



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

siqa sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental



**INFORME
CONSOLIDADO
ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN**

2021



**Atributos del
servicio**



Trámites y servicios



**Mejora
continua**

CONTENIDO

CONTENIDO.....	1
CONTENIDO DE GRÁFICAS.....	2
CONTENIDO DE TABLAS	3
CONTENIDO DE ILUSTRACIONES	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. DEFINICIONES	5
5. DEFINICIÓN Y DISEÑO DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	6
6. Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción para la vigencia 2020.....	8
7. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO... 10	
7.1 ACTUALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO Y PRUEBA PILOTO PARA LA APLICACIÓN 10	
7.2 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020 – UNAL	11
8. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA HERRAMIENTA APLICADA	13
8.1 RESULTADOS GENERALES	13
8.1.1 Atributos del Servicio	16
8.1.1.1 Confiabilidad.....	16
8.1.1.2 Actitud - Amabilidad – Empatía	18
8.1.1.3 Oportunidad	20
8.1.1.4 Veracidad de la Información	21
8.1.1.5 Disponibilidad y Accesibilidad de la Información.....	22
8.1.1.6 Pertinencia	24
8.1.3 Resultado del análisis de los atributos por procesos.....	30
8.1.4 Resultado de nivel de satisfacción por sedes.....	33
8.1.5 Resultados de nivel de satisfacción con el uso de trámites en línea	35
8.1.6 Resultados del nivel de satisfacción general por usuarios encuestados.....	36
8.1.7 Calificación General de la Satisfacción de los Usuarios	37
8.1.8 Indicador de satisfacción	37
8.1.9 Resultados pregunta abierta	38

9.	MEJORA CONTINUA.....	40
9.1	OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES	41
10.	DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	42
11.	CONCLUSIONES.....	43

CONTENIDO DE GRÁFICAS

Gráfica 1.	Relación del usuario con la Universidad Nacional de Colombia.....	12
Gráfica 2.	Sede a la que pertenece el usuario encuestado.....	13
Gráfica 3.	Variación del tamaño de la muestra con respecto a las respuestas obtenidas en las últimas vigencias.....	13
Gráfica 4.	Nivel de satisfacción frente a los tramites accedidos por el usuario en los procesos evaluados.	14
Gráfica 5.	Medios de acceso a los trámites y servicios.....	16
Gráfica 6.	Nivel de satisfacción atributo confiabilidad, pregunta a.....	17
Gráfica 7.	Nivel de satisfacción atributo confiabilidad, pregunta b.....	18
Gráfica 8.	Nivel de satisfacción atributo actitud, amabilidad y empatía pregunta, pregunta a.....	19
Gráfica 9.	Nivel de satisfacción atributo oportunidad, pregunta a.....	20
Gráfica 10.	Nivel de satisfacción atributo veracidad de la información, pregunta a.....	21
Gráfica 11.	Nivel de satisfacción atributo disponibilidad y accesibilidad de la información, pregunta a.....	22
Gráfica 12.	Nivel de satisfacción atributo disponibilidad y accesibilidad de la información, pregunta b.....	23
Gráfica 13.	Nivel de satisfacción atributo disponibilidad y accesibilidad de la información, pregunta c.....	24
Gráfica 14.	Nivel de satisfacción atributo pertinencia, pregunta a.....	25
Gráfica 15.	Nivel de satisfacción atributo pertinencia, pregunta b.....	25
Gráfica 16.	Nivel de satisfacción por Sedes y Atributos.....	29
Gráfica 17.	Comparativo del nivel de satisfacción del año 2019 al año 2020 de los trámites en los procesos evaluados en la Universidad.....	32
Gráfica 18.	Nivel de satisfacción de los trámites en línea.....	35
Gráfica 19.	Nivel de satisfacción por tipo de usuario.....	36
Gráfica 20.	Comparativo del nivel de satisfacción general 2018-2020.....	37
Gráfica 21.	Nivel de satisfacción general.....	38

Gráfica 22. Sugerencias, quejas y felicitaciones de los usuarios.....	39
---	----

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Población que participó en la Encuesta	7
Tabla 2. Muestra calculada	7
Tabla 3. Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción 2020	8
Tabla 4. Actividades de actualización para puesta en marcha del instrumento de medición.....	10
Tabla 5. Resultados generales de los atributos por sedes	26
Tabla 6. Nivel de satisfacción por atributos en los trámites y servicios evaluados en los procesos.	30

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Nube de palabras – Clasificaciones identificadas para las sugerencias.....	40
---	----

1. INTRODUCCIÓN

Para la Universidad Nacional de Colombia es fundamental conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y servicios brindados. Este conocimiento permite identificar los aspectos en los que la Universidad necesita fortalecerse para mantener la mejora continua y un Sistema de Gestión de Calidad adecuado para sus partes interesadas.

La encuesta de satisfacción es un instrumento que precisamente permite identificar situaciones por mejorar en la prestación de servicios y en la atención a los usuarios, así mismo puede interpretarse como una manera de hacer seguimiento al desempeño de los procesos a partir de las estrategias de servicio y de atención que se implementen en estos a nivel de las sedes.

El presente documento relaciona los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción de usuarios realizada para la vigencia 2020, el cual contiene el resultado del nivel de satisfacción mediante la evaluación de los atributos del servicio definidos por la universidad, permitiendo su análisis desde diferentes variables poblacionales, como lo son el análisis del nivel de satisfacción por sedes, por procesos, por tipo de usuarios encuestados y por el acceso mediante trámites en línea.

Finalmente se determina el nivel de satisfacción general y se establecen las oportunidades de mejora con base en los resultados obtenidos en los parámetros anteriormente mencionados y el análisis de las preguntas abiertas, las cuales relacionan las sugerencias de los usuarios para el mejoramiento continuo.

2. OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer la percepción general de los usuarios con respecto a la calidad de los trámites y servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1. Evaluar el desempeño de la UNAL frente a los atributos de servicio definidos.

3.2 Analizar de manera particular por sedes y procesos la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia.

3.3. Identificar oportunidades de mejora en los procesos respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios y demás partes interesadas objeto de estudio.

3.4. Divulgar los resultados de la percepción general de los usuarios con respecto a la calidad de los trámites y servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia.

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 recibido.
- **Usuario:** organización, entidad o persona que recibe los productos o servicios de los procesos definidos por la Universidad Nacional de Colombia.
- **Oportunidad de mejora:** Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **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 conclusiones.
- **Muestra:** Es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los usuarios.
- **Escala de medición:** Son los rangos que permiten medir el grado de conformidad del usuario en relación con la herramienta de medición de la satisfacción que se le aplique.

5. DEFINICIÓN Y DISEÑO DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



La encuesta de satisfacción realizada permite recopilar la información acerca de la percepción de los usuarios para los atributos del servicio definidos por la Universidad: confiabilidad, oportunidad, veracidad la información, disponibilidad y accesibilidad de la información, actitud-amabilidad-empatía y pertinencia, permitiendo su análisis desde diferentes variables poblacionales.

Para lo anterior se definen los criterios de evaluación de estos atributos a partir de escalas de medición de satisfacción normalmente empleadas.

Para el caso, se usó una escala siguiendo el modelo "Likert", en la cual se consideran los siguientes criterios de evaluación, con lo cual se pretende tener una mejor comprensión de las opiniones y actitudes de los usuarios. Así, se definieron los siguientes niveles de medición:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Para la obtención de resultados, se realizó la medición del tamaño de la muestra teniendo en cuenta la población total de la Universidad. De esta manera se usó la metodología de cálculo de tamaño de muestra para una población finita definida a continuación:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra
N = Tamaño de la población.
P = Variabilidad positiva

q = Variabilidad negativa
 Z = nivel de confianza
 l = error

De tal manera, la población considerada es la siguiente:

Tabla 1. Población que participó en la Encuesta

Población Universitaria	
Estudiantes matriculados	55.168
Administrativos (Planta)	2.925
Docentes	3.112
Aspirantes en 2020	113.542
Egresados en 2020	8.739
Admitidos	7.655
<i>Total</i>	191.141

Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

Aplicando la fórmula expresada anteriormente para cada uno de los grupos de interés, se obtiene la siguiente muestra:

Tabla 2. Muestra calculada

Cálculo de muestra	
Datos	Población considerada para la encuesta
Tamaño de la población= 191.141 P = Variabilidad positiva = 50% q = Variabilidad negativa = 50% nivel de confianza: 99%, Z= 2.58 l = error = 4%	1.034 encuestados

Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

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 (Docentes, Estudiantes, Egresados, Administrativos, Contratistas, Pensionados).

6. Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción para la vigencia 2020

La ficha técnica corresponde al documento descriptivo de la metodología del estudio de percepción de los usuarios del año 2020 a través de la “encuesta de satisfacción de los usuarios para la vigencia 2020. SIGA-UNAL”.

Tabla 3. Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción 2020

OBJETIVO

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

<i>MEDIO DE APLICACIÓN</i>	Encuesta de satisfacción de los usuarios
<i>TIPO DE ENCUESTA</i>	Según Objetivo: Descriptiva Según las preguntas: Selección múltiple Según medio de captura: Encuesta Web
<i>POBLACIÓN OBJETO</i>	Usuarios y demás partes interesadas de nuestra Comunidad Universitaria, con la intención de facilitar la expresión de la percepción del servicio. Sedes de la Universidad Nacional de Colombia: <ul style="list-style-type: none"> • Sede Amazonía • Sede Bogotá • Sede Caribe • Sede de La Paz • Sede Manizales • Sede Medellín • Sede Orinoquía • Sede Palmira • Sede Tumaco • Nivel Nacional
<i>METODOLOGÍA</i>	La Encuesta de satisfacción del usuario se distribuye y se hace disponible de manera temporal por medio web con ayuda de la herramienta Forms de Microsoft para su diligenciamiento por parte de la población objeto de la Universidad Nacional de Colombia: La tabulación de la encuesta de satisfacción de los usuarios se realizará de acuerdo con la información suministrada en procedimientos documentos internos de la Universidad Nacional de Colombia.

MUESTREO	Probabilístico, Estratificado Nivel de confianza: 99%; Z=2.58 Error de estimación 4%					
CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	Variable cuantitativa, por estimación de proporciones, población finita: $n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \times p \times q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$			n = Tamaño de la muestra N = Tamaño de la población. p= Variabilidad positiva: 50% q= Variabilidad negativa: 50% Z= Nivel de confianza i= error		
INFORMACIÓN DE ENTRADA. Fuente: http://estadisticas.unal.edu.co/home/ http://personal.unal.edu.co/	Estudiantes	Docentes	Administrativos	Aspirantes	Egresados	Admitidos
	55.168	3.112	2.925	113.542	8.739	55.124
TAMAÑO DE LA MUESTRA	1.034 encuestados					
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad, • Actitud - Amabilidad – empatía, • Oportunidad • Veracidad de la Información, • Pertinencia • Disponibilidad y accesibilidad de la información, • Trámites en línea • Calificación general respecto a la prestación de trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia. • Observaciones generales 					
ESCALA	• Escala (Muy satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho – ni Insatisfecho, Insatisfecho, Muy Insatisfecho), donde “Muy Insatisfecho” es la valoración más baja y “Muy satisfecho” la valoración más alta en la percepción de satisfacción frente al trámite y servicio prestado.					
VARIABLES DE CAMPO	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de los trámites y servicios prestados • Imparcialidad en las respuestas • Tiempo de respuesta • Participación de los usuarios y demás partes interesadas 					
META DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	• ≥ 74.9% (para mediciones con rangos superiores de valoración según escala de “satisfecho” y “muy satisfecho”)					
CANAL DE RECOLECCIÓN	• Enlace web: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=2MF_VyIjKWHv-					

	xPRV62AI5yqgS4tX9KhgHLkrwR5JUQjBJRVQzNU40WTJYOVFWDZDTUswSDMwNS4u
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Primer Trimestre de cada año.
PERIODO DE EVALUACIÓN	Vigencia Año 2020
PERIODO DE APLICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Inicio: 12/04/2021 Fin: 30/04/2021
USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Universitaria: servidores públicos, docentes, administrativos, egresados, pensionados, contratistas y estudiantes.
DEPENDENCIA RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> VICERRECTORÍA GENERAL – UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
ROL RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ASESORA: Gloria Inés Cardona

Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

7. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

7.1 ACTUALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO Y PRUEBA PILOTO PARA LA APLICACIÓN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la vigencia 2019, se realiza una modificación al instrumento el cual permite hacer una mejor identificación de los trámites y servicios asociados a 12 procesos para su evaluación. Adicionalmente, se incorporan dos nuevos atributos de evaluación correspondientes a la pertinencia y a la veracidad de la información. Seguido a esto se realiza una prueba piloto para verificar la funcionalidad y correcto funcionamiento del instrumento para llevarlo a evaluación por la Comunidad Universitaria.

