



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Dirección Nacional de Programas de Posgrado
Agosto de 2021

Introducción

En el marco del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental (SIGA), la Dirección Nacional de Programas Curriculares de Posgrado ha diseñado esta encuesta con el fin de conocer la percepción sobre los procesos de la dependencia y en caso de ser necesario emprender acciones de mejora con base en la opinión de las personas usuarias de nuestros servicios: estudiantes, profesores, egresadas, administrativas, contratistas y externas.

Así, este documento presenta el resultado y análisis de las respuestas obtenidas luego de aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio a las personas usuarias que por voluntad participaron de la misma desde el 11 de abril de 2021 al 11 de agosto de 2021.

1. Metodología

La encuesta de satisfacción del servicio se basa en el modelo teórico SERVPERF donde se toma en cuenta la percepción sobre el servicio para explicar la satisfacción del usuario.¹

Esta encuesta se construyó partir de la técnica de recopilación de información denominada: *Autoadministrada por correo electrónico*. Esta técnica tiene la ventaja de ser rápida y de bajo costo. Posee la flexibilidad de ser aplicada en cualquier instante y evita la parcialidad de un entrevistador. Tiene la característica de ser un cuestionario corto y de fácil respuesta.

Así mismo, la encuesta se estructura en cuatro (4) ejes temáticos que indagan sobre la calidad del servicio que brinda la Dirección Nacional de Programas de Posgrado a sus usuarios.

A continuación, se muestra el esquema de los ejes temáticos y las preguntas relacionadas que se consideraron en la encuesta:

¹ González, Carmona y Rivas (2016). Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. CEX – Centros de Excelencia. Grupo de Comunicación del Sur S. L.



1.1. Ficha técnica de la encuesta

Desde los correos institucionales se aplicó la encuesta de satisfacción del servicio a los usuarios que voluntariamente desearon participar entre el 11 de abril de 2021 y el 11 de agosto de 2021. Se obtuvieron 23 respuestas.

Periodo de aplicación	11 de abril de 2021 - 11 de agosto de 2021
Método de recolección de datos	Encuesta virtual estructurada autoadministrada por correo electrónico
Población Encuestada	23 personas usuarias
Tipo de muestreo	Muestreo voluntario no probabilístico
Ejes temáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de opinión. • Calidad y servicio en la atención. • Resolución de la necesidad. • Opinión del servicio.
Medios de difusión	Correos electrónicos institucionales: dirposgrado_nal@unal.edu.co autoevposg_nal@unal.edu.co sisbecaspos@unal.edu.co becasdoctorado_nal@unal.edu.co
Sistema Informático: Herramienta de Desarrollo	Formulario Google



1.2. Descripción del instrumento.

En el instrumento, la primera parte trata de la identificación del usuario y son preguntas de selección múltiple. En la segunda parte, las dos primeras preguntas invitan al usuario a calificar de 1 (muy insatisfecho a 5 (muy satisfecho). La tercera pregunta invita a responder Si o NO. La cuarta pregunta es abierta ya que indaga sobre observaciones y sugerencias de mejora en el servicio.

Primera parte de la encuesta:

Correo * Tu dirección de correo electrónico <input type="text"/>	
Sede * Elige ▼	Amazonia Bogotá Caribe De La Paz Medellín Orinoquía Palmira Tumaco No aplica
¿Cuál es la relación que tiene con la Universidad ? * Elige ▼	Docente Estudiante Egresado Administrativo Contratista No tiene – Persona externa a la UNAL



Segunda parte de la encuesta:

¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta dado por la dependencia? *

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

¿Cómo calificaría el apoyo brindado por la dependencia? *

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

¿Recibió una respuesta adecuada o solución al tema que estaba tratando? *

Sí

No

¿Tiene algún comentario u observación que nos quiera compartir para mejorar nuestro servicio?

