



sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS I-2017

Junio de 2017



PRESENTACIÓN

A continuación se presentan las actividades asociadas al diseño, aplicación, análisis de resultados y conclusiones de la encuesta



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




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.



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.



CONTENIDO DE LA ENCUESTA

Fecha de diligenciamiento *

Mes, día, año



La relación que tiene con la Universidad es (seleccione sólo una opción) *

- Administrativo
- Contratista
- Comunidad Externa
- Docente
- Egresado
- Estudiante
- Pensionado
- Otro...

Indique de qué sede hace parte usted (seleccione solo una opción) *

- Nivel Nacional
- Sede Amazonía
- Sede Caribe
- Sede Manizales
- Sede Medellín
- Sede Orinoquía
- Sede Palmira
- Sed Tumaco

CONTENIDO DE LA ENCUESTA

Los servicios a los cuales ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia, están relacionados con las siguientes temáticas (seleccione solo una opción)

- Apoyo (talento humano, infraestructura, financiera, comunicaciones, entre otros)
- Bibliotecas
- Bienestar
- Cultura
- Deporte
- Educación continua y permanente
- Educación Virtual
- Extensión
- Investigación
- OTIC
- Programas de Pregrado
- Programas de Posgrado
- Salud
- Otro...

A través de qué medios de información accedió a los trámites y servicios (seleccione solo una opción)

- Correo electrónico
- Medios escritos
- Página web
- Presencial
- Telefónico
- Otro...

Título de la imagen

Por favor marque una opción según sea su nivel de satisfacción con cada una de las afirmaciones que se presentan a continuación

CONTENIDO DE LA ENCUESTA



Confiabilidad

Atributo asociado a la confianza que genera el servidor público al prestar los servicios y exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas requeridas por el usuario.

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.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable

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

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable



Oportunidad

Atributo asociado al nivel con el que se brinda un servicio en el tiempo requerido.

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

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable

CONTENIDO DE LA ENCUESTA



Disponibilidad y accesibilidad

Atributo asociado a la información proporcionada; es oportuna, veraz, completa y está disponible en formatos y medios accesibles para el solicitante.

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

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable

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

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable

...

6. 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

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable

CONTENIDO DE LA ENCUESTA



Amabilidad - empatía

Atributo 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.

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

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable

Trámites en línea

8. Califique la satisfacción frente a los tramites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable

Título de la imagen



Calificación general

9. Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Insatisfecho
- Inaceptable

CONTENIDO DE LA ENCUESTA

Mencione las sugerencias que considera se deben tener para mejorar los servicios de la Universidad Nacional de Colombia.

Texto de respuesta larga

Título de la imagen

¡Gracias por ayudarnos a mejorar!



Título de la imagen

Vicerrectoría General

SESQUICENTENARIO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



FICHA TÉCNICA

OBJETIVO	Medición de la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia
MEDIO DE APLICACION	Encuesta de satisfacción de los usuarios
TIPO DE ENCUESTA	Según Objetivo: Descriptiva Según las preguntas: Selección múltiple Según medio de captura: Encuesta Web
POBLACION 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 EVALUACION	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

FICHA TÉCNICA

META DEL NIVEL DE SATISFACCION	Alcanzar, al finalizar el trienio, una calificación promedio del 78 % de la satisfacción de usuarios
CANAL DE RECOLECCION	Correo electrónico – Plantilla google
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Semestral
PERIODO DE EVALUACION	Año 2016
PERIODO DE APLICACION	Inicio: 04/04/2017 Fin: 18/04/2017
GRUPOS DE INTERES	Docentes, estudiantes, egresados, administrativos, contratista, pensionados
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Vicerrectoria General – Universidad Nacional De Colombia
ROL RESPONSABLE	Asesor: Ing. Gloria Inés Cardona
FECHA DE ENTREGA	Mayo De 2017

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN		MUESTRA
Total estudiantes matriculados	51.283*	381
Cargos Administrativos	2.886	339
Docentes	3,043	341
TOTAL		1061