Tabla 4. Actividades de actualización para puesta en marcha del instrumento de medición

Actividad	Descripción	Registro
Revisión y actualización del instrumento de encuesta de satisfacción	<p>Se modifica el instrumento de evaluación y se analizan entre 2 y 3 trámites o servicios para los siguientes procesos, los cuales se seleccionan de acuerdo con la frecuencia en que se accede a ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera Gestión administrativa de bienes y servicios Talento Humano 	Instrumento de encuesta vigencia 2020

	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Gestión administrativa y de apoyo a la formación • Gestión de la Investigación y creación artística • Bienestar Universitario • Gestión de recursos y servicios bibliotecarios • Divulgación de la información general • Divulgación de la Producción Académica • Divulgación de la Información Oficial • Agenciar las Relaciones Exteriores • Seguridad social en pensiones 	
	Se realiza la ficha técnica como documento de apoyo descriptivo de la metodología del estudio de percepción de los usuarios del año 2020, en el cual se incorporan los dos nuevos atributos para su evaluación	Ficha técnica de la encuesta para la vigencia 2020
	Elaboración del formulario a través de plantilla Forms de Microsoft.	Plantilla de evaluación en Forms Microsoft
Prueba piloto de la encuesta	Se envía el formulario para diligenciamiento al equipo técnico del SIGA y como producto de esta actividad se realizan los cambios sugeridos y de esta manera es aprobado el instrumento por la Coordinación del SIGA.	

Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

7.2 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020 – UNAL

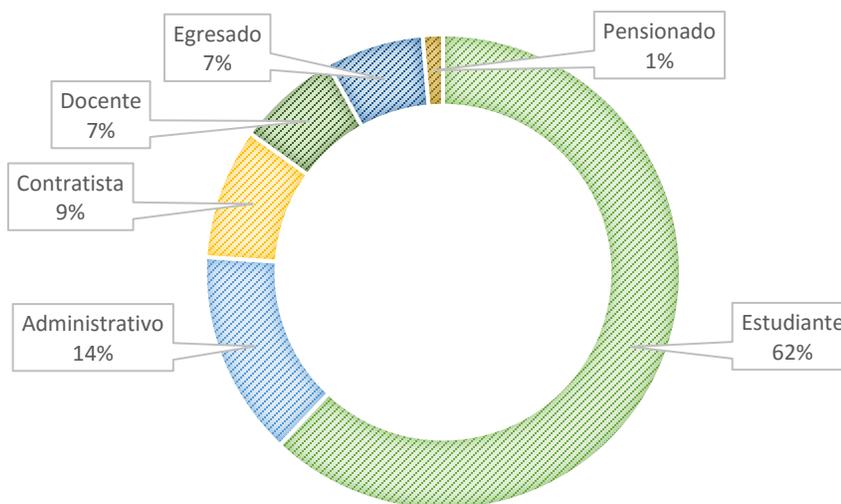
La divulgación de la encuesta se realizó por medio de postmaster y por las redes sociales oficiales de la Universidad. Teniendo en cuenta el comportamiento de acogida a estos métodos de participación, se solicitó el envío una vez por semana durante 3 semanas, para que de esta manera se pudiera ampliar el rango de cobertura. De esta manera, el correo fue enviado teniendo en cuenta las bases de datos de los usuarios y de las partes interesadas (Docentes, Estudiantes, Egresados, Administrativos, Contratistas, Pensionados) disponible desde el Nivel Nacional y con alcance a las sedes; y desde las cuales se obtuvo un total de 1038 respuestas.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se realizó la evaluación de la satisfacción por diferentes variables poblacionales como lo son la relación de los usuarios con la Universidad y la sede a la cual pertenecen los usuarios arrojando los siguientes resultados.

A. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO

En cuanto al tipo de usuario que dieron respuesta al instrumento de evaluación, se puede observar por medio de la Gráfica 1, que los estudiantes fueron los que tuvieron mayor participación con una representatividad del 62 % (638 respuestas) junto con los administrativos con un porcentaje del 14 % (144 respuestas), mientras que los que tuvieron menor participación fueron los exalumnos (5 respuestas), admitidos (2 respuestas) y aspirantes (1 respuesta). Sin embargo, se puede evidenciar que la proporción de las respuestas con respecto a cada tipo de usuario tuvo cambios en comparación con los resultados de la vigencia anterior, donde, por ejemplo, para el grupo poblacional de mayor proporción que son los estudiantes la participación cayó en un 19.01%. Pero para el caso de administrativo y contratistas aumentaron en un 20% y 35% respectivamente.

Gráfica 1. Relación del usuario con la Universidad Nacional de Colombia

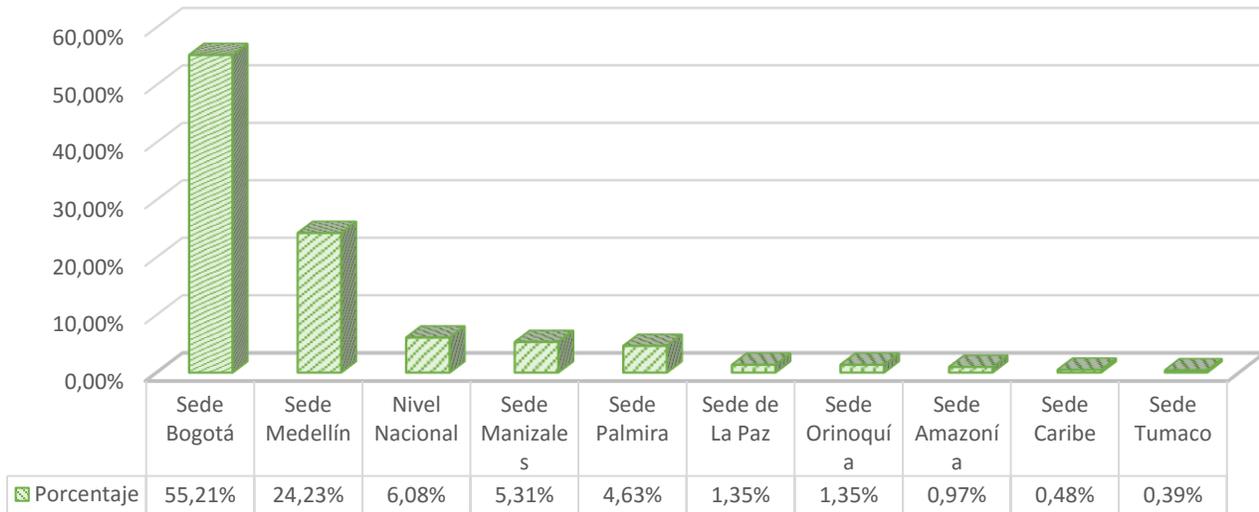


Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

B. RESULTADO POR SEDE A LA QUE PERTENECE EL USUARIO

Como se puede observar en la Gráfica 2, la cobertura y tamaño de las sedes universitarias son consecuentes con los resultados de participación en la encuesta. Las sedes centrales son las que muestran mayor participación como es Bogotá (55 %) y Medellín (24 %), mientras que las de frontera cuentan con una menor representatividad destacando la participación de las sedes La Paz, Orinoquía y Amazonía. La sede con menor porcentaje de participación fue Tumaco con un número de 4 respuestas.

Gráfica 2. Sede a la que pertenece el usuario encuestado.



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA HERRAMIENTA APLICADA

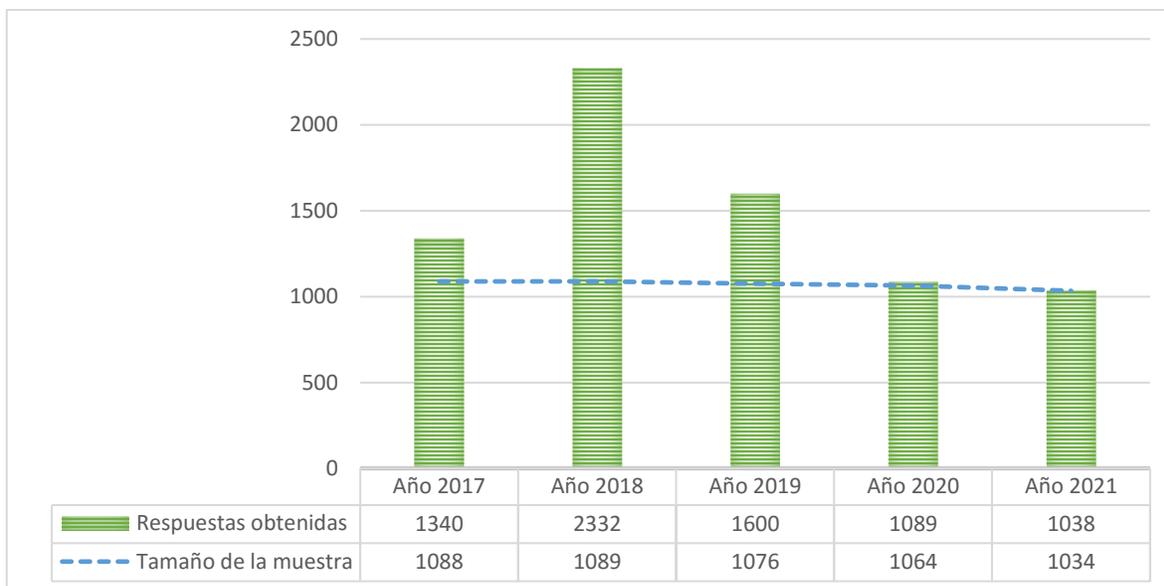
8.1 RESULTADOS GENERALES

A continuación, se evidencia de forma general los porcentajes de participación total de los encuestados por año, su nivel de satisfacción frente a los trámites y/o servicios de la universidad y los medios por los cuales accedieron a dichos trámites y servicios.

A. Número de respuestas en la encuesta de satisfacción

Con base en la ficha técnica de la encuesta de satisfacción se tenía contemplado un total de 1.034 respuestas, de las cuales se cumplió con el 100 % para un total de 1.038 respuestas obtenidas. Respecto al 2019, se evidencia en la Gráfica 3 una disminución aproximada del 4.6 % (1.089 respuestas para la vigencia 2020) en la participación de los usuarios, la cual puede estar asociada al contexto de emergencia sanitaria mundial desde el año 2020 a raíz de la pandemia (COVID-19) y que ha generado efectos sociales y económicos importantes sobre la continuidad y participación de la población universitaria.

Gráfica 3. Variación del tamaño de la muestra con respecto a las respuestas obtenidas en las últimas vigencias

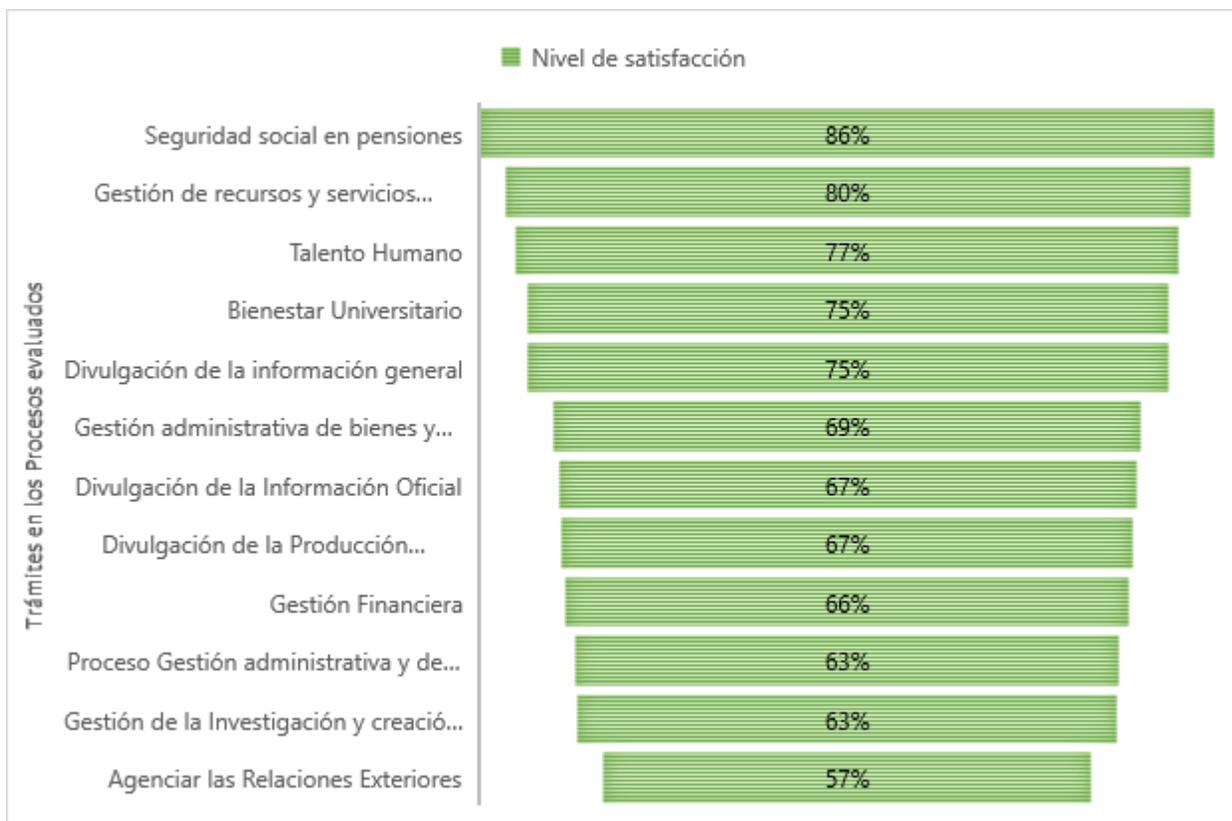


Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

B. Nivel de satisfacción general frente a los trámites o servicios que ha accedido el usuario de acuerdo con los procesos evaluados

Con base en una evaluación general discriminada por cada trámite o servicio a los que ha accedido el usuario por los procesos evaluados, se resalta la representatividad en cuanto a satisfacción de la Seguridad Social en Pensiones (86,5%), seguido por los Recursos y Servicios Bibliotecarios (80 %) y Talento Humano (77 %). Se evidencia un nivel de satisfacción bajo para el proceso de Agenciar las Relaciones Exteriores (57 %), seguido por la Gestión de la Investigación y Creación Artística (63 %) y por el Proceso de Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación con igual representatividad que el anterior (63 %).

