco, sin embargo, no todos los servicios aplican a todas las sedes, especialmente en Sedes de Presencia Nacional para el caso de los procesos de Bienestar Universitario y Seguridad Social en Salud.

Para el caso de los usuarios a los cuales fue dirigida se orientó para la comunidad universitaria, la cual incluye: **Estudiantes, docentes, personal administrativo, contratistas y egresados**, acorde al alcance de los servicios establecidos en los procesos.

4. Metodología

Se dio cumplimiento a los lineamientos establecidos relacionados para lo cual se desarrolló la siguiente Cartilla: <http://sig.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Medicin-de-la-satisfaccin-de-usuarios-y-partes-interesadas.pdf>, con el fin de facilitar el entendimiento y adopción de los requisitos por parte de los procesos.



Se dio inicio con la etapa de diseño de la encuesta a través de *Google forms* con los diferentes procesos incluyendo una línea gráfica para las mismas, la cual consistió en la definición de las preguntas orientadoras e inclusión de los servicios a evaluar por parte de los equipos de calidad de los procesos en las diferentes sedes,



Una vez definidas las encuestas de medición de la satisfacción de los procesos de la vigencia 2024 se publicaron en <https://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/satisfaccion-de-los-usuarios> y fueron promovidas mediante diferentes medios de comunicación internos como postmaster, correos y redes sociales.



*Tomado de: <http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/satisfaccion-de-los-usuarios>

Como parte de los criterios de evaluación se definieron los siguientes parámetros:

Escala Likert.

Donde 1 es la calificación más baja y 5 la calificación más alta de percepción de la satisfacción:

1. Muy insatisfecho 20%
2. Insatisfecho 40%
3. Ni Satisfecho, Ni insatisfecho 60%
4. Satisfecho 80%
5. Muy Satisfecho 100%

RANGO DE SATISFACCIÓN

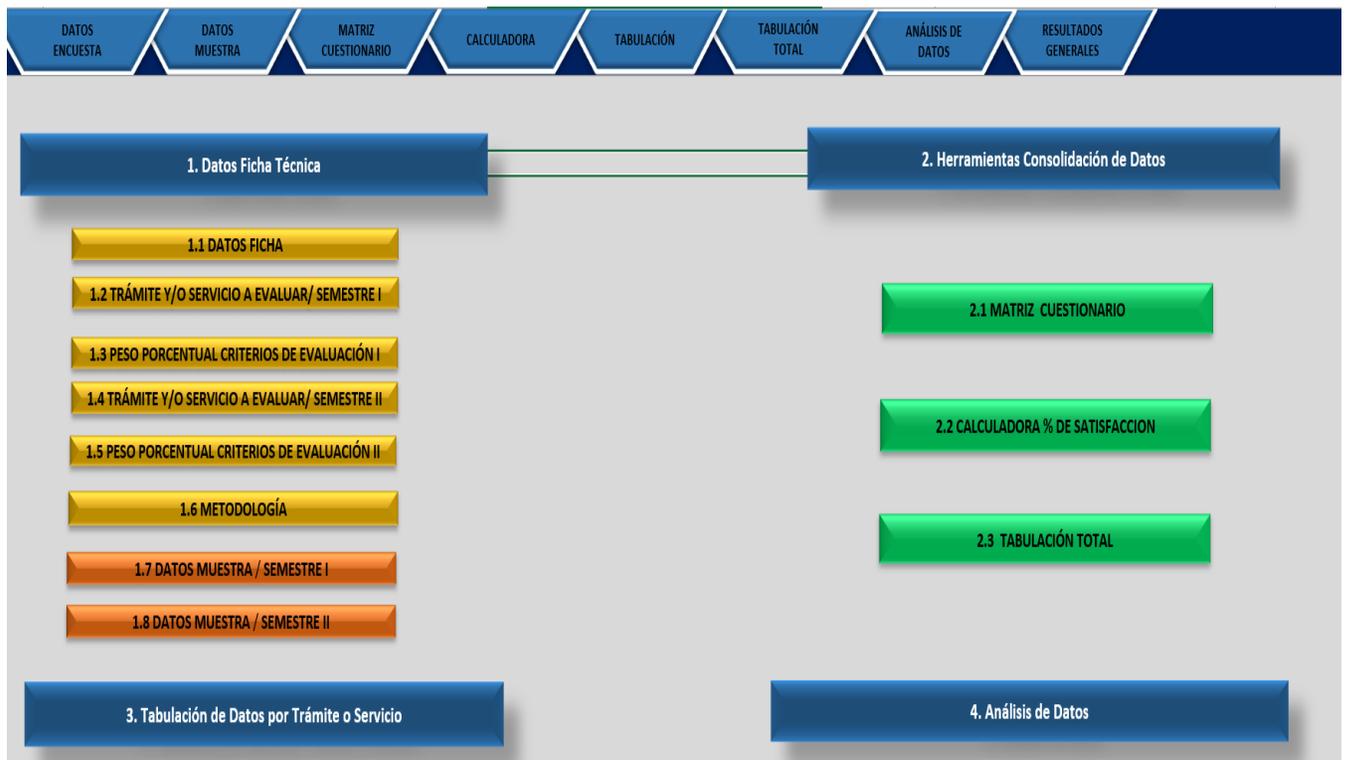
Satisfactorio $X \geq 80\%$

Oportunidad de Mejora $60\% > X < 80\%$

Acción Correctiva $X \leq 60$

Como parte de la estructura de la ficha técnica se diseñó por parte del SGC de la Sede Bogotá, un instrumento de apoyo estadístico con el fin de facilitar la determinación el tamaño de la muestra, la población objeto, los servicios y atributos a evaluar por parte del proceso.

Cada proceso procedió a determinar los datos e información requerida y a consignar los resultados obtenidos.



Tomado de : Softexpert- Anexo Herramienta de apoyo estadístico de Medición de Satisfacción

5. Resultados por proceso

A continuación, se describen los resultados reportados por cada proceso en su respectivo informe de resultados de la vigencia 2024.

Es importante citar que los datos, información, gráficos y análisis fueron tomados de los informes presentados por cada proceso, los cuales hacen parte de los anexos del presente informe. Algunos de éstos no incluyeron los resultados por sede.

5.1 Gestión de la investigación y creación artística

Alcance: 9 sedes

Número de encuestados: 631

Perfiles evaluados: Estudiante, Docente, Administrativo.

Servicios evaluados: (2)

- Acompañamiento y asesoría para actividades de fomento y a la investigación y creación artística.
- Solicitud de avales para actividades o proyectos de investigación y creación artística presentado a entidades externas.

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 83%

Resultados promedio calificación de atributos: 85%

Nivel de satisfacción promedio del servicio de Acompañamiento y asesoría para actividades de fomento y a la investigación y creación artística: 86%

Nivel de satisfacción promedio del servicio de Solicitud de avales para actividades o proyectos de investigación y creación artística presentado a entidades externas: 76%

Atributo mejor evaluado: Veracidad

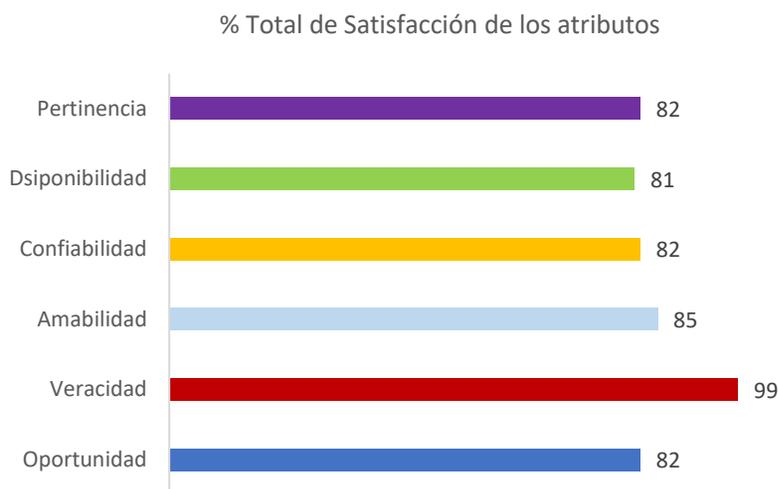


Gráfico 1. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Gestión de la Investigación y creación artística

Resultados en las Sedes:

Los resultados reportados a nivel de sede en cuanto a promedio de nivel de satisfacción de los servicios evaluados fueron:

Caribe 99%, Orinoquía 92%, Palmira 86%, Tumaco 97%, Amazonía 78%, Bogotá 76%, La Paz 71%, Manizales 78% y Medellín 75%.

Análisis:

La cantidad de usuarios incrementó con relación al año 2023, se evidenció la necesidad de seguir trabajando en una mayor divulgación a las estrategias para su aplicación.

Se mantuvo con relación al año anterior un 86% de satisfacción para el servicio de acompañamiento y asesoría para aplicar a las actividades de fomento a la investigación y creación artística.

El servicio de expedición de avales para proyectos y actividades de investigación y creación artística en cual en varias sedes obtuvo resultados no satisfactorios (promedio 76%), por tanto se deberá establecer acciones de mejora para mejorar la prestación del servicio de dicho trámite.

