

INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS I-2017

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

**VICERRECTORÍA GENERAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
BOGOTÁ D.C.
MAYO DE 2017**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4.	DEFINICIONES	4
5.	JUSTIFICACIÓN	5
6.	METODOLOGÍA	6
7.	RESUMEN DE RESULTADOS	11
8.	RESULTADOS	17
8.1.	PREGUNTAS GENERALES (IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS)	18
8.2.	EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS	23
8.3.	RESULTADOS POR SEDES	36
8.4.	RESULTADOS PREGUNTA ABIERTA	53
9.	ANEXOS	59
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
11.	BIBLIOGRAFIA	62

1. INTRODUCCIÓN

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

La encuesta de satisfacción de usuarios identifica la percepción y recoge opiniones acerca de fortalezas y debilidades de los servicios que presta la Universidad, constituyéndose en una importante fuente de información para la identificación de oportunidades de mejora en las diferentes sedes.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios y servidores públicos, frente a los atributos del servicio en los diferentes canales de atención, definiendo la línea base para establecer oportunidades de mejora que contribuyan a alcanzar la meta del 78% de satisfacción definida para el trienio 2016- 2018.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar, clasificar y analizar la información del instrumento de encuesta de satisfacción a nivel general y por sede.
- Identificar oportunidades de mejora.

4. DEFINICIONES

- Satisfacción del usuario: Percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades, y si fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas con relación al producto o servicio recibido¹.
- Usuario: organización, entidad o persona que recibe los productos o servicios de los procesos definidos por la Universidad Nacional de Colombia²
- Oportunidad de mejora: Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos³.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable⁴.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados⁵.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados⁶.
- Atributos: Son características y/o adjetivos que se encuentran intrínsecos en la forma de dar respuesta a la necesidad del usuario.
- Población: Es el conjunto de personas sobre el que se está interesado en obtener conclusiones⁷.
- Muestra: Es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los usuarios⁸.
- Escala de medición: Son los rangos que permiten medir el grado de conformidad del usuario en relación a la herramienta de medición de la satisfacción que se le aplique⁹.

¹ Universidad Nacional de Colombia. Guía: Lineamientos para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de bienestar universitario U-GU-07.001.005, Versión 1.0.

² Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento Medición de Satisfacción del Usuario- U-PR-15.001.13, Versión 00.

³ Universidad Nacional de Colombia. Guía: Lineamientos para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de bienestar universitario U-GU-07.001.005, Versión 1.0.

⁴ Idem

⁵ Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento Medición de Satisfacción del Usuario- U-PR-15.001.13, Versión 00.

⁶ Idem

⁷ Universidad Nacional de Colombia. Guía: Lineamientos para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de bienestar universitario U-GU-07.001.005, Versión 1.0

⁸ Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento Medición de Satisfacción del Usuario- U-PR-15.001.13, Versión 00.

⁹ Idem

5. JUSTIFICACIÓN

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

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

De otra parte la NTC GP 1000:2009 en el numeral 8.2.1 establece el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

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

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

6. METODOLOGÍA

La encuesta de satisfacción de usuario permite recopilar la información acerca de la percepción de los usuarios para los siguientes atributos del servicio: confiabilidad, oportunidad, disponibilidad y accesibilidad a la información, amabilidad-empatía; para calificar los atributos mencionados y teniendo en cuenta las escalas de medición de satisfacción normalmente empleadas y la bibliografía consultada, se decidió utilizar una escala siguiendo el modelo Likert, en la cual se consideran los siguientes criterios de evaluación, con esto se busca mayor precisión en las respuestas por parte de los clientes¹⁰:

Muy satisfecho	Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho	Inaceptable
5	4	3	2	1

El diligenciamiento de la encuesta se realizó vía internet, a través de formulario realizado en google doc., para lo cual se requiere de conexión a internet con instalación en el PC de Google Chrome y será aplicada dos veces año, con alcance en Nivel Nacional y Sedes. Para esto el formulario será enviado a través de correos postmaster teniendo en cuenta las bases de datos de estudiantes, docentes y personal administrativo disponibles desde el Nivel Nacional con alcance a las sedes.

NOTA: En esta encuesta no se incluye Sede Bogotá dado que ya cuentan con metodología e instrumentos definidos para tal fin, y para la presente vigencia continúan aplicándola.

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

La muestra fue calculada a partir de la siguiente formula.

¹⁰ Instituto Andaluz de Tecnología-CEX Centros de Excelencia. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. 2007

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población.

p= Variabilidad positiva

q= Variabilidad negativa

Z= nivel de confianza

i= error

La población considerada es la siguiente:

Total estudiantes matriculados 2013-I	51.283
Cargos Administrativos	2.960
Total Docentes	8.381

Fuente: Indicadores básicos de la Universidad Nacional, año 2013. <http://www.onp.unal.edu.co/>

Aplicando la formula anterior para cada uno de los grupos de interés, se tienen las siguientes muestras calculadas:

ESTUDIANTES	381
DOCENTES	367
ADMINISTRATIVOS	340
TOTAL	1088

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

Una vez finalizado el tiempo para la recopilación de la información, se realizará la tabulación por parte del Nivel Nacional y el análisis por parte de las diferentes sedes para la posterior toma de decisiones, para esto el aplicativo en <https://docs.google.com> permite tabular y resumir los resultados de la encuesta presentándolo de manera gráfica. La información se recopila de manera básica mediante hoja Excel y el soporte gráfico suministrado por el aplicativo de la página google®.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS I-2017

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

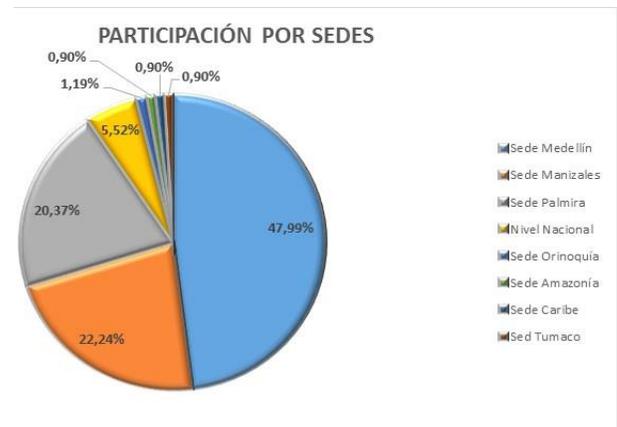
CANAL DE RECOLECCIÓN	Correo electrónico – Plantilla google
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	Semestral
PERIODO DE EVALUACIÓN	Año 2016
PERIODO DE APLICACIÓN	Inicio: 04/04/2017 Fin: 18/04/2017
GRUPOS DE INTERES	Docentes, estudiantes, egresados, administrativos, contratista, pensionados
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Vicerrectoría General – Universidad Nacional De Colombia
ROL RESPONSABLE	Asesor: Ing. Gloria Inés Cardona
FECHA DE ENTREGA	Mayo De 2017

7. RESUMEN DE RESULTADOS

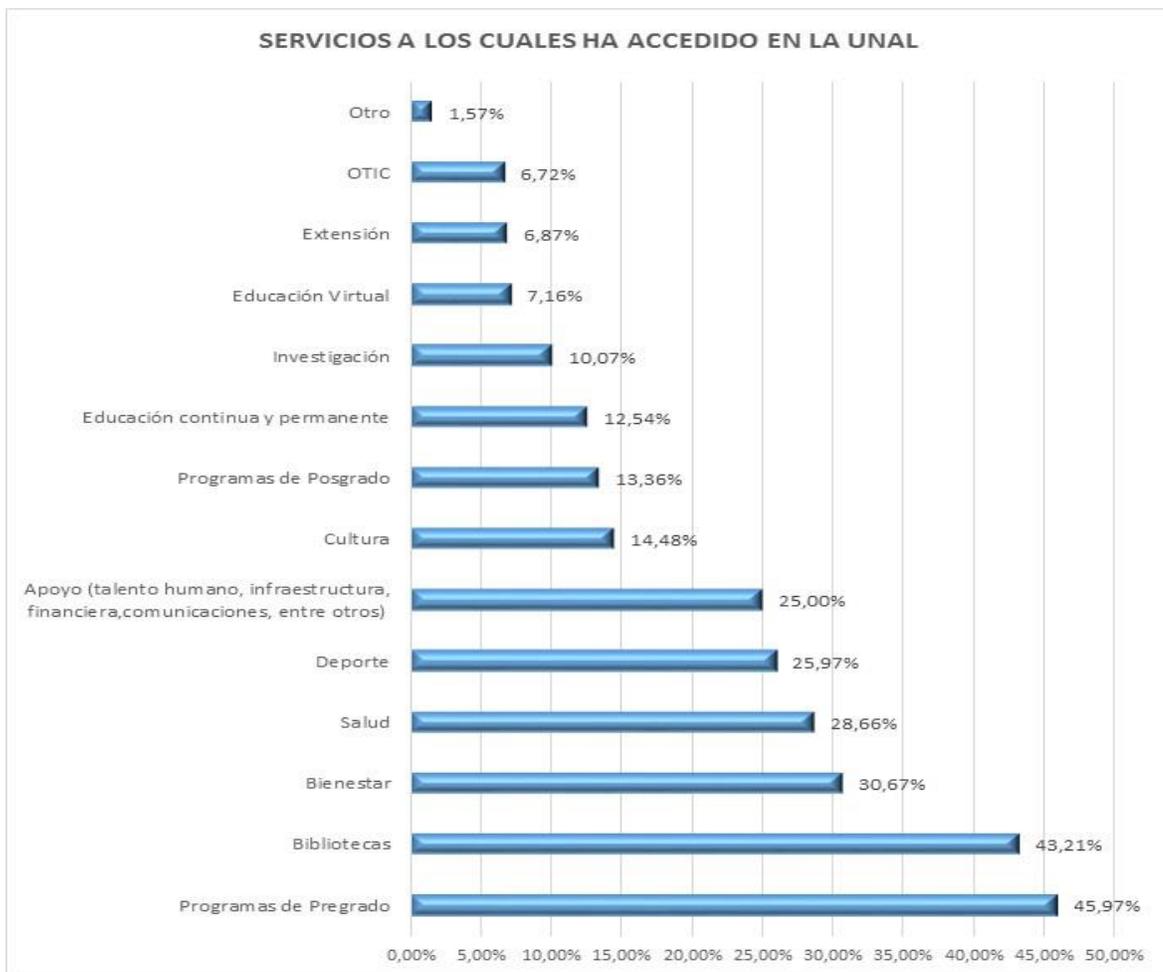
En cuanto al tipo de usuarios que respondieron la encuesta, se evidencia que en mayor proporción se encuentran los estudiantes (55,90%), personal administrativo (22,31%) y docentes (11,34%), quienes representan los principales grupos de interés activos en la universidad



El mayor porcentaje de participación corresponde a la sede Medellín con el 47,99%, seguida por sede Manizales con 22,24% y finalmente sede Palmira con 20,37%. Las sedes de presencia nacional muestran porcentajes de participación bajos.



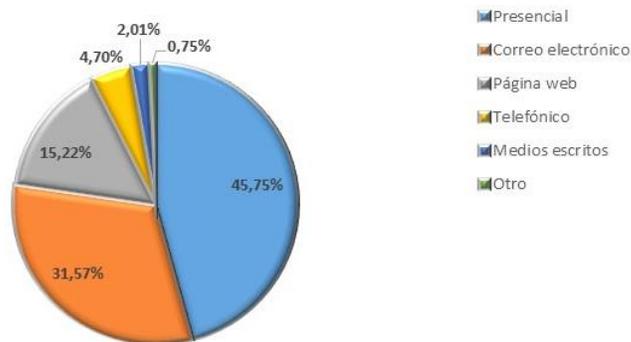
En cuanto a los principales servicios a los cuales accede la población, se tiene: programas de pregrado (45,97%), seguido por servicios de bibliotecas (43,21%) y bienestar (30,67%)



Los medios de información por medio de los cuales los usuarios acceden a los trámites y servicios que presta la Universidad Nacional de Colombia, se tiene presencial con 45,75%, seguido del uso del correo electrónico con 31,57% y página web con 15,22%.

