



Universidad Nacional de Colombia - UNAL

Oficina de Planeación y Estadística –Coordinación de Calidad- Sede Bogotá

Informe Estandarización Encuestas de satisfacción de los Procesos en Nivel
Nacional.
Periodo 2022-02

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	3
2.1. Objetivos específicos.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. RESULTADOS DE SOCIALIZACIÓN Y APOYO REALIZADO A LOS PROCESOS.....	4
4.1. Socialización del procedimiento.....	5
4.2. Socialización de la Herramienta de Medición de la satisfacción de usuarios y Partes Interesadas.....	6
5. DECISIONES POR PROCESO PARA LA APLICACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	7
5.1. Proceso de Bienestar Universitario:.....	7
5.2. Proceso de Gestión Administrativa de apoyo a la Formación	8
5.3. Proceso de Gestión de Laboratorios	9
5.4. Proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	9
5.5. Proceso de Divulgación de la Producción Académica.....	10
5.6. Proceso de Gestión de la Investigación y Creación Artística.....	11
6. Anexo Resultados Sede Bogotá.....	12
6.1. Resultados encuesta Coordinación de Calidad de la Sede Bogotá	12
6.2. Resultados encuesta de satisfacción Facultad de Economía Sede Bogotá.....	15
7. CONCLUSIONES	20

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe el nivel de avance obtenido a partir de la actualización del procedimiento y la metodología de aplicación y análisis de resultados para las encuestas de satisfacción a nivel institucional, de acuerdo a las necesidades que se identificaron principalmente en la evaluación de los criterios y atributos asignados para trámites y servicios, las escalas de calificación, los rangos de medición, la recolección, tabulación y análisis de los datos y la falta de análisis e implementación de acciones y seguimiento de acuerdo a los resultados obtenidos. De acuerdo con lo anterior se implementa una estrategia que permitirá a los procesos desde nivel nacional desarrollar y establecer la medición de la satisfacción de sus usuarios bajo los elementos metodológicos diseñados y estandarizados por el SIGA.

Con este fin para el segundo periodo del 2022 la Coordinación de calidad de la Sede Bogotá realiza actividades para aportar a la estandarización de la nueva metodología propuesta para una medición constante, efectiva y funcional a la toma de decisiones para los diferentes procesos involucrados, con la implementación de acciones y mejoras necesarias en la prestación de sus servicios.

2. OBJETIVO

Contribuir con la estandarización de la metodología y las herramientas necesarias para la medición de la satisfacción con el fin de promover mejoras en la prestación de los servicios.

2.1. Objetivos específicos

- Realizar la Socialización del procedimiento y la herramienta de medición de la satisfacción de las partes interesadas a los procesos misionales y de apoyo a lo misional en Nivel Nacional.

- Apoyo a los procesos en la definición de los tramites y servicios con priorización a ser evaluados y en la elaboración y aplicación del cuestionario para las encuestas de satisfacción en pertinencia con el procedimiento.
- Apoyo a los procesos en el desarrollo adecuado de la herramienta de medición y análisis de la satisfacción de usuarios y partes interesadas.
- Realizar el seguimiento a las percepciones de satisfacción de los usuarios en la sede Bogotá

3. ALCANCE

Este informe consolida información de avances reportada y gestionada desde coordinación de calidad de Bogotá durante el segundo periodo del 2022 por los procesos misionales y de apoyo a lo misional de la Universidad Nacional de Colombia, y va desde promover la estandarización de los lineamientos hasta el apoyo el desarrollo de la herramienta de medición.

4. RESULTADOS DE SOCIALIZACIÓN Y APOYO REALIZADO A LOS PROCESOS.

De acuerdo con los lineamientos socializados y el apoyo realizado a los procesos en el Nivel Nacional para la medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas se establecieron entre octubre y noviembre un total de 24 encuentros en espacios virtuales y presenciales con los lideres de gestión de calidad en niveles nacional y los gestores de calidad de las sedes de los procesos de Bienestar Universitario, Gestión Administrativa de apoyo a la Formación, Gestión de la Extensión, Gestión de Laboratorios, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, Divulgación de la Producción Académica, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Gestión de la Investigación y Creación Artística de la siguiente manera:

Proceso	Numero de Reuniones realizadas.
Bienestar Universitario	3
Gestión Administrativa de apoyo a la Formación	6
Gestión de la Extensión	3
Gestión de Laboratorios	2
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3
Divulgación de la Producción Académica	3
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1
Gestión Financiera	1
Gestión de la Investigación y Creación Artística	2
Total	24

4.1. Socialización del procedimiento

Con los procesos se realizó un trabajo inicial de socialización de la actualización del procedimiento de medición de la satisfacción de las partes interesadas y del anexo 1 para la construcción de los formularios de las encuestas, durante las reuniones realizadas los procesos de Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios se evidenciaron dificultades para priorizar un máximo de 10 tramites o servicios a evaluar por lo que estos procesos aplicaran la encuesta con un número mayor de lo recomendado, la cantidad de trámites y servicios que tienen definidos los procesos son los siguientes.