5.2 Gestión de laboratorios

Alcance: 9 sedes

Número de encuestados: 767

Perfiles evaluados: Estudiante, Docente, Administrativo, personal externo

Servicios evaluados: 9

- Directriz técnica para reparaciones locativas y/o mobiliario de laboratorio
- Directriz técnica para adquisición o mantenimiento de equipos de laboratorio
- Mantenimiento de equipos de laboratorio
- Concepto técnico para el retiro de bienes del servicio
- Acompañamiento y realización de auditorías internas a laboratorios
- Asesorías para procesos de reconocimiento de los sistemas de gestión
- Servicios de laboratorios de investigación
- Servicios de laboratorios de extensión
- Servicios de laboratorios de apoyo a la formación

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 82%

Resultados promedio calificación de atributos: 78%

Atributo mejor evaluado: Amabilidad

Servicio con mayor número de evaluaciones: Servicios de Laboratorios de apoyo a la formación

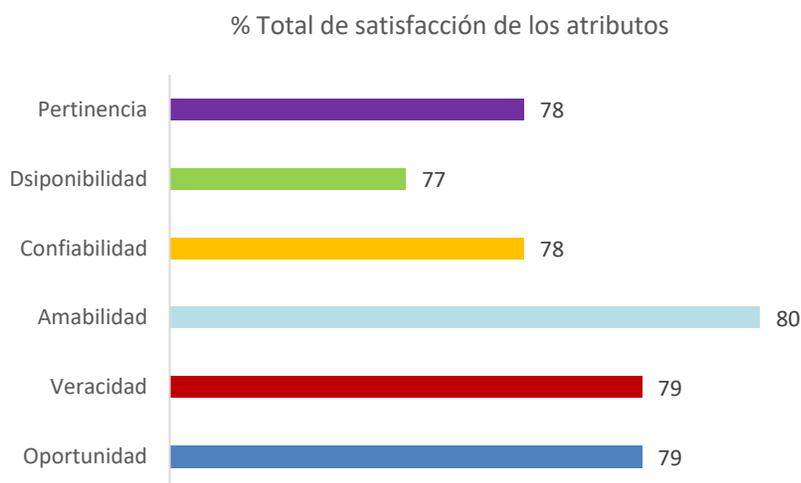


Gráfico 2. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Gestión de Laboratorios

Resultados en las Sedes:

Los resultados reportados a nivel de sede fueron como promedio de nivel de satisfacción de los servicios evaluados:

Caribe 90%, Orinoquía 84%, Palmira 86%, Tumaco 84%, Amazonía 89%, Bogotá 88%, La Paz 81%, Manizales 86% y Medellín 83%.

Análisis

Los resultados de las encuestas en el proceso indican una mejora con relación a la medición de la vigencia anterior.

Se consideraron satisfactorios los resultados ya que todas las Sedes obtuvieron un resultado superior al 80%.

Se identifica la necesidad de seguir trabajando en una mayor divulgación y estrategias de aplicación.

Por parte de las Sedes, se recomienda que las encuestas sean aplicadas una vez se recibe el servicio.

Se identifican como mejoras por parte de las Sedes priorizar los mantenimientos de los equipos de laboratorio, así como la intervención en infraestructura en espacios que así lo requieran.

Establecer cronograma de mantenimientos que garantice la mejora en las prácticas académicas y de investigación de los laboratorios.

Realizar jornadas de capacitación a los laboratoristas, así como la forma segura para el manejo de equipos y sustancias en los laboratorios, atención a usuarios entre otros.

Mantener una comunicación efectiva entre los diferentes actores del sistema de laboratorios,

5.3 Gestión de Extensión

Alcance: 9 sedes

Número de encuestados: 39.281

Perfiles evaluados: Estudiante, Docente, Administrativo, Egresado, Personal externo

Servicios evaluados: 1

- Gestión de la educación continua y permanente ECP - Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano.

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 95%

Resultados promedio calificación de atributos: 94%

Atributo mejor evaluado: **Confiabilidad y Oportunidad.**



Gráfico 3. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Gestión de Extensión

Análisis'

Como se puede observar, el indicador de satisfacción para todos los usuarios esta sobre el 95%, es decir un indicador satisfactorio, lo cual indica una valoración positiva en la prestación del servicio del proceso de extensión.

Al revisar los resultados por atributo, se puede observar que el índice de satisfacción en cada uno de ellos supera el umbral del 90%. Los atributos con mejor valoración son la confiabilidad, oportunidad, veracidad de la información y disponibilidad y accesibilidad de la información. Aquellos con una valoración más cercana al 90% son pertinencia y amabilidad.

5.4 Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios

Alcance: 9 sedes

Usuarios: Docente, administrativo, estudiantes, egresados, externos

Total de Encuestados: 673

Servicios evaluados: 11

- Entrega de Tesis y Publicaciones en línea
- Recursos Bibliográficos Físicos
- Recursos Electrónicos
- Portal web del SINAB
- Agenda Cultural
- Consulta en sala
- Formación en Competencias Informacionales
- Obtención de Documentos
- Orientación y Asesoría al usuario
- Préstamo Externo en Sede
- Préstamo Externo Intersede

- Préstamo Interbibliotecario otras Instituciones
- Reserva de Material Bibliográfico

Resultado Promedio de Nivel de Satisfacción: 87 %

Resultado Promedio de Calificación de los atributos :87 %

Atributo mejor evaluado: Oportunidad

Servicio con menor resultado de evaluación promedio: 58%

Entrega de tesis y Publicaciones en línea

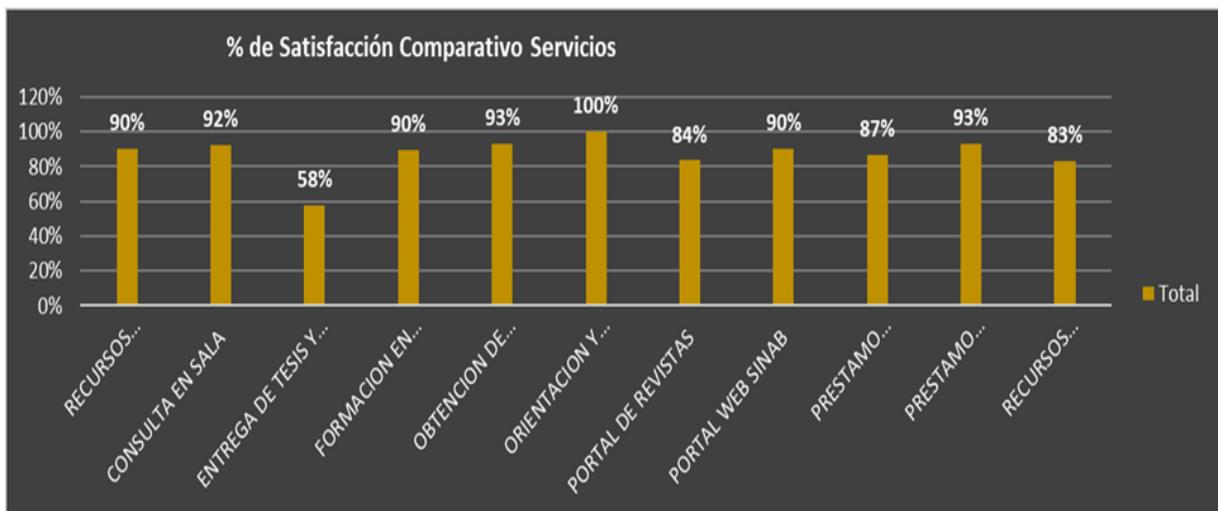


Gráfico 4. Porcentaje total de satisfacción comparativo de los servicios del proceso Gestión de recursos y servicios Bibliotecarios

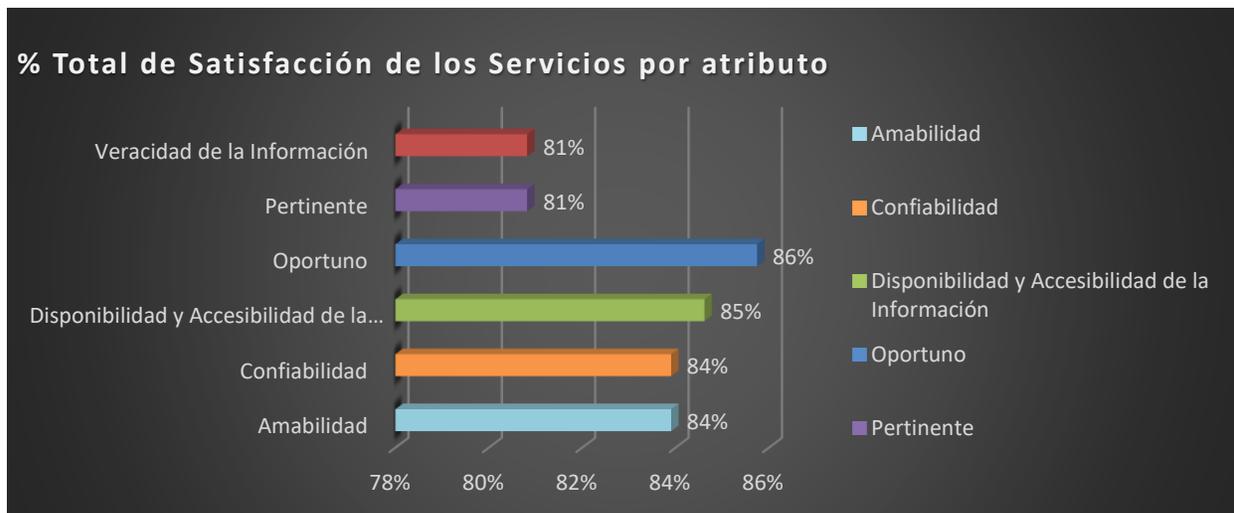


Gráfico 5. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Gestión de recursos y servicios Bibliotecarios

Análisis

A nivel general, encontramos que la percepción de satisfacción del servicio es bastante buena en todos los aspectos y atributos. En algunos, como es el caso de entrega de tesis y publicación en línea, se evidencia que dichos usuarios no usan el servicio, por lo tanto, la percepción de satisfacción es un poco baja, ya que este servicio es mayormente utilizado por estudiantes que finalizan la carrera (tesis) e investigadores y docentes que hacen publicaciones (publicación en línea), lo cual es una población reducida de la Universidad. Del mismo modo, servicios como el portal de revistas es utilizado por una pequeña fracción de la población, como lo son investigadores y estudiantes de posgrado finalizando proyecto de grado.