Gráfica 4. Nivel de satisfacción frente a los tramites accedidos por el usuario en los procesos evaluados.



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

C. Medios por los cuales los usuarios accedieron a los trámites y servicios

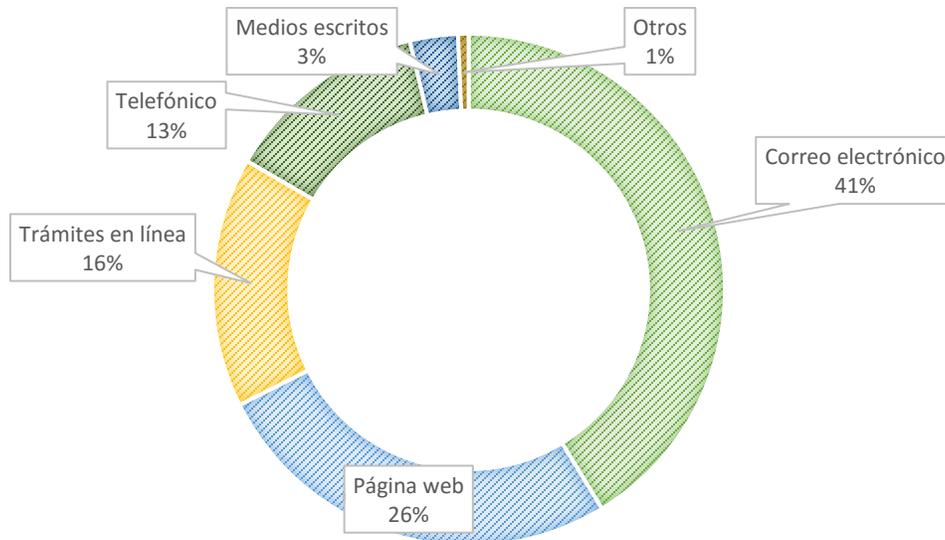
Dada la contingencia sanitaria y teniendo en cuenta que el 2020 fue un año de apertura al fortalecimiento de los canales virtuales para el acceso a los trámites y servicios de la Universidad, se viene considerando en menor proporción el acceso a estos de manera presencial. Es por esto que para la evaluación realizada en la presente vigencia no se tuvo en cuenta este mecanismo de acceso y la evaluación fue en torno más hacia los medios virtuales y canales de comunicación no presencial, donde el acceso a través de correo electrónico y las páginas web se mostraron como principales canales de comunicación con un porcentaje de acceso del 42,4% y 24,7 % respectivamente.

De la misma forma se puede realizar una comparación con la vigencia 2019 en el cual incrementó el acceso a los trámites y servicios por medio de estos canales virtuales, donde se encuentra un aumento del 14.28% para el uso del correo electrónico y 33.51% para el uso de la página web.

El total de respuestas entre correo electrónico y página web que han sido opción de acceso a la información es de 1.339, lo cual evidencia también el fortalecimiento que la Universidad ha hecho de estos canales en aras de facilitar el acceso a los usuarios en medio de un contexto en que el contacto presencial no era viable y era considerado de

alto riesgo. Seguido de esto, se encuentra el uso de los trámites en línea (15.8%) y del uso del teléfono (12.9 %) como se puede ver en la Gráfica 5. Es así como la Universidad se ve en la necesidad de seguir fortaleciendo el uso de tecnologías de la información, aumentando en inversión y con la implementación de estrategias de pedagogía del uso de dichas tecnologías.

Gráfica 5. Medios de acceso a los trámites y servicios



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.1 Atributos del Servicio

Como se mencionó anteriormente, para la versión de la encuesta de la vigencia 2020, se tuvo en cuenta la incorporación de dos atributos adicionales: Veracidad de la información y Pertinencia, los cuales ayudan a complementar los ámbitos de evaluación y percepción de los usuarios a los cuales se le está presentando el servicio. Con el fin de realizar la valoración de estos 6 atributos con respecto a cada uno de los procesos, se formularon una serie de afirmaciones con las cuales los usuarios podrían evaluar el nivel de satisfacción de acuerdo con su percepción. A continuación, se presenta el análisis de satisfacción de cada uno de los atributos en los trámites y servicios evaluados en los procesos.

8.1.1.1 Confiabilidad

Se define la confiabilidad como la confianza que le genera el servidor público al usuario en el momento en que accede a los servicios prestados, al igual que la forma con que se le

brindan respuestas y soluciones requeridas con exactitud. Este atributo fue evaluado a través de dos preguntas. Las respuestas y análisis de cada una se muestran a continuación:

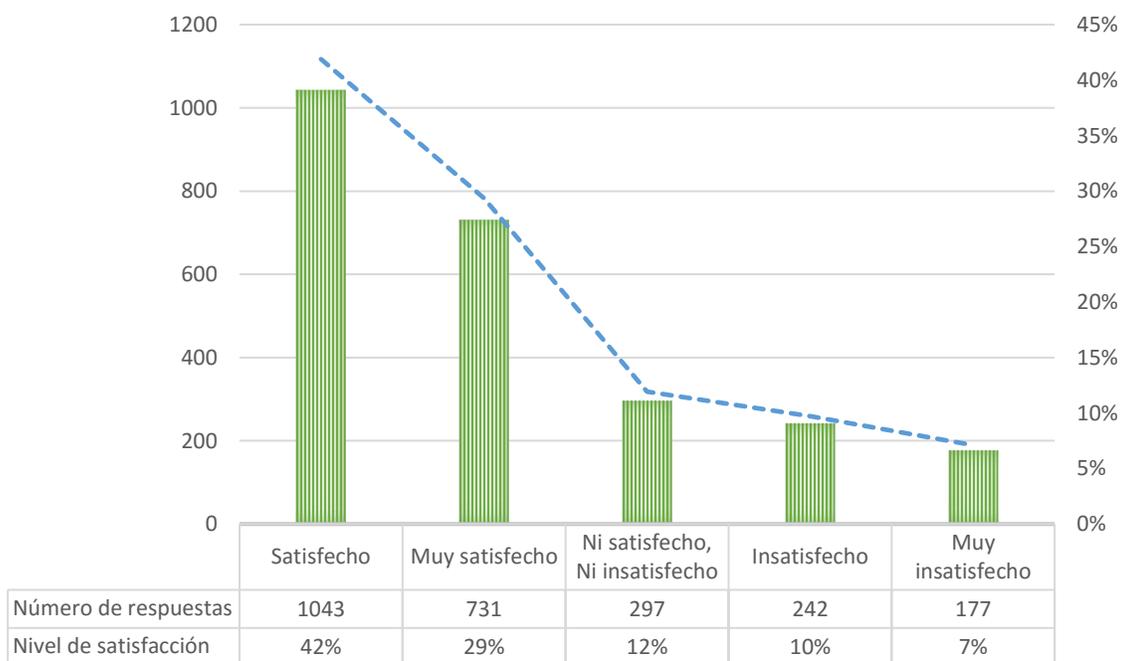
- a) Las dependencias o servidores que lo atendieron le proporcionaron la solución de la situación planteada o inquietud presentada, de manera clara, completa y fácil de entender.

Frente a la acción propositiva de ofrecer soluciones al usuario de forma clara en cada situación o inquietud planteada, este atributo muestra un nivel de satisfacción total del 71 % recogiendo la percepción de *Muy satisfecho* y de *Satisfecho* como se puede ver en la gráfica 6. La percepción de *Satisfecho* tiene una mayor representatividad con 1043 respuestas, seguido por la percepción de *Muy satisfecho* con 731 respuestas mientras que la percepción de *Muy insatisfecho* tuvo 177 respuestas.

De acuerdo con lo anterior se puede evidenciar un aumento del 3.5% en el nivel de satisfacción en esta pregunta en particular con respecto al año 2019, donde el nivel de satisfacción fue de 68.6%

Gráfica 6. Nivel de satisfacción atributo confiabilidad, pregunta a

A. LAS DEPENDENCIAS O SERVIDORES QUE LO ATENDIERON, LE PROPORCIONARON LA SOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN PLANTEADA O INQUIETUD PRESENTADA, DE MANERA CLARA, COMPLETA Y FÁCIL DE ENTENDER.



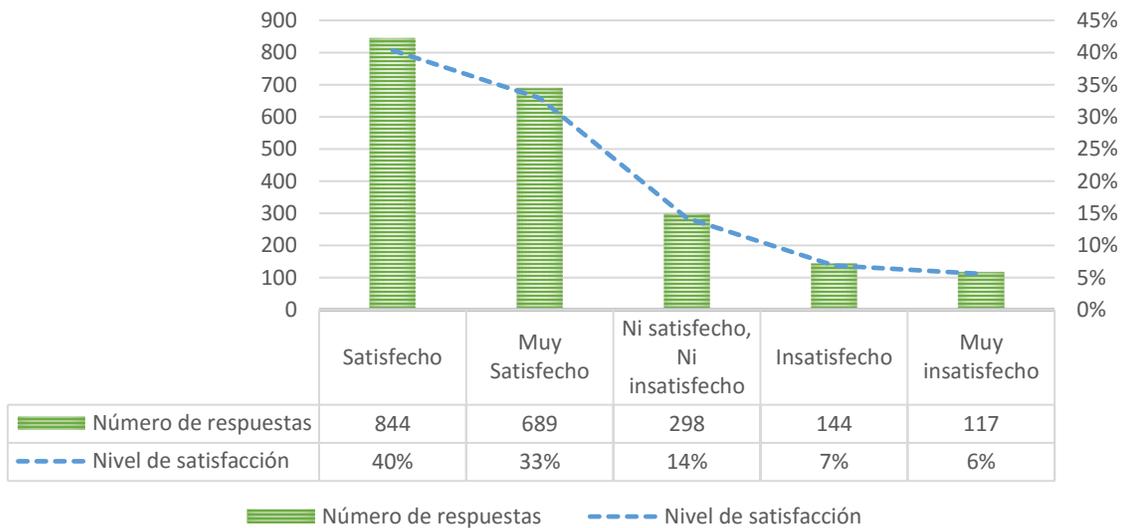
Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

b) Los servidores públicos que lo atendieron le generaron confianza (Aplica si tuvo atención personalizada presencial o no presencial).

Respecto a la percepción sobre la generación de confianza de los servidores públicos a los usuarios se obtuvo un nivel de satisfacción del 73 % recogiendo la percepción de *Muy satisfecho* y de *Satisfecho*. La confianza generada por los servidores se representa en la percepción de *Satisfecho* con 871 respuestas y *Muy Satisfecho* con 705 respuestas, mientras que 121 respuestas correspondieron a la percepción de *Muy Insatisfecho* como se puede ver en la Gráfica 7. Con respecto al año anterior, esta respuesta se mantuvo en el mismo nivel de satisfacción.

Gráfica 7. Nivel de satisfacción atributo confiabilidad, pregunta b

B. LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE LO ATENDIERON LE GENERARON CONFIANZA. (APLICA SI TUVO ATENCIÓN PERSONALIZADA PRESENCIAL O NO PRESENCIAL)



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.1.2 Actitud - Amabilidad – Empatía

Este atributo es asociado a las acciones que procuran sostener en el tiempo relaciones con los usuarios basadas en la comunicación asertiva y efectiva, cortesía, respeto y cordialidad.

Para conocer la percepción sobre este atributo se dio respuesta a la pregunta “¿Los servidores que lo atendieron fueron amables, respetuosos y comprensibles?” la cual aplicaba si tuvo atención personalizada presencial o no presencial.