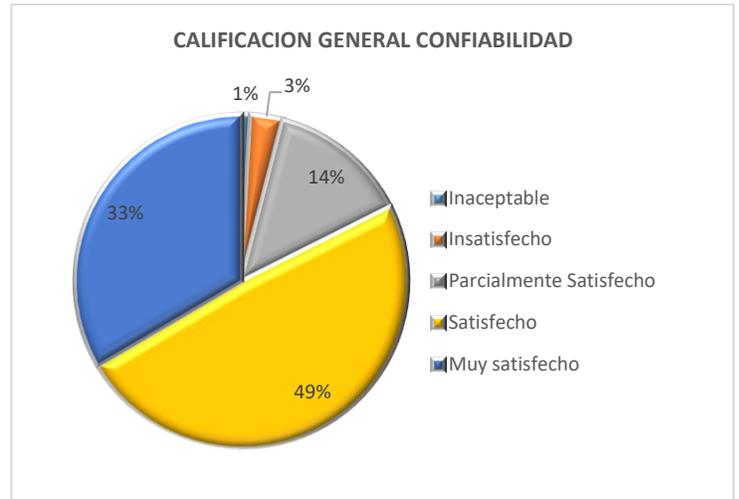
Esto permite concluir que aún hay acciones de mejora para la universidad en cuanto a facilitar el acceso a los usuarios a través de medios tecnológicos que le disminuyan al usuario costos de desplazamiento y financieros, entre otros; el canal telefónico y escrito presentan porcentajes de usabilidad muy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

ACCESO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

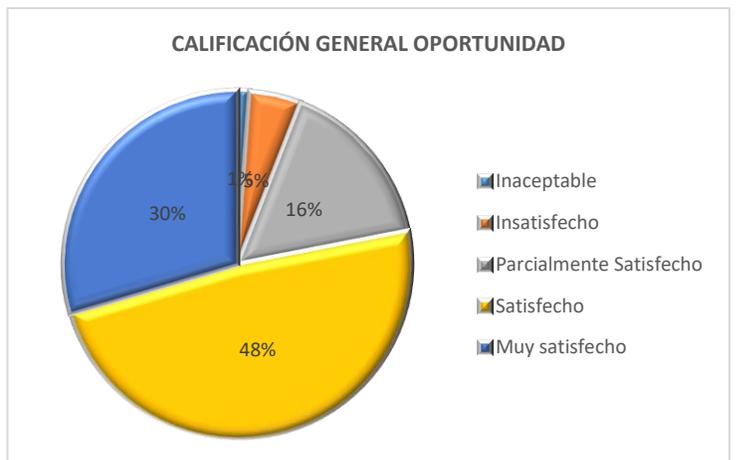


ATRIBUTOS DE SERVICIO

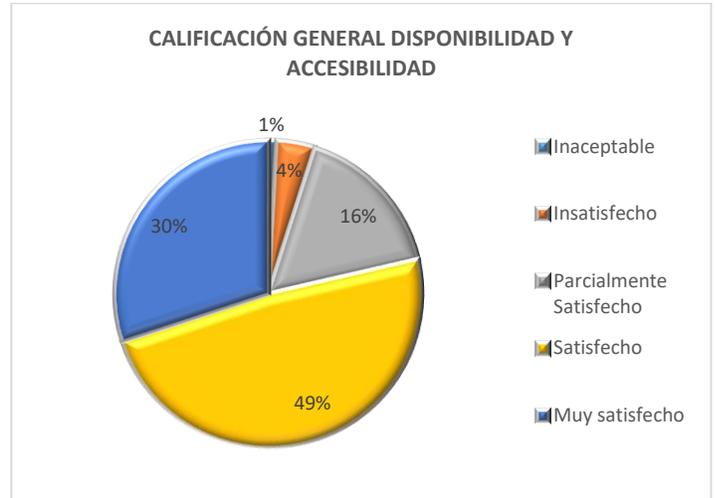
1. CONFIABILIDAD: Definido como la confianza que le genera el servidor público al usuario al momento de prestarle los servicios, así mismo mediante la exactitud con que se brindan soluciones o respuestas requeridas por el usuario. De manera general se encontró una satisfacción del 82.39% (muy satisfecho 33.43% y satisfecho 48.96%)



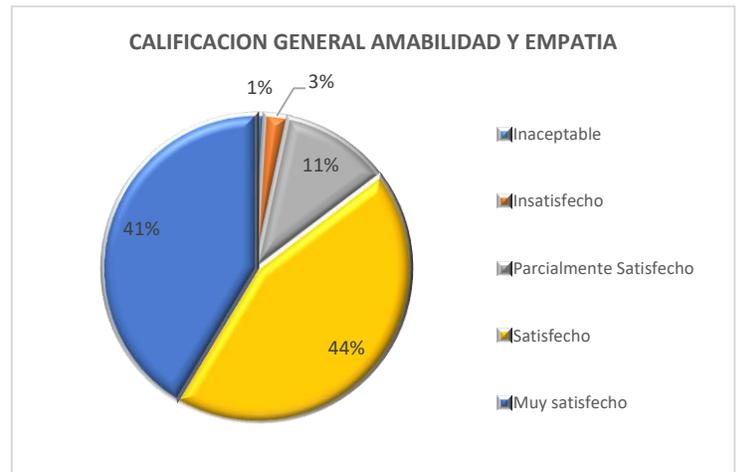
2. OPORTUNIDAD: Definido como el nivel con el cual se brindan los servicios en el tiempo requerido. De manera general se encontró una satisfacción del 78.06% (muy satisfecho 29.55% y satisfecho 48.51%)



3. DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD: está asociado a la información que se proporciona, evaluando si esta es oportuna, veraz, completa y si se encuentra disponible en medios y formatos diferentes para el solicitante. De manera general se encontró satisfacción en 78.58% (muy satisfecho 30.02% y satisfecho 48.56%).



4. AMABILIDAD-EMPATÍA: Está asociado a las acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva, con cortesía-calidad y cordialidad en el trato. De manera general se tiene satisfacción con 85.30% (muy satisfecho 41.34% y satisfecho 43.96%)



CALIFICACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN

Se pidió a los encuestados calificar de manera general la satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia, obteniendo un resultado de satisfacción del **81,94%** (muy satisfecho 28,96% y satisfecho 52,99%)



A nivel de sede se evidencia que Tumaco, Manizales y Medellín presentan de manera global un nivel de satisfacción mayor al 85% (satisfecho y muy satisfecho); de otra parte, las sedes Palmira y Amazonia presentan el resultado más bajo con 66,67% y 50% respectivamente (insatisfecho e inaceptable). Sede Palmira además presenta el nivel de insatisfacción más bajo con un resultado de 5,49%

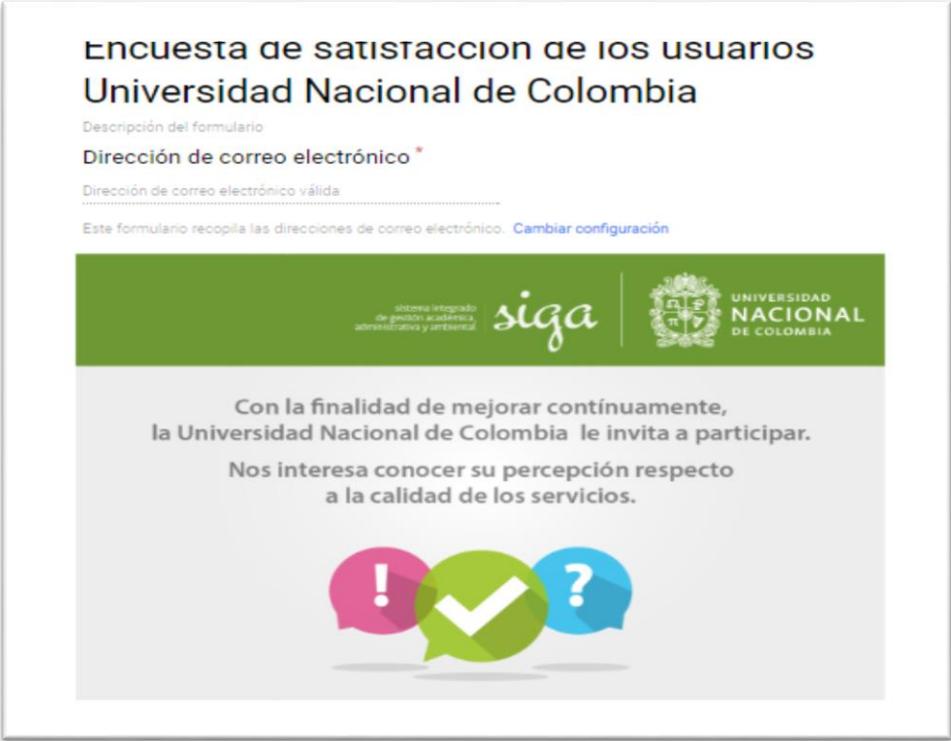
Nivel	Sede Nacional	Sede Tumaco	Sede Amazonía	Sede Caribe	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Orinoquía	Sede Palmira
Satisfecho (satisfecho y muy satisfecho)	82,43%	91,67%	50,00%	75,00%	90,27%	85,07%	81,25%	66,67%
Parcialmente Satisfecho	12,16%	8,33%	50,00%	25,00%	8,05%	11,66%	18,75%	27,84%
Insatisfecho (Insatisfecho e inaceptable)	5,41%	0,00%	0,00%	0,00%	1,68%	3,27%	0,00%	5,49%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

8. RESULTADOS

La encuesta se ejecutó en el periodo del 04/04/2017 al 18/04/2017, a través de formulario web google/encuestas, enviado mediante correo postmaster nacional, distribuido tal como se muestra a continuación:

	MEDELLIN	MANIZALES	PALMIRA	ORINOQUIA	AMAZONIA	CARIBE	TUMACO	NIVEL NACIONAL
DOCENTES	2035	1023	506	124	101	92	0	0
ADMINISTRATIVOS	1764	289	319	19	19	15	10	350
CONTRATISTAS	691	327	70	128	69	76	0	0
ESTUDIANTES	55992	22256	12906	1687	1699	704	252	0
EGRESADOS	1908	4372	0	13	3	5	0	0

La presentación de la encuesta visualizada por los usuarios es la siguiente:



Encuesta de satisfacción de los usuarios
Universidad Nacional de Colombia

Descripción del formulario

Dirección de correo electrónico *

Dirección de correo electrónico válida

Este formulario recopila las direcciones de correo electrónico. [Cambiar configuración](#)

sistema integrado de gestión académica, administrativa y ambiental **sigA** |  **UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**

Con la finalidad de mejorar continuamente, la Universidad Nacional de Colombia le invita a participar.

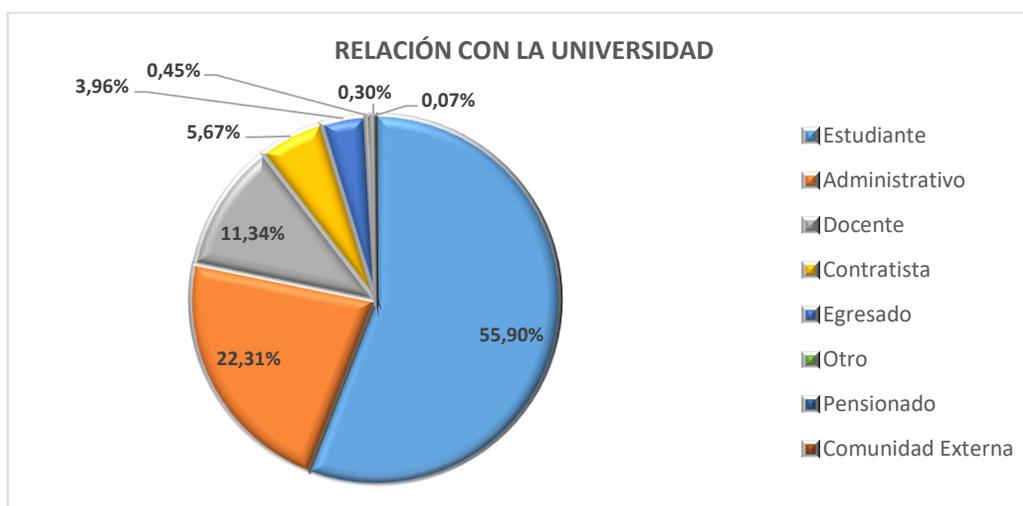
Nos interesa conocer su percepción respecto a la calidad de los servicios.



Fuente: https://docs.google.com/a/unal.edu.co/forms/d/1iE7O0qcozRVFGC9vviCZVwYf3udGSiJYreBS7L_0taA/edit?ts=58f522d1

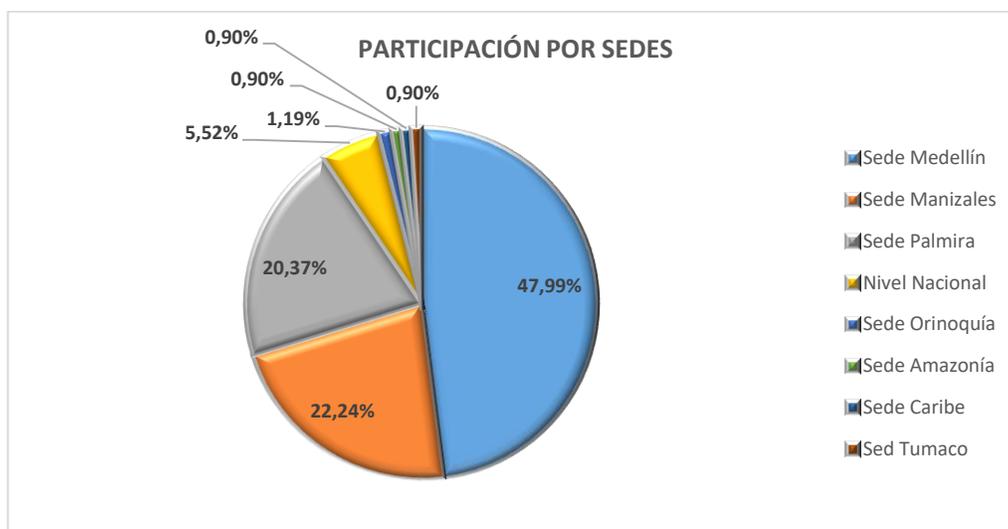
8.1. PREGUNTAS GENERALES (IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS)

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



RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD	RESPUESTAS	%
Estudiante	749	55,90%
Administrativo	299	22,31%
Docente	152	11,34%
Contratista	76	5,67%
Egresado	53	3,96%
Otro	6	0,45%
Pensionado	4	0,30%
Comunidad Externa	1	0,07%
Total	1340	100,00%

Cómo se mencionó anteriormente, la encuesta tuvo alcance a las sedes de la UN, excepto Bogotá; se encontró que las sedes andinas tuvieron mayor participación en la encuesta y su distribución es consistente con el “tamaño” de las mismas, es decir el mayor porcentaje de participación corresponde a la sede Medellín con el 47,99%, seguida por sede Manizales con 22,24% y finalmente sede Palmira con 20,37%. Las sedes de presencia muestran una participación menor, lo cual puede responder a diversos factores como dificultades en el acceso a internet o que los estudiantes ya se encuentren vinculados en sedes andinas y quedaron asociadas allí.



