

**REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE
LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**LAURA LICET JAIMES BUENO
CARMEN JULIANNY LOPEZ RODELO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2013**

**REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE
LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

LAURA LICET JAIMES BUENO

CARMEN JULIANNY LOPEZ RODELO

Proyecto de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial

**Director
JAVIER EDUARDO ARIAS OSORIO
Magister en Administración**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2013**

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza y guiar mi camino,

A mis padres Gloria Bueno y Hernando Jaimes por brindarme su amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida,

A mi compañera de proyecto y entrañable amiga Carmen López por su incondicional amistad y dedicación en el proyecto,

A mis familiares y amigos por sus valiosos consejos,

A la Universidad Industrial de Santander por todas las oportunidades brindadas,

Laura L. Jaimes Bueno

A Dios por darme la paciencia y la sabiduría,

A mis padres y mis hermanos por el apoyo brindado durante mis estudios universitarios,

A mi compañera de proyecto y gran amiga Laura Licet por su amistad y entrega en el proyecto,

A toda la comunidad UIS que hizo posible llevar a cabo este estudio.

Carmen J. López Rodelo

AGRADECIMIENTOS

Ingeniera Sonia Cristina García, Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión, por su apoyo incondicional, asesoría y compromiso con el desarrollo del proyecto.

Ingeniera Juliana Peña Ayala, Coordinadora HSEQ por su compromiso y cooperación a lo largo del proyecto.

Ingeniero Jorge Figueroa, Asesor Externo UIS por sus consejos y supervisión de los avances del proyecto.

Ingeniera Cindy Robles Scott, Profesional de Calidad UIS por su participación activa en el desarrollo del proyecto.

Msc. Javier Arias, Director del Proyecto y Vicerrector Administrativo por sus consejos, orientación y acompañamiento permanente durante el desarrollo de todas las actividades programadas.

Estudiantes UIS por su participación activa e interés en el diligenciamiento del instrumento diseñado.

Docentes UIS por su participación en el diligenciamiento de la encuesta.

Personal administrativo UIS por su participación en el diligenciamiento de la encuesta.

Líderes Jefes de proceso y facilitadores de calidad por permitirnos conocer sus procesos y darnos la información necesaria para el mejoramiento de la metodología.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2. DIAGNÓSTICO DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL SGC DE LA UIS	21
2.1. INFORMACIÓN A CONSULTAR	21
2.2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	22
2.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	22
2.4. PERCEPCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	29
2.5. DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA METODOLOGÍA ACTUAL DE MEDICIÓN.....	37
3. DIAGNOSTICO DE LA MEDICIÓN DE BENEFICIARIOS DE ENTES EXTERNOS A LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.....	42
4. PROPUESTAS DE METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.....	47
4.1. MODELOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	47
4.1.1. SERVQUAL (Service Quality).....	49
4.1.2. MODELO SERVPERF	51
4.1.3. MODELO DEL DESEMPEÑO EVALUADO	52
4.2. MODELOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	53
4.2.1. MODELO ZINELDIN's 5 Qs.....	55
4.3. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	57
4.3.1. ¿Qué se propone?.....	57
4.3.2. ¿Quién aplica el instrumento?	58
4.3.3. ¿Cómo se aplica el instrumento?	60
4.3.4. ¿Cuándo se aplica el instrumento?	60
4.3.5. ¿Dónde se aplica el instrumento?	61

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRAS.....	61
4.5. DISEÑO DEL INSTRUMENTO	63
4.5.1 Tipos de preguntas	63
4.5.2 Niveles de respuestas.....	66
4.5.3 Encuesta de Satisfacción estudiantes	67
4.5.5. Encuesta de satisfacción de administrativos.....	69
4.6. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	70
5. APLICACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS SELECCIONADAS.....	75
5.1. PRUEBA INICIAL.....	75
5.2. PRUEBA PILOTO	79
5.2.1. Personal Administrativo	79
5.2.2. Estudiantes.....	81
5.2.3. Docentes.....	85
6. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN	88
6.1. PREMUESTRA A ESTUDIANTES.....	88
6.2. PREMUESTRA A DOCENTES.....	98
6.3. PREMUESTRA A ADMINISTRATIVOS	104
7. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES INSTITUCIONALES DE CALIDAD	109
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	120

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Población objetivo de los instrumentos de medición de la UIS.	26
Gráfica 2. Información consultada en los instrumentos de medición de la satisfacción del beneficiario del SGC UIS.....	26
Gráfica 3. Personal encargado de la aplicación de los instrumentos de medición del SGC UIS.	28
Gráfica 4. Métodos de aplicación de los instrumentos de medición de la satisfacción de los beneficiarios del SGC UIS.	28
Gráfica 5. Frecuencia de aplicación de los instrumentos de medición de la satisfacción del beneficiario del SGC UIS.....	29
Gráfica 6. Resultados de las preguntas 1 a la 6 de la Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.	33
Gráfica 7. Valor esperado por pregunta.....	35
Gráfica 8. Resultados pregunta 7 Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.	35
Gráfica 9. Resultados pregunta 8 Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.	36
Gráfica 10. Resultados pregunta 9 Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.	37
Gráfica 11. Resultados a pregunta sobre el nivel de acuerdo con la afirmación “Los aspectos consultados son relevantes”	76
Gráfica 12. Resultados a pregunta sobre la afirmación “El cuestionario es fácil de diligenciar”	77
Gráfica 13. Programas académicos participantes premuestra estudiantes parte I.	90
Gráfica 14. Programas académicos participantes premuestra estudiantes parte II.	91
Gráfica 15. Semestre académico de los participantes premuestra Estudiantes Parte I.....	92
Gráfica 16. Nivel de Antigüedad de los participantes de la Premuestra Estudiantes Parte I.....	92
Gráfica 17. Semestre académico de los participantes de la Premuestra Estudiantes Parte II.....	92
Gráfica 18. Nivel de Antigüedad de los participantes de la Premuestra Estudiantes Parte II	92
Gráfica 19. Relevancia y fácil diligenciamiento de la encuesta a estudiantes Premuestra Parte I.....	93

Gráfica 20. Relevancia y fácil diligenciamiento de la encuesta a estudiantes Premuestra Parte II.....	94
Gráfica 21. Programas académicos participantes premuestra docentes parte I. .	100
Gráfica 22. Programas académicos participantes premuestra docentes parte II. .	100
Gráfica 23. Nivel de Antigüedad de los participantes de la Premuestra docentes Parte I.	100
Gráfica 24. Nivel de Antigüedad de los participantes de la Premuestra docentes Parte II.	100
Gráfica 25. Relevancia y fácil diligenciamiento de la encuesta a docentes Premuestra Parte I.....	101
Gráfica 26. Relevancia y fácil diligenciamiento de la encuesta a docentes Premuestra Parte II.....	102
Gráfica 27. Unidades Académico Administrativas participantes de la muestra a personal administrativo.	106
Gráfica 28. Nivel de antigüedad del personal administrativo encuestado.	107
Gráfica 29. Nivel de satisfacción con respecto a la relevancia de los aspectos consultados en la encuesta del personal administrativo.	108

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Aplicación de los instrumentos de medición a los beneficiarios definidos en las caracterizaciones de los procesos.	25
Tabla 2. Objetivos de las preguntas empleadas en la Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.	32
Tabla 3. Valoración de los niveles de respuesta de las preguntas 1 a la 6 de la Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS. .	34
Tabla 4. Comparación de los factores de los modelos de la Escuela Americana. .	54
Tabla 5. Ventajas y Desventajas Encuesta general y encuesta específica.	59
Tabla 6. Ventajas y desventajas de la encuesta física y encuesta on-line.....	62
Tabla 7. Enunciados definidos para los elementos del Modelo SERVPERF.	64
Tabla 8. Ítems evaluados en el proceso Formación según el Modelo 5Q's.	65
Tabla 9. Niveles de respuesta según el tipo de pregunta.	66
Tabla 10. Ponderación de los elementos de las encuestas para la medición de indicadores.....	71
Tabla 11. Ponderación de las poblaciones según los procesos para la medición de indicadores.....	72
Tabla 12. Valores de los niveles de respuesta.....	74
Tabla 13. Comentarios sobre la encuesta de satisfacción de la prueba inicial	77
Tabla 14. Ficha técnica de la muestra previa de la prueba piloto para la población administrativa de la sede principal UIS	80
Tabla 15. Ficha técnica de la muestra previa de la prueba piloto para la comunidad estudiantil de la sede principal UIS	84
Tabla 16. Asignación final de unidades académicas para la aplicación de Encuesta 1 y Encuesta 2	85
Tabla 17. Ficha técnica de la muestra previa de la prueba piloto para la comunidad estudiantil de la sede principal UIS	87
Tabla 18. Resultados generales premuestra a estudiantes parte I y parte II.	89
Tabla 19. Ficha técnica del margen de error de la encuesta parte I aplicada a la comunidad estudiantil de la UIS.....	97
Tabla 20. Ficha técnica del margen de error de la encuesta parte II aplicada a la comunidad estudiantil de la UIS.....	97
Tabla 21. Resultados generales encuesta a docentes parte I y parte II.	98
Tabla 22. Ficha técnica del margen de error de la encuesta parte I aplicada a la comunidad docente de la UIS	104
Tabla 23. Ficha técnica del margen de error de la encuesta parte II aplicada a la comunidad docente de la UIS	104
Tabla 24. Resultados generales encuesta al personal administrativo.	105

Tabla 25. Ficha técnica del margen de error de la encuesta aplicada a la comunidad administrativa de la UIS..... 108

Tabla 26. Indicadores de Calidad Institucionales por proceso teniendo en cuenta los resultados de la encuestas de satisfacción de la prueba piloto..... 110

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Objetivos y beneficiarios de los procesos del SGC UIS	124
Anexo B. Información de los instrumentos de medición utilizados en los procesos del SGC UIS	128
Anexo C. Encuesta de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario de la UIS.....	134
Anexo D. Tabulación Encuesta de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.....	135
Anexo E. Encuesta SERVQUAL	137
Anexo F. Ejemplo modelo de encuesta SERVPERF	142
Anexo G. Acta de avance de Proyecto de Grado	143
Anexo H. Resultados encuesta de satisfacción Estudiantes	146
Anexo I. Resultados encuesta de satisfacción Docentes.....	231
Anexo J. Resultados encuesta de satisfacción Administrativos.....	276

RESUMEN

TÍTULO: REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER*.

AUTORES: LAURA L. JAIMES BUENO, CARMEN J. LÓPEZ RODELO**.

PALABRAS CLAVE: SERVPERF, SERVQUAL, 5Q's, Satisfacción cliente.

DESCRIPCIÓN

Este documento presenta una evaluación de la metodología y mecanismos utilizados por la Universidad Industrial de Santander para cumplir los requisitos de los estándares NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009 con respecto al numeral 8.2.1, relacionado con la satisfacción de los clientes.

Adicionalmente, explora diferentes modelos diseñados para medir la satisfacción de los clientes en las áreas de servicios y educación, como por ejemplo, SERVQUAL (Service Quality) y SERVPERF (Service Performance), los cuales son considerados para ser implementados en la Universidad. Por otra parte, se presentan las estrategias de las principales universidades en Colombia para obtener información sobre esta importante parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Considerando todos estos elementos, las autoras del proyecto crearon encuestas que fueron aplicadas a estudiantes, docentes y personal administrativo, quienes representan los principales beneficiarios de los servicios ofrecidos por la Universidad Industrial de Santander. Además, se describen las etapas y procedimiento desarrollados para llevar a cabo la prueba piloto de las nuevas encuestas, el análisis de los resultados y comentarios realizados por los usuarios sobre la importancia de los aspectos evaluados y la facilidad de respuesta de los cuestionarios. Finalmente, los resultados de los tres cuestionarios son utilizados como input para los indicadores institucionales que muestran el desempeño de la Universidad en un año.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Msc. Javier Eduardo Arias Osorio.

ABSTRACT

TITLE: REDESIGN AND IMPLEMENTATION OF THE MEASUREMENT METHODOLOGY OF THE BENEFICIARIES' SATISFACTION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE INDUSTRIAL UNIVERSITY OF SANTANDER*.

AUTHORS: LAURA L. JAIMES BUENO, CARMEN J. LÓPEZ RODELO**.

KEY WORDS: SERVPERF, SERVQUAL, 5Q's, Customer's satisfaction.

DESCRIPTION

This document presents an assessment of the methodology and mechanisms used by the Industrial University of Santander in order to meet the requirements of the standards NTC-ISO 9001:2008 and NTC-GP 1000:2009, regarding the subcategory 8.2.1 related to the customer's satisfaction.

Additionally, it explores different models designed to measure customers' satisfaction in the service and education areas, such as SERVQUAL (Service Quality) and SERVPERF (Service Performance), which are considered to be implemented in the University. Moreover, there are presented the strategies of the main Universities in Colombia to obtain information about this important part of the Quality Management System.

Considering all these elements, the project's authors created surveys which were issued to students, professors and administrative staff, who represent the main recipients of the services provided by the Industrial University of Santander. Also, there are described the stages and procedures developed to carry out the pilots of the new surveys, and the analysis of the results and comments made by the users about the importance of the evaluated aspects and the responding ease of the questionnaires. Finally, the results of the three questionnaires were used as the input for the institutional figures that show the performance of the University in a year.

* Trabajo de Grado.

** Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Msc. Javier Eduardo Arias Osorio.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Industrial de Santander, con el objetivo de brindar formación ética, política y profesional de alta calidad, inicia su proceso de certificación bajo las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009; certificaciones que le son entregadas en el año 2008. Para el cumplimiento del numeral 8.2.1 de las normas mencionadas, cada uno de los procesos de la Universidad establecen uno o más instrumentos de medición de la satisfacción de sus beneficiarios, y como resultado de este ejercicio, hasta Agosto 6 de 2012 la institución cuenta con 39 encuestas que evalúan la satisfacción de los beneficiarios del sistema.

En su mayoría, dichos instrumentos no presentan información útil para la toma de decisiones de acuerdo con los objetivos institucionales. Además, se identifica que estas herramientas no se aplican o se utilizan de manera errada para el análisis de los resultados. Lo anterior, sumado a otros inconvenientes y dificultades que se mencionarán posteriormente, ocasionó que la máxima instancia, el Comité Integrado de Gestión, donde se definen las directrices y lineamientos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad tomara la decisión de evaluar la metodología de medición de la satisfacción de los beneficiarios.

El proyecto “Rediseño e implementación de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander.”, tiene como objetivos principales: analizar, rediseñar e implementar la metodología de medición de la satisfacción de los beneficiarios de los productos y servicios, ofrecidos por los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander.

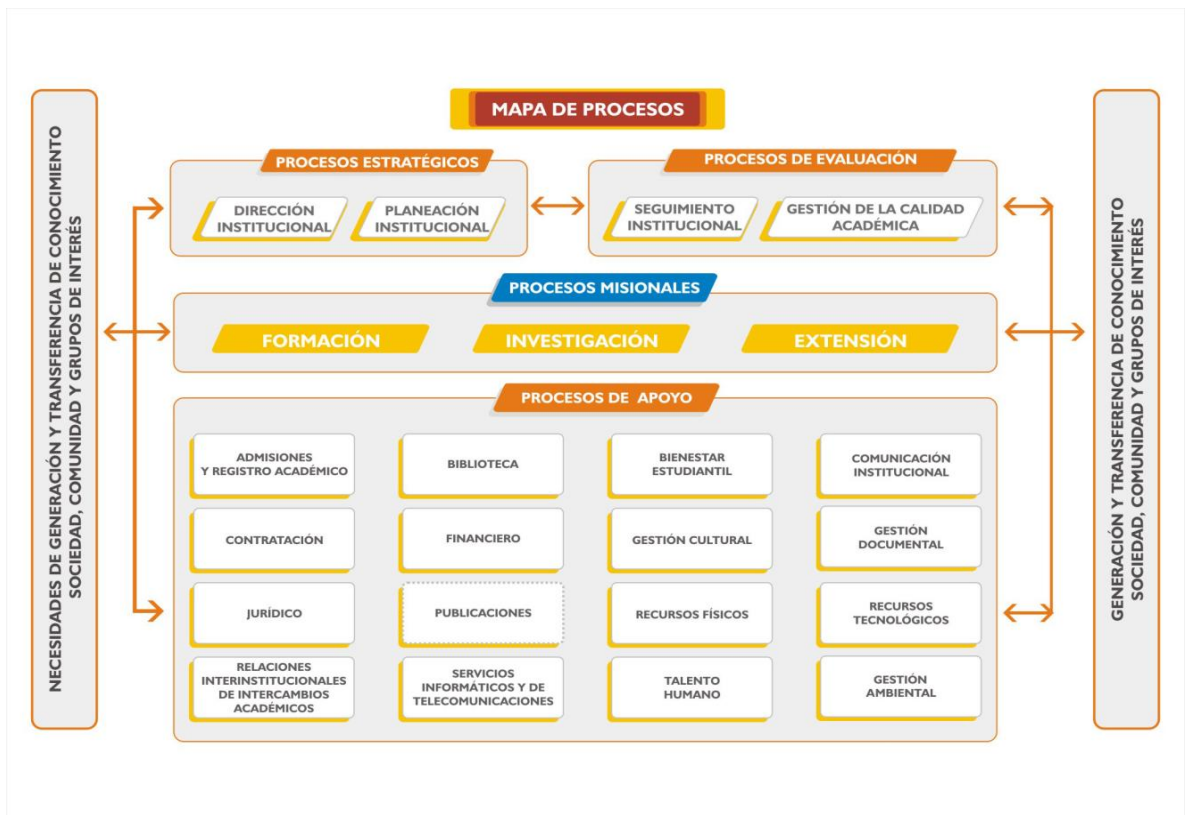
El proyecto consiste en proponer y evaluar mejoras para la metodología de medición utilizada por la Universidad, las cuales proporcionarán mayor información para la gestión del sistema y darán garantías sobre la eficiencia, eficacia y calidad

en el cumplimiento de las actividades misionales, de apoyo, estratégicas y de evaluación que se llevan a cabo dentro de las instalaciones de la Universidad.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a que el sistema de gestión de calidad de la Universidad Industrial de Santander se enfoca en sus inicios (2008) a la certificación ISO 9001:2008 y GP1000:2009 de los procesos de apoyo, estratégicos y de evaluación orientados hacia las actividades misionales de la UIS, cada uno de estos procesos, exceptuando Gestión Ambiental y Relaciones Interinstitucionales de intercambio académico, los cuales fueron creados en época posterior, llevaron a cabo de forma individual e independiente el diseño y desarrollo de los instrumentos de medición de la satisfacción del beneficiario para dar cumplimiento al numeral 8.2.1 de las normas anteriormente mencionadas.

Ilustración 1. Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la UIS



Después de recibir la certificación bajo la GP1000:2009 por parte del ICONTEC en el año 2008, la Universidad inicia el proceso de certificación de los Procesos misionales, es decir, Investigación, Extensión y Formación, por lo tanto dichos procesos simplemente llevan a cabo de manera individual e independiente la forma de cumplir con el numeral 8.2.1 “Satisfacción del cliente” de las normas ya mencionadas.