Proceso	Numero de Tramites y Servicios Priorizados.
Bienestar Universitario	15
Gestión Administrativa de apoyo a la Formación	15
Gestión de la Extensión	1
Gestión de Laboratorios	Por definir
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	11
Divulgación de la Producción Académica	5
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	Por definir
Gestión Financiera	Por definir
Gestión de la Investigación y Creación Artística	2
Total	49



A si mismo se evidencio dificultad para definir el alcance en que debía establecerse la aplicación de las encuestas de satisfacción, después de la socialización de la herramienta refieren la facilidad que la herramienta permite para desde el nivel nacional consolidar la información que reporten las diferentes Sedes por lo que todos los procesos a excepción de Gestión de la Extensión deciden dar alcance de aplicación a las sedes y diferentes niveles que aplique a cada proceso, por lo que cada proceso desde nivel nacional tendrá un esquema de formulario el cual será estándar para sus diferentes niveles, cada sede en sus diferentes niveles enviara los resultados y análisis de la encuesta realizados en la herramienta de medición a los procesos en nivel nacional para la consolidación de la información.

La aplicación de las encuestas de satisfacción para el total de los procesos con que se ha trabajado se realizara a partir del primer periodo del 2023, esto en razón a que ninguno de los procesos cumplía con los lineamientos estandarizados y necesarios para la aplicación de las encuestas de satisfacción por lo cual todos los procesos se encuentran en el proceso de ajuste a los cuestionarios o en el caso del proceso de Gestión Administrativa de apoyo a la Formación, Gestión de la Investigación y Creación Artística, Gestión de la Extensión y Gestión de Laboratorios no contaban con una encuesta diseñada para medir los tramites y servicios directamente relacionados con el proceso.

4.2. Socialización de la Herramienta de Medición de la satisfacción de usuarios y Partes Interesadas.

En cuanto a la socialización de la Herramienta de Medición de la satisfacción de usuarios y Partes Interesadas, actualmente los procesos se encuentran en el desarrollo de las fichas técnicas y datos generales de las encuestas el proceso de Bienestar Universitario y Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios realizara un primer ejercicio de tabulación de datos en la herramienta de acorde a los resultados y bajo la estructura que tienen en la aplicación de la encuesta que realizaron durante el segundo periodo del 2022.

Durante las socializaciones se identificaron los siguientes inconvenientes, los procesos no cuentan con la información necesaria para determinar la cantidad de población objetivo la

cual serán aplicadas las encuestas de satisfacción, a si mismo se dificulta para los procesos establecer cuales son los estamentos o usuarios que a los cuales deben ser dirigidas las encuestas. Todos los procesos manifiestan y aceptan de manera positiva la implementación de la herramienta para medición de la satisfacción, se recibe una sugerencia por parte del proceso de Bienestar Universitario el cual propone incluir una pestaña en la herramienta donde se pueda guardar el reporte de respuesta obtenido de los formularios diseñados para las encuestas de satisfacción.

También se evidencia que la mayoría de los procesos tienen desconocimiento de cuáles son los atributos del servicio y los criterios que evalúa cada uno de ellos, este desconocimiento es uno de los inconvenientes para que los procesos formulen de manera adecuada las preguntas enfocadas a la medición de los atributos por lo que se realiza un acompañamiento específico para el desarrollo de la matriz cuestionario de la herramienta.

5. DECISIONES POR PROCESO PARA LA APLICACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

5.1. Proceso de Bienestar Universitario:

De acuerdo a las reuniones realizadas con el proceso y el reporte de las decisiones tomadas por parte de la DNBU se define en cuanto a la aplicación que la aplicación de las encuestas se realizará como se ha venido realizando desde el año 2017, es decir de manera semestral, las encuestas de satisfacción de usuarios tienen un alcance hasta las sedes, excepto la encuesta del servicio de las semanas de inducción, ya que para la sede Bogotá estas jornadas son programadas y ejecutadas por las facultades, sin embargo, el envío de las encuestas y la elaboración de los informes de esta se realizarán también desde las sedes, quien una vez tenga los resultados los compartirá con cada una de las facultades, las facultades que requieran realizar encuestas de satisfacción propias, deberán ceñirse a lo establecido en la guía de satisfacción de usuarios de Bienestar Universitario y remitir a las sedes los resultados



de las encuestas de manera semestral para su consolidación a nivel nacional en la los informes de revisión por la Dirección.

En la priorización de trámites y servicios a evaluar el proceso de Bienestar Universitario no cuenta con tramites, por lo que los servicios a evaluar fueron los elegidos por cada una de las áreas que participaron de las diferentes mesas de trabajo que se realizaron durante todo el 2022 en donde se hicieron ajustes a la herramienta de análisis de datos remitida por la sede Bogotá en la última mesa de trabajo que se realizó en el año 2021, los servicios a evaluar son: Actividades grupales para el desarrollo de competencias y habilidades, Inducción Estudiantil y Preparación para el Cambio, Asesoría en trámites académico administrativos, Acondicionamiento Físico e Instrucción Deportiva, Actividad Lúdico Deportiva, Deporte de Competencia, Cursos y Talleres libres, Formación de grupos artísticos, Eventos Culturales Promoción de la Interculturalidad y expresión de talentos, Talleres grupales en salud, Atenciones individuales en salud, Apoyo Alimentario, Apoyo para el Alojamiento, Apoyo de Transporte, Apoyo Económico.

Para la metodología de satisfacción del usuario una vez concluya la vigencia se actualizarán los formatos de encuesta y las plantillas de análisis, para la medición de resultados 2022-2 se realizarán bajo la metodología y formatos que se encontraban vigentes al inicio del semestre, el proceso sugiere incluir la diferenciación de los usuarios y una pestaña para la presentación del informe final.

