

Agosto de 2020

INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2020

*sig*a | sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
VICERRECTORÍA GENERAL**



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVO GENERAL	7
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4. DEFINICIONES	8
5. JUSTIFICACIÓN	9
6. DEFINICIÓN Y DISEÑO DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	10
6.1. Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción 2020	12
7. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	15
7.1. PRUEBA PILOTO CON LA METODOLOGÍA Y EL INSTRUMENTO AJUSTADO O ACTUALIZADO	15
7.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020 - UNAL	16
8. PROCESAR LOS DATOS OBTENIDOS DE LA HERRAMIENTA APLICADA	18
8.1. Resultados Generales	18
8.1.1. Atributos del Servicio	25
8.1.1.1. Confiabilidad:	25
8.1.1.2. Oportunidad:	28
8.1.1.3. Disponibilidad y accesibilidad de la información:	29
8.1.1.4. Amabilidad - Empatía:	33
8.1.2. Resultados de análisis de atributos por Sedes:	35
8.1.2.1. Confiabilidad:	36
8.1.2.2. Oportunidad	36
8.1.2.3. Disponibilidad y Accesibilidad	37
8.1.2.4. Amabilidad y Empatía	38
8.1.2.5. Trámites en Línea:	38
8.1.3. Calificación General de la Satisfacción de los Usuarios	40
8.1.3.1. Comparativa encuesta del año 2019 y encuesta del año 2020	41
8.1.3.2. Respecto a la evaluación de la satisfacción con los servicios ofrecidos por las sedes	42



8.1.5.	Satisfacción general por grupo de interés:	43
8.1.6.	Resultados de satisfacción general por Sede	44
8.1.6.1.	Estudiantes:	44
8.1.6.2.	Docentes:	46
8.1.6.3.	Administrativos	47
8.1.6.4.	Contratistas	49
8.1.6.5.	Egresados	50
8.1.6.6.	Pensionados	52
8.1.6.7.	Admitidos	53
8.1.7.	Satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia	54
8.1.8.	Resultados Preguntas Abiertas	54
8.1.8.1.	Clasificación de las sugerencias por Sede:	56
8.1.8.2.	Clasificación de las sugerencias en general:	58
9.	LEVANTAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	59
9.1.	OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES:	59
9.2.	ACCIONES QUE CONTRIBUYAN AL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO PARA 2020	61
9.3.	DEFINIR NUEVA META DE LA ENCUESTA PARA 2020 Y 2021	63
9.3.1.	Resultados de la encuesta:	63
9.3.1.1.	Atributos del Servicio	63
9.3.1.2.	Satisfacción General de Usuarios	63
9.3.1.3.	Análisis de la meta de la Encuesta de Satisfacción	64
10.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021	66
11.	CONCLUSIONES	67
12.	RECOMENDACIONES	69
13.	BIBLIOGRAFÍA	70
14.	ANEXOS	71



Índice de Graficas

Grafica 1: Enlace Web para acceso a Encuesta de Satisfacción 2020.	16
Grafica 2: Sede que hace parte.	20
Grafica 3: Relación con la Universidad.	21
Grafica 4: Nivel de satisfacción frente a los trámites o servicios que ha accedido.	22
Grafica 5: A través de qué medios de información accedió a los trámites y servicios.	24
Grafica 6: 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.	26
Grafica 7: La dependencia o área que le atendió, brindó los servicios y las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil.	29
Grafica 8: La información proporcionada por la dependencia o servidor que le atendió fue clara, completa y de fácil comprensión.	30
Grafica 9: ¿La información proporcionada por la dependencia o servidor que le atendió fue clara, completa y de fácil comprensión?	30
Grafica 10: ¿La información para acceder a los trámites y servicios fue de fácil acceso?	31
Grafica 11: ¿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?	33
Grafica 12: Los servidores que le atendieron fueron amables, respetuosos y comprensibles.	34
Grafica 13: Confiabilidad.	36
Grafica 14: Oportunidad.	37
Grafica 15: Disponibilidad y Accesibilidad.	37
Grafica 16: Amabilidad Y Empatía.	38
Grafica 17: ¿Califique la satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia?	39
Grafica 18: Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia.	40
Grafica 19: ¿Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia?	41
Grafica 20: Comparativo de Satisfacción General 2019-2020.	42
Grafica 21: Satisfacción con los servicios ofrecidos por Sede.	43
Grafica 22: Satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia por grupo de interés.	44
Grafica 23: Satisfacción General - Estudiantes.	45



Grafica 24: Satisfacción General-Docentes.	46
Grafica 25: Satisfacción General-Administrativos.....	48
Grafica 26: Satisfacción General-Contratistas.	49
Grafica 27: Satisfacción General-Egresados.	51
Grafica 28: Satisfacción General-Pensionados	52
Grafica 29: Satisfacción General-Admitidos.	53
Grafica 30: Sugerencias	55
Grafica 31: Numero de Felicitaciones.....	56
Grafica 32: Numero de Sugerencias.....	57
Grafica 33: Numero de Reclamos	57
Grafica 34: Grupos de afinidad con mayor registro.....	58
Grafica 35 Satisfacción general de los usuarios	64



Índice de Tablas.

Tabla 1 Población considerada para la encuesta	11
Tabla 2 Muestra calculada	11
Tabla 3: Número de respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción 2020.	17
Tabla 4: Tamaño de la Muestra.....	18
Tabla 5 : A través de qué medios de información accedió a los trámites y servicios.	24
Tabla 6: 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.	26
Tabla 7: Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza.	27
Tabla 8: ¿Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza?	27
Tabla 9: La dependencia o área que le atendió, brindó los servicios y las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil.	28
Tabla 10: La información para acceder a los trámites y servicios fue de fácil acceso.	31
Tabla 11: 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.....	32
Tabla 12: Los servidores que le atendieron fueron amables, respetuosos y comprensibles.....	34
Tabla 13: Resultado total evaluación atributos.	35
Tabla 14: Califique la satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia.....	39
Tabla 15: ¿Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia?	41
Tabla 16: Satisfacción General - Estudiantes.....	45
Tabla 17: Satisfacción General-Docentes.	47
Tabla 18: Satisfacción General-Administrativos.	48
Tabla 19: Satisfacción General-Contratistas.	50
Tabla 20: Satisfacción General-Egresados.....	51
Tabla 21: Satisfacción General-Pensionados	52
Tabla 22: Satisfacción General-Admitidos	53
Tabla 23: Satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia.....	54
Tabla 24: Mencione las sugerencias que considera se deben tener para mejorar los servicios de la Universidad Nacional de Colombia.	55
Tabla 25 Resultados de la satisfacción de los usuarios.....	64



1. INTRODUCCIÓN

El orden Constitucional establece como fin esencial del Estado el “El Servicio Al ciudadano” y en concordancia con este precepto, la Universidad Nacional de Colombia con el objeto de verificar el desempeño de sus “atributos del buen servicio” por parte de nuestros servidores, realiza la medición de la percepción de los usuarios; a través de la encuesta de satisfacción, la cual es una herramienta que permite identificar las oportunidades de mejora 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 los diferentes procesos y sedes.

Esta encuesta permite recopilar opiniones acerca de fortalezas y debilidades de los trámites y servicios que presta la Universidad, tendientes a asegurar las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas.



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. Analizar de manera particular por sedes, la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia.
- 3.2. Evaluar el desempeño de la UNAL frente a los atributos de servicio definidos.
- 3.3. Priorizar los factores que fortalecen la relación con los usuarios y demás partes interesadas objeto de estudio.
- 3.4. Identificar oportunidades de mejora a los procesos respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios y demás partes interesadas objeto de estudio.
- 3.5. 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 a la herramienta de medición de la satisfacción que se le aplica.



5. JUSTIFICACIÓN

Las encuestas de satisfacción brindan a las organizaciones la oportunidad de conocer las opiniones de sus usuarios y/o partes interesadas con respecto a productos y/o servicios entregados por la organización, y de esta forma tomar decisiones acertadas con respecto a los interesados; estas encuestas permiten entender mejor a sus usuarios y demás partes interesadas, sus necesidades y expectativas, facilitando la identificación de oportunidades de mejora para fortalecer la prestación del servicio al reconocer fortalezas y debilidades.

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

Con lo anterior es claro que para la Universidad Nacional de Colombia resulta relevante conocer cuál es la percepción de los usuarios con respecto a los servicios prestados en función de los “Atributos del servicio” y por tanto se requiere establecer una metodología y un instrumento ágil que permita recopilar las opiniones que sean una de las fuentes de información para la mejora continua.

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

La encuesta de satisfacción permite recopilar la información acerca de la percepción de los usuarios para los siguientes atributos del servicio: *confiabilidad, oportunidad, disponibilidad y accesibilidad a la información, amabilidad-empatía*; en vista de lo anterior, se definen los criterios de evaluación de estos atributos, a partir de escalas de medición de satisfacción normalmente empleadas y la bibliografía consultada, se decidió utilizar una escala siguiendo el modelo “Likert”, en la cual se consideran los siguientes criterios de evaluación, con esto se busca mayor precisión en las respuestas por parte de los usuarios¹:

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

La muestra fue calculada a partir de la siguiente formula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población.

p= Variabilidad positiva

q= Variabilidad negativa

Z= nivel de confianza

¹ Instituto Andaluz de Tecnología-CEX Centros de Excelencia. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. 2007

i= error

La población considerada es la siguiente:

Tabla 1 Población considerada para la encuesta

Estudiantes matriculados *	53.304
Administrativos (planta) **	3.036
Docentes ***	3.113

* Tomado de: <http://estadisticas.unal.edu.co/home/> (Recuperado en Abril de 2020)

** Tomado de: <http://personal.unal.edu.co/gestion-de-la-informacion/gestion-de-la-informacion.html> (Recuperado Abril de 2020)

Aplicando la formula anterior para cada uno de los grupos de interés, se obtiene la siguiente muestra:

Tabla 2 Muestra calculada

Estudiantes	381
Docentes	342
Administrativos	341
TOTAL	1064

Fuente: Encuesta de Satisfacción 2020

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).



6.1. Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción 2020

Corresponde al descriptivo de la metodología del estudio de percepción de los usuarios del año 2019 a través de “encuesta de satisfacción 2020” de la Universidad Nacional de Colombia se ha definido la siguiente:

OBJETIVO	Dar conocer la percepción general de Los usuarios con respecto a la calidad de los trámites y servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia.
MEDIO DE APLICACIÓN	Encuesta de satisfacción de los usuarios
TIPO DE ENCUESTA	Según Objetivo: Descriptiva Según las preguntas: Selección múltiple Según medio de captura: Encuesta Web
POBLACIÓN OBJETO	Hombres o mujeres mayores de 18 años (puede haber estudiantes menores de 18 años) de los 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"> • Amazonia • Caribe • De la Paz • Medellín • Manizales • Palmira • Orinoquia • Tumaco • Nivel Nacional



<p>METODOLOGÍA</p>	<p>La Encuesta de satisfacción del usuario se distribuye y se hace disponible de manera temporal por medio web en: “google/encuestas” para su diligenciamiento por parte de la población objeto de la Universidad Nacional de Colombia.</p> <p>La tabulación de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios se realizará de acuerdo con la información suministrada en procedimientos documentos internos de la Universidad Nacional de Colombia.</p>		
<p>MUESTREO</p>	<p>Probabilístico, Estratificado Nivel de confianza: 95%; Z=1,96 Error de estimación 5%</p>		
<p>CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</p>	<p>Variable cuantitativa, por estimación de proporciones, población finita:</p> $n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$	<p>n = Tamaño de la muestra N = Tamaño de la población. p= Variabilidad positiva: 50% q= Variabilidad negativa: 50% Z= Nivel de confianza i= error</p>	
<p>INFORMACIÓN DE ENTRADA. Fuente:</p> <p>http://estadisticas.unal.edu.co/home/ http://personal.unal.edu.co/</p>	<p>Docentes</p>	<p>Administrativos</p>	<p>Estudiantes Matriculados</p>
<p>TAMAÑO DE LA MUESTRA</p>	<p>3.113</p>	<p>3.036</p>	<p>53.304</p>
<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p>	<p>342</p>		
<p>ESCALA</p>	<p>341</p> <p>381</p> <p>Confiabilidad, Oportunidad, Disponibilidad y Accesibilidad de la información, Amabilidad y Empatía, Trámites en Línea y Calificación general respecto a la prestación de trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala (Muy satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho – ni Insatisfecho, Insatisfecho, Muy Insatisfecho), donde “Muy Insatisfecho” es la valoración más baja y “Muy satisfecho” la valoración más alta en la percepción de satisfacción frente al trámite y servicio prestado. 		
<p>VARIABLES DE CAMPO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de los trámites y servicios prestados. • Imparcialidad en las respuestas. • Tiempo de respuesta. 		



META DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • $\geq 74,9\%$ periodo 2019, (esto es, para mediciones con rangos superiores de valoración según escala de “satisfecho” y “muy satisfecho”).
CANAL DE RECOLECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico – https://docs.google.com/forms
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: 03/04/2020 Fin: 30/04/2020
USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad universitaria: Docentes, Estudiantes, Egresados, Administrativos, Contratistas, Pensionados. • Comunidad externa: Ciudadanos.
DEPENDENCIA RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> • VICERRECTORÍA GENERAL – UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
ROL RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> • ASESOR: ING. GLORIA INÉS CARDONA



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

7.1. PRUEBA PILOTO CON LA METODOLOGÍA Y EL INSTRUMENTO AJUSTADO O ACTUALIZADO

Se realiza prueba piloto con la metodología y el instrumento ajustado o actualizado, a través de las siguientes actividades:

Actividad	Descripción	Registro
Revisión y actualización del instrumento de encuesta de satisfacción	1. Se revisan los resultados de la “Encuesta de satisfacción 2019” y se identifica la necesidad de ajustar los criterios de selección a la pregunta “cuál es su nivel de satisfacción frente a los trámites o servicios que ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia”.	Encuesta de satisfacción 2019.
	2. Se realiza ficha técnica de encuesta de satisfacción, donde se incluye la Sede De La Paz para la aplicación de la encuesta en sus usuarios.	Ficha técnica de encuesta de satisfacción.
	3. Elaboración del formulario a través de plantilla google en el siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/1Zy_dKsDgRzP_pUGAIzmV52lo8AZDOIMZmTgSnRP8-Ko/edit?usp=forms_home&ths=true	Plantilla docs.google.com/forms
	4. Se ajustan los objetivos específicos de la encuesta de satisfacción incluyendo: a) Identificar oportunidades de mejora a los procesos respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios y demás partes interesadas objeto de estudio. b) 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.	Encuesta de satisfacción 2020.
Prueba Piloto de la encuesta de satisfacción	1. Se realiza prueba piloto (04/03/2020) con el equipo técnico del SIGA UNAL, se realizan ajustes de forma y fondo 2. Se realizan ajustes de imagen para la socialización de la encuesta a los usuarios y demás partes interesadas. 3. Se aprueba por parte de coordinación del SIGA su aplicación en la fecha estimada.	Correo electrónico de socialización de prueba piloto.