Fuente: Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo

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

APLICACIÓN ENCUESTA

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

1. RESULTADOS GLOBALES

1340 respuestas obtenidas

RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD	RESPUESTAS
Estudiante	749*
Administrativo	299
Docente	152*
Contratista	76
Egresado	53
Otro	6
Pensionado	4
Comunidad Externa	1
TOTAL	1340

* Muestra alcanzada

1. RESULTADOS GLOBALES (1340 respuestas recibidas)



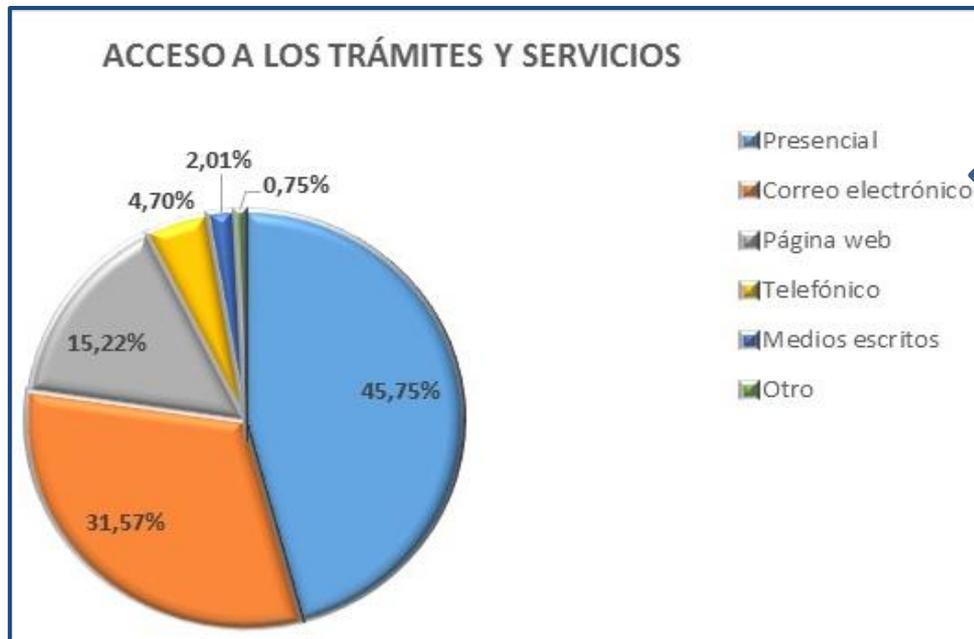
En cuanto al tipo de usuarios que respondieron la encuesta, en mayor proporción se encuentran los **estudiantes** (55,90%), personal **administrativo** (22,31%) y **docentes** (11,34%), quienes representan los principales grupos de interés activos en la universidad

1. RESULTADOS GLOBALES



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.