Estos hechos llevan a que hasta Agosto 6 de 2012 exista un exceso de instrumentos de medición (39 instrumentos[†]), debido a que en cada uno de los procesos existe al menos uno de ellos (Ver Anexo B). En su totalidad dichos instrumentos son encuestas de satisfacción aplicadas a los estudiantes, profesores, administrativos, sector empresarial o comunidad en general que se benefician directamente de los servicios prestados por el proceso que se encuentre realizando la medición; por ejemplo, Bienestar Universitario aplica sus encuestas únicamente a los estudiantes que hacen uso de comedores, de los servicios de salud, de farmacia, etc; Mantenimiento Tecnológico aplica sus encuestas de satisfacción al personal administrativo que ha solicitado servicio de mantenimiento de algún equipo; y la Oficina Jurídica aplica sus encuestas a rectoría, vicerrectorías y jefes y/o directores de Unidades Académico Administrativas que solicitan de sus servicios de representación y/o asesoría.

La necesidad de este proyecto surge en el Comité de Gestión Integrado de la Universidad, conformado por los Vicerrectores, la Directora del IPRED, el Director de Planeación, el Representante del Comité Técnico Ambiental y Sanitario, el Representante del Comité Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional, el Jefe de la División de Recursos Humanos y presidido por el Sr. Rector, debido a las constantes quejas de los líderes de los diferentes procesos y dependencias de la Universidad, ya que consideran que las encuestas de satisfacción utilizadas en la

[†] Información recopilada por los autores a partir del diagnóstico interno realizado.

institución han dejado de ser un insumo importante para la medición de indicadores y para la mejora del sistema. Adicionalmente, la mayoría de los procesos centran su atención en medir la satisfacción de la población administrativa, se identifica que procesos que cuentan entre sus beneficiarios a la población estudiantil no evalúan su satisfacción en la actualidad. Igualmente existe resistencia entre los jefes de unidades y personal administrativo a la aplicación de la encuestas debido al alto volumen de instrumentos que deben aplicar y contestar, al poco o nulo dinamismo en los elementos evaluados por las encuestas, a la falta de confidencialidad de los instrumentos y a su aplicación constante. Por lo tanto, el Comité decide iniciar el rediseño de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario en la Universidad y comenzar la búsqueda de nuevos mecanismos que conlleven a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, facilitando la recolección de información para la medición de indicadores y toma de decisiones.

Con el objetivo de realizar un análisis descriptivo del problema a partir del cual surge el presente proyecto, se identifica la necesidad de realizar un diagnóstico interno de la metodología de medición de la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Industrial de Santander. Además, se encuentra conveniente analizar la metodología utilizada por otras universidades del país, y estudiar los modelos y/o metodologías manejadas comúnmente para medir la satisfacción en el sector servicios y educativo. Finalmente, con base en dichos hallazgos, se espera el planteamiento de alternativas a la metodología actual de medición de la satisfacción, las cuales sean validadas mediante el método que se estime conveniente.

2. DIAGNÓSTICO DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL SGC DE LA UIS

Con el propósito de realizar un seguimiento a la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario de la Universidad Industrial de Santander con parámetros establecidos, al igual que identificar fortalezas y debilidades. Entre Enero y Marzo de 2012 se lleva a cabo un diagnóstico de dicha metodología, por parte de los autores del proyecto.

Para realizar el diagnóstico se cuenta con el apoyo de la Coordinación HSEQ así como de los líderes, facilitadores y auxiliares de los procesos de la Universidad, a partir de la metodología que se describe a continuación:

2.1. INFORMACIÓN A CONSULTAR

Inicialmente se identifican los aspectos sobre los que se basa el análisis de los cuales se necesitaría información detallada. Se decide revisar dentro de la metodología de medición actual del sistema los siguientes aspectos por proceso existente:

- Instrumentos de medición aplicados.
- Población objetivo del instrumento de medición.
- Muestra y método de cálculo.
- Confidencialidad de la identidad del encuestado en el instrumento.
- Uso de los resultados como fuente de información de indicadores.

- Uso de los resultados obtenidos como fuente para formulación de acciones.
- Información consultada en el instrumento.
- Persona que aplica el instrumento.
- Forma de aplicación del instrumento
- Frecuencia de aplicación del instrumento.

2.2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para recopilar la información necesaria en el desarrollo del diagnóstico se utilizan los siguientes recursos:

- la intranet de la universidad, donde se obtienen las caracterizaciones de los procesos;
- comunicaciones por correo electrónico, que permiten el acceso a las encuestas de satisfacción, análisis estadísticos e informes de desempeño de los diferentes procesos;
- y finalmente entrevistas personales y telefónicas con los facilitadores, con el objetivo de recopilar información adicional y/o verificación de la información existente en las demás fuentes consultadas.

2.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A partir de la información obtenida por los medios anteriormente descritos y recopilada en los Anexo A. y Anexo B., se analizan cada uno de los ítems mencionados en el numeral 2.1. del presente documento.

Inicialmente se analiza cuáles son los instrumentos de medición aplicados por los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y se concluye que el 100% de ellos corresponden a encuestas aplicadas a los beneficiarios del sistema, de las cuales el 92% es aplicada según la muestra establecida y el 8% restante son aplicadas de forma censal[‡].

Después se verifica si la población objetivo de los instrumentos de medición utilizados en la actualidad es acorde al objetivo y los beneficiarios del proceso definidos en sus caracterizaciones. Para realizar dicho análisis no se tuvieron en cuenta los siguientes beneficiarios: entes de control externos, Ministerio de Educación Nacional, acudientes de los estudiantes, redes de apoyo, autoridades judiciales, administrativas y policivas, instituciones convenientes, APRUIS, FAVUIS, COOPRUIS, ARPRUIS, EPS, IPS, Cooperativas, DIAN, Fondo Nacional de Ahorro, Bancos, AFP, ARP, Juzgados, Fiduciaria y Registraduría Nacional del Estado Civil, esto debido a que no son beneficiarios directos de los servicios prestados por la Universidad Industrial de Santander sino que por el contrario son organismos a los cuales la institución debe rendir informes sobre su operación misional.

Los estamentos que se definen como beneficiarios del Sistema de Gestión de Calidad son: estudiantes, profesores y administrativos, este último comprende jefes unidades académicas y unidades administrativas, es decir, otros procesos y/o dependencias, escuelas y decanatos. Como aclaración para el lector en los próximos capítulos y numerales el estamento administrativo será mencionado como “personal administrativo”. Finalmente, como último beneficiario se considera la comunidad externa, la cual se define únicamente para los procesos Extensión,

[‡] Autores

Investigación, Gestión Cultural y Comunicación Institucional en los cuales dicho estamento es beneficiario directo de los servicios prestados.

Después de realizar el análisis de los beneficiarios, se evidencia que el 31,82% de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander, los cuales corresponden a Formación, Gestión de la Calidad Académica Formación, Admisiones, Comunicación Institucional, Financiero, Gestión Ambiental y Recursos Físicos, no evalúan a todos los beneficiarios definidos en sus caracterizaciones como se aclara en la Tabla 1. Cabe resaltar que un proceso y/o dependencia puede ser beneficiario de otro, por ejemplo, las unidades académicas reciben servicios de la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

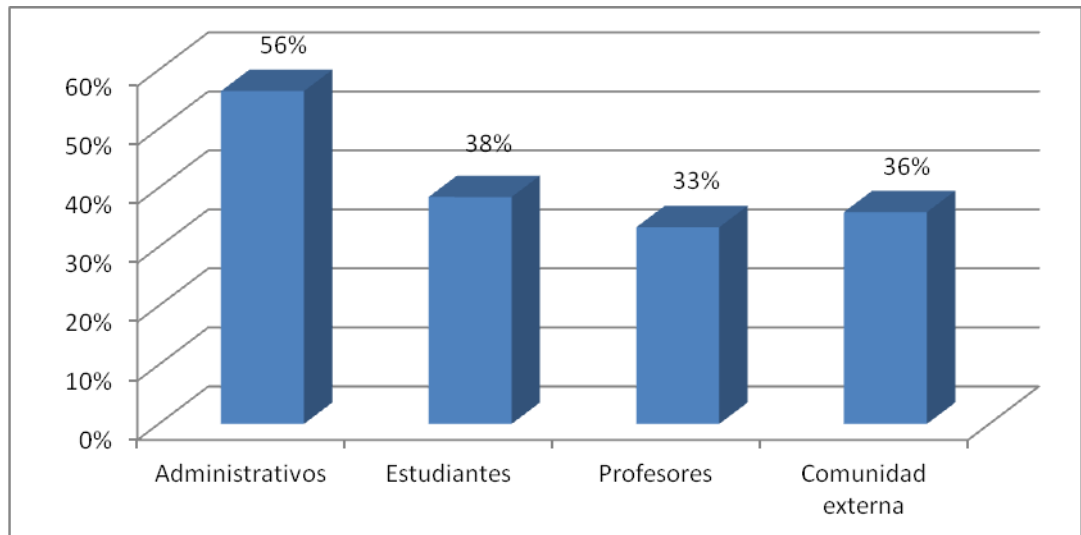
Posteriormente y como se muestra en la Gráfica 1, se procede a indagar sobre el porcentaje de participación de cada uno de los beneficiarios definidos anteriormente en la población objetivo que cada proceso ha establecido para sus instrumentos de medición de la satisfacción. Cabe resaltar que los elementos analizados en las gráficas 1, 2, 3 y 4 corresponden a eventos que no son mutuamente excluyentes, por ejemplo, una encuesta de satisfacción puede ser aplicada a estudiantes, profesores y administrativos, como es el caso de Comunicación Institucional.

De la revisión se afirma que la mayoría de los instrumentos de medición (56%) son aplicados a personal administrativo de la Universidad, asumiendo así una mayor participación en el sistema debido a que el proceso de Formación no consulta a muestra representativa de la población estudiantil y población docente UIS.

Tabla 1. Aplicación de los instrumentos de medición a los beneficiarios definidos en las caracterizaciones de los procesos.

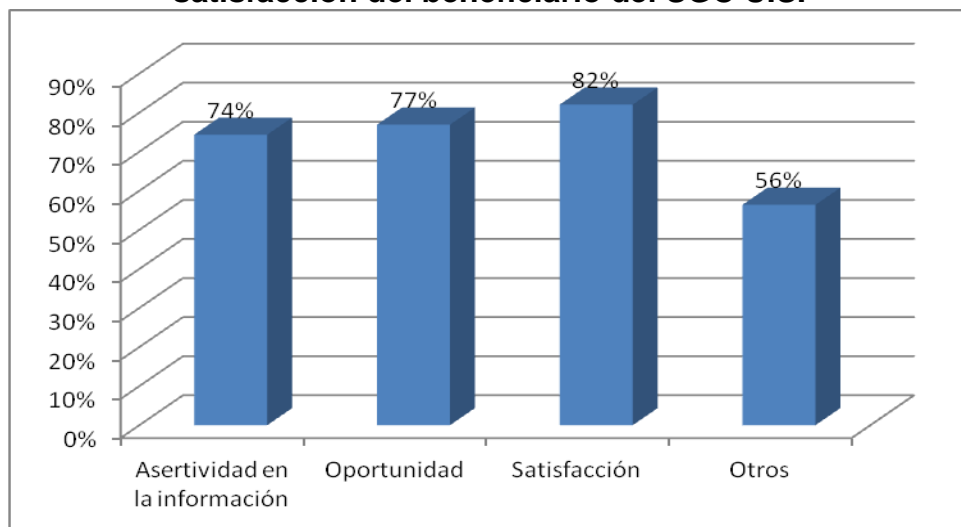
No.	PROCESO	Aplicación a todos los beneficiarios		Beneficiario(s) omitido(s)
		SI	NO	
1	Formación		x	Profesores y estudiantes de semestre diferente a 10°
2	Investigación	x		
3	Extensión	x		
4	Dirección Institucional			No se aplica encuesta de satisfacción
5	Planeación	x		
6	Gestión de la calidad académica		x	Proceso Planeación y Proceso Admisiones y registro académico
7	Seguimiento Institucional	x		
8	Admisiones y Registro académico		x	Unidades Académicas, Procesos Servicios Informáticos, Relaciones Interinstitucionales y Gestión de la calidad académica.
9	Biblioteca	x		
10	Bienestar Estudiantil	x		
11	Comunicación Institucional		x	Comunidad Externa
12	Contratación	x		
13	Financiero		x	Proveedores
14	Gestión Ambiental		x	No aplica instrumento
15	Gestión cultural	x		
16	Gestión documental	x		
17	Jurídico	x		
18	Recursos Físicos		x	Profesores y Estudiantes
19	Relaciones interinstitucionales de Intercambio académico.	x		
20	Recursos Tecnológicos	x		
21	Sistemas de información	x		
22	Talento Humano	x		Por decisión del Comité de Gestión Integrado a Jubilados y retirados no se les realiza medición de la satisfacción debido a que la población que tiene acceso a la encuesta no es representativa (menos de 5).

Gráfica 1. Población objetivo de los instrumentos de medición de la UIS.



A continuación se examinan los aspectos consultados en cada uno de los instrumentos de medición tomando como base la información requerida para evaluar los indicadores de calidad (asertividad en la información, oportunidad y satisfacción del beneficiario) la cual es común en la mayoría de las encuestas.

Gráfica 2. Información consultada en los instrumentos de medición de la satisfacción del beneficiario del SGC UIS.



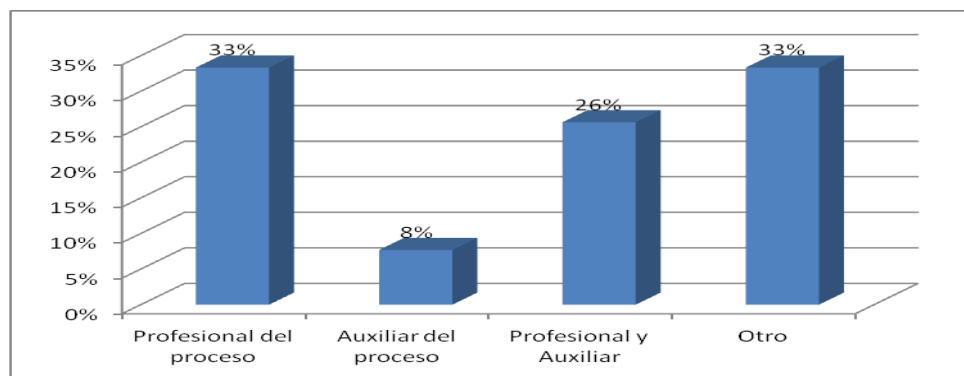
De la observación se concluye que no todas las encuestas consultan sobre los aspectos mínimos a indagar, siendo sin embargo la satisfacción la más cuestionada por los instrumentos en un 82%. Adicionalmente se evidencia que el 56% de las encuestas indagan sobre aspectos concernientes a la prestación del servicio y al proceso como tal. De igual forma, el 74% de los instrumentos son utilizados como fuente para la medición del indicador de Asertividad en la Información y el 77% son empleados como fuente del indicador de Oportunidad en el servicio.

En seguida se indaga sobre quien o quienes son las personas encargadas de realizar la aplicación del instrumento y se obtiene que en su mayoría (33%) es únicamente responsabilidad del facilitador o profesional de calidad del proceso dicha aplicación y otro 33% es aplicado por personal distinto como técnicos en el caso de Servicios de Información, acomodadores de auditorio como en Gestión Cultural, el mismo beneficiario es quien toma el instrumento voluntariamente para diligenciarlo como en Talento Humano o los profesionales de las unidades académicas que prestan servicios de extensión a la comunidad externa como en el caso del Proceso Extensión y los profesores en el caso del Instituto de Lenguas, el 8% por los auxiliares administrativos y el 26% restante es aplicado por profesionales y auxiliares del procesos.

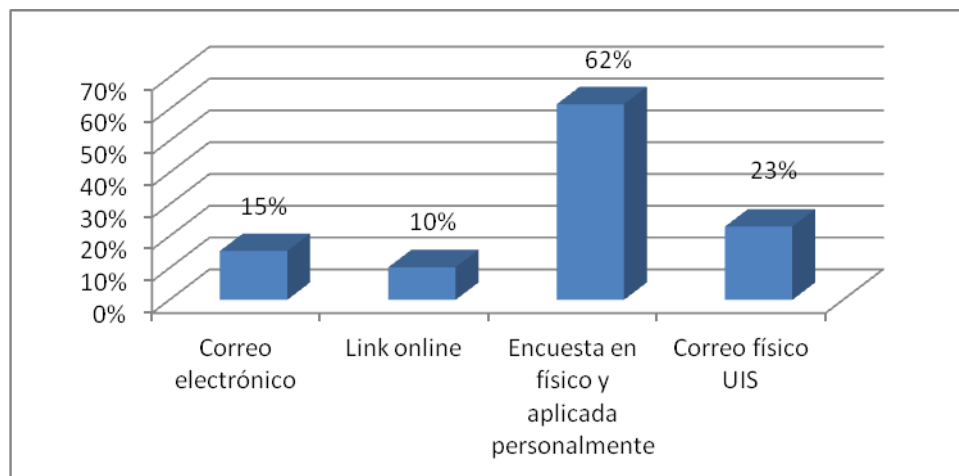
Después se procede a analizar sobre las formas utilizadas para aplicar el instrumento por parte de los procesos y se encuentra que los métodos utilizados son: el envío del archivo en digital de la encuesta en medio físico por parte del responsable de su aplicación, emplear links online a través de la herramienta Google Surveys para el diligenciamiento de la encuesta a través de la web y el envío de las encuestas en medio físico a través del correo interno UIS; siendo el más popular entre ellos la aplicación personal y en medio físico de la encuesta.

También se observa que en el 10,12% de los instrumentos se emplean dos o más herramientas para su aplicación debido a que, según lo consultado en las entrevistas personales, se debe a que no se cumple con la muestra requerida y deben recurrir en la mayoría de los casos a una segunda opción que los lleve a tener el número de encuestas definidas inicialmente.

Gráfica 3. Personal encargado de la aplicación de los instrumentos de medición del SGC UIS.

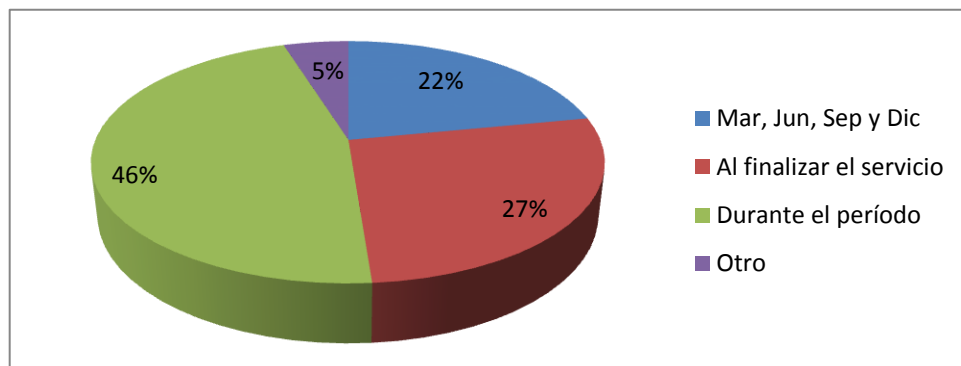


Gráfica 4. Métodos de aplicación de los instrumentos de medición de la satisfacción de los beneficiarios del SGC UIS.