5.2. Proceso de Gestión Administrativa de apoyo a la Formación

Las respectivas socializaciones se realizaron con la vicerrectoría académica, los delegados de las nueve sedes y gestores de calidad de las 5 direcciones nacionales, las cuales posteriormente reunieron con el acompañamiento de la coordinación de la sede Bogotá para definir los trámites y servicios que van a ser incluidos y evaluados en de la encuesta los cuales son: Autorización para cursar menos de la carga mínima, Cancelación de asignaturas posterior a la mitad del período académico, Doble titulación en la Universidad Nacional de



Colombia, Pruebas de Validación, Registro Trabajo de Grado, Reingreso pregrado, Reservas de cupo adicional, Traslados, Reservas de cupo adicional, Reingreso posgrado, Admisión mediante tránsito entre programas curriculares de diferentes niveles de posgrado, Entrega de documento de Tesis o Trabajo Final para asignación de jurados, Autorización para inscribir Tesis o Trabajo Final, Beneficio para cursar estudios de posgrado, Cambio de tutor o Director de Tesis, Cambio título Tesis o Trabajo Final, durante las siguientes reuniones realizadas se revisó la matriz de cuestionarios y se dejaron formuladas las preguntas, así mismo de definimos continuar con la actividad el próximo año, para retroalimentar a los responsables de la encuesta que llega a nivel de facultad.

5.3. Proceso de Gestión de Laboratorios

De acuerdo con la socialización realizada al proceso, se define desde nivel nacional que el alcance va desde el nivel sede hasta el usuario final en los laboratorios el cual puede ser interno o externo. El proceso se encuentra a la espera de una reunión con cada una de las sedes para definir la priorización de los servicios a evaluar, por ahora se tienen contemplados todos los servicios, y luego de las reuniones se definirá si se omiten algunos de ellos. Para este proceso se espera iniciar con la aplicación de la encuesta en el mes de marzo y hacer cortes anuales a diciembre para evaluar los resultados. Esto podría volverse semestral dependiendo del volumen de respuestas.

5.4. Proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios

El proceso desde nivel Nacional y en base a los nuevos lineamientos recibidos desde el SIGA para la realización de encuestas, se tomaran las siguientes acciones: para la aplicación de las encuestas Se mantendrá el lineamiento de aplicar la encuesta 2 veces al año, al final de cada semestre, se mantendrá el alcance a nivel nacional y a toda la comunidad universitaria, los canales de difusión de la encuesta son el post master por correo institucional, el portal web del SINAB, las redes sociales del SINAB y el boletín de VRI, el responsable de la aplicación,



tabulación y entrega de resultados es el nivel nacional. Sin embargo, luego de diseñar la nueva encuesta, se propondrá a las sedes la aplicación de la encuesta en cada sede, con el fin de poder recolectar información mejor segmentada, en ese sentido, el nivel nacional solo se encargará de consolidar esta información para rendir informe al SIGA, se priorizarán los 11 servicios que son transversales a todas las sedes y que están debidamente definidos mediante las hojas de vida y la matriz de trámites y servicios, actualmente la metodología de escala de Liker no se está aplicando, sin embargo, se ajustará dicha escala a las nuevas preguntas de la encuesta, se está realizando la construcción de la ficha técnica de acuerdo a la tabulación de la herramienta otorgada por el SIGA, en el primer periodo 2023 se implementará la encuesta para ver los resultados y se revisará una acción de mejora en el caso en que la muestra recolectada no sea suficientemente representativa.

5.5. Proceso de Divulgación de la Producción Académica

De acuerdo con la nueva metodología socializada para la aplicación para la Medición de la Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas, el proceso define el siguiente alcance y plan de trabajo:

El Alcance y responsables para la aplicación de las encuestas de acuerdo con la nueva metodología será para todos los centros editoriales o dependencias que hagan sus veces a Nivel Nacional, Sedes, Facultades Centros e Institutos. Los responsables de la aplicación de la encuesta serán tanto el Nivel Nacional como los centros editoriales o dependencias que hagan sus veces que se encuentran en los diferentes niveles (Facultades, Centros e Institutos), esto permitirá identificar desde cada dependencia la percepción de los usuarios a los servicios prestados, los centros editoriales tabularán e informarán los resultados al Nivel Nacional quien en la herramienta estándar consolidará la información para dejar un solo resultado por el proceso “Divulgación de la Producción Académica ” y se encargará de realizar respectiva socialización para la construcción colectiva de planes de mejora.



Para la Priorización de los trámites y servicios a evaluar el proceso cuenta con 5 servicios que dan cuenta de las diferentes fases por las que pasa una obra desde la asesoría, edición, producción, normalización, difusión, divulgación y venta, los cuales van a ser evaluados en estas diferentes fases por la dependencia responsables prestadora en la encuesta realizada. Teniendo en cuenta lo anterior se priorizarán los cinco (5) servicios: Edición y producción de la obra editorial (libros, revistas, cartillas, guías, folletos, etc.), Consecución del número ISBN, ISSN e ISMN, Comercialización de producción de la obra editorial, Presentación de publicaciones bajo la difusión y divulgación de las obras, Consecución bibliográfica

Los Períodos de aplicación serán: Año de aplicación: 2023, La encuesta de satisfacción se aplicará 2 (dos) veces en el periodo 2023, es decir (1) una por semestre, fechas previstas marzo y septiembre de 2023

En cuanto a la Construcción del formulario inicialmente se construye el siguiente formulario https://docs.google.com/forms/d/1YviAymfSAyaevWtU7vK_I60qai_G1uQDS8tGo_eCtU/edt desde el Nivel Nacional el cual se encuentra en revisión y ajustes para su aplicación.