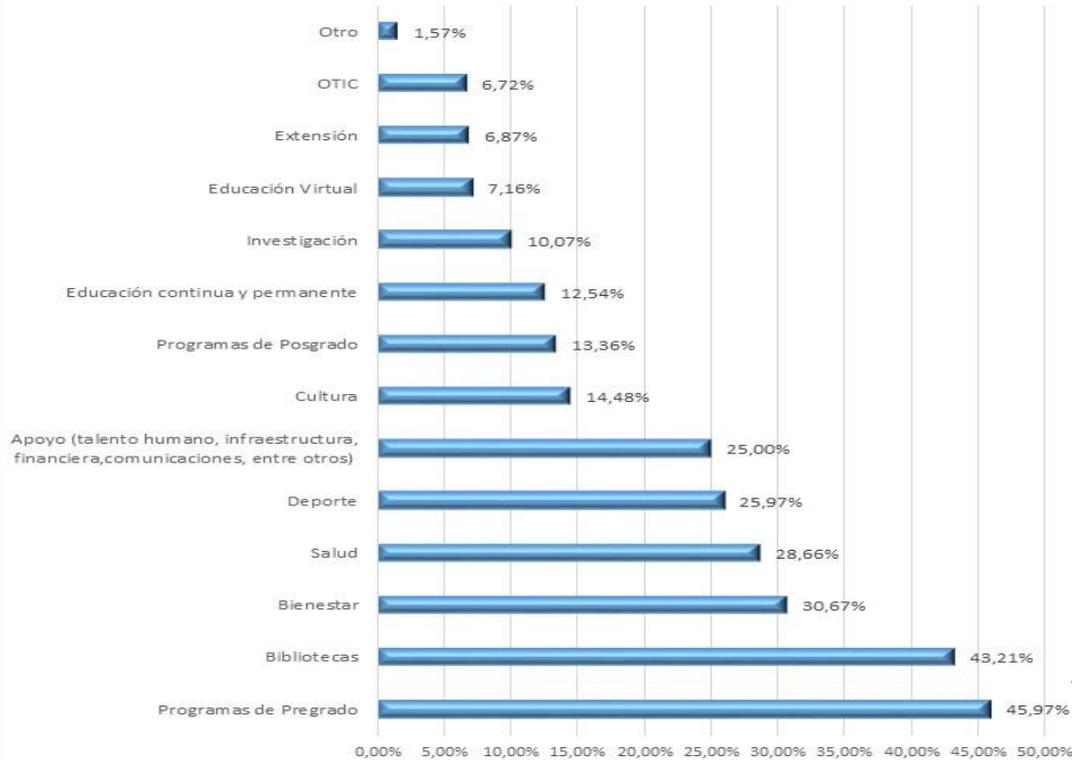
1. RESULTADOS GLOBALES



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%.

1. RESULTADOS GLOBALES

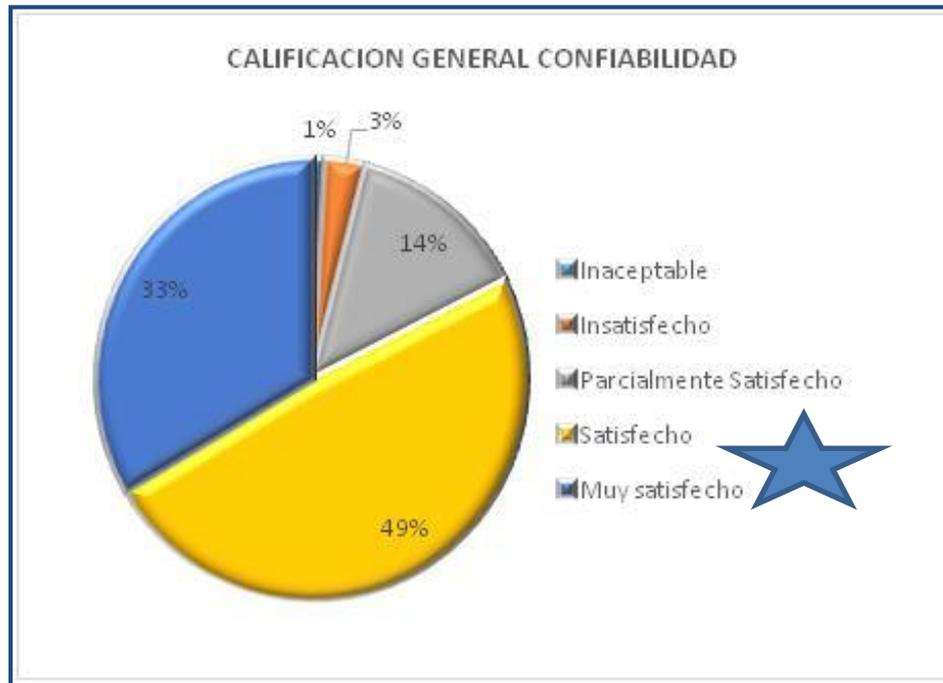
SERVICIOS A LOS CUALES HA ACCEDIDO EN LA UNAL



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%)

1. RESULTADOS GLOBALES

ATRIBUTOS DE SERVICIO



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%)**

1. RESULTADOS GLOBALES

ATRIBUTOS DE SERVICIO



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%)**

1. RESULTADOS GLOBALES

ATRIBUTOS DE SERVICIO



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%)**.