7.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020 - UNAL

El diligenciamiento de la encuesta se realizó vía internet, a través de formulario realizado en docs.google.com/forms, con enlace (Ver imagen 01) desde el dominio @unal.edu.co en Nivel Nacional y Sedes; El formulario fue enviado a través de correo postmaster_unal@unal.edu.co el día 03 de abril de 2020 teniendo en cuenta las bases de datos de los usuarios y partes interesadas (Docentes, Estudiantes, Egresados, Administrativos, Contratistas, Pensionados) disponible desde el Nivel Nacional con alcance a las sedes. Se realiza nueva publicación de la encuesta al 14 de abril de 2020 para recordar la actividad a las partes interesadas.

Grafica 1: Enlace Web para acceso a Encuesta de Satisfacción 2020.



Fuente: Oficina de Coordinación SIGA UNAL.

Se finaliza la encuesta de satisfacción el día 30 de abril de 2020, obteniéndose 1089 registros de participación, el número de respuestas obtenidas en el período de tiempo indicado es el siguiente:

Tabla 3: Número de respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción 2020.

Relación con la Universidad	Respuestas	%
Administrativo	120	11,0%
Admitido	6	0,6%
Aspirante	0	0,0%
Contratista	68	6,2%
Docente	83	7,6%
Egresado	15	1,4%
Estudiante	789	72,5%
Exalumno	3	0,3%
Pensionado	5	0,5%
TOTAL	1089	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción 2020

Con lo anterior se llevan a cabo las siguientes etapas:

- Realizar el análisis cuantitativo:** Tabular y analizar los resultados de la encuesta de satisfacción por cada uno de los atributos del servicio, la percepción general y la tabulación a la pregunta abierta.
- Realizar el análisis Cualitativo:** Realizar informe para registro de la identificación de las oportunidades de mejora, resultado del análisis de datos.
- Publicar resultados a las partes interesadas a través de página web <http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/componentes-transversales> .
 - Socializar con los procesos correspondientes, los resultados del análisis cuantitativo y cualitativo y las oportunidades de mejora identificadas, para concertar y formular los posibles planes de mejoramiento.
 - Los resultados de las encuestas serán enviados a las diferentes sedes, con el propósito de concertar y formular oportunidades de mejora que se consideren adecuadas, de acuerdo a los resultados para los diferentes servicios

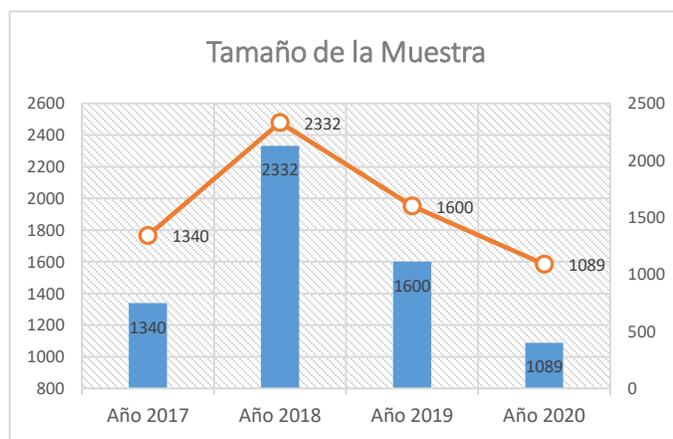
8. PROCESAR LOS DATOS OBTENIDOS DE LA HERRAMIENTA APLICADA

8.1. Resultados Generales

a) Numero de respuestas en la encuesta de satisfacción:

De acuerdo a la ficha técnica de la encuesta de satisfacción, se tenía contemplado una muestra de 1.064 respuestas, cumpliéndose el tamaño de la muestra para el estudio del año 2019 y periodo de aplicación del instrumento de medición el año 2020, sin embargo, se observa una disminución de la participación del 32% respecto al año 2019.

Tabla 4: Tamaño de la Muestra.



Año	Tamaño de la muestra
2017	1340
2018	2332
2019	1600
2020	1089



b) ¿Indique de qué Sede hace parte usted?

La participación de la comunidad universitaria en las diferentes sedes dio su aporte a la mejora continua a través de la encuesta de satisfacción, se obtuvo participación en mayor proporción en la Sede Bogotá 52%, disminuyendo la participación en 3% frente a la medición del año 2019, seguido de la comunidad universitaria de la Sede Medellín con el 26% que aumento en un 4% respecto a la medición del año 2018 a través de la encuesta de satisfacción 2019, por lo cual de resaltar en las Sedes que disminuyo la participación.

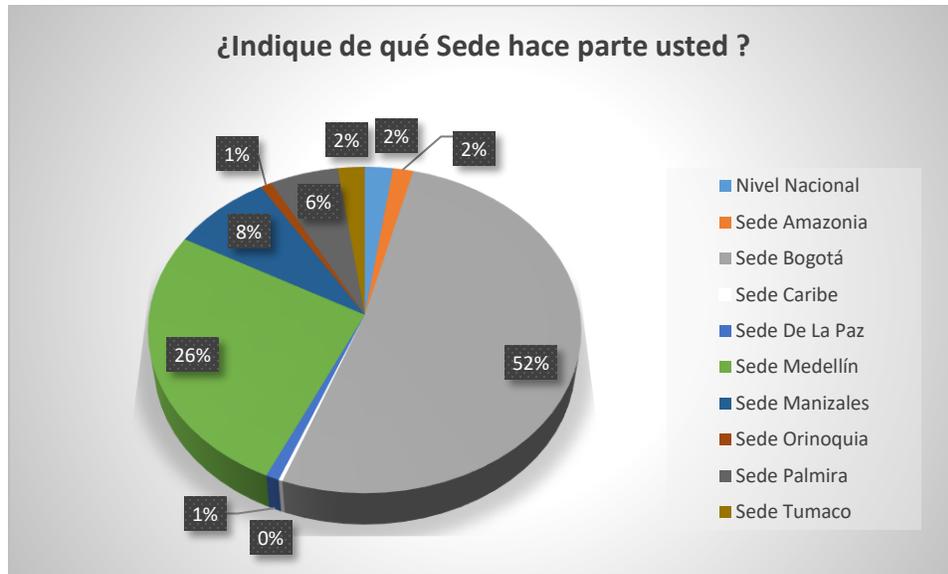
Lo anterior es consistente con el tamaño y cobertura que tienen las diferentes Sedes con las que la Universidad Nacional de Colombia hace presencia en el país. Las Sedes de frontera que venían presentando bajo nivel de participación, sin embargo, para la encuesta de satisfacción de 2020, se reconoce la mayor participación desde Sede Tumaco, Amazonia y la participación de la Sede de La Paz.

Tabla 5: Distribución por Sedes.

Indique de qué Sede hace parte usted?	Respuestas	%
Nivel Nacional	25	2,3%
Sede Amazonia	18	1,7%
Sede Bogotá	563	51,7%
Sede Caribe	3	0,3%
Sede De La Paz	10	0,9%
Sede Medellín	286	26,3%
Sede Manizales	89	8,2%
Sede Orinoquia	10	0,9%
Sede Palmira	61	5,6%
Sede Tumaco	24	2,2%
TOTAL	1089	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción 2020

Grafica 2: Sede que hace parte.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.

c) Relación con la Universidad:

En cuanto al tipo de usuarios que dieron respuesta a la encuesta, se obtuvo participación en mayor proporción del grupo de estudiantes, que en la actual medición representa el 72,5%, sin embargo, en comparación con la medición del año 2019, la participación ha caído en un 17,5%; el personal administrativo obtuvo una participación del 11,0% y docentes con el 7.6%, no obstante, la participación en estas partes interesadas también descendió.

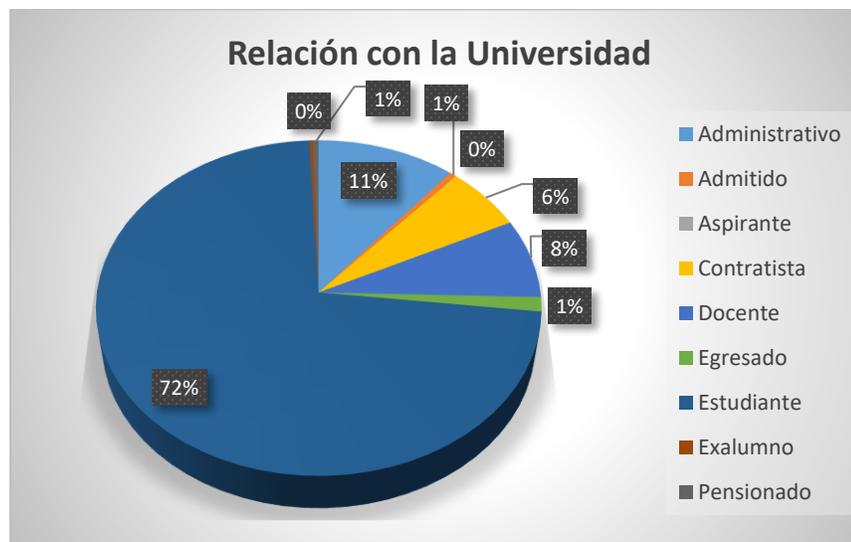


Tabla 6: Relación con la Universidad.

Relación con la Universidad	Respuestas	%
Administrativo	120	11,0%
Admitido	6	0,6%
Aspirante	0	0,0%
Contratista	68	6,2%
Docente	83	7,6%
Egresado	15	1,4%
Estudiante	789	72,5%
Exalumno	3	0,3%
Pensionado	5	0,5%
TOTAL	1089	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción 2020

Grafica 3: Relación con la Universidad.

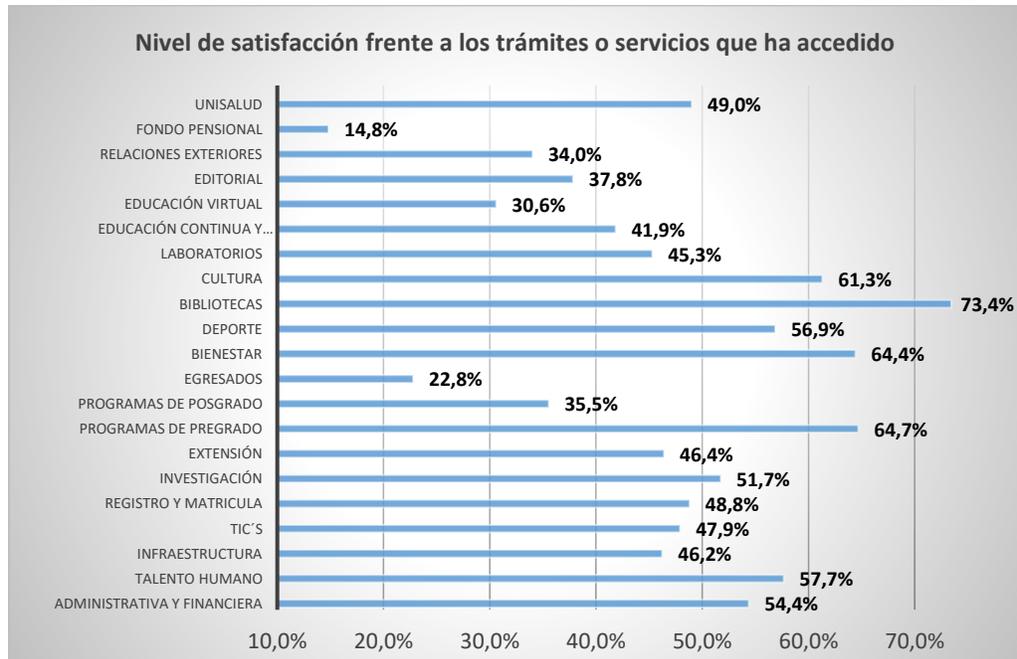


Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.

- d) ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a los trámites o servicios que ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia?

Se incluye como componente de medición la evaluación específica por cada trámite o servicio a los que ha accedido el usuario por dependencia, se destacan los trámites o servicios de “Bibliotecas” con un 73,4% de nivel de satisfacción, seguido de Bienestar 64,4% y de Programas de Posgrado con el 64,7%, y con el menor nivel de satisfacción se encuentra Fondo Pensional 14,8% y de “Egresados” con el 22,8%. Ver Anexo 1 “Nivel de satisfacción frente a los trámites o servicios que ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia”.

Grafica 4: Nivel de satisfacción frente a los trámites o servicios que ha accedido.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.



e) A través de qué medios de información accedió a los trámites y servicios

Para la medición realizada el año 2020, el medio a través del cual los usuarios acceden a los trámites y servicios dejó de ser el medio “presencial” que traía una participación del 57,2% al año 2019, cayendo al 26,4%, en el presente estudio de percepción del año 2019, pasa a ser el correo electrónico el principal medio de acceso a los trámites y servicios con 37,1%, considerando que los registros de participación en esta pregunta se mantuvieron entre estos dos periodos de estudio.

Esto permite concluir que la universidad fortaleció la accesibilidad, los trámites y servicios a través de “Correo Electrónico” facilitando el acceso, atribuible a la situación de pandemia que se presentó en el periodo de evaluación, el cual pudo influir en el cambio de medio de accesibilidad a los trámites y servicios; el siguiente medio de acceso corresponde es la “Pagina Web” con el 18,5% de uso entre la población objeto de estudio; el canal telefónico aumento 3% creciendo al 14,5% frente al periodo anterior, ante esta situación la comunidad universitaria hace mayor participación a través de las tecnologías de la información a las cuales los esfuerzos de inversión y mejoramiento que realice la universidad se deberán enfocar en los próximos periodos.

Los canales telefónico y escrito, continúan presentando porcentaje de usabilidad muy bajos, por cuanto es importante considerar que el uso de tecnologías de la información y comunicación, han relegado los medios tradicionales, por lo que el enfoque y los esfuerzos de inversión y mejoramiento que haga la universidad en los canales de acceso, se deben priorizar aquellos que presentan mayor usabilidad. Para más detalle por Sedes, consultar el desempeño de los diferentes medios de comunicación en el Anexo No 2 Tabulación del uso de los medios de información para acceder a trámites y servicios en la Universidad Nacional de Colombia. El correo electrónico, la atención presencial y la página web, son clave para mejorar la comunicación y accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios.

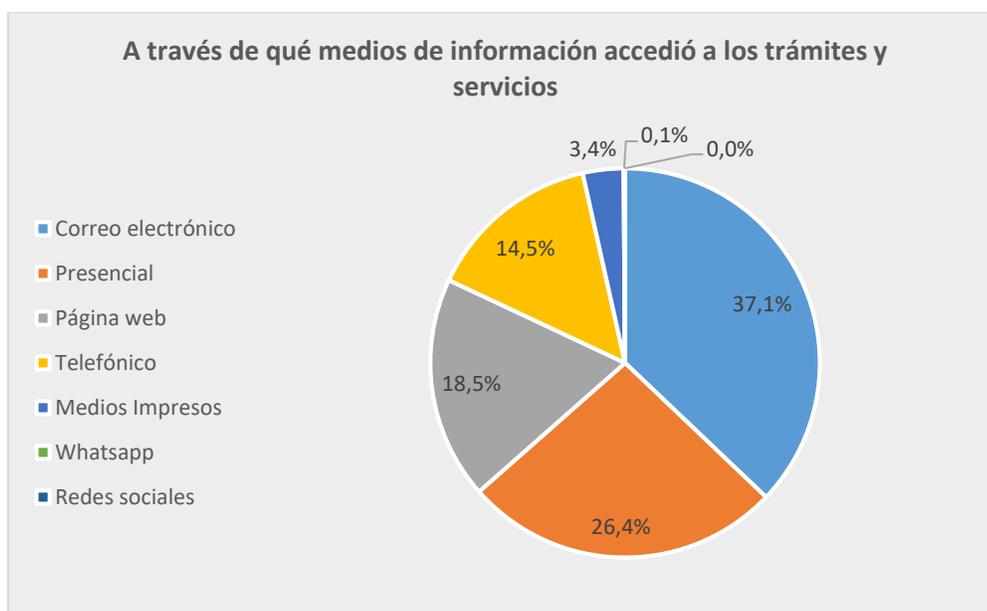


Tabla 5 : A través de qué medios de información accedió a los trámites y servicios.

