



**MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN UNAL**

INFORME CONSOLIDADO DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS Vigencia 2023.

Procesos:
Gestión de la extensión y propiedad intelectual
Gestión de la Investigación y creación artística
Gestión de Laboratorios
Divulgación de la Producción Académica
Bienestar Universitario
Gestión de apoyo a la formación
Gestión del Talento Humano
Agenciar relaciones interinstitucionales
Gestión financiera y administrativa

Fecha: Enero 2024

Tabla de Contenido

Títulos	Página
1. Introducción	4
2. Objetivos	4
3. Alcance	4
4. Metodología	5
5. Resultados por proceso	10
5.1 Gestión de la extensión y propiedad intelectual	11
5.2 Gestión de la investigación y creación artística	12
5.3 Gestión de Laboratorios	16
5.4 Divulgación de la producción académica	19
5.5 Bienestar Universitario	22
5.6 Gestión administrativa y de apoyo a la formación	25
5.7 Agenciar relaciones interinstitucionales	28
5.8 Gestión del Talento Humano	30
5.9 Gestión financiera y administrativa	33
6. Resultados generales	37
7. Análisis de resultados generales	39
8. Mejoras	40
9. Conclusiones	40
Anexos	

Listado de Gráficos
Gráfico 1. Porcentaje de Nivel de Satisfacción- proceso de Extensión.
Gráfico 2. Porcentaje de nivel de satisfacción por atributo- proceso de Extensión.
Gráfico 3. Porcentaje de Nivel de Satisfacción- proceso de Investigación.
Gráfico 4. Porcentaje de Nivel de Satisfacción Servicio 1 - proceso de Investigación.
Gráfico 5. Porcentaje de Nivel de Satisfacción Servicio 2 - proceso de Investigación.
Gráfico 6. Porcentaje de Nivel de Satisfacción del Servicio 1 por atributo- proceso de Investigación
Gráfico 7. Porcentaje de Nivel de Satisfacción del Servicio 2 por atributo- proceso de Investigación
Gráfico 8. Porcentaje de Nivel de satisfacción proceso Gestión de Laboratorios
Gráfico 9. Porcentaje de Satisfacción de los usuarios por servicio evaluado- Gestión de Laboratorios
Gráfico 10. Porcentaje de satisfacción de los atributos por servicio- Gestión de Laboratorios
Gráfico 11. Porcentaje promedio de satisfacción de los atributos evaluados- Gestión de Laboratorios
Gráfico 12 Resultados generales de nivel de satisfacción- Divulgación de la producción académica
Gráfico 13 Resultados de Nivel de Satisfacción por servicio- Divulgación de la producción académica
Gráfico 14 Resultados promedio de nivel de satisfacción por atributo de servicio- Divulgación de la producción académica
Gráfico 15. Porcentaje promedio de nivel de satisfacción de los usuarios- Proceso Bienestar Universitario
Gráfico 16. Porcentaje promedio del Nivel de satisfacción de los servicios evaluados- Proceso Bienestar Universitario
Gráfico 17. Porcentaje promedio de satisfacción de los atributos evaluados- Bienestar Universitario
Gráfico 18. Nivel de satisfacción global de las Sedes- Bienestar Universitario
Gráfico 19. Porcentaje de satisfacción de los usuarios- GAAF
Gráfico 20. Promedio de satisfacción de los servicios evaluados- GAAF
Gráfico 21. Porcentaje promedio de satisfacción de los atributos- GAAF
Gráfico 22. Nivel de Satisfacción de los usuarios- Agenciar relaciones interinstitucionales
Gráfico 23. Nivel de Satisfacción de los atributos en el servicio evaluado- Agenciar relaciones interinstitucionales
Gráfico 24. Nivel de satisfacción de los usuarios- Gestión del Talento Humano
Gráfico 25. Nivel de Satisfacción de los servicios evaluados-Gestión del Talento Humano
Gráfico 26. Nivel de satisfacción de los atributos evaluados – Gestión del Talento Humano
Gráfico 27. Nivel de Satisfacción de los usuarios- Gestión financiera y administrativa
Gráfico 28. Nivel de satisfacción de los servicios evaluados- Gestión financiera y administrativa
Gráfico 29. Nivel de satisfacción de los atributos evaluados- Gestión financiera y administrativa
Gráfico 30. Nivel de satisfacción de los usuarios por proceso consolidado
Gráfico 31. Nivel de Satisfacción de los atributos consolidado

1. Introducción

La Vicerrectoría General mediante Circular No. 01 de 2023 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.

Como mejora incorporada para la vigencia se cita la estandarización de instrumento estadístico de apoyo con el fin de estandarizar la muestra, los servicios y valores de los atributos relacionados, así como el empleo de formularios en línea para su respectiva aplicación.

2. Objetivo

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y partes interesadas en los diferentes procesos establecidos por la Universidad Nacional de Colombia, en los servicios establecidos bajo el enfoque de los atributos de calidad:

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

3. Alcance

Procesos:

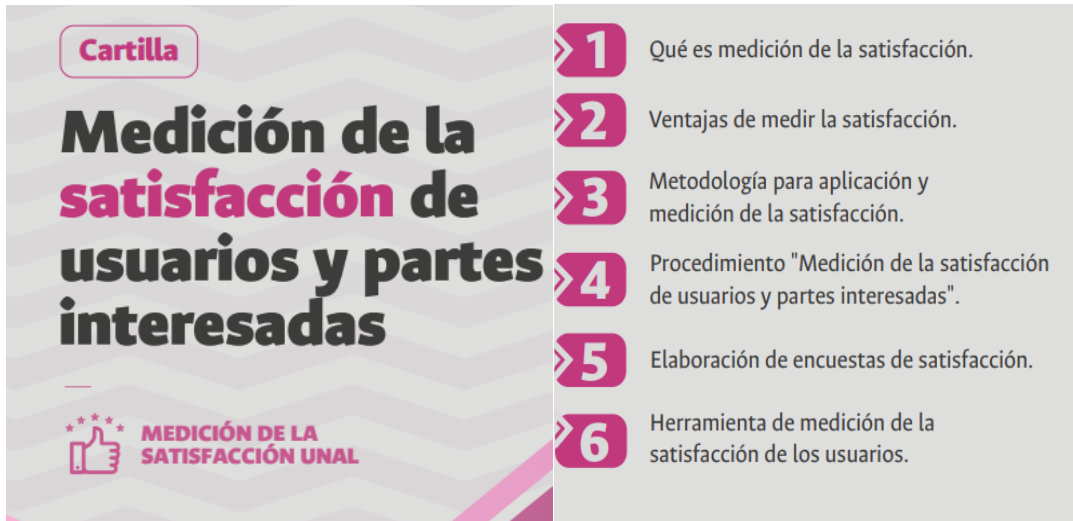
- Gestión de la Extensión y propiedad intelectual
- Gestión de Investigación y creación artística
- Gestión de Laboratorios
- Divulgación de la Producción Académica
- Bienestar Universitario
- Gestión administrativa y de apoyo a la formación
- Agenciar relaciones interinstitucionales
- Gestión del Talento Humano
- Gestión financiera y administrativa

Acorde a su alcance 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.

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.

4. Metodología

Se dio cumplimiento a los lineamientos establecidos relacionados para lo cual se desarrolló la siguiente Cartilla: <http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Medicion-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.



Cartilla

Medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN UNAL

- 1 Qué es medición de la satisfacción.
- 2 Ventajas de medir la satisfacción.
- 3 Metodología para aplicación y medición de la satisfacción.
- 4 Procedimiento "Medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas".
- 5 Elaboración de encuestas de satisfacción.
- 6 Herramienta de medición de la satisfacción de los usuarios.

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.





Una vez definidas las encuestas de medición de la satisfacción de los procesos se publicaron en <http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/satisfaccion-de-los-usuarios-2023> y fueron promovidas mediante diferentes medios de comunicación internos como posmaster, correos y redes sociales.



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

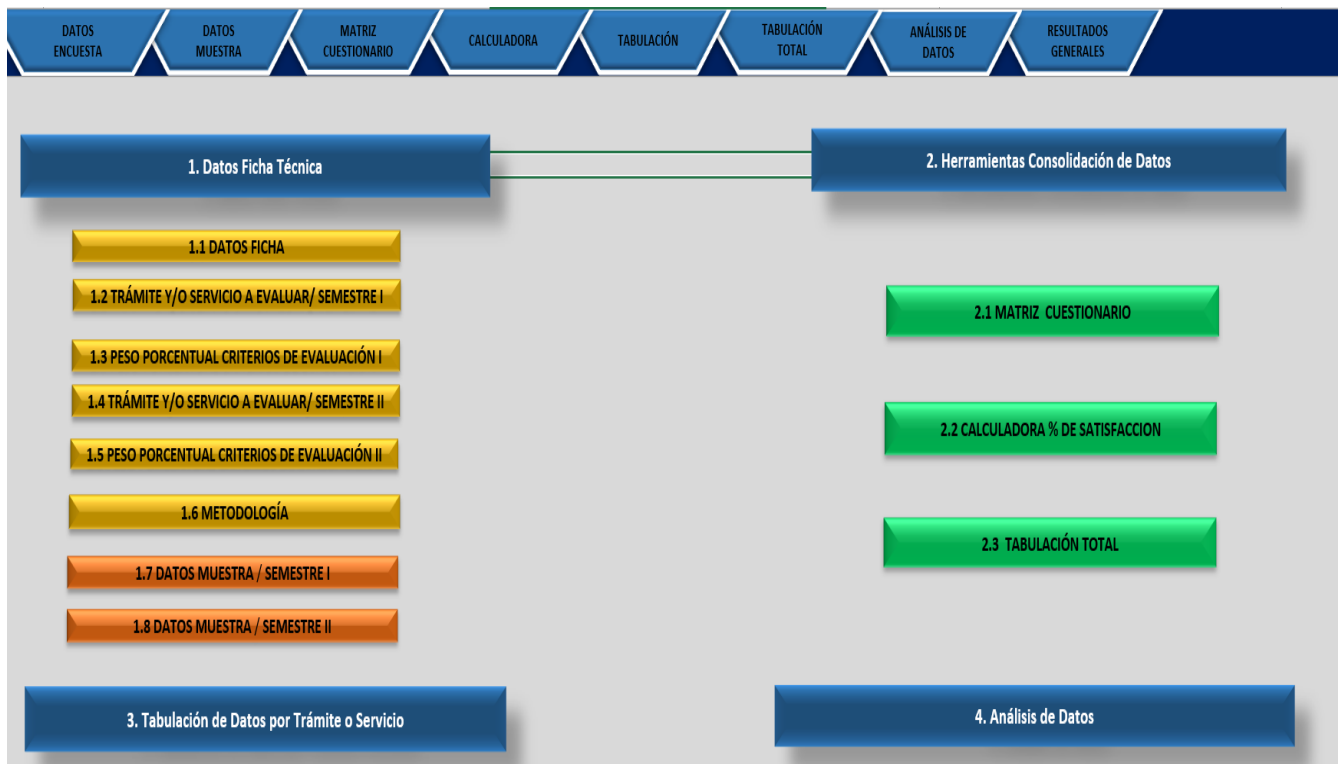
Satisfactorio $X \geq 80\%$

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

Acción Correctiva $X \leq 60\%$

Como parte de la estructura de la ficha técnica se desarrollo un instrumento de apoyo con el fin de determinar el tamaño de la muestra, la población objeto, los servicios y atributos a evaluar.

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



Datos de la ficha técnica de la encuesta

OBJETIVO

Dar a conocer la percepción general y el nivel de satisfacción de Los usuarios con respecto a la calidad de los trámites y servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia para la vigencia 2023.

MEDIO DE APLICACIÓN	Encuesta de satisfacción de los usuarios
TIPO DE ENCUESTA	Según Objetivo: Descriptiva Según las preguntas: Selección múltiple Según medio de captura: Encuesta Web
POBLACIÓN OBJETO	Usuarios y demás partes interesadas de nuestra Comunidad Universitaria.