Frente a servicios que son de uso común de la comunidad universitaria, como el préstamo de material bibliográfico, la orientación al usuario, la consulta en sala, los recursos electrónicos, el portal web y la consulta en sala, tuvieron una muy buena calificación.

Las dificultades presentadas y/o recomendaciones recibidas:

Una de las mayores dificultades para la calificación de los servicios fue la libertad que se dio a los usuarios en calificar los servicios que quisieran, ya que muchos servicios que son esenciales y que todas las bibliotecas prestan, quedaron sin ser calificados.

5.5 Bienestar Universitario

Alcance: 9 sedes

Usuarios: Estudiantes, Docentes y administrativos.

Total de Encuestados: 14968

Servicios evaluados: 15

- **Acompañamiento integral**
 - ✓ Actividades grupales para el desarrollo de competencias y habilidades
 - ✓ Inducción Estudiantil y Preparación para el Cambio
 - ✓ Asesoría en trámites académico administrativos
- **Actividad Física y Deporte**
 - ✓ Acondicionamiento Físico e Instrucción Deportiva
 - ✓ Actividad Lúdico Deportiva
 - ✓ Deporte de Competencia
- **Gestión y Fomento Socioeconómico**
 - ✓ Apoyo Alimentario
 - ✓ Apoyo para el Alojamiento
 - ✓ Apoyo de Transporte
 - ✓ Apoyo Económico
- **Cultura**
 - ✓ Cursos y Talleres Libres
 - ✓ Formación de grupos artísticos
 - ✓ Eventos Culturales Promoción de la Interculturalidad y expresión de talentos

- **Salud**
 - ✓ Talleres grupales en salud
 - ✓ Atenciones individuales en salud

Resultados

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los usuarios 91%

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los atributos evaluados 90%

Servicios mejor evaluados: Cultura- Cursos y Talleres Libres y Deporte de Competencia.

Atributos mejora evaluados: Amabilidad, Veracidad y Confiabilidad

Porcentajes de satisfacción por sede:

Medellín: 93%, Manizales: 90%, Orinoquía: 81%, La Paz 90%, Caribe: 93%, Palmira: 95%, Tumaco: 85%, Amazonía: 91%.



Gráfico 6. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Bienestar Universitario

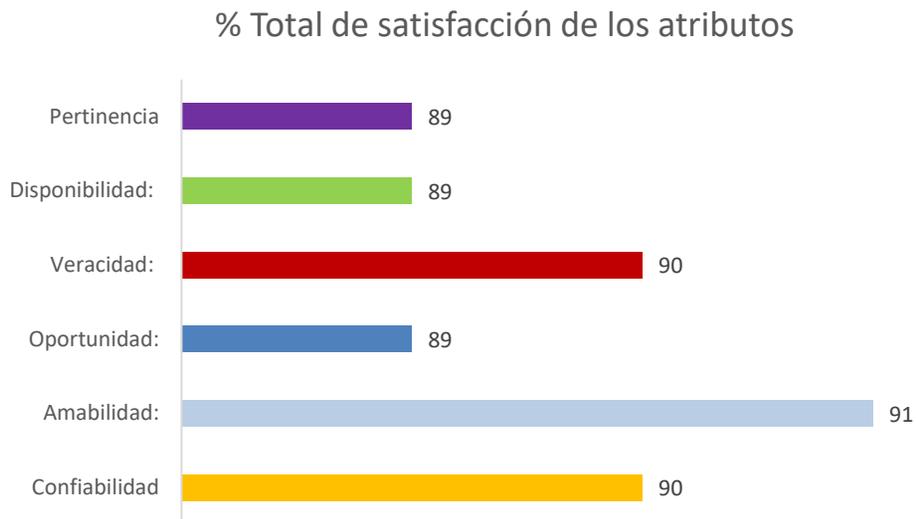


Gráfico 7. Porcentaje total de satisfacción de atributos proceso Bienestar Universitario

Análisis

En la medición anterior al igual que para este periodo la gran mayoría de servicios tuvieron niveles de satisfacción óptimos, sin embargo, hubo unos servicios en específicos que en algunas sedes tuvieron niveles inferiores los cuales se muestran a continuación:

2023-02	2024-01
Sede Amazonía: Acondicionamiento Físico Actividad lúdico deportiva. Deporte de competencia.	
Sede Bogotá: Apoyo de Transporte. Apoyo Alojamiento. Asesoría en trámites académico administrativos.	Bogotá: Apoyo económico
De La Paz: Apoyo de transporte. Apoyo económico. Apoyo de alojamiento. Eventos culturales.	
Manizales: Inducción estudiantil.	

Medellín: Actividades grupales	
Orinoquía: Apoyo alojamiento. Atenciones individuales en salud.	Orinoquía: Inducción. Atenciones individuales en salud. Talleres grupales en salud. Grupo artísticos. Eventos culturales.
Palmira. Deporte de competencia. Actividades grupales. Acondicionamiento físico. Apoyo económico,	

Hubo una disminución considerable en el número de servicios que tuvieron una calificación inferior al 80%, pasando de 18 servicios en 2023-02 a 6 en 2024-01, solamente el servicio de atenciones individuales en salud reitero la baja calificación, por lo que se puede inferir que las acciones de mejora formuladas en la sede fueron efectivas toda vez que para el 2024-01 presentaron calificaciones óptimas.

De igual manera es importante mencionar que para la medición de 2023-02 hubo algunos servicios que presentaron calificaciones inferiores al nivel de 60%, fenómeno que no ocurrió para esta medición lo que también es buen indicador, para las sedes, pues los servicios estuvieron más cerca del nivel óptimo que del nivel crítico o no aceptable.

Los comentarios recibidos por parte de los usuarios de la Universidad han sido recurrentes en su mayoría en todas las mediciones y están relacionados con los niveles de coberturas y los implementos utilizados durante el desarrollo de las actividades, ya que hay servicios como los prestados por el área de Gestión y Fomento Socioeconómico (Apoyos socioeconómicos) en donde los cupos son bajos frente a la demanda de solicitudes recibidas en las sedes, o en servicios e las áreas de deportes y cultura donde se cuentan con implementos que no se encuentran en las mejores condiciones.

Frente a lo anterior, se destaca que las Direcciones de Bienestar de Sede cuentan con un presupuesto limitado que no permite aumentar la cobertura en los niveles deseados por parte de la comunidad universitaria y en la misma medida para actualizar o mejorar los implementos de otros servicios, pero estos puntos siempre han sido objetivo de mejora en los niveles que ha sido posible con recursos de proyectos de inversión o con la consecución de recursos provenientes de fuentes de financiación ajenas al funcionamiento de la universidad.

Finalmente en las sedes de presencia nacional las observaciones relacionadas se encuentran más relacionadas con la intermitencia en la prestación de los servicios o con la falta de infraestructura para el óptimo desarrollo de las actividades, frente a este punto las Direcciones de Bienestar Universitario de Sede han hecho solicitudes y gestiones de mejora estructurales con las oficinas de infraestructura, sin embargo, este tipo de intervenciones en la mayoría de los casos requieren de trámites y presupuestos

mucho más robustos que hacen que la gestión y la materialización de estas mejoras sea mucho más difícil de atender en el corto plazo, en este sentido, se ha trabajado con las Sedes para que puedan adaptar los servicios de Bienestar a las características de las sedes y de su población.

Las sedes de Orinoquía y Bogotá deberán formular planes de mejora en los servicios que obtuvieron una calificación inferior al 80%, es importante mencionar que en los informes de satisfacción de estas sedes ya hay un primer avance en lo relacionado con el análisis de causa y en las posibles acciones que pueden implementarse para el periodo 2024-02, sin embargo, este seguimiento y monitoreo será realizado a través de la plataforma de SoftExpert, en la que las sedes deberán cargar los planes de mejora finales y las evidencias de su implementación.