Uso de Medios de información	Respuestas	%
Correo electrónico	913	37,1%
Presencial	649	26,4%
Página web	455	18,5%
Telefónico	357	14,5%
Medios Impresos	83	3,4%
WhatsApp	2	0,1%
Redes sociales	1	0,0%
Total	2460	100,0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción 2020

Grafica 5: A través de qué medios de información accedió a los trámites y servicios.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.

8.1.1. Atributos del Servicio

Las preguntas que conforman la encuesta, están diseñadas para evaluar la percepción de los usuarios frente a los atributos de servicios institucionales, entendido como las características que identifica y diferencia los servicios que se prestan en la Universidad Nacional de Colombia. A continuación, se presenta el análisis de las respuestas obtenidas para cada uno de los atributos en para la medición de percepción del año 2020:

8.1.1.1. Confiabilidad:

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

- ¿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?
 - ¿Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza?
- a) ¿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?:

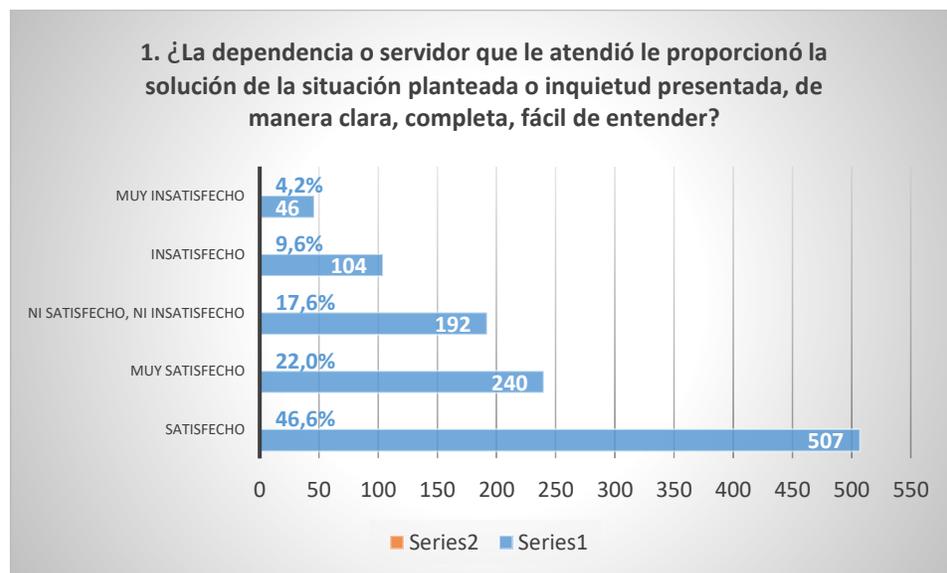
El 46,6% (507) y el 22% (240), siendo para la Universidad el 68,60% de usuarios, manifiesta encontrarse “satisfecho” o “muy satisfecho” con la dependencia o servidor que le tendió, le proporciono la solución a la situación planteada o inquietud presentada de manera clara, completa y fácil de entender; respecto a “insatisfecho” se identifica con un 9,6% y “muy insatisfecho” con el 4,2%

Tabla 6: 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.

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.	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	68,60%
Satisfecho	507	46,6%		
Muy satisfecho	240	22,0%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	192	17,6%		
Insatisfecho	104	9,6%		
Muy Insatisfecho	46	4,2%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Encuesta de Satisfacción 2020

Grafica 6: 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.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.

b) ¿Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza?:

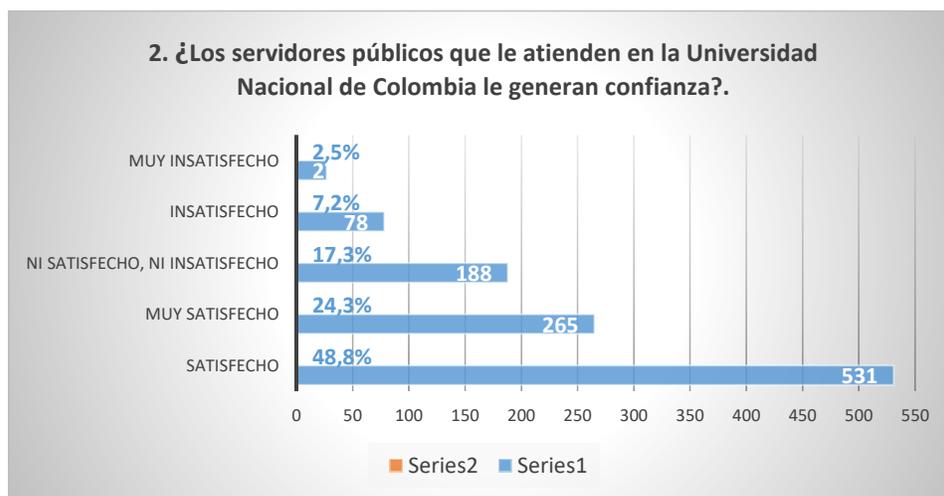
Frente a la confianza que genera los servidores públicos a los usuarios del estudio, la proporción definida como “satisfecho” se encuentra en el 48,8% y la proporción definida como “muy satisfecho” se encuentra en el 24,3%, para la Universidad el 73,09% de usuarios manifiesta encontrarse “satisfecho” o “muy satisfecho” y su percepción frente a los servidores públicos les generan confianza al momento de brindarle el trámite o servicio solicitado.

Tabla 7: Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza.

2. Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza.	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	73,09%
Satisfecho	531	48,8%		
Muy satisfecho	265	24,3%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	188	17,3%		
Insatisfecho	78	7,2%		
Muy Insatisfecho	27	2,5%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.

Tabla 8: ¿Los servidores públicos que le atienden en la Universidad Nacional de Colombia le generan confianza?



Fuente: Tabulación de la “Encuesta de Satisfacción 2020”.

8.1.1.2. Oportunidad:

Corresponde al nivel con el que se brinda un servicio en el tiempo pactado y se resuelven los trámites y servicios de forma ágil.

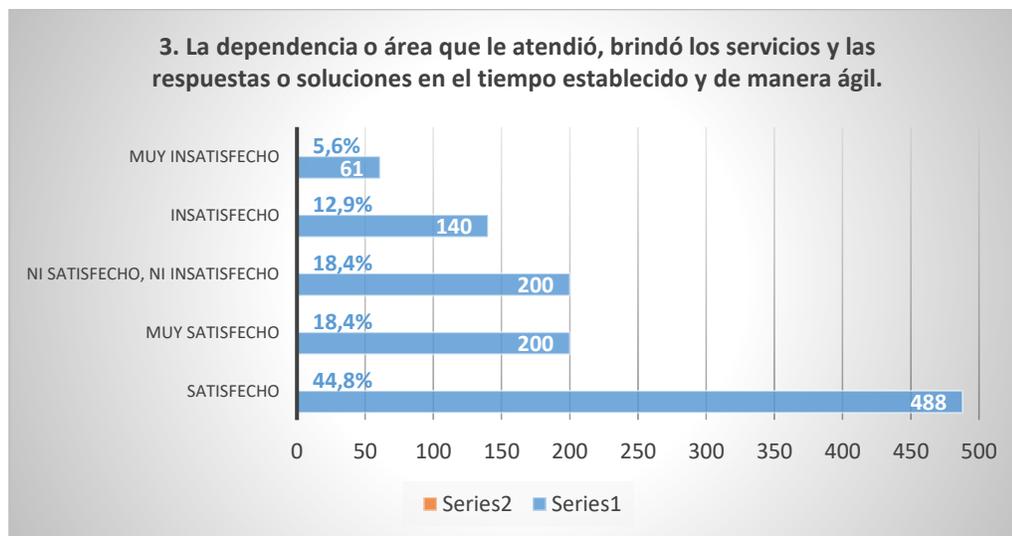
En vista de lo anterior, la encuesta desarrolló la pregunta “¿La dependencia o área que le atendió, brindó los servicios y las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil?”, el 18,4% se considera “muy satisfecho” y el 44,8% como “satisfecho” que consideran que las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil. Respecto a la medición del periodo 2019 correspondiente a la percepción del año 2018, se identifica una caída de 11,72% en la satisfacción del entendido de “Oportunidad”, por lo cual se puede inferir que el usuario ha identificado situaciones de incumplimiento en el tiempo pactado para resolver los trámites y servicios de forma ágil, atención para tener clara su respuesta.

Tabla 9: La dependencia o área que le atendió, brindó los servicios y las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil.

3. La dependencia o área que le atendió, brindó los servicios y las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil.	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	63,18%
Satisfecho	488	44,8%		
Muy satisfecho	200	18,4%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	200	18,4%		
Insatisfecho	140	12,9%		
Muy Insatisfecho	61	5,6%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020.

Grafica 7: La dependencia o área que le atendió, brindó los servicios y las respuestas o soluciones en el tiempo establecido y de manera ágil.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.

8.1.1.3. Disponibilidad y accesibilidad de la información:

Está asociado a la información que se proporciona, evaluando si ésta es oportuna, veraz, completa y si se encuentra disponible en medios y formatos accesibles para el solicitante.

El análisis de este atributo se evaluó a través de tres (3) preguntas, así:

- ¿La información proporcionada por la dependencia o servidor que le atendió fue clara, completa y de fácil comprensión?:

El 20,4% se considera “muy satisfecho”, el 48% como “satisfecho”, para un total de nivel de satisfacción del 68,41%, mientras tanto el 12,8% de la muestra se encuentra en el nivel de insatisfacción. Respecto a la medición del año 2019 que realiza la medición de la percepción de los usuarios del año 2018, se evidencia una caída en un 9,09%.

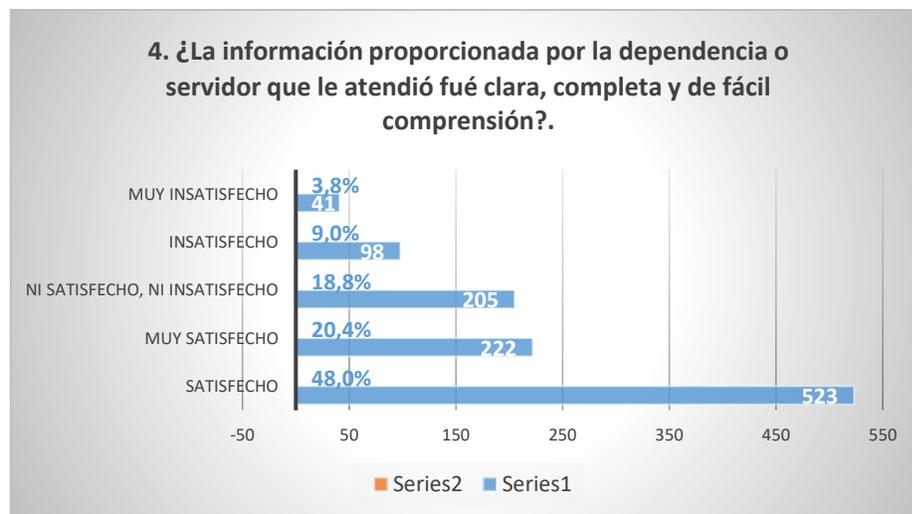
En vista de lo anterior, sigue siendo necesario para la Universidad, fortalecer la comunicación con los usuarios, teniendo en cuenta los canales y los mensajes transmitidos de tal forma que la disponibilidad y la accesibilidad mejoren su desempeño.

Grafica 8: La información proporcionada por la dependencia o servidor que le atendió fue clara, completa y de fácil comprensión.

4. La información proporcionada por la dependencia o servidor que le atendió fue clara, completa y de fácil comprensión.	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	68,41%
Satisfecho	523	48,0%		
Muy satisfecho	222	20,4%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	205	18,8%		
Insatisfecho	98	9,0%		
Muy Insatisfecho	41	3,8%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020.

Grafica 9: ¿La información proporcionada por la dependencia o servidor que le atendió fue clara, completa y de fácil comprensión?



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.

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

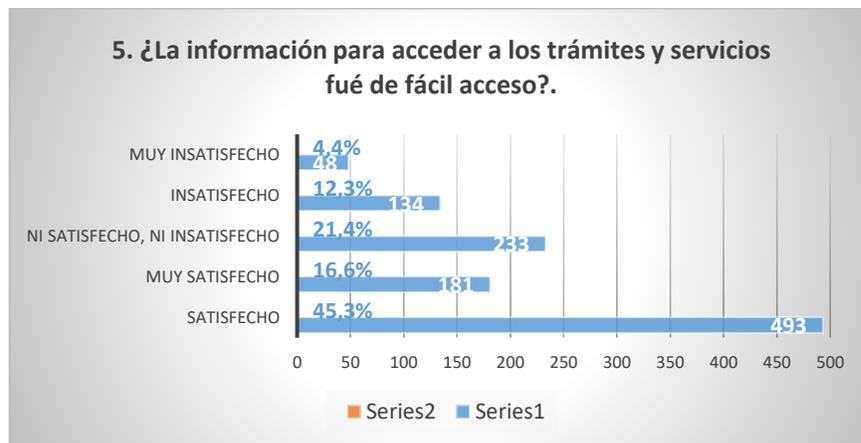
El 16,6% se considera “muy satisfecho”, el 45,3% como “satisfecho”, para un total de nivel de satisfacción del 61,89%, mientras tanto el 16,7% de la muestra se encuentra en el nivel de insatisfacción. Este criterio presenta caída en la percepción de los usuarios de 11,09%, que se suman al inconformismo para acceder a la información de los trámites y servicios.

Tabla 10: La información para acceder a los trámites y servicios fue de fácil acceso.

5. La información para acceder a los trámites y servicios fue de fácil acceso.	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	61,89%
Satisfecho	493	45,3%		
Muy satisfecho	181	16,6%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	233	21,4%		
Insatisfecho	134	12,3%		
Muy Insatisfecho	48	4,4%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020.

Grafica 10: ¿La información para acceder a los trámites y servicios fue de fácil acceso?



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.