	Sedes de la Universidad Nacional de Colombia:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Sede Amazonía • Sede Bogotá • Sede Caribe • Sede de La Paz • Sede Manizales • Sede Medellín • Sede Orinoquía • Sede Palmira • Sede Tumaco • Nivel Nacional 		
METODOLOGÍA	<p>La Encuesta de satisfacción del usuario se distribuye y se hace disponible de manera temporal por medio web con ayuda de la herramienta Forms de Google para su diligenciamiento por parte de la población objeto de la Universidad Nacional de Colombia:</p> <p>La tabulación de la encuesta de satisfacción de los usuarios se realizará a través de la herramienta de apoyo para tal fin.</p>		
MUESTREO	Probabilístico, Estratificado Nivel de confianza: 99%; Z=2.58 Error de estimación 4%		
CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	Variable cuantitativa, por estimación de proporciones, población finita:		n = Tamaño de la muestra N = Tamaño de la población. p= Variabilidad positiva: 50% q= Variabilidad negativa: 50% Z= Nivel de confianza i= error
INFORMACIÓN DE ENTRADA. Fuente: http://estadisticas.unal.edu.co/home/	Estudiantes	Docentes	Administrativos
	57000	3000	2981
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Número total de Encuestados 63322		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Actitud - Amabilidad – empatía 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Veracidad de la Información • Pertinencia • Disponibilidad y accesibilidad de la información • Calificación general respecto a la prestación de trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia. • Observaciones generales
ESCALA	<ul style="list-style-type: none"> • Escala (Muy satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho – ni Insatisfecho, Insatisfecho, Muy Insatisfecho), donde “Muy Insatisfecho” es la valoración más baja y “Muy satisfecho” la valoración más alta en la percepción de satisfacción frente al trámite y servicio prestado.
VARIABLES DE CAMPO	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de los trámites y servicios prestados • Imparcialidad en las respuestas • Tiempo de respuesta • Participación de los usuarios y demás partes interesadas
META DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • $\geq 80\%$ (para mediciones con rangos superiores de valoración según escala de “satisfecho” y “muy satisfecho”).
CANAL DE RECOLECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Enlace web:
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Una o Dos veces al año dependiendo del Calendario Académico
PERIODO DE EVALUACIÓN	Vigencia Año 2023
PERIODO DE APLICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio: 01/04/2023 Fin: 30/12/2023
USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria: servidores públicos, docentes, administrativos, egresados, pensionados, contratistas y estudiantes.

5. Resultados y análisis por proceso

A continuación, se describen los resultados reportados por cada proceso en su respectivo informe de resultados de la vigencia 2023.

Es importante citar que los datos, información y gráficos fueron tomados de los informes presentados por cada proceso, los cuales hacen parte de los anexos.

5.1 Gestión de la extensión y propiedad intelectual

Alcance: 9 sedes

Número de encuestados: 35.325

Perfiles evaluados: Estudiante, Docente, Administrativo,

Servicio evaluado: (1) Gestión de la educación continua y permanente ECP Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano.

Resultado promedio de Nivel de Satisfacción 95%

Resultado promedio de Calificación de los atributos: 95%

Resultados obtenidos:

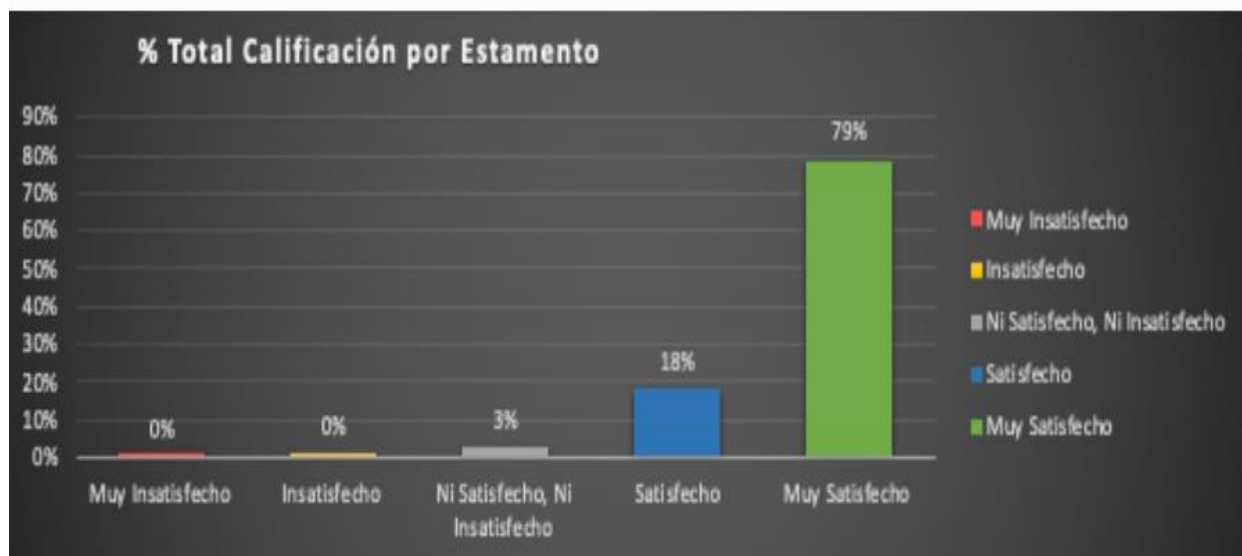


Gráfico 1. Porcentaje de Nivel de Satisfacción- proceso de Extensión.

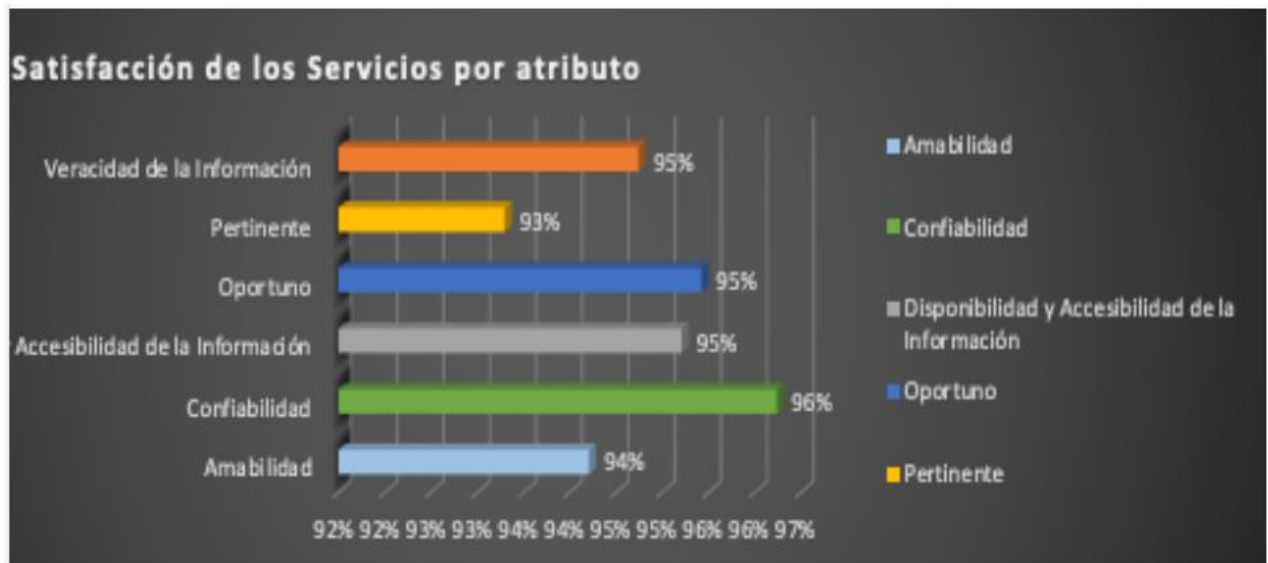


Gráfico 2. Porcentaje de nivel de satisfacción por atributo- proceso de Extensión.

Planes de Mejora

En cuanto a los resultados generales, se ve un resultado muy satisfactorio del servicio prestado, donde todos los atributos arrojaron índices de satisfacción iguales superiores al 94%.

Si se revisan las mediciones por atributo los resultados continúan siendo positivos, y evidencian posibles mejoras en atributos como pertinencia y amabilidad, para que puedan subir sobre el 95% donde se ubican los otros cuatro atributos.

5.2 Gestión de la investigación y creación artística

Alcance: 9 sedes

Número de encuestados: 353

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: 85%

Resultados promedio calificación de atributos: 86%

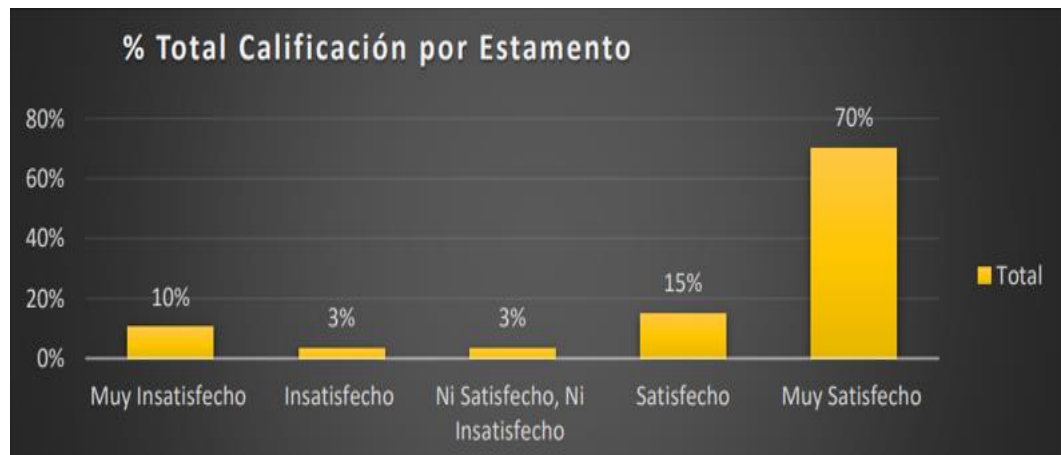


Gráfico 3. Porcentaje de Nivel de Satisfacción- proceso de Investigación.

Servicio 1: Acompañamiento y asesoría para aplicar en las actividades de fomento a la investigación y creación artística.

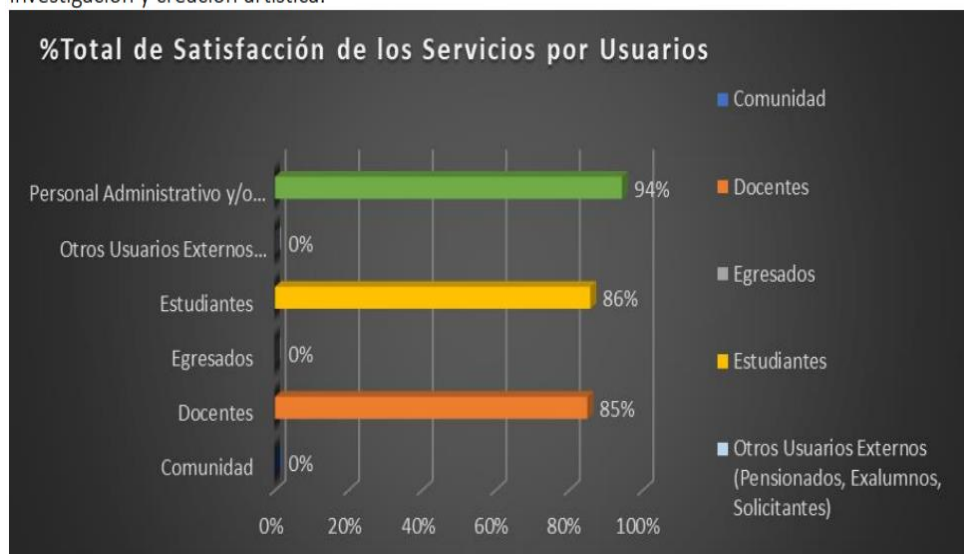


Gráfico 4. Porcentaje de Nivel de Satisfacción Servicio 1 - proceso de Investigación.

