



UNIVERSIDAD
DE LA GUAJIRA

SHIKII EKIRAJIA
PÜLEE WAJIIRA

Informe de Satisfacción

Segundo Trimestre 2022



Vigilada MINEDUCACIÓN



CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	0
<u>1. OBJETIVO GENERAL.</u>	1
<u>2. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA</u>	1
<u>2.1 descripción de la medición realizada durante el segundo trimestre</u>	1
<u>Cuadro 1. Información general</u>	1
<u>3. RESULTADOS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA</u>	2
<u>Cuadro 2. Número de personas encuestadas</u>	2
<u>4. NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS POR PROCESOS</u>	5
<u>Cuadro 3. Número de personas satisfechas</u>	5
<u>5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR PROCESOS</u>	7
<u>Cuadro 4. Porcentaje de satisfacción</u>	7
<u>6. ANALISIS DE LOS RESULTADOS</u>	10
<u>Cuadro 5. Satisfacción por periodo.</u>	10
<u>CONCLUSIONES</u>	11

INTRODUCCIÓN

La Universidad de La Guajira, en el marco del mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, el cual se encuentra establecido bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015, el modelo estándar de control interno MECI: 2014 y el decreto 1499 de 2017, modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, realizó la medición de la satisfacción de sus usuarios del segundo trimestre del 2022, con el fin de determinar la percepción que estos tienen de los servicios prestados por la institución.

El informe se consolida atendiendo las percepciones de los usuarios de los diferentes servicios prestados en los procesos de la institución teniéndose en cuenta tanto usuarios internos como externos, entregándose el respectivo reporte a la comunidad universitaria sobre el particular y a la vez sirve como herramienta de consulta para que los responsables en las diferentes dependencias de la Universidad se informen sobre la percepción que existe frente a la atención brindada por los funcionarios, opten las recomendaciones que se entregan y apliquen las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

1. OBJETIVO GENERAL.



Determinar la percepción y el grado de satisfacción de los usuarios de la Universidad de La Guajira sobre los servicios ofrecidos por la institución durante el segundo trimestre del 2022 y de acuerdo a los resultados obtenidos realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios, así como la satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus necesidades.

2. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA

Para la medición de la satisfacción se diseñaron formularios con variables cuantitativas y cualitativas por procesos que, mediante escalas tienen por objeto determinar el nivel subjetivo que cada encuestado le asigna a cada uno de los componentes que son establecidos previamente. Posteriormente se realizó la tabulación de la información y el análisis de los resultados para cada uno de los procesos de la Institución.

2.1 descripción de la medición realizada durante el segundo trimestre

Cuadro 1. Información general

FICHA TECNICA CONSOLIDADA VIGENCIA 2022	
TIPO DE ENCUESTA	Presencial y virtual
RANGO DE FECHA DE APLICACION	Abril - Junio de 2022
LUGAR DE APLICACIÓN	Virtual google formulario y/o Físico Uniguajira Sede Riohacha y Sedes.
MEDIOS DE RECEPCION	de manera virtual y/o Físico
POBLACION OBJETIVO	Estamentos universitarios

INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022

La población objetivo a la cual se le realizó la medición de la satisfacción está compuesta por los estamentos universitarios como son: docentes, estudiantes y personal administrativo que durante el II trimestre fue de un total de 7.522.