- 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 y fueron acordes a sus necesidades?:

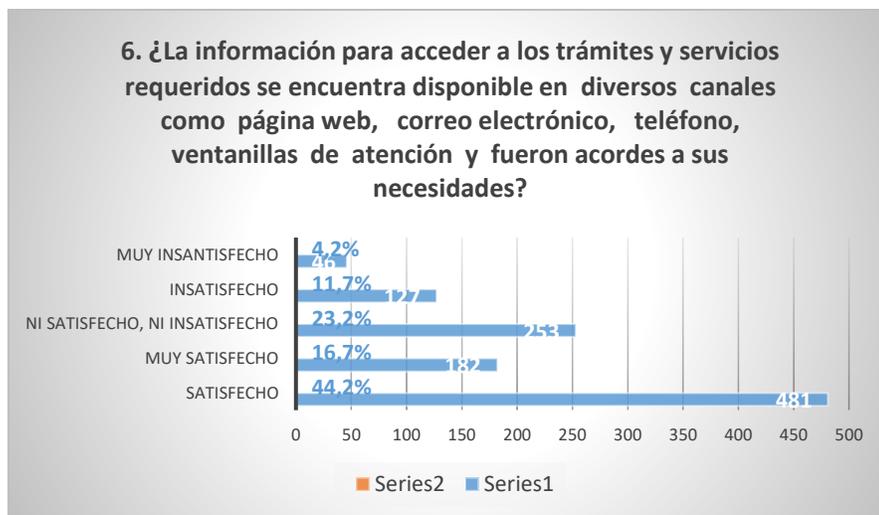
El 16,7% se considera “muy satisfecho”, el 44,2% como “satisfecho”, para un total de nivel de satisfacción del 60,88%, mientras tanto el 15,9% de la muestra se encuentra en el nivel de insatisfacción. Respeto a la medición de percepción de los usuarios del periodo 2019, la medición del año 2020 evidencia caída del 20% en la satisfacción frente a la disponibilidad de la información.

Tabla 11: 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.

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	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	60,88%
Satisfecho	481	44,2%		
Muy satisfecho	182	16,7%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	253	23,2%		
Insatisfecho	127	11,7%		
Muy Insatisfecho	46	4,2%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020.

Grafica 11: ¿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?



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020.

8.1.1.4. Amabilidad - Empatía:

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.

A la pregunta “¿Los servidores que le atendieron fueron amables, respetuosos y comprensibles?” De manera general se obtuvo una satisfacción del 77,32% (satisfecho 47,9%, y muy satisfecho 29,4%), con respecto a la medición del año 2019, donde se obtuvo el 81,8%, perdiendo 4,48% en la medición de percepción realizada en el año 2020.

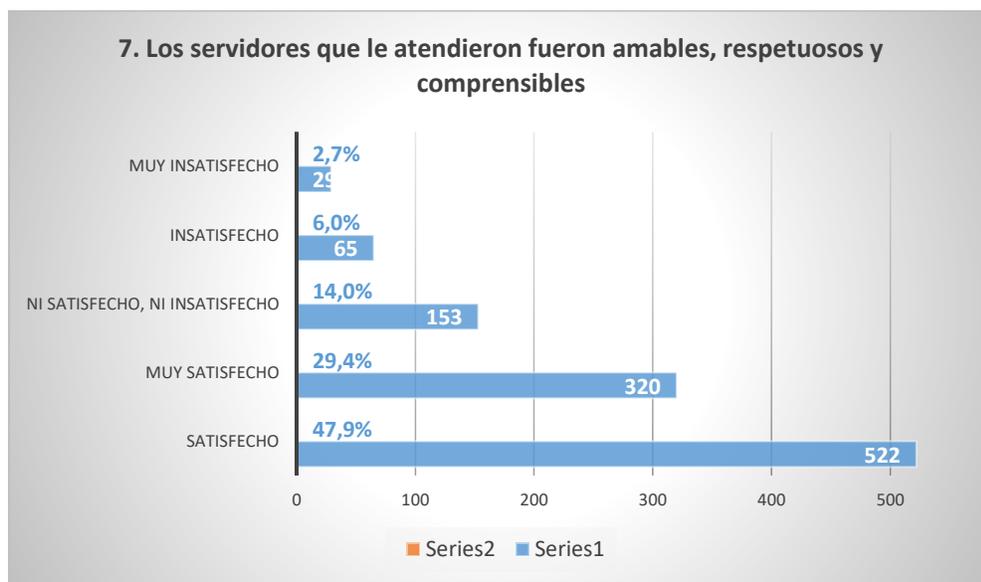


Tabla 12: Los servidores que le atendieron fueron amables, respetuosos y comprensibles.

7. Los servidores que le atendieron fueron amables, respetuosos y comprensibles	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	77,32%
Satisfecho	522	47,9%		
Muy satisfecho	320	29,4%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	153	14,0%		
Insatisfecho	65	6,0%		
Muy Insatisfecho	29	2,7%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020.

Grafica 12: Los servidores que le atendieron fueron amables, respetuosos y comprensibles.



Fuente: Tabulación de la “Encuesta de satisfacción 2020”.

A continuación, se visualiza la calificación total para los cuatro (4) atributos de servicios definidos en la Universidad Nacional; la siguiente tabla permite concluir que el atributo mejor calificado (satisfecho y muy satisfecho) corresponde a “Amabilidad y Empatía” con un resultado del 77,32%, sin embargo, este presenta una diferencia negativa de 3,98%, ya que, en el periodo medido de 2018, este atributo arroja como resultado un 81.8%. Ver detalle tabla 13.

Tabla 13: Resultado total evaluación atributos.

RESULTADO TOTAL EVALUACIÓN ATRIBUTOS												
CRITERIO DE EVALUACIÓN	CONFIABILIDAD (Pregunta 1 y 2)			OPORTUNIDAD (Pregunta 3)			DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN (Pregunta 4, 5 y 6)			AMABILIDAD Y EMPATIA (Pregunta 7)		
	VALOR	%	NIVEL DE SATISFACCIÓN	VALOR	%	NIVEL DE SATISFACCIÓN	VALOR	%	NIVEL DE SATISFACCIÓN	VALOR	%	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Satisfecho	1038	47,7%	70,84%	488	44,8%	63,18%	1497	45,8%	63,73%	522	47,9%	77,32%
Muy satisfecho	505	23,2%		200	18,4%		585	17,9%		320	29,4%	
Ni satisfecho, ni insatisfecho	380	17,4%		200	18,4%		691	21,2%		153	14,0%	
Insatisfecho	182	8,4%	11,7%	140	12,9%	18,5%	359	11,0%	15,1%	65	6,0%	8,6%
Muy Insatisfecho	73	3,4%		61	5,6%		135	4,1%		29	2,7%	
TOTAL	2178	100%		1089	100%		3267	100%		1089	100%	

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020.

8.1.2. Resultados de análisis de atributos por Sedes:

En el anexo 4 “Resultado total evaluación de atributos por Sede”, el cual resume los resultados por atributos y por sedes, permite ver de manera más clara aquellas sedes en las cuales se obtuvieron mayores resultados y aquellas en las cuales por el contrario se tienen calificaciones más bajas. De acuerdo a esta tabla se realiza el análisis cuantitativo correspondiente, así:

8.1.2.1. Confiabilidad:

En cuanto al atributo de Confiabilidad, las sedes que presentan mayores calificaciones del atributo son Orinoquia (100%) y Caribe (100%), teniendo en cuenta que hay que mejorar la participación en la encuesta, se destaca la Sede Tumaco 87,50% en confiabilidad, Nivel Nacional 84,00%, Sede Medellín con 79,37% y Sede Amazonia con 72,22%, para un promedio general del 70,84% para el periodo 2020, respecto 88,43% del periodo de percepción 2018 realizado a través de la encuesta de satisfacción del año 2019, disminuyendo en un 17,60%.

Grafica 13: Confiabilidad.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

8.1.2.2. Oportunidad

En cuanto al atributo de “Oportunidad”, las sedes que presentan mayores calificaciones del atributo son Orinoquia (100%) y Caribe (100%) teniendo en cuenta que hay que mejorar la participación en la encuesta, se destaca Nivel Nacional 80,00%, Sede Medellín 75,87%, Sede Tumaco con 70,83%, la calificación más baja Sede Amazonia con 50,00%, siendo en promedio general 63,18% frente al 74,09% para el periodo 2019, que equivale a una disminución en:

Grafica 14: Oportunidad.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

8.1.2.3. Disponibilidad y Accesibilidad

El atributo de “disponibilidad y accesibilidad” de la información al ser analizado por sedes muestra la calificación más alta de satisfacción para sede Orinoquia con 90%, seguida de Sede Tumaco con 84.72%, Nivel nacional es evaluado con el 76%, Sede Medellín 73,89% las sedes Bogotá y Palmira muestran los resultados más bajos de satisfacción para este atributo, con 57,43% y 57,38% respectivamente. Siendo en promedio general del 63,73%, frente al 74,9% del resultado de la medición realizada en el 2019, disminuyéndose en 11,17%.

Grafica 15: Disponibilidad y Accesibilidad.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

8.1.2.4. Amabilidad y Empatía

El último atributo calificado corresponde a amabilidad y empatía, el cual muestra las sedes Nivel Nacional y Orinoquia con la mayor calificación de satisfacción con 100%, sin embargo, esto corresponde solo a Veinticinco (25) y Diez (10) respuestas respectivamente; seguida de sede Tumaco con 95,83%; la Sede Medellín con 86,71%, mientras tanto Sede Caribe y Amazonia presentan los menores resultados con 66,67% y 61,11%. En promedio general de la medición del atributo de “amabilidad y empatía” para el periodo 2019 es de 77,32%, comparado con el periodo de 2018 que fue del 81,80% se observa una disminución del 4,48%.

Grafica 16: Amabilidad Y Empatía.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

8.1.2.5. Trámites en Línea:

A la pregunta “¿Califique la satisfacción frente a los tramites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia?”, la encuesta arroja los siguientes resultados:

El 16,1% se considera “muy satisfecho”, el 39,8% como “satisfecho”, para un total de nivel de satisfacción por trámites en línea del 55,83%, mientras tanto el 19,5% de la muestra se encuentra en el nivel de insatisfacción.

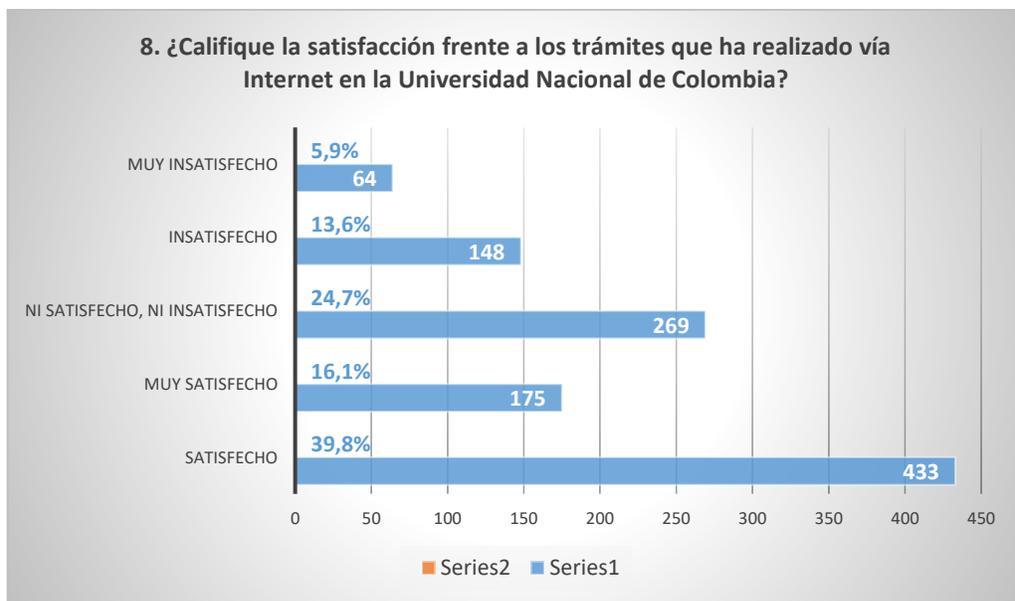


Tabla 14: Califique la satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia.

8. Califique la satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	55,83%
Satisfecho	433	39,8%		
Muy satisfecho	175	16,1%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	269	24,7%		
Insatisfecho	148	13,6%		
Muy Insatisfecho	64	5,9%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

Grafica 17: ¿Califique la satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia?



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

8.1.3. Calificación General de la Satisfacción de los Usuarios

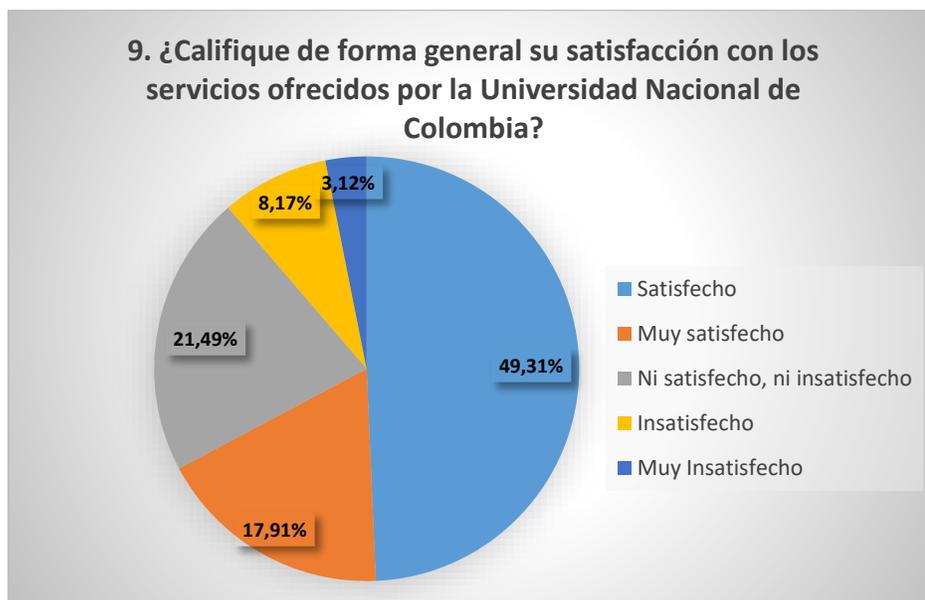
De otra parte la calificación general de satisfacción se evaluó a través de la siguiente pregunta: “¿Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia?”, la cual muestra una calificación de satisfacción del 67,22% (sumatoria entre “Muy Satisfecho” 17,91% y “Satisfecho” 49,31%) y un nivel de insatisfacción del 11,29%, Lo anterior comparando la medición de percepción del año 2018 en la encuesta de satisfacción realizada en el año 2019, la cual arrojo que la satisfacción general con un resultado de 80% perdió 12,78%, y la insatisfacción general aumento el 3,69%. Lo anterior se observa gráficamente a continuación:

Grafica 18: Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia

9. Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia	Respuestas	%	Nivel de Satisfacción	67,22%
Satisfecho	537	49,31%		
Muy satisfecho	195	17,91%		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	234	21,49%		
Insatisfecho	89	8,17%	Nivel de insatisfacción	11,29%
Muy Insatisfecho	34	3,12%		
TOTAL	1089	100%		

Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

Grafica 19: ¿Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia?