Servicio 2: Solicitud de avales para proyectos o actividades de investigación y creación artística presentados a entidades externas.



Gráfico 5. Porcentaje de Nivel de Satisfacción Servicio 2 - proceso de Investigación

Servicio 1: Acompañamiento y asesoría para aplicar en las actividades de fomento a la investigación y creación artística.

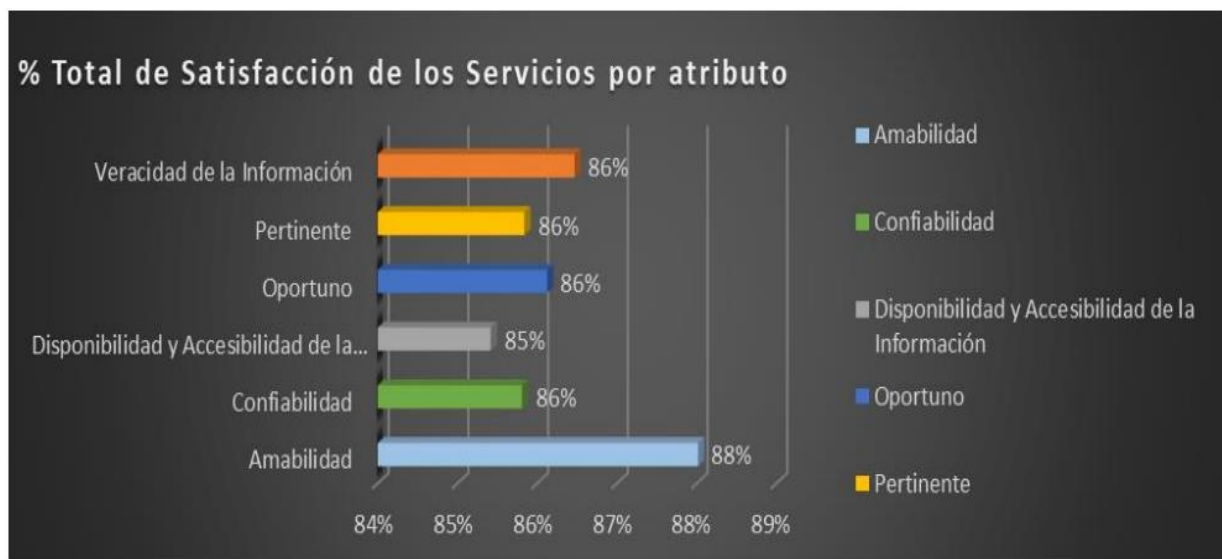


Gráfico 6. Porcentaje de Nivel de Satisfacción del Servicio 1 por atributo- proceso de Investigación.

Servicio 2: Solicitud de avales para proyectos o actividades de investigación y creación artística presentados a entidades externas.



Gráfico 7. Porcentaje de Nivel de Satisfacción del Servicio 2 por atributo- Proceso Investigación

Análisis

La satisfacción del usuario evidencia el buen servicio ofrecido, sin embargo, la cantidad de usuarios que respondieron la encuesta fue muy baja en comparación de la población total usuarios del proceso.

Se deben implementar mecanismos de divulgación más efectivos con relación a su aplicación.

En general la satisfacción de los usuarios es satisfactoria, dejan comentarios muy positivos de la prestación del servicio con muy buena actitud oportunidad del servicio, amabilidad y diligencia, excelente y oportuno servicio entre otros.

Sin embargo, se presentan observaciones que no dependen del proceso referentes a temas presupuestales, los tiempos para adelantar compras y falta de personal.

Evaluar la posibilidad de incluir las encuestas de satisfacción en el sistema de información de investigación para que sea un requisito.

Planes de Mejora

Acorde a los resultados obtenidos no aplica generar planes de mejora, sin embargo, se trabajará en ampliar la cobertura en la aplicación de la encuesta.

5.3 Gestión de laboratorios

Alcance: 9 sedes

Número de encuestados: 725

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: 73%

Resultados promedio calificación de atributos: 75%

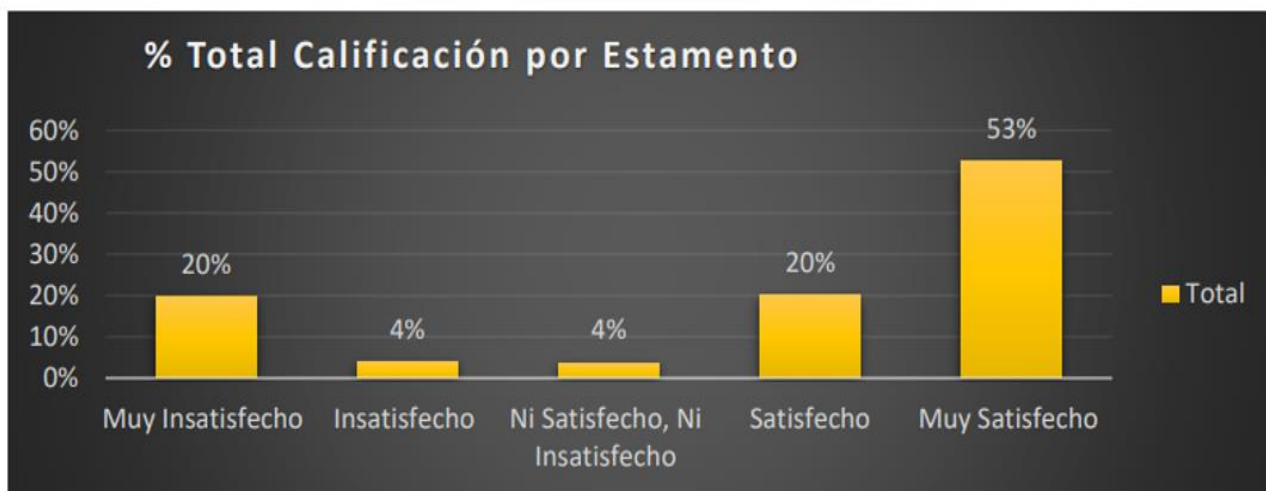


Gráfico 8. Porcentaje de Nivel de satisfacción proceso Gestión de Laboratorios

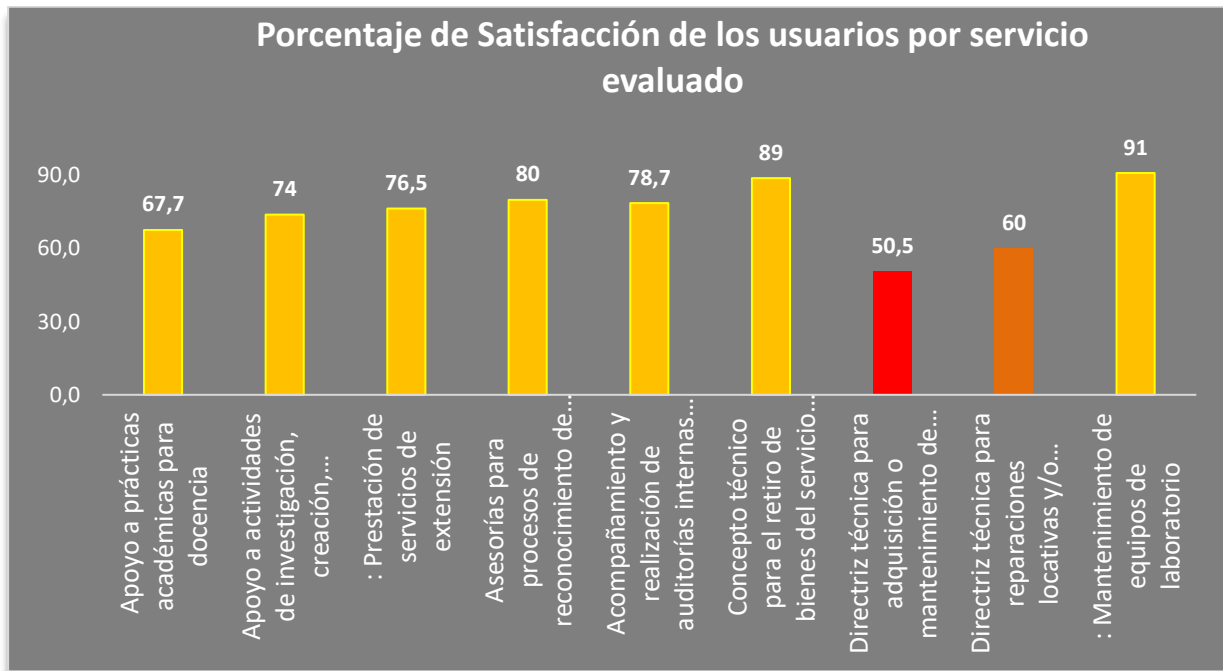


Gráfico 9. Porcentaje de Satisfacción de los usuarios por servicio evaluado- Gestión de Laboratorios



Gráfico 10. Porcentaje de satisfacción de los atributos por servicio- Gestión de Laboratorios

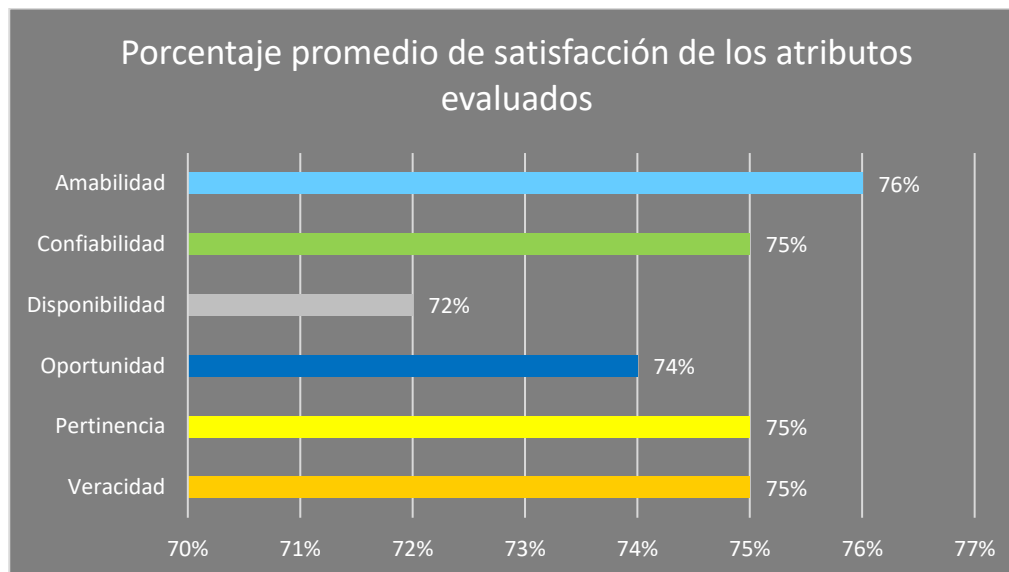


Gráfico 11. Porcentaje promedio de satisfacción de los atributos evaluados- Gestión de Laboratorios

Análisis

Se evidencian comentarios muy positivos de la prestación del servicio como muy buen servicio, rápidos resultados, resultados confiables, servicio oportuno entre otros.

Así mismo se evidencian observaciones como oportunidades de mejora, el sistema Hermes le falta mejorar la forma de guardado de la información y mejorar la calidad de los instrumentos para la realización de prácticas. Para finalizar, hay comentarios que no dependen del proceso, enfocados en temas presupuestales y trámites administrativos complejos y demorados.

La cantidad de usuarios que respondieron la encuesta es una muestra muy baja comparada con la población que tiene cada sede.

Algunas sedes de presencia nacional manifiestan la importancia de crear conciencia e incentivar a la comunidad universitaria para que participe en este ejercicio de evaluación

Se deben implementar mecanismos de divulgación mas efectivos para que se tenga mayor aplicación de la encuesta y mas información sobre la percepción de los usuarios.