5.6 Gestión administrativa y de apoyo a la formación

Alcance: 9 sedes

Número de encuestados: 274

Perfiles evaluados: Estudiante de Pregrado, Estudiante Posgrado, Estudiante Pregrado PEAMA

Servicios evaluados: Trámites estudiantiles (15)

Autorización para cursar menos de la carga mínima, Cancelación de asignaturas, Doble Titulación, Pruebas de validación, Registro de Trabajo de Grado, Reingreso, Reserva de Cupo, Traslado, Admisión mediante programa especial, Constancias y Certificados, Cambio de Tutor de Tesis o Trabajo de Grado, Cambio de título de Tesis o Trabajo de Grado, Autorización para inscribir Tesis o Trabajo de Grado, Beneficio para cursar programas de posgrado.

Resultado Promedio de Nivel de Satisfacción: 76%

Resultado Promedio de Calificación de los atributos :81 %

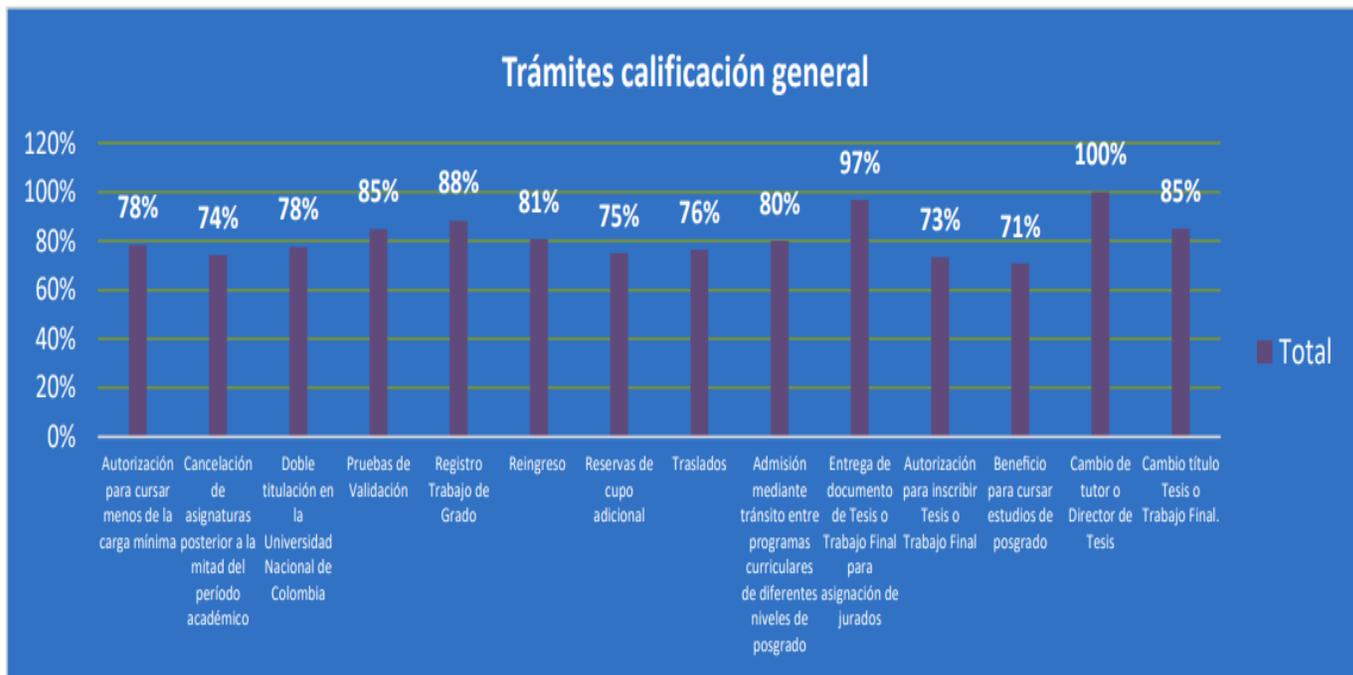


Gráfico 8. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Gestión Administrativa y de apoyo a la Formación

% Total de satisfacción de atributos del servicio

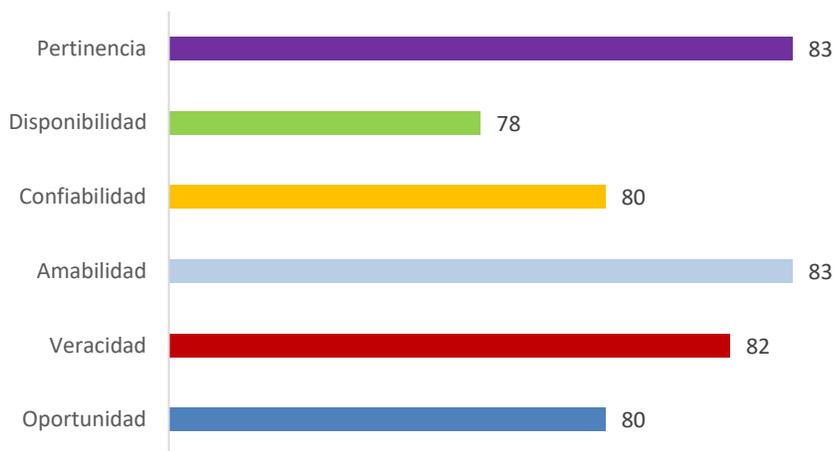


Gráfico 9. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de servicio evaluados de Gestión Administrativa y de apoyo a la Formación

Análisis

En la gráfica No. 8, se presenta las calificaciones finales de cada trámite y por atributo evaluado. De los 15 trámites evaluados, 8 servicios obtuvieron calificación global de satisfacción <80% y superior a 60%.

7 servicios obtuvieron calificación global de satisfacción >80%.

Dado lo anterior, es necesario revisar primordialmente los 8 servicios con calificación <80% para mejorar su desempeño y así la prestación del mismo. De igual manera revisar el atributo disponibilidad y accesibilidad de la información, ya que obtuvo una calificación global de <80%.

De acuerdo con la encuesta aplicada, es necesario establecer una estrategia institucional que permita aumentar el número de estudiantes que respondan a la encuesta con el fin de obtener resultados que posibiliten un mayor nivel de análisis y que refleje de manera más cercana el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites del proceso. Se trabajará en una estrategia Nacional y por Sedes. Se revisará los trámites que hayan obtenido <80% en su calificación para la definición de un plan de mejoramiento institucional, con la posibilidad de acciones individuales por Sede.

De igual manera es necesario desarrollar campañas de concientización para destacar la importancia de las encuestas en la mejora continua del proceso.

Como parte de mejora, es necesario ajustar el formulario de la encuesta, teniendo en cuenta los ajustes que se vienen reportando por las distintas sedes.

5.7 Divulgación de la Producción Académica

Alcance: 9 sedes

Usuarios: Estudiantes, Docentes, personal administrativo y otros usuarios externos.

Total de Encuestados: 67

Servicios evaluados: 5

- Edición y publicación de productos editoriales (libros y libros en coedición, revistas y publicaciones tipo cartilla, guía o manuales)
- Consecución del DOI para libros y número, ISBN, ISSN E ISMN
- Difusión y divulgación de la producción editorial
- Venta de publicaciones editoriales
- Consecución bibliográfica (ventas institucionales de publicaciones editoriales)

Resultados

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los usuarios 69%

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los atributos evaluados 76%

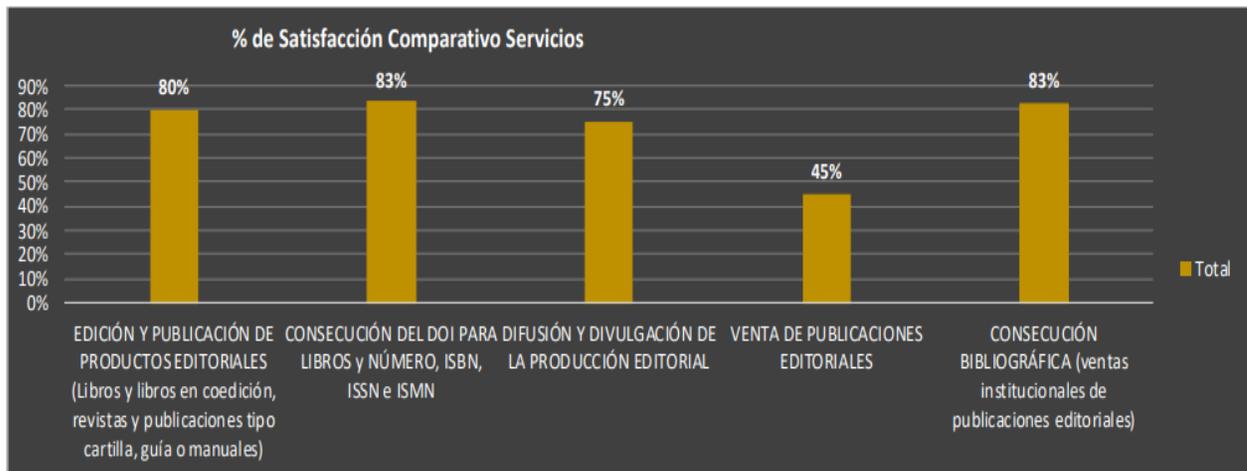


Gráfico 10. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Divulgación de la Producción Académica



Gráfico 11. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de servicio evaluados del proceso Divulgación de la Producción Académica

Análisis

Los servicios editoriales de la Universidad Nacional presentan fortalezas en la calidad y pertinencia de sus productos, pero aún enfrentan desafíos en tiempos de respuesta por parte de sus Centros Editoriales. La implementación de soluciones digitales innovadoras y procesos de seguimiento y monitoreo focalizado, permitirán la mejora en la percepción de los tiempos de los procesos de producción editora.