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

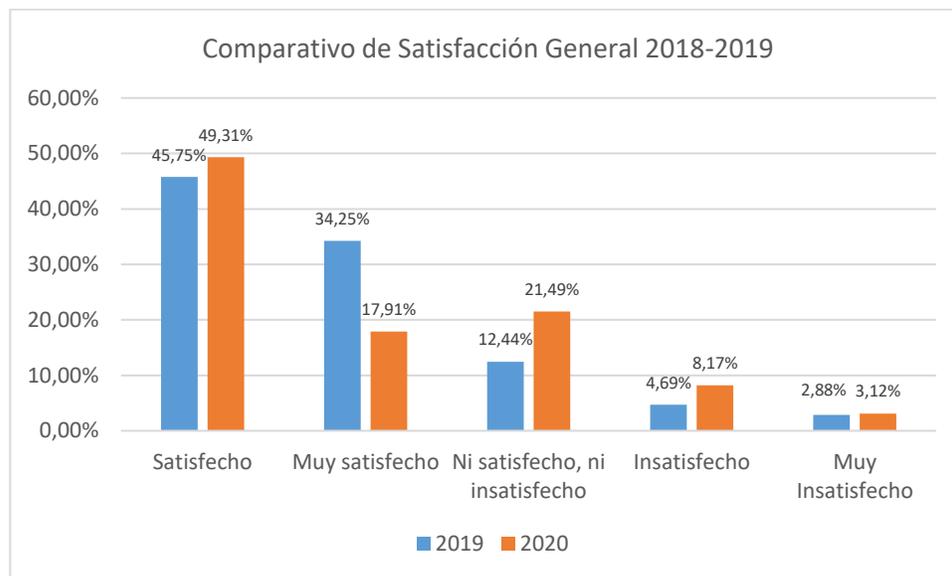
8.1.3.1. Comparativa encuesta del año 2019 y encuesta del año 2020

Tabla 15: ¿Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia?

9. Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia	Encuesta 2019	Encuesta 2020
	Satisfacción 2018	Satisfacción 2019
Satisfecho	45,75%	49,31%
Muy satisfecho	34,25%	17,91%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	12,44%	21,49%
Insatisfecho	4,69%	8,17%
Muy Insatisfecho	2,88%	3,12%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Tabulación "Encuesta de satisfacción 2020"

Grafica 20: Comparativo de Satisfacción General 2019-2020.



Fuente: Tabulación de la “Encuesta de satisfacción 2020”

8.1.4. Respecto a la evaluación de la satisfacción con los servicios ofrecidos por las sedes

En cuanto a la calificación por sedes la mayor calificación se tiene para Sede Orinoquía, Sede Tumaco y Nivel Nacional; por su parte las Sedes Bogotá y Palmira presentan el resultado más bajo de satisfacción; sin embargo, se recuerda que en las sedes de presencia hubo una baja participación de usuarios en esta medición. Ver Anexo No 3 Tabulación de la satisfacción general por Sedes.

Grafica 21: Satisfacción con los servicios ofrecidos por Sede.

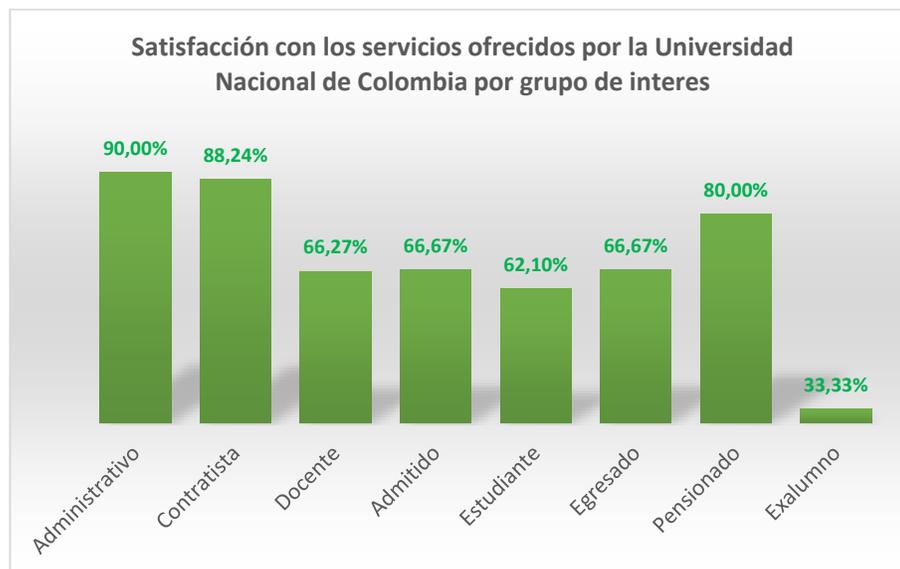


Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

8.1.5. Satisfacción general por grupo de interés:

La calificación general de satisfacción por grupo de interés se presenta en la siguiente gráfica, donde se evidencian resultados en el rango de 30.00% y 90.00%; el grupo de exalumnos muestra una calificación del 33,33%, mientras que el grupo “administrativo” y “Contratista” muestran las calificaciones de satisfacción más altas.

Grafica 22: Satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia por grupo de interés.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

8.1.6. Resultados de satisfacción general por Sede

8.1.6.1. Estudiantes:

Las sedes que presentan mayor nivel de satisfacción para los estudiantes frente a los servicios prestados son Tumaco (81%) y Medellín (75%), Sede La Paz (70%), la sede Palmira muestra una notable disminución al comparar el resultado con el obtenido el año anterior (90%), para la Sede Caribe y Orinoquia no hubo participación de estudiantes en esta encuesta; la calificación para el Nivel Nacional.

Estos resultados se resumen gráficamente de la siguiente manera:

Grafica 23: Satisfacción General - Estudiantes.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

Tabla 16: Satisfacción General - Estudiantes

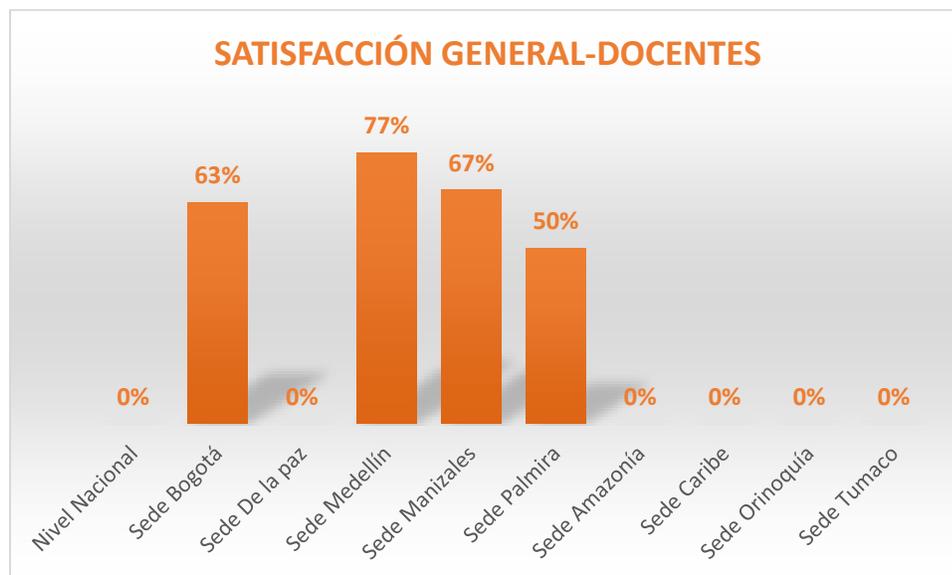
SATISFACCIÓN GENERAL - ESTUDIANTES						
SEDE	N. Estudiantes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción
Nivel Nacional	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Bogotá	436	47	10,8%	198	45,4%	56%
Sede De La Paz	10	4	40,0%	3	30,0%	70%
Sede Medellín	212	56	26,4%	103	48,6%	75%
Sede Manizales	61	4	6,6%	33	54,1%	61%
Sede Palmira	39	4	10,3%	15	38,5%	49%
Sede Amazonía	14	1	7,1%	9	64,3%	71%
Sede Caribe	1	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Orinoquía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Tumaco	16	4	25,0%	9	56,3%	81%
TOTALES	789	120		370		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020

8.1.6.2. Docentes:

En el grupo de docentes, la mayor calificación se muestra para Sede Medellín, Sede Manizales y Sede Bogotá en el rango del 60% y 70%, lo cual indica que se requieren esfuerzos mayores por parte de la Universidad para identificar y asegurar de manera eficaz las necesidades y expectativas de este grupo y en este sentido plantear las mejoras que correspondan; Los docentes de las sedes Andinas fueron las que participaron, las sedes de frontera no contaron con participación de docentes en esta encuesta.

Grafica 24: Satisfacción General-Docentes.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

Tabla 17: Satisfacción General-Docentes.

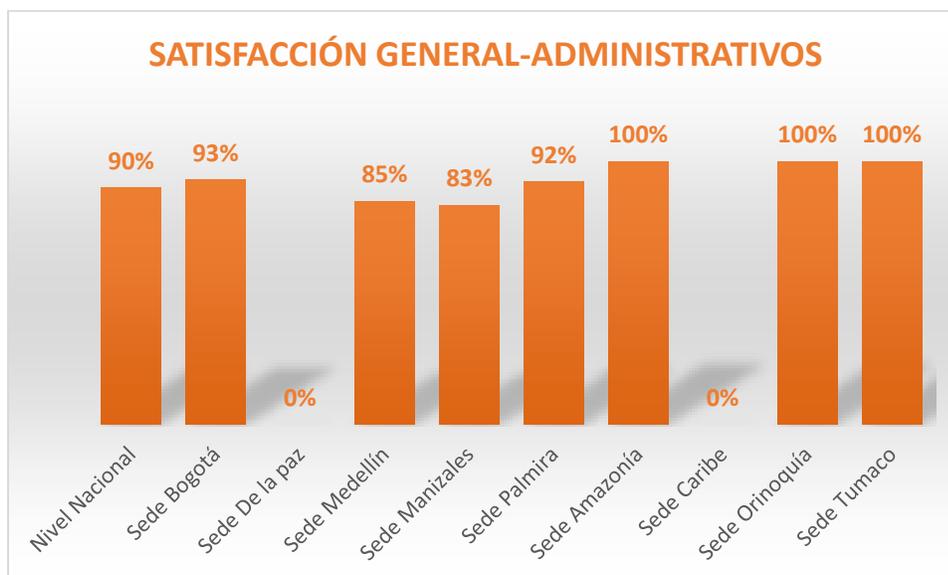
SATISFACCIÓN GENERAL-DOCENTES						
SEDE	N. Docentes	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción
Nivel Nacional	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Bogotá	38	7	18,4%	17	44,7%	63%
Sede De la paz	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Medellín	22	10	45,5%	7	31,8%	77%
Sede Manizales	15	4	26,7%	6	40,0%	67%
Sede Palmira	8	0	0,0%	4	50,0%	50%
Sede Amazonía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Caribe	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Orinoquía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Tumaco	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
TOTALES	83	21		34		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020

8.1.6.3. Administrativos

En cuanto al grupo de administrativos, el criterio de satisfacción, tomado de las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”, se resalta que en las sedes de presencia y Nivel Nacional presentan un nivel de satisfacción del 100%, sin embargo esto obedece a la baja participación de los usuarios y demás partes interesadas en la aplicación de la encuesta de satisfacción, resultados que pueden generar sesgo estadístico y afectar el comportamiento de la tendencia; Se destaca el aumento en la satisfacción del este grupo de interés en Sede Bogotá paso del 83% en el año 2018 de satisfacción por parte del personal Administrativo al 93% para el año 2019, también se destaca Sede Medellín paso del 81% al 85%, le sigue la sede Manizales con una satisfacción 73% aumento al 83%, Sede Palmira pasó del 67% al 92%,

Grafica 25: Satisfacción General-Administrativos



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

Tabla 18: Satisfacción General-Administrativos.

SATISFACCIÓN GENERAL-ADMINISTRATIVOS						
SEDE	N. Administrativos	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción
Nivel Nacional	20	5	25,0%	13	65,0%	90%
Sede Bogotá	43	9	20,9%	31	72,1%	93%
Sede De la paz	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Medellín	33	7	21,2%	21	63,6%	85%
Sede Manizales	6	1	16,7%	4	66,7%	83%
Sede Palmira	13	2	15,4%	10	76,9%	92%
Sede Amazonía	1	0	0,0%	1	100,0%	100%
Sede Caribe	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Orinoquía	3	1	33,3%	2	66,7%	100%
Sede Tumaco	1	0	0,0%	1	100,0%	100%
TOTALES	120	25		83		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020

8.1.6.4. Contratistas

Para el caso de contratistas se aprecian resultados de satisfacción del 100% en el año 2018, mientras que para el periodo de medición de 2020 que corresponde a la satisfacción del año 2019, se encuentra al 75% para el Nivel Nacional, La sede Bogotá hubo mayor participación y que arroja el 87% para 2020 comparado con el año 2018 se obtuvo en esta Sede 67% representando un importante crecimiento, sedes Caribe, Amazonia y Palmira presenta baja participación por parte del grupo de interés; Manizales con 80% y Sede Medellín con 94%; Sede “De La Paz” no genero participación en el periodo.

Grafica 26: Satisfacción General-Contratistas.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020



Tabla 19: Satisfacción General-Contratistas.

SATISFACCIÓN GENERAL-CONTRATISTAS						
SEDE	N. Contratistas	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción
Nivel Nacional	4	0	0,0%	3	75,0%	75%
Sede Bogotá	23	5	21,7%	15	65,2%	87%
Sede De la paz	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Medellín	16	7	43,8%	8	50,0%	94%
Sede Manizales	5	1	20,0%	3	60,0%	80%
Sede Palmira	1	1	100,0%	0	0,0%	100%
Sede Amazonía	3	0	0,0%	2	66,7%	67%
Sede Caribe	2	1	50,0%	1	50,0%	100%
Sede Orinoquía	7	4	57,1%	3	42,9%	100%
Sede Tumaco	7	1	14,3%	5	71,4%	86%
TOTALES	68	20		40		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020

8.1.6.5. Egresados

Para este grupo de interés “egresados”, la participación fue a través de la Sede Bogotá, representado un 71% de satisfacción acerca de los servicios prestados para el periodo 2019, respecto a la satisfacción del periodo 2018 se contó con la participación de egresados en Sede Medellín (85%), Manizales (83%) y Palmira (86%).

Grafica 27: Satisfacción General-Egresados.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

Tabla 20: Satisfacción General-Egresados.

SATISFACCIÓN GENERAL-EGRESADOS						
SEDE	N. Egresados	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción
Nivel Nacional	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Bogotá	14	5	35,7%	5	35,7%	71%
Sede De la paz	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Medellín	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Manizales	1	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Palmira	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Amazonía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Caribe	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Orinoquía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Tumaco	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
TOTALES	15	5		5		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020

8.1.6.6. Pensionados

En este grupo se obtuvieron respuestas de satisfacción en sedes Bogotá (100%), Medellín (100%) y Manizales (100%), sin embargo, estos resultados solo corresponden a 5 respuestas en total, lo que puede resultar en “Sesgo estadístico”.

Gráfica 28: Satisfacción General-Pensionados



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

Tabla 21: Satisfacción General-Pensionados

SATISFACCIÓN GENERAL-PENSIONADOS						
SEDE	N. Pensionados	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción
Nivel Nacional	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Bogotá	3	1	33,3%	2	66,7%	100%
Sede De la paz	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Medellín	1	1	100,0%	0	0,0%	100%
Sede Manizales	1	1	100,0%	0	0,0%	100%
Sede Palmira	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Amazonía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Caribe	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Orinoquía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Tumaco	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
TOTALES	5	3		2		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020

8.1.6.7. Admitidos

En este grupo de interés se obtuvieron respuestas de satisfacción en sedes Bogotá (50%) con 4 respuestas, Medellín (100%) con 2 respuestas, sin embargo, estos resultados solo corresponden a 6 respuestas en total, lo que puede resultar en “sesgo estadístico”.