Evaluar la posibilidad de incluir las encuestas de satisfacción en el sistema de información de laboratorios para que sea un requisito.

Las encuestas deben ser aplicadas una vez se recibe el servicio

La retroalimentación que proviene de los usuarios incentiva a seguir fortaleciendo la claridad del proceso al tener claridad de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas se pueden adoptar diferentes estrategias que ayuden a mejorar el proceso.

Planes de Mejora

- Aplica establecer oportunidades de mejora a los servicios con menor calificación asociados a Directriz técnica para adquisición y mantenimiento de equipos de laboratorio y Directriz técnica para reparaciones locativas y/o mobiliario de laboratorio

5.4 Divulgación de la producción académica

Número de encuestados: 124

Instancias que participaron Sede y Facultad

Servicios evaluados: 5

- Edición y publicación de productos editoriales
- Consecución del DOI para libros y NÚMERO, ISBN, ISSN e ISMN
- Difusión y divulgación de la producción editorial
- Venta de publicaciones editoriales
- Consecución bibliográfica

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 81%

Resultados promedio calificación de atributos: 78%

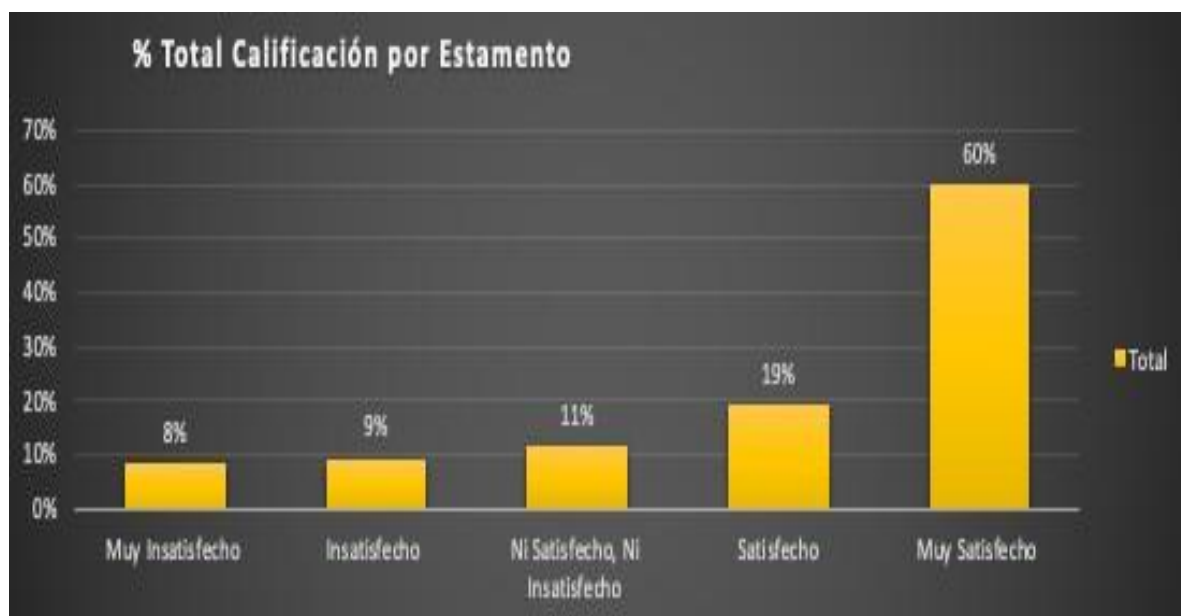


Gráfico 12 Resultados generales de nivel de satisfacción -Divulgación de la producción académica

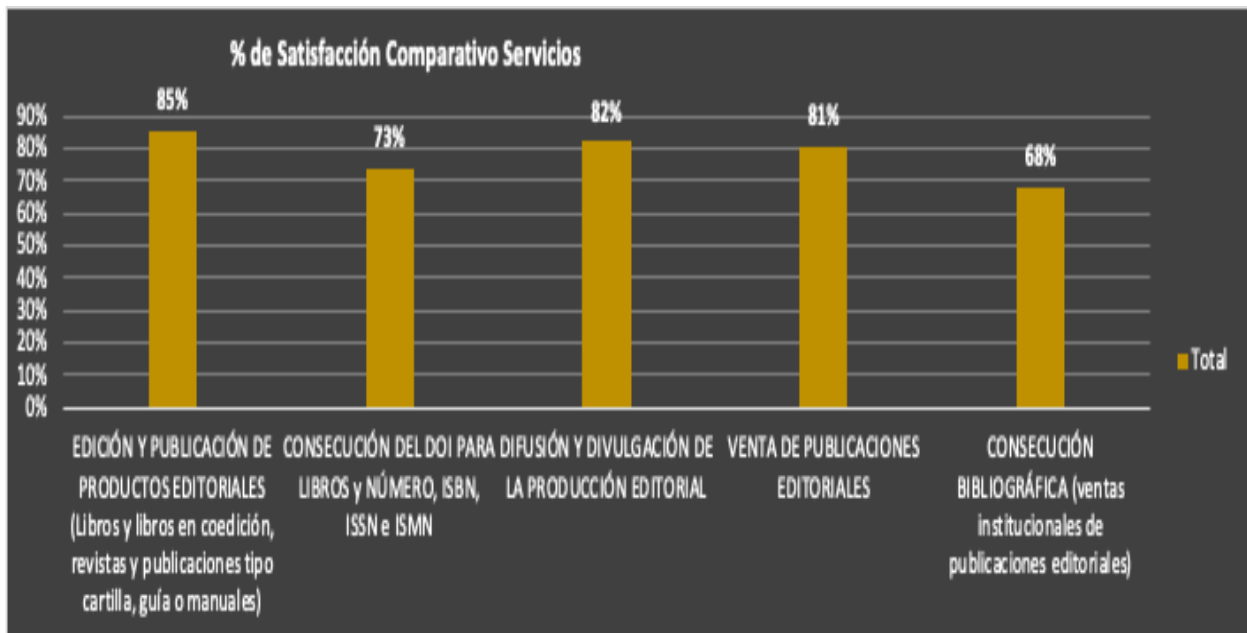


Gráfico 13 Resultados de Nivel de Satisfacción por servicio- Divulgación de la producción académica



Gráfico 14 Resultados promedio de nivel de satisfacción por atributo de servicio- Proceso Divulgación de la producción académica

Análisis

El 60% de los usuarios del proceso se encuentra muy satisfecho y el 19 % satisfecho con los servicios prestados, mientras que usuarios que no se encuentran satisfechos, ni insatisfechos corresponde al 11 % e insatisfechos y muy insatisfechos el 9% y 8% respectivamente

El atributo que mayor porcentaje de satisfacción presenta es amabilidad con un 84%, seguido de confiabilidad con 80%, pertinencia con 79%, disponibilidad de la información con 78%, veracidad de la información con 76% y en menor porcentaje oportuno con 70%

Los usuarios consideran que las personas que prestan servicios en general en los centros editoriales o dependencias que hacen sus veces y en la Editorial son muy amables manteniendo una buena comunicación, actitud y empatía, dentro de las observaciones de mejora consideran que se debe trabajar en la disponibilidad y accesibilidad de la información de los diferentes servicios, promover y promocionar mas la difusión y divulgación de las publicaciones, así como apoyo que se pueda dar a las sedes en este aspecto, en cuanto a la pertinencia, que tiene que ver con el cumplimiento del resultado esperado se debe fortalecer la actualización de la información, que esté completa y organizada, así como revisar los tiempos de respuesta para que las publicaciones se desarrollen en el tiempo esperado y en los plazos establecidos contando con información veraz.

El servicio que presenta mayor porcentaje de satisfacción es Edición y publicación de productos editoriales con un 85%, seguido de Difusión y divulgación de la producción editorial con 82%, venta de publicaciones editoriales con el 81 %, por último: Consecución del DOI para libros y Número ISBN , ISSN e ISMN con 73% y Consecución bibliográfica con el 68%

Planes de Mejora

Se identifican las siguientes acciones como parte de la mejora a incorporar en la prestación del servicio:

Para el desarrollo de publicaciones en menor tiempo, se van a mejorar los tiempos de la hoja de ruta.

Se realizará plan de capacitación en OMP presencial a las Sedes.

En cuanto al atributo pertinencia, realizará un taller en en látex que vincule a todos los Centros editoriales o dependencias que hacen sus veces

Se realizará mayor difusión de las publicaciones gracias a que se realizará la distribución a través de un tercero, permitiendo encontrar las publicaciones en diferentes canales

Se asignó una persona encargada de enviar informes de ventas trimestrales.

Se generará reunión con los centros editoriales para programar fechas para hacer conciliaciones de inventario.

Promocionar en redes sociales y en el boletín de la editorial.

Actualización de la pieza gráfica de promoción.

Recomendaciones

Implementar estrategias efectivas de marketing digital, como la promoción activa en redes sociales, la creación de contenido relevante y atractivo, uso de correo electrónico masivo a las bases de datos propias y de usuarios externos que autoricen el envío de la encuesta, socializar el QR de la encuesta en lugares visibles al usuario.

Brindar incentivos para que los usuarios participen en el diligenciamiento de la encuesta.
Socializar la encuesta en la firma de las cuentas de correo y los portales web.

5.5 Bienestar Universitario

Alcance:

9 sedes

5 áreas de bienestar universitario, 15 servicios,

Usuarios encuestados: Los tres estamentos estudiantes, docentes y administrativos, con un total de 24.867 respuestas.

Servicios evaluados:

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 socio económico

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

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 87%
Resultados promedio calificación de atributos: 85%

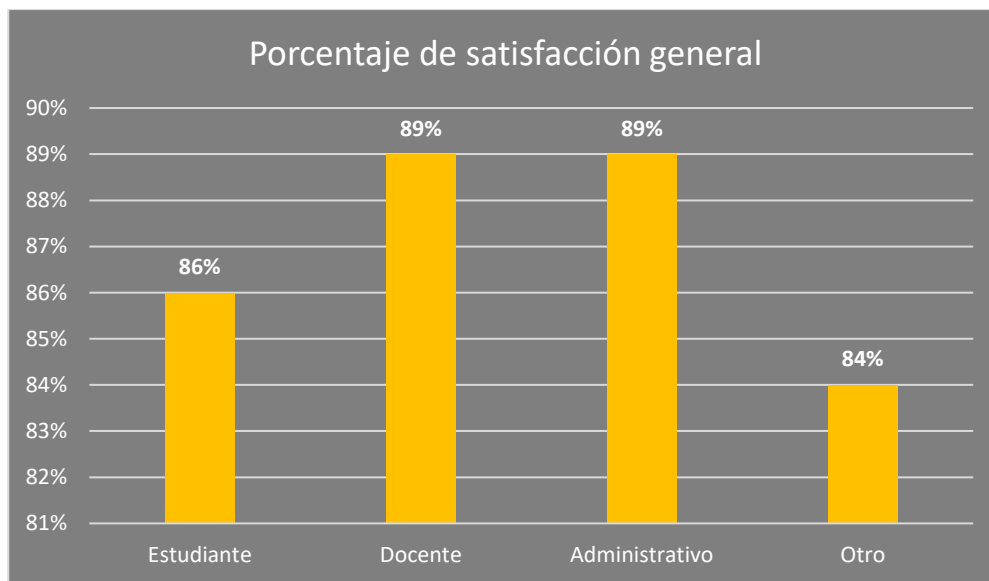


Gráfico 15. Porcentaje promedio de nivel de satisfacción de los usuarios- Proceso Bienestar Universitario