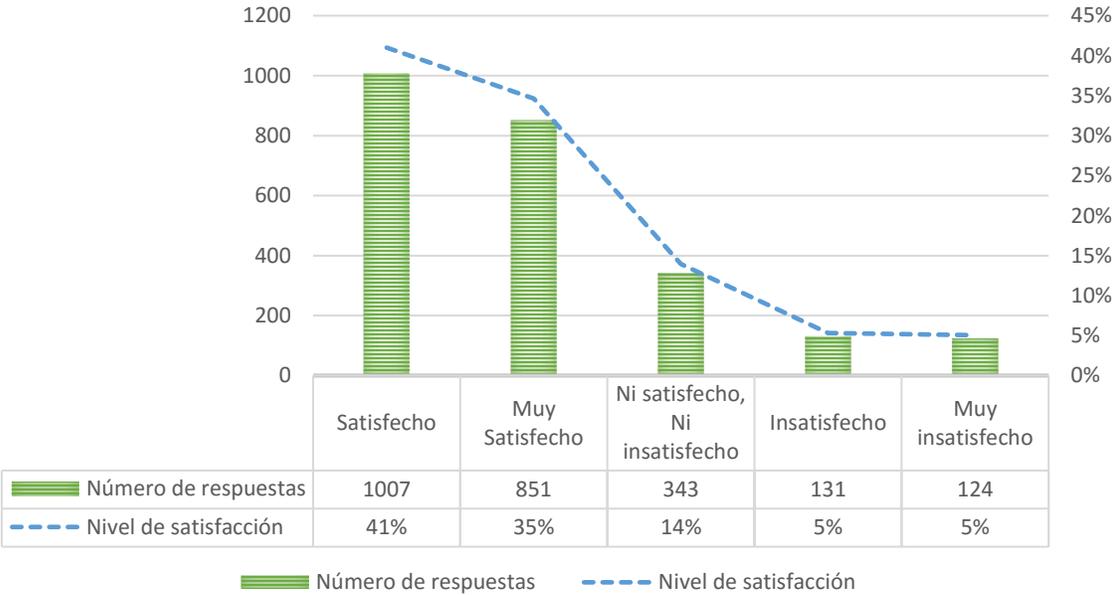
En la vigencia anterior para este atributo se realizó la evaluación sobre dos componentes: la amabilidad y empatía, para esta vigencia se incorporó un nuevo componente en el cual se

tiene en cuenta la actitud del prestador del servicio frente a la atención del usuario. La percepción de la actitud, amabilidad y empatía por parte del usuario hacia los servidores públicos tiene un porcentaje de satisfacción del 76 %, que corresponde a 1858 respuestas, como la suma de lo que corresponde a *Satisfecho* con 1007 respuestas y *Muy Satisfecho* con 851 respuestas. En la Gráfica 8 se observa un 41 % de representatividad para la percepción de *Satisfecho* y del 5 % para la percepción de *Muy Insatisfecho*.

Realizando un comparativo entre el resultado obtenido el año 2019 y el 2020, se puede evidenciar una disminución del 1,7% en el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la actitud, amabilidad y empatía. Estos resultados pueden darse debido a los cambios que surgieron del 2019 al 2020 como consecuencia de la crisis de la emergencia sanitaria que obligó a replantear los mecanismos para brindar de la mejor forma lo que antes era una atención personalizada.

Gráfica 8. Nivel de satisfacción atributo actitud, amabilidad y empatía pregunta, pregunta a

1. LOS SERVIDORES QUE LO ATENDIERON FUERON AMABLES, RESPETUOSOS Y COMPRENSIBLES. (APLICA SI TUVO ATENCIÓN PERSONALIZADA PRESENCIAL O NO PRESENCIAL)



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.1.3 Oportunidad

Se entiende la oportunidad como la forma óptima en que se brinda un servicio en el tiempo acordado y se da la solución a estos de forma ágil y correcta. Para saber la percepción del usuario sobre este atributo se desarrollaron dos preguntas, a continuación, el análisis sobre las respuestas y la percepción de los usuarios.

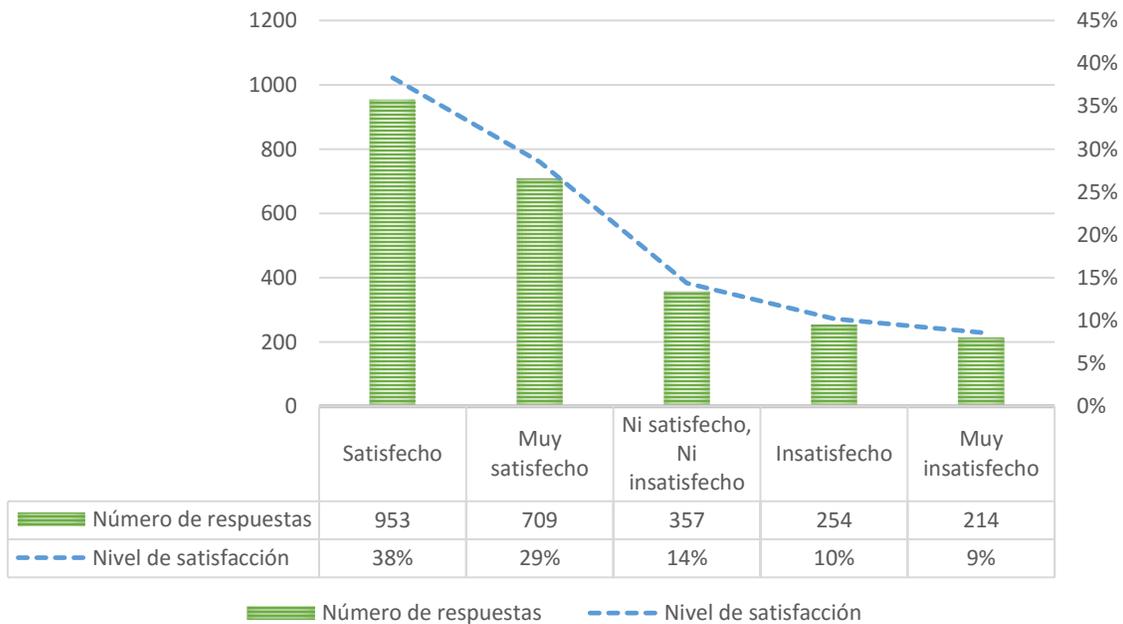
- a) ¿Las dependencias o áreas que lo atendieron, le brindaron los servicios y las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil?

La medición del periodo 2020 reflejó un nivel de satisfacción del 67 %, que tuvo un aumento aproximado de 4 puntos porcentuales respecto al año 2019 en el cual se obtuvo un 63,18 %.

Para los usuarios hubo una percepción de *Satisfecho* del 38 % y de *Muy satisfecho* del 29%, como se puede observar en la Gráfica 9, afirmando que las respuestas y soluciones fueron efectuadas en el tiempo establecido y de forma ágil. Por otra parte, el 19 % de las 2487 respuestas obtenidas, representan los que no estuvieron satisfechos con ese atributo, siendo un 10 % de percepción *Insatisfecho* y un 9 % de *Muy Insatisfecho*.

Gráfica 9. Nivel de satisfacción atributo oportunidad, pregunta a

A. ¿LAS DEPENDENCIAS O ÁREAS QUE LO ATENDIERON, LE BRINDARON LOS SERVICIOS Y LAS RESPUESTAS O SOLUCIONES EN EL TIEMPO ESTABLECIDO Y DE MANERA ÁGIL?



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.1.4 Veracidad de la Información

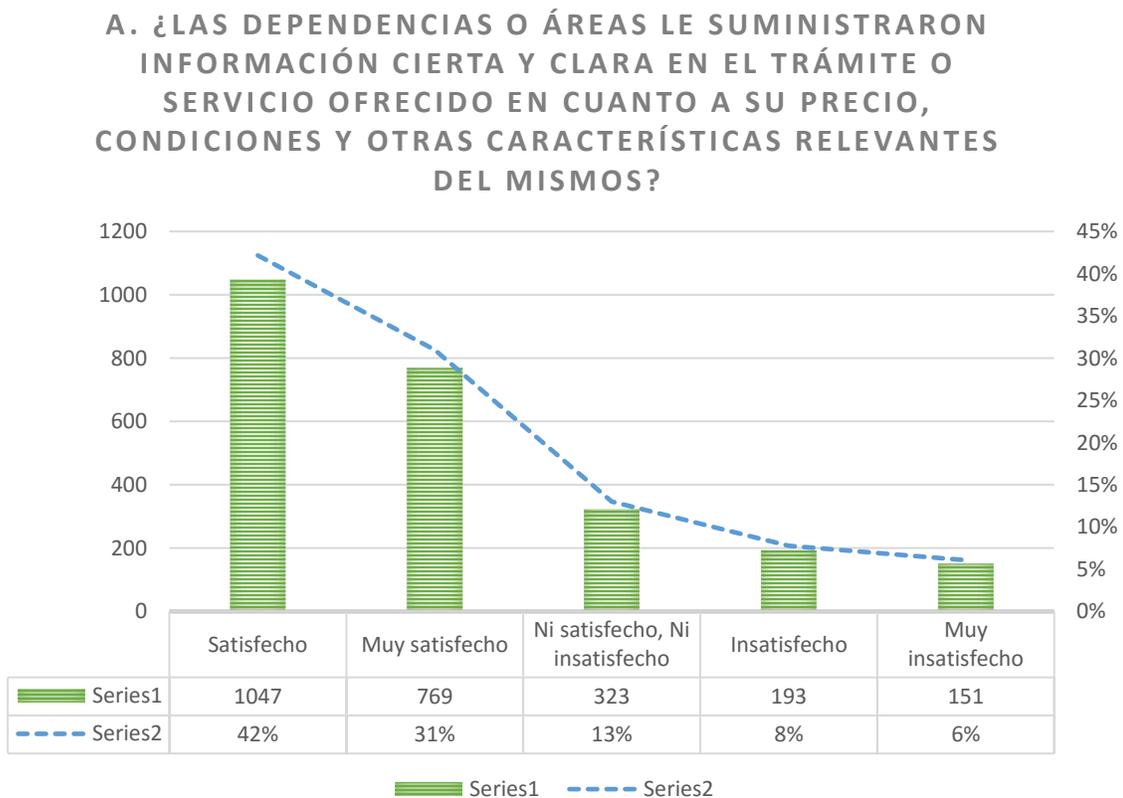
Se define como la información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan. De acuerdo con lo anterior, para evaluar este atributo se realizó la siguiente pregunta:

- a) Las dependencias o áreas le suministraron información cierta y clara en el trámite o servicio ofrecido en cuanto a su precio, condiciones y otras características relevantes del mismos.?

El 73 % de 2483 respuestas obtenidas representa el nivel de satisfacción respecto al recibimiento de información cierta y clara en el trámite o servicio recibido resaltando la percepción de *Satisfecho* con un porcentaje de 42 % y *Muy satisfecho* con 31% como se puede observar en la Gráfica 10.

Teniendo en cuenta que este atributo es uno de los que se incorporó para este año se tomarán los resultados obtenidos como línea base para la evaluación de las próximas vigencias.

Gráfica 10. Nivel de satisfacción atributo veracidad de la información, pregunta a



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.1.5 Disponibilidad y Accesibilidad de la Información

Este atributo hace referencia a mantener la información actualizada y completa, para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio. Hace referencia también a mantener la información disponible en medios y formatos accesibles para el usuario.

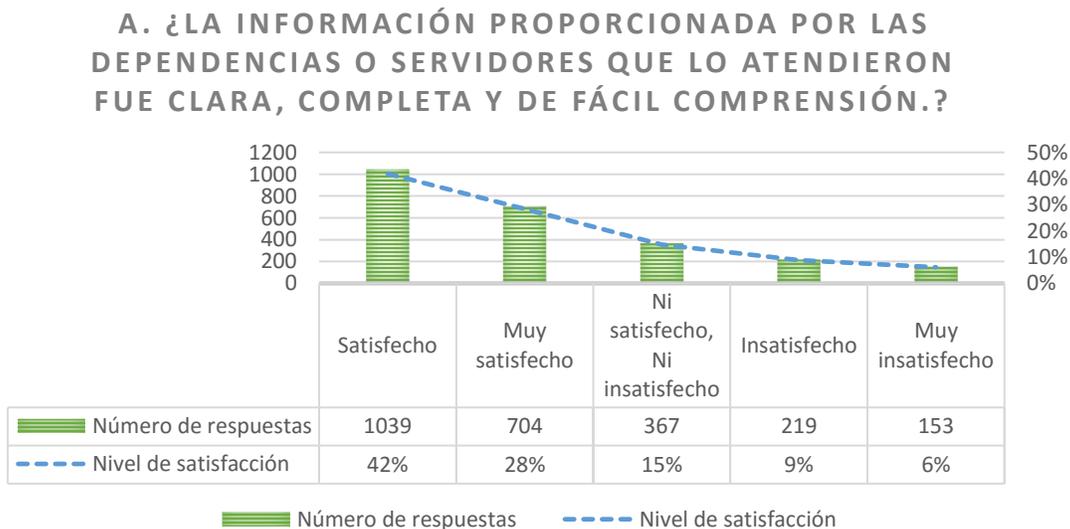
Para el análisis de este atributo se plantearon tres (3) preguntas, las cuales se evidencian a continuación con sus respectivas respuestas asociadas al nivel de satisfacción del usuario.