Finalmente, se indaga sobre la frecuencia de aplicación de los instrumentos de medición y se obtiene que en su mayoría, las encuestas se aplican durante todo el período de medición definido por la entrega de informes de desempeño al Proceso Seguimiento Institucional, es decir, durante el transcurso de cada trimestre del año (Enero a Marzo, Abril a Junio, Julio a Septiembre y Octubre a Diciembre) y solo el 21% de los instrumentos son aplicados al finalizar dicho período. El 5% de los instrumentos son aplicados en momentos diferentes de la siguiente manera: al finalizar la entrega de documentos de aplicación de Intercambio Académico en Relaciones Interinstitucionales y al finalizar el año calendario en el caso del proceso Investigación.

Gráfica 5. Frecuencia de aplicación de los instrumentos de medición de la satisfacción del beneficiario del SGC UIS.



2.4. PERCEPCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Se decide diseñar un cuestionario con el propósito de conocer la percepción de los líderes de proceso sobre la metodología de medición utilizada para evaluar la satisfacción del beneficiario en la universidad, debido a que son la población que más recibe encuestas de satisfacción para su diligenciamiento, y quienes

manifiestan su inconformidad con la metodología actual. Véase Anexo C. Encuesta de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario de la UIS.

Se decide consultar acerca de la opinión de los usuarios sobre el contenido, el número de encuestas evaluadas, la frecuencia de diligenciamiento, la confidencialidad del servicio frente a la calificación, el uso de las sugerencias y comentarios como acciones a mejorar en los procesos, la satisfacción de los mismos frente a la metodología empleada y los mecanismos más recomendados por ellos para realizar la medición de la satisfacción.

Para ello se definen inicialmente 6 objetivos y se elaboran una serie de enunciados afirmativos a valorarse como elementos tipo likert con 5 niveles de respuesta de la siguiente manera: *En ningún caso, En pocos casos, En algunos casos, En la mayoría de los casos y En Todos los casos*. Dichos niveles de respuesta se definen debido a que se desea conocer la apreciación de los encuestados con respecto a la totalidad de las encuestas diligenciadas por ellos, es decir, se considera “caso(s)” como “encuesta(s)”. Por tanto, los encuestados evalúan los elementos en función de su criterio subjetivo marcando con una X la opción correspondiente al nivel de respuesta que considera apropiado dentro de la matriz diseñada.

Posteriormente, se define un 7° objetivo y se diseña una pregunta cerrada a valorarse como elemento tipo likert con 5 niveles de respuesta de la siguiente manera: *Ninguno, Pocos, Algunos, La mayoría y Todos*, a través de los cuales el encuestado evalúa según su criterio y con respecto a la totalidad de los procesos

que prestan servicios a su dependencia, a cuántos de ellos evalúa a través de encuestas de satisfacción.

Se decide valorar el 8º objetivo a través de una pregunta cerrada, la cual también se considera elemento tipo Likert, con los 5 niveles de respuestas a través de las cuales el encuestado expresa su nivel de satisfacción frente a la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario en la Universidad Industrial de Santander y se relacionan a continuación: *Muy satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho.*

El 9º objetivo se indaga por medio de una pregunta cerrada de ordenamiento que permite descubrir el mecanismo que genera mayor conformidad o agrado entre los encuestados, en la que deberá valora los mecanismos indicados de 1 a 5, donde 5 es el mecanismo más recomendado y 1 es el menos recomendado por usted para medir la satisfacción de los beneficiarios de la universidad. De esta manera, se conoce la perfección de los encuestados de todos los posibles mecanismos consultados en la encuesta, los cuales son empleados en su totalidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

De forma inicial, se planea realizar la encuesta a todos los líderes de proceso, quienes manifestaron las dificultades en el Comité de Gestión Integrado a través del informe de desempeño, de manera censal (18 encuestados). Debido a inconvenientes con la agenda de las entrevistas con 4 de ellos a causa de las múltiples ocupaciones en los procesos que dirigen y 1 encuestado se limitó a contestar ciertas preguntas de la encuesta por cuestiones personales, se obtuvo una aplicación muestral de la encuesta donde se obtiene una seguridad del 90% y una precisión del 8,6%

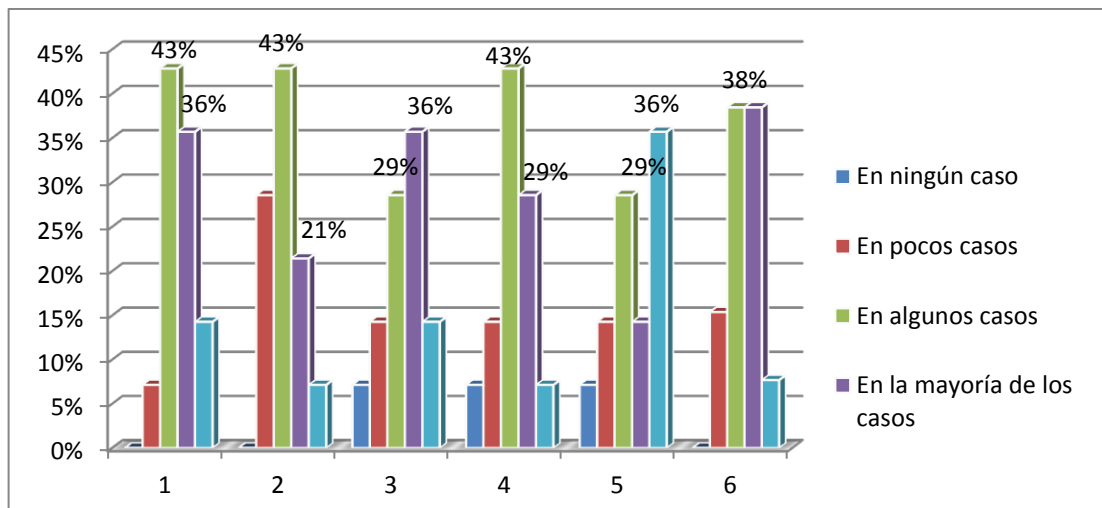
Tabla 2. Objetivos de las preguntas empleadas en la Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.

PREGUNTA		OBJETIVO
1	El contenido de las encuestas le permite valorar los aspectos de oportunidad en el servicio, asertividad en la comunicación y nivel de satisfacción con respecto al servicio evaluado.	Conocer si el encuestado considera que el contenido de las encuestas, es decir, las preguntas le permiten valorar los aspectos relacionados con calidad.
2	Las encuestas que diligencia le permiten valorar todos los servicios que recibe del proceso evaluado.	Evidenciar si el encuestado percibe que el contenido de las encuestas, es decir, las preguntas le permiten valorar todos los servicios prestados por el proceso que se encuentra evaluando.
3	La frecuencia de aplicación de las encuestas de satisfacción es la adecuada.	Conocer si el encuestado cree que la frecuencia con la que diligencia las encuestas es la adecuada.
4	Durante los períodos de evaluación usted recibe el número adecuado de encuestas para hacer una valoración objetiva de los procesos.	Evidenciar si el encuestado cree que el número de encuestas que recibe para ser diligencias es el adecuado para realizar una valoración objetiva de cada uno de los procesos evaluados.
5	La calificación buena o mala que usted realiza en las encuestas de satisfacción es irrelevante en la calidad de los servicios que recibe	Conocer si el encuestado percibe que la calificación o la valoración buena o mala del servicio condiciona la prestación futura del mismo por parte del proceso evaluado.
6	Las sugerencias y comentarios que usted realiza generan mejoras en la prestación de los servicios.	Evidenciar si la encuesta considera que sus sugerencias y comentarios se ven reflejados en acciones de mejora en el proceso evaluado, es decir, si considera que sus opiniones son tenidas en cuenta por parte del proceso.
7	¿Cuántos procesos que prestan servicios a su dependencia evalúa o califica?	Conocer si el encuestado cree que evalúa todos los procesos de los cuales es beneficiario de los servicios prestados.
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la metodología actual de medición de la satisfacción del beneficiario de la UIS?	Conocer la satisfacción del encuestado frente a la metodología actual de medición de la satisfacción del beneficiario-
9	Valore los siguientes mecanismos de 1 a 5, donde 5 es el mecanismo más recomendado y 1 es el menos recomendado por usted para medir la satisfacción de los beneficiarios de la universidad.	Evidenciar cuales son los mecanismos de recolección de información para la medición de la satisfacción más recomendados por los encuestados.
10	Sugerencias y comentarios	Brindar espacios para que el encuestado exprese opiniones con respecto a ítems diferentes a los evaluados en la encuesta.

Los resultados obtenidos de pregunta 1 a la pregunta 6 indican que:

- El 43% de los encuestados opina que solo en *Algunos de los casos* el contenido de las encuestas les permite valorar los aspectos de asertividad, oportunidad, satisfacción y la totalidad de los servicios recibidos, y el número de encuestas les permiten hacer una valoración objetiva. Dichos resultados se muestran en la Grafica 6.
- El 36% de los encuestados opina que *en la mayoría de los casos* la frecuencia con la que se aplican las encuestas de satisfacción es la adecuada según percepción personal.
- El 36% de los encuestados piensa que *en todos los casos* la calificación buena o mala que ellos realizan es irrelevante con respecto a la calidad de los servicios que recibe después del diligenciamiento de la encuesta.
- El 76% opinan que entre *Algunos casos y la mayoría de los casos*. sus comentarios y sugerencias son tenidos en cuenta para la generación de mejoras en la prestación de los servicio.

Gráfica 6. Resultados de las preguntas 1 a la 6 de la Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.



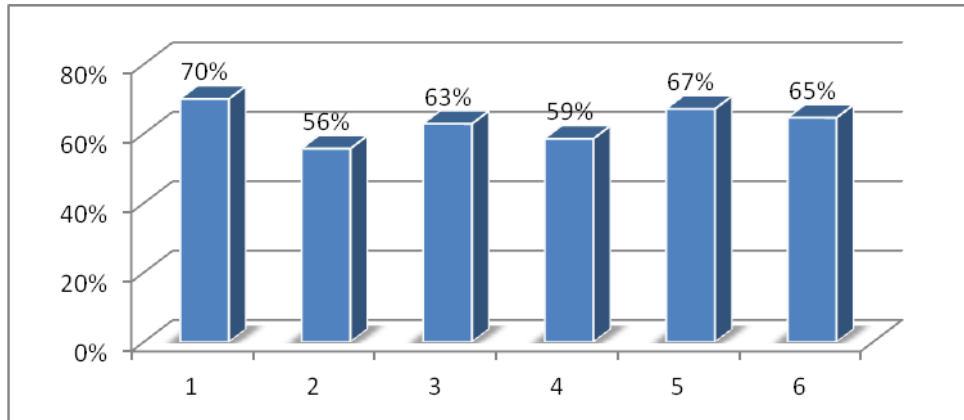
Para definir los puntos críticos y dado que las preguntas 1,2,3,4,5 y 6 se valoran a través de los mismos niveles de respuesta, se decide realizar una comparación entre los ítems evaluados por ellas con el fin de indagar cuales son los aspectos que se consideran más críticos por parte de los encuestados. Para ello se estima en reunión con la Coordinadora HSEQ, la profesional de Calidad de dicha oficina y el asesor de la Universidad en materia de calidad, el valor esperado por cada una de las preguntas, valorando cada nivel de respuesta de la forma indicada en la Tabla 3. Igualmente se define como valores esperados aceptables aquellos que superen el 70% en cada uno de los ítems evaluados en las primeras seis preguntas del instrumento.

De dicha comparación se obtiene que, según la percepción de los encuestados, las afirmaciones que menos se presentan en la totalidad de las encuestas diligenciadas por el personal administrativo son: la valoración de todos los servicios prestados por los procesos evaluados, la adecuada frecuencia de aplicación de las encuestas de satisfacción y el diligenciamiento de un número adecuado de encuestas durante los períodos de evaluación que permitan hacer una valoración objetiva de los aspectos consultados por cada uno de los procesos.

Tabla 3. Valoración de los niveles de respuesta de las preguntas 1 a la 6 de la Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.

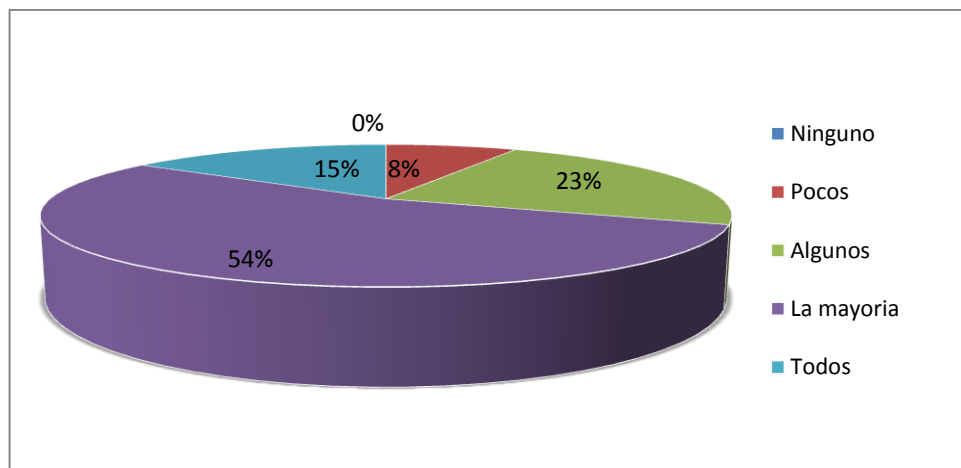
En ningún caso	En pocos casos	En algunos casos	En la mayoría de los casos	En todos los casos
0%	20%	60%	80%	100%

Gráfica 7. Valor esperado por pregunta



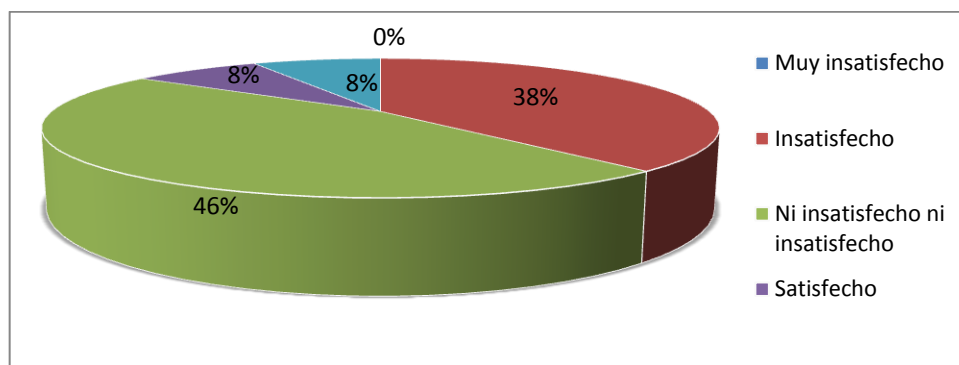
Con respecto a la pregunta 7, la cual busca conocer a cuántos de los procesos que prestan servicios a la dependencia que dirige cree el encuestado que evalúa o califica durante los períodos de medición, se obtiene que la mayoría de los encuestados opinan que evalúan la mayoría de los procesos que prestan servicios a su división.

Gráfica 8. Resultados pregunta 7 Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.



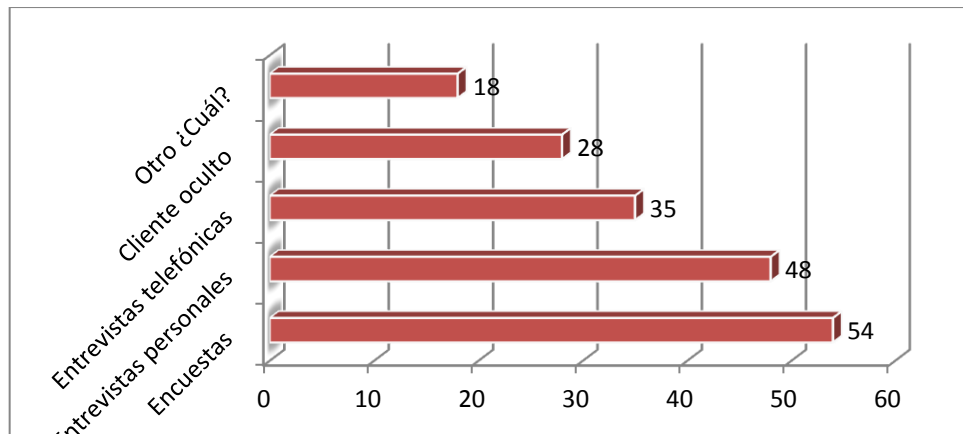
A través de los resultados obtenidos en la pregunta 9, que busca conocer qué tan satisfechos se encuentran los encuestados con respecto a la metodología actual de medición del beneficiario en la Universidad Industrial de Santander, se puede afirmar que en el 46% de los líderes de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la metodología no genera ni satisfacción ni insatisfacción, en el 38% de ellos genera insatisfacción y solo en el 16% restante genera satisfacción.

Gráfica 9. Resultados pregunta 8 Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.



Finalmente se evidencia que el mecanismo más recomendado para la medición de la satisfacción del beneficiario es la aplicación de Encuestas y como segunda opción se encuentran las entrevistas personales como mecanismo de preferencia por parte de los encuestados como se muestra en la Grafica 10 donde en el eje Y se observan los mecanismos consultados vs. Los puntos obtenidos en la calificación obtenida donde 0 es la menor y 60 es la máxima.

Gráfica 10. Resultados pregunta 9 Encuesta de la Metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.



2.5. DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA METODOLOGÍA ACTUAL DE MEDICIÓN.

Entre las *debilidades* encontradas después de realizar el diagnóstico interno en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad con respecto a los aspectos mencionados en los numerales anteriores y la revisión de las hojas de vida de los indicadores de cada uno de los procesos se encuentran.

- Los procesos misionales como investigación y extensión no miden los indicadores de nivel de satisfacción, oportunidad del servicio y asertividad de la comunicación, por tanto, al momento de calcular los indicadores globales de calidad, no se tiene en cuenta a dos de los tres procesos misionales de la Universidad.
- La oportunidad del servicio depende de la capacidad de respuesta de cada una de las dependencias de la universidad, por lo tanto, la estrategia más

adecuada para medir este indicador debe estar basada en las políticas de respuesta establecidas, y no como se realiza actualmente, a través de encuestas de satisfacción. Es decir, si una dependencia tiene establecido que todas las solicitudes deben ser atendidas en un plazo máximo de tres días hábiles, lo más acertado es realizarles seguimiento y verificar que esta política se cumpla, midiendo así el indicador de oportunidad del servicio. El principal inconveniente que posee la técnica actual de medición (encuestas) es que el término “oportunidad del servicio” puede entenderse como, atención inmediata, cuatro horas, un día hábil de respuesta, entre otros, dependiendo de la percepción de cada usuario. Si esta apreciación del encuestado no coincide con las políticas de respuesta de proceso se tendrá una calificación negativa sin importar si se cumple con la normativa establecida.