3. RESULTADOS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Cuadro 2. Número de personas encuestadas

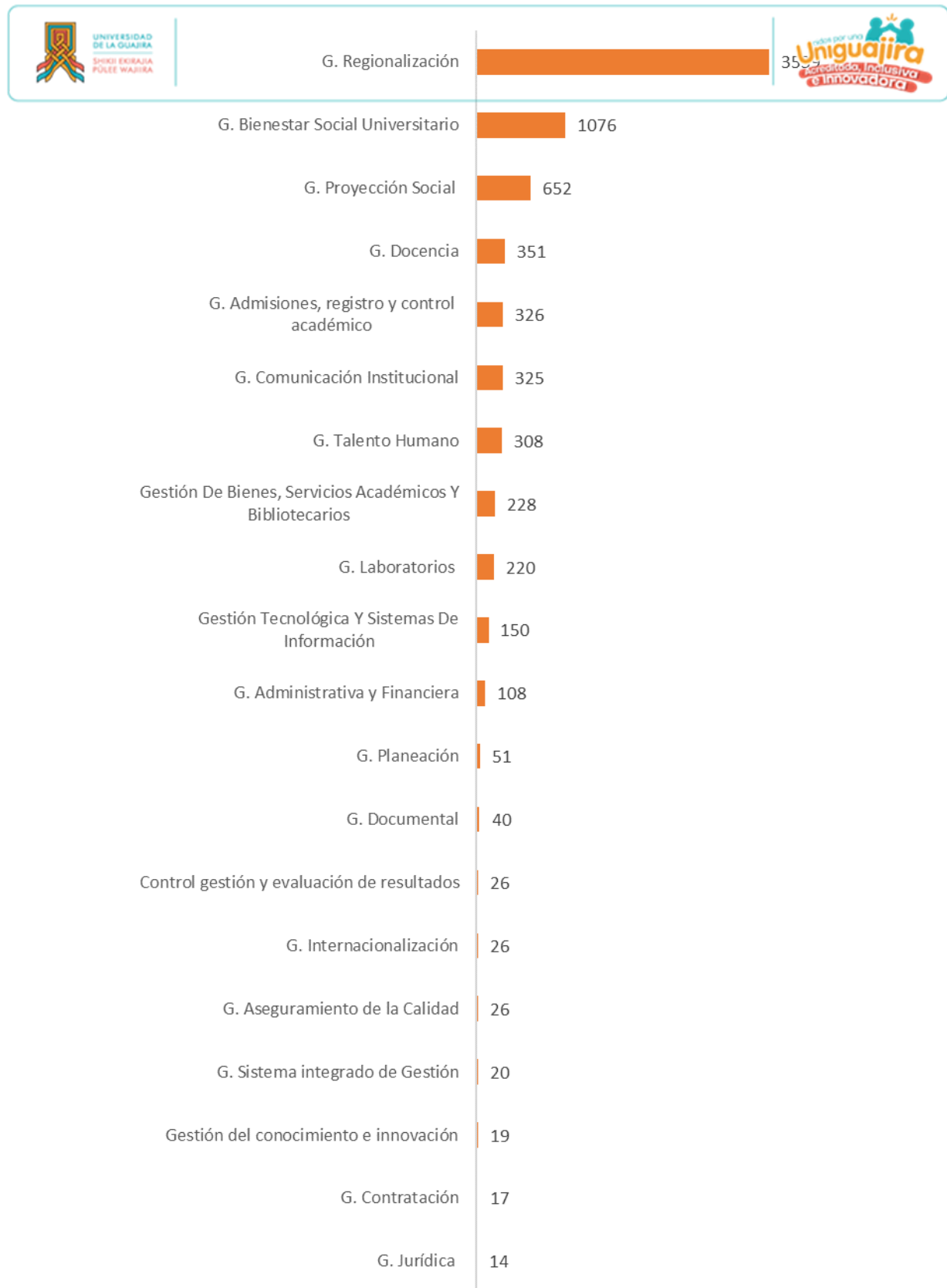
NOMBRE DEL PROCESO	Número total de usuarios encuestados II trimestre
G. Planeación	51
G. Aseguramiento de la Calidad	26
G. Comunicación Institucional	325
G. Sistema integrado de Gestión	20
G. Docencia	351
Gestión del conocimiento e innovación	19
G. Proyección Social	652
G. Talento Humano	308
G. Documental	40
Gestión De Bienes, Servicios Académicos Y Bibliotecarios	228
G. Admisiones, registro y control académico	326
G. Administrativa y Financiera	108
G. Bienestar Social Universitario	1076
G. Jurídica	14
G. Contratación	17
G. Internacionalización	26
Gestión Tecnológica Y Sistemas De Información	150
G. Laboratorios	220
G. Regionalización	3539
Control gestión y evaluación de resultados	26

INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022

 TOTAL		7.522 
--	--	--

El número total de usuarios que valoraron los servicios prestados por los procesos en la Universidad de La Guajira durante el segundo trimestre de 2022 fue de 7.522. El proceso de la institución con mayor número de usuarios encuestados fue Gestión de Regionalización con 3.539 encuestas aplicadas en las sedes Maicao, Fonseca, Villanueva y Riohacha, seguido de Bienestar Social Universitario.

INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022



INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022

4. NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS POR PROCESOS



Cuadro 3. Número de personas satisfechas



NOMBRE DEL PROCESO	Número total de usuarios satisfechos II trimestre
G. Planeación	49
G. Aseguramiento de la Calidad	26
G. Comunicación Institucional	322
G. Sistema integrado de Gestión	20
G. Docencia	333
Gestión del conocimiento e innovación	18
G. Proyección Social	639
G. Talento Humano	293
G. Documental	29
Gestión De Bienes, Servicios Académicos Y Bibliotecarios	221
G. Admisiones, registro y control académico	250
G. Administrativa y Financiera	103
G. Bienestar Social Universitario	1043
G. Jurídica	14
G. Contratación	17
G. Internacionalización	26
Gestión Tecnológica Y Sistemas De Información	150
G. Laboratorios	209
G. Regionalización	3454
Control gestión y evaluación de resultados	26
TOTAL	7.242

El número total de usuarios satisfechos durante la vigencia del segundo trimestre 2022 fue de 7.242. Los procesos con mayor número de usuarios satisfechos son Gestión

INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022

Regionalización, Gestión del Conocimiento y control de gestión como se muestran en el cuadro 3



INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022



■ Número total de usuarios satisfechos por Proceso



G. Regionalización	3454
G. Bienestar Social Universitario	1043
G. Proyección Social	639
G. Docencia	333
G. Comunicación Institucional	322
G. Talento Humano	293
G. Admisiones, registro y control académico	250
Gestión De Bienes, Servicios Académicos Y...	221
G. Laboratorios	209
Gestión Tecnológica Y Sistemas De Información	150
G. Administrativa y Financiera	103
G. Planeación	49
G. Documental	29
Control gestión y evaluación de resultados	26
G. Internacionalización	26
G. Aseguramiento de la Calidad	26
G. Sistema integrado de Gestión	20
Gestión del conocimiento e innovación	18
G. Contratación	17
G. Jurídica	14