Grafica 29: Satisfacción General-Admitidos.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

Tabla 22: Satisfacción General-Admitidos

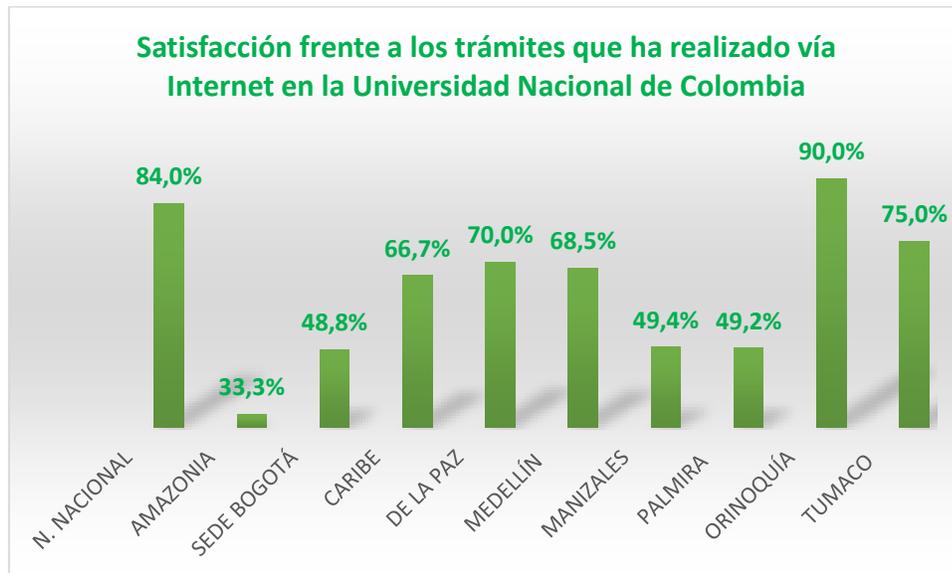
SATISFACCIÓN GENERAL-ADMITIDOS						
SEDE	N. Admitidos	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Total Satisfacción
Nivel Nacional	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Bogotá	4	1	25,0%	1	25,0%	50%
Sede De la paz	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Medellín	2	1	50,0%	1	50,0%	100%
Sede Manizales	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Palmira	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Amazonía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Caribe	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Orinoquía	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
Sede Tumaco	0	0	0,0%	0	0,0%	0%
TOTALES	6	2		2		

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020

8.1.7. Satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia

En este caso la Sede Orinoquia representa la mejor percepción encuentra a acceso a los trámites vía internet 90%, sin embargo, corresponde sólo a nueve (9) respuestas; le sigue el Nivel Nacional 84% y Sede Tumaco con 75%. Las sedes Manizales, Palmira y Amazonía presentan el mayor inconformismo. Para más detalle ver Anexo No 5 “Tabla de satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia”.

Tabla 23: Satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia.



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

8.1.8. Resultados Preguntas Abiertas

La encuesta incluyó una pregunta abierta “Mencione las sugerencias que considera se deben tener para mejorar los servicios de la Universidad Nacional de Colombia”, en la cual los usuarios podían manifestar sus comentarios y sugerencias.

Sin embargo, la respuesta de los usuarios se logra identificar las siguientes clasificaciones: “felicitaciones”, “sugerencias”, “Reclamos”, para lo cual se tabula la información de la siguiente manera:

Tabla 24: Mencione las sugerencias que considera se deben tener para mejorar los servicios de la Universidad Nacional de Colombia.

Etiquetas de fila	Cuenta de CALIFICACIÓN	%
FELICITACIÓN	21	4,99%
SUGERENCIA	334	79,33%
RECLAMO	66	15,68%
Total general	421	100,00%

De 1089 registros de la encuesta de satisfacción, en 421 casos (38,66%) participaron en la pregunta

Fuente: Encuesta de satisfacción 2020

Grafica 30: Sugerencias



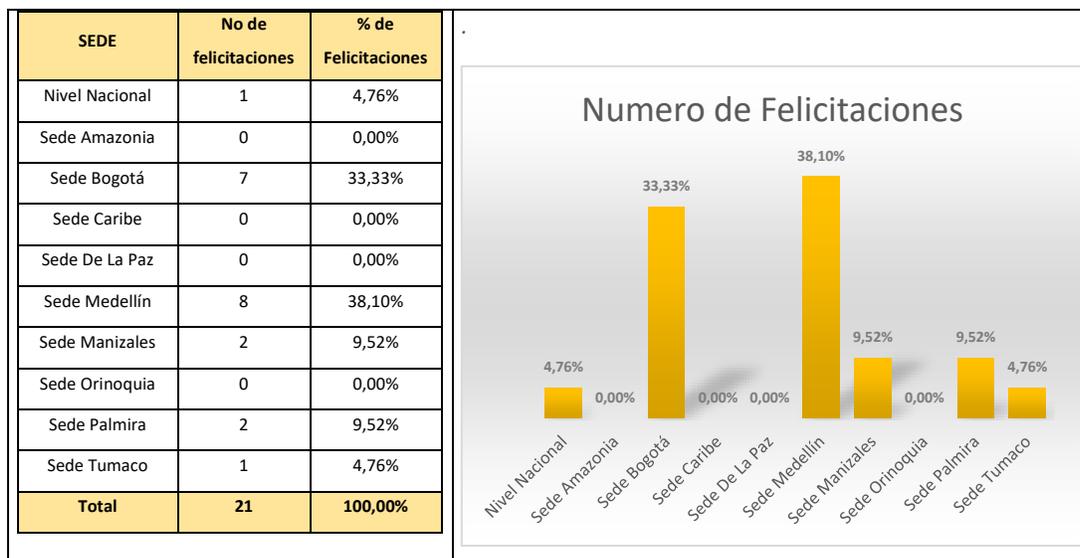
Fuente: Tabulación de la “Encuesta de satisfacción 2020”

8.1.8.1. Clasificación de las sugerencias por Sede:

8.1.8.1.1. Felicitaciones:

Las felicitaciones equivalen al 5% del total de las sugerencias que considera se deben tener para mejorar los servicios de la Universidad Nacional de Colombia, lo que representa un porcentaje muy bajo en percepción de los usuarios y partes interesadas.

Grafica 31: Numero de Felicitaciones

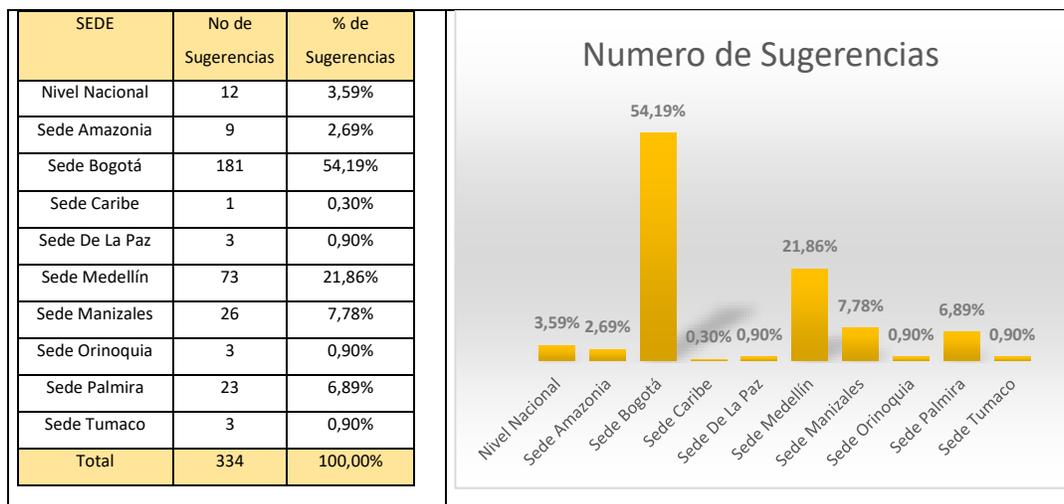


Fuente: Tabulación de la "Encuesta de satisfacción 2020"

8.1.8.1.2. Sugerencias

Las sugerencias en general equivalen al 79,3% de aportes de los participantes en la encuesta de satisfacción y de este tamaño, su 54,19% son sugerencias a la Sede Bogotá.

Grafica 32: Numero de Sugerencias

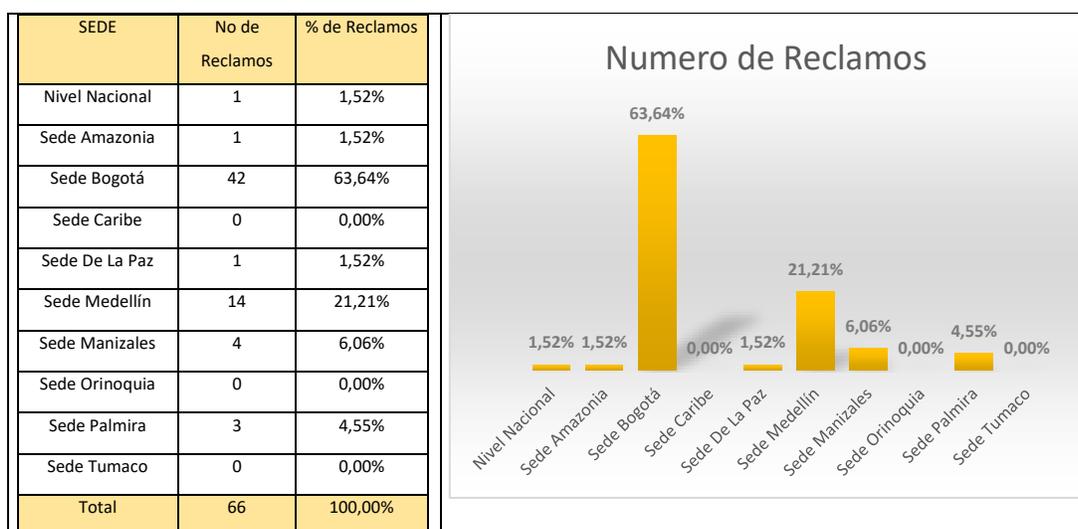


Fuente: Tabulación de la “Encuesta de satisfacción 2020”

8.1.8.1.3. Reclamos:

Los reclamos equivalen al 15,68% del total de sugerencias de los usuarios, siendo más representativo para Sede Bogotá y Sede Medellín.

Grafica 33: Numero de Reclamos



Fuente: Tabulación de la encuesta de satisfacción 2020

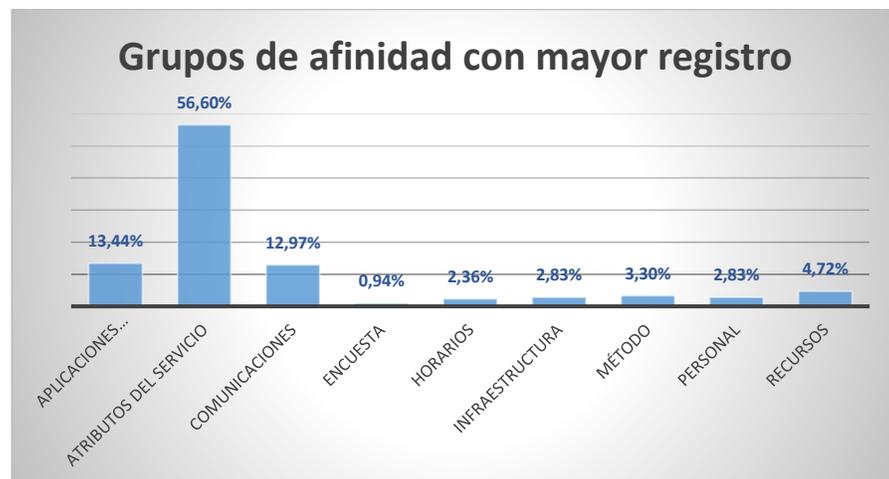
8.1.8.2. Clasificación de las sugerencias en general:

Para realizar la clasificación de las 461 sugerencias en general, se realiza clasificación por temáticas más recurrentes, así:

Temática	Aplicaciones tecnológicas Atributos del Servicio Comunicaciones Encuesta Horarios Infraestructura Método Personal Recursos
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Los resultados a la pregunta “Mencione las sugerencias que considera se deben tener para mejorar los servicios de la Universidad Nacional de Colombia”, por temática, se clasificó, así:

Grafica 34: Grupos de afinidad con mayor registro.



Fuente: Tabulación de la “Encuesta de satisfacción 2020”



9. LEVANTAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

La Universidad Nacional de Colombia realiza el seguimiento a la percepción de sus usuarios y demás partes interesadas, del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas a través de los atributos del Servicio (Confiabilidad, Oportunidad, Disponibilidad y Accesibilidad, Amabilidad y Empatía).

En vista de lo anterior, se establece el procedimiento medición de satisfacción del usuario (U.PR.15.001.013), en su actividad 4 “Realizar el análisis de datos y levantamiento de oportunidades de mejora”, y se definen las siguientes tareas:

- Los líderes de cada proceso realizarán el análisis de los datos obtenidos con énfasis a la mejora continua.
- De acuerdo a los resultados, se levantarán oportunidades de mejora sobre los atributos que arrojen resultados bajos, respecto a la meta propuesta.
- 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.

9.1. OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES:

A través de la medición de la percepción de los usuarios y demás partes interesadas, objetivo del presente estudio, se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora para que los procesos definan su viabilidad e implementen las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de los usuarios y aumentar la satisfacción del usuario.

A continuación, se relacionan los hallazgos resultados de la encuesta de satisfacción 2020 y se proponen las acciones para ser evaluada su viabilidad por los procesos.