¿DE QUE SEDE HACE PARTE?	RESPUESTAS	%
Sede Medellín	643	47,99%
Sede Manizales	298	22,24%
Sede Palmira	273	20,37%
Nivel Nacional	74	5,52%
Sede Orinoquía	16	1,19%
Sede Amazonía	12	0,90%
Sede Caribe	12	0,90%
Sede Tumaco	12	0,90%
Total	1340	100,00%

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

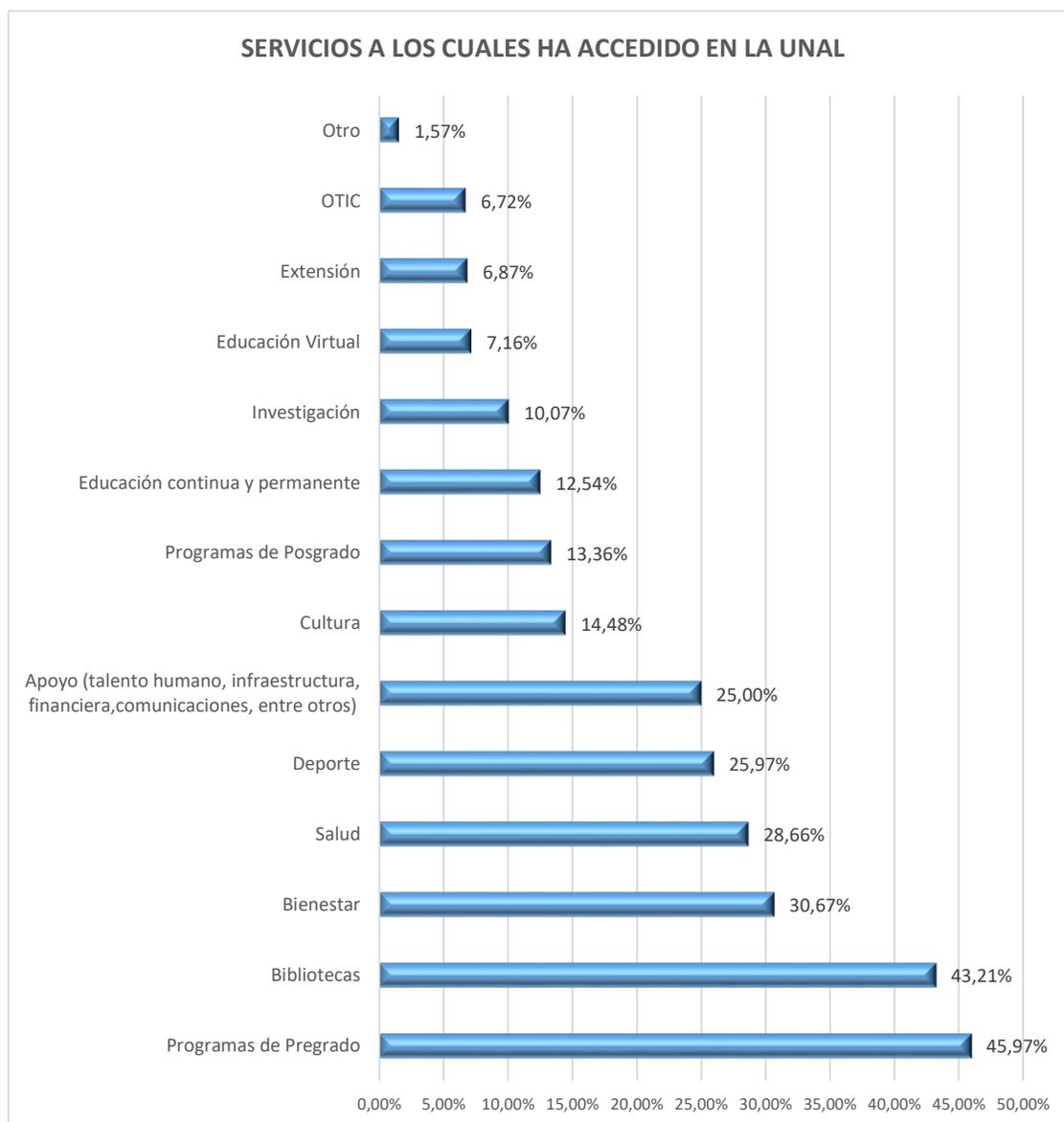
	Nivel	Sede						
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquía	Palmira
Estudiante	0,0%	66,7%	75,0%	33,3%	66,8%	56,3%	37,5%	59,0%
Administrativo	89,2%	25,0%	8,3%	16,7%	11,7%	20,4%	25,0%	20,9%
Docente	4,1%	8,3%	8,3%	0,0%	9,4%	12,4%	12,5%	13,6%
Contratista	5,4%	0,0%	8,3%	41,7%	5,0%	6,4%	25,0%	2,2%
Egresado	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	3,1%	0,0%	4,4%
Otro	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%
Pensionado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
Comunidad Externa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
	100,0%							

A nivel de sedes tanto andinas como de presencia nacional, también se evidencia que la mayor participación en la encuesta se tuvo por parte de los estudiantes, seguido del grupo administrativo y en tercer lugar por los docentes.

Las sedes de Amazonia, Manizales y Tumaco presentaron mayor participación de estudiantes, mientras que la participación de administrativos se dio principalmente en el Nivel Nacional, seguid de Sede Tumaco y Orinoquia. En cuanto a la participación por parte de los docentes en esta encuesta, se tuvo mayor porcentaje en las sedes de Palmira, Orinoquia y Medellín.

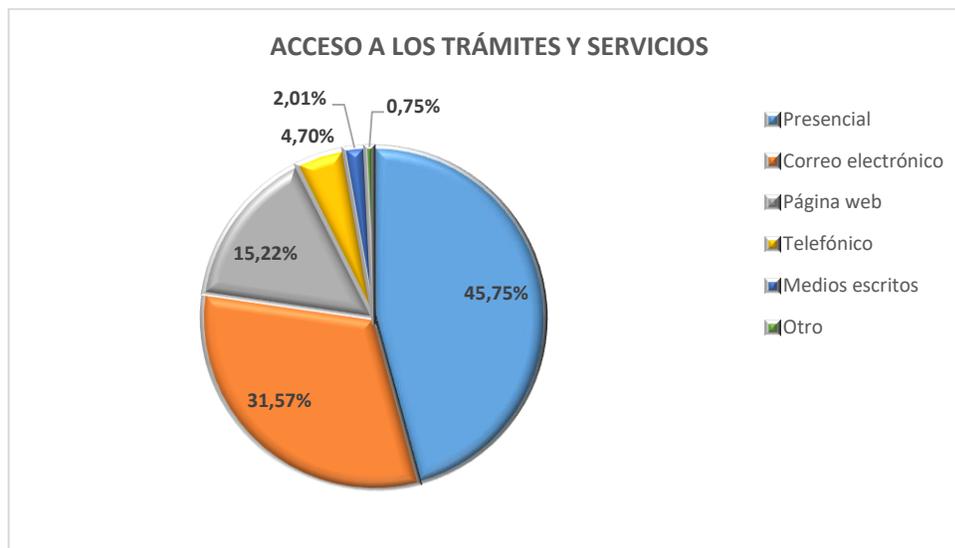
La encuesta pretendía también identificar los principales servicios a los cuales accede la población, frente a lo cual el principal porcentaje corresponde a los programas de pregrado (45,97%), seguido por servicios de bibliotecas (43,21%) y bienestar (30,67%), lo cual es consisten con la misión de la universidad y con la participación en la encuesta principalmente de estudiantes.

Los programas de posgrados muestran un bajo porcentaje, por cuanto sería importante para la universidad analizar más en detalle cómo llegar a este grupo de usuarios para la evaluación de satisfacción.



Con respecto a los medios de información por medio de los cuales los usuarios acceden a los trámites y servicios que presta la Universidad Nacional de Colombia, en su mayoría los usuarios manifestaron hacerlo de forma presencial con 45,75%, seguido del uso del correo electrónico con 31,57% y página web con 15,22%.

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



MEDIOS DE ACCESO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS	RESPUESTAS	%
Presencial	613	45,75%
Correo electrónico	423	31,57%
Página web	204	15,22%
Telefónico	63	4,70%
Medios escritos	27	2,01%
Otro	10	0,75%
Total	1340	100,00%

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

	Nivel	Sede						
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquía	Palmira
Presencial	49%	42%	25%	42%	48%	43%	31%	51%
Correo electrónico	23%	33%	42%	42%	32%	34%	38%	26%
Página web	14%	8%	25%	8%	15%	14%	19%	18%
Telefónico	9%	0%	0%	0%	3%	7%	0%	2%
Medios escritos	5%	8%	8%	0%	1%	1%	6%	3%
Otro	0%	8%	0%	8%	1%	1%	6%	0%
	100%							

Los principales canales de acceso son presencial y los medios electrónicos tanto en sedes andinas como sedes de presencia nacional; los canales que presentan menos uso son el telefónico y medios escritos. En el caso de sede Amazonia el canal presencial pasa a un segundo lugar después del correo electrónico.

8.2. EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS

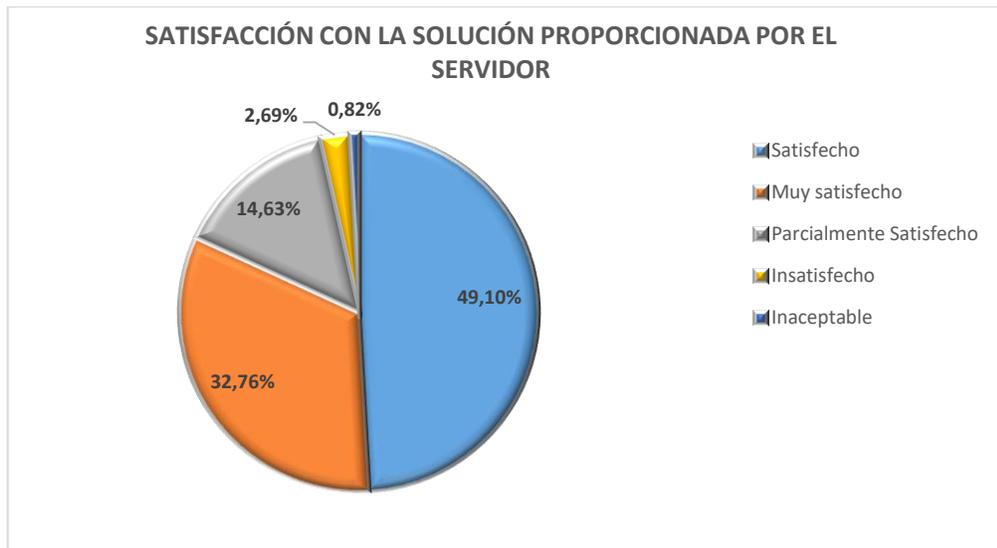
CONFIABILIDAD

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

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

Frente a esta pregunta el 81,87% de los encuestados manifiestan estar satisfechos (32,76% muy satisfecho y 49,10% satisfecho) con las soluciones dadas a sus inquietudes o situaciones; de esto se puede inferir que los requisitos técnicos de los servicios prestados tienden al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, proporcionando soluciones por parte de los servidores públicos de manera clara, completa y fácil de entender.