- En procesos como Relaciones Interinstitucionales, y Admisiones y Registro Académico el método del cálculo de los indicadores de nivel de satisfacción, asertividad y oportunidad es el mismo, es decir, la descripción o fórmula es la igual para los tres indicadores, lo que implica que se tenga un solo indicador en concreto definiendo claramente lo que se quiere medir.
- De acuerdo a la revisión realizada, no se evidencia que los resultados de las encuestas de satisfacción tengan impacto en la generación de planes de acción o de nuevas estrategias. Dichos resultados alimentan los indicadores de calidad, se socializan en el Grupo Primario de cada proceso y se presentan en los informes de desempeño presentados a la División de Control Interno y Evaluación de Gestión.
- No existen medios o canales para comunicar planes de acción en caso que sean generados a partir de los resultados y las sugerencias de las encuestas de satisfacción.

- La población objetivo de las encuestas es principalmente el personal administrativo.
- El proceso Formación no cuenta con una muestra representativa de estudiantes y docentes en la medición de la satisfacción de sus beneficiarios.
- De acuerdo a la encuesta de satisfacción realizada por las autoras, los líderes de proceso no se encuentran satisfechos con la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario de la universidad (Ver Grafica 9. Además, perciben que las preguntas realizadas no permiten evaluar todos los aspectos relacionados con el servicio prestado. Igualmente, afirman no sentirse a gusto con el gran número de encuestas que reciben y la frecuencia de aplicación de las mismas (Ver Grafica 6. Todos estos aspectos influyen en la evaluación que realizan, restando objetividad a la valoración final.
- Procesos como Investigación y Talento Humano no tienen metodología estadística para determinar el tamaño de muestra de usuarios que responderán la encuesta de satisfacción. Para el caso de Investigación, el cuestionario se envía a través de correo interno a los profesores que aplicaron a los diferentes servicios y convocatorias del proceso, y se espera que sea devuelto por este mismo medio. En cuanto al proceso de Talento Humano, se han dispuesto de buzones con los cuestionarios en las ventanillas de cada uno de los subprocesos y el diligenciamiento de las encuestas es voluntario. En los dos casos el tamaño de la muestra varía de acuerdo al número de usuarios que deseen contestar el cuestionario y puede darse que dicha muestra no sea representativa con respecto a la población total de beneficiarios.
- La aplicación de los instrumentos de medición (encuestas) es responsabilidad de los profesionales de calidad y los auxiliares del proceso dejando a un lado los

demás colaboradores del proceso quienes también pueden generar aportes debido a que se encuentran en contacto con otros procesos y podrían absorber información útil para la formulación de acciones de mejora.

Entre las *fortalezas* encontradas después de realizar el diagnóstico interno en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad con respecto a los aspectos mencionados en los numerales anteriores y la revisión de las hojas de vida de los indicadores de cada uno de los procesos se encuentran:

- La cultura de medición y control adquirida gracias a los informes de desempeño trimestrales, establecidos por la Universidad para realizar seguimiento a los indicadores de los diferentes procesos. Esta estrategia permite que las UAA evalúen periódicamente su desempeño, identificando posibles falencias o aspectos por mejorar.
- El Grupo Primario en cada uno de los procesos de la universidad integra al personal de cada dependencia, otorgando interdisciplinariedad y diferentes puntos de vista en la toma de decisiones relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad. Esta variedad de roles y cargos puede ser útil en los procesos de evaluación, ya que cada uno de los miembros del Grupo Primario puede dar su opinión sobre el servicio recibido por las diferentes dependencias, y de esta forma se lograría dar una valoración en consenso.
- Los procesos de Planeación Institucional y la División Financiera han identificado que poseen beneficiarios en común, por lo que decidieron experimentar aplicar un único formato de encuesta a sus usuarios. Esta unión puede ser estudiada y servir como referente para el planteamiento de alternativas de medición de la satisfacción en la UIS.
- La Universidad Industrial de Santander posee herramientas que soportan el Sistema de Gestión de Calidad, ejemplo de esto es la Intranet, la cual está al

alcance de estudiantes, profesores y administrativos. En ella se publican todas las actualizaciones en formatos, procedimientos y manuales, permitiendo así que los usuarios manejen las últimas versiones de estos documentos.

- El correo institucional, el sitio web y los demás medios de comunicación de la universidad pueden ser aprovechados en mayor medida para socializar las estrategias y conocer la percepción de la comunidad UIS sobre el SGC y los servicios de los diferentes procesos.
- El módulo de estudiantes y la clave de acceso de los profesores para subir las notas al finalizar semestre, son herramientas que permiten tener un contacto mucho más directo con estudiantes y docentes, y las cuales pueden ser aprovechadas para aplicar las encuestas de satisfacción de los procesos.

3. DIAGNOSTICO DE LA MEDICIÓN DE BENEFICIARIOS DE ENTES EXTERNOS A LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

Se propone consultar acerca del Sistema de Gestión de Calidad de Universidad públicas y privadas en Colombia que en la actualidad se encuentran certificadas bajo la NTC ISO 9001:2008 y/o GP 100:2009 con el fin de poseer mayor información sobre las metodologías empleadas por otras Universidades del país a la hora de formular las propuestas del presente proyecto.

Para ello se realiza una búsqueda en las páginas web de 10 instituciones (Universidad de Pamplona, Universidad del Valle, Universidad Santo Tomás en Bogotá, Universidad de La Salle, Universidad Tecnológica de Pereira, Universidad Nacional de Colombia, Universidad Militar Nueva Granada, Universidad del Atlántico, Universidad del Quindío y Universidad de Caldas) debido a que son universidades que tienen de manera pública la información concerniente al cumplimiento del numeral 8.2.1 de la norma ISO 9001:2008..

Posteriormente se contacta al líder o profesional encargado de la coordinación y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad a través de correo electrónico para solicitar información adicional acerca de la metodología empleada en la medición de la satisfacción de sus beneficiarios, pero sin obtener gran volumen de información adicional a la encontrada en sus páginas web institucionales.

Durante la revisión de la información se encuentran los siguientes resultados:

- Se identifican similitudes entre la metodología empleada por la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad de Pamplona y la Universidad del

Atlántico (según lo establecido en sus *Guías para la medición de la Satisfacción del Beneficiario*) con la metodología actual empleada por la Universidad Industrial de Santander como se describe en el capítulo anterior.

- La **Universidad Nacional de Colombia** dentro de la construcción de su programa SIMEGE (Sistema de Mejor Gestión), realiza el proceso de medición por cada subproceso del SGC. Inicialmente identifican las necesidades y expectativas de los usuarios, capturan los datos por medio de una encuesta, como instrumento de medición, que se aplica a dichos usuarios, para luego analizar los datos obtenidos (tabulación y generación de un nivel de satisfacción) e integrar dichos resultados para la mejora de la gestión. Entre las herramientas de análisis utilizadas se encuentran la lluvia de ideas, diagramas de afinidad, diagrama causas-efecto y diagrama de Pareto.
- La **Universidad de Pamplona**, certificada bajo la norma NTC GP1000:2009, realiza la medición de la satisfacción del cliente a través de encuestas realizadas por procesos, su periodicidad es semestral y toma como muestra mínima el 10% de los clientes totales en cada proceso. Una vez se presenta el servicio al cliente (estudiante, docente, administrativo, padre de familia, comunidad en general), se le hace entrega del Formato de medición previamente establecido por el grupo de mejoramiento de cada proceso, encontrándose como particularidad la inclusión del estamento “*padres de familia*” como beneficiario del sistema. Con los resultados obtenidos de dicha recolección de información se realiza la medición de indicadores, posteriormente el informe de indicadores, se socializan dichas cifras y se procede a diseñar planes de mejora.

- En la **Universidad del Atlántico**, la medición de la satisfacción del beneficiario se realiza de forma individual o conjunto por parte de cada *proceso misional* a través de encuestas aplicadas durante o al finalizar la prestación del servicio y con parámetros de calificación establecidos por el responsable de cada proceso. Si el número de usuarios del proceso es pequeño, deberá efectuarse al 100% de ellos y si el número de usuarios es muy grande deben aplicarse técnicas de muestreo. Para la tabulación, compilación y análisis del instrumento se emplean técnicas estadísticas como: estratificación, histogramas, diagramas de Pareto, diagramas causa efecto, diagrama de correlación y cartas de control y gráficos.
- Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la **Universidad de la Salle**, ubicada en la ciudad de Bogotá, además de tener en cuenta como beneficiarios a los profesores, estudiantes, personal administrativo, egresados e instituciones externas, también han incluido como usuarios, es decir que utilizan, se benefician y tienen relación directa con los procesos del sistema, a los *aspirantes* (toda persona que se encuentre interesada en iniciar el trámite para ingresar como estudiante en un programa académico de la Universidad) y a los *padres de familia y/o* acudientes (personas que invierten directa o indirectamente en la matrícula de los estudiantes y participan en su formación integral).
- En la mayoría de las Universidades analizadas se evidencia la existencia del proceso “gestión de calidad”. Para el caso de la **Universidad de Quindío**, dicho proceso no es liderado por un jefe de proceso específico como se evidencia en las demás Universidades analizadas por los autores,

sino que los responsables son todos los líderes de los procesos quienes se encargan de llevar a cabo la autoevaluación de los mismos y la medición de la satisfacción del cliente.

- De forma interesante, se encuentra que la **Universidad de Caldas** cuenta con un Proceso, dentro del alcance del sistema, llamado “*Proceso Medición, Análisis y Mejora*”, cuyos proveedores son todo los procesos de la Universidad cuyas salidas involucran a todos los procesos del sistema y son: el análisis de la medición de indicadores, información y retroalimentación del cliente, desempeño de los proveedores, información sobre el estado de trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; medición y análisis del desempeño de los procesos y servicios, análisis de la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora; análisis de la información relativa a la administración del riesgo y los resultados de la Revisión por la Dirección (adecuación del sistema, la política y objetivos, mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema, mejora del servicio, necesidades de recursos, modificaciones y ajustes al Sistema Integrado de Calidad).

El sistema más atractivo durante el desarrollo del presente diagnóstico para las autoras es el de la **Universidad del Valle**. En primera instancia se definen todos los usuarios de los procesos misionales de la Universidad y la cantidad de servicios definidos por cada usuario y al ser los estudiantes, los egresados y los docentes los grupos que más utilizan servicios, para estos se definen se especifican los servicios por grupos, por procesos y subprocesos a medir. Luego, al tener definida la población objeto (estudiantes, docentes y egresados) se determina el tamaño de muestra por medio de muestreo aleatorio simple con tamaño conocido para cada uno de los grupos.

En la actualidad, se emplea una metodología híbrida para la medición de la satisfacción del cliente basada en el modelo SERVQUAL y 5Q's, instrumento de medida de la calidad de servicio percibida.

Para la estructuración del cuestionario se emplea un formato de respuesta tipo Likert de cinco alternativas presentándose diferentes interrogaciones acerca de la percepción de los mismos definidas de forma general, para cada proceso y subproceso definidos anteriormente como prestadores del servicio para los estudiantes.

El encuestado decide en una escala de 1 a 5 si está de acuerdo con dicha afirmación así: 1. Muy insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Indiferente, 4. Satisfecho y 5. Muy satisfecho. Las encuestas son aplicadas a través de una plataforma web externa (encuestafacil.com). Por medio de un servidor se envían correos a todos los integrantes de los grupos seleccionados obteniendo una alta participación de encuestados. Posteriormente se realiza el análisis de los resultados por grupo y proceso se pondera la cantidad de veces que se incurre en el incumplimiento de cada dimensión y en cada subproceso para finalmente formular recomendaciones para cada uno de ellos.

4. PROPUESTAS DE METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

4.1. MODELOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

De la revisión efectuada se identifica que el concepto de satisfacción está relacionado con el concepto calidad, sin embargo se encuentra un debate por la diferenciación entre satisfacción y calidad percibida. Existen dos tendencias del concepto de calidad: *calidad objetiva*, la calidad es definida por el productor de acuerdo a los estándares que él elija; y *calidad subjetiva* que es definida por el cliente o usuario y está sujeta a su percepción del cumplimiento de sus expectativas, necesidades y requisitos.

Parasuraman et al. (1988) plantean que la satisfacción es una evaluación realizada hacia una experiencia específica y que por el contrario la calidad percibida es una evaluación global y creada a lo largo del tiempo debido a que deriva de la valoración final resultado de la sumatoria de varias experiencias relacionadas con el consumo del producto o el uso del servicio. Se considera que la satisfacción se encuentra asociada a una experiencia transitoria y por tanto puede cambiar en cada experiencia. Adicionalmente Parasuraman et al. (1988) identifican a la satisfacción como un antecedente de la calidad percibida pues argumentan que a partir de varias experiencias se va creando de manera global el concepto de calidad percibida.

En el concepto de la calidad del servicio, calidad se refiere a la calidad percibida o al “juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.16), por tanto, se valora en un marco de

comparación de la excelencia y superioridad de los demás servicios que el cliente considera como sustitutos. A diferencia de la calidad en los productos, la calidad en los servicios puede ser difícil de medir debido a la propia intangibilidad de ellos que conlleva a percibirlos de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, p.37).

Precisamente por los elementos que Grande (2005) menciona como características fundamentales de los servicios, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles, los cuales son:

- Intangibilidad: Los servicios no son apreciables con los sentidos antes de su adquisición.
- Inseparabilidad: Los servicios se producen y consumen simultáneamente, por tanto los clientes participan en la producción del servicio.
- Variabilidad: La calidad de los servicios puede variar dependiendo de quién lo presta, cuándo, dónde y cómo.
- Imperdurabilidad: Los servicios no pueden devolverse ni revender. Un servicio no prestado se pierde, no se puede almacenar.
- Ausencia de propiedad: Al comprar un servicio no se adquiere la propiedad de soporte tangible del servicio.

Del análisis del concepto de calidad percibida se desprende el concepto de satisfacción, calidad y valor para el cliente. Una tendencia en el estudio del proceso de servicio es fundamentarse en los “momentos de verdad” planteados por Carlzon (1985) y considerados como cualquier situación en la que el cliente tenga algún tipo de contacto con una organización y adquiera una percepción sobre la calidad de su servicio. La impresión más fuerte del servicio surge en

dichos momentos de verdad donde la satisfacción antecede la calidad. Por tanto, se consulta en la literatura modelos que presentan metodologías de medición de la calidad del servicio a través de la satisfacción de los clientes.

En la revisión de la literatura se encuentran los modelos de la Escuela Nórdica (Modelo de la percepción de la calidad del servicio, Modelo de la calidad de Grönroos y Gummesson, Modelo de Eiglier y Langeard, Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver y el Modelo jerárquico de clasificación del servicio) los cuales son cualitativos y conceptuales que sirven de base para la creación de modelos de medición de modelos de medición de satisfacción al cliente.

Por otra parte se encuentran los modelos de la Escuela Americana que además de mostrar la teoría del modelo, presenta un instrumento para la medición de la satisfacción del cliente, razón por la cual son aplicados con mayor frecuencia que los modelos nórdicos, aunque estos últimos han sido base de los modelos de la Escuela Americana. Los modelos de la Escuela Americana y tenidos en consideración para el desarrollo de este proyecto son SEVQUAL, SERVPERF y Modelo de desempeño evaluado EP.

4.1.1. SERVQUAL (Service Quality)

Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 quienes manifiestan que la calidad de servicio es lo que resulta del balance entre las expectativas y las percepciones del desempeño que tiene el cliente hacia la calidad del servicio y han definido la calidad del servicio como un antecedente de la calidad percibida por los clientes. Para ello se establecen inicialmente 10 dimensiones que

posteriormente fueron reducidas a 5 a causa de las críticas debido a que no eran independientes:

- Elementos tangibles: Se evalúan instalaciones, máquina, materia prima, equipos y personal.
- Fiabilidad: Realización del servicio en forma exacta y fiable.
- Capacidad de respuesta: Prontitud en la prestación del servicio.
- Confianza o empatía: Hace referencia al grado de atención personalizada. Agrupa las dimensiones accesibilidad (lo accesible y fácil de contactar), la comunicación (fluidez de la información y la calidad de la misma) y comprensión del cliente (conocer al cliente y sus necesidades).
- Responsabilidad: Involucra los conocimientos, atención y habilidades de los empleados para inspirar credibilidad y confianza. Agrupa las dimensiones seguridad (inexistencia de peligros, riesgos o dudas), profesionalidad (conocimiento y destrezas requeridas para la prestación del servicio), cortesía (amabilidad, trato y atención al cliente) y credibilidad (veracidad en el servicio que se provee).

El SERVQUAL consiste en un cuestionario de 22 preguntas, relacionadas con los 5 ítems mencionados anteriormente, y evaluadas por medio de una escala de Likert de 7 puntos que va desde 1 (muy en desacuerdo) y 7 (muy de acuerdo) sin tener categorías diferentes entre los extremos que aporta información para la cuantificación de la calidad de la siguiente forma:

$$Q1i = \sum_{j=1}^k (Pij - Eij)$$

Dónde:

Q1 es la calidad global percibida del elemento i;

K: Número de atributos

Pij: Percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j;

Eij: Expectativa de calidad de servicio del atributo j para el elemento i.

Las preguntas formuladas en este modelo buscan identificar las brechas existentes entre: (1) expectativa del usuario y percepción de los directivos, (2) percepciones de los directivos y normas de calidad, (3) especificaciones de calidad y prestación del servicio, (4) prestación del servicio y comunicación externa) y (5) expectativas del cliente sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene de él. Ver Anexo E.

4.1.2. MODELO SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) establecen una escala más concisa que el SERVQUAL llamada SERVPERF que intenta superar las limitaciones y utiliza las expectativas en la medición de la calidad percibida. Su diferencia radica en el enfoque de evaluación, en la consideración de las percepciones sin tener en cuenta las expectativas del cliente y las preguntas en los instrumentos. Ver Anexo F.

El modelo reduce a la mitad las mediciones respecto al SERVQUAL y se calcula como la sumatoria de las percepciones marcadas. La calidad del servicio será mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones. La fórmula utilizada para cuantificar la calidad del servicio es:

$$SQ = \sum_{j=1}^K W_j * P_{ij}$$

Dónde:

SQ: Calidad del servicio

K: Número de atributos

W_j: Importancia del atributo j en la calidad percibida

P_{ij}: Percepción del resultado del objeto i respecto al atributo j.

4.1.3. MODELO DEL DESEMPEÑO EVALUADO

Teas (1993) encontró falencias en la escala SERVQUAL tanto en la interpretación como en la operativización del concepto “expectativas”. Teas (1993) plantea que el incremento entre las diferencias de las percepciones y expectativas no refleja necesariamente incremento en los niveles de calidad percibida por tanto SERVQUAL carece de validez discriminante. El modelo propone puntuaciones ponderadas a la calidad del servicio, es decir, puntuaciones más altas para atributos que generan altas expectativas y percepciones. Teas (1993) expone dos conceptos: el modelo de desempeño evaluado (EP) y el modelo de calidad normalizada (NQ) que se enfoca en la comparación de la calidad de un servicio con respecto a un servicio excelente.

