

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2018

Descripción del formulario

Título de la imagen

*OBJETIVO: Esta encuesta pretende conocer la percepción general del usuario frente a los diferentes servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia.*

Título de la imagen



*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.**



# 1. RESULTADOS GENERALES

## MUESTRA CALCULADA

ESTUDIANTES	381
DOCENTES	368
ADMINISTRATIVOS	340
<b>TOTAL</b>	<b>1089</b>

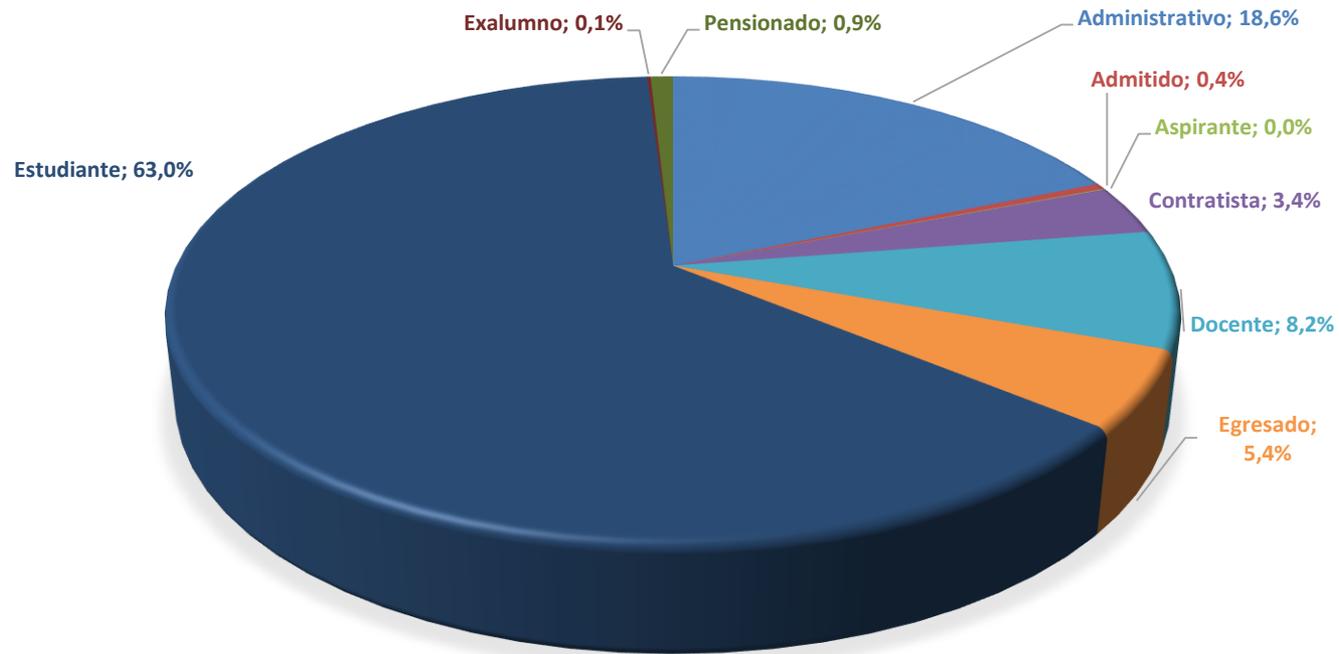
## N. RESPUESTAS OBTENIDAS X GRUPO

Relación con la Universidad	Respuestas	%
Administrativo	434	18,6%
Admitido	10	0,4%
Aspirante	1	0,0%
Contratista	80	3,4%
Docente	191	8,2%
Egresado	125	5,4%
Estudiante	1468	63,0%
Exalumno	3	0,1%
Pensionado	20	0,9%
<b>TOTAL</b>	<b>2332</b>	<b>100%</b>

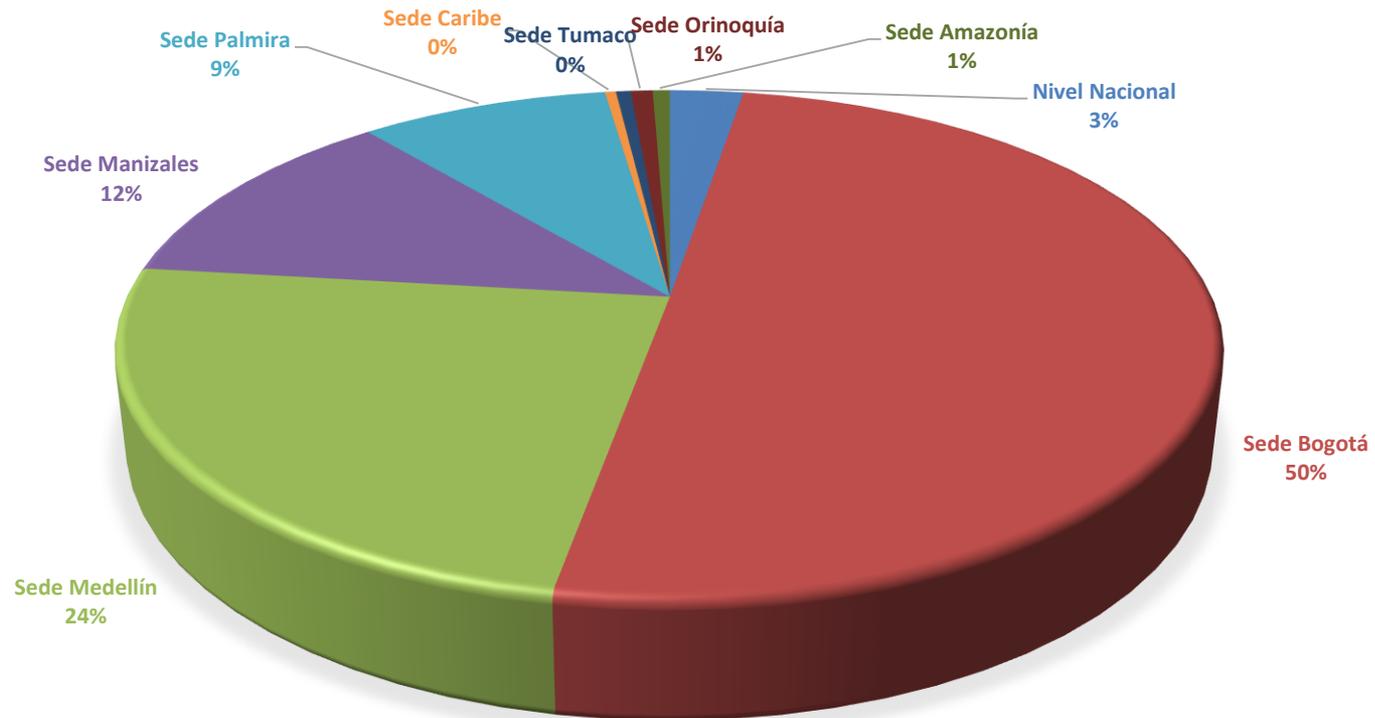
## N. RESPUESTAS OBTENIDAS X SEDE

De que Sede hace parte?	Respuestas	%
Nivel Nacional	60	2,6%
Sede Bogotá	1172	50,3%
Sede Medellín	561	24,1%
Sede Manizales	282	12,1%
Sede Palmira	204	8,7%
Sede Caribe	9	0,4%
Sede Tumaco	12	0,5%
Sede Orinoquía	18	0,8%
Sede Amazonía	14	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>2332</b>	<b>100%</b>

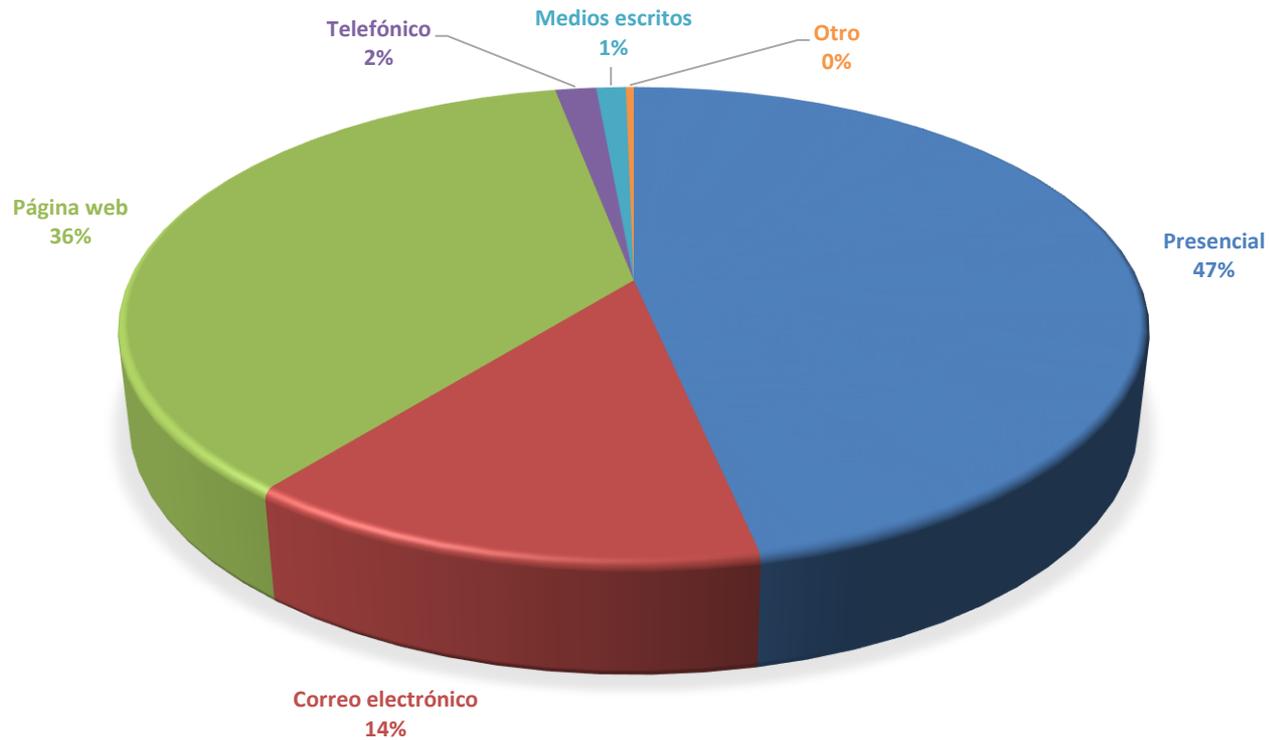
## RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD



## DISTRIBUCIÓN POR SEDES

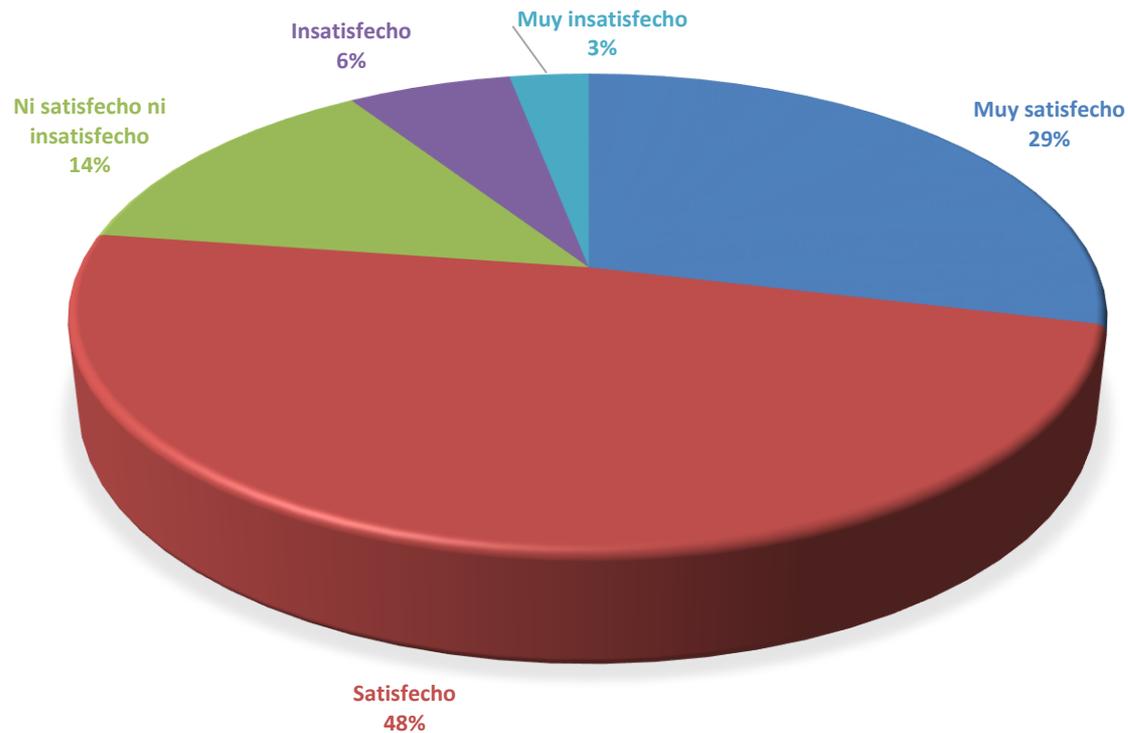


## ACCESO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS



## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO

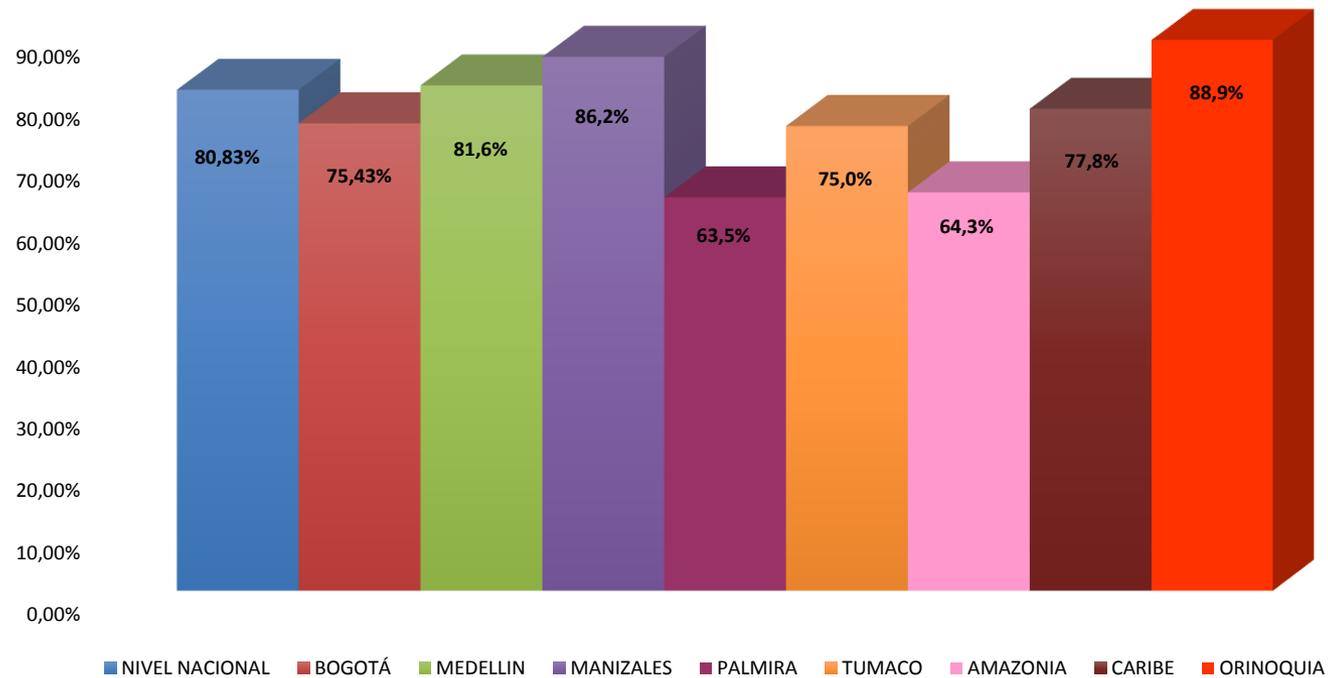

  
**Confiabilidad**
  
 Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios y exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas requeridas por el usuario.



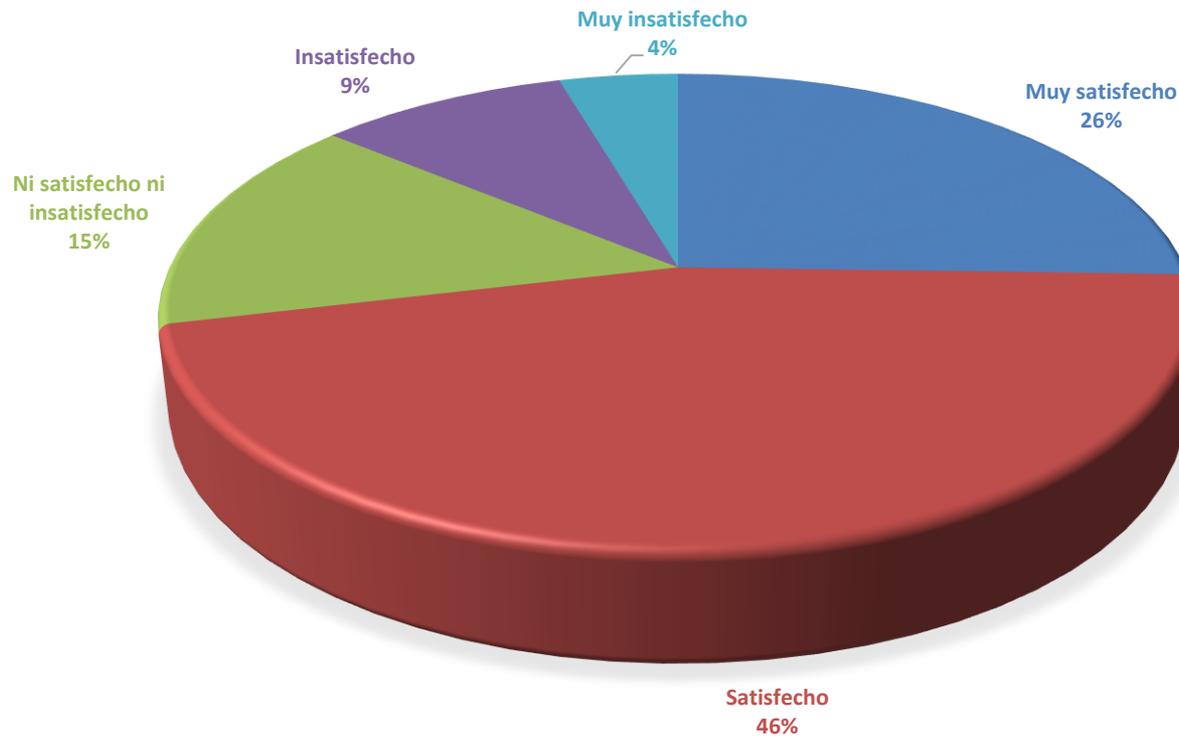
## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO



### CONFIABILIDAD X SEDES



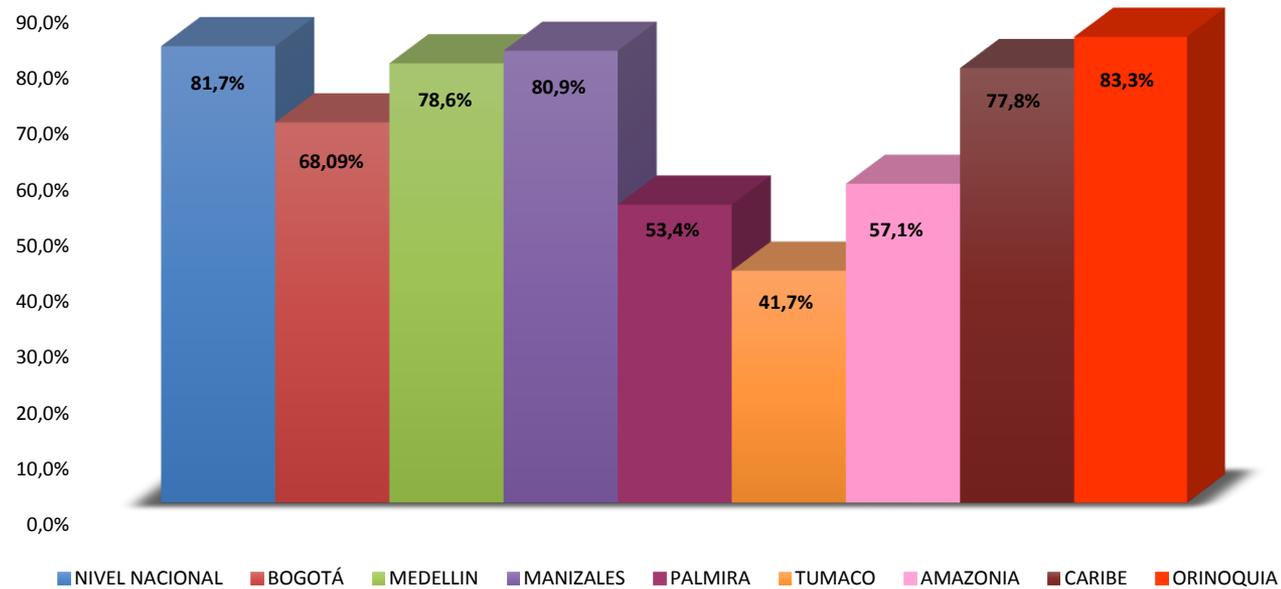
## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO



## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO



### OPORTUNIDAD X SEDES

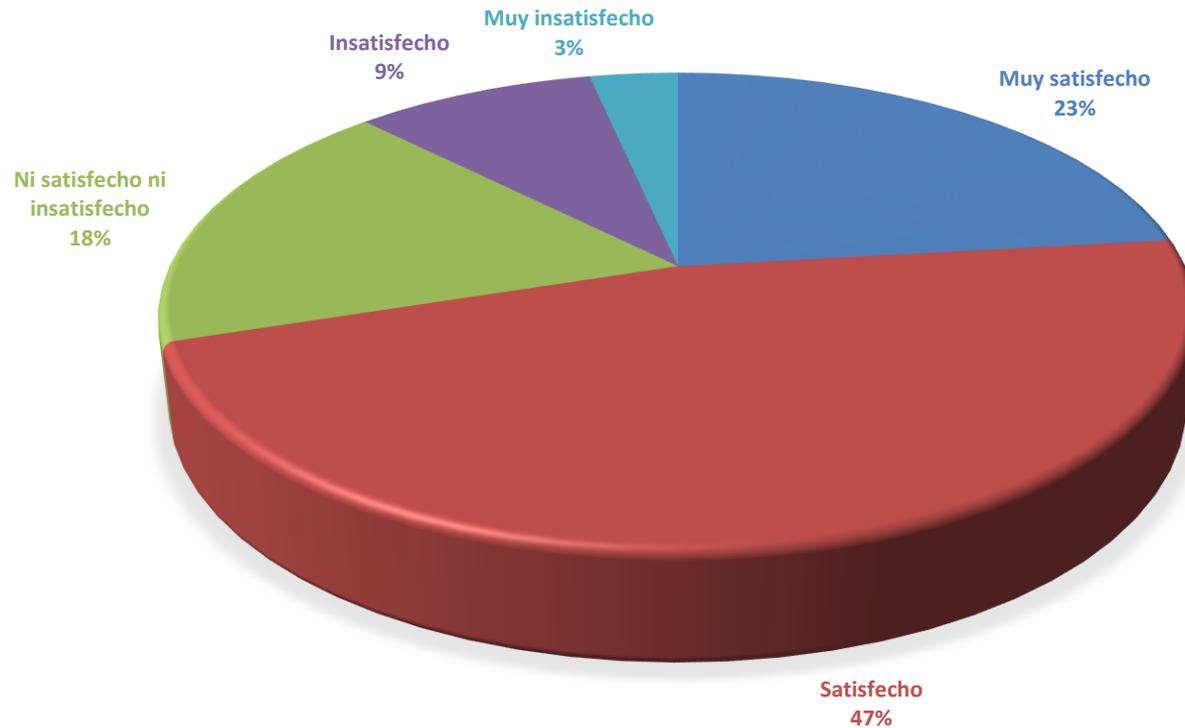


## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO



### Disponibilidad y accesibilidad a la información.

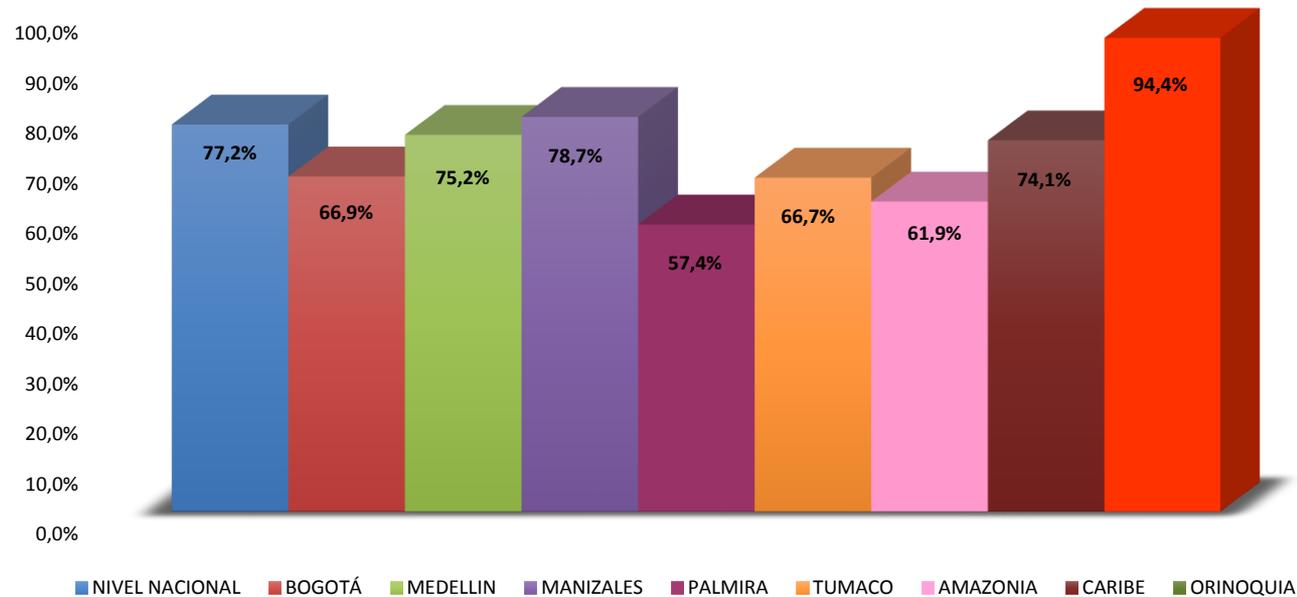
La información proporcionada es oportuna, veraz, completa y se encuentra disponible en formatos y medios accesibles para el solicitante.



## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO



### DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD X SEDES

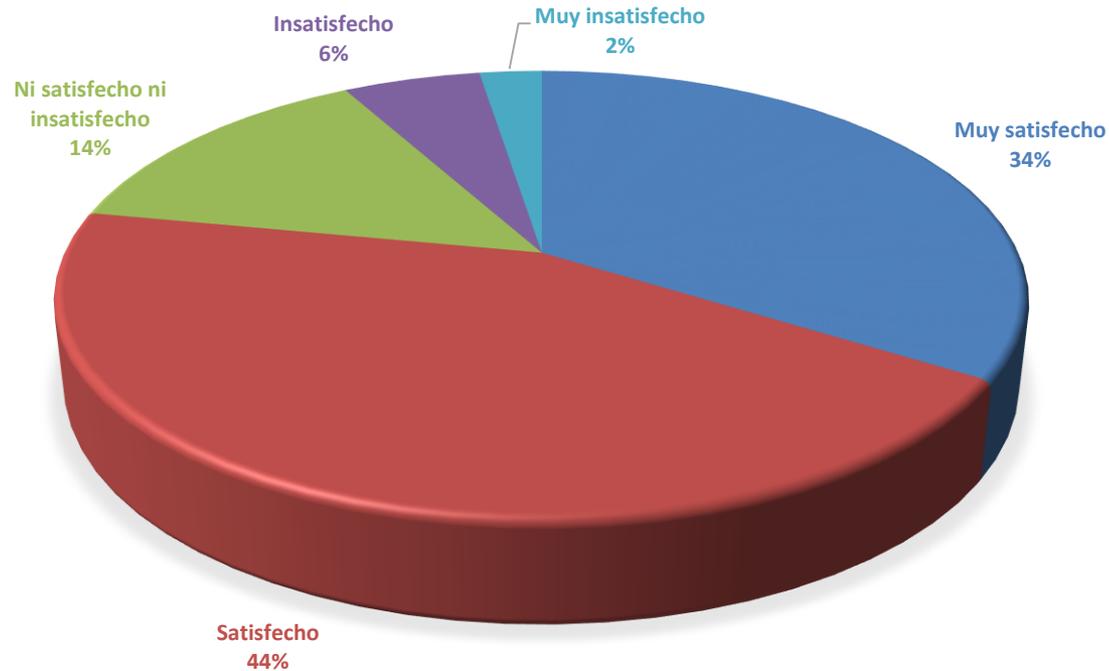


## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO



### Amabilidad - Empatía.

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



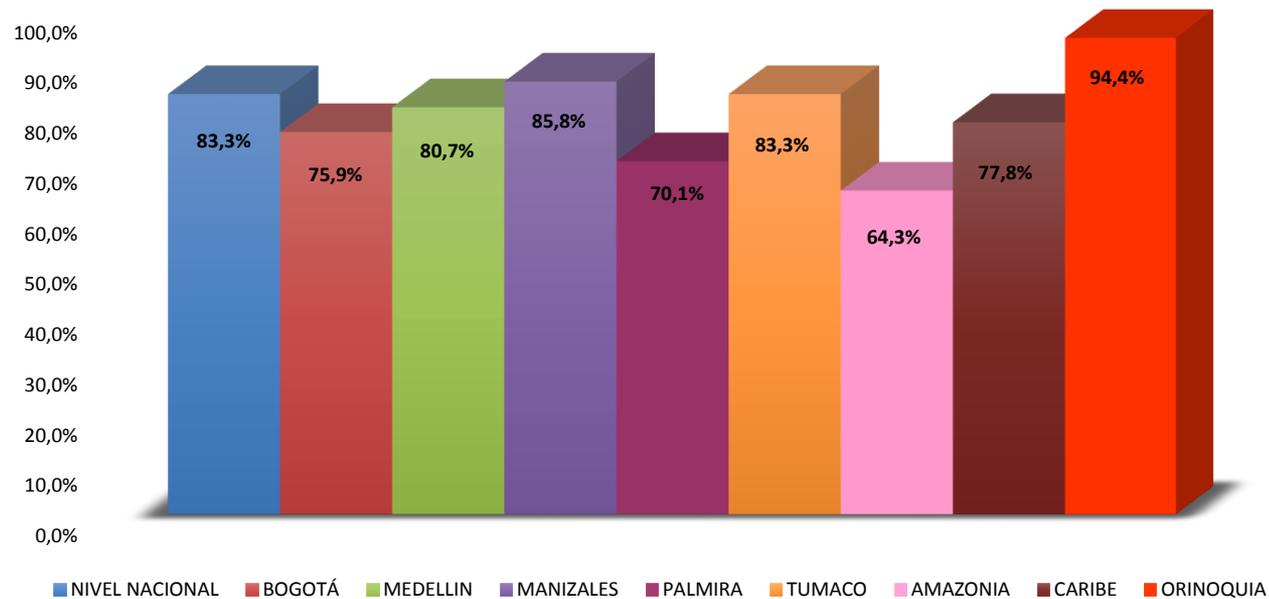
## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO



### Amabilidad - Empatía.

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

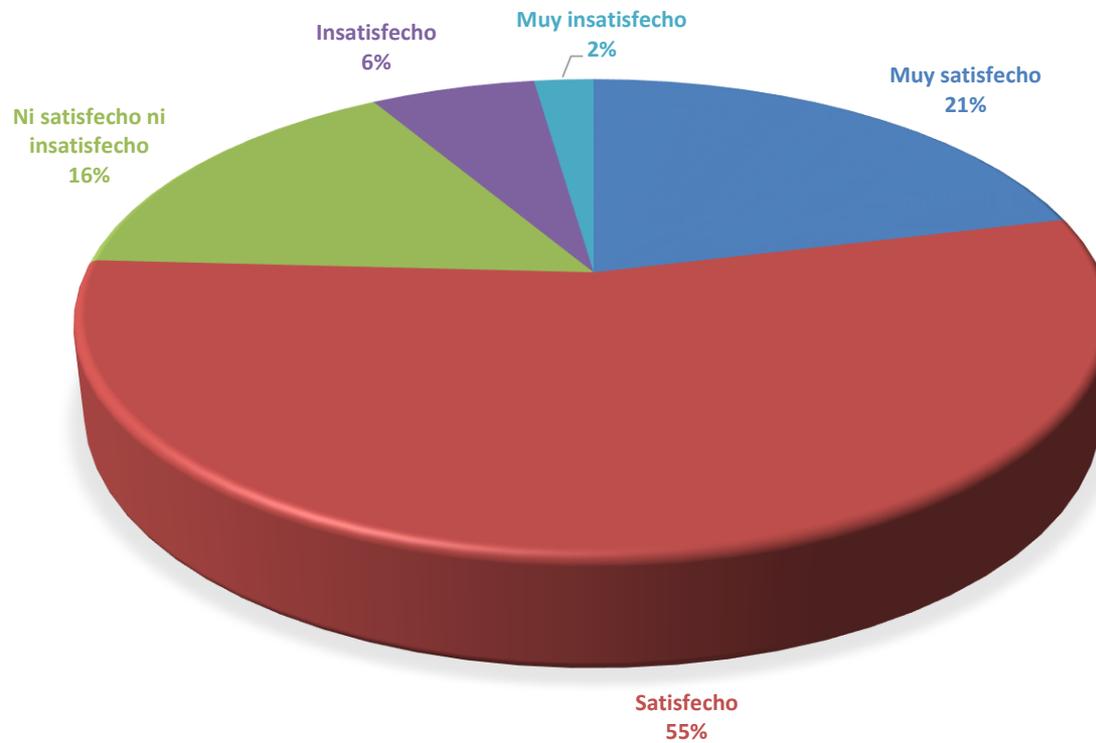
### AMABILIDAD Y EMPATIA X SEDES



## RESULTADOS GENERALES- ATRIBUTOS DE SERVICIO

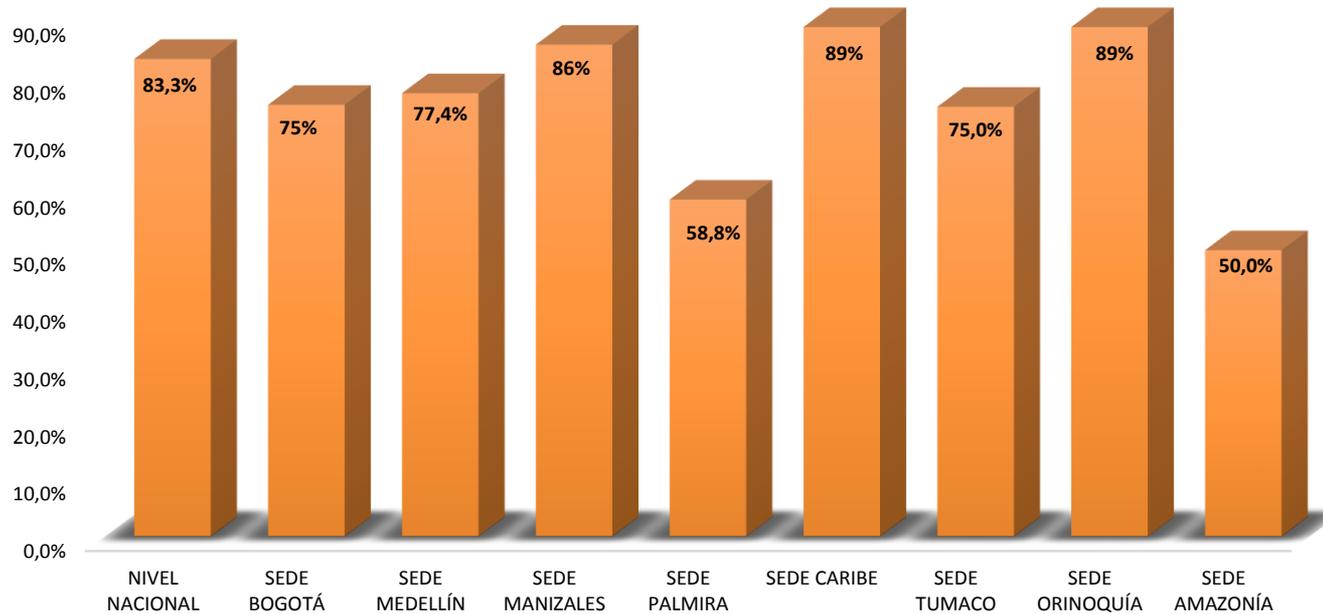
Los cuatro atributos muestran una calificación de satisfacción entre 70% y 78%; los mayores esfuerzos de mejora deberían enfocarse al atributo de disponibilidad y accesibilidad de la información (70%), sin dejarse de lado los demás con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción para todos los atributos.

## RESULTADOS GENERALES- CALIFICACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN



## RESULTADOS GENERALES- CALIFICACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GENERAL X SEDES



META PGD 2015-2018/ EJE N. 3	2017	2018	PROMEDIO ENCUESTAS
78%	81,94%	76%	79%

## RESULTADOS GENERALES

### 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 **76%** en la presente encuesta.

Comparado con el resultado obtenido en 2017 de **81,94%**, se puede concluir que en esta ocasión los usuarios se muestran un poco menos satisfechos y calificaron de manera más fuerte ya que se evidencia disminución en las categorías de satisfecho y aumentaron para las categorías de insatisfecho; así mismo pudo influir en los resultados el hecho que en 2017 el usuario estuvo más informado acerca de los atributos de servicio, así como los lineamientos de atención que deben seguir los funcionarios, esto teniendo en cuenta la divulgación de información mediante postmaster y página web, así como las campañas de servicio realizadas en el mismo periodo, por lo cual el usuario pudo ser más exigente este vez.

Otro aspecto que explica el resultado es un amplio número de respuestas ubicadas en la categoría “ni satisfecho-ni insatisfecho”, respuesta que no suman al cálculo de satisfacción dado que no muestran posición clara del usuario frente a su percepción.

**El promedio acumulado de la calificación con las dos encuestas realizadas se ubica en 79%, logrando así la meta establecida en el plan global de desarrollo que la estableció en 78%**

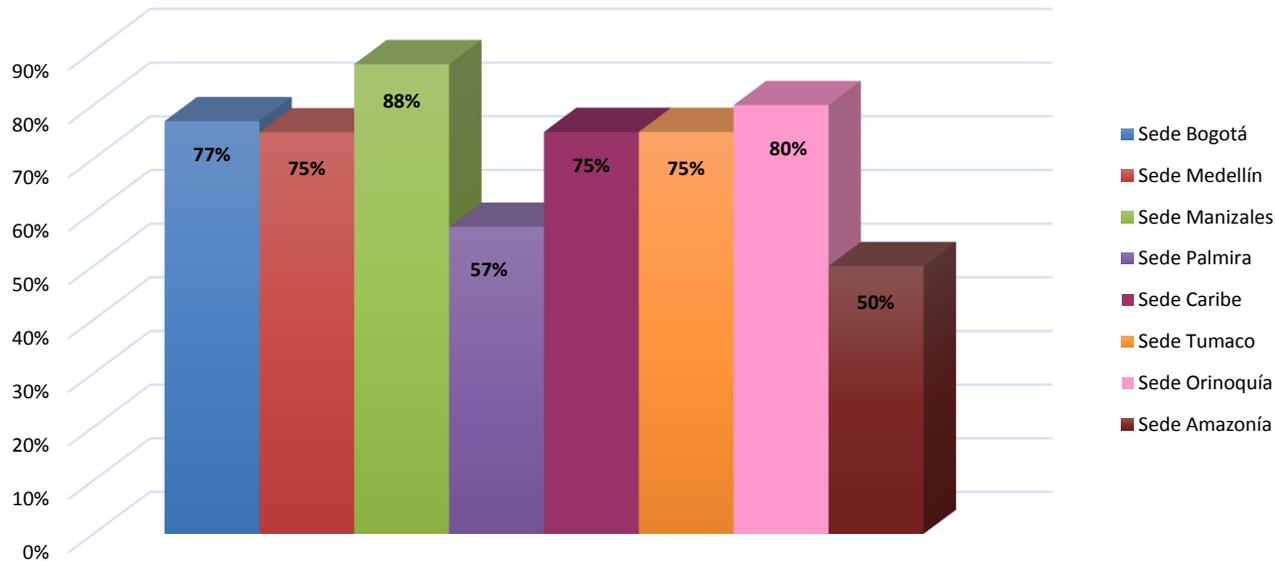
## RESULTADOS GENERALES

Estos resultados requieren aumentar los esfuerzos dirigidos a la atención de los diferentes tipos de usuarios, pues se evidencia mayor exigencia por parte de los mismos frente a la calidad de los servicios que reciben. Así mismo sería importante en cada sede realizar análisis específicos de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos con el propósito de focalizar de mejor manera las estrategias o actividades de mejora en pro de aumentar la satisfacción.