Se presenta un porcentaje de usuarios parcialmente satisfechos que corresponde al 14,63%, por tanto, sería importante para la UN continuar acciones enfocadas al fortalecimiento del concepto de servidor público y de servicio en sus funcionarios, buscando mejorar la percepción de los usuarios hacia los servidores. Estos resultados se muestran a continuación de manera gráfica:

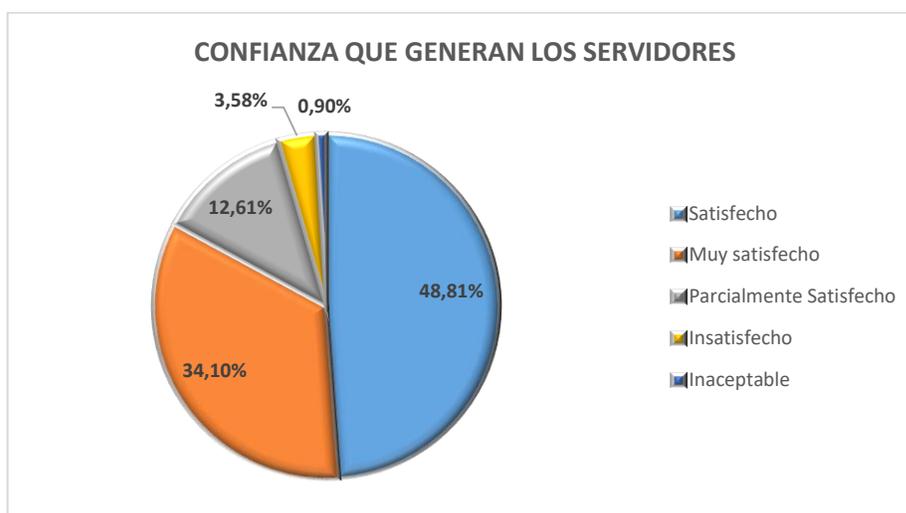


SATISFACCIÓN CON LA SOLUCIÓN PROPACIONADA	RESPUESTAS	%
Satisfecho	658	49,10%
Muy satisfecho	439	32,76%
Parcialmente Satisfecho	196	14,63%
Insatisfecho	36	2,69%
Inaceptable	11	0,82%
Total	1340	100,00%

2. Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza

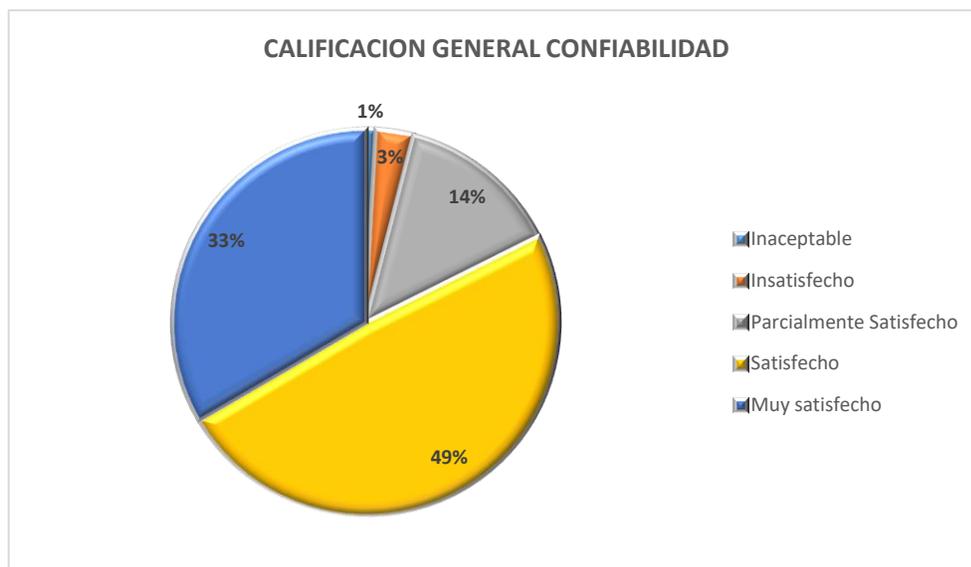
Los encuestados manifiestan sentirse satisfechos con los funcionarios que les prestan los servicios en la UN en cuanto que les inspiran confianza, esta pregunta muestra un resultado de 82,91% (34,10% muy satisfecho y 48,81% satisfecho).

Se presenta un nivel de insatisfacción del 3,58% por cuanto sería importante buscar formas de indagar con los usuarios qué aspectos o qué áreas no le generan confianza en la gestión que se realiza, de tal forma que puedan tomarse acciones de mejora pertinentes.



CONFIANZA EN SERVIDORES PÚBLICOS	RESPUESTAS	%
Satisfecho	654	48,81%
Muy satisfecho	457	34,10%
Parcialmente Satisfecho	169	12,61%
Insatisfecho	48	3,58%
Inaceptable	12	0,90%
Total	1340	100,00%

Finalmente y de manera general este atributo fue calificado como satisfactorio por parte de los encuestados (muy satisfecho 33,43% y satisfecho 48,96%), lo cual puede verse a continuación:



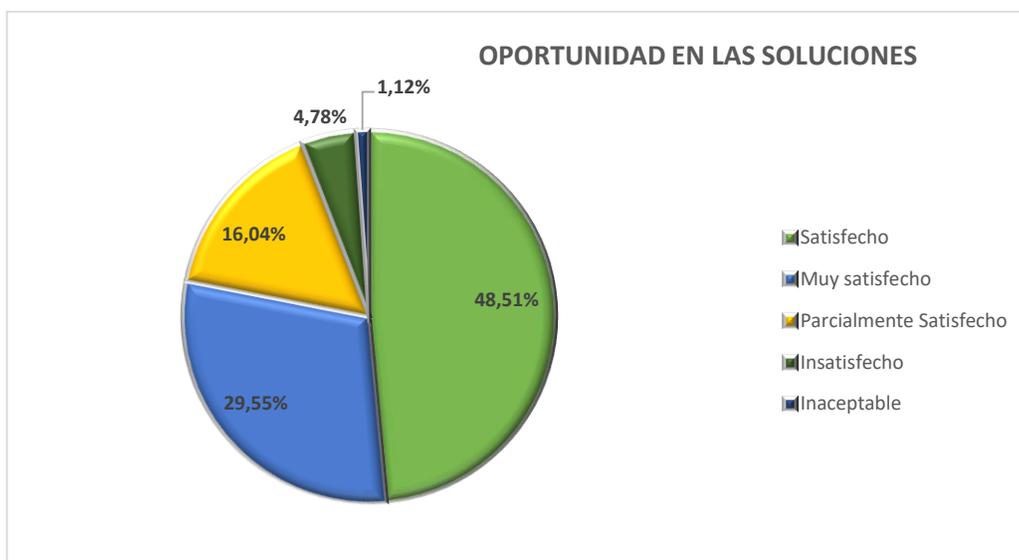
OPORTUNIDAD

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

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

El 78,06% de las respuestas obtenidas permite deducir que las dependencias brindan respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil (29,55% muy satisfecho y 48,51% satisfecho); El porcentaje de insatisfacción incrementó en este caso comparado con las respuestas anteriores, mostrando un resultado de 4,78%, igualmente sucede con el porcentaje de encuestados que se manifestaron parcialmente satisfechos con un 16,04%.

En este último caso sería importante ahondar mediante otros mecanismos, sobre los aspectos por los cuales los usuarios perciben debilidades en cuanto la oportunidad, teniendo en cuenta que estos usuarios pueden desplazarse hacia insatisfechos o satisfechos según las acciones que tome la entidad.



ATENCIÓN EN TIEMPO ESTABLECIDO Y DE MANERA ÁGIL	RESPUESTAS	%
Satisfecho	650	48,51%
Muy satisfecho	396	29,55%
Parcialmente Satisfecho	215	16,04%
Insatisfecho	64	4,78%
Inaceptable	15	1,12%
Total	1340	100,00%

DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD

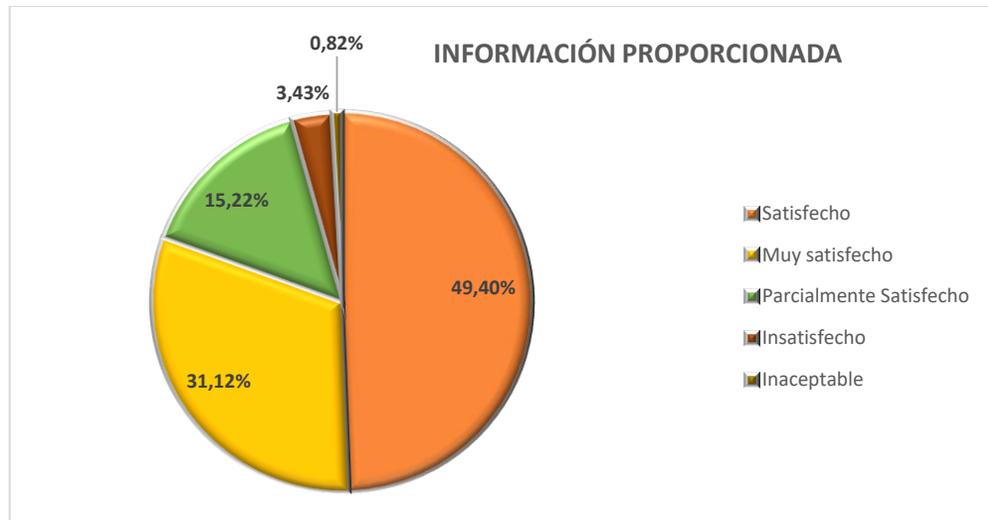
Este atributo está asociado a la información que se proporciona, evaluando si esta es oportuna, veraz, completa y si se encuentra disponible en medios y formatos diferentes para el solicitante.

Este atributo se evaluó mediante tres preguntas, así:

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

Los encuestados manifiestan en mayor proporción sentirse satisfechos (31,12% muy satisfecho y 49,40% satisfecho) con la información que le proporcionan los servidores públicos, es decir que esta es clara, completa y de fácil comprensión.

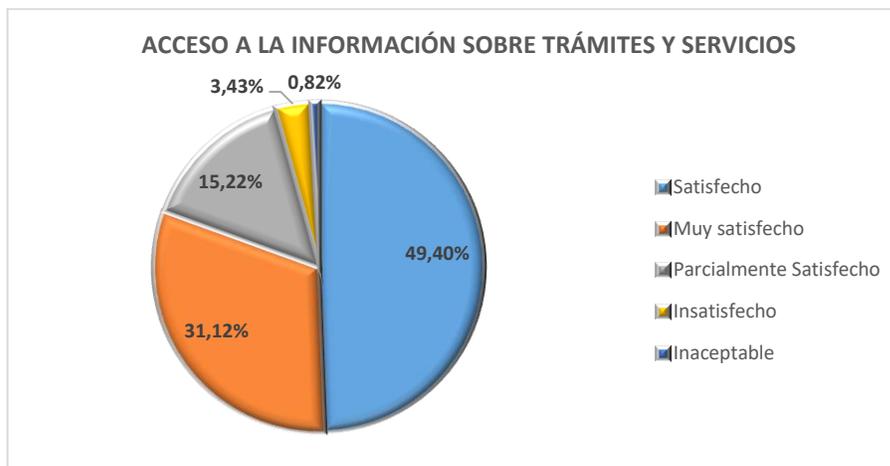
Con resultados similares a lo analizado anteriormente, se identifica un nivel de insatisfacción correspondiente al 3,43% y parcialmente satisfecho con 15,22%



INFORMACIÓN PROPORCIONADA CLARA, COMPLETA Y DE FACIL COMPRESIÓN	RESPUESTAS	%
Satisfecho	662	49,40%
Muy satisfecho	417	31,12%
Parcialmente Satisfecho	204	15,22%
Insatisfecho	46	3,43%
Inaceptable	11	0,82%
Total	1340	100,00%

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

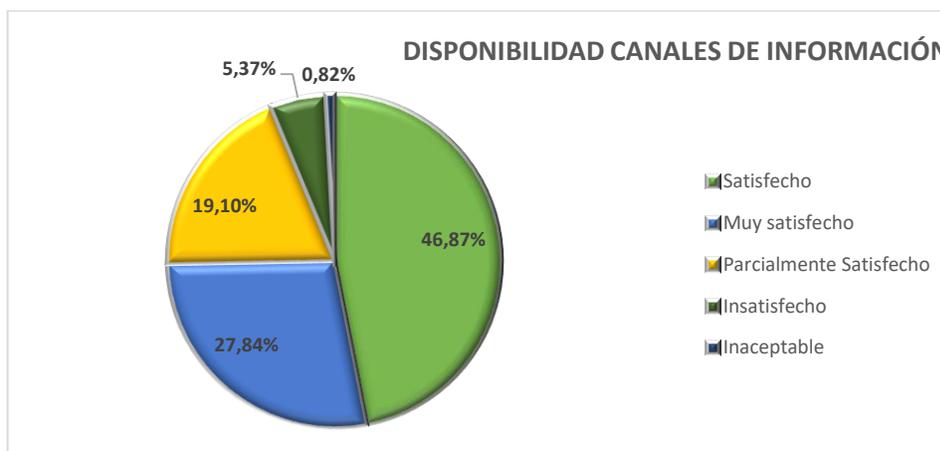
De modo similar a la comprensión de la información por parte de los usuarios, se encuentra que la información para acceder a los trámites y servicios también es clara y está disponible para los usuarios; el 49,50% de los encuestados se mostró satisfecho, el 31,12% muy satisfecho.