Tu respuesta _____



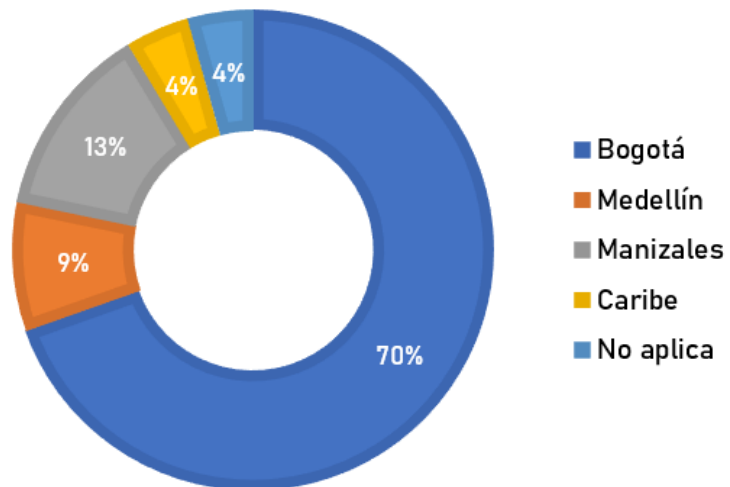
2.Resultados

A continuación, presentamos los resultados de este primer muestreo, para lo cual exponemos la información general y cada uno de los ejes temáticos propuestos, donde haremos referencia a un análisis cuantitativo de los datos brindados por las respuestas.

2.1. Información general

2.1.1. Sede del usuario

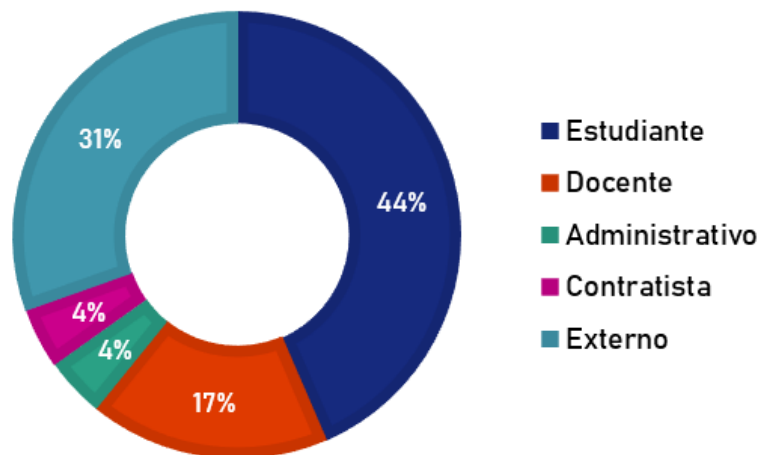
La Sede en la cual los usuarios que respondieron la encuesta se encuentran mayoritariamente vinculados es la Sede Bogotá, de donde participaron 16 de los 23 usuarios. Ocupa el segundo lugar la sede Manizales con la participación de 3 usuarios y la Sede Medellín con 2 usuarios.



2.1.2. La relación del usuario con la Universidad

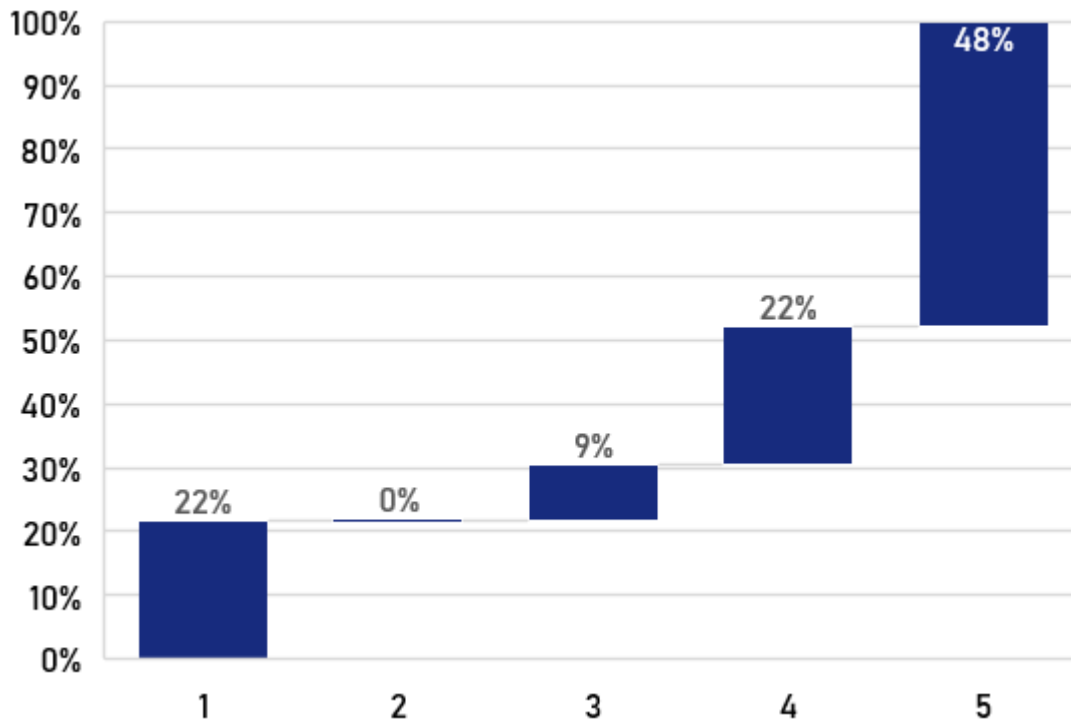
El 44% de los usuarios participantes de la encuesta son estudiantes (10). El 31% son personas externas a la Universidad (7), así como, el 17% son profesores de la Universidad (4).