Las sedes Palmira y Amazonía presenta unos resultados que requieren análisis más detallado al interior de las mismas para identificar las brechas o las situaciones particulares que están generando insatisfacción en los usuarios, y de esta manera se formulen planes y estrategias focalizadas en los servicios, dependencias o funcionarios que estén contribuyendo a unos bajos resultados. .

## 2. SATISFACCIÓN POR SEDES Y GRUPO

### GRUPO ESTUDIANTES

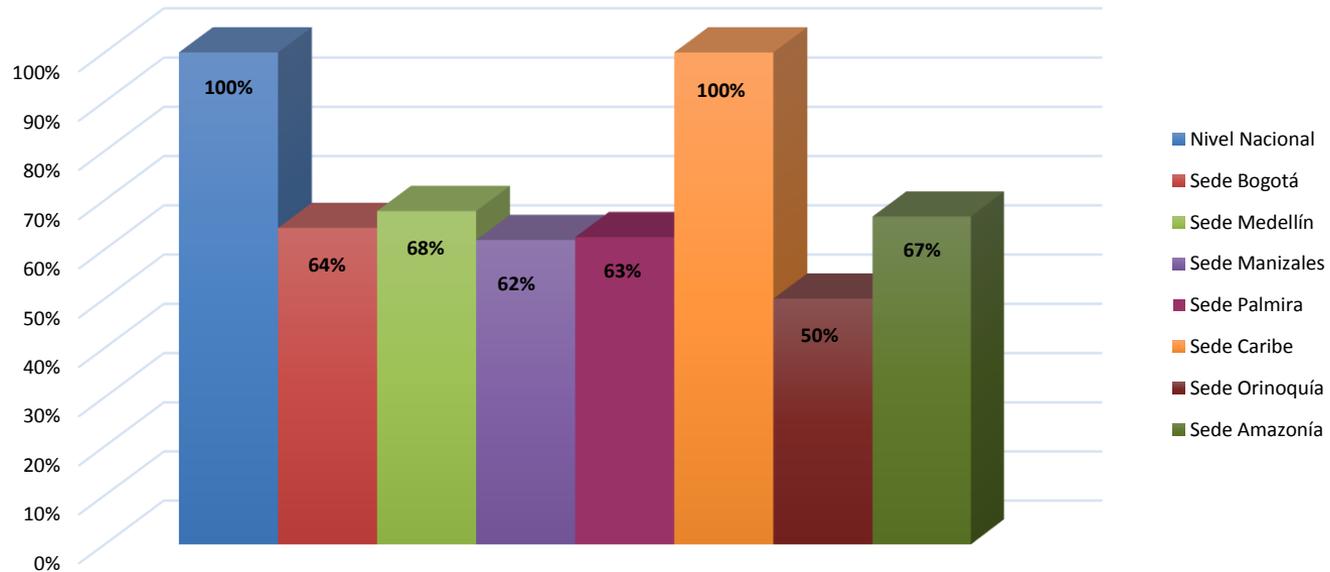


### SATISFACCIÓN GENERAL - ESTUDIANTES

SEDE	N. estudiantes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy Insatisfecho	%	Total Insatisfacción
Nivel Nacional		NA											
Sede Bogotá	713	122	17%	427	60%	77%	103	14%	51	7%	10	1%	9%
Sede Medellín	375	91	24%	190	51%	75%	73	19%	19	5%	2	1%	6%
Sede Manizales	210	59	28%	125	60%	88%	18	9%	5	2%	3	1%	4%
Sede Palmira	143	10	7%	72	50%	57%	39	27%	10	7%	12	8%	15%
Sede Caribe	4	0	0%	3	75%	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	8	0	0%	6	75%	75%	2	25%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	5	0	0%	4	80%	80%	1	20%	0	0%	0	0%	0%
Sede Amazonia	10	2	20%	3	30%	50%	3	30%	2	20%	0	0%	20%
<b>Total</b>		<b>284</b>		<b>830</b>			<b>240</b>		<b>87</b>		<b>27</b>		<b>1468</b>

## SATISFACCIÓN POR SEDES Y GRUPO

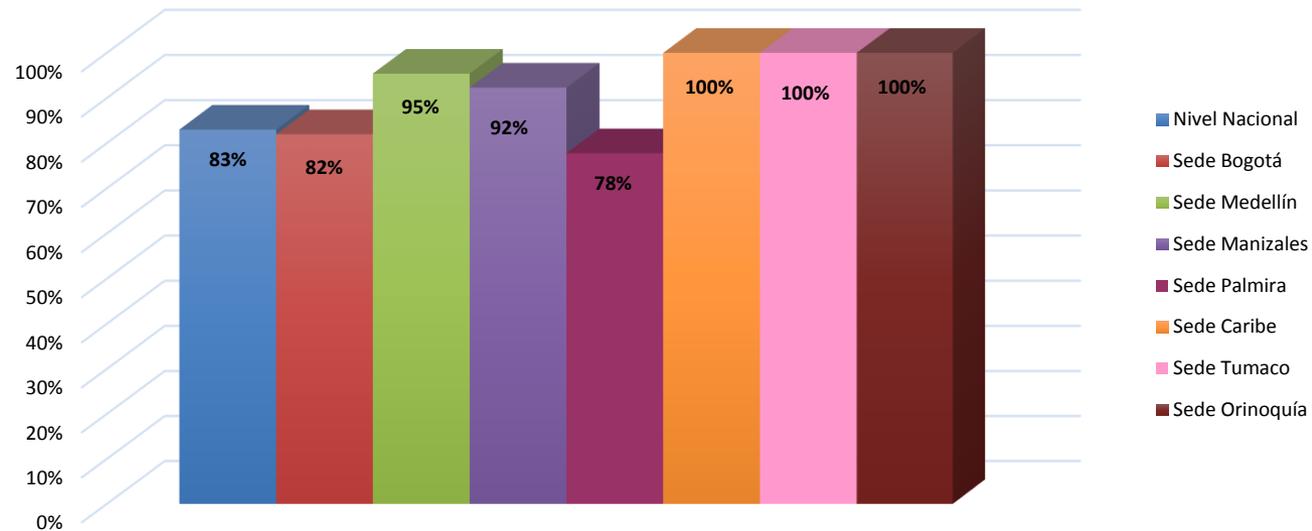
### GRUPO DOCENTES



SATISFACCIÓN GENERAL- DOCENTES													
SEDE	N. Docentes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy Insatisfecho	%	Total insatisfacción
Nivel Nacional	2	0	0	2	100%	100%	0	0	0	0%	0	0	0%
Sede Bogotá	87	18	21%	38	44%	64%	17	20%	10	11%	4	5%	16%
Sede Medellín	59	16	27%	24	41%	68%	8	14%	6	10%	5	8%	19%
Sede Manizales	21	4	19%	9	43%	62%	5	24%	1	5%	2	10%	14%
Sede Palmira	16	2	13%	8	50%	63%	3	19%	2	13%	1	6%	19%
Sede Caribe	1	1	100%	0	0	100%	0	0%	0	0	0	0%	0
Sede Orinoquía	2	1	50%	0	0	50%	0	0%	1	50%	0	0%	50%
Sede Amazonía	3	0	0	2	67%	67%	0	0%	0	0%	1	33%	33%
<b>Total</b>		<b>42</b>		<b>83</b>			<b>33</b>		<b>20</b>		<b>13</b>		<b>191</b>

## SATISFACCIÓN POR SEDES Y GRUPO

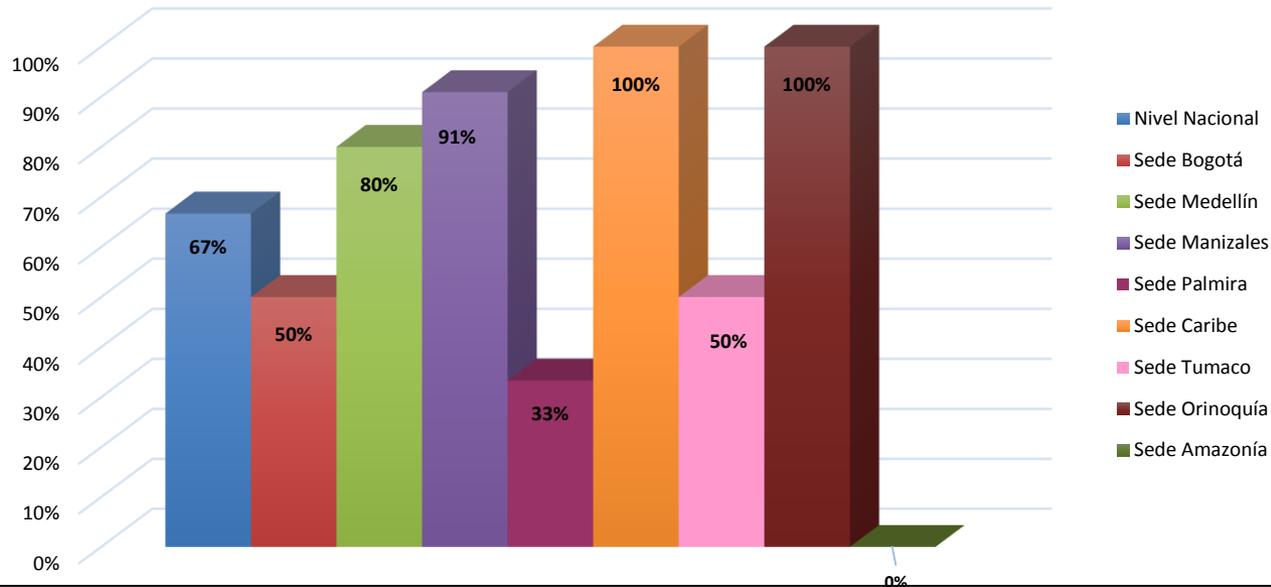
### GRUPO ADMINISTRATIVOS



SATISFACCIÓN GENERAL - ADMINISTRATIVOS													
SEDE	N. Advtos	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfacción
Nivel Nacional	53	9	17%	35	66%	83%	4	8%	3	6%	2	4%	9%
Sede Bogotá	233	44	19%	147	63%	82%	36	15%	5	2%	1	0%	3%
Sede Medellín	87	39	45%	44	51%	95%	4	5%	0	0%	0	0%	0%
Sede Manizales	26	13	50%	11	42%	92%	2	8%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	27	3	11%	18	67%	78%	4	15%	2	7%	0	0%	7%
Sede Caribe	2	1	50%	1	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	2	1	50%	1	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	4	2	50%	2	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Amazonia	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
<b>Total</b>		<b>112</b>		<b>259</b>			<b>50</b>		<b>10</b>		<b>3</b>		<b>434</b>