- a) ¿La información proporcionada por las dependencias o servidores que lo atendieron fue clara, completa y de fácil comprensión?

Frente a esta pregunta se evidencia un nivel de satisfacción del 70%, es decir, la información recibida es clara y completa. De este porcentaje el 42 % corresponde a una percepción de *Satisfecho* con 1039 respuestas y el 28 % a *Muy Satisfecho* con 704 respuestas como se puede observar en la Gráfica 11. Adicionalmente, se puede observar que la calificación de *Muy Insatisfecho* y de *Insatisfecho* obtuvieron un total del 15 % del total de respuestas.

Para esta pregunta con relación a la vigencia 2019, se obtuvo un aumento del 2.32% en el nivel de satisfacción. Esto refleja el trabajo realizado por la Universidad en fortalecer los canales de comunicación y sobre todo los no presenciales para mantener dentro de estos información clara y completa, lo cual también se manifestará en las dos próximas preguntas con la evaluación en cuanto al acceso de la información para solicitar un trámite o servicio, esto teniendo en cuenta que para el año 2020 por motivos de la emergencia sanitaria la Universidad tuvo que realizar cambios importantes en la manera de acceder a ellos.

Gráfica 11. Nivel de satisfacción atributo disponibilidad y accesibilidad de la información, pregunta a



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

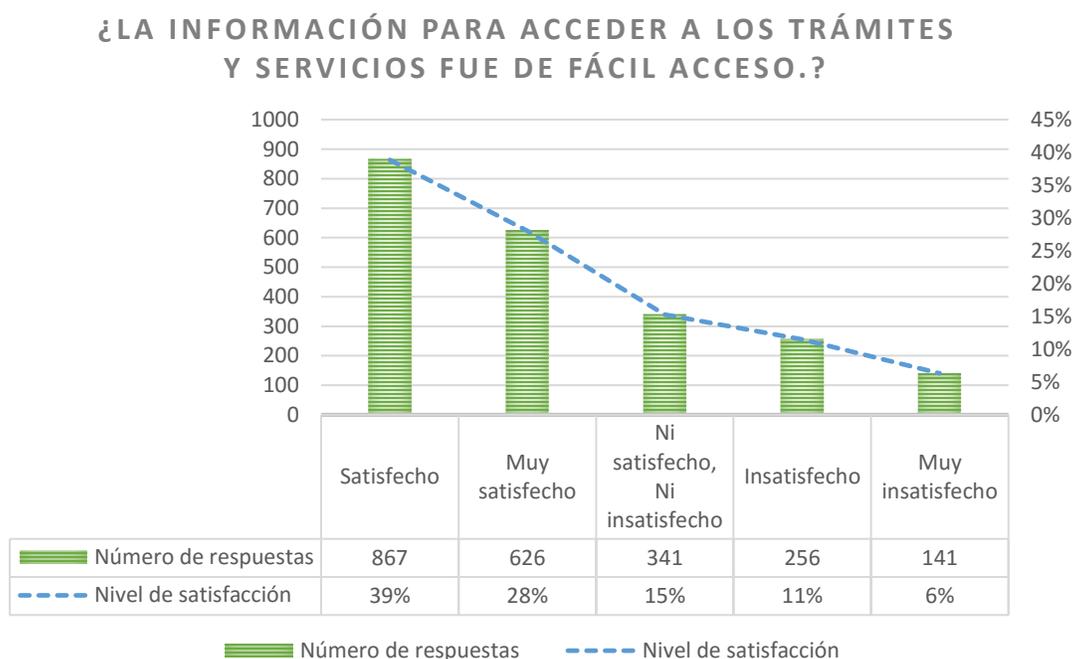
b) ¿La información para acceder a los trámites y servicios fue de fácil acceso?

El nivel de satisfacción respecto a qué tan fácil fue el acceso a la información es de un 67% del total de la muestra de 2231 respuestas como se puede evidenciar en la Gráfica12, teniendo así un aumento de 5 unidades porcentuales respecto al año anterior (2019). De otro lado, se evidencia un grado de insatisfacción del 17 %, cifra que aumentó en menos de un punto porcentual en comparación con los resultados del año pasado (2019) donde se tuvo percepciones de *Insatisfecho* (12.3 %) y *Muy Insatisfecho* (4.4 %).

c) ¿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?

Para esta pregunta la satisfacción fue de un 66 %, con un aumento del 6.6% respecto a la evaluación realizada en el año 2019. En la Gráfica 13 se puede observar también que, aunque hubo un aumento en el grado de satisfacción, se presentan también ligeros cambios en el grado de insatisfacción, esto puede deberse al aumento en el uso constante de canales, en especial virtuales, lo cual genera la necesidad de seguir fortaleciéndolos y garantizar el acceso a la información actualizada y veraz.

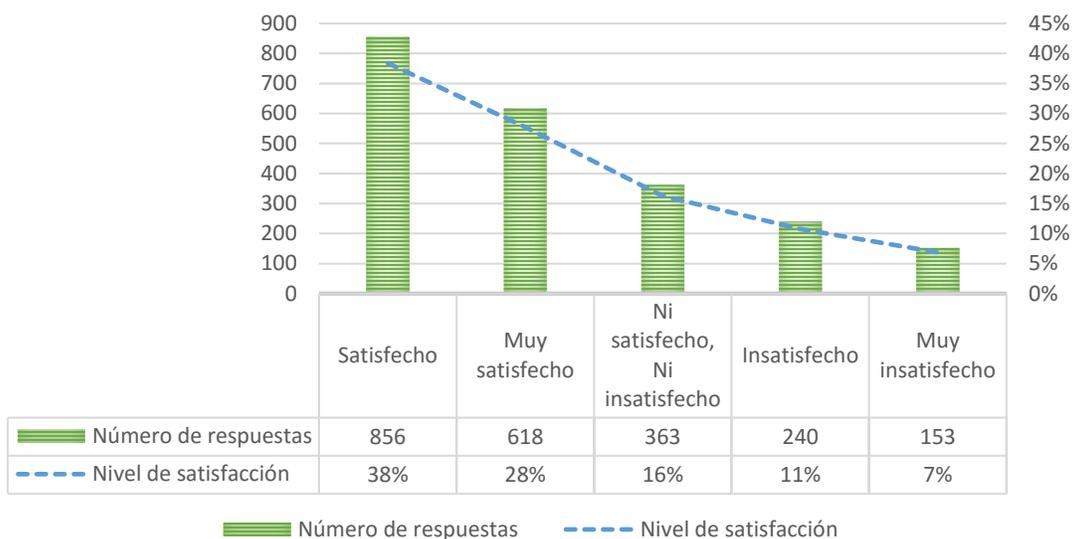
Gráfica 12. Nivel de satisfacción atributo disponibilidad y accesibilidad de la información, pregunta b



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

Gráfica 13. Nivel de satisfacción atributo disponibilidad y accesibilidad de la información, pregunta c

¿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?



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

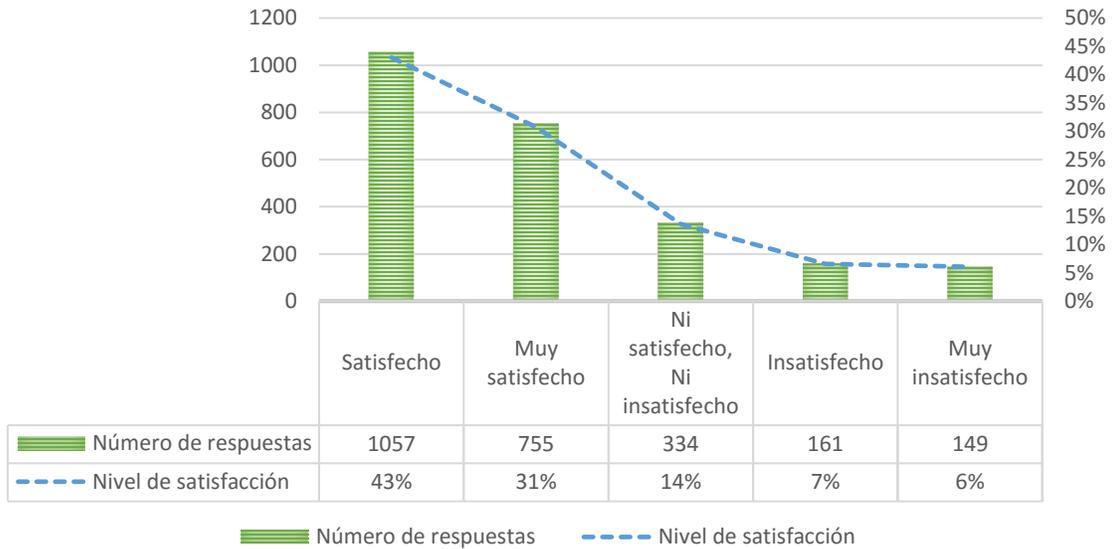
8.1.1.6 Pertinencia

Este atributo hace referencia a cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.

Sobre este atributo hay un nivel de satisfacción que junto con la Confiabilidad y la Amabilidad presentan un porcentaje elevado, y que en este caso es del 74 %, afirmando que los servidores públicos tienen conocimiento y manejo de la información que corresponde. La percepción de *Satisfecho* corresponde a un 43 % y de *Muy satisfecho* a un 31 % mientras que la percepción de *Muy insatisfecho* corresponde al 6 % y el de *Insatisfecho* al 7 % tal como se presenta en la Gráfica 14.

Gráfica 14. Nivel de satisfacción atributo pertinencia, pregunta a

A. ¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ CONTABA CON EL CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL TRÁMITE O SERVICIO QUE REQUIRIÓ?

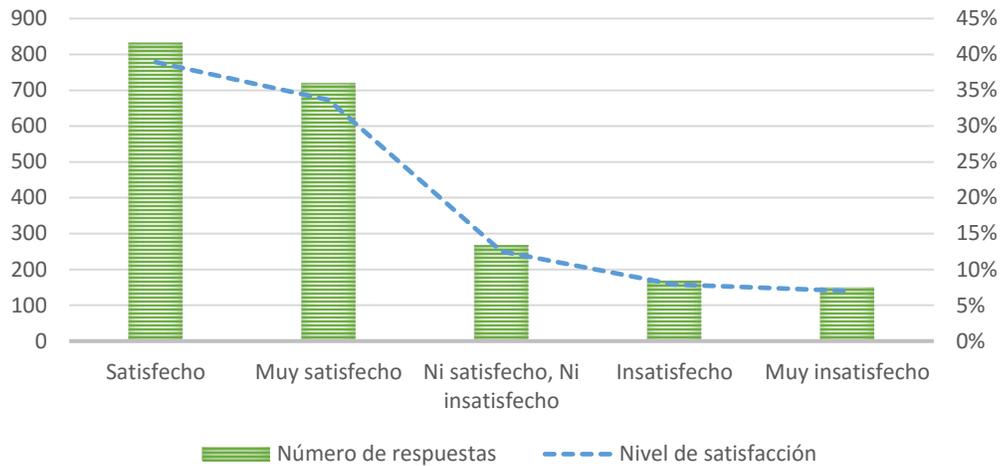


Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

Para la evaluación de si el resultado del trámite o servicio solicitado fue el esperado se tiene un porcentaje de satisfacción del 73 %. Dicho porcentaje reúne las percepciones de *Satisfecho* con un 39 % y de *Muy satisfecho* con un 34 %, mientras que el menor porcentaje de satisfacción corresponde a la percepción de *Muy Insatisfecho*.

Gráfica 15. Nivel de satisfacción atributo pertinencia, pregunta b

¿EL RESULTADO DEL TRAMITÉ O SERVICIO SOLICITADO FUE EL ESPERADO?



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.2 Resultados de análisis de atributos por Sedes

Teniendo en cuenta que el número de respuestas por cada sede no es el mismo para todas, el análisis se realiza con base en el número total de respuestas obtenidas en cada una de ellas y muestra el porcentaje de representatividad por cada atributo. El objeto final es evaluar los atributos por cada sede y se deja la aclaración de que es necesario incentivar la participación de los usuarios para el diligenciamiento de la encuesta.