Tan sólo participaron un administrativo y un contratista en la encuesta.



2.2. Oportunidad del servicio

Pregunta: ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta dado por la dependencia?



El 48% de las personas encuestadas se sienten muy satisfechas con el tiempo de respuesta dado por la dependencia, el 22% se siente satisfecha.

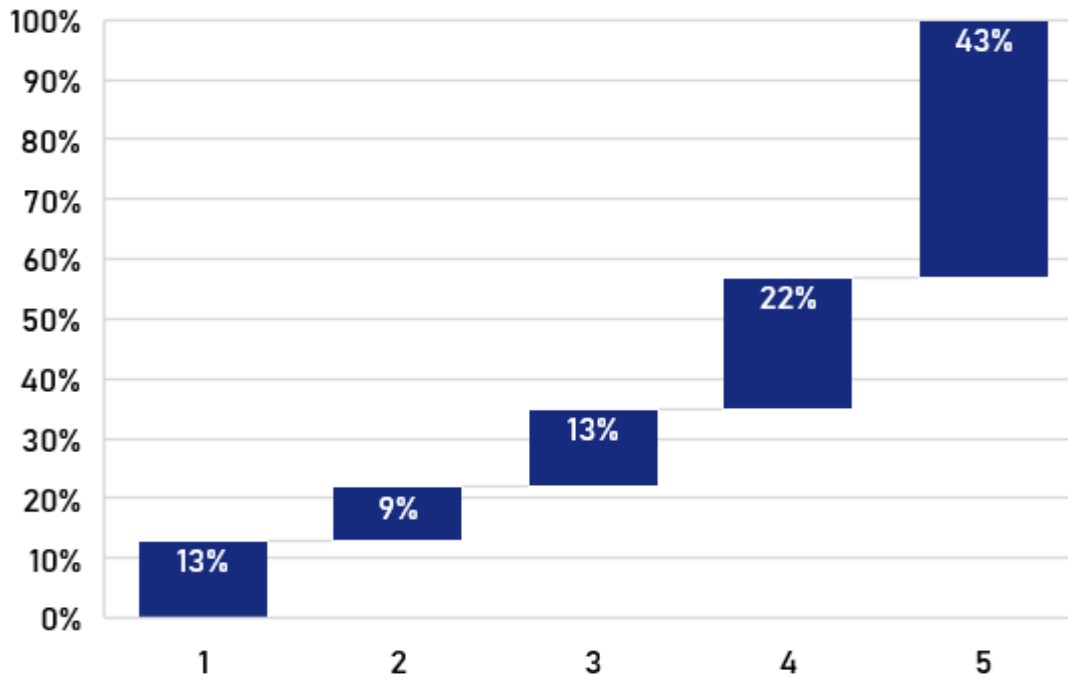
Llama la atención el 22% de las personas que se sienten muy insatisfechas con este tiempo de respuesta.

2.3. Calidad y servicio en la atención

Pregunta: ¿Cómo calificaría el apoyo brindado por la dependencia?

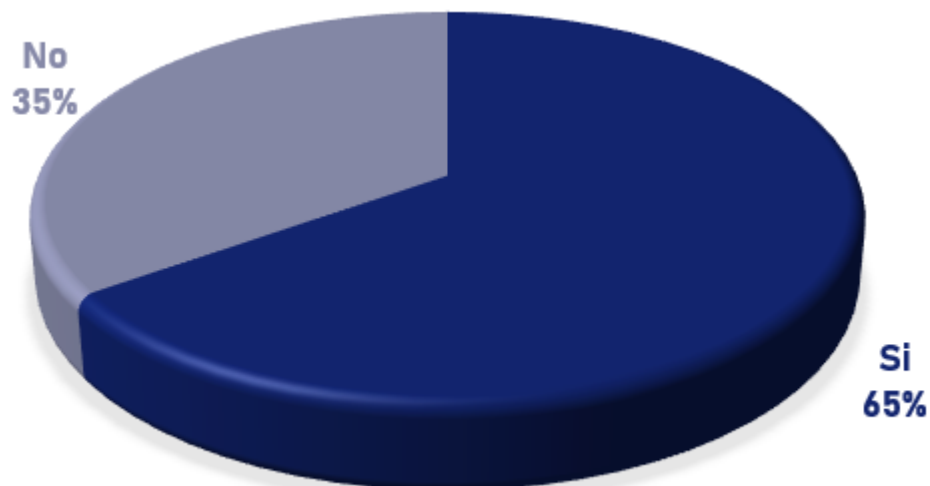
En el siguiente gráfico se evidencia que el 43% de los usuarios participantes se sienten muy satisfechos con el apoyo brindado por la dependencia, el 22% se sienten satisfechos y el 13% se sienten medianamente satisfechas.