## SATISFACCIÓN POR SEDES Y GRUPO

### GRUPO CONTRATISTAS

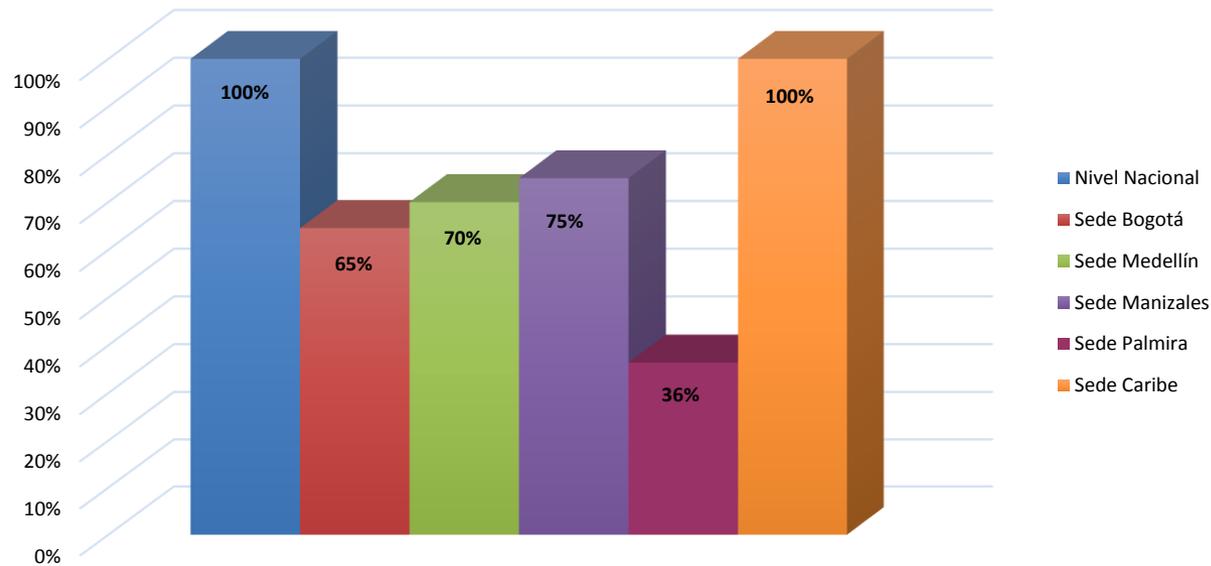


### SATISFACCIÓN GENERAL - CONTRATISTAS

SEDE	N. Contratistas	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfacción
Nivel Nacional	3	1	33%	1	33%	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0%
Sede Bogotá	38	6	16%	13	34%	50%	9	24%	8	21%	2	5%	26%
Sede Medellín	15	4	27%	8	53%	80%	0	0%	3	20%	0	0%	20%
Sede Manizales	11	4	36%	6	55%	91%	1	9%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	3	0	0%	1	33%	33%	0	0%	2	67%	0	0%	67%
Sede Caribe	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Tumaco	2	0	0%	1	50%	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	6	2	33%	4	67%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Amazonía	1	0	0%	0	0%	0%	0	0%	1	100%	0	0%	100%
<b>Total</b>		<b>17</b>		<b>35</b>			<b>12</b>		<b>14</b>		<b>2</b>		<b>80</b>

## SATISFACCIÓN POR SEDES Y GRUPO

### GRUPO EGRESADOS

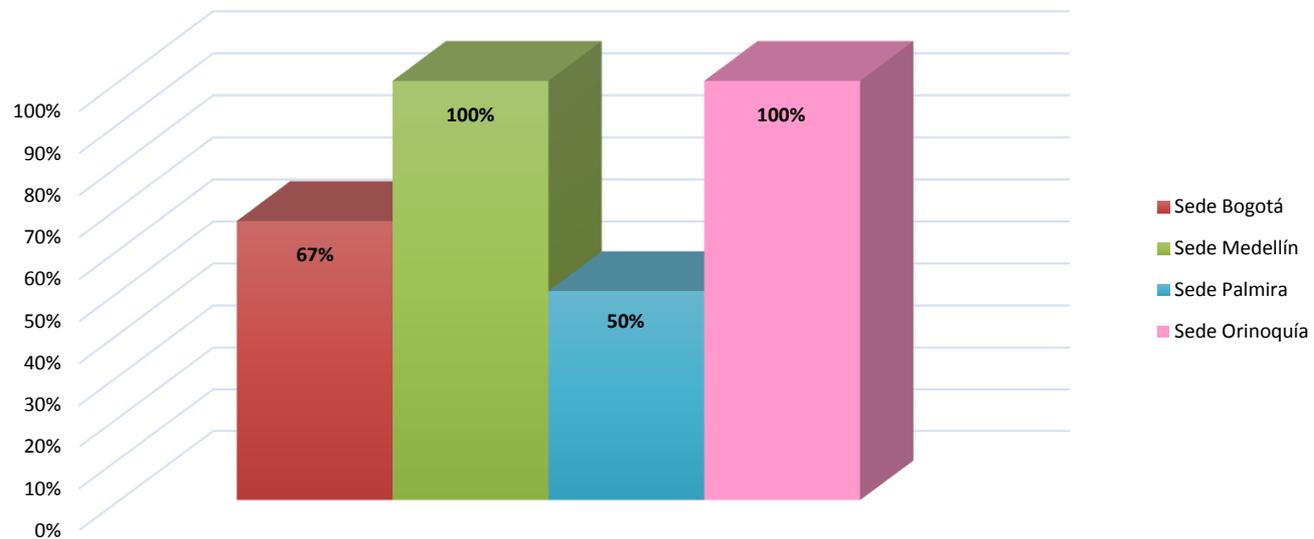


### SATISFACCIÓN GENERAL - EGRESADOS

SEDE	N. Egresados	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfacción
Nivel Nacional	2	0	0%	2	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Bogotá	79	13	16%	38	48%	65%	19	24%	5	6%	4	5%	11%
Sede Medellín	20	6	30%	8	40%	70%	5	25%	1	5%	0	0%	5%
Sede Manizales	12	6	50%	3	25%	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	11	2	18%	2	18%	36%	1	9%	5	45%	1	9%	55%
Sede Caribe	1	1	100%	0	0%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
<b>Total</b>		<b>28</b>		<b>53</b>			<b>28</b>		<b>11</b>		<b>5</b>		

## SATISFACCIÓN POR SEDES Y GRUPO

### GRUPO ADMITIDOS

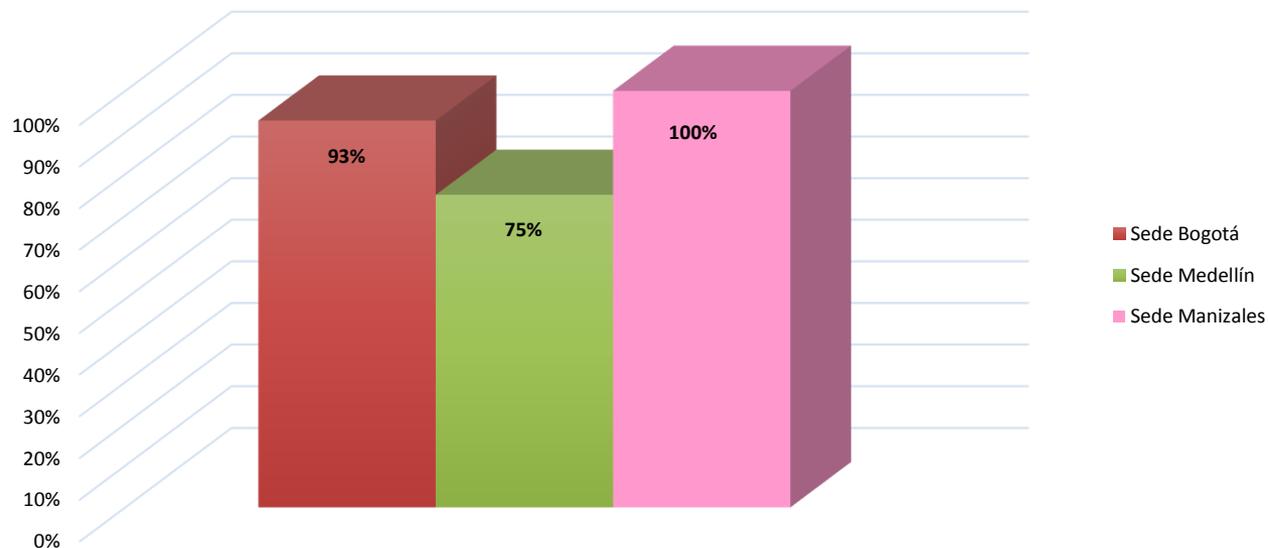


### SATISFACCIÓN GENERAL - ADMITIDO

SEDE	N. Admitido	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfac
Sede Bogotá	6	1	17%	3	50%	67%	0	0%	1	17%	1	17%	33%
Sede Medellín	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Sede Palmira	2	1	50%	0	0%	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0%
Sede Orinoquía	1	0	0%	1	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
<b>Total</b>		<b>2</b>		<b>5</b>			<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		

## SATISFACCIÓN POR SEDES Y GRUPO

### GRUPO PENSIONADOS



### SATISFACCIÓN GENERAL - PENSIONADOS

SEDE	N. Pensionado	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	Total insatisfac
Sede Bogotá	14	5	36%	8	57%	93%	1	7%	0	0%	0	0%	0%
Sede Medellín	4	2	50%	1	25%	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0%
Sede Manizales	2	1	50%	1	50%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
<b>Total</b>		<b>8</b>		<b>10</b>			<b>2</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		

## SATISFACCIÓN POR SEDES Y GRUPO

La sede Palmira presenta las calificaciones más bajas en los grupos de Administrativos, Contratistas, Egresados y Admitidos.