5.6. Proceso de Gestión de la Investigación y Creación Artística

De acuerdo con la socialización realizada al proceso, se define desde nivel nacional que el Alcance de las encuestas se realizara desde el nivel nacional hasta el nivel facultad, centro o instituto. Se aplicará para los dos servicios estandarizados del proceso. El proceso se encuentra en la etapa de ajustes a la propuesta y aprobación por parte de los líderes en cada una de las sedes. Para este proceso se espera iniciar con la aplicación de la encuesta a partir de enero y hacer cortes anuales a diciembre para evaluar los resultados. Esto podría volverse semestral dependiendo del volumen de respuestas.

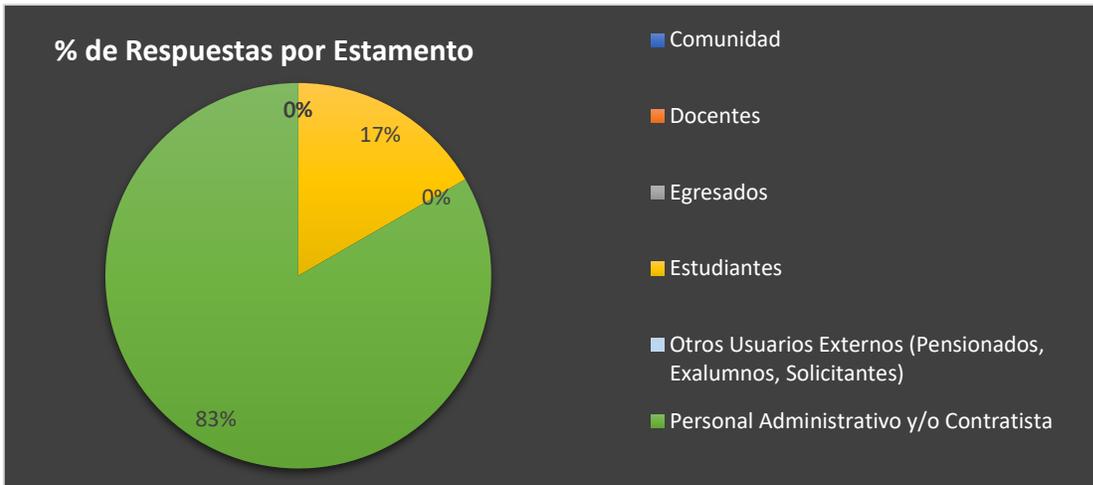
6. Anexo Resultados Sede Bogotá

6.1. Resultados encuesta Coordinación de Calidad de la Sede Bogotá

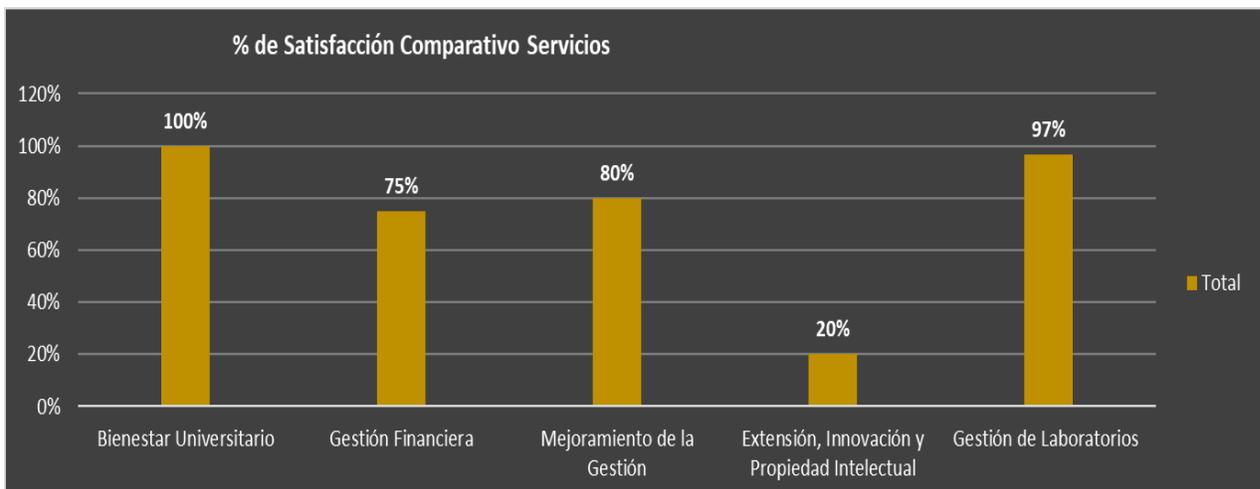
Durante el segundo periodo del 2022 la sede Bogotá desde la coordinación de calidad no realizo una metodología de aplicación para la encuesta ya que el trabajo de la sede estuvo enfocado en la estandarización a Nivel Nacional de los lineamientos y herramientas para la medición de la satisfacción, y el acompañamiento interno en la sede a algunas de las facultades que vieron la necesidad de aplicar encuestas de satisfacción para el 2022.

De acuerdo a lo anterior es necesario precisar que al no utilizar una estrategia de aplicación, la encuesta de la sede se mantuvo en los correos de la coordinación y en la página de planeación y estadística, pero no se realizó ningún tipo de divulgación por lo cual se obtuvo un efecto de no respuesta en las encuesta por lo que los datos recogidos fueron mínimos lo que significa que para el segundo periodo no se cumplió con una muestra representativa lo cual será un limitante para determinar de manera confiable el índice de satisfacción de los usuarios en la Sede los resultados obtenidos para esta encuesta se obtienen de un total de 6 usuarios los cuales calificaron 6 trámites correspondientes a 6 procesos diferentes, la información de las respuestas se distribuye de la siguiente manera :