5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR PROCESOS



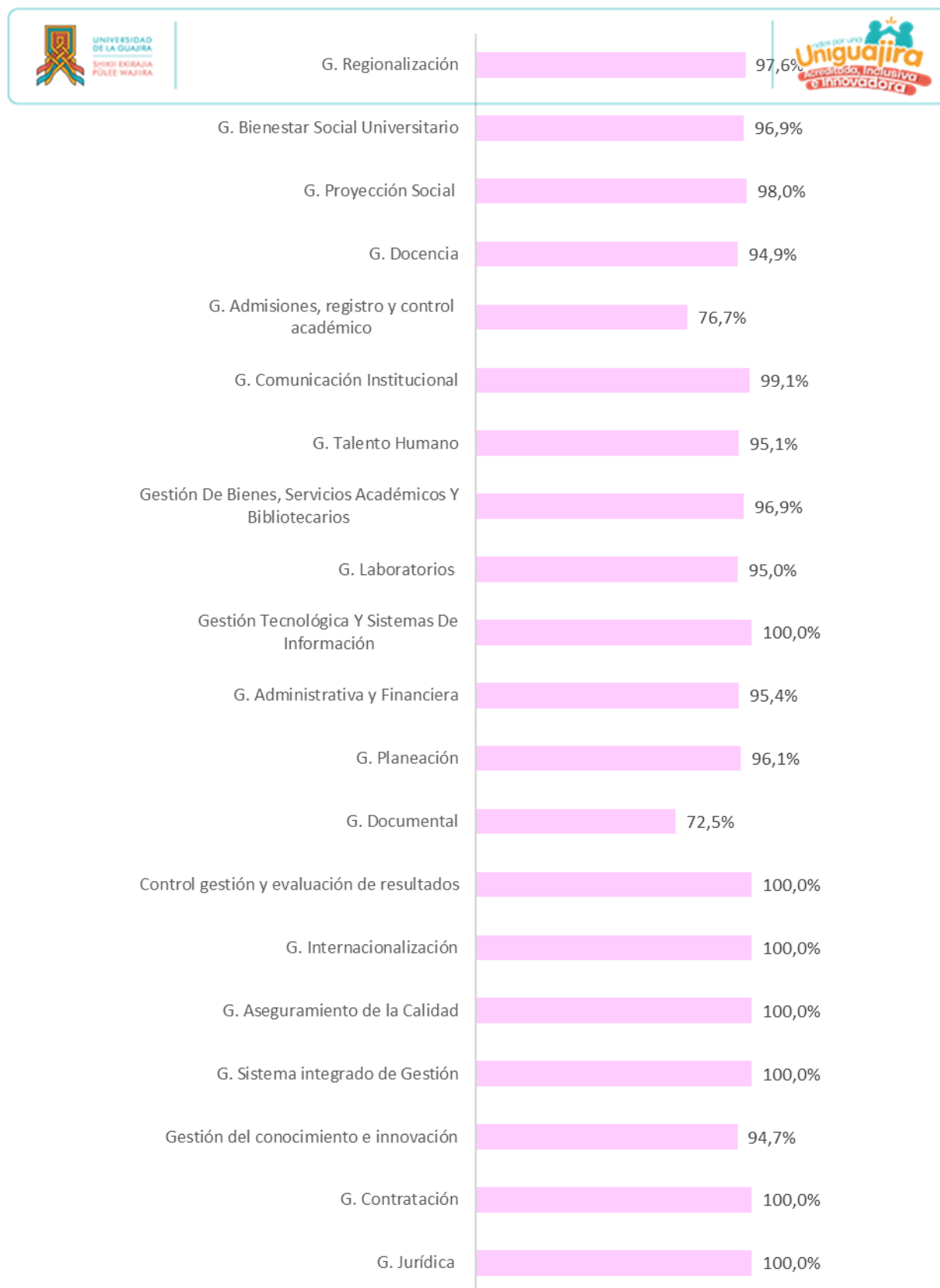
Cuadro 4. Porcentaje de satisfacción

NOMBRE DEL PROCESO	Porcentaje total de usuarios satisfechos I trimestre
G. Planeación	96.1%
G. Aseguramiento de la Calidad	100,0%
G. Comunicación Institucional	99,1%
G. Sistema integrado de Gestión	100,0%
G. Docencia	94,9%
Gestión del conocimiento e innovación	94.7%
G. Proyección Social	98%
G. Talento Humano	95,1%
G. Documental	72.5%
Gestión De Bienes, Servicios Académicos Y Bibliotecarios	97%
G. Admisiones, registro y control académico	76,7%
G. Administrativa y Financiera	95,4%
G. Bienestar Social Universitario	96.9%
G. Jurídica	100,0%
G. Contratación	100,0%
G. Internacionalización	100,0%
Gestión Tecnológica Y Sistemas De Información	100.0%
G. Laboratorios	95%
G. Regionalización	97.6%
Control gestión y evaluación de resultados	100,0%
TOTAL	96,3%

INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022

El porcentaje total de satisfacción durante el segundo trimestre del 2022 fue de 96,3%, los procesos con el más alto porcentaje de satisfacción son Control de Gestión, Gestión del conocimiento e innovación, y ORI con 100% cada uno. Los porcentajes de satisfacción menos altos fueron, Admisiones y registros 76.7% y Gestión Documental con 72.5% como se refleja en la tabla anterior donde se detallan los resultados obtenidos en cada uno de los procesos.

INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022



INFORME DE SATISFACCIÓN 2º TRIMESTRE 2022



6. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Cuadro 5. Satisfacción por periodo.

2022	N° total de usuarios encuestados	N° total de usuarios satisfechos	N° total de usuarios Insatisfechos	Porcentaje de satisfacción
I trimestre (Enero a marzo)	8.077	7.644	433	94,6%
II trimestre (abril a junio)	7.522	7.242	280	96.3%
III trimestre (Julio a Septiembre)				
IV trimestre (octubre a diciembre)				



CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que aplicadas 7.522 encuestas, el resultado total de la percepción de satisfacción sumando las encuestas tomadas tanto física y virtual, en las dependencias de la Universidad de La Guajira arrojó un resultado; promediando el 96.3% de Satisfacción, Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.
- ✓ Para el segundo trimestre, la Universidad aplicó un promedio de 36 formularios de encuestas por dependencias
- ✓ En este trimestre las dependencias aplicaron las respectivas encuestas en formato físico y Virtual por google
- ✓ Se evidencia una disminución en el número de encuestas aplicadas, pero un incremento en la satisfacción en las personas que respondieron formato de encuestas en comparación del periodo anterior donde el primer trimestre de 2022 fue de 8.077 y en el segundo de 7.522. y la satisfacción paso de 94,6% al 96,3%

Fecha: Julio de 2022