1. RESULTADOS GLOBALES

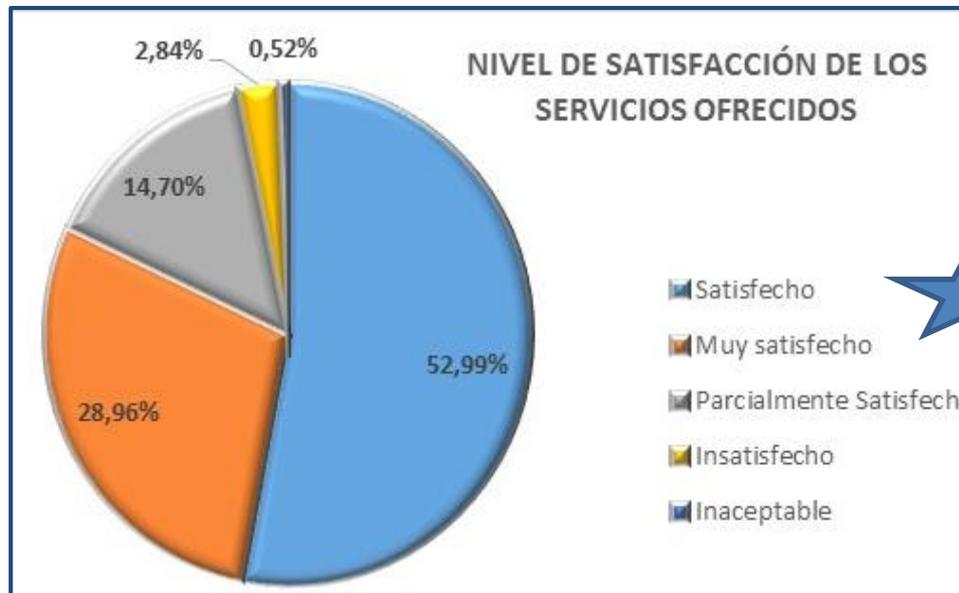
ATRIBUTOS DE SERVICIO



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%)