ACCESO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS	RESPUESTAS	%
Satisfecho	662	49,40%
Muy satisfecho	417	31,12%
Parcialmente Satisfecho	204	15,22%
Insatisfecho	46	3,43%
Inaceptable	11	0,82%
Total	1340	100,00%

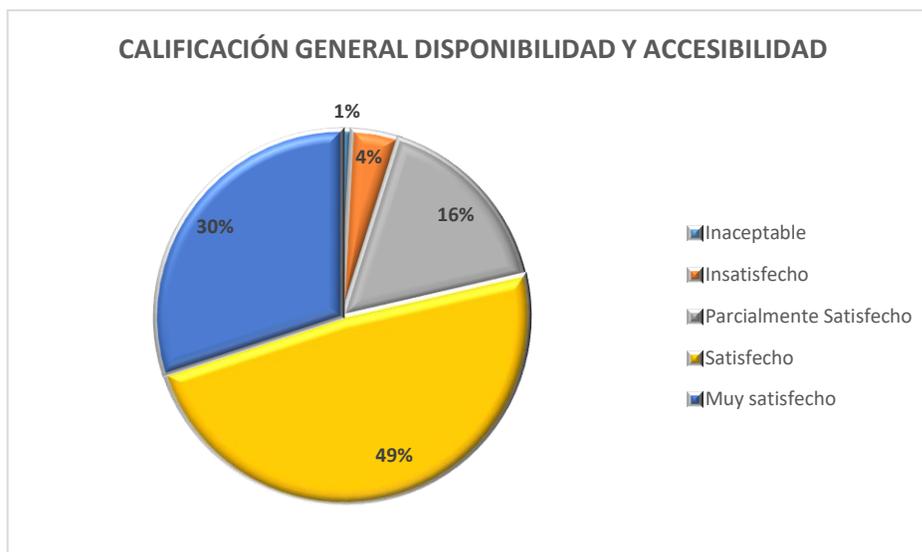
3. *La información para acceder a los trámites y servicios requeridos se encuentra disponible en diversos canales como página web, correo electrónico, teléfono, ventanillas de atención y fueron acordes a sus necesidades*

El nivel de satisfacción para la información en los diferentes canales de acceso fueron acordes a las necesidades de los usuarios en un 74,70% (muy satisfecho 27,84%, satisfecho 46,87%). Se evidencia un porcentaje de insatisfacción del 5,37% y parcialmente satisfecho con 19,10%. Estos últimos valores deberían evaluarse y determinar qué aspectos pueden ser mejorados en cuanto a los canales de atención, identificar qué dificultades de acceso presentan los usuarios o que hace falta para suplir sus necesidades.



DISPONIBILIDAD DE CANALES	RESPUESTAS	%
Satisfecho	628	46,87%
Muy satisfecho	373	27,84%
Parcialmente Satisfecho	256	19,10%
Insatisfecho	72	5,37%
Inaceptable	11	0,82%
Total	1340	100,00%

Finalmente y de manera general el atributo de disponibilidad y accesibilidad fue calificado como satisfactorio por los encuestados (32,02% muy satisfecho y 48,56% satisfecho), tal como puede apreciarse a continuación:



AMABILIDAD-EMPATÍA

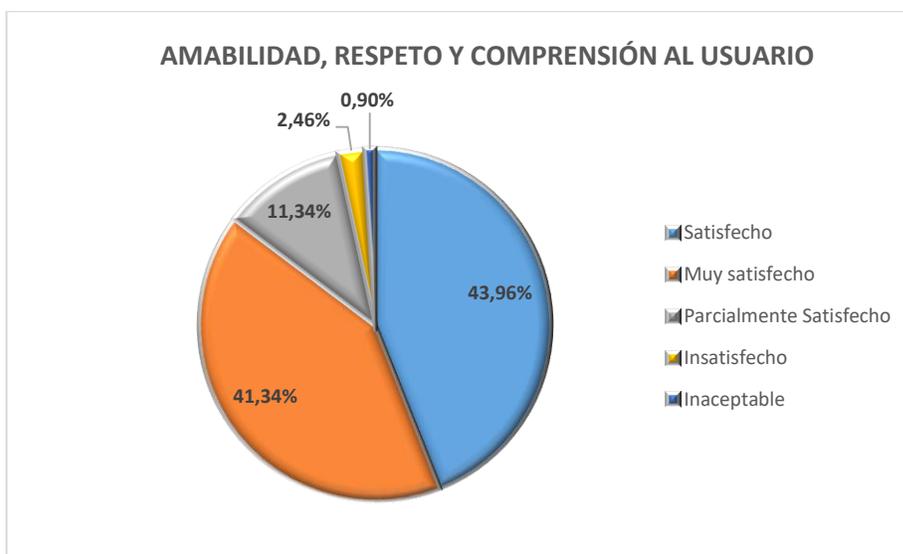
Este atributo está asociado a las acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva, con cortesía-calidad y cordialidad en el trato.

Este atributo se evaluó mediante la siguiente pregunta:

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

La variable de "amabilidad, respeto y comprensión" por parte del servidor público hacia sus usuarios presenta un pico en el estudio favorable respecto a la tendencia que han mostrado las demás respuestas de la encuesta, obteniendo un porcentaje de satisfacción del 85,30% (muy satisfecho 41,34% y satisfecho 43,96%), siendo el mayor porcentaje ubicado en "muy satisfecho", el porcentaje de insatisfechos es bajo.

Esto permite concluir que los usuarios tienen una buena percepción frente al trato dado por parte del servidor público, se deben continuar los esfuerzos y actividades en las diferentes sedes de tal forma que se fortalezca este aspecto y se mantengan o superen los porcentajes de satisfacción.

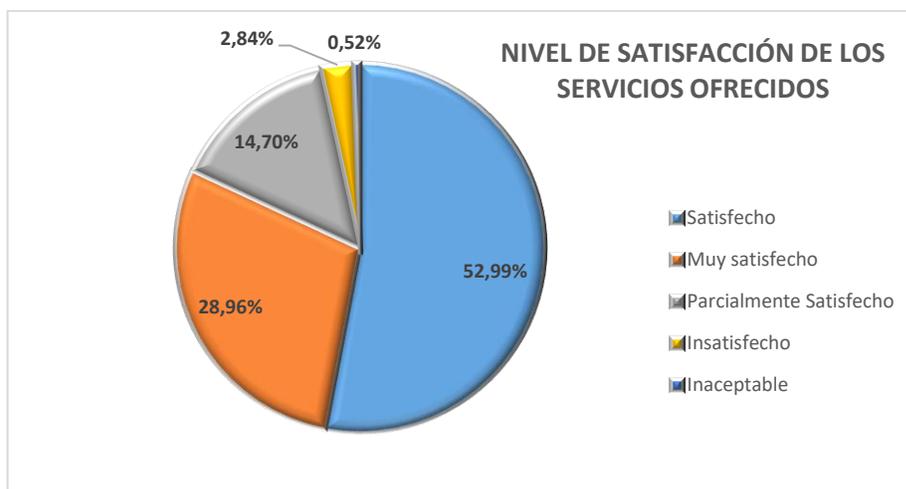


AMABILIDAD, RESPETO Y COMPRENSIÓN	RESPUESTAS	%
Satisfecho	589	43,96%
Muy satisfecho	554	41,34%
Parcialmente Satisfecho	152	11,34%
Insatisfecho	33	2,46%
Inaceptable	12	0,90%
Total	1340	100,00%

La encuesta incluyó una pregunta enfocada a evaluar la percepción de los usuarios frente a los trámites que ha realizado en línea, esto teniendo en cuenta las actividades en el marco de la estrategia Gobierno en Línea. Se obtuvo un nivel de satisfacción del 75,15% (muy satisfecho 26,57% y satisfecho 48,58%), lo cual indica que hay oportunidades de mejora a identificar por parte de la universidad buscando aumentar este porcentaje y disminuir el resultado de parcialmente satisfecho que muestra un resultado de 19,48% y la insatisfacción representada por 4,55% del total de encuestados.

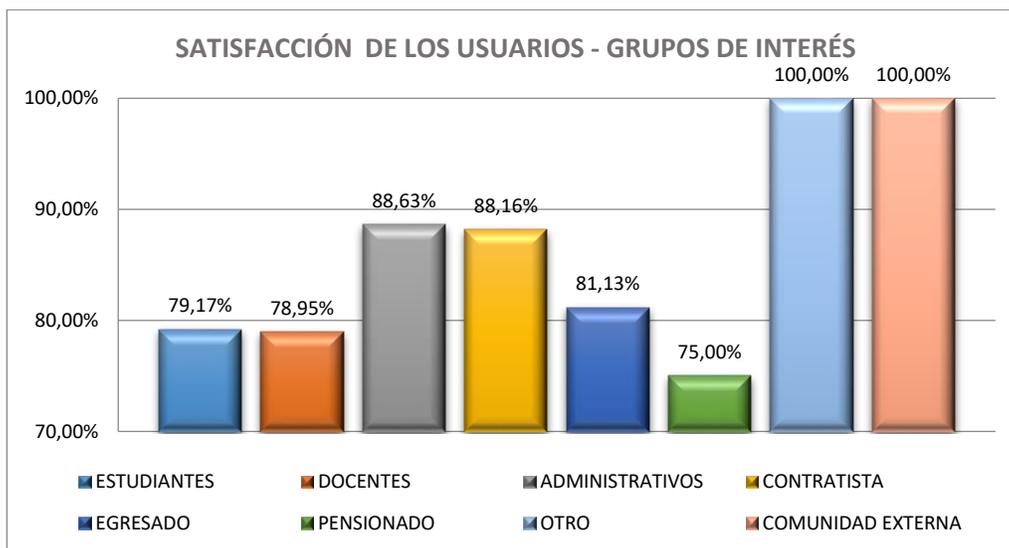
Estos resultados son consistentes con las respuestas obtenidas para la variable de disponibilidad y accesibilidad, específicamente en la pregunta n. 3 en la cual se indagó por la disponibilidad de la información en diferentes canales de atención.

Finalmente se pidió a los encuestados calificar de manera general la satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia, obteniendo un resultado de satisfacción del **81,94%** (muy satisfecho 28,96% y satisfecho 52,99%)



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS	RESPUESTAS	%
Satisfecho	710	52,99%
Muy satisfecho	388	28,96%
Parcialmente Satisfecho	197	14,70%
Insatisfecho	38	2,84%
Inaceptable	7	0,52%
Total	1340	100,00%

La satisfacción por grupo de interés se muestra en la siguiente gráfica, donde se evidencia principalmente niveles inferiores del 80% para el grupo de estudiantes y docentes. Los grupos de comunidad externa y otros presentaron un bajo nivel de respuestas, todas ubicadas en las categorías de satisfecho y muy satisfecho por eso el porcentaje se eleva a 100% pero no resulta tan relevante cuando se compara el número de respuestas con las obtenidas para los grupos de estudiantes y docentes.



A nivel de sede se evidencia que Tumaco, Manizales y Medellín presentan de manera global un nivel de satisfacción mayor al 85% (satisfecho y muy satisfecho); de otra parte, las sedes Palmira y Amazonia presentan el resultado más bajo con 66,67% y 50% respectivamente (insatisfecho e inaceptable). Sede Palmira además presenta el nivel de insatisfacción más bajo con un resultado de 5,49%

	Nivel Nacional	Sede Tumaco	Sede Amazonía	Sede Caribe	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Orinoquia	Sede Palmira
Satisfecho (satisfecho y muy satisfecho)	82,43%	91,67%	50,00%	75,00%	90,27%	85,07%	81,25%	66,67%
Parcialmente Satisfecho	12,16%	8,33%	50,00%	25,00%	8,05%	11,66%	18,75%	27,84%
Insatisfecho (Insatisfecho e inaceptable)	5,41%	0,00%	0,00%	0,00%	1,68%	3,27%	0,00%	5,49%
	100,00%							

8.3. RESULTADOS POR SEDES

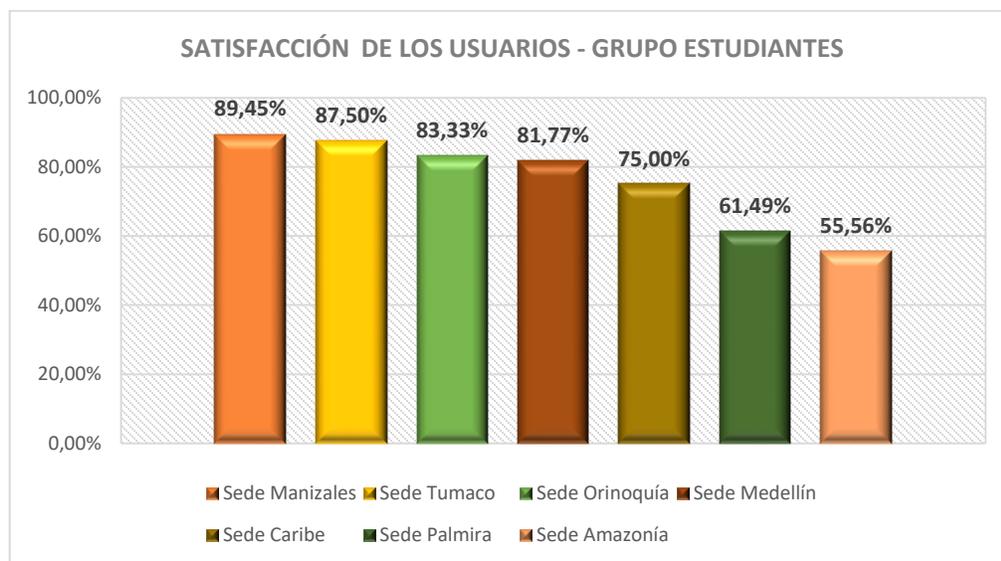
La encuesta también permitió analizar los resultados por cada sede incluida en el estudio y por cada grupo de interés, obteniendo los siguientes resultados:

ESTUDIANTES

Para el grupo de estudiantes se presenta una satisfacción general del 79,17%, parcialmente satisfecho 16,29% e insatisfacción del 4,54%. La sede que presenta mayor nivel de satisfacción para los estudiantes frente a los servicios prestados es la sede Manizales con un total de 89,45%.