Se revisan las comparaciones entre los modelos de la escuela americana como se muestra en la Tabla 4. Comparación de los factores de los modelos de la Escuela Americana. Teniendo en cuenta el numeral 8.2.1 Satisfacción al cliente de la norma Técnica colombiana ISO 9001:2008 y la NTC GP1000:2009 que exigen a la

organización determinar métodos para obtener y utilizar información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos que le permita realizar el seguimiento de la misma y a los cuales se busca dar cumplimiento con el desarrollo de este proyecto, los autores deciden optar por el modelo que evalúa la calidad percibida por el cliente después de la prestación del servicio, el cual corresponde al modelo SERVPERF.

4.2. MODELOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

En 1997 Narasimhan realizó un estudio de la situación enseñanza aprendizaje en las universidades a través del diseño, que parte del SERVQUAL, de un inventario de la situación para el cuerpo docente y otra versión para los alumnos. La muestra estuvo compuesta por 160 estudiantes de estudios empresariales pertenecientes a dos asignaturas del tercer año de dos universidades, una en India y otra en el Reino Unido.

Yanhong y Kaye (1999) desarrollaron un estudio con el mismo objetivo del anterior en un curso de Matemáticas y de Ingeniería Civil pero centrado a la evaluación de las características de enseñanza que son consultadas a los alumnos: Elementos tangibles, Fiabilidad, Sensible a las necesidades y relación con el profesor.

Darlaston-Jones et al. (2003) analizaron las expectativas y percepciones de los estudiantes universitarios, y las diferencias entre las mismas a través del cuestionario del modelo SERVQUAL en estudiantes de primer y último año de psicología de una universidad de Australia.

Tabla 4. Comparación de los factores de los modelos de la Escuela Americana.

	FACTORES			
	Expectativas	Percepciones	Calidad percibida	Observaciones
Modelo SERVQUAL	Busca identificar las expectativas generales de los clientes a partir de 5 dimensiones.	Se enfoca en las percepciones de la calidad de acuerdo a 5 dimensiones.	Evalúa la calidad percibida a través del estudio de las expectativas y las percepciones.	Se presenta una proporcionalidad con la diferencia entre las percepciones y las expectativas y la calidad, a mayor diferencia, mayor calidad. Adopta el paradigma de la no confirmación de Oliver (1977).
Modelo SERVPERF	No tiene en cuenta este factor.	Adopta las mismas 5 dimensiones del modelo SERVQUAL.	Evalúa la calidad percibida a partir de la actitud del cliente, después de la compra del servicio.	Critica al modelo SERVQUAL, por basarse en el paradigma de la no confirmación y propone que sea a través del paradigma de la actitud.
Modelo de desempeño evaluado EP	Define las expectativas como puntos ideales.	Se mide a través de la diferencia entre el producto o servicio y el punto ideal actitudinal.	Capacidad de un producto para proporcionar satisfacción relativa a las alternativas disponibles.	El instrumento se enfoca en la comparación de la calidad de un producto o servicio con respecto a un producto excelente.
Fuente: Adaptado de GELVEZ, Julieth Susana. Estado del arte de modelos de satisfacción del cliente. 2010. Trabajo de grado (Ingeniería Industrial) Universidad Industrial de Santander.				

Reboloso y Salvador (2004) analizan la viabilidad de las dimensiones del SERVQUAL en los distintos servicios ofrecidos en las universidad y la posibilidad de inclusión de otras dimensiones como participación, compromiso, precios, expectativas del servicio y superación de las mismas, pero debido a los cuestionamientos a su modelo consideran la calidad del servicio no como plantea Parasuraman et al. (1988) sino como Cronin y Talor (1992) como una actitud global.

4.2.1. MODELO ZINELDIN's 5 Qs

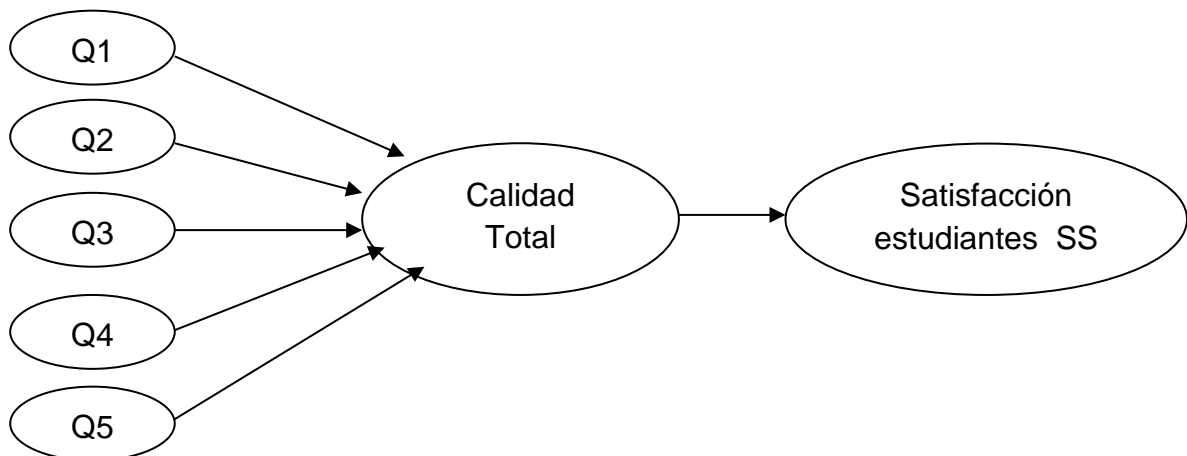
El estudio más reciente consiste en el desarrollo del Sistema de Garantía de calidad de Zineldin (2006) que propone un modelo 5Q's bajo la hipótesis de que la satisfacción de los estudiantes es necesaria para lograr los objetivos de las Universidades.

Zineldin (2006) plantea que la calidad percibida de la interacción y la comunicación muestran la satisfacción general del estudiante. El proceso de interacción entre el proveedor y el receptor de servicios educativos está influenciado por la atmosfera del entorno, a su vez ésta se encuentra influenciada por las partes implicadas (estudiante, profesores, facultades, etc.). El autor plantea que la calidad total se puede representar a través de $f(q1 + q2 + q3 + q4 + q5)$ donde:

- Q1: Calidad del objeto (educación o investigación de la misma), la razón principal por la cual los alumnos están estudiando en la universidad.
- Q2: Calidad del proceso, cómo se entrega el objeto (lecturas, seminarios, flexibilidad, creatividad, exámenes, etc.).

- Q3: Calidad de la infraestructura, mide los recursos básicos que se necesitan para llevar a cabo los servicios educativos (financieros, técnicos, humanos, tecnología, etc.).
- Q4: Calidad en la interacción y comunicación entre el personal y los estudiantes y viceversa. Mide la calidad del intercambio de información en clases, conferencias, reuniones individuales y de supervisión, retroalimentación de preguntas, etc.
- Q5: Calidad en la atmosfera, mide la confianza, seguridad, alta proyección y posicionamiento de la institución.

En el instrumento diseñado todas las dimensiones de la calidad total se miden a través de elementos de diferentes escalas tipo Likert de 5 puntos con formato de respuesta: muy bueno (5) a muy pobre (1), se cumple totalmente (5) a no se cumple en lo absoluto (1), tiene muy alta contribución (5) a tiene contribución muy baja (1). Así mismo, se basa en la concepción del SERVPERF para medir las percepciones y no las expectativas.



Fuente: Zineldin (2006)

Como se observa, los estudios más recientes de satisfacción en los estudiantes de educación superior utilizan el principio de SERVPERF escogido por los autores como modelo a implementar en el desarrollo del presente proyecto. Así mismo se considera que el modelo 5Qs incluye aspectos esenciales que no están inmersos en otros modelos tales como el ambiente y la interacción entre el estudiante y el personal de la institución y se basa en la concepción del modelo de medición escogido, SERVPERF.

4.3. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Con el objetivo de contemplar todos los aspectos que pueden llegar a influir en la formulación de cada una de las propuestas de Metodología de Medición de la Satisfacción del Beneficiario de la Universidad Industrial de Santander, se hace uso de la herramienta 5 WH, sin tener en cuenta una W “Why” debido a que esta se plantea en el numeral 1 del presente proyecto. La herramienta 5WH define una serie de preguntas que facilitan la planificación y permiten tener en cuenta los elementos fundamentales para la evaluación de las propuestas. A continuación se relacionan cada una de las preguntas con su respectivo análisis y opciones.

4.3.1. ¿Qué se propone?

Se plantea la aplicación de un solo instrumento de medición de la satisfacción a cada uno de los beneficiarios definidos en el numeral 2.3. Dicho instrumento integra aspectos de cada uno de los procesos que tienen relación o vínculo con el beneficiario ya sea estudiante, docente o administrativo.

Sin embargo, se define que procesos como Gestión Cultural (Asistentes a eventos), Servicios Informáticos y telecomunicaciones, Recursos tecnológicos, Investigación (Comunidad externa), Extensión (Sector Empresarial), Instituto de Lenguas y Consultorio Jurídico deben continuar aplicando sus encuestas por separado ya que poseen poblaciones específicas que no son comunes a los demás procesos en su mayoría. Como por ejemplo, la población objetivo de Gestión Cultural se encuentra conformada por estudiantes, profesores, administrativos y principalmente comunidad externa que asiste a los eventos coordinados por este proceso, por lo tanto supondría dificultad conocer la percepción de estos beneficiarios mediante el instrumento propuesto para todos los procesos.

Al momento de formular la propuesta para el instrumento de medición de la satisfacción, se encuentra que es necesario desarrollar dos opciones, una que obtenga la percepción general del beneficiario sobre cada proceso y otra que indague de forma específica la satisfacción con respecto a cada servicio ofrecido por el mismo con el fin de otorgar al Comité de Gestión Integrado diferentes alternativas de elección. En la **Tabla 5** se encuentran las ventajas y desventajas de cada uno de los tipos de encuestas propuestos.

4.3.2. ¿Quién aplica el instrumento?

Uno de los aspectos de mayor énfasis y preocupación por parte de los líderes de proceso al momento de realizar la encuesta dirigida a ellos, se centra en la confidencialidad de los instrumentos debido a los medios de aplicación, según lo consultado en las entrevistas personales hechas por los autores durante el diagnóstico. Por lo tanto, se establece que se debe definir una unidad responsable de la aplicación de la propuesta seleccionada, que además permita el manejo de la información de forma objetiva. Es así como se sugiere que la Coordinación

HSEQ lidere la aplicación del instrumento y la comunicación de resultados a cada uno de los procesos a diferencia de los mencionados en el numeral 4.3.1 que deben seguir siendo liderados por el mismo proceso. Adicionalmente dicha recomendación surge de la manera en la que la herramienta encuestafacil.com muestra el análisis de los resultados de las encuestas, debido a que no se considera oportuno dar acceso a 24 procesos diferentes a la información recopilada acerca de la satisfacción de los beneficiarios de todo el sistema.

Tabla 5. Ventajas y Desventajas Encuesta general y encuesta específica.

	ENCUESTA GENERAL	ENCUESTA ESPECÍFICA
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene un número menor de preguntas con respecto a la encuesta específica. -Requiere menor tiempo para el diligenciamiento por parte de los encuestados. -La menor duración de la encuesta puede influir en una calificación más objetiva que se dé sobre cada uno de los aspectos indagados. 	<ul style="list-style-type: none"> -Los procesos evaluados reciben información detallada que les permite realizar un análisis mucho más profundo de sus falencias y oportunidades de mejora.
DESVENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> - Los procesos no reciben la misma cantidad de información sobre la percepción que se tiene de ellos en indiferentes ítems con respecto a los anteriores instrumentos de medición, lo que puede dificultar la toma de decisiones y formulación de acciones. 	<ul style="list-style-type: none"> -Tiene un mayor número de preguntas respecto a la encuesta específica. - Implica mayor tiempo en su diligenciamiento, lo que puede originar que los encuestados respondan de forma rápida sin calificar objetivamente cada uno de los ítems

4.3.3. ¿Cómo se aplica el instrumento?

De acuerdo a lo mostrado en la Grafica 10, el instrumento de medición que los encuestados consideran más efectivo para la medición de la satisfacción son las encuestas. Los autores ante esta situación plantean dos opciones, el cuestionario físico y el cuestionario a través de la plataforma Web UIS ya sean los Módulos de Estudiantes y Docentes o la plataforma ofrecida por el CENTIC para la realización de encuestas. Cada una de las alternativas posee pros y contras, los cuales se describen en la Tabla 7.

4.3.4. ¿Cuándo se aplica el instrumento?

Se plantea la posibilidad de aplicar cada instrumento por población de manera anual (cada 6 meses calendario o cada año calendario). Las autoras, teniendo en cuenta los problemas de orden público que se generan en la Universidad Industrial de Santander y que en algunos casos causan el aumento en la duración de los semestres académicos, considera que las frecuencias de medición más viables son aquellas que consideran períodos de tiempo con respecto a semestres calendario.

En el caso de los instrumentos diseñados para estudiantes y docentes se recomienda la aplicación del mismo cada 2 semestres calendario y para los administrativos se propone la aplicación cada semestre calendario debido a que esta población en la actualidad recibe la información de la satisfacción de sus beneficiarios de manera semestral gracias a la entrega de los informes de desempeño a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión UIS y por el contrario como se muestra en la Grafica 1. los estudiantes y docentes son las

poblaciones que no están acostumbradas al proceso, debido a que no existen una cultura de medición fuerte en dichas población.

4.3.5. ¿Dónde se aplica el instrumento?

En el alcance del presente proyecto sólo se contempla la sede principal UIS, posteriormente, una vez validado el instrumento, éste se replicará en las Sedes regionales (Barrancabermeja, Málaga, Barbosa, Socorro) según los procesos y subprocesos que existan en cada una de ellas.

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRAS

Las poblaciones objeto de estudio fueron: estudiantes y docentes y personal administrativo; para los cálculos del tamaño de muestra se tienen en cuenta sólo los estudiantes y profesores, y la necesidad de que todos los elementos tengan la misma probabilidad de caer en la muestra, por lo tanto se considera que el muestro aleatorio para población finita es el más adecuado, ya que así todo los elementos se elegirán al azar, la fórmula de este tipo de muestreo se muestra más adelante en la Tabla 16, presente en el numeral 5.2.1. Para la población administrativa se considera un censo debido a que el tamaño de la misma es pequeño en comparación con los otros dos estamentos mencionados.

En el numeral 5.2 se muestran los resultados de la aplicación de las fórmulas mencionadas después de conocer la información del número de estudiantes de pregrado presencial y posgrado por programa académico suministrado por la Dirección de Admisiones y Registro Académico, así como el número de profesores planta y cátedra por programa de pregrado presencial suministrado por la División de Recursos Humanos de la Universidad. Debido a que la interacción de los

docentes cátedra de los programas de posgrado es muy poca durante los períodos de evaluación, los autores del proyecto no los consideran una población significativa para la medición de la satisfacción.

Tabla 6. Ventajas y desventajas de la encuesta física y encuesta on-line.

	ENCUESTA EN FÍSICO	ENCUESTA A TRAVÉS DE PLATAFORMA WEB	
VENTAJAS	- Gracias a la metodología de medición de la satisfacción que posee la universidad actualmente, se cuenta con la costumbre y experiencia en los beneficiarios en este tipo de encuesta.	- Representa un uso eficiente de los recursos. -Sólo se debe proporcionar a los beneficiarios el enlace para diligenciar la encuesta y al terminar el período de evaluación el sistema tabula los resultados y los comunica. - Debido a que dicha tabulación no es manual se aumenta la posibilidad de eliminar los errores humanos en esta tarea.	
DESVENTAJAS	- Al ser aplicada a un número considerable de personas se requeriría de personal para realizar la aplicación de las encuestas y la tabulación de los resultados.	PLATAFORMA MÓDULO ESTUDIANTES Y DOCENTES WEB UIS	PLATAFORMA OFRECIDA POR EL CENTIC
		- Para desarrollar dicha plataforma Web es necesario contar con personal calificado y con experiencia en el tema, como ingenieros de sistemas. - El período de desarrollo del sistema es prolongado y puede extenderse dependiendo de las dificultades que se presenten.	-Los usuarios no están acostumbrados a la interfaz ofrecida por la plataforma lo que podría generar confusión durante su diligenciamiento. -No ofrece el servicio de tabulación de los resultados.

4.5. DISEÑO DEL INSTRUMENTO

Los autores plantean la aplicación de un solo instrumento o encuesta por población definida: estudiantes, docentes y personal administrativo, quienes representan los principales beneficiarios del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander. Dichos instrumentos integran aspectos relacionados con los procesos que tienen relación directa u ofrecen sus servicios a cada uno de los beneficiarios.

Al inicio de la encuesta se solicita información sobre género del encuestado (hombre o mujer), unidad académica o programa académico al que pertenece, antigüedad en la UIS y para el caso docente se solicita la información concerniente a si es empleado planta o cátedra. Esto con el fin de segmentar la información dependiendo de cada una de las categorías mencionadas anteriormente y realizar un mejor análisis de la misma.

4.5.1 Tipos de preguntas

El primer tipo de pregunta corresponde a enunciados afirmativos y positivos que se definen según los 5 elementos del Modelo SERVPERF, de los cuales se subdividen Responsabilidad en Profesionalismo y Cortesía, y Confianza o Empatía en Accesibilidad y Comunicación, debido a que dichos subelementos incluidos en el antiguo modelo, se consideran importantes en la medición de la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad. El enunciado definido para cada elemento se relaciona en la Tabla 7. A dichos enunciados, el encuestado da respuesta solo sí ha recibido la prestación de servicios del proceso evaluado en el período de medición definido.

Tabla 7. Enunciados definidos para los elementos del Modelo SERVPERF.

Elemento Modelo SERVPERF	Enunciado
Elementos tangibles.	La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación de las áreas administrativas de _____ es adecuada.
Capacidad de respuesta	El personal de las áreas administrativas de _____ posee disposición para proveer a los estudiantes de un servicio rápido.
Fiabilidad	_____ posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable.
Responsabilidad (Profesionalismo)	El personal de las áreas administrativas de _____ posee el conocimiento de los servicios prestados y las destrezas requeridas para realizarlos.
Responsabilidad (Cortesía)	_____ brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	El personal de las áreas administrativas de _____ es accesible y fácil de contactar.
Confianza o Empatía (Comunicación)	_____ mantiene informados a los estudiantes sobre diferentes actividades académicas y culturales.
	_____ suministra información clara.
	_____ suministra información vigente.
	_____ suministra información completa.
	_____ suministra información de forma oportuna.

Para el caso específico del Proceso de Formación, la formulación de dicho listado de ítems se realiza en base al Modelo 5 Q's, es decir, a partir de los 5 elementos de calidad del modelo, se plantean grupos de ítems como se plantea en la Tabla 8.

Debido a que el Modelo 5 Q's es concebido como un modelo orientado a la medición de la satisfacción del estudiante, los autores lo adaptan para ser implementado en el instrumento correspondiente a los profesores de la Universidad considerando que ellos hacen parte de la actividad misional de la Universidad.