Proceso	Tramite o Servicio Prestado	Estudiantes	Personal Administrativo y/o Contratista
Bienestar Universitario	Apoyo Socio Económico.	1	
Gestión Financiera	Trámite solicitud de CDP		1
Mejoramiento de la Gestión	Gestión de documentación en SoftExpert.		1
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Servicios Académicos		1
Gestión de Laboratorios	Mantenimiento de equipos de laboratorio.		1
Gestión Financiera	Trámite prestación de servicios profesionales - técnicos - tecnológicos asistenciales de apoyo a la gestión		1

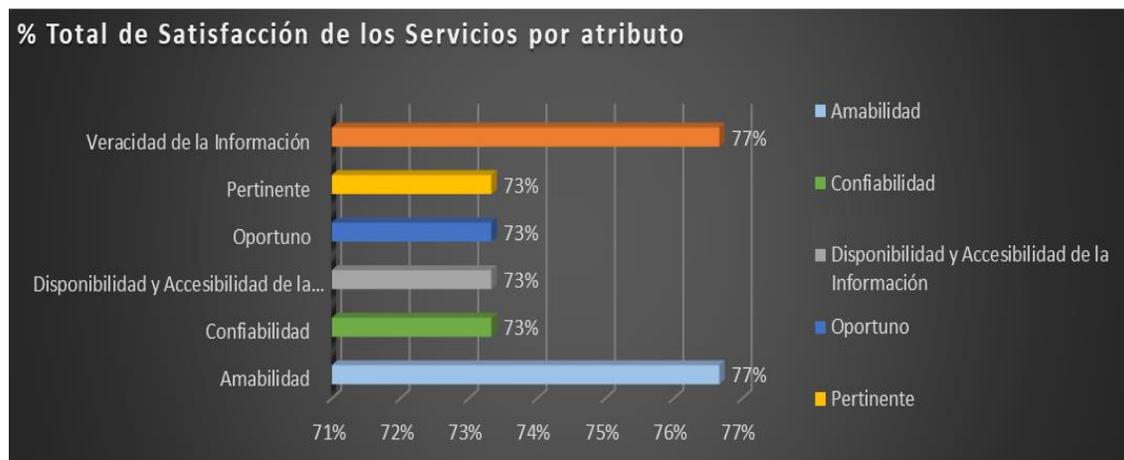


De acuerdo con el tamaño de respuestas recibidas se obtuvo un total de satisfacción de estos usuarios del 85% de satisfacción para los procesos evaluados en la Sede Bogotá, a pesar de cumplir con una meta alta en el índice de satisfacción los procesos de Gestión Financiera no llego a cumplir el porcentaje de satisfacción el resultado obtenido fue del 75%, y el proceso de Gestión de la Extensión y Propiedad Intelectual tuvo un promedio del 20% lo que muestra un grado de insatisfacción.

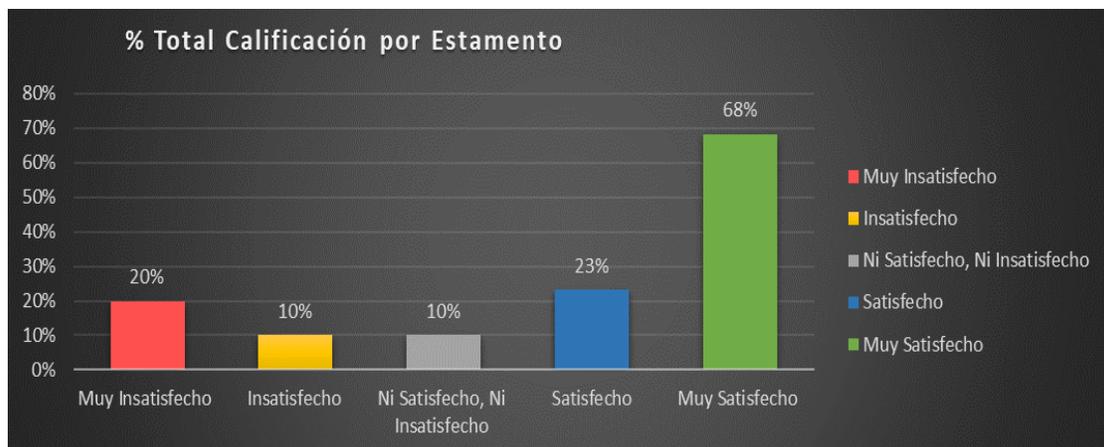


Realizando el análisis de los porcentajes obtenidos de satisfacción para cada uno de los atributos de los servicios de la Sede Bogotá para los procesos evaluados, el atributo de