La sede Palmira presenta el mayor porcentaje de insatisfacción (7,45%) a pesar de haber tenido un menor número de respuestas con respecto de las otras sedes evaluadas.

Estos resultados se resumen en la siguiente gráfica:



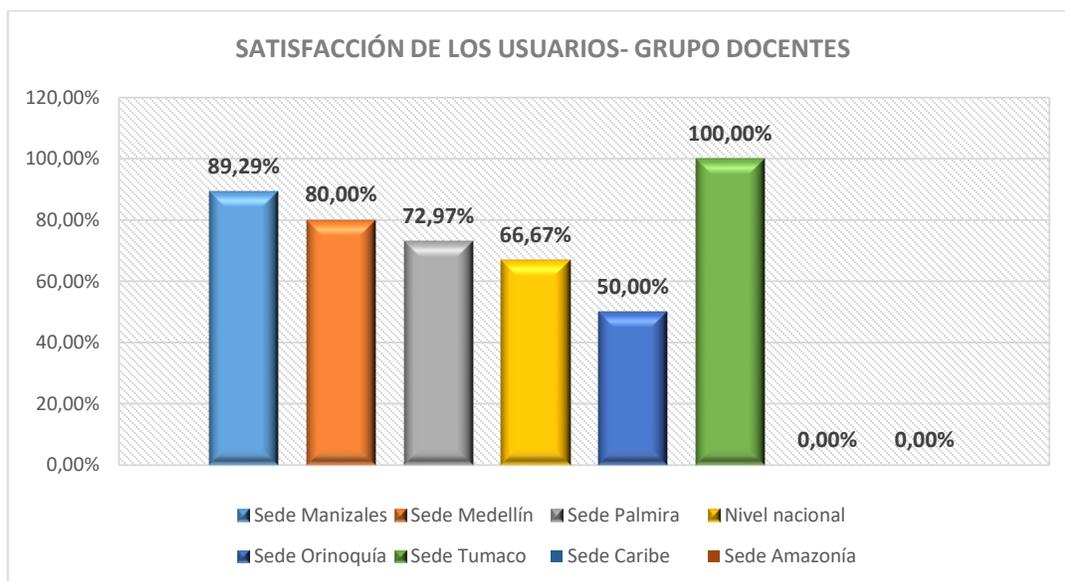
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS-ESTUDIANTES													
Sede	N. Estudiantes	Muy Satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Parcialmente Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Inaceptable	%	Total Insatisfacción
Sede Manizales	199	58	29,15%	120	60,30%	89,45%	19	9,55%	2	1,01%	0	0,00%	1,01%
Sede Tumaco	8	2	25,00%	5	62,50%	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Orinoquía	6	2	33,33%	3	50,00%	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Medellín	362	109	30,11%	187	51,66%	81,77%	46	12,71%	17	4,70%	3	0,83%	5,52%
Sede Caribe	4	1	25,00%	2	50,00%	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Palmira	161	14	8,70%	85	52,80%	61,49%	50	31,06%	11	6,83%	1	0,62%	7,45%
Sede Amazonía	9	2	22,22%	3	33,33%	55,56%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total	749	188		405			122	21,70%	30		4		
		25,10%		54,07%			16,29%		4,01%		0,53%		

DOCENTES

Para el grupo de docentes, se presenta una satisfacción general del 79,95%, y un nivel de insatisfacción del 3,95%. La sede que presenta mayor nivel de satisfacción para los docentes frente a los servicios prestados es la sede Manizales con un total de 89,29%, seguido de la Sede Medellín con 80%.

Sede Tumaco muestra un resultado de 100% que corresponde solo a una respuesta; en sede Caribe no se presentó respuestas por parte de docentes; en sede Amazonia se presentó también solo una respuesta que calificó como parcialmente satisfecho.

En cuanto al nivel de insatisfacción por parte de los docentes, la sede Manizales presentó un resultado de 10,71%, seguido de sede Palmira con 5,41%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS-DOCENTES													
SEDE	N. Docentes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Parcialmente Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Inaceptable	%	Total Insatisfacción
Sede Manizales	28	11	39,29%	14	50,00%	89,29%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	10,71%
Sede Medellín	80	22	27,50%	42	52,50%	80,00%	15	18,75%	0	0,00%	1	1,25%	1,25%
Sede Palmira	37	5	13,51%	22	59,46%	72,97%	8	21,62%	1	2,70%	1	2,70%	5,41%
Nivel nacional	3	1	33,33%	1	33,33%	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Orinoquía	2	1	50,00%	0	0,00%	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Tumaco	1	0	0,00%	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Caribe	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Amazonía	1	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
TOTAL	152	40		80			26	27,96%	4		2		
		26,32%		52,63%			17,11%		2,63%		1,32%		

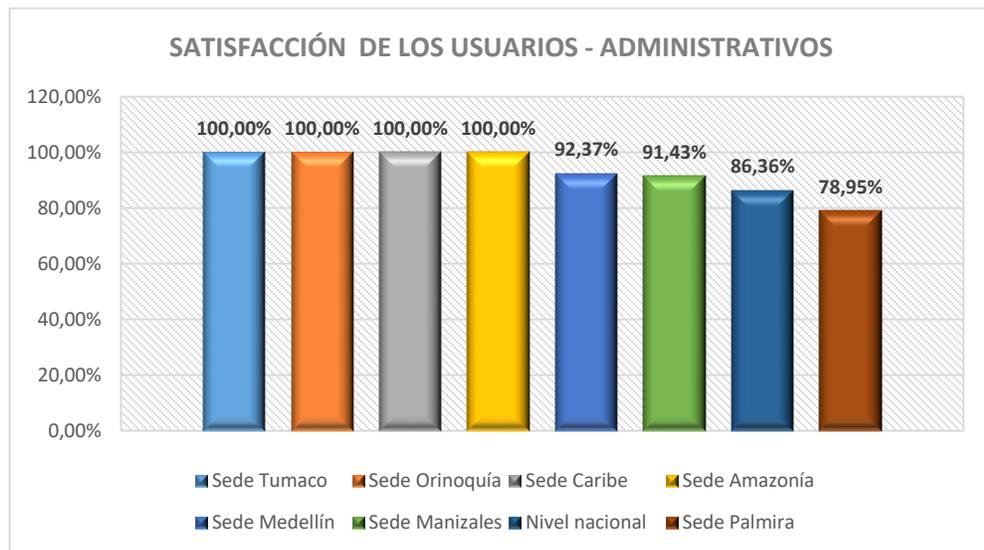
ADMINISTRATIVOS

Para el grupo de administrativos, se presenta un nivel general de satisfacción del 88,63% y una insatisfacción del 1,34%.

En las sedes Tumaco, Orinoquia, Caribe y Amazonia todas las respuestas fueron satisfactorias para este grupo, no se presenta insatisfacción.

Frente a las sedes andinas, la sede Medellín presenta el mayor nivel de satisfacción para funcionarios administrativos con 92,37%, seguido de la sede Manizales con un total de 91,43%; estos resultados son también consistentes con los resultados para estudiantes y docentes donde estas mismas sedes presentan niveles de satisfacción más altos en comparación con las otras sedes.

Sede Palmira nuevamente se clasifica en los porcentajes bajos de satisfacción, además muestra un porcentaje de 21,05% que se ubican en parcialmente satisfecho.



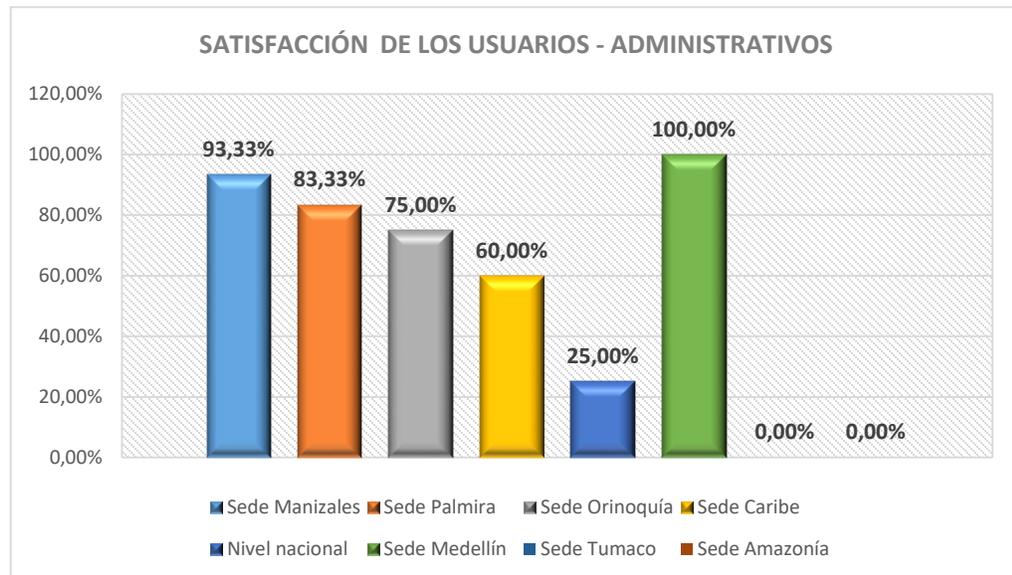
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS-ADMINISTRATIVOS													
SEDE	N. Administrativos	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Parcialmente Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Inaceptable	%	Total Insatisfacción
Sede Tumaco	3	2	66,67%	1	33,33%	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Orinoquía	4	0	0,00%	4	100,00%	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Caribe	2	1	50,00%	1	50,00%	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Amazonía	1	0	0,00%	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Medellín	131	51	38,93%	70	53,44%	92,37%	10	7,63%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Manizales	35	19	54,29%	13	37,14%	91,43%	3	8,57%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Nivel nacional	66	21	31,82%	36	54,55%	86,36%	5	7,58%	4	6,06%	0	0,00%	6,06%
Sede Palmira	57	14	24,56%	31	54,39%	78,95%	12	21,05%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total	299	108		157			30		4		0		
		36,12%		52,51%			10,03%		1,34%		0,00%		

CONTRATISTAS

El grupo de contratistas presenta un resultado general de satisfacción de 88,16%; no se presenta insatisfacción en este grupo analizado.

Sede Medellín presenta el nivel de satisfacción más alto para este grupo con 100%, seguido de sede Manizales con 93,33%

En nivel nacional de 4 respuestas, 3 se ubicaron en parcialmente satisfecho, obteniendo así el 75%

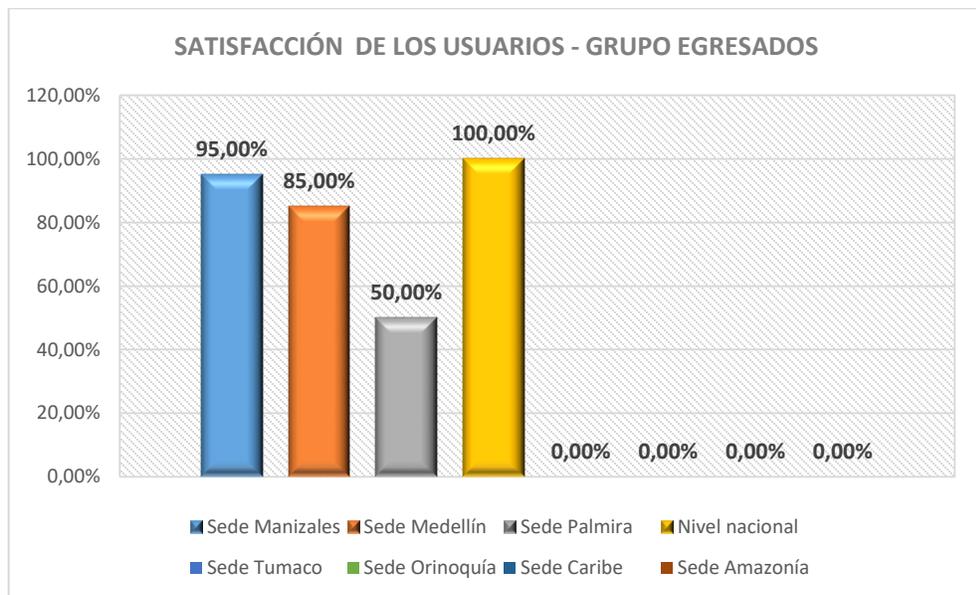


NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS-CONTRATISTAS

SEDE	N. contratistas	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Parcialmente Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Inaceptable	%	Total Insatisfacción
Sede Manizales	15	6	40,00%	8	53,33%	93,33%	1	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Palmira	6	0	0,00%	5	83,33%	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Orinoquía	4	1	25,00%	2	50,00%	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Caribe	5	1	20,00%	2	40,00%	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Nivel nacional	4	0	0,00%	1	25,00%	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Medellín	41	19	46,34%	22	53,66%	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Tumaco	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Amazonía	1	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total	76	27		40			9		0		0		
		35,53%		52,63%			11,84%		0,00%		0,00%		

EGRESADOS

Este grupo si bien presenta poco número de respuestas (53) presenta un nivel de satisfacción general del 81,13%. Nuevamente se evidencia que las sedes Medellín y Manizales presentan los niveles más altos de satisfacción también en este caso y sede Palmira presenta una respuesta en inaceptable, lo que la ubica como la única sede con nivel de insatisfacción por parte de este grupo de usuarios analizado.