Por otra parte, una estrategia solida de promoción y marketing permitirá mejorar la experiencia de los usuarios, optimizar la eficiencia operativa y fortalecer el impacto de las publicaciones en la comunidad

universitaria y más allá

Se menciona una falta de claridad en la información sobre los procesos editoriales y una escasez de correctores especializados en ciertas áreas del conocimiento. Además, algunos usuarios han expresado que la disponibilidad de servicios de corrección y revisión es insuficiente, lo que retrasa aún más la producción de libros y revistas

Reportan que la promoción de publicaciones es insuficiente y que no todas las facultades tienen acceso a eventos o estrategias de divulgación. También se menciona la falta de presencia en plataformas digitales modernas, lo que limita la difusión más allá de la comunidad universitaria.

No disponibilidad de ejemplares en librerías físicas, fallos en la actualización del catálogo en línea y dificultades para realizar compras a través de plataformas digitales. También hay quejas sobre demoras en los tiempos de entrega y poca claridad sobre descuentos para la comunidad universitaria.

Se identifican mejoras relacionadas con:

- ✓ Mejoras en el flujo editorial: fortalecer el uso de la Plataforma de Gestión de Proyectos Editoriales (OMP) que permita a los gestores de la calidad monitorear en tiempo real el avance de las publicaciones.
- ✓ Seguimiento de los tiempos de producción: diseñar una metodología para el monitoreo de los procesos editoriales por parte de los gestores de calidad
- ✓ Estrategias de divulgación, mercadeo, promoción y medios del Sistema Nacional de Librerías, Portal de Libros UNAL y la Editorial UN

5.8 Agenciar relaciones internacionales

Alcance: 9 sedes

Usuarios: Estudiantes que realizaron movilidad durante el la vigencia 2024

Total de Encuestados: 175

Servicios evaluados: 1

Movilidad académica

Resultados

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los usuarios: **79 %**

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los atributos evaluados: **80%**



Gráfico 12. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de servicio evaluado del proceso Agenciar Relaciones Internacionales

Análisis

Se identifican como oportunidades de mejora establecer estrategias orientadas a optimizar los mecanismos de divulgación y promoción de la encuesta de satisfacción ya que el número de encuestados no fue representativo.

Como parte de los resultados del atributo de disponibilidad y accesibilidad se hace necesario definir mecanismos para orientar y dar una información más clara y precisa a los usuarios sobre el servicio.

5.9 Gestión del Talento Humano

Alcance: 9 sedes

Usuarios: Docentes y personal administrativo

Total de Encuestados: 860

Servicios evaluados: 7

Avance y retiro de cesantías

- Descuentos por nómina mediante libranzas
- Entrega de elementos de protección personal y dotación de seguridad
- Generación de certificados laborales, servicios en línea SARA
- Gestión de solicitudes de situaciones administrativas
- Inspecciones de condiciones de trabajo
- Servicios de gestión de la información – SARA:

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 91%

Resultados promedio calificación de atributos: 89%

Resultados promedio nivel de satisfacción por Sede:

Nivel Nacional y Sedes de Presencia Nacional 93%, Medellín 91%, Manizales 95%, Palmira 94%, Bogotá 90%, La Paz 86%



Gráfico 13. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Gestión del Talento Humano

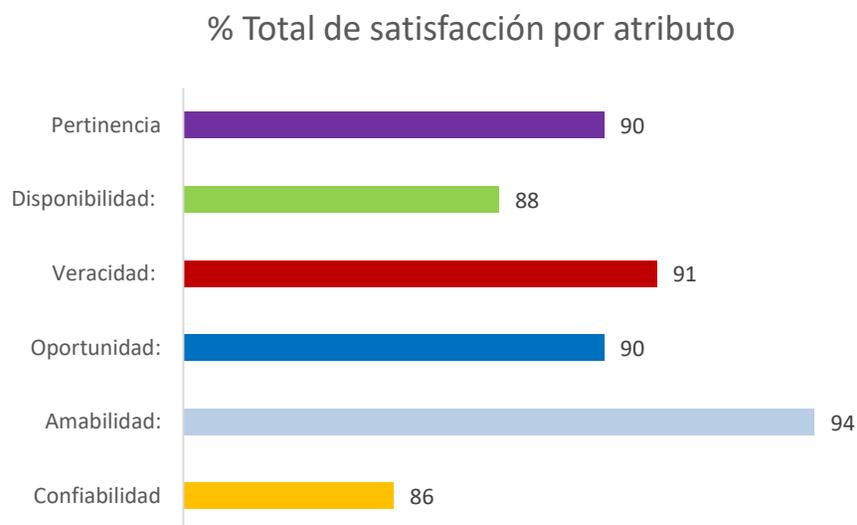


Gráfico 14. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de los servicios evaluados del proceso Gestión del Talento Humano

Análisis

De acuerdo con la escala Likert, se encuentra que todos los servicios evaluados son percibidos como de mucha satisfacción (80% - 100 %).

Sin embargo, se encuentra pertinente prestarle atención a *Gestión de solicitudes de situaciones administrativas; Inspecciones de condiciones de trabajo; Servicios de gestión de la información – SARA* para identificar los atributos específicos en los cuales se deba generar mejoras en términos de tiempo, calidad y efectividad.

Particularmente en el caso de los Otros servicios se encuentra que es la calificación más baja porque puede relacionarse con servicios menos conocidos o específicos, que podrían carecer de visibilidad, estandarización o eficacia. Es fundamental detallar cuáles son estos servicios y abordar sus puntos débiles.

Con el fin de brindar una mayor claridad e información a los usuarios sobre el portafolio de servicios prestados; para ello, se remitirán piezas gráficas de manera periódica por medio del correo electrónico con información de interés tanto a personal académico como al personal administrativo de las diferentes Sede de la Universidad.

Se realizará contacto directo con los usuarios que evaluaron los servicios prestados con calificación 1 o que sus observaciones sean negativas, con el fin de conocer las razones de esta evaluación y establecer acciones que permitan desarrollar los procesos en el marco de la mejora continua

5.10 Gestión financiera y administrativa

Alcance: 9 sedes

Usuarios: Docente, administrativo y comunidad en general

Total de Encuestados: 1553

Servicios evaluados: 15

- Adquisición bienes y servicios.
- Adquisición bienes y servicios por otras modalidades ATI - RAG - SAR.
- Solicitud de certificaciones contractuales.
- Realizar movimiento transitorio de bienes.
- Trasladar bienes.
- Retirar bienes del servicio.
- Certificado de Bienes.
- Solicitud de creación y actualización de tercero.
- Servicio información financiera de la Universidad.
- Legalización de avances.

- Pagos de adquisiciones de bienes y servicios.
- Pagos por otras modalidades.
- Pago por concepto de avances para viajes y desplazamientos.
- Solicitud de certificados tributarios y parafiscales.
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios

Resultados

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los usuarios 76%

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los atributos evaluados 76%

Resultado promedio Nivel de satisfacción de las sedes:

Nivel Nacional 68%, Bogotá 71%, Medellín 80%, Manizales 79%, Palmira 83%, La Paz 85%, Amazonía 70%, Caribe 79%, Orinoquía 89%.

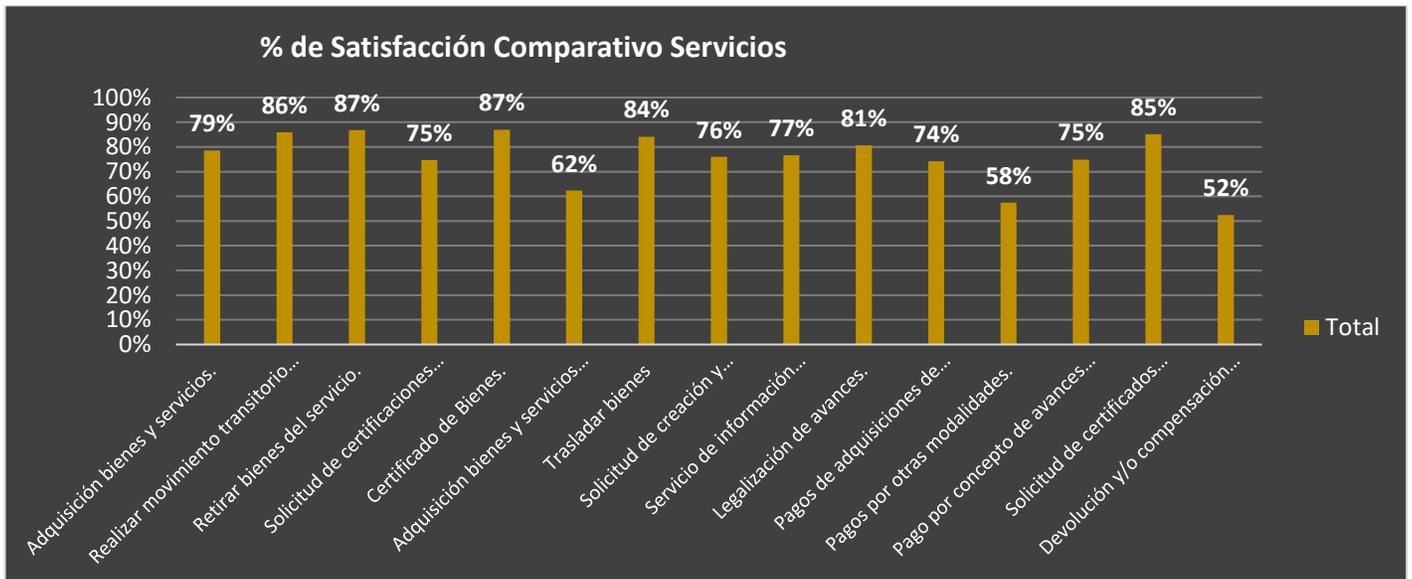


Gráfico 15.. Porcentaje total de satisfacción de los servicios evaluados del proceso Gestión Financiera y Administrativa