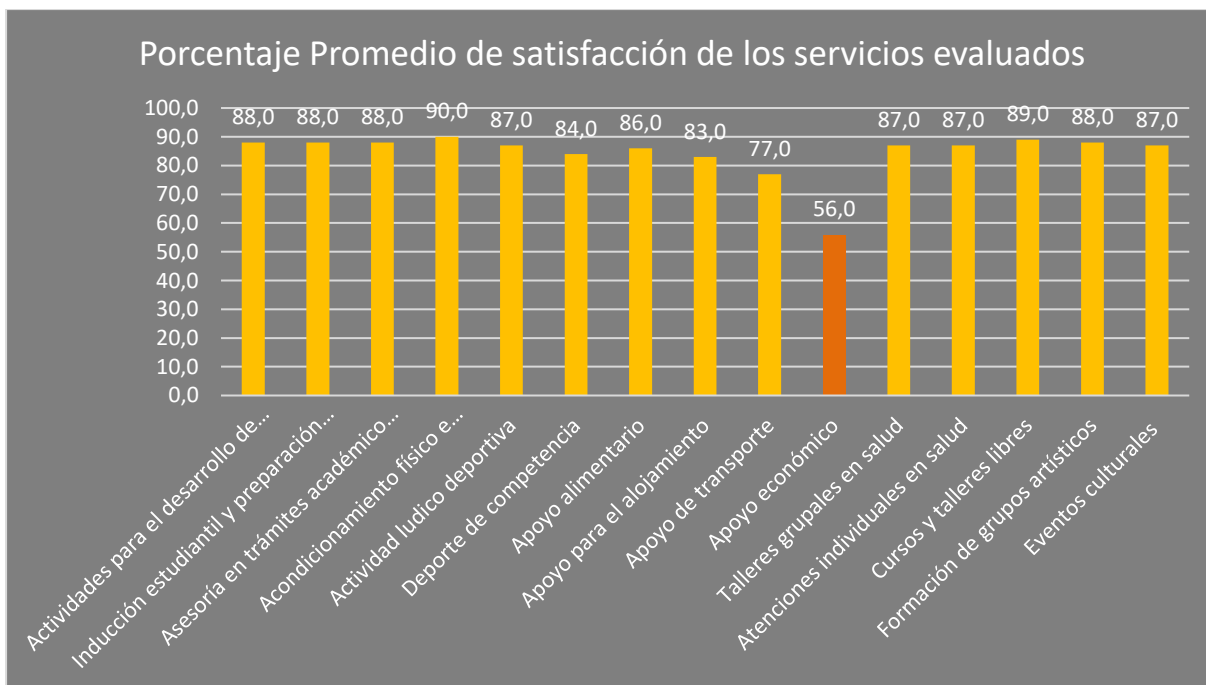


Gráfico 16. Porcentaje promedio del Nivel de satisfacción de los servicios evaluados- Proceso Bienestar Universitario

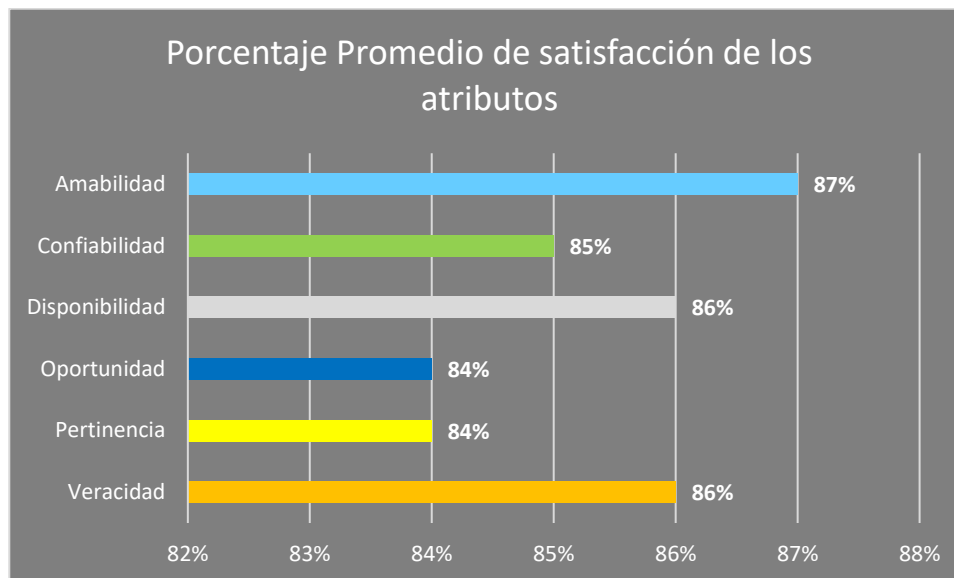


Gráfico 17. Porcentaje promedio de satisfacción de los atributos evaluados- Bienestar Universitario

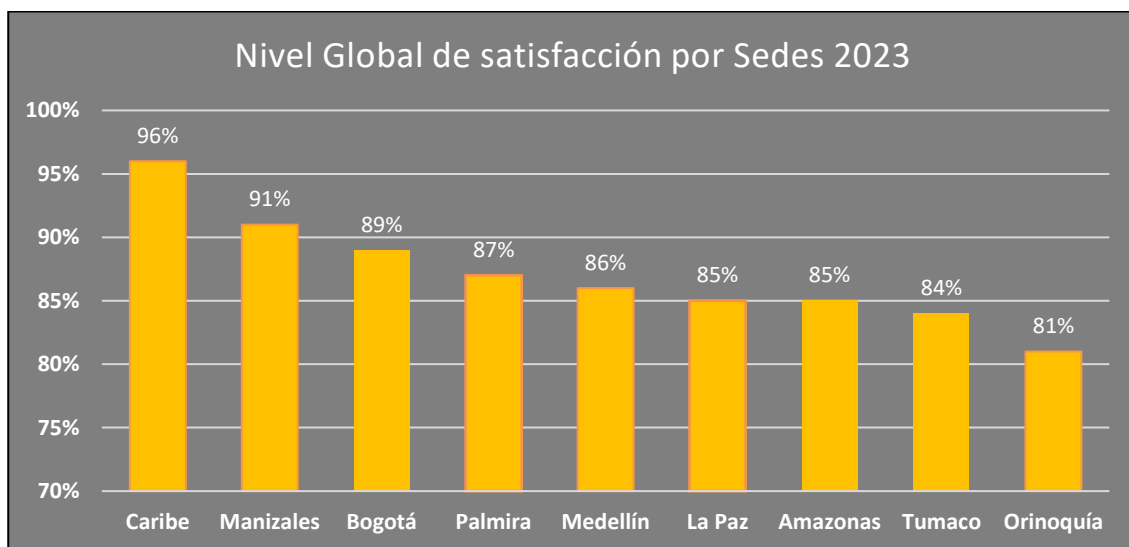


Gráfico 18. Nivel de satisfacción global de las Sedes- Bienestar Universitario

Análisis

Acorde a los resultados obtenidos se puede observar de manera general que el proceso de Bienestar Universitario cuenta con niveles de satisfacción buenos superiores al 80%, es importante resaltar que para la Sede Manizales y Sede Caribe se tuvieron niveles óptimos de satisfacción lo cual reflejó el efecto de las mejoras realizadas en la prestación del servicio en estas Sedes.

Como áreas a fortalecer acorde a los resultados de los servicios evaluados se encuentran, Gestión y Fomento Socioeconómico y Actividad Física y Deporte.

Para efectos de la articulación con los otros componentes del SIGA estos resultados son relevantes con relación a los indicadores, intervención de trámites y documentación del proceso.

Planes de Mejora

Acorde al análisis de resultados se deben formular a nivel de las nueve sedes en servicios específicos 17 oportunidades de mejora y una acción correctiva en los servicios relacionados a gestión y fomento socio económico, actividad física y deporte y acompañamiento integral.

Sin embargo, acorde a los resultados obtenidos las áreas de Gestión y fomento socioeconómico y Actividad física y deporte deberán revisar detalladamente la calificación y comentarios de los usuarios con el fin de determinar acciones globales para mejorar la satisfacción de sus usuarios.

Para efectos de la herramienta de apoyo se informó al SIGA los ajustes a incorporar con base en las necesidades del proceso.

5.6 Gestión administrativa y de apoyo a la formación

Alcance: 9 sedes

Número de encuestados: 354

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

Servicios evaluados: Trámites estudiantiles (15)