Tabla 5. Resultados generales de los atributos por sedes

ATRIBUTO	RESULTADOS
<i>Confiabilidad</i>	La mayor representatividad la tiene la sede De La Paz con porcentaje del 97 %, seguido por Orinoquía con un porcentaje del 89%. Por otra parte, las sedes que muestran menores porcentajes de confiabilidad son Bogotá (67 %) y la Manizales (67 %). En promedio todas las sedes manifiestan un porcentaje de confiabilidad del 79%, 9 puntos porcentuales por arriba del promedio que tuvo este atributo en la encuesta del año 2019.
<i>Actitud, Amabilidad y Empatía</i>	El atributo de amabilidad como percepción del usuario completa el 100 % en la sede de La Paz con una participación de 14 usuarios mientras que la sede que menor porcentaje de satisfacción muestra en este atributo es Medellín con un 43 % y una participación de 251 usuarios con 586 respuestas en los diferentes escenarios. Respecto al promedio de la encuesta realizada el año 2019 para este atributo, que obtuvo un

	<p>porcentaje promedio del 77.3 %, se observa tres unidades porcentuales de diferencia con el promedio de este año que fue de un 80 %.</p>
<i>Oportunidad</i>	<p>Los mayores porcentajes que se obtienen frente a este atributo se evidencian en la sede De La Paz (100 %) y Orinoquía (90%) mientras que los menores porcentajes corresponden a las sedes de Bogotá (64%) y Manizales (65%). Frente al 2019 que se obtuvo un promedio de satisfacción del 73%, hubo un aumento de tan solo una unidad porcentual, siendo el 74 % el promedio para el 2020. Este atributo también es el que presenta más baja calificación general con relación a todos los atributos, por lo tanto, es importante seguir fortaleciendo la forma en que se brindan los servicios, teniendo en cuenta el tiempo que se acuerda para su solución, y que el mismo sea de forma ágil y correcta.</p>
<i>Veracidad de la información</i>	<p>Para este atributo las sedes De La Paz, Tumaco y Orinoquía obtuvieron una satisfacción por encima del 95%. Por otro lado, las sedes Bogotá y Manizales presentaron un porcentaje de satisfacción del 68% y 67% respectivamente, contando con un promedio porcentual del 83% de satisfacción. Como se menciona en anteriores oportunidades, al ser este un atributo nuevo se tomarán los resultados como una línea base para los próximos análisis.</p>
<i>Disponibilidad y accesibilidad de la información</i>	<p>El análisis frente a este atributo que corresponde a la disponibilidad y accesibilidad a la información da muestra de que las sedes con mayor porcentaje de satisfacción fueron las De La Paz (98%), seguido por la de Orinoquía (93%). La sede que menor porcentaje obtuvo fue la de Bogotá con un 68 %. El promedio de satisfacción es de un 80%, el cual aumentó respecto al promedio de la medición realizada en el 2019, donde se obtuvo un valor de 74.9%.</p>
<i>Pertinencia</i>	<p>Las sedes que muestran mayor porcentaje de representatividad son La Paz (98%), Orinoquía (93%) y el Nivel Nacional (81 %) mientras que las que menores porcentajes de satisfacción frente a la pertinencia sobre los trámites y servicios fueron las sedes Bogotá (68%) y Manizales (70%). El promedio de satisfacción para este atributo es del 81%.</p>

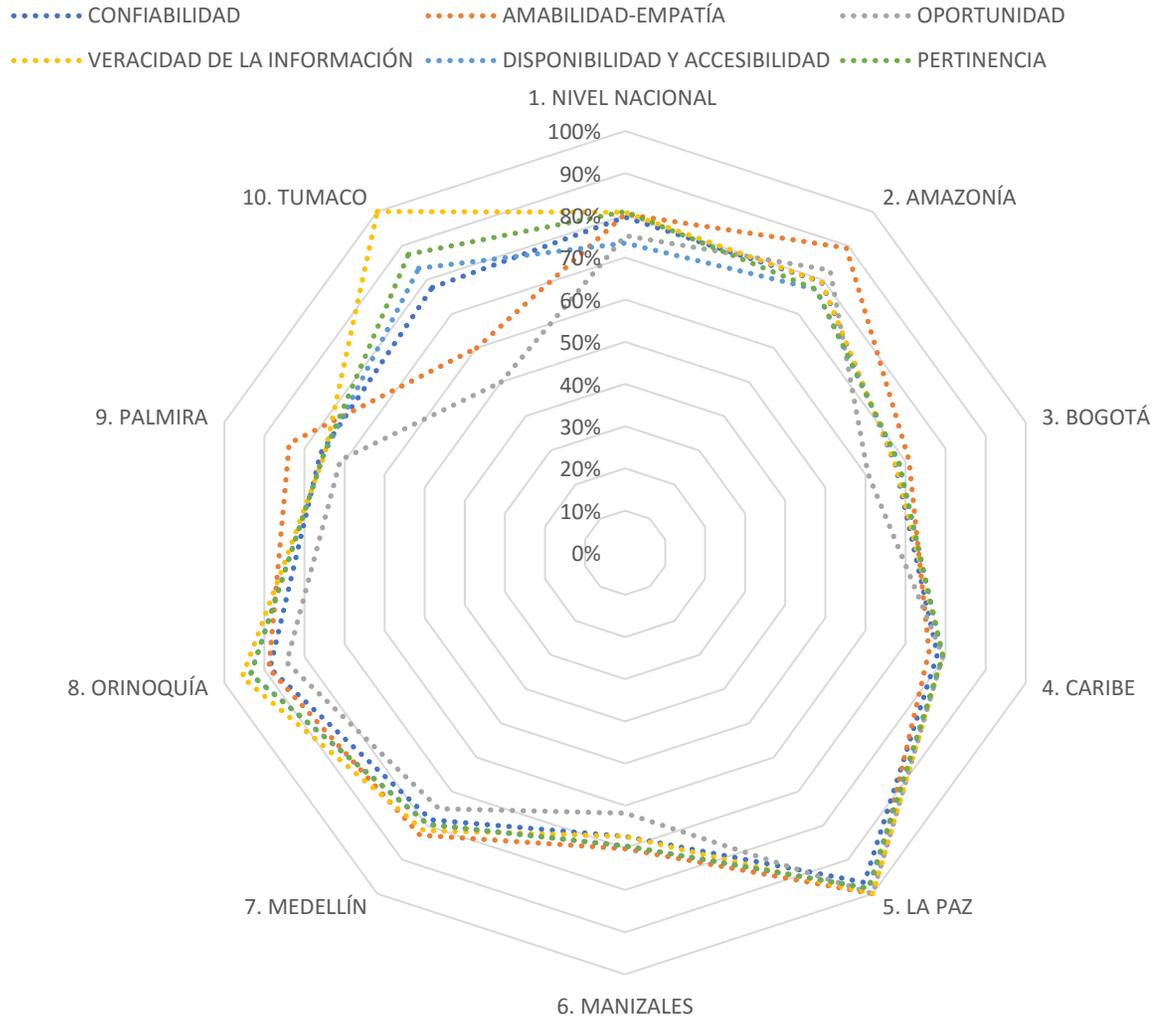
Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

A modo general, se puede observar en la gráfica 16 que las sedes que obtienen mayores porcentajes de satisfacción son las que tienen menores números de respuestas, mientras que las que tienen menores porcentajes de satisfacción son las sedes que cuentan con mayor participación. Es pues un comportamiento que entre otras cosas corresponde a la cobertura de la encuesta por sede. Sin embargo, queda como reto seguir fortaleciendo estos atributos en las sedes Andinas puesto que cuentan con mayores usuarios y al mismo tiempo exige

que haya más rigurosidad en el cumplimiento de los mismos por los servidores públicos para que en el tiempo se alcancen puntajes de satisfacción mayores.

Adicionalmente, es importante fortalecer la participación de los usuarios de las sedes de Presencia Nacional en el diligenciamiento de la encuesta, para que de esta manera podamos tener resultados más objetivos, ya que, por ejemplo, vemos en la Gráfica 16 que la sede Tumaco tuvo un valor del 50% en confiabilidad, pero al tener tan bajo el índice de respuestas este resultado podría no ser objetivo cuando la respuesta está dada solo por 4 usuarios en esta sede.

Gráfica 16. Nivel de satisfacción por Sedes y Atributos



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.3 Resultado del análisis de los atributos por procesos

En la tabla 6 se puede observar el nivel de satisfacción de cada uno de los atributos y la satisfacción promedio por cada uno de los trámites y servicios evaluados en los procesos. Se puede evidenciar que los trámites y servicios de los procesos de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, y el de Seguridad Social en Pensiones son los que cuentan con un mayor porcentaje de satisfacción promedio, y se destaca un aumento significativo del 11% y 481% respectivamente con respecto al nivel de satisfacción obtenido el año pasado. Se destaca adicionalmente que todos los procesos tuvieron un incremento con respecto a la vigencia pasada tal como se ve en la Gráfica 17, dejando en evidencia su compromiso para cumplir con los objetivos propuestos aún con las adversidades que se presentaron en el 2020.

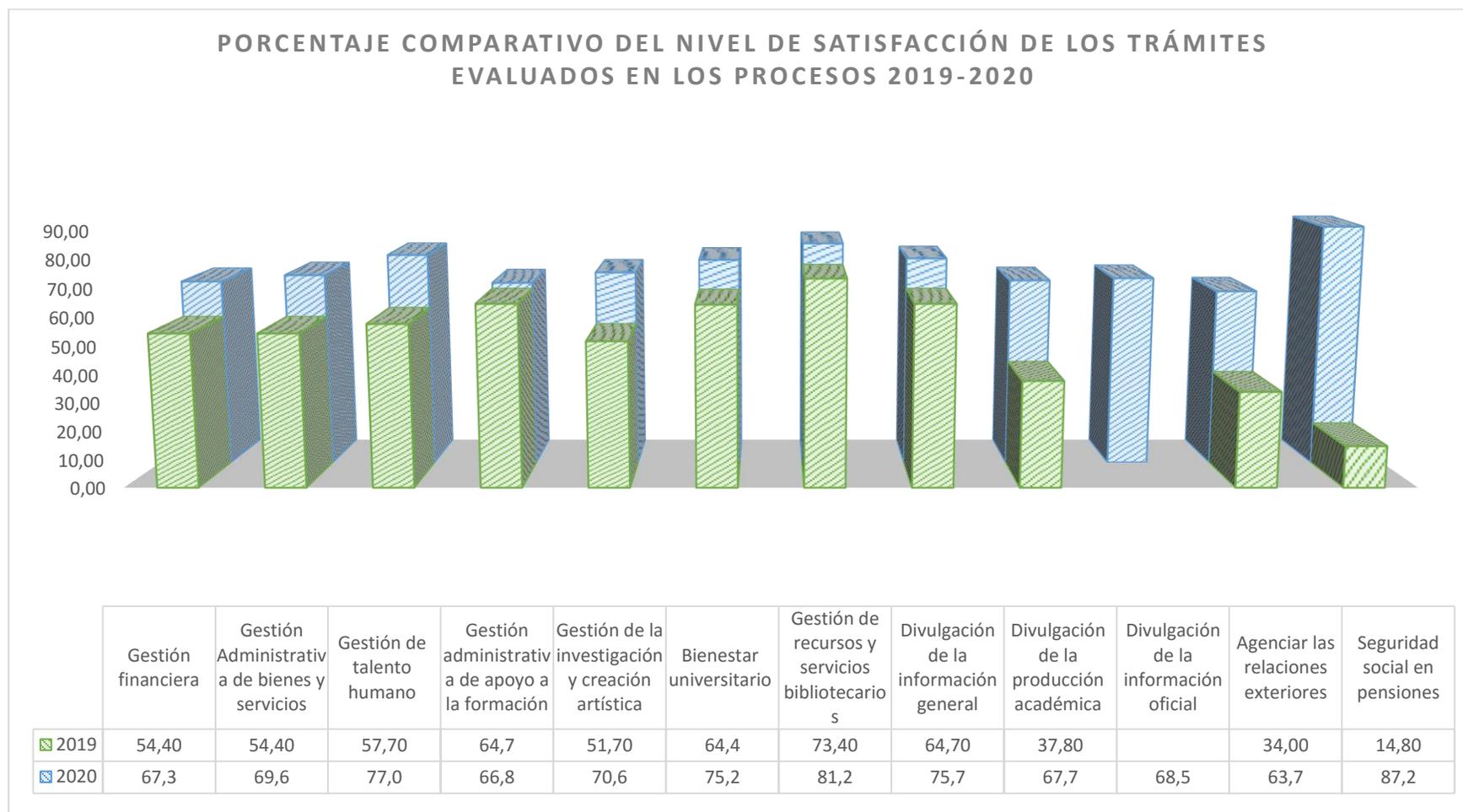
Tabla 6. Nivel de satisfacción por atributos en los trámites y servicios evaluados en los procesos.