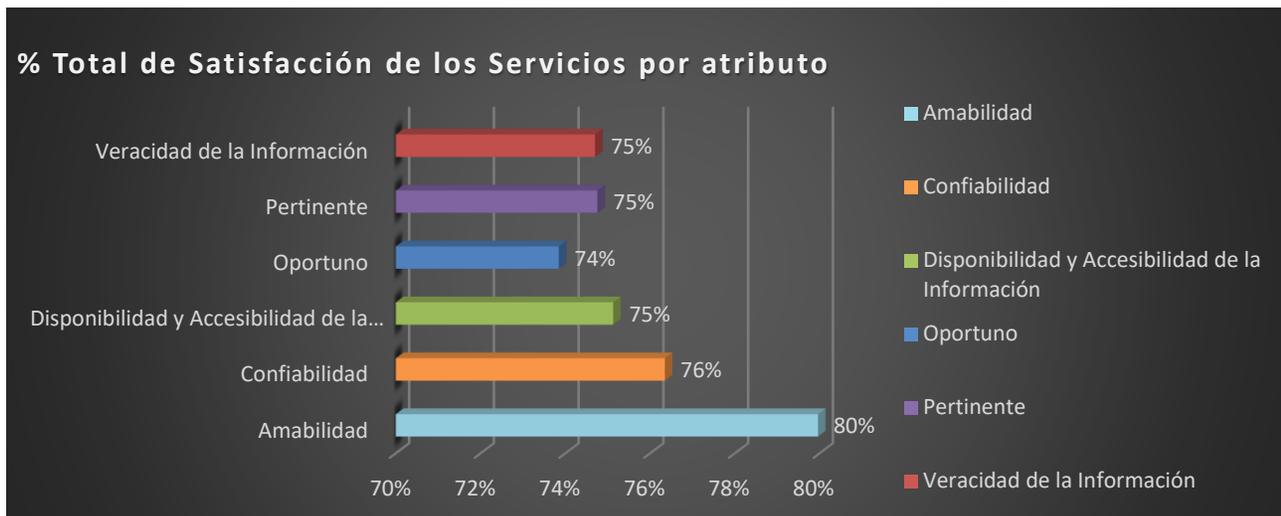


Gráfico 16. Porcentaje total de satisfacción de los atributos de los servicios evaluados del proceso Gestión Financiera y Administrativa

Análisis

Se propone plantear estrategia para aumentar el alcance a los usuarios para completar la encuesta de satisfacción debido a que la muestra está en un rango menor, con el fin de ampliar el número de respuestas. Se está desarrollando una herramienta de radicación de solicitudes administrativas.

Gestión Financiera:

De acuerdo con los resultados obtenidos y el análisis realizado, se plantean las siguientes acciones de mejora específicas:

Servicio de solicitud de certificados tributarios (46% de satisfacción): Mejorar los tiempos de entrega de los certificados tributarios mediante la optimización de flujos internos, así como la socialización a los proveedores y contratistas de la información relacionada con este servicio a través de Postmaster

Devolución y/o compensación de pagos en exceso (58% de satisfacción): Simplificar los procedimientos internos y reducir los tiempos para gestionar devoluciones, la creación de los terceros debe ser tarea del área de Admisiones.

Solicitar a Admisiones desarrollar campañas informativas para orientar a los usuarios sobre los requisitos y pasos del proceso.

Atributos del servicio relacionados con oportunidad y disponibilidad de información:

Establecer puntos de contacto accesibles para resolver dudas generales y proporcionar información en tiempo real.

Automatizar la actualización y disponibilidad de información en línea, reduciendo la dependencia de procesos manuales.

Implementar un apartado de preguntas frecuentes en la página de la Gerencia y crear una página web solo para información del área operativa.

Para el caso de las sedes:

Bogotá: En conclusión, se evidencia un grado de satisfacción homogéneo entre los diferentes estamentos, destacándose los estudiantes y el personal administrativo/contratista, ambos con niveles de satisfacción cercanos al 70%. Asimismo, el atributo de amabilidad, con una satisfacción del 74%, se posiciona como el aspecto mejor valorado. Por otro lado, el servicio de Solicitud de certificados tributarios y parafiscales, con un 89% de satisfacción, fue el servicio mejor calificado. Sin embargo, es necesario redoblar esfuerzos en el servicio de Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos no debidos por conceptos no tributarios, que presenta un nivel de satisfacción significativamente más bajo, alcanzando únicamente el 34%.

La transición a una nueva administración, sumada a la limitación de acceso al edificio Uriel Gutiérrez, obligó a prestar el servicio de manera remota, lo que generó dificultades y, en consecuencia, los resultados aquí expuestos en relación con la atención a los usuarios.

En conclusión, se evidencia un grado de satisfacción homogéneo y favorable entre los diferentes estamentos, respondiendo a un índice de satisfacción de usuario de 81%, destacándose los docentes con un porcentaje de satisfacción del 88%. Asimismo, el atributo de amabilidad, con una satisfacción del 85%, se posiciona como el aspecto mejor valorado.

Por otro lado, el servicio de Retirar bienes del servicio, con un 92% de satisfacción, fue el servicio mejor calificado. Sin embargo, es necesario hacer énfasis el servicio de Solicitud de certificaciones contractuales, que presenta un nivel de satisfacción 64%.

La transición a una nueva administración, sumada a la limitación de acceso al edificio Uriel Gutiérrez, obligó a prestar el servicio de manera remota, lo que generó dificultades y, en consecuencia, los resultados aquí expuestos en relación con la atención a los usuarios.

Medellín:

Realizando el análisis de los datos de las encuestas de satisfacción de los trámites asociados a los procesos Financieros y Administrativos, se evidencia muestra no significativa por trámite, pero si refleja los trámites críticos y de alto impacto con el usuario, como lo son “devoluciones y legalizaciones”, los cuales ya habían sido identificados por la Sede y que se han implementado acciones de mejora que contribuyen a fortalecer la calidad y oportunidad en los mismos.

Amazonía:

Se logró identificar en la Sede Amazonia que un 70% los servicios evaluados en la medición de satisfacción en los usuarios, trae consigo una confiabilidad de las gestiones que se realiza en las áreas

financiera y administrativas. Aun así, se debe prestar atención a la pertinencia, disponibilidad y accesibilidad de la información que solicita los usuarios.

A partir de las respuestas obtenidas se identifica un nivel de satisfacción alto con respecto a los servicios evaluados, con un 80% de participación de estudiantes, docentes y del personal administrativo, y/o contratista.

Se logró identificar que 2 de los servicios evaluados están en un 100% que fueron “Solicitud de certificados tributarios y parafiscales” y “Adquisición bienes y servicios por otras modalidades ATI - RAG - SAR.”. frente al servicio de “Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios” que se encuentra con un grado de satisfacción del 37% que afecta un poco la calificación de los otros servicios que están sobre el rango 50% al 100%.

Se logra identificar que en su mayoría los servicios que se encuentra con un grado de satisfacción del 50% al 100%, las mejoras que se han venido presentando en cada uno de los servicios frente a la disponibilidad del personal, la atención y capacitación a cada uno de los usuarios. Así mismo las nuevas herramientas de comunicación y control por parte de las áreas financieras y administrativas

La baja participación en el diligenciamiento de la encuesta de los funcionarios internos de la sede.

A través de las capacitaciones que se han realizado con toda la comunidad de la Sede Amazonia, se han podido aclarar dudas e inquietudes, se han reforzado los canales de comunicación para la gestión de los servicios que requiere el usuario.

El componente de la conectividad es un factor relevante que afecta algunos procesos y que para el usuario final se traduce en un mal servicio por las demoras en los tramites.

Palmira:

Se continuarán los esfuerzos por alcanzar mayor adopción de la encuesta de satisfacción en los usuarios y partes interesadas de los trámites y servicios de la página web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa.

La Paz:

Se debe fortalecer en sede, la socialización de la encuesta de satisfacción.

Los pocos usuarios que diligenciaron la encuesta, en promedio se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Se debe fortalecer el atributo de oportunidad en el proceso en la sede.