Resultado Promedio de Nivel de Satisfacción: 72.4 %

Resultado Promedio de Calificación de los atributos :72.3 %

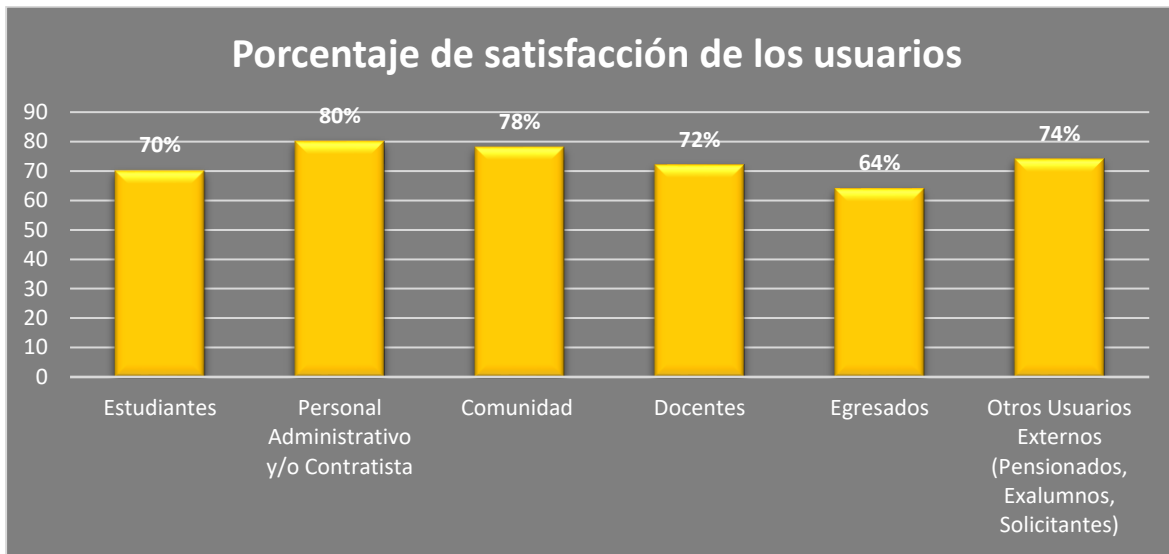


Gráfico 19. Porcentaje de satisfacción de los usuarios- GAAF

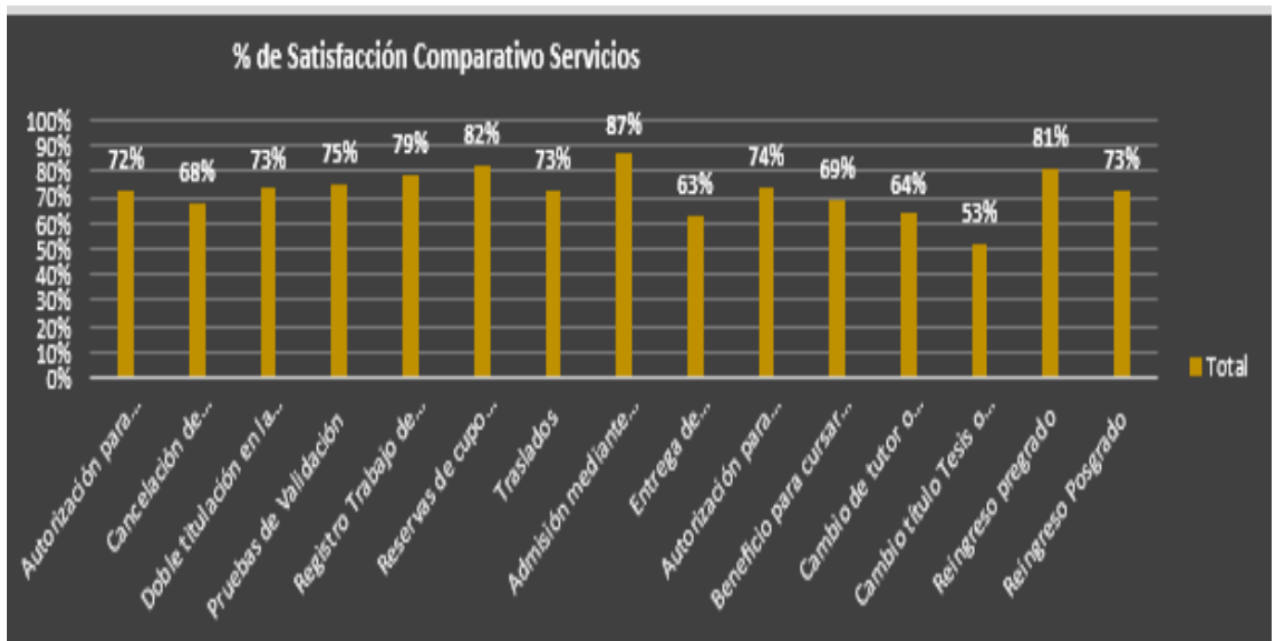


Gráfico 20. Promedio de satisfacción de los servicios evaluados- GAAF

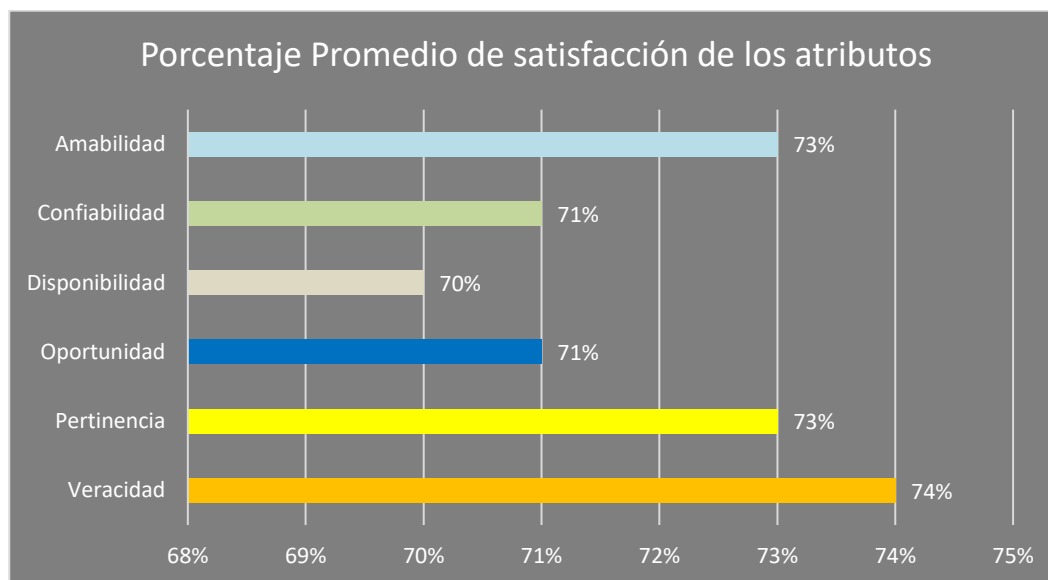


Gráfico 21. Porcentaje promedio de satisfacción de los atributos- GAAP

Análisis

Los trámites con mayor número de respuestas fueron “cancelación excepcional de asignaturas posterior a la mitad del período académico”, “traslados” y “autorización para inscribir tesis o trabajo final”, y los servicios mejor ponderados en cada atributo corresponden a la “admisión mediante Tránsito entre programas curriculares de diferentes niveles de Posgrado”, “reservas de cupo y “reingreso pregrado”.

Sin embargo, esta consolidación no puede ser concluyente ya que de sede a sede el número de respuestas y satisfacción entre los tramites son diferentes, por lo cual es necesario que cada sede revise en detalle cuales son los trámites y servicios que requieren de planes de mejora

A pesar del bajo número de participación, se han encontrado observaciones interesantes que indican que se debe mejorar cada día a pesar tener una buena satisfacción por parte de los usuarios (difusión de normas, procedimientos, atención). Nuestros usuarios, los estudiantes, usan cada día nuevas herramientas de comunicación que la Universidad debe evaluar e implementar para llegar a ellos. Hace algunos años se utilizaban las carteleras, luego se pasó al correo, páginas web, pero ahora, se utilizan otros medios que se deben evaluar.

La mayoría de las respuestas reflejan niveles de satisfacción en categorías cruciales como Disponibilidad y Accesibilidad, Veracidad, Confiabilidad, Oportunidad, Pertinencia y Amabilidad. Esto sugiere que, en general, los usuarios están satisfechos con la calidad de los servicios proporcionados por la institución. • Se destaca la necesidad conocer mejor de ciertos procesos, como la autorización

para cursar menos de la carga mínima, para reflejar adecuadamente la normativa vigente. La subjetividad en la interpretación de las respuestas indica que algunas insatisfacciones pueden deberse a la falta de comprensión de los requisitos normativos. Se observa un compromiso institucional con la mejora continua mediante la implementación de acciones correctivas. La introducción de un aplicativo para facilitar procesos y la capacitación continua demuestran una respuesta proactiva a las áreas identificadas para mejorar.

Planes de Mejora

La conclusión que nos deja este escenario desde el nivel nacional, es que la primera encuesta de satisfacción no alcanzó las expectativas iniciales en términos de participación, dado el bajo número de respuestas obtenidas. No obstante, es crucial reconocer que esta encuesta marca el inicio de un proceso continuo de evaluación y mejora.

Es imperativo que sigamos trabajando en la difusión efectiva de la encuesta, asegurándonos de que llegue a todos los estudiantes de nuestras sedes. Además, es fundamental analizar detenidamente los resultados obtenidos para identificar áreas específicas que requieran mejoras. Cada sede puede tener sus propias particularidades y desafíos, por lo que es necesario diseñar planes de acción adaptados a las necesidades individuales de cada una.

El hecho de que esta sea la primera encuesta nos brinda una oportunidad única para comprender mejor las expectativas y preocupaciones de nuestros estudiantes, y así implementar cambios significativos que realmente impacten en su experiencia educativa. Es esencial que mantengamos un enfoque proactivo y receptivo para garantizar que nuestras acciones de mejora estén alineadas con las necesidades reales de la comunidad estudiantil.

Se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

Desarrollar campañas de concientización para destacar la importancia de las encuestas en la mejora continua.

Asegurarse de que las encuestas sean accesibles y fáciles de completar. Esto puede incluir opciones en línea, mediante diferentes plataformas para adaptarse a las preferencias de los encuestados.

Brindar información transparente sobre cómo se utilizarán los datos de las encuestas y cómo contribuirán al proceso de mejora.

Identificar grupos específicos dentro de la población y adaptar estrategias para aumentar la participación en estos segmentos.

El aumento en la cantidad de encuestados fortalecerá la validez y la representatividad de los datos recopilados, proporcionando una base más sólida para la toma de decisiones y la implementación de mejoras continuas.

En las sesiones de inducción que se realizan una semana antes de iniciar el periodo académico, a los estudiantes admitidos y los que se encuentran en segunda y tercera matrícula, se socialice la herramienta, para así lograr una mayor participación y adecuado manejo de esta. De esta manera

podremos tener un análisis más completo y detallado de cada servicio prestado, y así poder mejorar en los que aún tengan fallas para la aplicación de la herramienta no coinciden con las fechas dispuestas por el calendario académico para el trámite de los asuntos estudiantiles y, por lo tanto, se pierde la oportunidad de recopilar información, tan pronto los usuarios reciben la prestación del servicio.

5.7 Agenciar relaciones interinstitucionales

Alcance: Sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira y Tumaco

Número de usuarios evaluados: 143

Perfil evaluado: Estudiantes

Servicio evaluado: 1 Consejería para la movilidad académica estudiantil

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 82 %

Resultados promedio calificación de atributos: 82 %

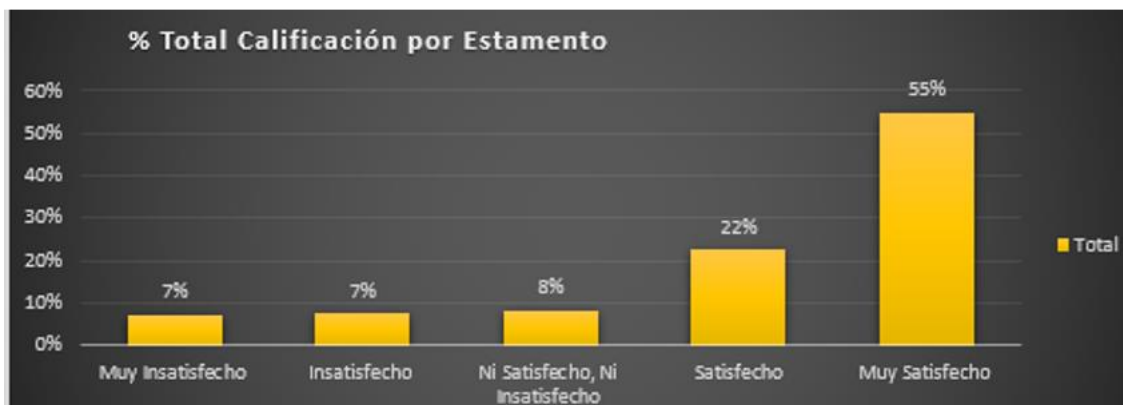


Gráfico 22. Nivel de Satisfacción de los usuarios- Agenciar relaciones interinstitucionales



Gráfico 23. Nivel de Satisfacción de los atributos en el servicio evaluado- Agenciar relaciones interinstitucionales

Análisis

El 82% de los encuestados se encuentran satisfechos con la prestación del servicio, en cuanto a los atributos relacionados se evidencian necesidades de mejora en la oportunidad y la disponibilidad y accesibilidad a la información relacionada.

Planes de Mejora

Se identifican las siguientes acciones de mejora:

- Seguir fortaleciendo las capacitaciones del capital humano de las sedes para garantizar una respuesta oportuna y veraz para los procesos de movilidad académica estudiantil.
- Revisión e implementación de sistemas de información
- Revisión e implementación de mejoras en la página Web.