Tabla 8. Ítems evaluados en el proceso Formación según el Modelo 5Q's.

Elemento del Modelo 5 Q's	Grupo de ítems Estudiantes	Grupo de ítems Docentes
Q1: Calidad del objeto	Plan de estudios y estructura. Calidad Docente	Planes de estudios Carga académica y coordinación.
Q2: Calidad del proceso	Organización del proceso de enseñanza- aprendizaje. Evaluación. Tutorías	Tutoría, evaluación y orientación al estudiante.
Q3: Calidad de la infraestructura	Infraestructura y recursos para la enseñanza.	
Q4: Calidad en la interacción y comunicación entre el personal y los estudiantes	Órganos UIS. Área administrativa [§] .	
Q5: Calidad en la atmosfera	Innovación calidad y mejora. Valoración de la satisfacción global.	

El tercer tipo de pregunta consiste en un único enunciado que se plantea con el fin de conocer la percepción de los beneficiarios sobre aquellos procesos de los que no han hecho uso en el período de medición definido, debido a que si bien no han hecho del servicio puede tener una imagen de los servicios prestados por el mismo.

El cuarto tipo de pregunta consiste en preguntas cerradas elaboradas con el propósito de conocer si el encuestado ha solicitado los servicios de un proceso específico en el período de medición establecido. Finalmente, se plantean una serie de preguntas relacionadas con los servicios propios del proceso en cuestión.

[§] Para la medición de las áreas administrativas o Escuelas se utilizan los enunciados planteados según el Modelo SERVPERF.

4.5.2 Niveles de respuestas

Para cada uno de los 3 instrumentos se definen 3 tipos de preguntas, como se plantea en el numeral 4.4.1, cada una con 5 niveles de respuestas como se muestra en la Tabla 9.

Tabla 9. Niveles de respuesta según el tipo de pregunta.

Descripción del enunciado	Niveles de respuesta	Objetivo
Se emplean enunciados afirmativos y positivos con base en dimensiones definidas en el modelo SERVPERF.	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.	Conocer el grado de acuerdo de la población con respecto a las afirmaciones formuladas bajo el modelo SERVPERF.
Se enuncia el ítem que corresponde a un servicio o un parámetro de evaluación propio del proceso que se valora.	Muy insatisfecho, Insatisfecho, Indiferente, Satisfecho y Muy Satisfecho.	Conocer la satisfacción de los aspectos propios del proceso.
Se utiliza como base el enunciado: "Percepción del servicio prestado por _____ a la comunidad universitaria."	Muy malo, Malo, Ni bueno ni malo, Bueno y Muy bueno.	Conocer la percepción de los beneficiarios sobre aquellos procesos de los que no han hecho uso en el período de medición definido.
Se utiliza como base la pregunta: "¿Ha solicitado y/o recibido la prestación de los servicios de _____ en el/los último(s) _____?"	Si o No.	Conocer si el encuestado ha solicitado los servicios de un proceso específico en el período de medición establecido.

4.5.3 Encuesta de Satisfacción estudiantes

Al formular este cuestionario se identificó la necesidad de indagar principalmente por los aspectos con los cuales los estudiantes tienen mayor relación e interés, y por lo tanto pueden ser evaluados con mayor objetividad y conocimiento. Es así como se establece que los procesos de Formación e Investigación deben acumular el mayor número de preguntas dentro del instrumento y ubicarse al inicio del mismo, esto con el propósito de obtener información mucho más completa sobre la percepción de los estudiantes de estos procesos misionales.

Cuando se indaga por la percepción de la población estudiantil sobre el proceso de Investigación se pide calificar aspectos como, políticas de promoción de la investigación, divulgación de información, estímulos e infraestructura para el desarrollo de investigación, entre otros aspectos relacionados con el proceso.

En tercer lugar se establecen preguntas relacionadas con los procesos de División de Servicios de Información, Recursos Físicos, Comunicación Institucional, Gestión Ambiental y Financiera (Caja), los cuales aunque en menor medida, poseen una relación con los estudiantes, y por lo tanto se define la importancia de conocer la opinión que se tiene de ellos. Hasta este punto las dos propuestas de la encuesta de satisfacción, general y específica son iguales.

Enseguida se relacionan aquellos procesos que los estudiantes sólo pueden evaluar en caso de haber hecho uso de sus servicios, estos son: Relaciones

Exteriores, Biblioteca, Admisiones y Registro Académico y División de Bienestar Universitario.

Cabe resaltar que la encuesta general cuestiona a los estudiantes sobre el proceso de forma global y sin indagar por el servicio recibido en las dimensiones del SERVPERF para cada subproceso del proceso consultado. Por otro lado, la encuesta específica cuestiona cuál fue el servicio recibido por el estudiante y a partir de ello indaga su percepción con base en las dimensiones del SERVPERF mencionadas anteriormente para cada subproceso. De igual forma, para estos procesos se definen elementos que buscan medir el nivel de satisfacción de los encuestados con respecto a elementos propios de cada proceso y se indaga la percepción general del encuestado sobre el proceso aunque no haya hecho uso de los servicios del mismo.

Finalmente se formulan una serie de preguntas para conocer la percepción del encuestado con el cuestionario que está siendo aplicado para la corrección misma del instrumento después de su aplicación.

4.5.4 Encuesta de satisfacción de docentes

Al igual que el instrumento de estudiantes, la encuesta de satisfacción de docentes inicia con preguntas relacionadas con los procesos de Formación e Investigación, ya que estos son los aspectos que presentan mayor relación e interés por parte de los docentes. Por lo tanto, estas secciones en el cuestionario concentran la mayor cantidad de preguntas.

Para el proceso de Investigación, inicialmente se realizan preguntas de percepción general sobre aspectos como, políticas de promoción de la investigación, divulgación de información, estímulos e infraestructura para el desarrollo de

investigación, programa de revistas institucionales, entre otros. Posteriormente se pide al encuestado que en caso de haber hecho uso de los servicios del proceso de investigación evalúe las dimensiones del SERVPERF y adicionalmente los elementos de: pertinencia, cobertura, claridad en criterios de asignación y cumplimiento del cronograma establecido, si el docente ha aplicado a alguna de las convocatorias y programas de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.

Nuevamente y en tercer lugar, al igual que en el instrumento de estudiantes, se formulan preguntas acerca de los procesos de Servicios de Información, Recursos Físicos, Comunicación Institucional y Gestión Ambiental, los cuales también se relacionan con el personal docente pero de forma menos profunda en comparación con Formación e Investigación.

En último lugar, se establecen las dimensiones del SERVPERF para los procesos de Relaciones Exteriores, Biblioteca, Bienestar Estudiantil (Cafetería) y Talento Humano, las cuales sólo pueden ser evaluadas por el personal docente en caso de haber hecho uso de los servicios de dicha dependencia.

Finalmente, la encuesta general indaga por una percepción global, mientras que la encuesta específica busca medir el nivel de satisfacción del encuestado sobre cada uno de los servicios que ha recibido del proceso en cuestión, y se cuestiona al docente sobre la encuesta que está diligenciando, con el objetivo de realizar la retroalimentación respectiva y formular las mejoras necesarias.

4.5.5. Encuesta de satisfacción de administrativos

En el instrumento diseñado para administrativos en la mayoría de los procesos tenidos en cuenta (Servicios de Información, Recursos Físicos, Comunicación Institucional, Bienestar Estudiantil– Cafetería, Talento Humano, Seguimiento Institucional, Contratación, Financiero, Gestión Documental y Jurídica) a

excepción de Gestión Ambiental y Gestión Cultural, se utilizan el primer tipo de pregunta basada en el Modelo SERVPERF debido a que entre estos procesos las interacciones se presentan precisamente por el intercambio de información entre ellos.

Durante la encuesta se hace mención a los nombres de los Procesos no como los definidos en el Sistema de Gestión de Calidad sino como aquellos definidos por la Universidad en su división administrativa. Esto debido a que los procesos no son conocidos en su mayoría por los beneficiarios por los nombres asignados en el mapa de procesos del SGC, sino como son llamados según lo establecido en el Organigrama de la Universidad Industrial de Santander.

4.6. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

En la actualidad la Universidad Industrial de Santander cuenta con 3 Indicadores de calidad cuya fuente de datos son las encuestas de satisfacción del beneficiario. Dichos indicadores son:

- Nivel de satisfacción de los beneficiarios, cuyo objetivo es “lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos.”
- Oportunidad en el servicio, cuyo fin es “dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.”

- Asertividad en la comunicación, cuyo objetivo es “proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la institución”.**

Debido a la existencia de los indicadores en mención, se decide adaptar los Modelos SERVPERF y los demás elementos tenidos en cuenta para la medición de los mismos teniendo en cuenta el nivel de significancia de cada una de las dimensiones del modelo y de la importancia de las poblaciones a encuestar según los procesos consultados y lo acordado en conjunto con el Comité de Gestión Integrado como se muestra en la **Tabla 10**.

Tabla 10. Ponderación de los elementos de las encuestas para la medición de indicadores.

INDICADOR DE CALIDAD UIS	ELEMENTOS	PONDERACIÓN
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Elementos tangibles	20%
	Fiabilidad	20%
	Responsabilidad (Profesionalismo)	15%
	Responsabilidad (Cortesía)	15%
	Propios del proceso	30%
Asertividad en la comunicación	Confianza (Accesibilidad)	25%
	Confianza (Comunicación)	75%

** Tomado de <http://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemaGestionCalidad/acreditacionUIS/principios.html>

INDICADOR DE CALIDAD UIS	ELEMENTOS	PONDERACIÓN
Oportunidad en el servicio	Capacidad de respuesta	50%
	Indicador diseñado para el proceso.	50%

Adicionalmente teniendo en cuenta que 10 procesos son valorados por dos o más poblaciones (estudiantes, docentes, administrativo y/o comunidad externa) se asigna junto con el Comité la siguiente forma de realizar la medición de cada uno de los indicadores según el proceso según se muestra en **Tabla 11.**, teniendo en cuenta la importancia relativa para cada uno de los procesos de cada población consultada con base en el objetivo definido en las caracterizaciones de los procesos. Cabe aclarar que los procesos que no se encuentren en la tabla en mención su medición dependerán en un 100% de los resultados de la población única a la cual se consulta sobre su satisfacción en los instrumentos diseñados.

Tabla 11. Ponderación de las poblaciones según los procesos para la medición de indicadores.

PROCESO	SELECCIÓN			
	ESTUDIANTE	DOCENTE	ADMINISTRATIVO	COMUNIDAD EXTERNA
Formación	60%	40%	0%	0%
Investigación	40%	60%	0%	0%
Extensión	0%	0%	50%	50%
Biblioteca	50%	50%	0%	0%
Admisiones y registro académico	100%	0%	0%	0%

PROCESO	SELECCIÓN			
	ESTUDIANTE	DOCENTE	ADMINISTRATIVO	COMUNIDAD EXTERNA
Servicios de Información	20%	20%	30%	30%
Recursos Físicos	30%	30%	40%	0%
Comunicación Institucional	15%	15%	40%	30%
Gestión Ambiental	34%	33%	33%	0%
Gestión documental	0%	0%	100%	0%
Financiero	34%	33%	33%	0%
Relaciones Interinstitucionales	80%	20%	0%	0%
Gestión Cultural	15%	15%	15%	55%
Bienestar -	34%	33%	33%	0%
Talento Humano –	0%	50%	50%	0%
Jurídico	0%	0%	100%	0%
Seguimiento Institucional	0%	0%	100%	0%
Planeación	0%	0%	100%	0%
Contratación	0%	0%	100%	0%

Con el fin de obtener valores esperados de cada una de las preguntas del instrumento, se asigna un valor a cada uno de los niveles de respuesta posibles como se muestra en la Tabla 12.

Tabla 12. Valores de los niveles de respuesta.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	en De de acuerdo	Totalmente de acuerdo
NIVELES DE RESPUESTA	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
	Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno
PONDERACION	20%	40%	60%	80%	100%

5. APLICACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS SELECCIONADAS

5.1. PRUEBA INICIAL

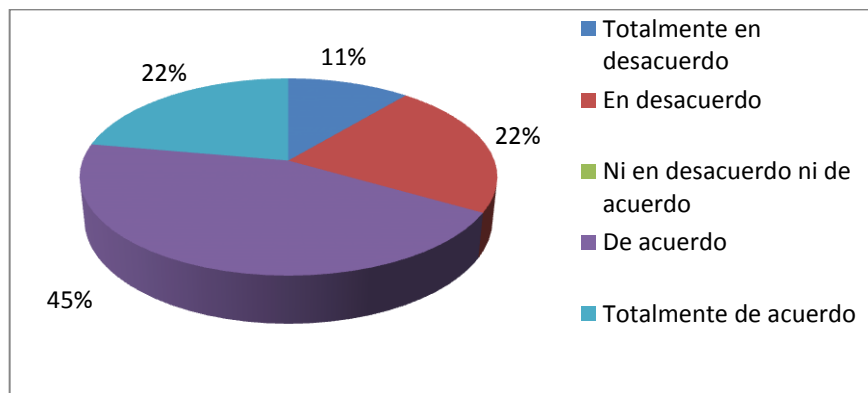
Después de que la Comisión encargada por el Comité Integrado de Gestión, encabezada por la Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión, escoge la opción de aplicar las encuestas específicas de cada uno de los beneficiarios tal como se describe en el Anexo G. en el cual se relaciona el Acta No.1 de avance del proyecto, se decide realizar una prueba inicial de los instrumentos antes de efectuar la prueba piloto con estudiantes, docentes y personal administrativo. Lo anterior surge debido a la preocupación por el gran número de preguntas de los instrumentos. Por tal motivo, la Coordinadora HSEQ de la UIS, asigna a 19 auxiliares administrativos la tarea de diligenciar la encuesta dirigida a la población estudiantil con el objetivo de determinar principalmente el tiempo requerido para dar una opinión objetiva sobre los aspectos evaluados. Además, se busca establecer la percepción de los encuestados sobre el número de preguntas de los instrumentos, ya que se considera que los ítems evaluados son de gran relevancia. Por tal motivo, se mantiene cierta duda sobre la conveniencia y practicidad de mantener un número de preguntas tan alto (entre 252 y 289 preguntas).

Al analizar los resultados en la plataforma de www.encuestafacil.com se encuentra que sólo 9 de los 19 auxiliares que iniciaron la encuesta, finalizaron la misma en su totalidad. Esto implica que 10 encuestados abandonaron el cuestionario a lo largo de la aplicación sin regresar a terminar de diligenciarlo. Esta situación fundamenta el hecho de que la encuesta es demasiado extensa, lo que puede constituir un inconveniente para lograr los objetivos esperados al diseñarla.

Adicionalmente y como se muestra en la Grafica 11. y la Grafica 12. se revisan los resultados de la preguntas de opinión sobre la relevancia de los aspectos evaluados en el cuestionario y la facilidad para completar el mismo.

De acuerdo con la percepción de los encuestados, un 67% de ellos están De acuerdo y Totalmente de Acuerdo con que los elementos evaluados en la encuesta son realmente relevantes y que el instrumento es fácil de diligenciar. Sin embargo, al revisar los comentarios sobre el cuestionario, los cuales se muestran la Tabla 13. Se encuentra que éstos se enfocan principalmente en un descontento por el gran número de preguntas de la herramienta y el tiempo requerido para diligenciarla.

Gráfica 11. Resultados a pregunta sobre el nivel de acuerdo con la afirmación “Los aspectos consultados son relevantes”



Teniendo en cuenta los resultados presentados anteriormente, se decide que para la prueba piloto es conveniente dividir el cuestionario en dos partes. Es decir, que al momento de aplicar la herramienta diseñada se tengan dos encuestas que indaguen la percepción de los estudiantes sobre diferentes procesos en cada una de ellas. Se opta por esta estrategia, con el objetivo de aplicar cada uno de los

cuestionarios a diferentes grupos de estudiantes y de esta forma, obtener una opinión objetiva gracias a la reducción del número de preguntas que responderían los encuestados al momento de la aplicación.

Gráfica 12. Resultados a pregunta sobre la afirmación “El cuestionario es fácil de diligenciar”

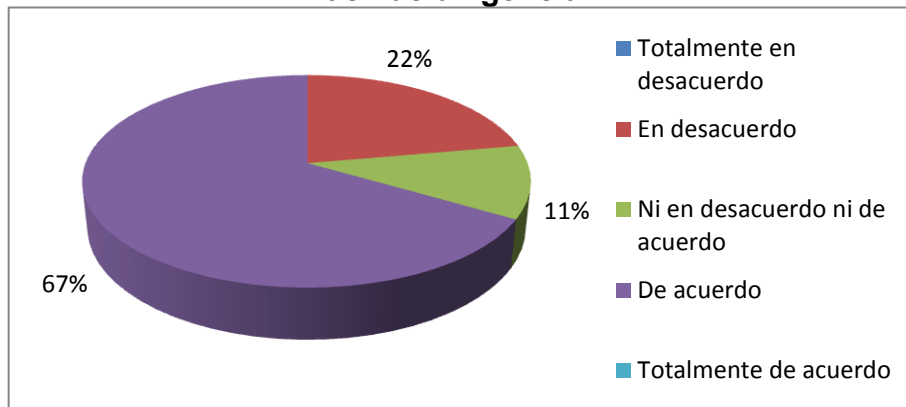


Tabla 13. Comentarios sobre la encuesta de satisfacción de la prueba inicial

Muy larga, se preguntan aspectos sobre los que los estudiantes no tienen conocimiento.

Es demasiado larga, haciéndola con objetividad, tardaría como media hora.

Demasiado extensa, no se ha llegado ni a la mitad de la encuesta y ya uno responde sin conciencia.

Sin embargo, cabe resaltar que esta estrategia no representa la aleatoriedad que se espera en la aplicación del instrumento cuando esté ya este validado. Dicha alternativa se selecciona, teniendo en cuenta la limitación de tiempo disponible para el desarrollo del proyecto. De igual forma, se opta por definir una frecuencia de aplicación anual de los instrumentos cuando se encuentren validados, es decir,

la mitad de los procesos se evalúan durante el primer semestre de medición y la otra mitad de los procesos se evalúan en el segundo semestre de medición. Las autoras establecen que para la división del instrumento es necesario incluir en cada uno de los cuestionarios, procesos con los que la población objetivo tenga un contacto significativo o los consideren de alta importancia con el objetivo de otorgar balance al fraccionamiento.

De igual forma, se decide que los procesos de Formación e Investigación deben estar juntos, debido a que son procesos misionales. Por lo tanto, se define que la primera encuesta integre los procesos de Formación, Investigación, Biblioteca, Gestión Cultural, Servicios de Información y Planta Física. El segundo cuestionario incluye los procesos de Comunicación Institucional, Gestión Ambiental, Relaciones Exteriores, Admisiones y Registro Académico, y División Financiera. Cabe resaltar que las preguntas o ítems sobre cada uno de los procesos de cada encuesta se mantienen iguales a lo establecido la encuesta específica para estudiantes.