Trámites o servicios en los procesos:	% Confiabilidad	% Actitud-Amabilidad y empatía	% Oportunidad	% Veracidad de la información	% Disponibilidad y accesibilidad de la información	% Pertinencia	% DE SATISFACCIÓN PROMEDIO
<i>Gestión financiera</i>	69,23	72,31	60,20	70,35	61,5	70,22	67,30
<i>Gestión Administrativa de bienes y servicios</i>	70,66	74,50	62,30	70,75	66,62	72,67	69,58
<i>Gestión de talento humano</i>	76,26	78,74	74,61	82,03	75,70	79,45	76,95
<i>Gestión administrativa de apoyo a la formación</i>	65,56	71,70	57,94	71,53	64,23	69,78	66,79
<i>Gestión de la investigación y creación artística</i>	73,15	77,22	68,75	68,35	65,33	70,75	70,59
<i>Bienestar universitario</i>	77,21	81,31	73,15	74,38	70,21	74,70	75,16
<i>Gestión de recursos y</i>	83,28	82,76	80,79	80,34	78,16	81,63	81,16

<i>servicios bibliotecarios</i>							
<i>Divulgación de la información general</i>	76,62	78,79	74,25	75,90	72,98	75,58	75,69
<i>Divulgación de la producción académica</i>	68,70	65,08	68,25	64,52	68,79	70,69	67,67
<i>Divulgación de la información oficial</i>	68,42	73,72	65,61	70,89	65,81	71,68	68,48
<i>Agenciar las relaciones exteriores</i>	66,13	71,88	61,54	60,00	60,66	61,98	63,70
<i>Seguridad social en pensiones</i>	86,00	85,71	92,86	85,71	84,62	88,46	87,23

Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

Gráfica 17. Comparativo del nivel de satisfacción del año 2019 al año 2020 de los trámites en los procesos evaluados en la Universidad

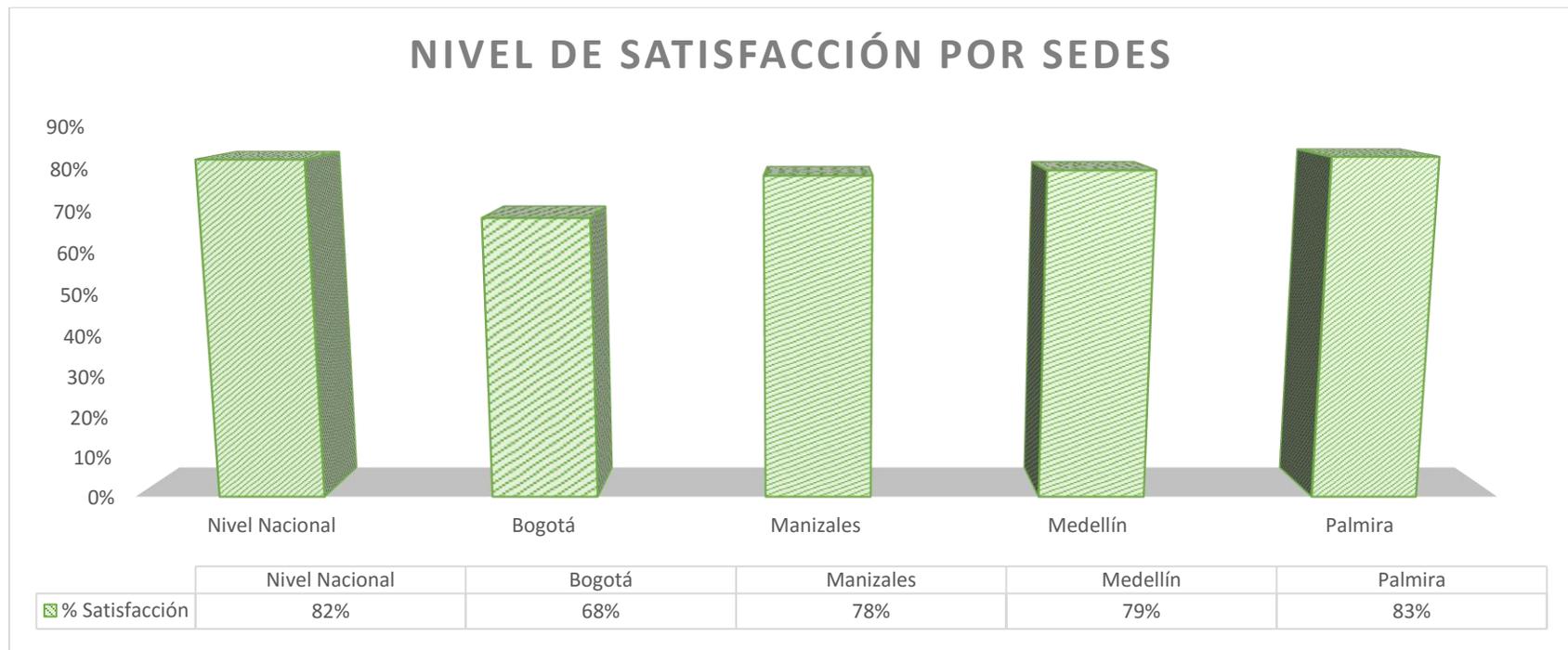


Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.4 Resultado de nivel de satisfacción por sedes

El nivel de satisfacción general por sedes se detalla en la Gráfica 18, donde se observa el mejor resultado para la sede Palmira (83%), seguida del Nivel Nacional (82%) y sede Medellín con una calificación del 79%.

Gráfica 18. Nivel de satisfacción por sedes



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

Así mismo, es importante resaltar que la encuesta se aplicó en todas las sedes de la Universidad Nacional de Colombia, sin embargo, como se detalla en la tabla 7, no se presentó una muestra significativa en la participación de los usuarios en las sedes Amazonía, Caribe, La Paz, Orinoquía y Tumaco, por lo tanto no se compara con las otras sedes, como se mostró en la gráfica 18.

Tabla 7. Nivel de satisfacción por sedes

Nivel de satisfacción por Sedes										
	Nivel Nacional	Amazonía	Bogotá	Caribe	La Paz	Manizales	Medellín	Orinoquía	Palmira	Tumaco
TOTAL	61	10	566	5	14	55	248	14	46	4
Satisfecho- muy satisfecho	50	9	386	4	13	43	197	13	38	4
% Satisfacción	82%	90%	68%	80%	93%	78%	79%	93%	83%	100%

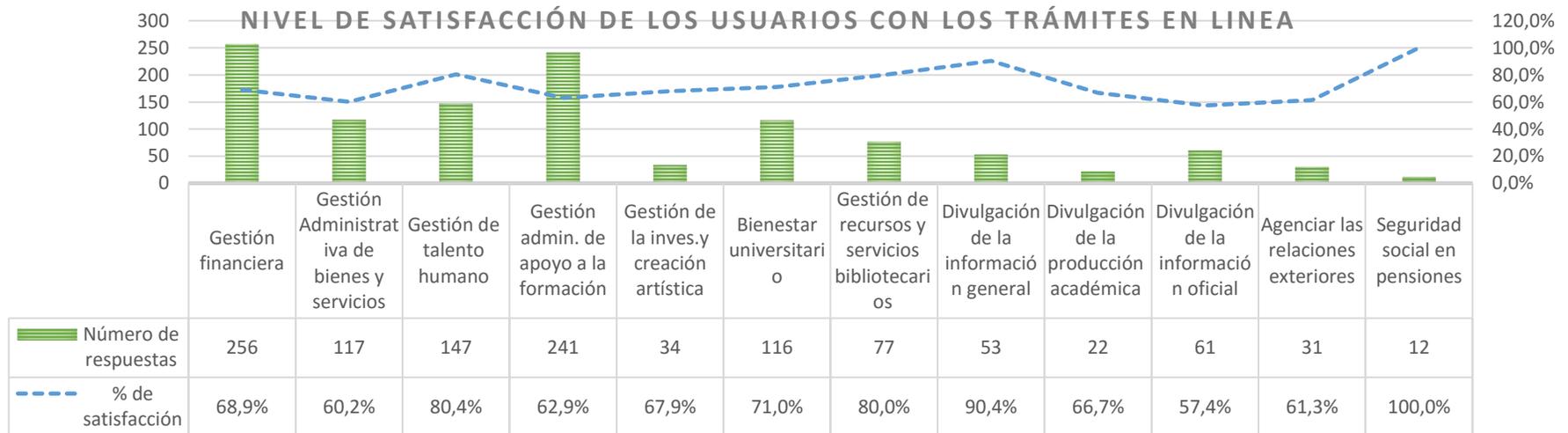
Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.5 Resultados de nivel de satisfacción con el uso de trámites en línea

Para evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a los trámites y servicios que fueron adquiridos en línea se realizaron preguntas puntuales en cada uno de los procesos evaluados donde se cuestionaba si se había accedido por medio web, y si su respuesta era positiva se indagaba sobre cuál trámite se había realizado por este medio y finalmente cuál era su nivel de satisfacción con respecto a su solicitud.

Dado lo anterior, se obtuvo los siguientes resultados de satisfacción representados en la Gráfica 18, evidenciando un aumento significativo del 29.42% con respecto a la vigencia pasada. Esto nos refuerza el propósito de continuar mejorando los medios o formas en las que los usuarios acceden a los trámites y servicios en línea, y de esta manera se debe seguir robusteciendo el trabajo que los procesos han venido realizando para la racionalización por medio de la automatización u optimización de estos.

Gráfica 19. Nivel de satisfacción de los trámites en línea



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.6 Resultados del nivel de satisfacción general por usuarios encuestados

Para la evaluación de los resultados por el tipo de usuarios encuestados, encontramos que la mayor participación fue por parte de los Estudiantes con 632 respuestas, mientras que el de menor número de respuestas corresponde a los Exalumnos con tan solo 3 respuestas.

Para poder obtener un nivel de satisfacción global, se realiza la pregunta "Califique de forma general su nivel de satisfacción con los trámites y servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia". Esta calificación la podían realizar en una escala de 0 a 10 en donde 0 representaba un nivel *Muy Insatisfecho* y 10 representa la medida *Muy Satisfecho*. En ese orden de ideas, para obtener resultados de análisis se consideraron los rangos de la siguiente manera:

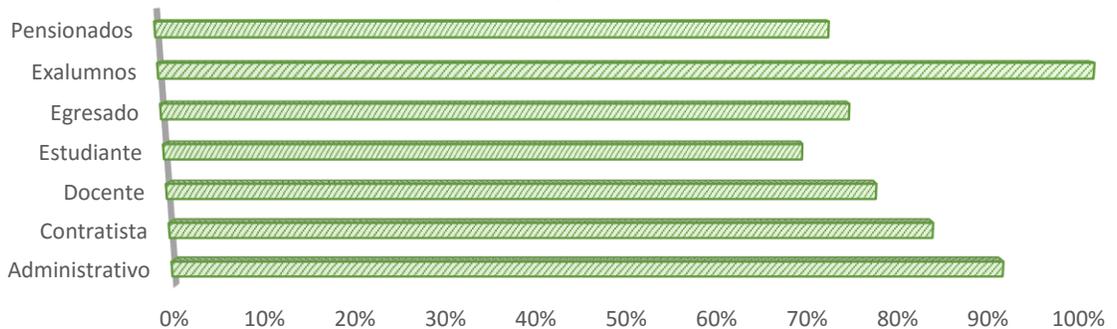
Tabla 8. Nivel de satisfacción de acuerdo con los rangos de selección

Rango	Nivel de satisfacción
0-1	Muy insatisfecho
2-3	Insatisfecho
4-6	Ni insatisfecho ni satisfecho
7-8	Satisfecho
9-10	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

Dado lo anterior, en la Gráfica 19 podemos encontrar el nivel de satisfacción por cada tipo de usuario, donde se puede observar que el nivel de satisfacción más alto está dado por los Administrativos y los Exalumnos y los que presentan menor porcentaje de satisfacción son los Estudiantes.

Gráfica 20. Nivel de satisfacción por tipo de usuario



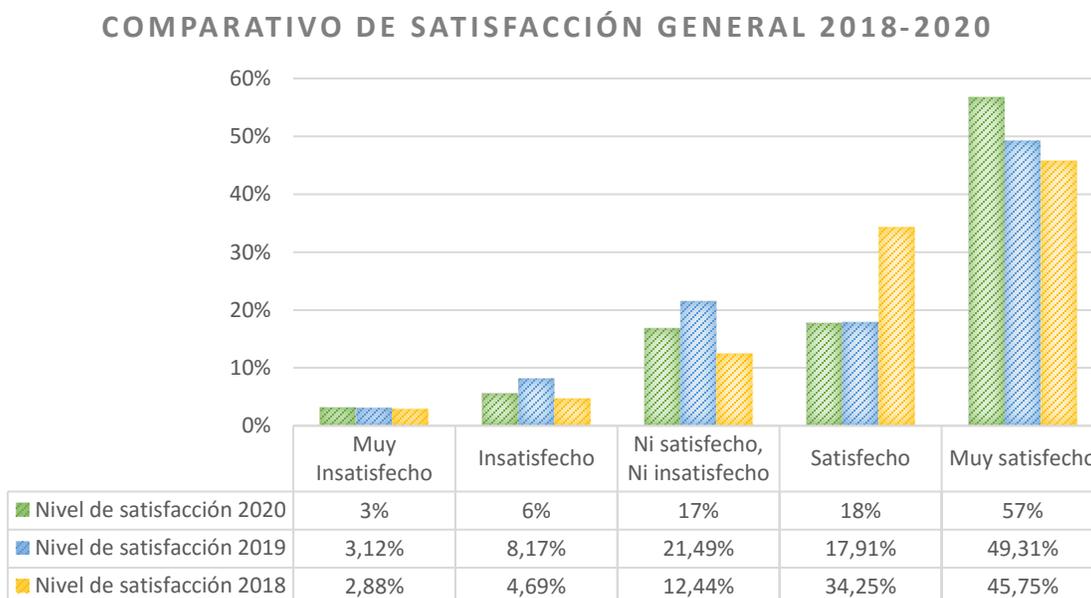
	Administrativo	Contratista	Docente	Estudiante	Egresado	Exalumnos	Pensionados
■ Nivel de satisfacción 2020	91%	84%	77%	69%	74%	100%	71%

Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.7 Calificación General de la Satisfacción de los Usuarios

Para la medición general del nivel de satisfacción se utilizó la misma metodología de ponderación anteriormente descrita en la tabla 7. Podemos evidenciar en la Gráfica 20, el nivel de satisfacción general en todos los rangos evaluados por los usuarios frente a la solicitud de los trámites y servicios ofrecidos por la Universidad, donde se da la misma tendencia que se ha presentado en la mayoría de las evaluaciones en cuanto a que la satisfacción en el año 2020 está por encima de la vigencia inmediatamente anterior.