5.8 Gestión del Talento Humano

Alcance: 9 sedes

Usuarios: Docente, administrativo y comunidad en general

Total de Encuestados: 877

Servicios evaluados: 4

Gestión de Solicitudes de Situaciones Administrativas

Avance y Retiro de Cesantías

Descuento por Nómina Mediante Libranza

Inscripción a Cargos Vacantes

Resultado promedio nivel de satisfacción general: 84%

Resultados promedio calificación de atributos: 89%

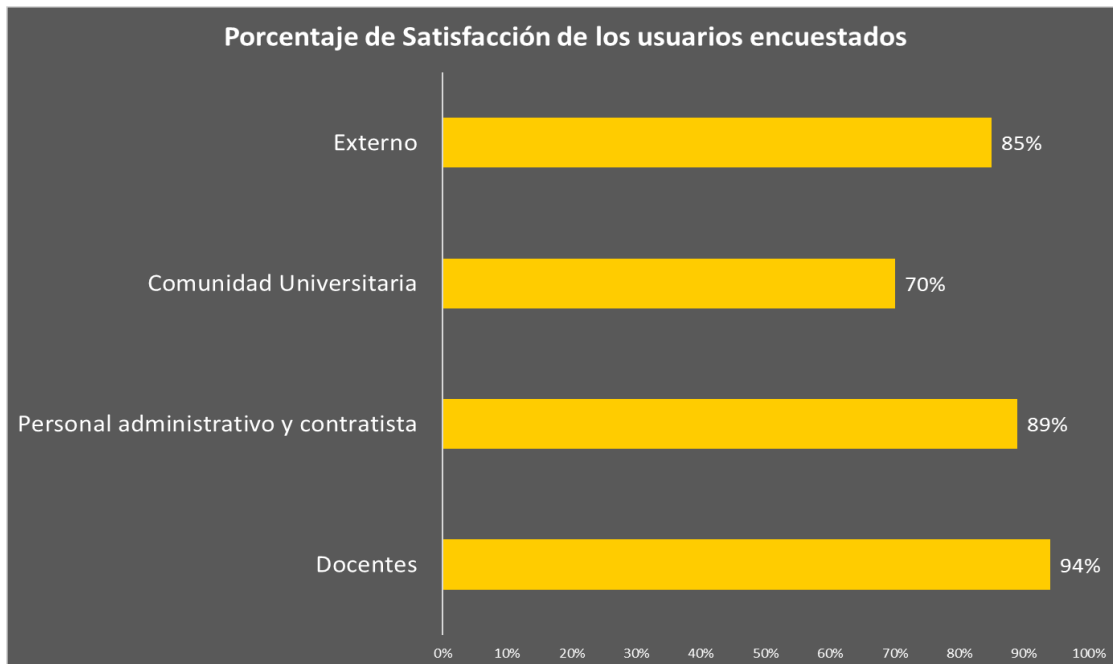


Gráfico 24. Nivel de satisfacción de los usuarios- Gestión del Talento Humano

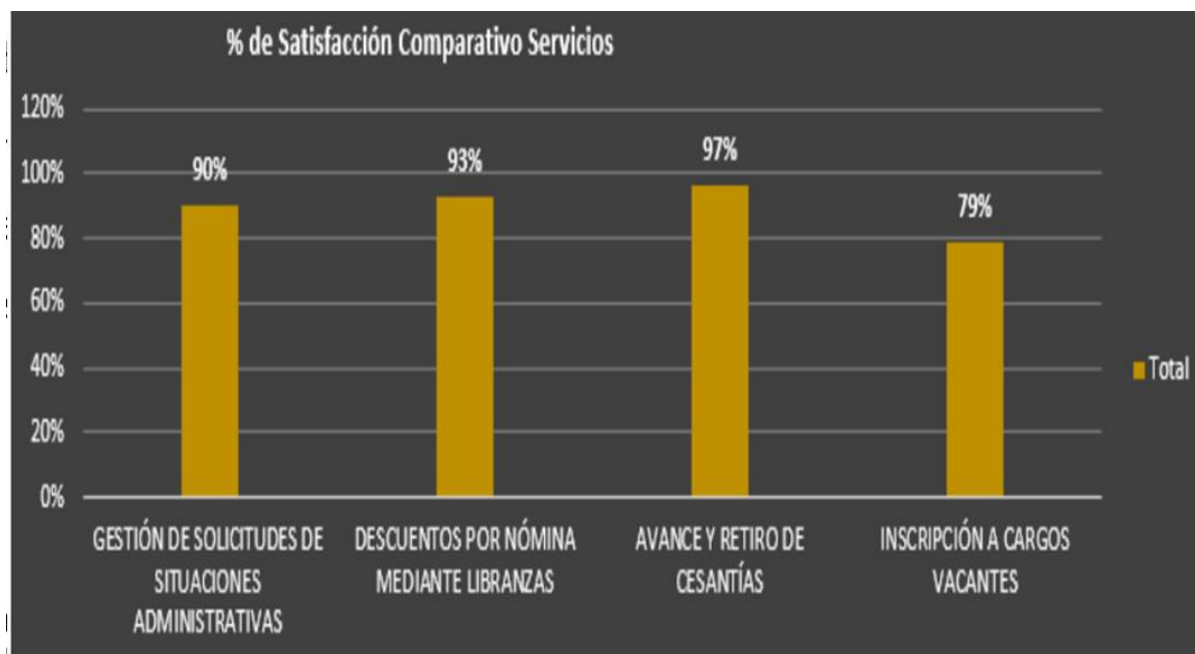


Gráfico 25. Nivel de Satisfacción de los servicios evaluados-Gestión del Talento Humano

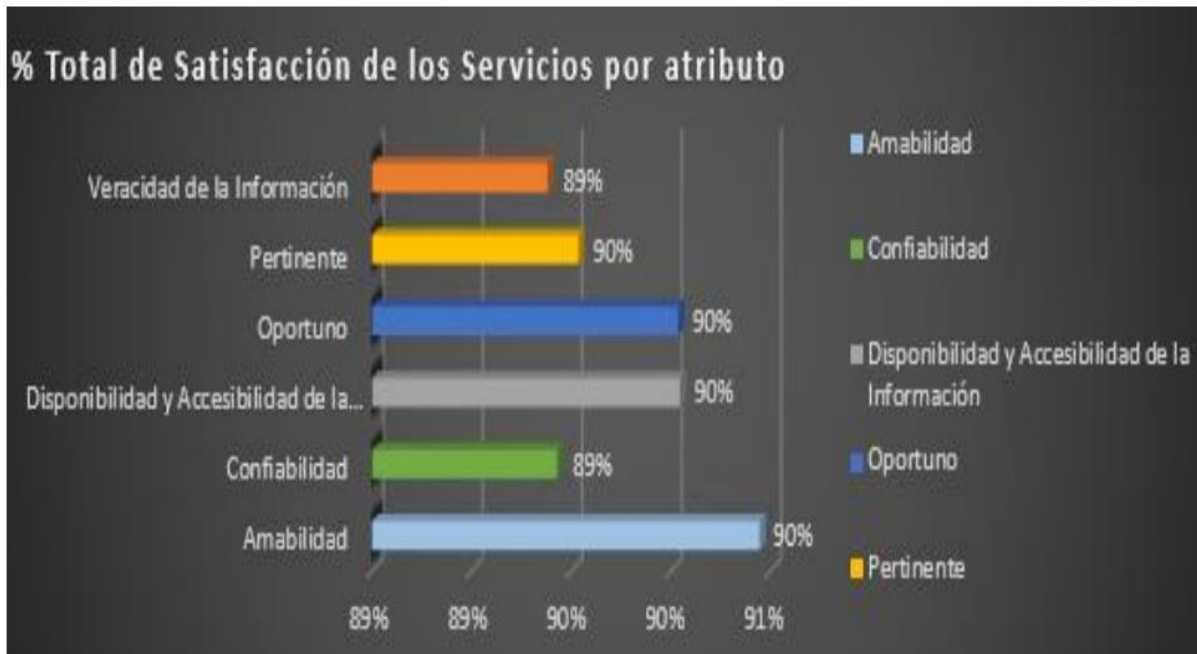


Gráfico 26. Nivel de satisfacción de los atributos evaluados – Gestión del Talento Humano

Análisis

En general para el proceso en el Nivel Nacional y las SPN, el porcentaje global de satisfacción del servicio está en 90% llevado a la escala definida (muy satisfecho) y el índice de satisfacción del usuario está en el 84%, resaltando que el trámite Inscripción a Cargos Vacantes con el promedio del 79% afecta un poco el resultado, el cual podría estar muy por encima en esta vigencia.

Para el primer periodo el índice de satisfacción del usuario en el nivel nacional y las SPN estuvo en un 83%, luego de la tabulación de los resultados de la encuesta para el segundo periodo demuestra un leve aumento llegando al 84%, se evidencia que se mantiene un bajo porcentaje de satisfacción en el trámite de Inscripción a Cargos Vacantes con un 74% en el primer periodo

Si bien en la calificación por atributos evidenciamos que la veracidad de la información y la confiabilidad con un 89% son las más bajas, esto se presenta en especial por los porcentajes obtenidos en los servicios de Gestión de Solicitudes de Situaciones Administrativas con un 88% y la Inscripción a Cargos vacantes con un 79%. En general el comportamiento porcentual entre atributos es muy similar

Planes de Mejora

Para el proceso en el Nivel Nacional es importante aumentar la satisfacción de nuestros usuarios en especial en el trámite INSCRIPCIÓN A CARGOS VACANTES para ellos se adelantarán acciones tendientes a mejorar esta percepción, se revisará el procedimiento y atenderán las necesidades institucionales en los términos, además se implementará una metodología para garantizar el diligenciamiento de la encuesta mínimo en dos fases del proceso de selección

Para todos los trámites y servicios de talento humano en el nivel Nacional y las SPN se dará un lineamiento, en cuanto generar mecanismos para garantizar la participación de los usuarios en el diligenciamiento de la encuesta y de igual manera. • Se remitirá periódicamente vía postmaster a toda la comunicada Universitaria. • Evaluar la pertinencia en el diligenciamiento de una encuesta física que contenga la misma estructura de la digital, en especial para los servicios de atención en oficina (presencial).

5.9 Gestión financiera y administrativa

Alcance: 9 sedes

Usuarios: Docente, administrativo y comunidad en general

Total de Encuestados: 554

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

Nivel de satisfacción de los usuarios 74%

Nivel de satisfacción de los atributos evaluados 73%

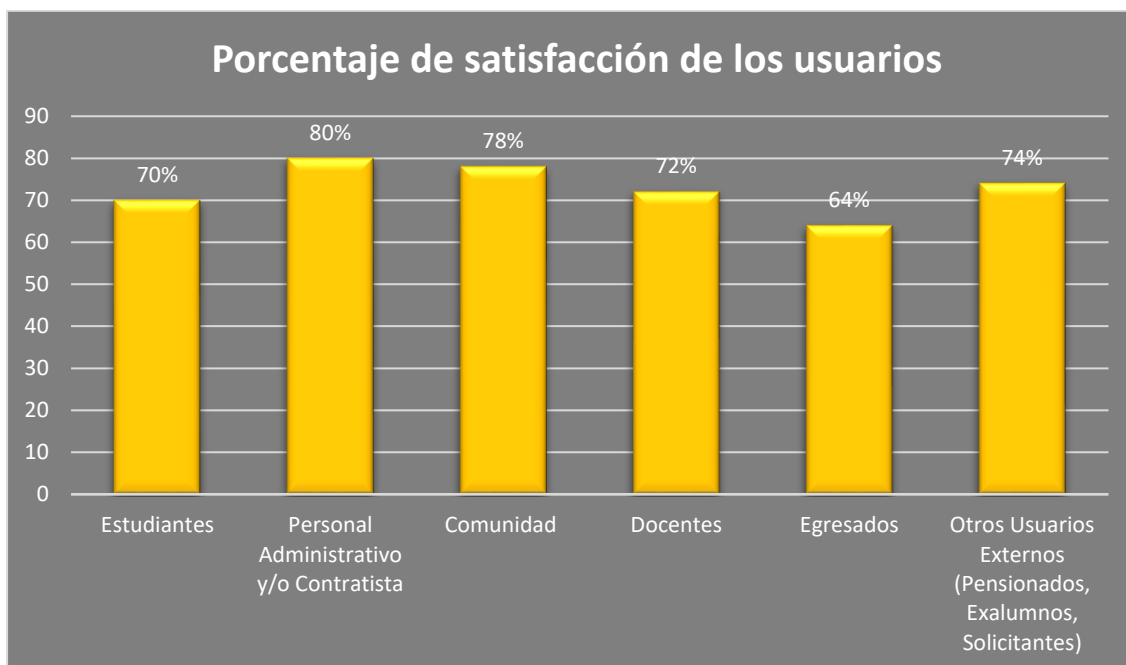


Gráfico 27. Nivel de Satisfacción de los usuarios- Gestión financiera y administrativa



Gráfico 28. Nivel de satisfacción de los servicios evaluados- Gestión financiera y administrativa

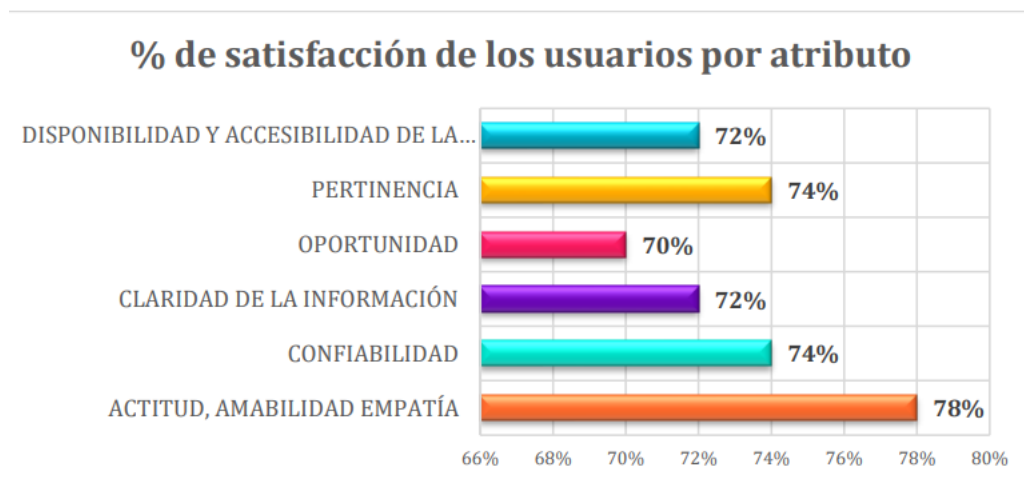


Gráfico 29. Nivel de satisfacción de los atributos evaluados- Gestión financiera y administrativa

Análisis

El promedio de satisfacción en los usuarios frente a los servicios y trámites de la página web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa es de 3.7 con un porcentaje del 74% de 554 encuestas recibidas.