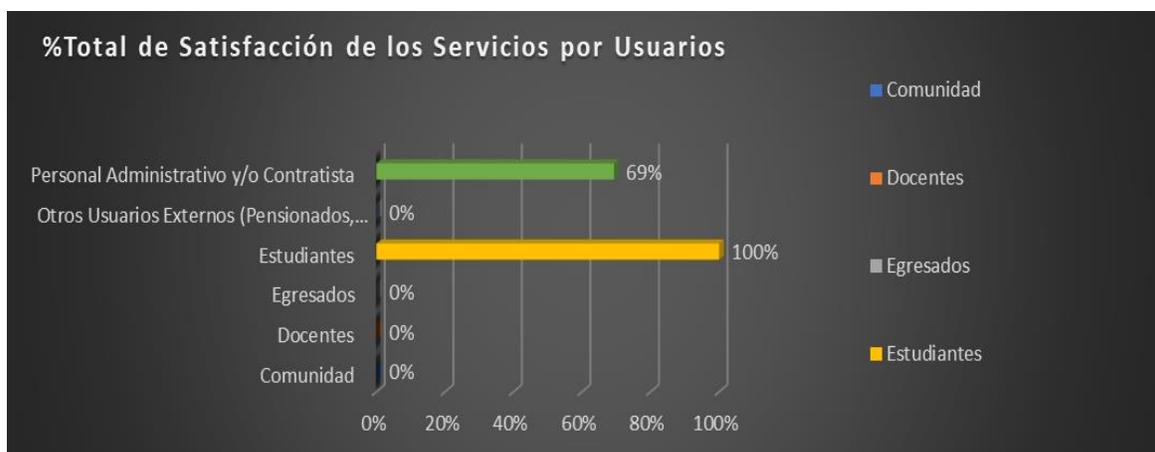
Actitud-Amabilidad -Empatía fue uno de los atributo que mayor porcentaje se satisfacción obtuvo por parte de los usuarios, de igual manera el atributo de Veracidad de la Información obtuvo el mismo porcentaje máximo evaluado del 77% de satisfacción, lo que indica para los atributos de Pertinencia, Oportunidad, Disponibilidad de la información y confiabilidad los cuales obtuvieron porcentajes del 73% podrían ser los atributos en los procesos de la sede que debieran generar alguna acción de mejora para subir los rangos de satisfacción.



Las calificaciones de los dos grupos de usuarios tienen un 68% en muy satisfactorio el porcentaje de usuarios en Satisfecho es solo de un 23%, y el porcentaje del 20% de insatisfacción este porcentaje de insatisfacción de deriva del resultado obtenido para la calificación dada al proceso de Extensión Innovación y propiedad intelectual el cual el usuario que evaluó asignó una calificación para todos los atributos del servicio de insatisfacción.



Los resultados Finales arrojados por la encuesta de satisfacción realizada en la Sede Bogotá en el segundo periodo del 2022 fueron de un índice de satisfacción del 85% pero dado que el porcentaje de la muestra obtenida en la encuesta fue de un 1% este resultado es no representativo para un análisis con los criterios suficientes para evidenciar el grado de satisfacción de los usuarios en la sede Bogotá



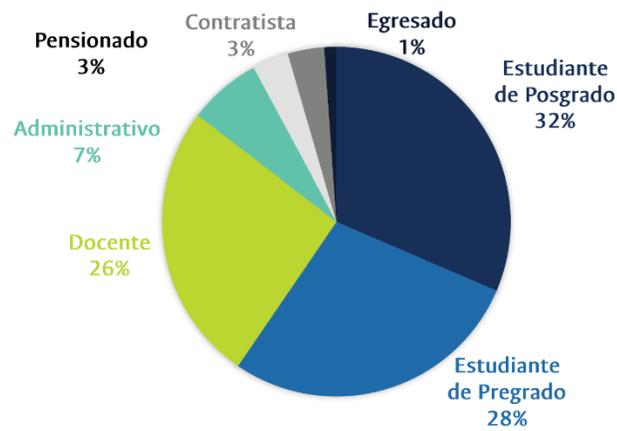
6.2. Resultados encuesta de satisfacción Facultad de Economía Sede Bogotá

Con el fin de establecer el grado de satisfacción de los usuarios en la facultad de ingeniería frente a los atributos del servicio en los procesos de Formación, Investigación, Extensión, Bienestar Laboratorios en la Sede Bogotá se realiza un formulario Google de acuerdo a todos los lineamientos establecidos para la medición de la satisfacción, y se realiza la aplicación de la encuesta por medio de correos electrónicos enviados desde cada proceso y se incluyen en las firmas de los correos electrónicos.

Los porcentajes de respuesta por estamento fueron los siguientes:

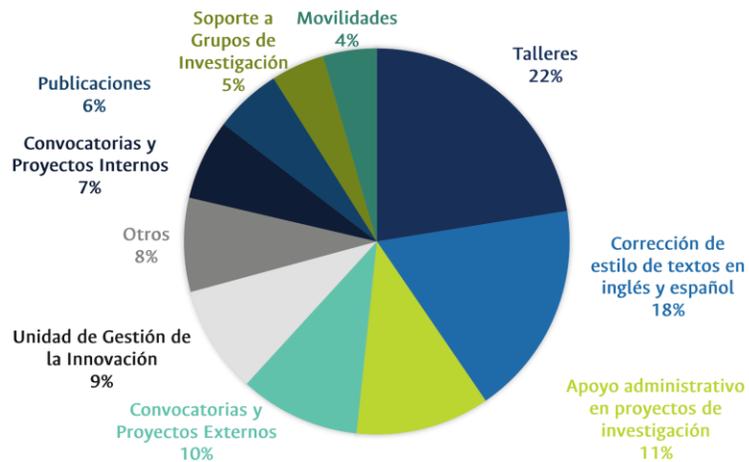
¿Cuál es su relación con la Universidad Nacional de Colombia?