Hallazgo	Temática	Acciones
De acuerdo a la ficha técnica de la encuesta de satisfacción, se tenía contemplado una muestra de 1.064 respuestas, cumpliéndose el tamaño de la muestra para el periodo de ejecución del año 2020, sin embargo se observa una disminución de la participación del 32% respecto al año 2019.	Encuesta	Actualizar metodología de encuesta de satisfacción
“La encuesta permite seleccionar varios trámites de dependencias, sin embargo, la calificación por atributo es única sin diferenciación del trámite”.	Encuesta	“Sería mejor si se pudiera calificar cada servicio por separado”
“La encuesta está mal estructurada, debido a que para algunas de las preguntas que se encuentran planteadas que la respuesta sea satisfecho o insatisfecho no es viable. Cuando se está satisfecho con un servicio y con otro no tanto se dificulta responder las preguntas teniendo en cuenta únicamente un proceso o dependencia”.	Encuesta	“Realizar otra escala que de la posibilidad de responder las preguntas donde miden los criterios de la encuesta seleccionando algún proceso y/o dependencia y no en general y que tal vez la escala sea 5-Excelente, 4-Bueno, 3-Aceptable, 2-Regular, 1-Malo”.
Se identifica la baja participación en el periodo desde Nivel Nacional, Sede Amazonia, Sede Caribe, Sede De La Paz, Sede Orinoquia	Encuesta	Actualizar metodología de encuesta de satisfacción
Respecto a la relación con la universidad, se identifica la baja participación en de los grupos de interés <ul style="list-style-type: none"> • Administrativo • Docente 	Encuesta	Actualizar metodología de encuesta de satisfacción
la comunidad universitaria hace mayor participación a través de las tecnologías de la información a las cuales los esfuerzos de inversión y mejoramiento que realice la universidad	Aplicaciones tecnológicas	Sistematización de Trámites
El correo electrónico, la atención presencial y la página web son clave para enfocar la mejora continua en la comunicación y accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios.	Aplicaciones tecnológicas	Sistematización de Trámites
Trámites en Línea Comparando las mediciones de satisfacción de los usuarios frente a los servicios realizados a través del año 2019 y 2020 se ha perdido nivel de satisfacción en 12,77%.	Aplicaciones Tecnológicas	Sistematización de Trámites
Satisfacción Frente a los trámites realizados vía internet: <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Nacional Disminuyendo, pasa del 89,10% en 2019 al 84% en 2020 • Sede Bogotá disminuyendo, pasa del 65,8% en 2019 al 48,8% en 2020 • Sede Medellín disminuyendo, pasa del 72,7% en 2019 al 68,5% en 2020 	Aplicaciones Tecnológicas	Sistematización de Trámites

<ul style="list-style-type: none"> • Sede Manizales disminuyendo, pasa del 64,3% en 2019 al 49,4% en 2020 • Sede Palmira disminuyendo, pasa del 75,06% en 2019 al 49,02 en 2020 		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

9.2. ACCIONES QUE CONTRIBUYAN AL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO PARA 2020

Hallazgo	Temática	Acciones
<p>El nivel de satisfacción en las siguientes dependencias se destaca por su baja calificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondo Pensional (14,8%) • Egresados (22,80%) • Educación Virtual (30,60%) • Relaciones Exteriores (34,00%) • Programas de posgrado (35,50%) • Editorial (37,80%) • Educación continua y permanente (41,90%) • Laboratorios (45,30%) 	Satisfacción con las dependencias	Aplicación de mejoras de carácter administrativo, legal o tecnológico a los trámites y servicios correspondientes para incrementar la satisfacción de los usuarios
<p>Atributo del Servicio: Confiabilidad Se identifica que en general la “Confiabilidad” o confianza que genera el servidor público al prestar los servicios y la exactitud con la que se brindan las soluciones, ha perdido “confiabilidad” en promedio 17,60% respecto a la medición del año 2019</p>	Atributos del servicio	Implementar el Plan de Atención y Servicio Al ciudadano de la Universidad Nacional de Colombia.
<p>Atributo del Servicio: Oportunidad Se identifica que en general la “Oportunidad” o nivel con el cual se brinda un servicio en el tiempo pactado y se resuelven los trámites y servicios en forma ágil, ha disminuido en promedio 10,90% respecto a la medición del año 2019</p>	Atributos del servicio	Implementar el Plan de Atención y Servicio Al ciudadano de la Universidad Nacional de Colombia.
<p>Atributo del Servicio: Disponibilidad y Accesibilidad Se identifica que en general la “Disponibilidad y Accesibilidad” o nivel con que la información es oportuna, veraz, completa y está disponible en formatos accesibles, ha disminuido en promedio 11,17% respecto a la medición del año 2019</p>	Atributos del servicio	Implementar el Plan de Atención y Servicio Al ciudadano de la Universidad Nacional de Colombia.
<p>Atributo del Servicio: Amabilidad y Empatía Se identifica que en general la “Amabilidad y Empatía” o nivel con que las acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, ha disminuido en promedio 4,48% respecto a la medición del año 2019</p>	Atributos del servicio	Implementar el Plan de Atención y Servicio Al ciudadano de la Universidad Nacional de Colombia.
<p>Calificación General de la Satisfacción de los Usuarios</p>	Satisfacción de los usuarios	Implementar acciones sobre la identificación de oportunidades de mejora detectadas a través del



Hallazgo	Temática	Acciones
<p>La satisfacción de los usuarios en general del periodo fue del 67,22%, perdiendo 12,8% frente al año 2020.</p> <p>Se incrementa de la insatisfacción pasando del 7,6% en el año 2019 al 11,29% en el año 2020</p>		<p>instrumento de gestión de “caracterización de usuarios y partes interesadas” y de la actualización del inventario de trámites y servicios.</p>
<p>Calificación General de la Satisfacción de los Usuarios por Sedes</p> <p>La satisfacción de los usuarios en Sedes las que más disminución significativa fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede Bogotá disminuyendo 15%, pasa del 76,3% al 61,3% • Sede Medellín disminuyendo 9,3%, pasa del 86,6% al 77,3% • Sede Manizales disminuyendo 14,9%, pasa del 78,9% al 64% • Sede Palmira disminuyendo 27,6%, pasa del 86,6% al 59% 	Satisfacción de los usuarios	<p>Implementar acciones sobre la identificación de oportunidades de mejora detectadas a través del instrumento de gestión de “caracterización de usuarios y partes interesadas” y de la actualización del inventario de trámites y servicios.</p>
<p>Calificación General de la Satisfacción de los Usuarios por grupos de interés</p> <p>La satisfacción de los usuarios por grupos de interés se identifica que los de menor percepción para el periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Docente 62,27% • Estudiante 62,10% • Admitido 66,67% • Egresado 66,67% <p>Exalumno 33,33% (Solo Sede Bogotá)</p>	Satisfacción de los usuarios	<p>Implementar acciones sobre la identificación de oportunidades de mejora detectadas a través del instrumento de gestión de “caracterización de usuarios y partes interesadas” y de la actualización del inventario de trámites y servicios.</p>
<p>Preguntas abiertas por sugerencias/reclamos (421)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Felicitaciones (21) • Sugerencias (334) • Reclamos (66) 	Preguntas Abiertas	<p>Formular planes de mejoramiento por proceso y sede para incrementar las felicitaciones, reducir reclamos y mejorar sugerencias.</p>



9.3. REALIZAR ANÁLISIS DE LA META ENCUESTA PARA 2020 Y 2021

Se identifica la información actual de la encuesta de satisfacción 2020, en su documento “Ficha técnica de la encuesta de satisfacción 2020”, que establece:

META DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none">• ≥ 74,9% periodo 2019, (esto es, para mediciones con rangos superiores de valoración según escala de “satisfecho” y “muy satisfecho”.
--------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.3.1. Resultados de la encuesta:

9.3.1.1. Atributos del Servicio

Se observa que los atributos medidos (Actitud, Amabilidad y Empatía –77,32%, Confiabilidad - 70,84%, Oportunidad / Agilidad 63,18%/, Disponibilidad y accesibilidad - 63,73%) han tenido un comportamiento a la baja alrededor del 10% en cada criterio de evaluación respecto al año 2018.

9.3.1.2. Satisfacción General de Usuarios

Respecto a la pregunta 9. “Califique de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia” medición del año 2018 a través de la encuesta del año 2019 que equivale al 80% y la medición del año 2019 realizada en la encuesta de satisfacción del 2020 que equivale al **67,22%**, obtuvo un descenso del 12,78%

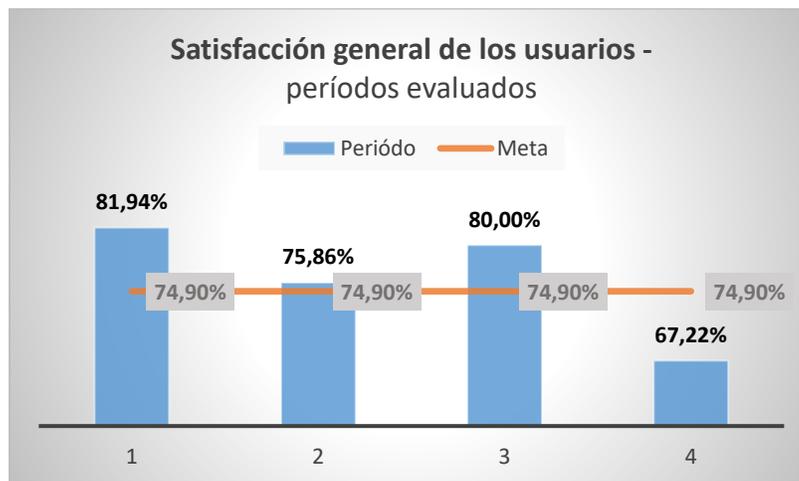
9.3.1.3. Análisis de la meta de la Encuesta de Satisfacción

A partir de la información suministrada por la medición de la percepción de los usuarios de los periodos 2016, 2017, 2018 se obtiene:

Tabla 25 Resultados de la satisfacción de los usuarios

1	2	3	4
2016	2017	2018	2019
81,94%	75,86%	80,00%	67,22%

Grafica 35 Satisfacción general de los usuarios



Teniendo en cuenta lo anterior, se relaciona a continuación análisis de causalidad del descenso del nivel de satisfacción del periodo 2019

- Disminución del nivel de percepción de los usuarios
- Realización de la encuesta de satisfacción durante la cuarentena por emergencia sanitaria 2020
- Coincidencia en el periodo de aplicación con la encuesta “Encuesta para escuchar la percepción sobre las actividades realizadas virtualmente” desde “Transformación digital” enviada desde el 21 de marzo de 2020 a través del correo postmaster_unal@unal.edu.co.

En vista de lo anterior, se recomienda mantener la meta del “Nivel de Satisfacción”, por lo tanto se deben establecer acciones para recuperar el promedio.

META DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	• ≥ 74,9% periodo 2021
--------------------------------	-------------------------------

Se recomienda modificar los criterios de evaluación (Muy satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho – ni Insatisfecho, Insatisfecho, Muy Insatisfecho), para facilitar el levantamiento de la información y la tabulación y análisis del instrumento de medida.

10. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021

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:

Actividad	Descripción	Medio	Resultado	Periodo de Ejecución
Divulgar los resultados de la encuesta de satisfacción	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	Agosto 2020
Jornadas de Socialización con las Sedes y Procesos	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	Septiembre - Octubre 2020
Consolidar las acciones definidas en los planes de mejoramiento de los procesos	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	Octubre – Noviembre 2020
Evaluar el resultado de la implementación de los planes de acción	Determinar el impacto que han tenido las acciones de mejora definidos como resultado de la encuestas de satisfacción	Instrumento de medición	Medición de impactos de comunicación de la encuesta de satisfacción	Marzo 2021



11. CONCLUSIONES

- Se Realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción en el periodo de 04/ 03/2020 al 30/04/2020, dirigido a una población de Hombres o mujeres mayores de 18 años (con la posibilidad de estudiantes menores de 18 años) de los usuarios y demás partes interesadas de nuestra comunidad universitaria, con la intención de facilitar la expresión de la percepción del servicio, en las sedes de la Universidad Nacional de Colombia, Amazonia, Caribe, De la Paz, Medellín, Manizales, Palmira , Orinoquia, Tumaco, Nivel Nacional, no se presentaron novedades en la participación general de las sedes.
- La Encuesta de satisfacción del usuario se hizo disponible de manera temporal por medio web en: “google/encuestas” plantilla en “forms” para su diligenciamiento por parte de la población objeto de la Universidad Nacional de Colombia. La aplicación no reporta sugerencias por parte de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta, lo que permite inferir en que la aplicación es idónea para el tamaño de la muestra y la población objeto de estudio.
- Al superarse la muestra general de 1064 estimada para un margen de error de estimación del 5%, nivel de confianza 95%, se determina que cumple con las características del muestreo.
- Se aplica la muestra para medir la percepción de la población objeto de estudio acerca del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los trámites y servicios prestados por la Universidad Nacional de Colombia, incluyendo los atributos institucionales de prestación del servicio (Confiabilidad, Oportunidad, Disponibilidad y Accesibilidad de la información, Amabilidad y Empatía, Trámites en Línea y Calificación general)
- Se analiza de manera particular por sedes la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados de la Universidad Nacional de Colombia, se deja registro en el archivo de tabulación documento Excel “Tabulación de la encuesta 2020.xls”, anexo al presente
- Se aplica la escala de evaluación planificada, sin embargo, se recibe observación para su mejora, y para la ejecución de la tabulación y análisis cualitativo de los datos fue dispendioso, sobre



todo para determinar el nivel de satisfacción uniendo los criterios “Satisfecho” y “muy satisfecho”

- Dentro de las variables de campo consideradas, los participantes realizan la encuesta de satisfacción 2020 en pleno conocimiento de los trámites y servicios prestados, lo que determina su reconocimiento, se disminuye la subjetividad y se amplía la imparcialidad de las respuestas, El tiempo de respuesta de 25 días se considera suficiente para no agotar a los evaluadores en respuestas de encuestas.
- Aunque se definió el nivel de satisfacción en mayor o igual al 74, 9% para el periodo de medición, esta meta no se logra cumplir ya que, en promedio general de las respuestas, el nivel de satisfacción se encuentra 11% por debajo de dicha meta.
- El instrumento de medición se aplica a los usuarios y demás partes interesadas (Docentes, Estudiantes, Egresados, Administrativos, Contratistas, Pensionados, Admitidos, exalumnos), sin embargo, es notable que la participación entre docentes y estudiantes se disminuyó notablemente para el periodo.
- De manera general se evidencia una disminución de la percepción de satisfacción de los usuarios y los atributos del servicio, lo cual indica que gestión desarrollada durante el periodo 2019-2020 en el marco del programa de trámites y servicios no impacto en los grupos de interés.
- La participación por parte de las sedes de presencia sigue siendo muy baja, lo que los resultados tienden a clasificarse como sesgo estadístico.
- De manera general, y en referencia al año 2019, la sede Bogotá reporta continuidad a la baja de la evaluación de satisfacción de usuarios y percepción frente a los atributos del servicio en comparación con las demás sedes.
- Se identifican las oportunidades de mejora resultantes de los elementos objeto de evaluación en el presente estudio, y se realiza compendio en el capítulo 9.1 y 9.2 del presente informe.
- Se formula estrategia de comunicación para la socialización de los resultados de la encuesta de satisfacción entre los usuarios y demás partes interesadas de la Universidad Nacional de Colombia, que incluye la medición del impacto de dichas acciones.



12. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la comunicación en la aplicación de la encuesta de satisfacción entre las sedes, para promocionar la participación de los diferentes usuarios y partes interesadas de las Sedes en especial de las Sedes de Presencia.
- Actualizar el documento del sistema de gestión de la calidad publicado en el aplicativo de la Universidad Softexpert, con código (U.PR.15.001.013) “Procedimiento medición de satisfacción del usuario”, que incluya los lineamientos para la aplicación eficaz del instrumento de encuesta de satisfacción, lineamiento de comunicación y promoción de la encuesta en los procesos y Sedes de la Universidad, lineamientos para aplicación de encuestas de satisfacción focalizadas en los procesos para evitar el cruce con otras encuestas, como definición de horarios de aplicación en un periodo. Incluye lineamientos para la promoción y divulgación de la encuesta en las sedes, procesos, dependencias.
- Hacer partícipes de grupos de apoyo en sedes y de coordinadores de calidad en sedes y procesos para promocionar la encuesta de satisfacción y la participación de los grupos de interés.
- Aplicar el mismo instrumento de evaluación en cada una de las sedes definiendo muestras por cada sede
- Ajustar el objetivo general y los objetivos específicos para la encuesta de satisfacción 2021, para asegurar la eficaz implementación del instrumento de gestión.
- Diversificar el medio o los medios para la aplicación de la encuesta de satisfacción.
- Mejorar la participación de los usuarios a través de la promoción de la encuesta de satisfacción en sedes de presencia, para disminuir el sesgo estadístico y la subjetividad en la comparación de resultados.