EN GENERAL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS – EGRESADOS

SEDE	N. Egresados	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Parcialmente Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Inaceptable	%	Total insatisfacción
Sede Manizales	20	13	65,00%	6	30,00%	95,00%	1	5,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Medellín	20	6	30,00%	11	55,00%	85,00%	3	15,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Palmira	12	3	25,00%	3	25,00%	50,00%	5	41,67%	0	0,00%	1	8,33%	8,33%
Nivel nacional	1	0	0,00%	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Tumaco	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Orinoquía	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Caribe	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Sede Amazonia	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total	53	22		21			9		0		1		
		41,51%		39,62%			16,98%		0,00%		1,89%		

Por sedes también se realizó la calificación de cada uno de los atributos de servicios definidos en esta encuesta, obteniendo los siguientes resultados:

CONFIABILIDAD

Este atributo se evaluó mediante dos preguntas, así:

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

	Nivel Nacional	Sede Tumaco	Sede Amazonía	Sede Caribe	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Orinoquía	Sede Palmira
Satisfecho	48,6%	41,7%	50,0%	58,3%	50,7%	46,5%	31,3%	54,6%
Muy satisfecho	32,4%	50,0%	8,3%	25,0%	37,2%	37,8%	31,3%	16,8%
Parcialmente Satisfecho	12,2%	8,3%	16,7%	16,7%	10,1%	12,8%	31,3%	23,8%
Insatisfecho	6,8%	0,0%	16,7%	0,0%	1,3%	2,5%	0,0%	3,3%
Inaceptable	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,7%	0,5%	6,3%	1,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La Sede Tumaco es la que presente un mayor nivel de satisfacción (satisfecho y muy satisfecho) con respecto a esta pregunta con un 91,7%, seguido de Sede Manizales con 87,7% y sede Medellín con 84,3%.

La sede Amazonia presenta el nivel de insatisfacción (insatisfecho e inaceptable) más alto con 25%, seguido de Nivel Nacional y Sede Orinoquia. Esto debe permitir en estas últimas dos sedes estudiar con detalle cuales son las situaciones que están llevando a esta insatisfacción, se debe revisar internamente en cuanto a procedimientos, directrices, organización del trabajo porque no se dan respuestas o soluciones adecuadas a los usuarios.

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

	Nivel	Sede						
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquía	Palmira
Satisfecho	48,65%	58,33%	50,00%	58,33%	51,34%	45,41%	75,00%	51,65%
Muy satisfecho	33,78%	25,00%	16,67%	33,33%	40,27%	39,19%	18,75%	17,58%
Parcialmente Satisfecho	13,51%	16,67%	0,00%	8,33%	5,70%	11,04%	6,25%	24,54%
Insatisfecho	2,70%	0,00%	33,33%	0,00%	2,01%	3,42%	0,00%	5,13%
Inaceptable	1,35%	0,00%	0,00%	0,00%	0,67%	0,93%	0,00%	1,10%
Total	100,00%							

En este aspecto las sedes Orinoquía, Caribe y Manizales presentan el mayor nivel de satisfacción con 93.8%, 91,7% y 91,6% respectivamente.

Por su parte la sede Amazonia presenta el nivel más alto de insatisfacción (insatisfecho e inaceptable) con respecto a este aspecto con un 33,3%, seguido por la sede Palmira con 6,2%

OPORTUNIDAD

Este atributo se evaluó mediante la siguiente pregunta:

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

	Nivel	Sede						
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquía	Palmira
Satisfecho	52,70%	41,67%	41,67%	41,67%	49,33%	46,97%	37,50%	51,65%
Muy satisfecho	25,68%	33,33%	8,33%	25,00%	36,24%	32,81%	37,50%	16,12%
Parcialmente Satisfecho	13,51%	25,00%	33,33%	33,33%	10,07%	15,09%	18,75%	23,44%
Insatisfecho	4,05%	0,00%	16,67%	0,00%	4,03%	3,89%	6,25%	7,69%
Inaceptable	4,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,34%	1,24%	0,00%	1,10%
Total	100,00%							

La calificación de la oportunidad muestra mayores niveles de satisfacción (satisfecho y muy satisfecho) para Sede Manizales con 85,6%, seguido de sede Medellín con 79,8% y Nivel Nacional con 78,4%; mientras que la insatisfacción se muestra principalmente en sede Amazonia con 16,7%, seguido de Sede Palmira con 8,8% y Nivel Nacional 8,1%

DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD

Este atributo se evaluó mediante tres preguntas, así:

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

	Nivel	Sede						
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquía	Palmira
Satisfecho	51,35%	50,00%	33,33%	58,33%	50,00%	49,14%	50,00%	49,08%
Muy satisfecho	28,38%	41,67%	8,33%	25,00%	37,58%	34,84%	25,00%	17,22%
Parcialmente Satisfecho	14,86%	8,33%	41,67%	16,67%	9,73%	12,29%	18,75%	27,11%
Insatisfecho	4,05%	0,00%	8,33%	0,00%	2,35%	3,11%	6,25%	5,13%
Inaceptable	1,35%	0,00%	8,33%	0,00%	0,34%	0,62%	0,00%	1,47%
Total	100,00%							

Las sedes de Tumaco, Manizales y Medellín presentan niveles de satisfacción más altos con 91,7%, 87,6% y 84,0% respectivamente. Las sedes de Amazonia, Palmira y Orinoquia presentan la mayor insatisfacción con respecto a la oportunidad, con resultados de 16,7%, 6,6% y 6,3%

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

	Nivel	Sede						
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquia	Palmira
Satisfecho	45,95%	66,67%	33,33%	25,00%	47,99%	46,81%	62,50%	45,79%
Muy satisfecho	25,68%	25,00%	0,00%	25,00%	33,56%	31,42%	25,00%	15,38%
Parcialmente Satisfecho	14,86%	8,33%	50,00%	50,00%	15,10%	16,64%	12,50%	28,57%
Insatisfecho	13,51%	0,00%	8,33%	0,00%	3,02%	4,35%	0,00%	8,79%
Inaceptable	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,34%	0,78%	0,00%	1,47%
Total	100,00%							

Las sedes Tumaco, Orinoquia y Manizales presentan la mayor satisfacción con respecto a la información para acceder a los trámites y servicios; las sedes que presentan mayor insatisfacción frente a este aspecto son Sede Amazonia, Nivel Nacional y sede Palmira.

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

	Nivel	Sede	Sede	Sede	Sede	Sede	Sede	Sede Palmira
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquia	
Satisfecho	45,95%	66,67%	33,33%	25,00%	47,99%	46,81%	62,50%	45,79%
Muy satisfecho	25,68%	25,00%	0,00%	25,00%	33,56%	31,42%	25,00%	15,38%
Parcialmente Satisfecho	14,86%	8,33%	50,00%	50,00%	15,10%	16,64%	12,50%	28,57%
Insatisfecho	13,51%	0,00%	8,33%	0,00%	3,02%	4,35%	0,00%	8,79%
Inaceptable	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,34%	0,78%	0,00%	1,47%
Total	100,00%							

Las sedes Tumaco, Orinoquia y Manizales presentan los mayores niveles de satisfacción frente a la disponibilidad de información en diversos canales con resultados de 91,67%, 87,50% y 81,54%. La sede Amazonia y Nivel Nacional presentan mayor insatisfacción con 16,67% y 13,51%

AMABILIDAD-EMPATÍA

Este atributo se evaluó mediante la siguiente pregunta:

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

	Nivel	Sede	Sede	Sede	Sede	Sede	Sede	Sede Palmira
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquía	
Satisfecho	54,05%	41,67%	25,00%	50,00%	40,94%	41,68%	43,75%	50,55%
Muy satisfecho	39,19%	58,33%	33,33%	41,67%	48,32%	44,32%	31,25%	27,47%
Parcialmente Satisfecho	6,76%	0,00%	25,00%	8,33%	9,40%	10,11%	18,75%	17,22%
Insatisfecho	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	1,01%	2,80%	6,25%	3,66%
Inaceptable	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,34%	1,09%	0,00%	1,10%
TOTAL	100,00%							

Sede Tumaco, nivel Nacional y Caribe presentan los porcentajes mas altos de satisfacción frente a amabilidad en la atención con 100%, 93,24% y 91,67%. Por otra parte las sedes de Amazonia y Orinoquia presentan los niveles más altos de insatisfacción frente a la amabilidad con 16,67% y 6,25%

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

	Nivel	Sede						
	Nacional	Tumaco	Amazonía	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquía	Palmira
Satisfecho	52,70%	58,33%	33,33%	50,00%	45,97%	48,37%	56,25%	50,55%
Muy satisfecho	31,08%	25,00%	25,00%	16,67%	32,21%	28,93%	31,25%	13,92%
Parcialmente Satisfecho	10,81%	16,67%	33,33%	16,67%	17,79%	17,88%	12,50%	27,47%
Insatisfecho	5,41%	0,00%	0,00%	16,67%	3,69%	3,89%	0,00%	6,96%
Inaceptable	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,34%	0,93%	0,00%	1,10%
Total	100,00%							

La sede Orinoquia presenta mayor nivel de satisfacción con la realización de trámites vía internet con un resultado de 87,50%, seguida de nivel nacional con 83,78% y sede Tumaco con 83,33%; mientras que la insatisfacción se percibe especialmente en sede Caribe con 16,67%, Amazonia 8,33% y Palmira con 8,06%

Finalmente al analizar los atributos evaluados por cada una de las sedes incluidas en esta encuesta y tal como se evidencia en la siguiente tabla, se encuentra que el atributo de CONFIABILIDAD presenta mayor nivel de satisfacción para las sedes Manizales (89,77%), Tumaco (87,50%) y Caribe (87,50%), el atributo OPORTUNIDAD presenta mayor percepción de satisfacción para las sedes Manizales (85,57%) y Medellín (79,78%).

La satisfacción percibida para el atributo DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD presenta mayor satisfacción en sede Tumaco y sede Manizales; el atributo AMABILIDAD_EMPATIA muestra los niveles de satisfacción mayores para sede Tumaco y nivel nacional.

Por lo anterior se hace necesario para las sedes que se ubican en los rangos de insatisfacción frente a los diferentes atributos, tomar las acciones pertinentes para mejorar las calificaciones por parte de los usuarios.

	CONFIABILIDAD			OPORTUNIDAD			DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD			AMABILIDAD Y EMPATIA		
	SATISFECHO (Muy satisfecho y satisfecho)	PARCIALMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO (Insatisfecho e Inaceptable)									
Nivel Nacional	81,76%	12,84%	5,41%	78,38%	13,51%	8,11%	74,32%	14,86%	10,81%	93,24%	6,76%	0,00%
Medellín	84,45%	11,90%	3,65%	79,78%	15,09%	5,13%	80,15%	15,19%	4,67%	86,00%	10,11%	3,89%
Manizales	89,77%	7,89%	2,35%	85,57%	10,07%	4,36%	83,56%	13,31%	3,13%	89,26%	9,40%	1,34%
Palmira	70,33%	24,18%	5,49%	67,77%	23,44%	8,79%	62,88%	28,08%	9,04%	78,02%	17,22%	4,76%
Tumaco	87,50%	12,50%	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	91,67%	8,33%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Amazonia	62,50%	8,33%	29,17%	50,00%	33,33%	16,67%	36,11%	47,22%	16,67%	58,33%	25,00%	16,67%
Caribe	87,50%	12,50%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	61,11%	38,89%	0,00%	91,67%	8,33%	0,00%
Orinoquia	78,13%	18,75%	3,13%	75,00%	18,75%	6,25%	83,33%	14,58%	2,08%	75,00%	18,75%	6,25%

8.4. RESULTADOS PREGUNTA ABIERTA

La encuesta incluyó una pregunta final que pretendía recopilar las observaciones y sugerencias que de manera general los usuarios quisieran manifestar. Estas respuestas fueron clasificadas en las siguientes categorías:

* Atributos del servicio: en esta categoría se encuentran manifestaciones relacionadas con la necesidad de mejorar la amabilidad y oportunidad en la atención por parte de los funcionarios hacia los usuarios, suministrar información clara, completa y veraz a los solicitantes. Así mismo manifestaciones relacionadas con falta de capacitación a los funcionarios, coordinación entre dependencias, agilidad en la atención, necesidad de disminución de documentación y requisitos para acceder a trámites y servicios; entre otros aspectos.

* Planeación: Equidad o facilidad de acceso a diversas actividades para contratistas, personal de planta, estudiantes, egresados; disponibilidad y continuidad de servicios de bienestar como transporte, alimentación y deporte dirigidos a los estudiantes; Permitir el pago virtual para un mayor número de trámites y servicios; entre otros.

* Comunicaciones: en esta categoría se ubican manifestaciones relacionadas con actualización de páginas web y sistemas de información, canales de comunicación más ágiles y de fácil acceso, facilidad para realizar trámites en línea, mejorar la comunicación telefónica, integración de información y tramites entre dependencias, entre otros.

* Recursos: manifestaciones relacionadas con fallas o falta de equipos, infraestructura, redes, presupuestos, entre otros.

* Acceso a los trámites y servicios: manifestaciones relacionadas con facilidad para la realización de trámites, información clara con respecto de los trámites, agilidad para los trámites y servicios, realización de trámites a través de SIA, entre otros.

* Personal: Manifestaciones relacionadas con la necesidad de capacitación a funcionarios y contratistas y compromiso por parte del personal.