89 Usuarios



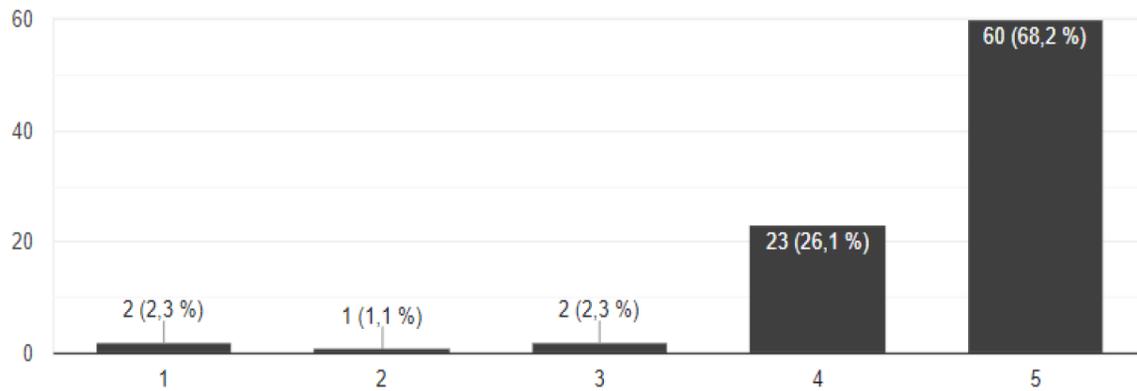
Los servicios evaluados en la encuesta de la facultad de ingeniería fueron los siguientes:

¿A cuáles de los servicios ha accedido durante el año?



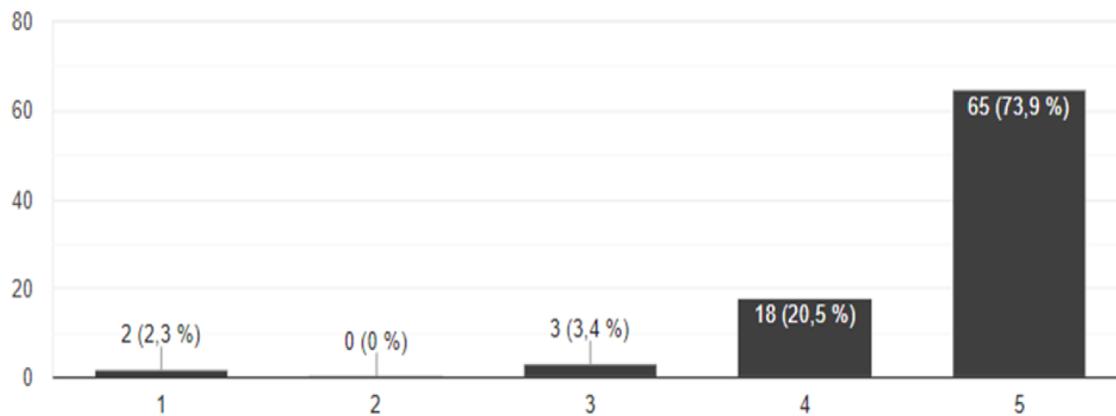
Los resultados obtenidos para cada uno de los atributos evaluados en los procesos de la facultad de Ingeniería arrojaron la siguiente información:

- Confiabilidad



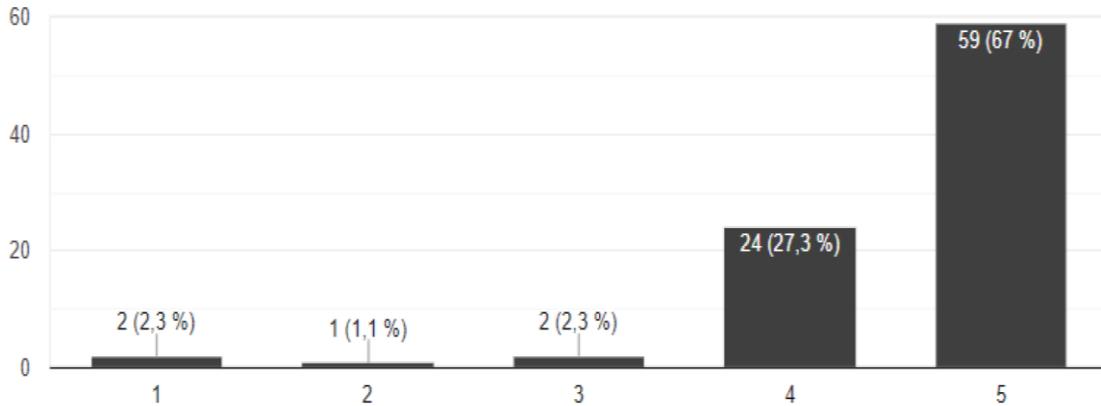
El 94% de los usuarios calificaron el nivel de confiabilidad como satisfechos.

- Oportunidad



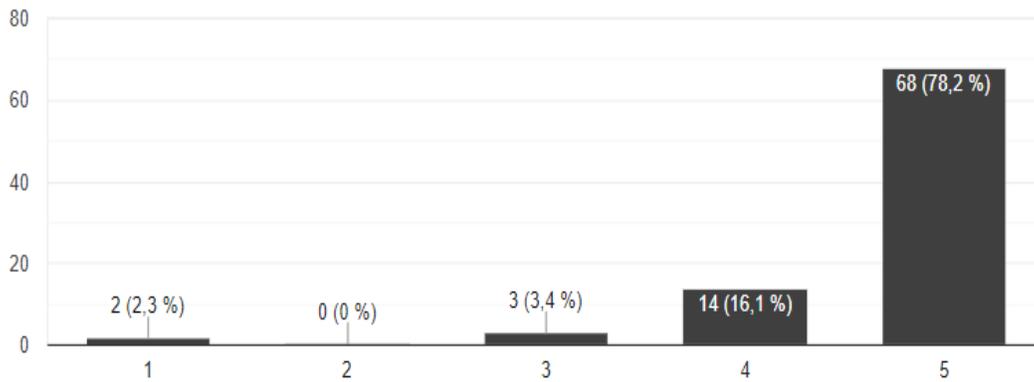
El 94,3% de los usuarios calificaron el nivel de oportunidad como satisfechos.