Así mismo, considerando los resultados y análisis de la prueba inicial relacionados con la herramienta de la población estudiantil, se decide adoptar una estrategia similar con la encuesta dirigida a los docentes al momento de realizar la prueba piloto del instrumento. Es decir, que para esta población también se tienen dos encuestas sobre diferentes procesos que indagan la percepción de los profesores. La división de este instrumento se realiza con base en lo realizado con el cuestionario de los estudiantes, en otras palabras, cada una de las encuestas de la población docente integra los mismos procesos que las encuestas de los estudiantes, a excepción del segundo cuestionario para la comunidad docente donde el proceso de Talento Humano reemplaza al proceso de Admisiones y Registro Académico. De igual forma, se opta por una frecuencia de medición anual de los instrumentos cada semestre, es decir, durante un semestre se evalúan la

mitad de los procesos y en el segundo semestre se evalúan los procesos restantes.

Por último, se resuelve que para el personal administrativo no se realizará una prueba inicial, lo anterior debido a que esta población es muy pequeña con respecto a la de estudiantes y docentes, por lo que es más práctico y viable realizar directamente la prueba piloto. Finalmente y a pesar de que inicialmente las autoras definen en el numeral 4.3.4 una frecuencia de aplicación semestral de los cuestionarios al personal administrativo, se opta por cambiar la estrategia a una frecuencia anual para mantener uniformidad con lo planteado con las otras dos poblaciones de beneficiarios (estudiantes y profesores). Además, el SIG se encuentra lo suficientemente maduro para adoptar esta estrategia.

5.2. PRUEBA PILOTO

5.2.1. Personal Administrativo

La aplicación de la encuesta específica del personal administrativo, la cual se relaciona en el Anexo. G, se inicia el 22 de Octubre de 2012. A través de un correo electrónico enviado por la Coordinadora HSEQ UIS a los líderes de las Unidades Académico Administrativas, es decir, líderes de los diferentes procesos misionales, estratégicos, de evaluación y de apoyo del Sistema Integrado de Gestión, sumando así un total de 53 dependencias y 52 personas que conforman la población objetivo para la realización de la encuesta, esto debido a que los procesos de Investigación y Extensión son gestionados por un mismo Vicerrector y un mismo facilitador de calidad.

La Coordinadora HSEQ de la Universidad solicita en el mensaje la valiosa colaboración del personal administrativo en el diligenciamiento de la encuesta con la mayor objetividad posible. Así mismo, pide a los encuestados expresar su opinión sobre el instrumento con respecto a elementos como el número de preguntas del cuestionario, el tiempo necesario para diligenciarlo, la importancia de los aspectos consultados y otros comentarios que los beneficiarios consideren pertinentes.

Inicialmente y como se relaciona en la en la Tabla 14 en la etapa de aplicación se espera alcanzar un tamaño de muestra previa de 35 encuestados, considerando un valor de $p= 0.7$, un nivel de confianza del 92% y aceptando un porcentaje de error del 8%. El valor de $p=0.7$ implica que se espera que el 70% de los encuestados en el cuestionario estarán satisfechos con respecto a la relevancia de los aspectos consultados y con la facilidad de uso de la herramienta web escogida por las autoras.

Tabla 14. Ficha técnica de la muestra previa de la prueba piloto para la población administrativa de la sede principal UIS

Ficha técnica	
a	8%
Z	1,75
q	0,3
p	0,7
d	0,08
N	52
n	34.49

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

Con respecto al porcentaje de error aceptado de 8%, las autoras asignan este valor teniendo en cuenta que por ser esta la prueba piloto para la validación del instrumento no es necesario un valor más pequeño y ajustado. Finalmente, se

establece un nivel de confianza de 92% por ser uno de los más utilizados en la mayoría de los estudios. Estos principios son utilizados para definir los mismos valores de los parámetros definidos anteriormente, en el análisis estadístico de las pruebas piloto de estudiantes y docentes.

Finalmente, el cuestionario se encuentra disponible en la plataforma web de www.encuestafacil.com hasta el día 30 de Noviembre de 2012. Se decide cerrar el aplicativo este día, ya que a pesar de los mensajes enviados para recordar a las dependencias sobre el diligenciamiento de la encuesta, no se recibe participación alguna después del día 25 de Noviembre de 2012.

5.2.2. Estudiantes

Para la aplicación de la encuesta específica de la comunidad estudiantil se contemplan diferentes estrategias. Inicialmente se considera el uso del correo institucional @correo.uis.edu.co, asignado a todo el estudiantado para el envío de los links de los cuestionarios a dos grupos diferentes. Debido a la duración del actual proyecto y a que se decide enviar la encuesta 1 y la encuesta 2 a estudiantes diferentes para simular la aplicación que se propone anual (1 encuesta cada 6 semestres académicos), esta alternativa es descartada debido a que la herramienta no es consultada por los estudiantes con frecuencia, e incluso muchos de ellos no han accedido por primera vez.

Así mismo, la plataforma mediante la cual se envían los correos electrónicos no permite segmentar entre usuarios, en otras palabras, al enviar un mensaje, éste llega a toda la comunidad estudiantil y no existe la posibilidad de realizar de

segmentación de información por Escuelas, por Facultades o por semestre. En próximas aplicaciones se recomienda la utilización del correo institucional para el envío de links.

Como una segunda alternativa se considera la opción de hacer el envío de los links de los instrumentos a través de plataformas o bases de datos propias de cada Escuela o Facultad, que contengan información relacionada con los emails personales de los estudiantes, los cuales son consultados o revisados con mayor frecuencia. Por lo tanto, las autoras deciden consultar las unidades académicas que cuentan con este tipo de herramientas.

Se encuentra que las escuelas pertenecientes a la Facultad de Ingenierías Físico mecánicas y Fisicoquímicas, comparten una plataforma web común, en la cual es posible realizar un fraccionamiento o división de estudiantes por programa académico. Dicha plataforma es administrada por el Grupo de desarrollo de Software Calumet perteneciente a la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la UIS.

Teniendo en cuenta que las escuelas de estas facultades suman un total de 10 unidades académicas, las autoras deciden asignar a cada una de las dos encuestas de estudiantes, 5 escuelas de las facultades ya mencionadas. Dicha asignación se da por medio del azar, es decir, se toma cada una de las escuelas y aleatoriamente se establece qué encuesta le es asignada, esto se realiza sucesivamente hasta que una de las encuestas posea 5 escuelas, y por ende a la otra encuesta se le asignan las escuelas restantes. La distribución se muestra en la Tabla 18.

Adicionalmente y con el objetivo de obtener información mucho más representativa de la comunidad estudiantil, se indaga en las escuelas de la Facultad de Ciencias. Se encuentra que con excepción de la Escuela de Matemáticas, estas unidades académicas no poseen un medio de comunicación electrónico con sus estudiantes. Sin embargo, se establece comunicación con el Ingeniero encargado de la base de datos de correos electrónicos de la Escuela de Matemáticas, y se hace envío del link con la encuesta 2 para que se haga llegar a los estudiantes. En la Facultad de Ciencias Humanas y de acuerdo a información proporcionada por el personal de las escuelas, sólo es posible establecer contacto electrónico con el estudiantado de las Escuelas de Derecho y Ciencia Política, Economía, Historia e Idiomas. Al igual que en ocasiones anteriores, se envían los links de las encuestas asignadas aleatoriamente por escuelas para ser enviados a los estudiantes de esta Facultad.

Finalmente, se tiene que la Facultad de Salud maneja una herramienta web en la cual es posible segmentar los usuarios por escuelas y hacer llegar información a los mismos a través del correo personal de cada uno de ellos. Se decide contactar a la comunicadora social encargada de la herramienta, se le solicita el envío de los links de las encuestas asignadas al azar a cada escuela para el diligenciamiento por parte de los estudiantes. La Tabla 16 muestra la asignación final para las encuestas 1 y 2, teniendo en cuenta todas las escuelas y facultades con herramientas de contacto electrónico disponibles.

A pesar de solicitar el envío de las encuestas a los estudiantes de las Facultades de Ciencias Humanas, Ciencias Básicas y Salud, para el día 25 de Enero de 2013 aún no se recibe ningún tipo de confirmación al respecto. Adicionalmente, al revisar los resultados en la plataforma web de www.encuestafacil.com no se evidencia un incremento en el número de encuestados de estas escuelas. Por lo

tanto y manteniendo el objetivo de obtener una muestra representativa de la comunidad estudiantil. Las autoras deciden enviar los links de las encuestas a los auxiliares beneficiarios de la División de Bienestar Universitario aunque para la fecha ya se contaba con una muestra representativa de estudiantes para ambas encuestas. La base de datos de correos electrónicos es proporcionada por la Facilitadora de Calidad de la División de Bienestar Universitario.

A la fecha del 25 de Enero de 2013, se cuenta con un grupo de 96 personas, conformado por estudiantes de todas las carreras, por lo que se espera que al escoger aleatoriamente 48 estudiantes y asignarles la Encuesta 1 o 2, se pueda obtener algún tipo de información sobre cada Facultad en el análisis de resultados.

De acuerdo con información proporcionada por la Dirección de Admisiones y Registro Académico, para el segundo semestre de 2012, la Universidad Industrial de Santander cuenta con 15.467 estudiantes de pregrado en la sede principal. Considerando los mismos valores de $p=0.7$, nivel de confianza=92% y porcentaje de error=8% utilizados para hallar la muestra previa de administrativos, se obtiene una premuestra de aproximadamente 100 estudiantes. Las razones del porqué de estos valores se presentan en el numeral 5.2.1. A continuación, en la Tabla 15 se presenta la ficha técnica del análisis estadístico.

Tabla 15. Ficha técnica de la muestra previa de la prueba piloto para la comunidad estudiantil de la sede principal UIS

Ficha técnica	
a	8%
Z	1,75
q	0,3
p	0,7
d	0,08
N	15.467
n	99,84

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

Tabla 16. Asignación final de unidades académicas para la aplicación de Encuesta 1 y Encuesta 2

Escuela	Encuesta 1	Encuesta 2
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales		X
Escuela de Ing. Eléctrica, Electrónica y Telecomunicaciones	X	
Escuela de Ingeniería de Sistemas	X	
Escuela de Diseño Industrial		X
Escuela de Ingeniería Mecánica	X	
Escuela de Ingeniería Civil	X	
Escuela de Ingeniería de Petróleos		X
Escuela de Ingeniería Química	X	
Escuela de Ingeniería Metalúrgica		X
Escuela de Geología		X
Escuela de Matemáticas		X
Escuela de Derecho y Ciencia Política	X	
Escuela de Historia		X
Escuela de Economía		X
Escuela de Idiomas	X	
Escuela de Medicina	X	
Escuela de Enfermería		X
Escuela de Bacteriología y Laboratorio Clínico		X
Escuela de Fisioterapia		X
TOTAL	8	11

5.2.3. Docentes

Como se menciona en la sección relacionada con la Prueba Inicial, después de realizar la división del cuestionario de estudiantes en dos partes, se decide adoptar una estrategia similar de fraccionamiento de la encuesta específica para docentes. Al igual que ocurre con la población estudiantil, para aplicar las encuestas de la comunidad docente se considera el uso del correo institucional @uis.edu.co para los profesores planta y el correo personal para los docentes cátedra.

La base de datos de los correos electrónicos es suministrada por el personal de la División de Recurso Humano. Desafortunadamente, no se tiene información completa sobre los emails de los profesores cátedra, sin embargo, se recopilan 300 direcciones electrónicas para ser usadas en la aplicación de los cuestionarios, las cuales se encuentran en orden alfabético de acuerdo con los apellidos del docente, lo anterior otorga aleatoriedad al momento de la segmentación de información para conformar grupos de docentes con el objetivo de aplicar las dos encuestas. De igual forma, se recopilan 480 emails institucionales de profesores planta igualmente ordenados alfabéticamente.

El 22 de Enero de 2013 se envía el link de la Encuesta 1 y Encuesta 2 a 150 docentes cátedra y 100 planta en la misma proporción, en otras palabras, cada cuestionario es enviado a 250 profesores de la UIS. Debido a que la respuesta recibida en cuanto al diligenciamiento de los instrumentos fue casi nula, el 23 de Enero del mismo año se decide enviar las encuestas a los profesores planta restantes en igual proporción de 140 docentes para cada cuestionario.

Teniendo en cuenta una población de 1293 docentes planta y cátedra de la sede principal, y los mismos valores de $p=0.7$, nivel de confianza=92% y porcentaje de

error=8% ya mencionados, la muestra previa de profesores que se espera alcanzar es de 94 personas, tal y como se presenta en la Tabla 17. Las razones del porqué de estos valores se presentan en el numeral 5.2.1

Tabla 17. Ficha técnica de la muestra previa de la prueba piloto para la comunidad estudiantil de la sede principal UIS

Ficha técnica	
a	8%
Z	1,75
q	0,3
p	0,7
d	0,08
N	1.293
n	93,30

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

Durante los primeros días se presenta una pequeña participación de los docentes, y posteriormente no se registra ningún tipo de actividad en los cuestionarios. Teniendo en cuenta lo anterior y el límite de tiempo para el desarrollo del proyecto, las autoras deciden hacer análisis de los resultados con lo recopilado hasta el día 27 de Enero, aun cuando no se tiene una proporción significativa de la comunidad docente. Sin embargo, el aplicativo continúa disponible para que los profesores interesados en diligenciar la encuesta puedan hacerlo.

6. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN

En los siguientes numerales se muestra el análisis de los aspectos propios a la implementación de los instrumentos y no a los resultados de la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Industrial de Santander referente a los servicios prestados. Lo anterior, debido a que el objetivo principal del proyecto es la validación de una metodología para medir dicha satisfacción. Sin embargo, si el lector desea acceder a la información relacionada con todos los resultados consultados en el cuestionario en el Anexo H, Anexo I y Anexo J.

6.1 PREMUESTRA A ESTUDIANTES

En la población estudiantil se evidencia gran interés en el diligenciamiento de la encuesta que contiene criterios de evaluación de los procesos misionales y aquellos de apoyo que van directamente relacionados con el cumplimiento de la misión de la Universidad. Dicha afirmación resulta de la comparación entre las visitas al link de la encuesta parte I y la encuesta parte II y el % de interesados en el diligenciamiento de la misma después de visualizar la interfaz de la plataforma de las encuestas. Esta situación se entiende debido a que al acceder al aplicativo, los encuestados tienen la posibilidad de identificar que procesos o servicios están a punto de evaluar.

Así mismo se observa que el nivel de deserción de las encuestas se encuentra entre 54% y 68%, comparado con el 47,36% que se encontró en la prueba inicial. El porcentaje de abandono en la prueba inicial se debe a, según lo contestado por los auxiliares al preguntarles las razones por las cuales no desertaron de la encuesta, fue el compromiso adquirido con la Coordinación HSEQ debido aquel corresponden a auxiliares de los procesos de apoyo del SGI. En el desarrollo de

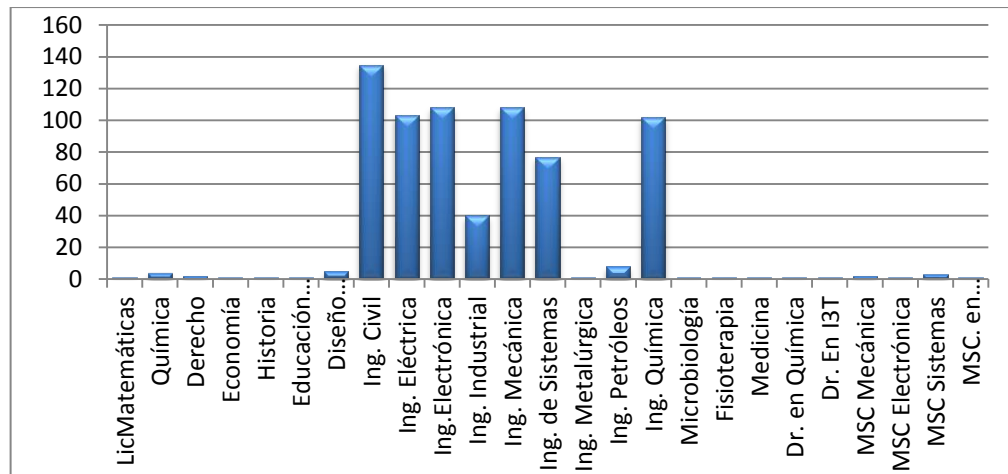
las premuestras los estudiantes no tienen ningún tipo de obligación en contestar el cuestionario, ni tampoco en regresar para terminar su diligenciamiento. Sin embargo, el hecho de que se presenten niveles de abandono superiores al 50% puede ser un indicador de que los cuestionarios continúan siendo extensos para los encuestados. En la Tabla 18 se muestran los resultados anteriormente mencionados.

Tabla 18. Resultados generales premuestra a estudiantes parte I y parte II.

	Parte I (Formación, Investigación, Biblioteca, Gestión Cultural, Servicios de Información y Planta Física)	Parte II (Comunicación Institucional, Gestión Ambiental, Relaciones Exteriores, Admisiones y Registro Académico, y Caja).
Cuestionarios contestados	709	461
Cuestionarios finalizados	380	313
% Interesados en la encuesta que la finalizaron	53,60%	67,88%
% Participación femenina	33%	43%
% Participación masculina	67%	57%

Como se muestra en la Grafica 13. en la encuesta parte I, se observa que del grupo de 709 estudiantes que comienzan la encuesta existe una mayor participación de los estudiantes de Ingenierías Físicomecánicas y Físicoquímicas principalmente del programa de Ingeniería Civil.

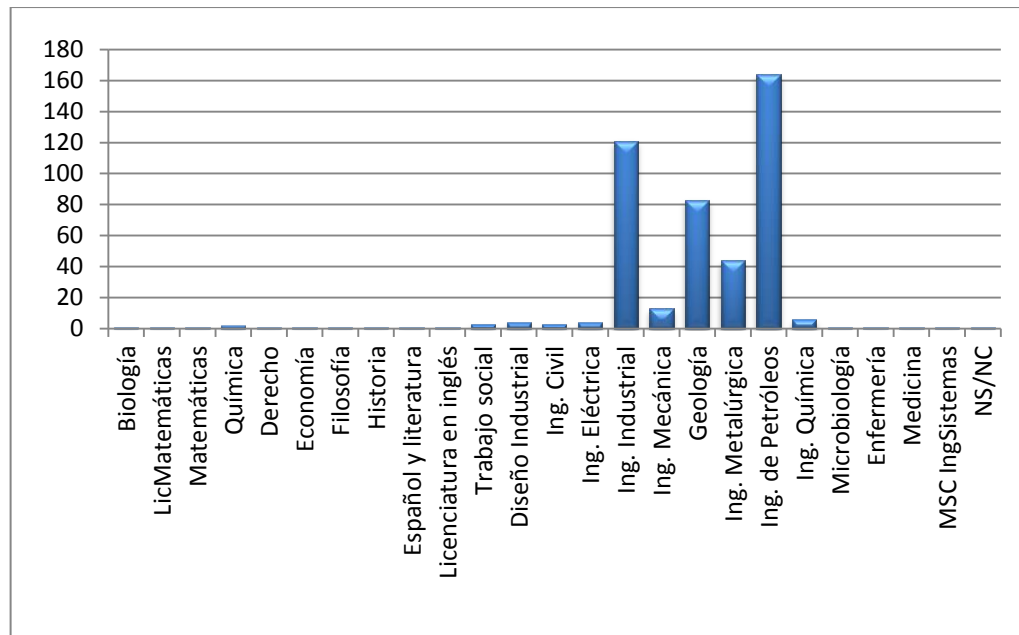
Gráfica 13. Programas académicos participantes premuestra estudiantes parte I.