La sede Manizales presenta la mayor calificación de satisfacción en el grupo de estudiantes, contratistas y egresados

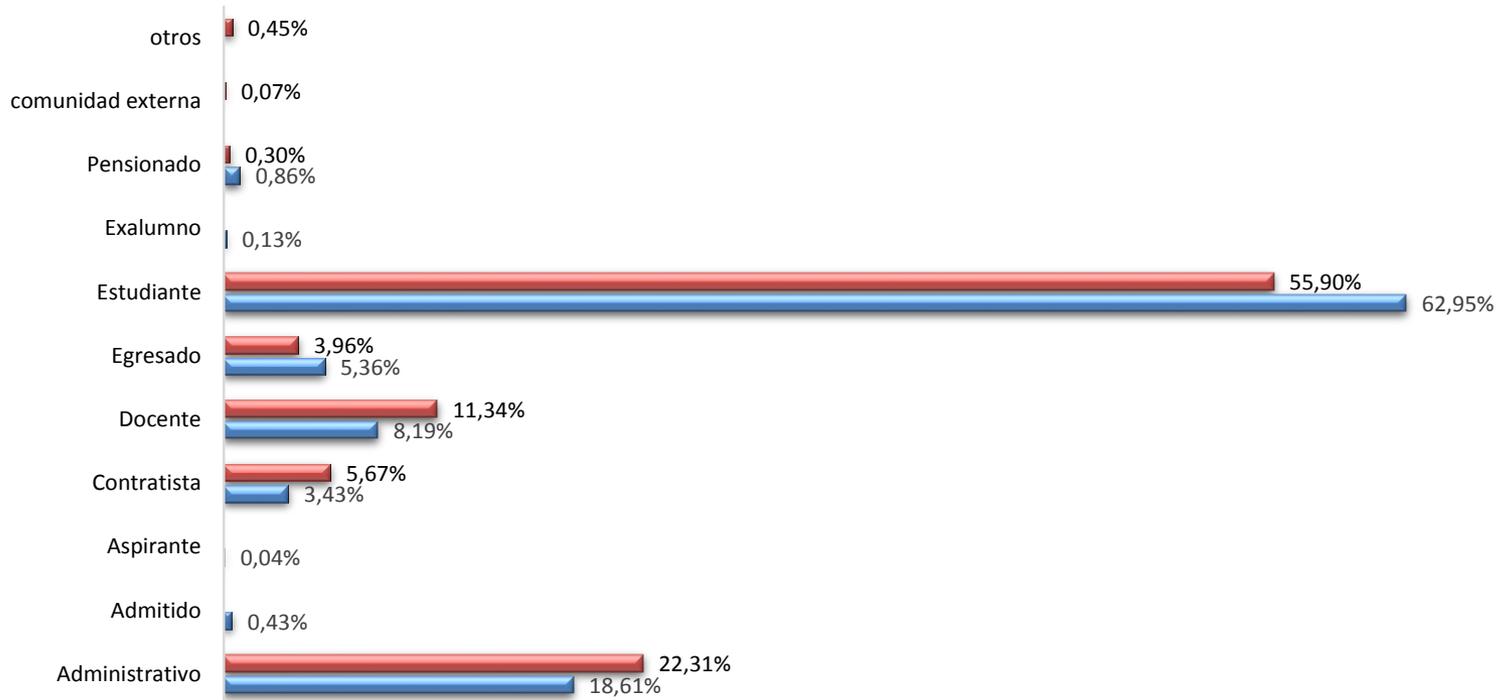
Por su parte la sede Medellín presenta la mayor calificación para el grupo de administrativos.

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

### 3. COMPARATIVO 2017-2018

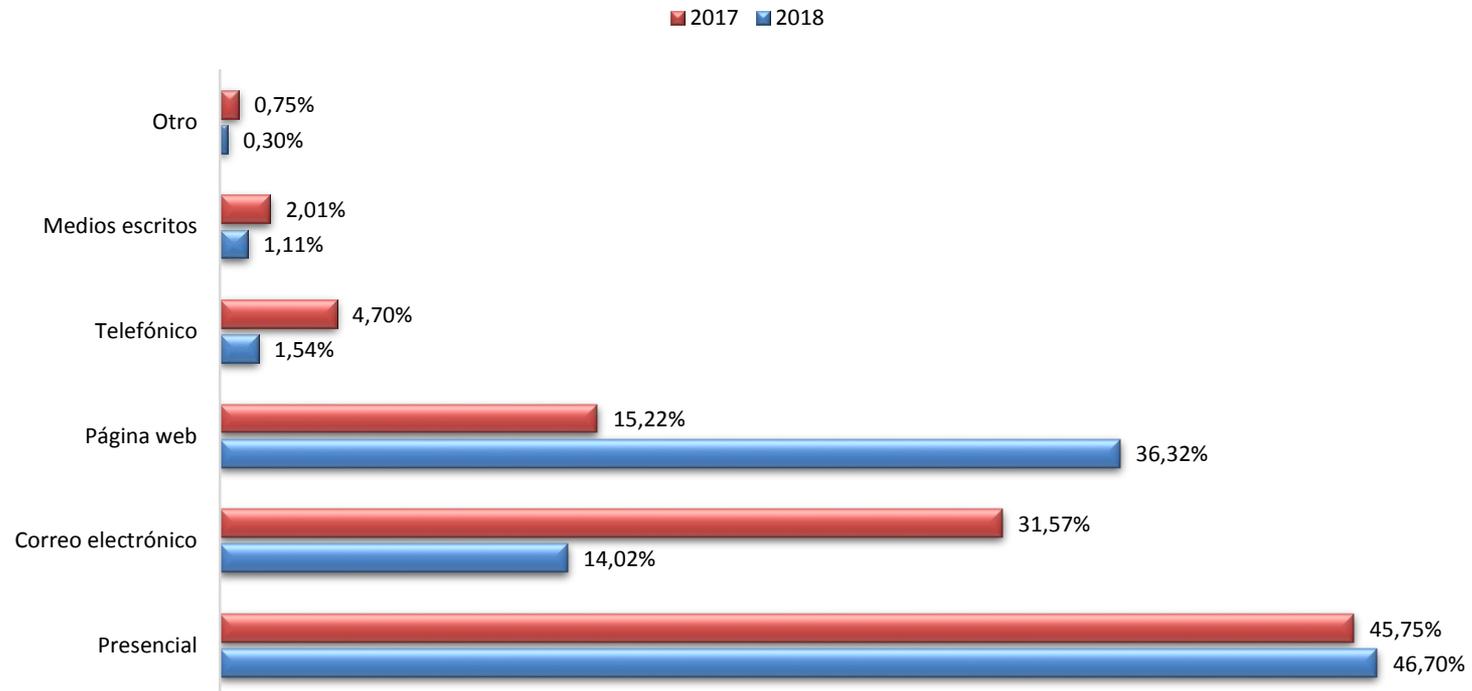
#### RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD 2017-2018