13. 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, Versión 00
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá, Octubre de 2017 (Disponible en:
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587893/manual+operativo+MIPG+%28pdf%29.pdf/5b9b1398-2172-7710-67ad-618521855820?version=1.0>)

14. ANEXOS

ANEXO No. Tabulación de la encuesta de satisfacción.xls

ANEXO No 1 Nivel de satisfacción frente a los trámites o servicios que ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia

En general, cuál es su nivel de satisfacción frente a los trámites o servicios que ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia. (seleccione los servicios ó servicio que desea evaluar)								
Trámites o servicios que ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No ha accedido	Total Respuestas	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Administrativa y Financiera	87	126	191	380	172	59	1.015	54,4%
	8,6%	12,4%	18,8%	37,4%	16,9%	5,8%	100,0%	
Talento Humano	56	67	181	368	203	115	990	57,7%
	5,7%	6,8%	18,3%	37,2%	20,5%	11,6%	100,0%	
Infraestructura	107	184	192	309	157	59	1.008	46,2%
	10,6%	18,3%	19,0%	30,7%	15,6%	5,9%	100,0%	
TIC's	89	162	209	332	150	64	1.006	47,9%
	8,8%	16,1%	20,8%	33,0%	14,9%	6,4%	100,0%	
Registro y Matricula	107	166	168	325	164	72	1.002	48,8%
	10,7%	16,6%	16,8%	32,4%	16,4%	7,2%	100,0%	
Investigación	58	50	185	301	193	168	955	51,7%
	6,1%	5,2%	19,4%	31,5%	20,2%	17,6%	100,0%	
Extensión	58	60	203	302	142	192	957	46,4%
	6,1%	6,3%	21,2%	31,6%	14,8%	20,1%	100,0%	
Programas de Pregrado	60	55	138	397	233	91	974	64,7%
	6,2%	5,6%	14,2%	40,8%	23,9%	9,3%	100,0%	
Programas de Posgrado	50	41	198	209	118	304	920	35,5%
	5,4%	4,5%	21,5%	22,7%	12,8%	33,0%	100,0%	
Egresados	47	35	282	134	73	337	908	22,8%
	5,2%	3,9%	31,1%	14,8%	8,0%	37,1%	100,0%	
Bienestar	75	74	159	365	290	54	1.017	64,4%
	7,4%	7,3%	15,6%	35,9%	28,5%	5,3%	100,0%	



En general, cuál es su nivel de satisfacción frente a los trámites o servicios que ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia. (seleccione los servicios ó servicio que desea evaluar)								
Trámites o servicios que ha accedido en la Universidad Nacional de Colombia	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No ha accedido	Total Respuestas	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Deporte	57	62	184	334	221	118	976	56,9%
	5,8%	6,4%	18,9%	34,2%	22,6%	12,1%	100,0%	
Bibliotecas	60	48	100	366	378	61	1.013	73,4%
	5,9%	4,7%	9,9%	36,1%	37,3%	6,0%	100,0%	
Cultura	62	53	163	346	253	100	977	61,3%
	6,3%	5,4%	16,7%	35,4%	25,9%	10,2%	100,0%	
Laboratorios	59	81	221	298	135	162	956	45,3%
	6,2%	8,5%	23,1%	31,2%	14,1%	16,9%	100,0%	
Educación continua y permanente	80	84	241	278	120	148	951	41,9%
	8,4%	8,8%	25,3%	29,2%	12,6%	15,6%	100,0%	
Educación Virtual	190	228	208	232	75	70	1.003	30,6%
	18,9%	22,7%	20,7%	23,1%	7,5%	7,0%	100,0%	
Editorial	48	26	259	237	110	237	917	37,8%
	5,2%	2,8%	28,2%	25,8%	12,0%	25,8%	100,0%	
Relaciones Exteriores	46	47	239	201	111	273	917	34,0%
	5,0%	5,1%	26,1%	21,9%	12,1%	29,8%	100,0%	
Fondo Pensional	36	25	311	86	48	398	904	14,8%
	4,0%	2,8%	34,4%	9,5%	5,3%	44,0%	100,0%	
Unisalud	63	47	206	260	215	178	969	49,0%
	6,5%	4,9%	21,3%	26,8%	22,2%	18,4%	100,0%	
							PRIOMEDIO	47%

ANEXO No 2 Uso de los medios de información para acceder a trámites y servicios en la Universidad Nacional de Colombia

A través de qué medios de información accedió a los trámites y servicios	NIVEL NACIONAL (1)		SEDE AMAZONIA (2)		SEDE BOGOTÁ (3)		SEDE CARIBE (4)		DE LA PAZ (5)		SEDE MEDELLÍN (6)		SEDE MANIZALES (7)		SEDE PALMIRA (8)		SEDE ORINOQUÍA (9)		SEDE TUMACO (10)		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Correo electrónico	22	34,9%	17	48,6%	466	35,6%	1	33,3%	9	56,3%	238	37,5%	76	41,3%	57	35,8%	8	33,3%	20	54,1%	914
Presencial	16	25,4%	7	20,0%	347	26,5%	1	33,3%	2	12,5%	177	27,9%	46	25,0%	41	25,8%	6	25,0%	7	18,9%	650
Página web	12	19,0%	6	17,1%	263	20,1%		0,0%	2	12,5%	122	19,2%	21	11,4%	23	14,5%	4	16,7%	3	8,1%	456
Telefónico	9	14,3%	3	8,6%	192	14,7%	1	33,3%	3	18,8%	79	12,5%	33	17,9%	28	17,6%	6	25,0%	5	13,5%	359
Medios Impresos	4	6,3%	2	5,7%	41	3,1%		0,0%		0,0%	18	2,8%	8	4,3%	10	6,3%		0,0%		0,0%	83
Whatsapp		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	2	5,4%	2
Redes sociales		0,0%		0,0%	1	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1
TOTAL	63	100%	35	100%	1310	100%	3	100%	16	100%	634	100%	184	100%	159	100%	24	100%	37	100%	2465

Anexo No 3 Tabulación de la satisfacción general por Sedes

9. Califque de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia	NIVEL NACIONAL (1)		SEDE AMAZONIA (2)		SEDE BOGOTÁ (3)		SEDE CARIBE (4)		DE LA PAZ (5)		SEDE MEDELLÍN (6)		SEDE MANIZALES (7)		SEDE PALMIRA (8)		SEDE ORINOQUÍA (9)		SEDE TUMACO (10)		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Satisfecho	16	64,0%	12	66,7%	270	48,0%	2	50,0%	4	40,0%	140	49,0%	46	51,7%	29	47,5%	3	33,3%	15	62,5%	537
Muy satisfecho	5	20,0%	1	5,6%	75	13,3%	1	25,0%	4	40,0%	81	28,3%	11	12,4%	7	11,5%	5	55,6%	5	20,8%	195
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	12,0%	4	22,2%	140	24,9%	1	25,0%	2	20,0%	43	15,0%	19	21,3%	18	29,5%		0,0%	4	16,7%	234
Insatisfecho		0,0%	1	5,6%	59	10,5%		0,0%		0,0%	14	4,9%	10	11,2%	5	8,2%		0,0%		0,0%	89
Muy Insatisfecho	1	4,0%		0,0%	19	3,4%		0,0%		0,0%	8	2,8%	3	3,4%	2	3,3%	1	11,1%		0,0%	34
TOTAL	25	100%	18	100%	563	100%	4	100%	10	100%	286	100%	89	100%	61	100%	9	100%	24	100%	1089

9. Califque de forma general su satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia	N. NACIONAL	AMAZONIA	SEDE BOGOTÁ	CARIBE	DE LA PAZ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	ORINOQUÍA	TUMACO
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
NIVEL DE SATISFACCIÓN	84,0%	72,2%	61,3%	75,0%	80,0%	77,3%	64,0%	59,0%	88,9%	83,3%



Anexo 4 “Resultado total evaluación de atributos por Sede”

TABULACIÓN DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO		CONFIABILIDAD (Pregunta 1 y 2)		OPORTUNIDAD (Pregunta 3)		DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD (Pregunta 4,5 y 6)		AMABILIDAD Y EMPATÍA (Pregunta 7)	
		VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
NIVEL NACIONAL	Satisfecho	31	62,0%	17	68,0%	43	57,3%	16	64,0%
	Muy satisfecho	11	22,0%	3	12,0%	14	18,7%	9	36,0%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	6,0%	1	4,0%	9	12,0%	0	0,0%
	Insatisfecho	4	8,0%	3	12,0%	7	9,3%	0	0,0%
	Muy Insatisfecho	1	2,0%	1	4,0%	2	2,7%	0	0,0%
TOTALES		50	100%	25	100%	75	100%	25	100%
SEDE AMAZONÍA	Satisfecho	21	58,3%	7	38,9%	29	53,7%	7	38,9%
	Muy satisfecho	5	13,9%	2	11,1%	6	11,1%	4	22,2%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	6	16,7%	7	38,9%	10	18,5%	4	22,2%
	Insatisfecho	4	11,1%	2	11,1%	9	16,7%	3	16,7%
	Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTALES		36	100%	18	100%	54	100%	18	100%
SEDE BOGOTÁ	Satisfecho	533	47,3%	234	41,6%	750	44,4%	271	48,1%
	Muy satisfecho	202	17,9%	75	13,3%	220	13,0%	133	23,6%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	227	20,2%	121	21,5%	410	24,3%	102	18,1%
	Insatisfecho	118	10,5%	95	16,9%	229	13,6%	39	6,9%
	Muy Insatisfecho	46	4,1%	38	6,7%	80	4,7%	18	3,2%
TOTALES		1126	100%	563	100%	1689	100%	563	100%
SEDE CARIBE	Satisfecho	2	33,3%	1	33,3%	2	22,2%	2	66,7%
	Muy satisfecho	4	66,7%	2	66,7%	4	44,4%	0	0,0%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	3	33,3%	1	33,3%



TABULACIÓN DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO		CONFIABILIDAD (Pregunta 1 y 2)		OPORTUNIDAD (Pregunta 3)		DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD (Pregunta 4,5 y 6)		AMABILIDAD Y EMPATÍA (Pregunta 7)	
	Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTALES		6	100%	3	100%	9	100%	3	100%
SEDE DE LA PAZ	Satisfecho	5	25,0%	2	20,0%	11	36,7%	1	10,0%
	Muy satisfecho	9	45,0%	5	50,0%	9	30,0%	6	60,0%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	5	25,0%	3	30,0%	8	26,7%	2	20,0%
	Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%
	Muy Insatisfecho	1	5,0%	0	0,0%	2	6,7%	0	0,0%
TOTALES		20	100%	10	100%	30	100%	10	100%
SEDE MEDELLIN	Satisfecho	251	43,9%	134	46,9%	398	46,4%	135	47,2%
	Muy satisfecho	203	35,5%	83	29,0%	236	27,5%	113	39,5%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	72	12,6%	37	12,9%	131	15,3%	21	7,3%
	Insatisfecho	32	5,6%	17	5,9%	61	7,1%	9	3,1%
	Muy Insatisfecho	14	2,4%	15	5,2%	32	3,7%	8	2,8%
TOTALES		572	100%	286	100%	858	100%	286	100%
SEDE MANIZALES	Satisfecho	95	53,4%	46	51,7%	134	50,2%	45	50,6%
	Muy satisfecho	31	17,4%	13	14,6%	33	12,4%	24	27,0%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	34	19,1%	14	15,7%	59	22,1%	9	10,1%
	Insatisfecho	12	6,7%	14	15,7%	31	11,6%	9	10,1%
	Muy Insatisfecho	6	3,4%	2	2,2%	10	3,7%	2	2,2%
TOTALES		178	100%	89	100%	267	100%	89	100%
SEDE PALMIRA	Satisfecho	55	45,1%	29	47,5%	72	39,3%	29	47,5%
	Muy satisfecho	23	18,9%	8	13,1%	33	18,0%	14	23,0%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	28	23,0%	11	18,0%	50	27,3%	13	21,3%
	Insatisfecho	11	9,0%	8	13,1%	19	10,4%	4	6,6%



TABULACIÓN DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO		CONFIABILIDAD (Pregunta 1 y 2)		OPORTUNIDAD (Pregunta 3)		DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD (Pregunta 4,5 y 6)		AMABILIDAD Y EMPATÍA (Pregunta 7)	
	Muy Insatisfecho	5	4,1%	5	8,2%	9	4,9%	1	1,6%
	TOTALES	122	100%	61	100%	183	100%	61	100%
SEDE ORINOQUÍA	Satisfecho	9	45,0%	5	50,0%	9	30,0%	3	30,0%
	Muy satisfecho	11	55,0%	5	50,0%	18	60,0%	7	70,0%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	2	6,7%	0	0,0%
	Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%	0	0,0%
	Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	TOTALES	20	100%	10	100%	30	100%	10	100%
SEDE TUMACO	Satisfecho	36	75,0%	13	54,2%	49	68,1%	13	54,2%
	Muy satisfecho	6	12,5%	4	16,7%	12	16,7%	10	41,7%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	5	10,4%	6	25,0%	9	12,5%	1	4,2%
	Insatisfecho	1	2,1%	1	4,2%	2	2,8%	0	0,0%
	Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	TOTALES	48	100%	24	100%	72	100%	24	100%

Anexo No 5 “Tabla de satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia”.

8. Califique la satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia	NIVEL NACIONAL (1)		SEDE AMAZONIA (2)		SEDE BOGOTÁ (3)		SEDE CARIBE (4)		DE LA PAZ (5)		SEDE MEDELLÍN (6)		SEDE MANIZALES (7)		SEDE PALMIRA (8)		SEDE ORINOQUÍA (9)		SEDE TUMACO (10)		TOTAL GRAL
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Satisfecho	14	56,0%	6	33,3%	204	36,2%	2	66,7%	4	40,0%	133	46,5%	32	36,0%	22	36,1%	3	30,0%	13	54,2%	433
Muy satisfecho	7	28,0%	0	0,0%	71	12,6%	0	0,0%	3	30,0%	63	22,0%	12	13,5%	8	13,1%	6	60,0%	5	20,8%	175
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	12,0%	10	55,6%	163	29,0%	1	33,3%	2	20,0%	48	16,8%	25	28,1%	13	21,3%		0,0%	4	16,7%	269
Insatisfecho	1	4,0%	2	11,1%	88	15,6%		0,0%	1	10,0%	26	9,1%	16	18,0%	12	19,7%		0,0%	2	8,3%	148
Muy Insatisfecho		0,0%		0,0%	37	6,6%		0,0%		0,0%	16	5,6%	4	4,5%	6	9,8%	1	10,0%		0,0%	64
TOTAL	25	100%	18	100%	563	100%	3	100%	10	100%	286	100%	89	100%	61	100%	10	100%	24	100%	1089

8. Califique la satisfacción frente a los trámites que ha realizado vía Internet en la Universidad Nacional de Colombia	N. NACIONAL	AMAZONIA	SEDE BOGOTÁ	CARIBE	DE LA PAZ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	ORINOQUÍA	TUMACO
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
NIVEL DE SATISFACCIÓN	84,0%	33,3%	48,8%	66,7%	70,0%	68,5%	49,4%	49,2%	90,0%	75,0%