5.11 Gestión de Egresados:

Alcance: 5 Sedes

Usuarios: Egresados y Egresadas de la Universidad Nacional de Colombia

Total de Encuestados: 1500

Servicios evaluados: (5)

- ✓ Portal sie.unal.edu.co
- ✓ Redes sociales del Programa de Egresados
- ✓ Revista Conexión UNAL
- ✓ Boletines Nivel Nacional
- ✓ Atención presencial, virtual y telefónica

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 84%

Resultados promedio calificación de atributos: 85%

Análisis:

Es importante citar que el proceso unificó una sola encuesta institucional denominada EASU para la vigencia 2024, antes que se revisará la estandarización y unificación de los servicios del proceso.

Como acciones de mejora se contempla la actualización de la encuesta incorporando los nuevos servicios unificados del proceso, la definición e implementación de estrategias para aumentar la cobertura de su aplicación y revisar el 15% de los encuestados que consideró como no satisfactorio los atributos de calidad en los servicios evaluados.

Aunque el proceso cuenta con un plan estratégico de comunicaciones y el rol de Community Manager se han presentado dificultades en la actualización de la página web, instrumento que contiene toda la información para los egresados.

5.12 Seguridad Social en Salud

Alcance: 4 sedes (Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira)

Usuarios: Cotizante activo, Cotizante pensionado y Beneficiario.

Total de Encuestados: 1299

Servicios evaluados: 15

Resultados

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los usuarios: 83%

Resultado promedio Nivel de satisfacción de los atributos evaluados 84%

*Tomado de: <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/satisfaccion>

6. Resultados generales

Número de procesos evaluados: **12**

Número de encuestados totales: **62.048**

Número total de servicios evaluados: **100**

Resultado promedio de nivel de satisfacción: **83%**

Resultado promedio de satisfacción de los atributos: **84%**

Atributo con mayor resultado de satisfacción promedio: **Amabilidad y Pertinencia**

Atributo con menor resultado de satisfacción promedio: **Disponibilidad y accesibilidad**

Proceso	Número de encuestados	Numero de servicios evaluados	Promedio de satisfacción de los usuarios (%)	Promedio satisfacción de los atributos (%)	Nivel de Satisfacción
Gestión de la investigación y creación artística	631	2	83	85	Alto
Gestión de Laboratorios	767	9	82	78	Alto
Gestión de la Extensión	39.281	1	95	94	Muy Alto
Gestión administrativa y de apoyo a la formación	274	14	76	81	Medio
Gestión de recursos y servicios bibliotecarios	673	11	87	87	Alto
Bienestar Universitario	14.968	15	91	90	Muy Alto
Gestión del Talento Humano	860	7	91	89	Muy Alto
Gestión financiera y administrativa	1553	15	76	76	Medio
Divulgación de la Producción Académica	67	5	69	76	Medio
Agenciar relaciones internacionales	175	1	79	80	Medio
Gestión de Egresados	1500	5	84	85	Alto
Seguridad Social en Salud	1299	15	83	84	Alto
Totales	62.048	100	83 %	84%	

Tabla 1. Resultados generales consolidados por proceso

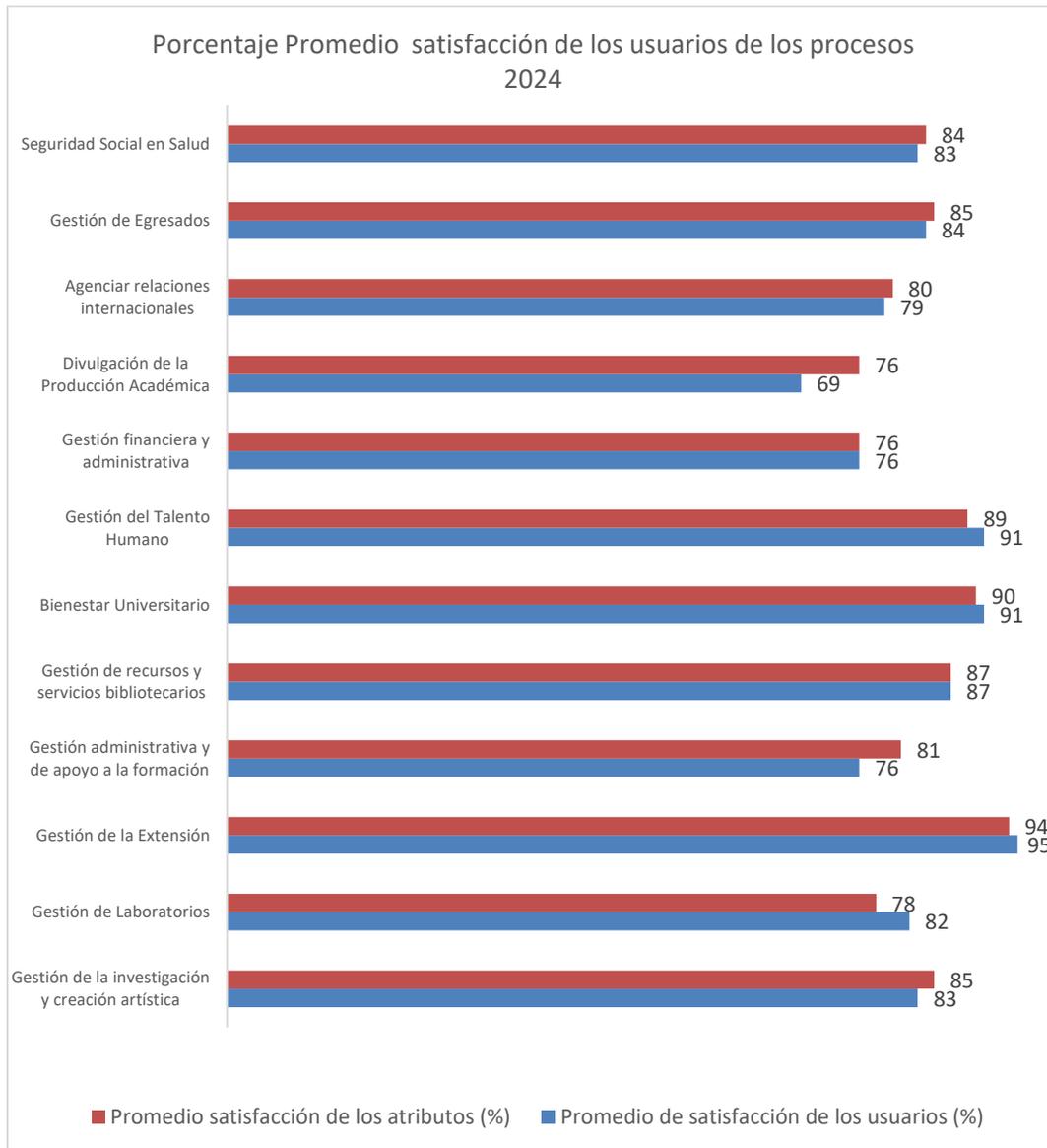


Gráfico 17. Porcentaje Promedio satisfacción de los usuarios de los procesos 2024

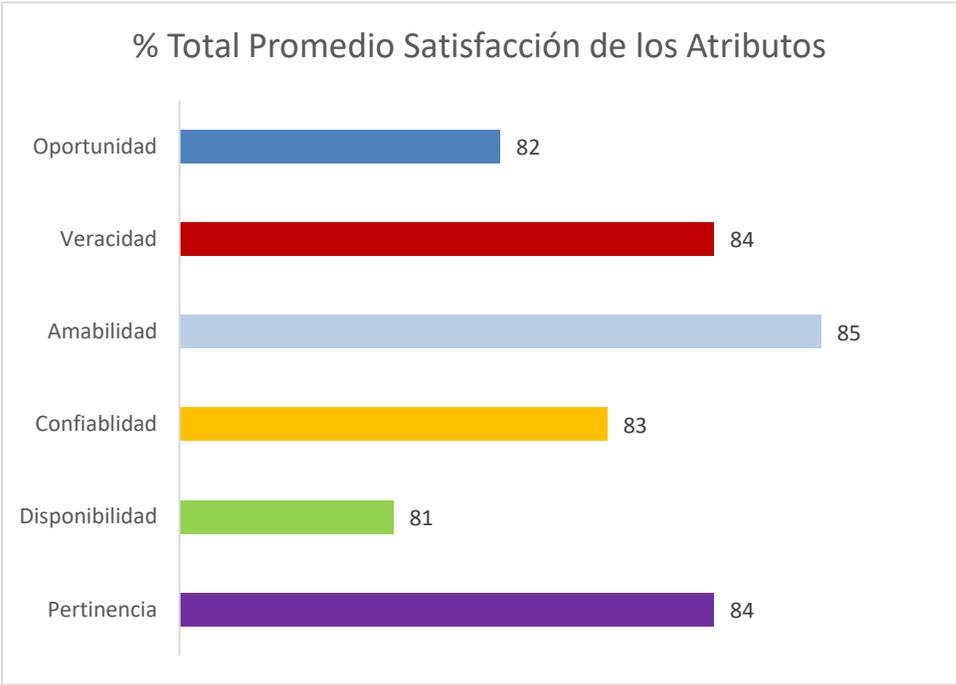


Gráfico 18. Porcentaje Promedio Total de satisfacción de los atributos de los servicios evaluados 2024