En este aspecto baja la insatisfacción al 13% de los usuarios respecto al apoyo brindado.



2.4. Resolución de la necesidad

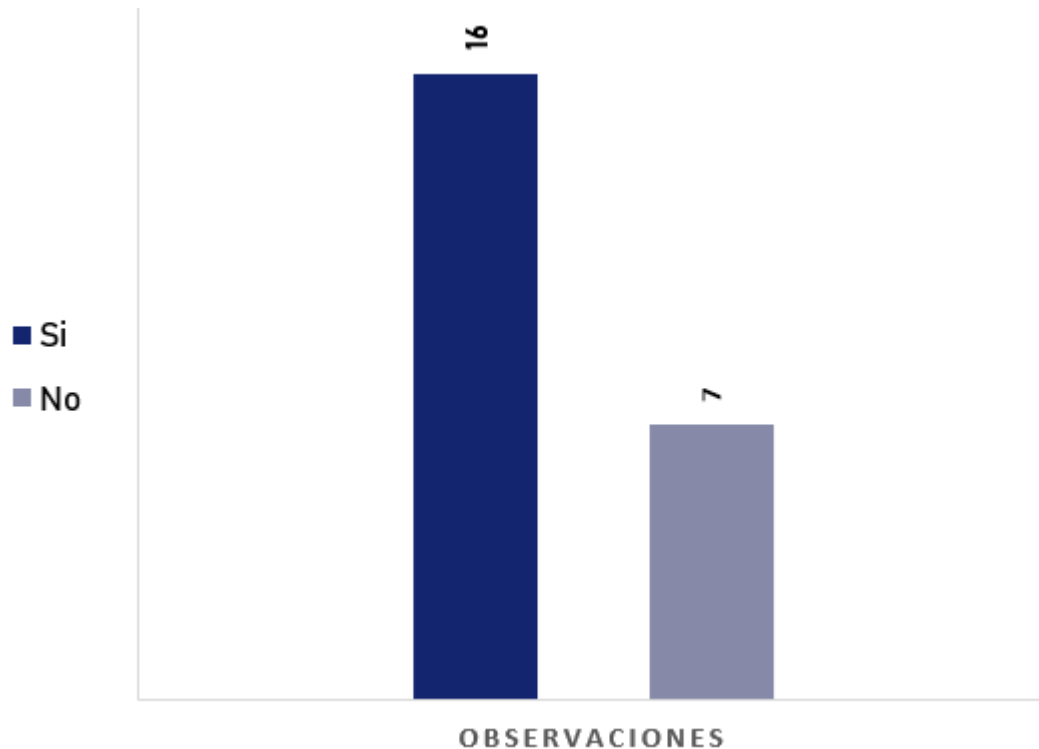
Pregunta: ¿Recibió una respuesta adecuada o solución al tema que estaba tratando?



El 65% de las personas encuestadas afirma que obtuvo una respuesta o solución adecuada a la solicitud realizada. Es de resaltar el alto porcentaje (35%) que afirma no haber obtenido la respuesta o solución adecuada a su solicitud.

2.5. Opinión del servicio

Pregunta: ¿Tiene algún comentario u observación que nos quiera compartir para mejorar nuestro servicio?



Respecto al mejoramiento de nuestro servicio, contamos con 16 opiniones que nos retroalimentan para plantear acciones correctivas que conlleven elevar la calidad de nuestros procesos hacia nuestros usuarios.

CONCLUSIÓN

El análisis de los resultados de esta primera encuesta, sobre la satisfacción del servicio que brinda la Dirección Nacional de Programas de Posgrado a estudiantes, docentes, egresados, administrativos, contratistas y externos, nos permite afirmar que la mayoría de las personas participantes comparten un sentimiento de satisfacción sobre los procesos que adelanta esta dependencia. No obstante, un porcentaje de nuestros usuarios se sitúan en la franja de insatisfacción respecto a nuestra labor brindada. La percepción de estos participantes como las opiniones expresadas, nos permiten abordar e implementar estrategias para mejorar nuestro servicio y así, transformar esta situación.