Gráfica 21. Comparativo del nivel de satisfacción general 2018-2020



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

8.1.8 Indicador de satisfacción

De acuerdo con el indicador propuesto, se establece la siguiente fórmula de evaluación para determinar la satisfacción general de la Universidad Nacional frente a la prestación de los trámites y servicios con sus correspondientes atributos.

Satisfacción de los usuarios para la vigencia 2020

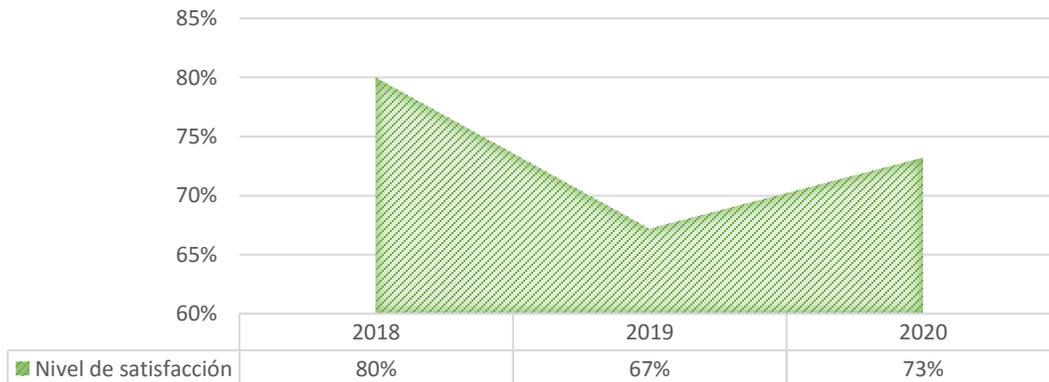
$$= \frac{\% \text{ promedio de los atributos} + \% \text{ satisfacción general}}{2}$$

$$= \frac{72,0\% + 74,46\%}{2} = 73,23\%$$

Podemos observar en la Gráfica 21, que para el año 2020 se hace necesario seguir fortaleciendo las actividades encaminadas a la atención de los trámites y servicios frente a los atributos establecidos para poder lograr un grado igual o mayor que en los resultados obtenidos para el 2018, esto teniendo en cuenta que se obtuvo un 73.23% de satisfacción general para este periodo, con un aumento de 6,0 puntos porcentuales con respecto al 2019, pero con una disminución de 6,77 puntos porcentuales con respecto a los resultados obtenidos en el 2018.

Gráfica 22.. Nivel de satisfacción general

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2018-2020



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

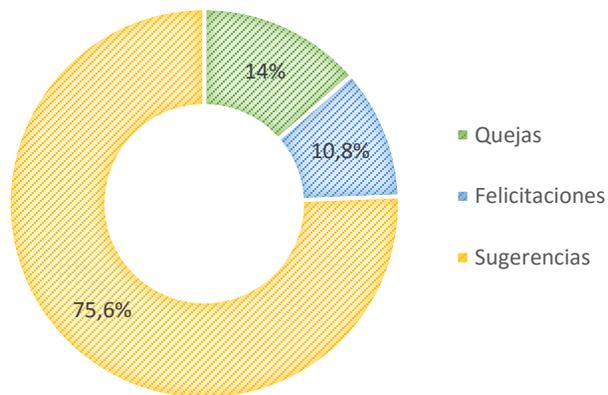
8.1.9 Resultados pregunta abierta

Para el análisis de la pregunta abierta en la cual se solicita que "Mencione las sugerencias o comentarios que considere se deben tener en cuenta para mejorar los trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia", se hace una evaluación en las mismas 3 categorías evaluadas en las vigencias anteriores, teniendo en cuenta el tipo de respuesta generadas. Estas categorías son: Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Dado lo anterior, se puede evidenciar en la Gráfica 22 que se obtiene un 14,8% equivalentes a la categoría de quejas en las respuestas de los usuarios, por otro lado, se obtiene 10.8% en la categoría de felicitaciones, evidenciando un aumento 5.8 puntos porcentuales con respecto a la vigencia anterior.

Gráfica 23. Sugerencias, quejas y felicitaciones de los usuarios

PREGUNTAS ABIERTAS



Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

Por otro lado, se obtienen una gran cantidad de sugerencias correspondientes al 75,6% de las respuestas, las cuales se agrupan en diferentes clasificaciones (Ilustración 1 Nube de palabras – clasificaciones identificadas para las sugerencias) donde la mayoría van enfocadas a mejorar los tiempos en las respuestas de los trámites y servicios, sobre todo cuando estos son solicitados vía correo electrónico.

Otra sugerencia muy repetitiva fue catalogada en la categoría de *mejorar la comunicación de la información brindada por los procesos con relación a los trámites y servicios* para tener más claridad sobre cómo acceder a ellos, los tiempos de respuestas, la localización de los formatos o documentación asociada en la página web, los requisitos para los mismo, entre otros.

También con respecto a esta categoría se encontraron varias sugerencias que hacían relación a poner en conocimiento de la comunidad universitaria los diferentes trámites y servicios que se prestan, realizando una adecuada divulgación de la información a través de los diferentes medios de comunicación que tiene la Universidad, ojala diferentes al postmaster, donde se precisen las características que tiene cada trámite y servicio para facilitar el acceso al momento de realizar la solicitud que corresponda.

- Las acciones que se tomen como producto de la medición deberán ser eficaces y sus resultados se deberán reflejar en las mediciones de los periodos siguientes, de lo contrario se deberán replantear las acciones.
- El resultado de la medición y los planes de acción de mejora deben ser enviados al equipo de gestión sede y estas serán compartidas con el equipo SIGA para su revisión.

9.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES

Una vez realizado el análisis de la percepción de los usuarios y demás partes interesadas se identificaron las siguientes oportunidades de mejora, donde el objetivo es que los procesos puedan seleccionar sobre ellas a las que se les vaya a dar un tratamiento de acuerdo con su viabilidad y pertinencia. Una vez escogidas, se deberán implementar las acciones necesarias para su cumplimiento.

- Es necesario mejorar la divulgación de la encuesta al momento de su aplicación, para obtener una mejor participación de todos los usuarios de la Universidad, en especial de las sedes Orinoquía, Amazonía, Caribe, Tumaco, De La Paz y el Nivel Nacional, y así se pueda lograr un resultado más certero.
- La modificación realizada a la encuesta permite evaluar de una manera más específica cada uno de los procesos, pero el instrumento solo permite la evaluación de 12 de ellos, por lo tanto, es importante evaluar la posibilidad de implementar la medición del nivel de satisfacción anual de todos los procesos o generar un instrumento que permita medir la satisfacción de los usuarios al momento preciso en que estos acceden al trámite o al servicio.
- Fortalecer los atributos del servicio en los procesos de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Divulgación de la Información Oficial, Divulgación de la Producción Académica, Gestión Financiera, Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación, Gestión de la Investigación y Creación Artística y Agenciar las Relaciones Exteriores, quienes obtuvieron un porcentaje de satisfacción por debajo de la meta establecida del 74,9%.
- Fortalecer la atención en los canales no presenciales, teniendo en cuenta que se ha venido implementando este tipo de tecnologías de la información y las cuales han dado buenos resultados para muchos usuarios al momento de acceder a los trámites y servicios.

- Mejorar la interoperatividad en los procesos para disminuir la desinformación frente a los usuarios que solicitan trámites y no tienen claridad acerca de la dependencia a la que corresponde la solicitud que están realizando
- Poner en conocimiento de la comunidad universitaria los diferentes trámites y servicios que se prestan, lo cual se puede lograr con una adecuada divulgación de la información a través de los diferentes medios de comunicación que tiene la Universidad, donde se precisen las características que tiene cada trámite y servicio para facilitar el acceso al momento de realizar la solicitud que corresponda.

10. DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Objetivo: Formular y aplicar instrumentos de gestión y actividades de comunicación y de socialización de la encuesta de satisfacción 2020 a los usuarios y demás partes interesadas con el fin de que se definan planes de acción correspondientes para mejorar los atributos del servicio en la UNAL.

Alcance: Nivel Nacional, Sedes Andinas y Sedes de Presencia en los procesos del sistema de gestión de la calidad UNAL.

Responsable: Oficina de Coordinación del SIGA UNAL.

Desarrollo:

Tabla 9. Desarrollo de las actividades para la divulgación de los resultados obtenidos

Actividad	Descripción	Medio	Resultado
<i>Divulgar los resultados de la encuesta de satisfacción</i>	Divulgar a través de la página Web del SIGA y envío de informe de resultados a las partes interesadas con el fin de concientizar para definir acciones de mejora.	Página Web del SIGA	Banners Notas / Imágenes
<i>Jornadas de Socialización con las Sedes y Procesos</i>	A través de video conferencia socializar los resultados a las Coordinaciones de calidad de cada sede con el fin de apoyar a los procesos en sedes para definir las acciones de mejora.	Página Web del SIGA	Insumos documentales

<i>Consolidar las acciones definidas en los planes de mejoramiento de los procesos</i>	Realizar sesiones colaborativas de trabajo de formulación de planes de mejoramiento sobre los resultados de la encuesta de satisfacción pertinentes.	Video conferencias / Correos	Reuniones de trabajo Correos enviados Planes de mejoramiento
<i>Evaluar el resultado de la implementación de los planes de acción</i>	Determinar el impacto que han tenido las acciones de mejora definidos como resultado de la encuesta de satisfacción.	Instrumento de medición	Medición de impactos de comunicación de la encuesta de satisfacción

Fuente: Elaboración propia SIGA con base en la tabulación de los resultados de la encuesta

11. CONCLUSIONES

- Se evidencia una mejora en el nivel de satisfacción para el año 2020 (73.23%) con respecto a la vigencia anterior (67.0%), sin embargo, es necesario fortalecer la atención de los usuarios y los atributos del servicio ya que el resultado obtenido queda a tan solo 1.67 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida (74.9%)
- Los procesos en los que se muestran un mayor nivel de satisfacción son Seguridad Social en Pensiones y Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, evidenciando un aumento significativo con respecto a la vigencia anterior. Por otro lado, los procesos que muestra el nivel más bajo de satisfacción y a los cuales se les debe prestar mayor atención y acompañamiento son los de Agenciar las Relaciones Exteriores y el proceso de Gestión de la Investigación y Creación Artística.
- Es necesario trabajar en los tiempos de respuesta de los trámites y servicios puesto que se pudo evidenciar que el atributo de oportunidad fue el que menos nivel de satisfacción tubo en las sedes con un 74%. Esto también se puede evidenciar en el análisis de las preguntas abiertas donde el 21% de los usuarios referenciaron sus sugerencias a mejorar los tiempos de respuesta frente a las comunicaciones o a la solución que se da en las dependencias al momento de acceder a un trámite o servicio.
- Es muy importante que se realice una divulgación más amplia del instrumento de satisfacción por parte de las sedes ya que la participación de algunas es muy baja y no permite realizar un análisis más certero.

- Se debe realizar una correcta divulgación de los resultados de la encuesta a las diferentes sedes y procesos con el propósito de concertar y formular oportunidades de mejora con base en los resultados para los diferentes trámites y servicios.
- Diversificar el medio o los medios para la aplicación de la encuesta de satisfacción teniendo en cuenta la posibilidad de generar instrumentos que permitan hacer la medición al momento que los usuarios acceden o finalizan los trámites y servicios

12. BIBLIOGRAFÍA

- 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.
- Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento de medición de satisfacción del usuario U.PR.15.001.13.