En la medición de la satisfacción de los usuarios participantes de la encuesta de satisfacción de la página web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, se identificó que el atributo con mayor satisfacción fue la “actitud, amabilidad y empatía” con un 78%, seguido por los atributos “confiabilidad y pertinencia” con un 74% de satisfacción, “claridad de la información y disponibilidad y accesibilidad de la información” con un 72% de la satisfacción, y el atributo con menor satisfacción fue la “oportunidad” con un 70% los usuarios indican no estar tan satisfechos en la atención de respuesta a su trámite o solicitud brindado en el tiempo establecido.

Se identifica claramente que el mayor impacto en los usuarios en el Nivel Nacional es el tema de los pagos, no solo por sus tiempos sino porque se ha presentado un alto nivel de rotación del personal de apoyo, lo que impacta el proceso por las curvas de aprendizaje que se deben surtir y que efectivamente afectan al usuario final y se ve claramente en el análisis de las encuestas.

El componente de la conectividad es un factor relevante que afecta el proceso y que para el usuario final se traduce en un mal servicio por las demoras en los tramites, se considera que ese punto debe ser abordado institucionalmente para garantizar una mejora de este y así garantizar la adecuada ejecución de los procesos por parte de las áreas responsables. Sería importante que las buenas prácticas que pueden estarse llevando a cabo en alguna(s) sede(s) fuesen institucionalizadas para toda la Universidad de tal manera que se unificaran los tiempos y forma de atender/gestionar los procesos, por ejemplo, herramientas tecnológicas de apoyo, formularios, radicadores, entre otras,

Planes de Mejora

Al analizar los resultados de la encuesta, se destaca la necesidad de emprender acciones dirigidas a mejorar atributos, especialmente la Claridad de la información. Los niveles de satisfacción en este aspecto, evaluados en diversas poblaciones, revelan un grado bajo de aprobación, especialmente en procesos como el Pago de adquisición de bienes y servicios, este bajo nivel en la satisfacción con la Calidad de la información, junto con desafíos en su accesibilidad a través de medios digitales, ha influido negativamente en las percepciones del servicio, especialmente entre Estudiantes y Egresados. En contraste, los niveles de satisfacción son notables en atributos como actitud, amabilidad y empatía, los cuales reciben calificaciones positivas en todos los grupos encuestados.

Se debe realizar la retroalimentación de las buenas prácticas de las sedes, como las herramientas tecnológicas, que permitan estandarizar la radicación, información y seguimiento de los diferentes tramites de los procesos Financieros y Administrativos, que se puedan adoptar y/o adaptar a las Sedes de acuerdo con su estructura y modelo de gestión operativo

6. Resultados generales

Número de procesos evaluados: **9**

Número de encuestados totales; **63322**

Número total de servicios evaluados; **67**

Resultado promedio de nivel de satisfacción: **82%**

Resultado promedio de satisfacción de los atributos: **81%**

Proceso	Total encuestados	Numero de servicios evaluados	Promedio de satisfacción de los usuarios	Promedio satisfacción de los atributos
Gestión administrativa y de apoyo a la formación	354	15	72	65
Gestión de la Extensión y propiedad intelectual	35325	1	97	95
Gestión de Laboratorios	725	9	73	75
Gestión de la investigación y creación artística	353	2	85	86
Bienestar Universitario	24867	15	87	85
Gestión del Talento Humano	877	4	84	89
Divulgación de la producción académica	124	5	81	78

Gestión financiera y administrativa	554	15	74	73
Agenciar relaciones interinstitucionales	143	1	82	82
Totales	63322	67	82 %	81%

Resultados generales consolidados de Nivel de satisfacción de los procesos

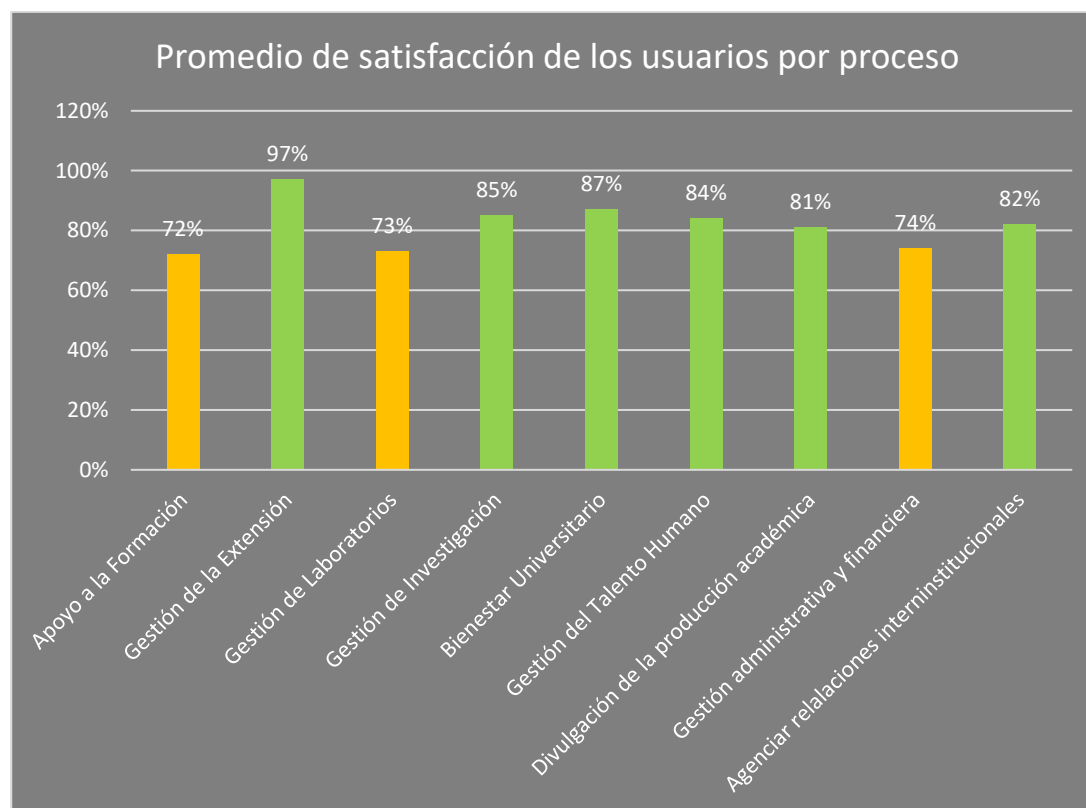


Gráfico 30. Nivel de satisfacción de los usuarios por proceso consolidado

Resultados generales consolidados por atributos del servicio

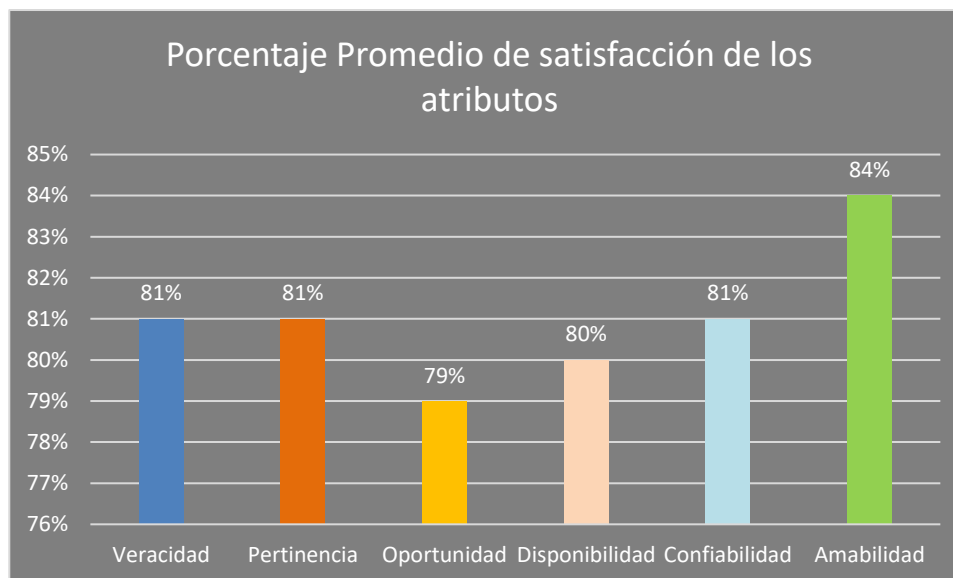


Gráfico 31. Nivel de Satisfacción de los atributos consolidado

7. Análisis de resultados generales

Se destacan los resultados de los procesos que obtuvieron un nivel de satisfacción 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, entre los cuales se citan:

Gestión de la extensión y propiedad intelectual, Gestión de la Investigación y creación artística, Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Divulgación de la producción académica y Agenciar relaciones interinstitucionales, 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 al 80%, /o y cuya muestra no fue representativa deberá definir e implementar plan de mejoramiento, lo cual aplica a los procesos de Gestión administrativa y de apoyo a la formación, Gestión de laboratorios y Gestión administrativa y financiera, teniendo en cuenta que algunos servicios específicos obtuvieron una baja calificación por debajo del 60% así como atributos relacionados a la oportunidad y disponibilidad de la información.

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 como 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.

En cuanto al atributo mejor evaluado, la amabilidad por parte del personal que brinda el servicio, refleja el compromiso, disposición del personal de la Universidad para orientar y comunicarse de la mejor manera con los usuarios.

8. Mejora

Se identificaron las siguientes mejoras a incorporar para optimizar la medición de la satisfacción de los usuarios:

- Actualización del instrumento de apoyo estadístico para de la medición de satisfacción.
- Incorporar nuevos mecanismos de promoción y divulgación para la aplicación de la encuesta
- Incorporar nuevos ítems en la plantilla del informe de resultados para mejorar el análisis de resultados.
- Revisión en los procesos de los tiempos de respuesta y mecanismos de información y publicación de la información requerida por los usuarios.

9. Conclusiones

Se dio cumplimiento a la meta institucional definida de satisfacción establecida ya que se superó el 80%, de los nueve procesos evaluados el 66% (6) obtuvieron resultados superiores a la meta.

Así mismo de los seis atributos evaluados, cinco están por encima del 80% de nivel de satisfacción. Se identificaron acciones de mejora sobre servicios y atributos específicos en todos los procesos enfocadas a mejorar la oportunidad y a la disponibilidad y accesibilidad de la información relacionada.

Se destaca como fortaleza la adopción de la nueva metodología de medición de la satisfacción por proceso y la disposición y orientación a la mejora continua por parte de los procesos.

De otro lado en articulación con la política de calidad del SIGA se evidencia y respaldan los esfuerzos orientados por parte de los procesos para atender y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Como dificultades se identificaron las necesidades particulares de cada proceso para el diseño y aplicación de la encuesta, así como debilidades en la interpretación y análisis de los resultados obtenidos y los mecanismos de promoción y divulgación para la aplicación de las mismas.

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