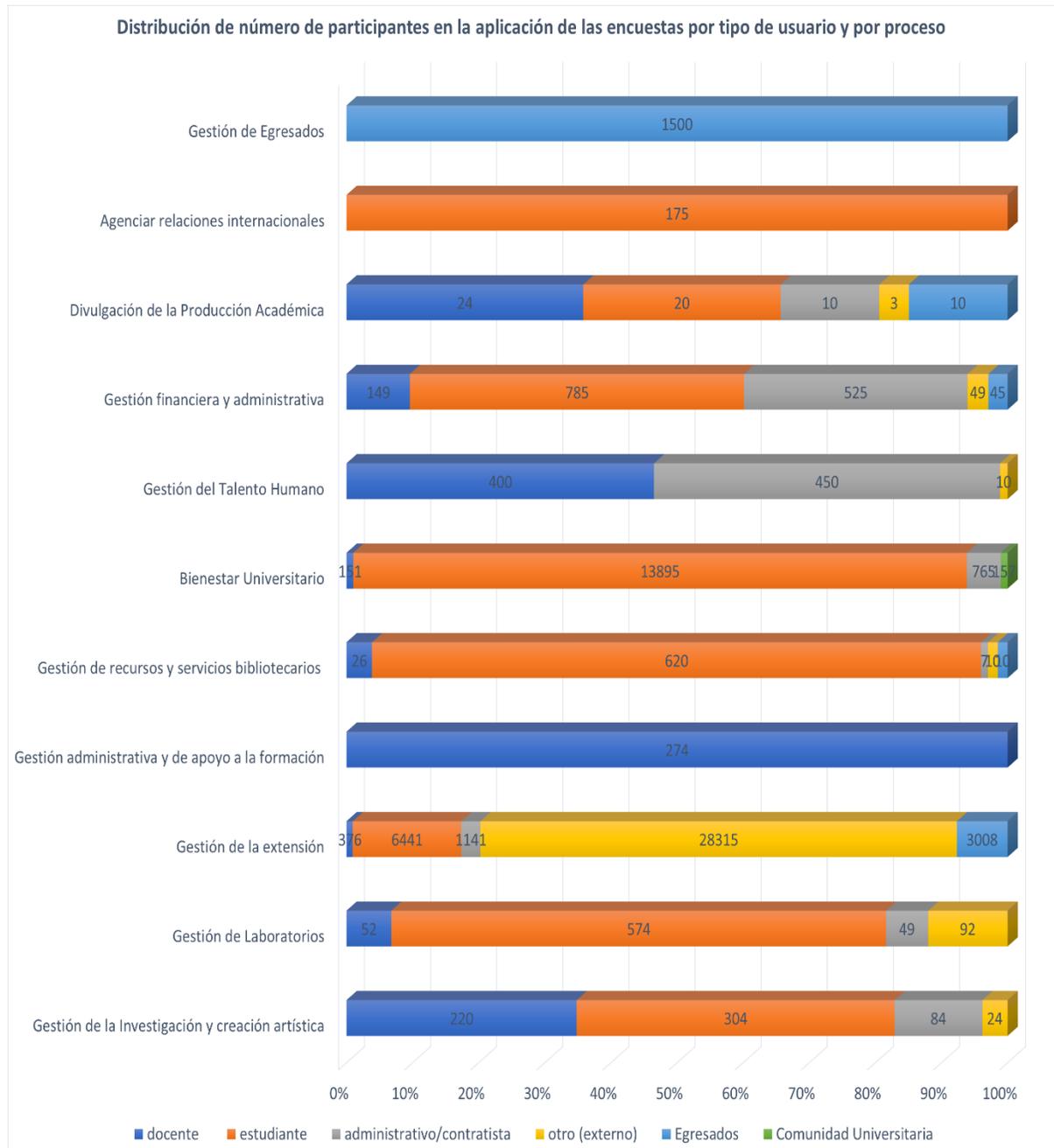


Gráfico 19. Distribución por grupo de usuarios que participaron en la encuesta de satisfacción por proceso.

7. Análisis

Como parte del análisis general mantiene el número de usuarios participantes, (60.000 mil, participaron dos nuevos procesos (Gestión de Egresados y Seguridad Social en Salud) aumentó el número de servicios en comparación con los resultados de la vigencia 2023 de 67 a 100.

Con relación al resultado general promedio de nivel de satisfacción del 2023 al 2024, se incrementó en dos puntos porcentuales, el resultado obtenido en un 83%, así como también en el resultado promedio de nivel de satisfacción de los atributos de 82% al 84%.

Es importante considerar en cuanto al número de encuestados la mayor representación la presentaron los usuarios de los servicios de los procesos de Bienestar Universitario y Gestión de la Extensión, con un total de 54.249 equivalente al 87% de los encuestados, y para el caso de los dos procesos su resultados promedio de nivel de satisfacción es superior al 90% MUY ALTO, lo cual se asocia en primera medida a la disponibilidad de canales de atención y acceso en línea a muchos de los servicios evaluados.

En cuanto a los procesos que quedaron con nivel promedio de satisfacción MEDIO, como Gestión Administrativa y Financiera, Agenciar Relaciones Exteriores y Gestión Administrativa y de apoyo a la Formación, la gran mayoría de los usuarios manifiesta falta de claridad en los requisitos y la cadena del trámite a desarrollar y falta de oportunidad en la respuesta relacionada.

Por parte de los procesos evaluadores las necesidades de mejora en los instrumentos actuales de apoyo para la aplicación y análisis de los resultados de las encuestas de medición de satisfacción considerando las siguientes situaciones:

El estudiante, docente y/o administrativo/contratista recibe y es usuario de servicios de varios procesos al tiempo, por lo cual tiene que diligenciar de manera independiente varias encuestas, situación que se repite durante varias ocasiones durante el periodo académico, lo cual puede generar resistencia y malestar al momento de remitirle o invitarlo a participar.

También se considera simplificar el número de preguntas y simplificar el mecanismo de evaluación por parte del usuario.

En cuanto a los mecanismos de divulgación y promoción en los casos que la población objeto es más extensa y que está presente en todos los niveles han sido insuficientes por lo que también se consideró necesario revisar las estrategias de divulgación y sensibilización.

En cuanto a los resultados obtenidos se describe a continuación el alcance por proceso, servicio, atributos y usuarios.

Proceso: Dentro de los doce procesos participantes el 73% equivalente a 8 procesos obtuvieron un nivel de satisfacción promedio entre ALTO y MUY ALTO, de los cuatro restantes que estuvieron en promedio MEDIO, tres de ellos no obtuvieron una muestra representativa en cuanto al número de encuestados, en los procesos de Agenciar Relaciones Exteriores, Divulgación de la Producción Académica y Gestión administrativa y de apoyo a la formación, razón por la cual debe enfocar sus esfuerzos en los mecanismos y estrategias para aumentar dicha cobertura.

En cuanto a los servicios evaluados, con relación al año anterior se aumentó el alcance y los resultados promedio de satisfacción por atributo con un 84%, NIVEL ALTO amabilidad, veracidad y pertinencia, para el caso de los atributos de Oportunidad y Disponibilidad con resultados de 81.5 y 82%, los usuarios hacen un llamado a mejorar los tiempos de respuesta y la disponibilidad y accesibilidad de la información de una forma práctica y sencilla.

En lo relacionado a la participación de usuarios en la encuesta la mayoría fueron estudiantes, razón por la cual es necesario orientar los esfuerzos de mejora en la prestación en los servicios definidos para este grupo poblacional.

Finalmente, varios de los procesos incluyeron los planes de mejoramiento a implementar para la vigencia 2025, los cuales se deben desarrollar de manera articulada con las Sedes.

8. Conclusiones

De manera satisfactoria en comparación con el año anterior 2023, se amplió la cobertura de número de servicios y número de encuestados y lo más importante se incrementó el promedio de nivel de satisfacción en la mayoría de los procesos evaluados, encontrándose en nivel Muy Alto igual o superior al 90% y Alto igual o superior al 80%.

lo cual evidencia la adopción del modelo del buen servicio en cuanto a los atributos de calidad relacionados por los usuarios evaluados, sin embargo, deberán revisar los servicios y atributos con menor calificación y emprender acciones de fortalecimiento para los mismos, los cuales ya están definidos en algunos procesos acorde al informe presentado.

Para el caso de los procesos que obtuvieron resultados inferiores el 80%, /o y cuya muestra no fue representativa deberá continuar implementando nuevas estrategias para promover su aplicación en todos los niveles y sedes que corresponda.

Acorde al análisis realizado las necesidades de los usuarios se centran en que la respuesta su solicitud sea oportuna y veraz, así como la accesibilidad a la información que lo oriente claramente en cómo realizar el trámite o servicio.

Los procesos deberán fortalecer el conocimiento de los usuarios para acceder a los trámites, así como las acciones para garantizar una respuesta oportuna a su solicitud.

Anexos

Informes entregados y soportes por proceso

*Informe elaborado por
Profesional de apoyo SIGA Nivel Nacional*

*Informes de proceso
Elaborados por Equipos/Gestores de Calidad del proceso*