* Horarios: Se incluyen en esta categoría disponibilidad de diferentes horarios de atención al usuario, cumplimiento de los horarios pactados: puntualidad,

* Aspectos legales: Manifestaciones relacionadas con la claridad de la normativa aplicable y necesidad de regulación en algunos casos.

* Otros: manifestaciones relacionadas con la encuesta aplicada, información y de trámites y servicios

Los resultados obtenidos se resumen de la siguiente manera para cada sede:

SEDE MANIZALES

N.	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%	TOTAL ACUMULADO	%ACUMULADO
1	Atributos del Servicio	25	37%	25	37%
2	Planeación	12	18%	37	55%
3	Comunicaciones	9	13%	46	69%
4	Recursos	7	10%	53	79%
5	Acceso a los trámites y servicios	6	9%	59	88%
6	Personal	3	4%	62	93%
7	Horarios	3	4%	65	97%
8	Aspectos legales	2	3%	67	100%
TOTAL		67			

Para la sede Manizales se identificaron comentarios relacionados especialmente con la categoría de atributos de servicios, dentro de los cuales se encuentra:

- Mejorar el servicio de alimentación de Bienestar Universitario.
- Dar respuesta a los correos enviados por parte de los estudiantes.
- Mejorar la atención por parte de algunos funcionarios.

- Atender los servicios con mejor oportunidad y agilidad.
- Facilitar la realización de los trámites

En esta categoría, los estudiantes realizaron manifestaciones relacionadas principalmente con los servicios de Bibliotecas, Programas de Pregrado y Bienestar; de otra parte los administrativos realizaron observaciones para los servicios de apoyo (talento humano, infraestructura, financiera, comunicaciones, entre otros) y bienestar; Finalmente los docentes se manifestaron dentro de esta categoría para los servicios de pregrado, Bibliotecas, Salud, Programas de Posgrado e Investigación.

SEDE MEDELLÍN

N.	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%	TOTAL ACUMULADO	%ACUMULADO
	Atributos del Servicio	73	45,06%	73	45,06%
	Comunicaciones	23	14,20%	96	59,26%
	Recursos	22	13,58%	118	72,84%
	Planeación	18	11,11%	136	83,95%
	Acceso a los trámites y servicios	12	7,41%	148	91,36%
	Personal	6	3,70%	154	95,06%
	Horarios	3	1,85%	157	96,91%
	Método	3	1,85%	160	98,77%
	Aspectos legales	2	1,23%	162	100,00%
TOTAL		162	100,00%		

Para la sede Medellín se identificaron comentarios relacionados especialmente con la categoría de atributos de servicios, dentro de los cuales se encuentra:

- Mejorar la atención por parte de algunos funcionarios.
- Atender los servicios con mejor oportunidad y agilidad.
- Dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios
- Mejorar atención telefónica

- Coordinación entre dependencias y entre sedes de la universidad.
- Consistencia o coherencia en la información entregada en diferentes dependencias.
- Facilitar la realización de los trámites

En esta categoría, los estudiantes realizaron manifestaciones relacionadas principalmente con los servicios de Programas de Pregrado, Bibliotecas, Bienestar y Deporte; de otra parte los administrativos realizaron observaciones para los servicios de apoyo (talento humano, infraestructura, financiera, comunicaciones, entre otros) y bienestar; Finalmente los docentes se manifestaron dentro de esta categoría para los servicios de investigación, Salud y otros de apoyo (TH, comunicaciones, infraestructura)

SEDE PALMIRA

N.	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%	TOTAL ACUMULADO	%ACUMULADO
1	Atributos del Servicio	42	38,53%	42	38,53%
2	Planeación	20	18,35%	62	56,88%
3	Recursos	18	16,51%	80	73,39%
4	Acceso a los trámites y servicios	12	11,01%	92	84,40%
5	Comunicaciones	7	6,42%	99	90,83%
6	Horarios	6	5,50%	105	96,33%
7	Método	2	1,83%	107	98,17%
8	Aspectos legales	2	1,83%	109	100,00%
TOTAL		109	100,00%		

Para la sede Palmira se identificaron comentarios relacionados especialmente con la categoría de atributos de servicios, dentro de los cuales se encuentra:

- Mejorar la atención por parte de algunos funcionarios.
- Atender los servicios con mejor oportunidad y agilidad.
- Consistencia o coherencia en la información entregada en diferentes dependencias.
- Articulación entre docentes, administrativos
- Facilitar la realización de los trámites

En esta categoría, los estudiantes realizaron manifestaciones relacionadas principalmente con los servicios de Programas de Pregrado, Bibliotecas, Bienestar y Deporte; de otra parte los administrativos realizaron observaciones para los servicios de apoyo (talento humano, infraestructura, financiera, comunicaciones, entre otros), salud y deporte; Finalmente los docentes se manifestaron dentro de esta categoría para los servicios de bienestar, programas de pregrado y de apoyo (TH, comunicaciones, infraestructura)

SEDE TUMACO

N.	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%	TOTAL ACUMULADO	%ACUMULADO
1	Acceso a los trámites y servicios	2	50,00%	2	50,00%
2	Comunicaciones	1	25,00%	3	75,00%
3	Aspectos legales	1	25,00%	4	100,00%
TOTAL		4	100,00%		

Para la sede Tumaco se identificaron comentarios relacionados especialmente con la categoría de acceso a los trámites y servicios, puntualmente en cuanto al acceso a los servicios de bienestar.

SEDE AMAZONIA

N.	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%	TOTAL ACUMULADO	%ACUMULADO
1	Atributos del Servicio	3	50,00%	3	50,00%
2	Horarios	2	33,33%	5	83,33%
3	Planeación	1	16,67%	6	100,00%
TOTAL		6	100,00%	14	

Para la sede Amazonia se identificaron comentarios relacionados especialmente con la categoría de atributos del servicio, puntualmente en lo relacionado con la atención por parte de los funcionarios.

Para la sede Caribe se presentaron dos comentarios, uno relacionado con el tiempo de atención y otro con el acceso a la información mediante página web.

Para sede Orinoquia igualmente se presentaron dos comentarios, uno relacionado con mejorar la atención al usuario y otro con mejorar el acceso a wifi.

NIVEL NACIONAL

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%	TOTAL ACUMULADO	%ACUMULADO
Atributos del Servicio	11	44,00%	11	44,00%
Comunicaciones	6	24,00%	17	68,00%
Acceso a los trámites y servicios	3	12,00%	20	80,00%
Recursos	2	8,00%	22	88,00%
Personal	2	8,00%	24	96,00%
Horarios	1	4,00%	25	100,00%
TOTAL	25	100,00%		

Para el nivel nacional se identificaron comentarios relacionados especialmente con la categoría de atributos de servicios, dentro de los cuales se encuentra:

- Actualización de páginas web y sistemas de información
- Mejorar la atención por parte de algunos funcionarios.
- Atender los servicios con mejor oportunidad y agilidad.
- Agilidad en trámites
- Responder a PQR
- Claridad en la información suministrada a los usuarios

En cuanto a las felicitaciones se presentaron 37 comentarios calificados en esta categoría y distribuidos por sedes así:

SEDE	N. FELICITACIONES	% FELICITACIONES
SEDE MEDELLIN	17	45,95%
SEDE MANIZALES	16	43,24%
SEDE PALMIRA	1	2,70%
NIVEL NACIONAL	3	8,11%
TOTAL	37	100,00%

Las felicitaciones están relacionadas principalmente con: buen trato por parte de los profesionales que le atienden, buena prestación de servicios, calidad académica, talento humano altamente calificado, puntualidad

9. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Anexo 2. Base de datos y tabulación.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De manera general los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la universidad con un promedio global de **81,94%** (55,99% satisfecho y 28,96% muy satisfecho), resultado que se encuentra dentro de la meta propuesta en el plan de desarrollo de la universidad para el cuatrienio. Sin embargo es necesario tener en cuenta que las sedes de presencia nacional muestran tan solo 16 y 12 respuestas, lo cual puede afectar los resultados finales presentados al comparar todas las sedes.

Los atributos de confiabilidad y amabilidad fueron calificados como satisfactorios con resultados superiores al 80%, por su parte los atributos de oportunidad y disponibilidad de la información quedaron calificados de manera global con resultados inferiores al 80%, por tanto se considera importante focalizar acciones de mejora dirigidas a estos dos atributos con el fin de incrementar la satisfacción y los beneficios de los usuarios.

Se presentaron calificaciones de los atributos ubicadas en la categoría de “parcialmente satisfecho” superiores al 15%, por cuanto sería importante también dirigir acciones enfocadas a mejorar los atributos, de tal forma que se puede desplazar usuarios de esta calificación hacia la calificación de satisfechos y evitar que se desplazan a las calificaciones de insatisfacción.

Frente a la calificación con los trámites en línea se percibe una baja satisfacción (75.15%), lo cual permite deducir que hay oportunidades de mejora importantes frente a este componente que la universidad debe identificar y mejorar, teniendo en cuenta que las tendencias mundiales apuntan a la automatización de los trámites como medio que facilite la relación de los ciudadanos con las entidades.

El grupo de estudiantes presenta un nivel de satisfacción inferior al 80%, por tanto y considerando que es el principal grupo de interés de la Universidad, es necesario analizar en detalle las causas de insatisfacción y promover las acciones de mejora pertinentes. Sede Manizales presenta el mayor nivel de satisfacción para este grupo de usuarios y sede Palmira el mayor nivel de insatisfacción para este mismo grupo.

En cuanto a docentes también se identifica un nivel de satisfacción inferior al 80%, lo cual lo ubica también como un grupo de interés crítico, frente al cual la universidad debería analizar las causas de insatisfacción y promover las acciones de mejora pertinentes. También en este caso la Sede Manizales presenta el mayor nivel de satisfacción y sede Palmira el mayor nivel de insatisfacción.

El grupo de interés de administrativos se ubicó con un resultado de satisfacción superior al 85%, encontrando en Sede Medellín el mayor nivel de satisfacción y sede Palmira nuevamente el mayor nivel de insatisfacción. Con respecto al grupo de contratistas el mayor nivel de satisfacción se encuentra en la sede Medellín y los mayores niveles de insatisfacción se ubicaron en Nivel Nacional y sede Caribe. El grupo correspondiente a

egresados presenta el mayor resultado de satisfacción para sede Medellín y el mayor nivel de insatisfacción para sede Palmira.

En los análisis realizados por sedes, las sedes Manizales y Medellín presentan los niveles de satisfacción más altos en comparación con las demás sedes.

Sede Palmira presenta los mayores niveles de insatisfacción tanto para estudiantes como para docentes, administrativos y egresados; así mismo presenta los mayores niveles de respuestas ubicadas en “parcialmente satisfecho”; por lo anterior se considera revisar con más detalle cuáles son las causas de esta insatisfacción y poder sugerir las opciones de mejora que permitan incrementar los niveles de satisfacción.

La sede Amazonia también presentó niveles importantes de insatisfacción, por cuanto es necesario analizar en detalle al interior de la sede los atributos que pueden estar presentando dificultades y formular acciones de mejora.

Al realizar la calificación consolidada de los atributos de servicio por sede (considerando las preguntas definidas para cada uno), se encuentra que frente al atributo de confiabilidad la sede Amazonia presenta el mayor resultado de insatisfacción con 29,17%, seguida por sede Palmira con 5,49%; se requiere por tanto un análisis detallado en estas sedes que permita identificar qué elementos hacen que el usuario desconfíe de los servicios que se prestan en la universidad y poder así definir acciones pertinentes. De igual forma estas dos sedes resultaron calificadas con los menores valores para el atributo de oportunidad con 16,17% y 8,79% respectivamente.

Sede Amazonia presenta la misma tendencia en la calificación de los otros dos atributos: disponibilidad y accesibilidad y amabilidad

Los programas de posgrados mostraron un bajo porcentaje de participación en esta encuesta, por cuanto sería importante para la universidad analizar más en detalle cómo llegar a este grupo de usuarios para la evaluación de satisfacción.

Teniendo en cuenta la baja participación de otros grupos de interés como pensionados y egresados en esta encuesta, sería importante proponer otras alternativas para llegar a estos grupos desde nivel nacional o desde cada una de las sedes. De manera similar sucede con la participación de las sedes de presencia que mostraron una baja participación en esta encuesta, la cual se ubica cercano al 2%

Dentro de las observaciones realizadas por los encuestados se encuentra como elementos comunes a las sedes lo relacionado con amabilidad por parte de los funcionarios que atienden o prestan los servicios, oportunidad y agilidad en la atención, así mismo fallas en la información suministrada; por lo anterior es importante para la universidad definir estrategias enfocadas a mejorar la actitud de servicio hacia los usuarios, igualmente es importante establecer estrategias que permitan transparencia en la información suministrada y evitar disparidad cuando la misma sea manejada en diferentes sedes o facultades.

11. BIBLIOGRAFIA

- Instituto Andaluz de Tecnología-CEX Centros de Excelencia. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. 2007
- ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 10004:2010 Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Monitoreo y medición de la satisfacción del cliente.
- NTC GP 1000:2009. Sistema de Gestión de la Calidad. Para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos.
- Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento de medición de satisfacción del usuario U-PR-15.001.13, Versión 00, 2015.
- Universidad Nacional de Colombia-Dirección Nacional de Planeación y Estadística. Plan Global de Desarrollo 2015-2018