- Disponibilidad



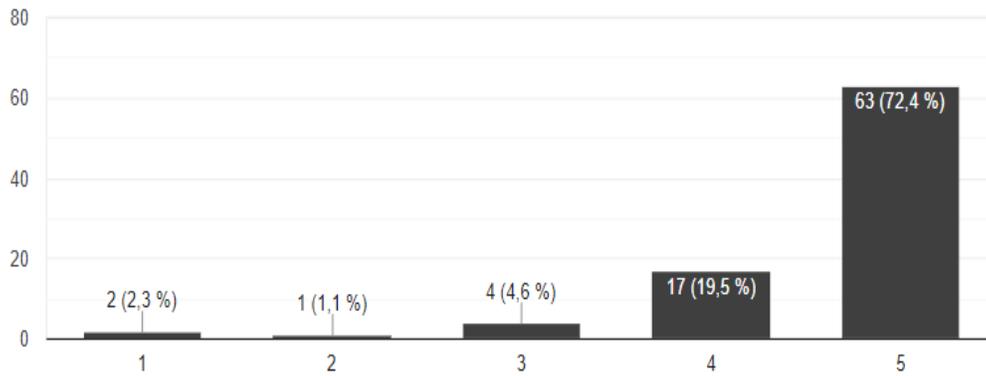
El 94,3% de los usuarios calificaron el nivel de disponibilidad como satisfechos.

- Veracidad



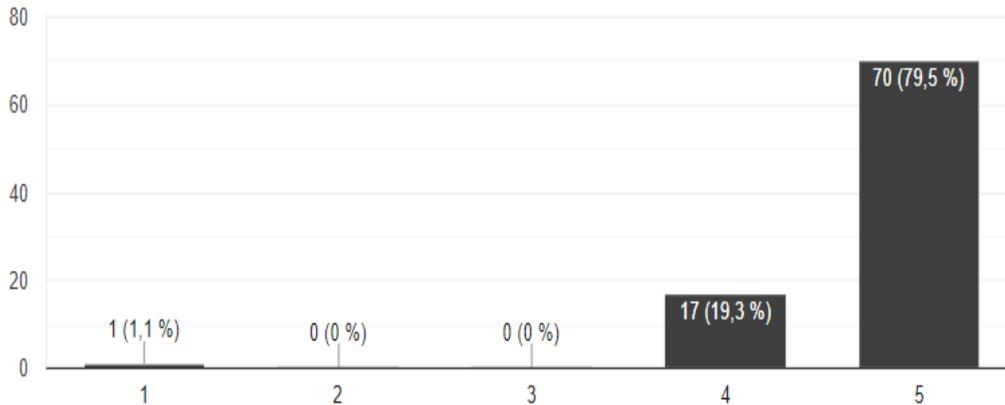
El 94,2 % de los usuarios calificaron el nivel de veracidad como satisfechos

- Pertinencia



El 91,9 % de los usuarios calificaron el nivel de pertinencia como satisfechos

- Amabilidad y Empatía



El 98,8 % de los usuarios calificaron el nivel de pertinencia como satisfechos.

De acuerdo con el avance en la medición de la encuesta de satisfacción la facultad tuvo una participación de 89 personas, el atributo con mejor calificación fue el de amabilidad y empatía con un promedio del 98,8%, el atributo con menor valoración fue el de accesibilidad con un promedio del 91,8 en el nivel de satisfacción por lo que se debe procurar la mejora en la disponibilidad de información oportuna, veraz y completa en los servicios ofertados.

7. CONCLUSIONES

- Es necesario terminar con el acompañamiento y seguimiento a los procesos para la construcción, aplicación y análisis de resultados de las encuestas de satisfacción.
- Es necesario terminar con trabajo de actualización de la matriz tramites y servicios ya que se evidencio que varios procesos aun no cuentan con la estandarización y unificación de esta matriz para todos los niveles del proceso.
- Debe realizarse de manera general para todos los procesos y en sus diferentes niveles la apropiación de los atributos del servicio.
- De acuerdo con las sugerencias recibidas se sugirió una pestaña en la herramienta de medición para presentación del informe final y la toma de decisiones, una pestaña para guardar el informe de respuestas que genera el formulario, y revisar las CUPIS definidas por el SIGA
- Los procesos de Gestión de la Extensión, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Gestión Financiera aun no han tomado decisiones en cuanto a la aplicación de la encuesta, alcance y priorización de los tramites y servicios a evaluar ya que se encuentran en la etapa de formalización y aprobación por el proceso.
- De acuerdo con el plan de trabajo inicialmente creado faltan por incluir en las reuniones socialización y acompañamiento a los procesos de Agenciar las Relaciones Exteriores, Gestión del Talento Humano y el proceso de Gestión de Egresados.
- A partir del análisis de los resultados de la encuesta de la sede Bogotá se evidencio una gran debilidad para capturar respuesta de los usuarios si no se realiza una campaña enfocada a la aplicación de la encuesta, por lo que el porcentaje de la muestra obtenida se considera no relevante y a partir de los las actividades de estandarización de la metodología la Sede Bogotá ya no realizara aplicación de encuestas de satisfacción para los procesos, cada procesos realizaran su propia encuesta de acuerdo a las decisiones y el trabajo que se esta realizando con los procesos a Nivel Nacional.

- De acuerdo a los resultados obtenidos del ejercicio realizado con la facultad de ingeniería, la Sede Bogotá debe continuar con el apoyo a los procesos en Sede y sus diferentes niveles para la aplicación de encuestas de satisfacción estandarizadas y de acuerdo a las necesidades encuestas que le permitan obtener información que contribuyan a fomentar acciones en favor de la calidad de la satisfacción de los usuarios.