1. RESULTADOS GLOBALES

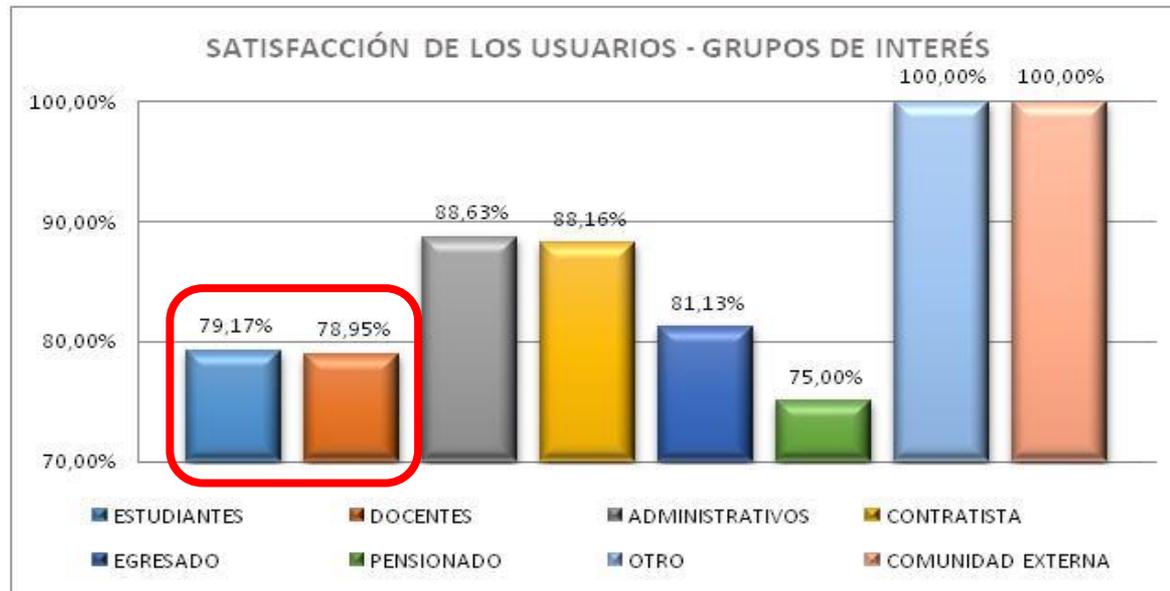
CALIFICACIÓN GENERAL



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%)

1. RESULTADOS GLOBALES

CALIFICACIÓN GENERAL



La satisfacción por grupo de interés muestra niveles de satisfacción inferiores del 80% para el grupo de **estudiantes y docentes**.

Los grupos de comunidad externa y otros presentaron un bajo nivel de respuestas (1 comunidad externa, 6 categoría otros) todas ubicadas en las categorías de satisfecho y muy satisfecho por tanto 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.

2. RESULTADOS POR SEDES

CALIFICACIÓN GENERAL

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 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%

2. RESULTADOS POR SEDES

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS

	CONFIABILIDAD			OPORTUNIDAD			DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD			AMABILIDAD Y EMPATIA		
	SATISFECHO	PARCIALMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PARCIALMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PARCIALMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PARCIALMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO
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%

* Para la categoría de satisfecho se suman las calificaciones de “Muy satisfecho y satisfecho”

** Para la categoría de insatisfecho se suman las calificaciones de “(Insatisfecho e Inaceptable”

3. 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).

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%.

Frente a la satisfacción con los **trámites en línea** se obtuvo una calificación del **75.15%**, lo cual permite deducir que hay oportunidades de mejora importantes frente a este componente.

El grupo de **estudiantes y docentes** presentan un nivel de satisfacción **inferior al 80%**, ubicándose como grupos de interés críticos.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

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

El grupo correspondiente a **egresados** presenta el **mayor resultado de satisfacción para sede Medellín y el mayor nivel de insatisfacción para sede Palmira**

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**

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”;

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La sede **Amazonia** también presentó niveles importantes de insatisfacción

Frente al atributo de **confiabilidad** la **sede Amazonia** presenta el mayor resultado de insatisfacción con 29,17%, seguida por sede Palmira con 5,49%

Amazonia y Palmira resultaron calificadas con los menores valores para el atributo de oportunidad con 16,17% y 8,79% respectivamente.

Los programas de **posgrados** mostraron un bajo porcentaje de participación en esta encuesta.

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

Las sedes de presencia mostraron una baja participación en esta encuesta, la cual se ubica cercano al 2%

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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.

Se presentaron 37 comentarios clasificados como felicitaciones, las cuales 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

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como planes de mejora institucionales se sugiere:

- Continuar la implementación de campañas de servicio en las sedes, especialmente enfocadas a los atributos de oportunidad y disponibilidad de la información.
- Realizar mediciones de satisfacción particulares en sedes por procesos o dependencias, con el propósito de determinar puntualmente donde se generan las insatisfacciones para los dos atributos mencionados.
- Divulgar, implementar y hacer seguimiento al protocolo de servicio.
- Aplicar las próximas encuestas en las sedes de presencia de forma física para incrementar el número de respuestas.
- Hacer ejercicios de benchmarking o referenciación interna con las sedes que muestran mejores niveles de satisfacción (Medellín y Manizales) para identificar las mejores prácticas en la atención de los usuarios

siqa

sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

GRACIAS!