■ 2017 ■ 2018



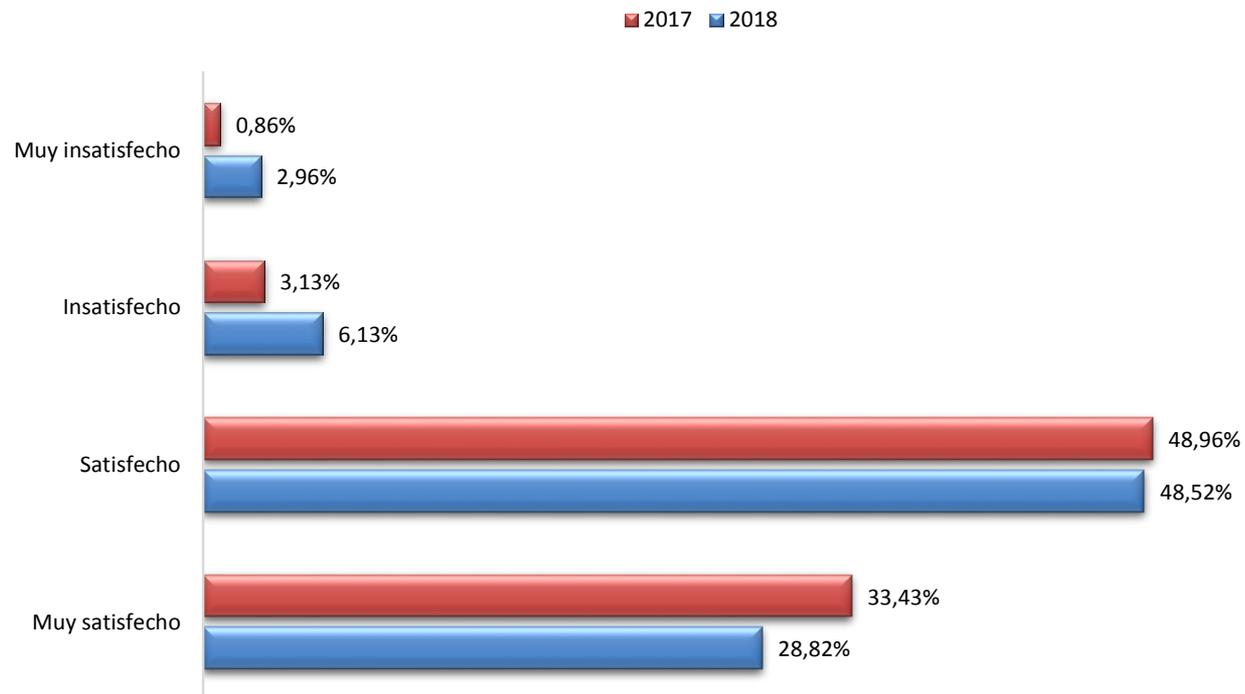
### 3. COMPARATIVO 2017-2018

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



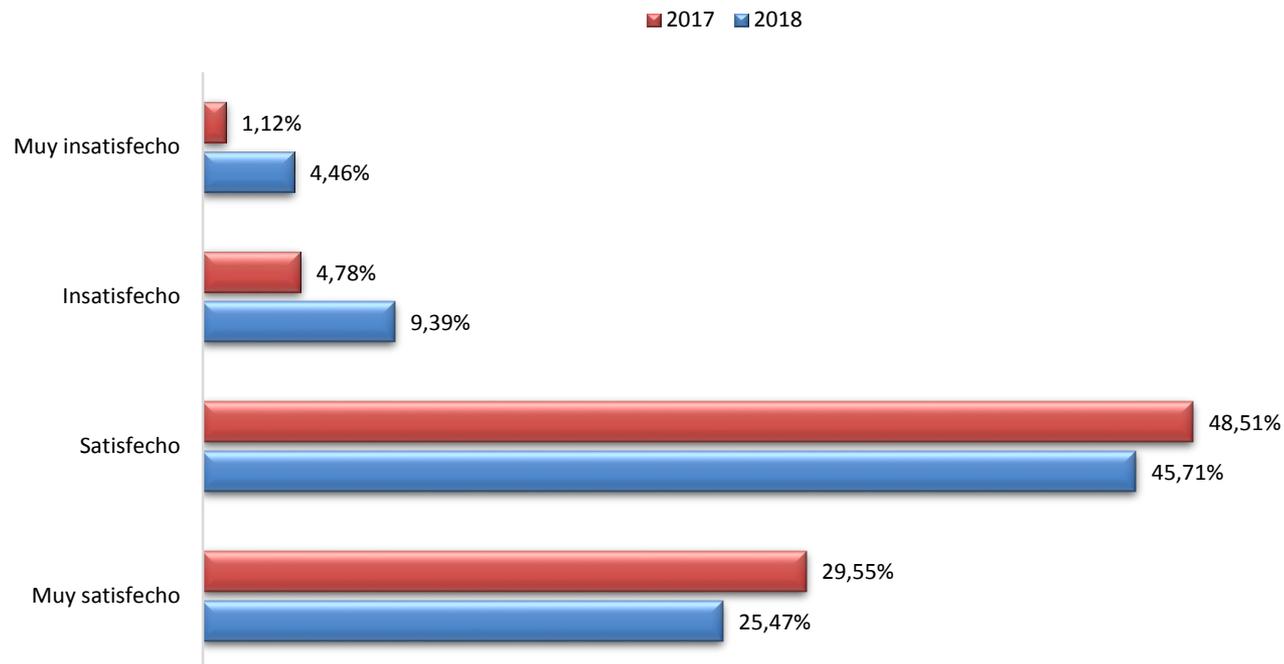
### 3. COMPARATIVO 2017-2018

CALIFICACIÓN GENERAL CONFIABILIDAD 2017-2018



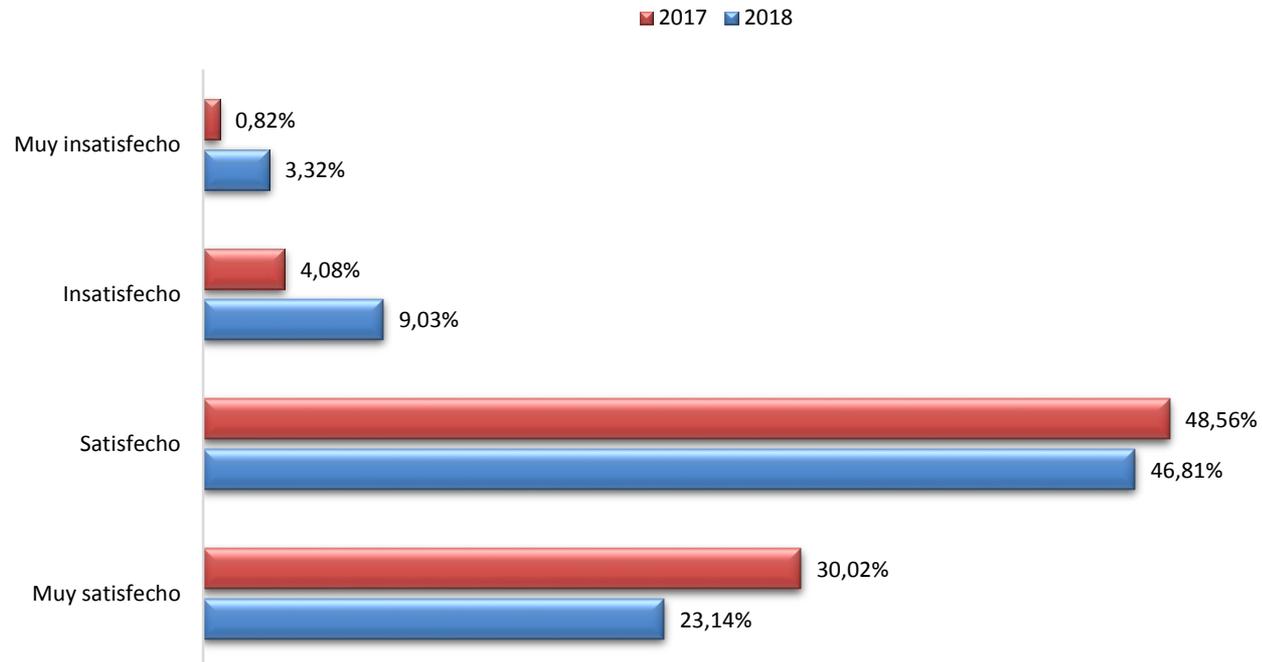
### 3. COMPARATIVO 2017-2018

CALIFICACIÓN GENERAL OPORTUNIDAD 2017-2018



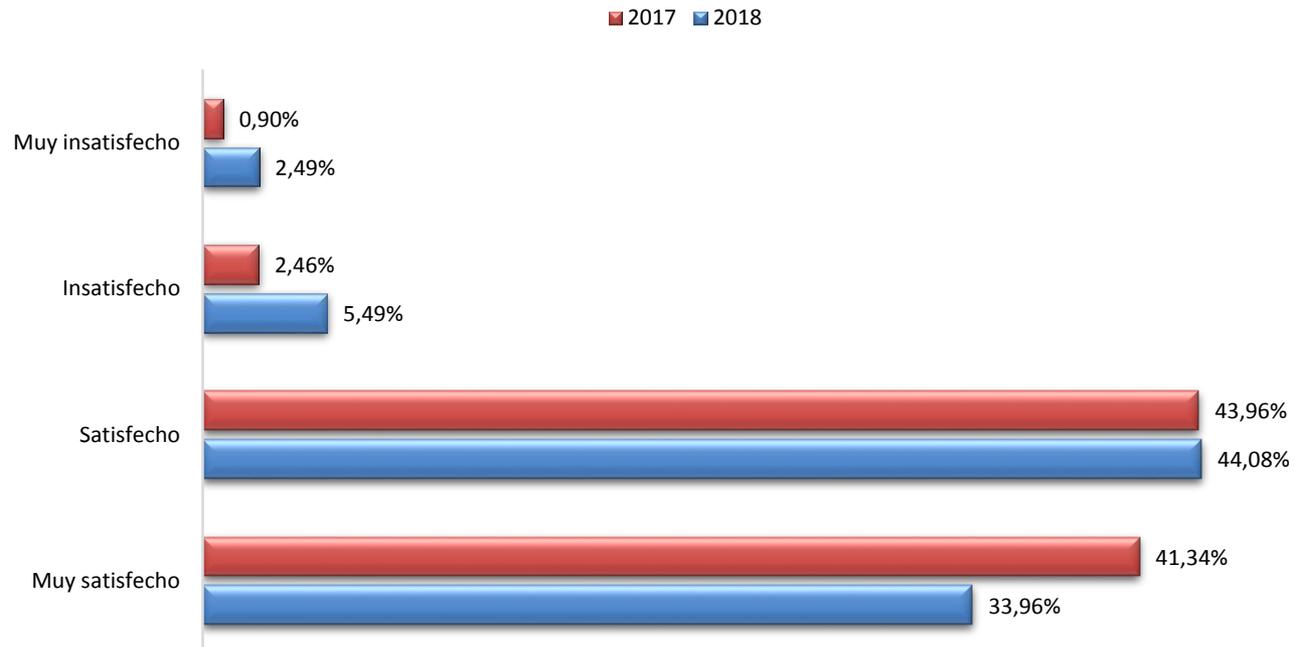
### 3. COMPARATIVO 2017-2018

CALIFICACIÓN GENERAL DISPONIBILIDAD Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2017-2018



### 3. COMPARATIVO 2017-2018

CALIFICACIÓN GENERAL AMABILIDADY EMPATÍA 2017-2018



Al comparar los resultados de 2017 y 2018, es evidente que en esta última encuesta los usuarios se muestran menos satisfechos que en 2017, así mismo es claro que disminuyó la participación de las sedes aún cuando el total de la muestra aumentó por cuenta de la sede Bogotá.

Esta disminución en el nivel de satisfacción está generalizada para todas las sedes y puede atribuirse a diversos elementos como:

- \* La metodología o el instrumento empleado para la captura de las respuestas
- \* Los usuarios recibieron durante 2017 información relacionada con tips o lineamientos de buen servicio (postmaster y campañas de servicio), con lo cual su evaluación y respuestas en la encuesta de 2018 fueron más exigentes.
- \* No es posible solicitar calificar sólo un servicio en esta encuesta dado que los usuarios manifiestan utilizar varios, esta situación dificulta las comparaciones y análisis a partir de servicios; con esto se hace necesario revisar la metodología y definir si se debe aplicar la encuesta particular por procesos/dependencias/servicios.
- \* Se identifica un número considerable de respuestas en la categoría media (ni satisfecho ni insatisfecho), lo cual no determina una posición clara por parte de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por parte de la universidad.

## PREGUNTA ABIERTA

La encuesta incluyó una pregunta abierta, en la cual los usuarios podían manifestar sus comentarios y sugerencias. Los principales comentarios o aquellos que fueron mencionados de manera general en todas las sedes, están relacionados con las siguientes temáticas:

- **Funcionarios**: competencia, conocimiento, amabilidad, capacitación, vocación de servicio.
- **Información**: Disponibilidad, claridad, transparencia, confiabilidad, oportunidad, actualización de páginas web.
- **Trámites**: Agilidad, menos documentos, oportunidad, burocracia, en línea, que no sean realizados por docentes.
- **Bienestar estudiantil**: Aumentar coberturas, aumentar oferta de servicios
- **Tiempos de respuesta**: Disminuir tiempos de respuesta

Es importante que cada una de las sedes analice en detalle los comentarios, con el fin de focalizar las acciones que sean necesarias y de esta manera sean más efectivas y contribuir así al mejoramiento de la satisfacción en cada una de ellas.

*sigaa*

sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental

**GRACIAS!**