De acuerdo a la Grafica 14. en la encuesta parte II se observa que del grupo de 461 estudiantes que comenzaron la encuesta, existe una mayor participación de los estudiantes de Ingenierías Físicoquímicas, principalmente de los estudiantes de Ingeniería de Petróleos, seguidos por aquellos pertenecientes a la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.

Dichas participaciones destacadas se deben al nivel de madurez de los sistemas de información ofrecidos por el Grupo de Desarrollo de Software de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, en los cuales los estudiantes se encuentran muy familiarizados con las plataformas ofrecidas y en su mayoría los estudiantes reconocen la importancia de estar inscritos en ellas. También se observa la falencia de las otras Escuelas a la hora de enviar información a los estudiantes y la poca eficacia de sus bases de datos.

Gráfica 14. Programas académicos participantes premuestra estudiantes parte II.

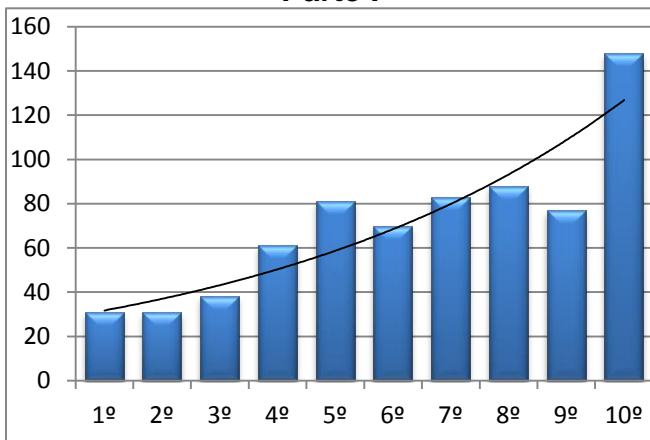


De la Grafica 15 y la Grafica 17 se concluye que los estudiantes de 1er, 2º y 3er nivel son aquellos a quienes menos les interesa el diligenciamiento de la encuesta o son la población de quienes las escuelas y las bases de datos consultadas no contienen información de contacto de forma significativa, puesto que la vinculación directa con las mismas (en cuanto a asignaturas cursadas) empieza a partir del 4º o 5º semestre del programa académico dependiendo de cada Escuela.

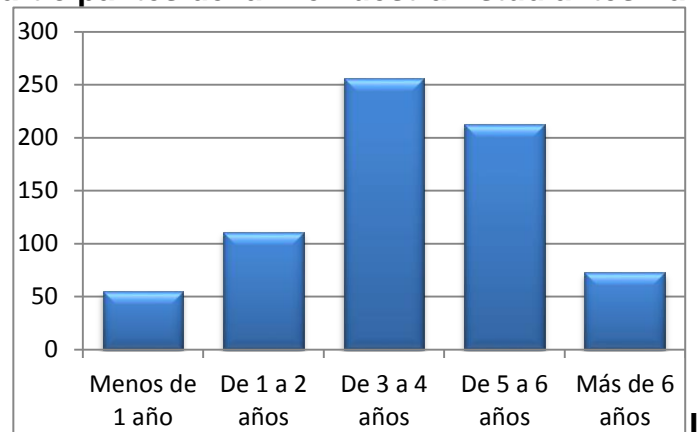
Así mismo se observa que los estudiantes de 4º a 9º nivel tienen interés en el diligenciamiento del formulario pero son los estudiantes de 10º nivel los más interesados en el diligenciamiento de la encuesta debido a que son la población que más conoce y ha hecho uso de los servicios ofrecidos por la Universidad. Teniendo en cuenta lo presentado en la Grafica 16 y la Grafica 18, los estudiantes que cuentan con 3 a 6 años de antigüedad en la Universidad son quienes más participan en el diligenciamiento del instrumento. Cabe aclarar que todos los

programas académicos UIS tienen una duración de 10 semestres académicos cuyo promedio de permanencia se encuentra de 5 y 6 años calendario según lo establecido por el Consejo Académico de la Universidad.

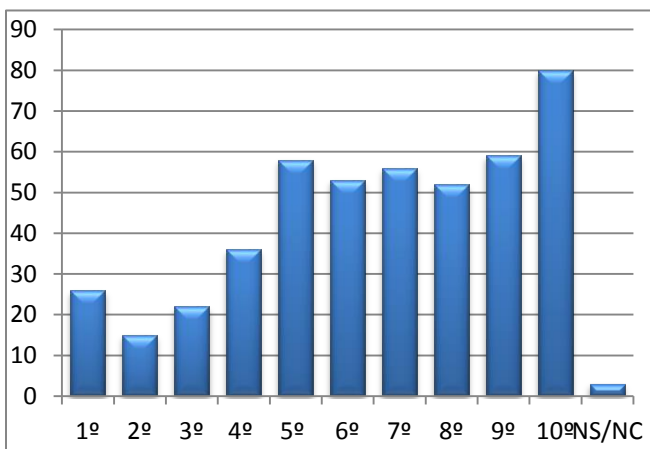
Gráfica 15. Semestre académico de los participantes premuestra Estudiantes Parte I



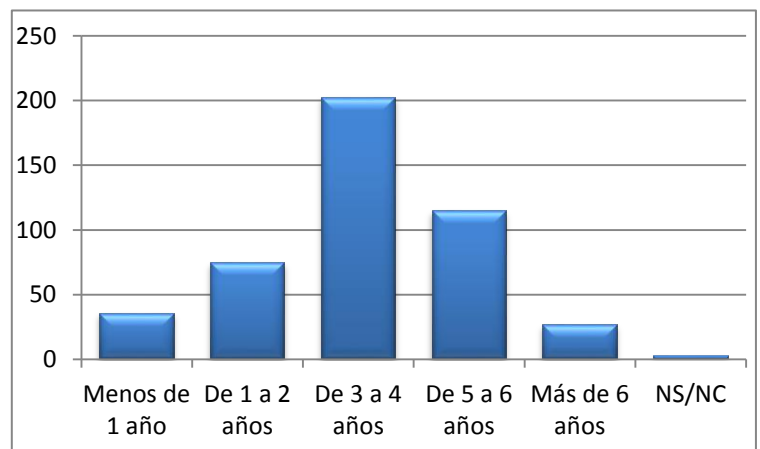
Gráfica 16. Nivel de Antigüedad de los participantes de la Premuestra Estudiantes Parte I



Gráfica 17. Semestre académico de los participantes de la Premuestra Estudiantes Parte II

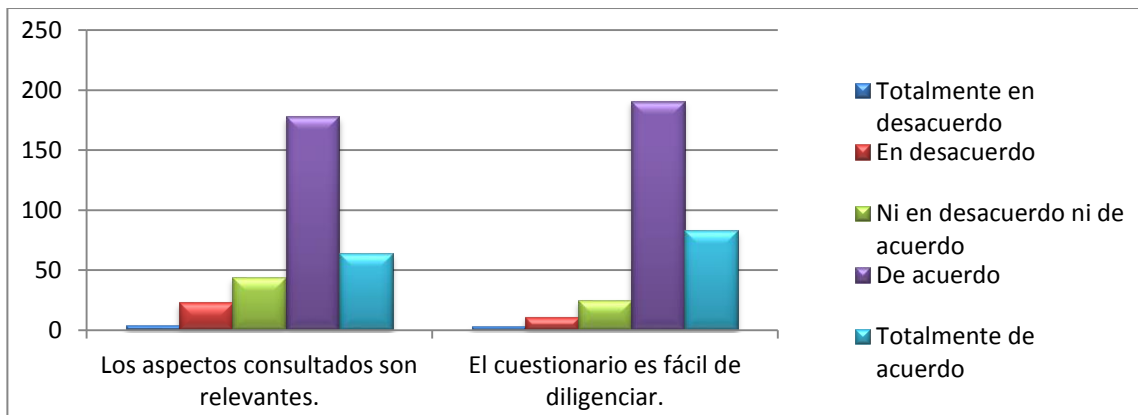


Gráfica 18. Nivel de Antigüedad de los participantes de la Premuestra Estudiantes Parte II

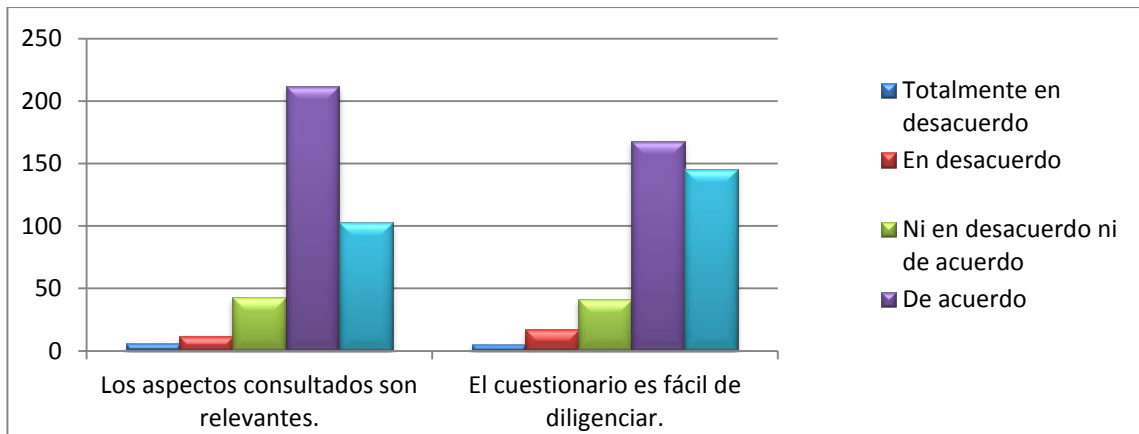


Como se menciona en capítulos anteriores, al final de la encuesta, los encuestados responden preguntas acerca del fácil diligenciamiento de la encuesta, la relevancia y la pertinencia de los aspectos consultados en el instrumento. En las Grafica 19, cuyo eje Y representa la cantidad de estudiantes que escogieron alguno de los niveles de respuesta mostrados en la convención, de la Premuestra a estudiantes Parte I y la Grafica 20 de la Premuestra a estudiantes Parte II se observa que el 77,32% y el 82,89%, respectivamente, de los estudiantes encuestados se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los aspectos consultados son relevantes. Igualmente las gráficas de la parte I y II muestran que el 87,54% y 82,37%, respectivamente, de los estudiantes opina que la herramienta utilizada es de fácil uso.

Gráfica 19. Relevancia y fácil diligenciamiento de la encuesta a estudiantes Premuestra Parte I.



Gráfica 20. Relevancia y fácil diligenciamiento de la encuesta a estudiantes Premuestra Parte II.



Así mismo, se consulta a los estudiantes si consideran que el número de preguntas de esta encuesta es suficiente para evaluar todos los aspectos relevantes en los servicios de los cuales hace uso en la UIS, obteniéndose como resultado que el 77% opina que el instrumento permite evaluar todos los aspectos de los servicios utilizados y que el 23% piensa que hace falta tener en cuentas ciertas características en la evaluación de la satisfacción de los estudiantes UIS.

A este 23% de los encuestados se les presenta la opción de dejar un comentario en el que comuniquen cuales son los aspectos que no fueron tenidos en cuenta y se obtiene como resultado que los estudiantes encuestados en la Premuestra Parte I manifiestan la ausencia de servicios que son evaluados en la Parte II, igualmente los encuestados en la Parte II manifiestan la ausencia de servicios evaluados en la Parte I. Esto se debe a que las autoras no especificaron en los correos electrónicos enviados, que se encontraban circulando dos links para la evaluación de los diferentes procesos de la Universidad. Sin embargo, este hecho muestra la voluntad de la comunidad estudiantil por evaluar todos los procesos con los que tienen contacto.

En los comentarios, los estudiantes denotan que el Departamento de Deportes no fue tenido en cuenta en ninguna de las dos partes y que es importante incluir preguntas que evalúen la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios prestados por este Departamento, ya que el mismo hace parte fundamental del desarrollo y vida universitaria. Así mismo se solicita la inclusión de la evaluación del servicio de Wi-Fi ofrecido por la División de Servicios de Información y los servicios de Cafetería de las diferentes Facultades.

Adicionalmente, los estudiantes requieren la inclusión de evaluación de aspectos muy específicos de cada una de sus Escuelas según las problemáticas actuales que se viven al interior de cada una de ellas.

Al finalizar la encuesta se permite a los encuestados escribir comentarios sobre el instrumento como tal y se percibe de manera global la aceptación y agrado de los mismos por los instrumentos en su mayoría. Algunos de los comentarios se muestran a continuación: Separar los comentarios, por queja, recomendación o felicitación.

- *“Considero que las preguntas son relevantes y es realmente importante que los estudiantes tengamos la oportunidad de evaluar estos aspectos”.*
- *“Muy buena encuesta ojala se tengan en cuenta para que se den cuenta de las falencias en el interior de alma mater “.*
- *“Es muy bueno que se haga este tipo de trabajos para el mejoramiento de la universidad porque lo necesita y sería mucho mejor si la universidad lo toma en cuenta.”*
- *“Muy buen mecanismo para recopilar información, pero, por favor que sirva de algo para la mejora de los ítems mencionados aquí, los cuales son problemas reales en la universidad.”*

- *“Me gusta que la universidad por fin se esté interesando por la opinión del estudiantado y espero que se tomen medidas en lo más nos afecta”*
- *“Gracias por la iniciativa. Ojalá analicen los resultados y corrijan las falencias.”*
- *“Creo que es necesario que esta encuesta sea globalizada y se presten espacios y se haga la publicidad a la comunidad estudiantil para que la recolección de los datos por medio de esta encuesta.”*
- *“Me pareció completa, incluye de forma general lo más importante. Y ojala se puedan sirva para mejorar los aspectos que aún no son tan buenos.”*
- *“Está muy buena la encuesta, agrupa los aspectos más importantes de la universidad, creo que busca conseguir respuestas concretas y logra su objetivo que es mejorar de esta forma la calidad de la universidad, gracias por importarles nuestra opinión, pues nosotros más que nadie sabe cómo se vive en la UIS.”*
- *“Los elementos evaluados son interesantes.”*
- *“Gracias por la oportunidad de expresar mi opinión sobre la comunidad universitaria.”*
- *“Felicitaciones! Muy interesante y espero que los resultados aporten cambios positivos y con lleven al mejoramiento en las gestiones y diligenciamientos de la universidad.”*
- *“Siempre nos quejamos de cosas pero cuando llega la oportunidad no lo hacemos. Esta es una buena herramienta para mejorar nuestra Universidad. Deberían hacerlo con mayor frecuencia y tomar las medidas al respecto.”*

En la mayoría de los comentarios recibidos, los estudiantes expresan su duda sobre la toma de medidas correctivas y de mejora de acuerdo a los temas tratados en la encuesta, y solicitan la divulgación del análisis de los resultados entre la comunidad estudiantil para posteriormente conocer las mejoras realizadas a partir de dichos resultados, lo anterior debido a que esperan que la Universidad tome en cuenta sus opiniones para mejorar los servicios que presta en la actualidad.

Igualmente, en ambos cuestionarios se presentan diversos comentarios relacionados con la extensión de los instrumentos. Los encuestados afirman que el número de preguntas es elevado, aunque concuerdan con que los aspectos consultados son pertinentes y que los elementos evaluados son necesarios si se quiere obtener información detallada para realizar las mejoras necesarias.

Finalmente, las Tabla 19 y Tabla 20 muestran el valor del margen de error calculado a partir del número de estudiantes que finalizaron la encuesta parte I y encuesta parte II respectivamente.

Tabla 19. Ficha técnica del margen de error de la encuesta parte I aplicada a la comunidad estudiantil de la UIS

Ficha técnica	
a	8%
Z	1,75
q	0,3
p	0,7
n	380
N	15467
d	4.06%

$$d = \sqrt{\frac{Nz^2pq - nz^2pq}{n(N-1)}}$$

Tabla 20. Ficha técnica del margen de error de la encuesta parte II aplicada a la comunidad estudiantil de la UIS

Ficha técnica	
a	8%
Z	1,75
q	0,3
p	0,7
n	461
N	15467
d	4.48%

$$d = \sqrt{\frac{Nz^2pq - nz^2pq}{n(N-1)}}$$

6.2. PREMUESTRA A DOCENTES

En la población docente se observa que el nivel de deserción de las encuesta se encuentra entre 67% y 79%, comparado con el 61% que en promedio se encontró en la prueba aplicada a los estudiantes. Adicionalmente se comprueba que el envío del link al correo institucional docente no es un medio eficaz para promover entre la comunidad de profesores el diligenciamiento de la encuesta. Debido a que como se describe en el capítulo anterior, cada parte de la encuesta fue enviada a cerca de 400 docentes cada una y solo se recibieron visitas en la página de un 8% en la parte I y 11,25% en la parte II. Véase Tabla 21.

Tabla 21. Resultados generales encuesta a docentes parte I y parte II.

	Parte I (Formación, Investigación, Biblioteca, Gestión Cultural, Servicios de Información y Planta Física)	Parte II (Comunicación Institucional, Gestión Ambiental, Relaciones Exteriores, y Talento Humano).
Cuestionarios contestados	21	29
Cuestionarios finalizados	14	23
% Interesados en la encuesta que la finalizaron	66,66%	79,31%
% Participación femenina	43%	45%
% Participación masculina	57%	55%
% Docentes catedra	67%	38%
% Docentes planta	33%	62%

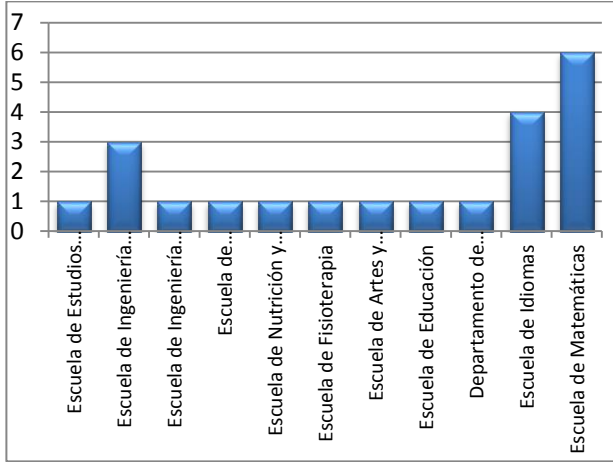
Ante esta situación, las autoras proponen la promoción de la aplicación de la encuesta a través de los demás medios de comunicación UIS (página web institucional, Cátedra UIS y Hecho en la UIS) para garantizar que los docentes conozcan la existencia de la herramienta y motivarlos a su diligenciamiento.

Aunque no se consigue alcanzar la muestra planteada de forma inicial, a continuación se estudian los resultados obtenidos con el fin de realizar mejoras en el instrumento.

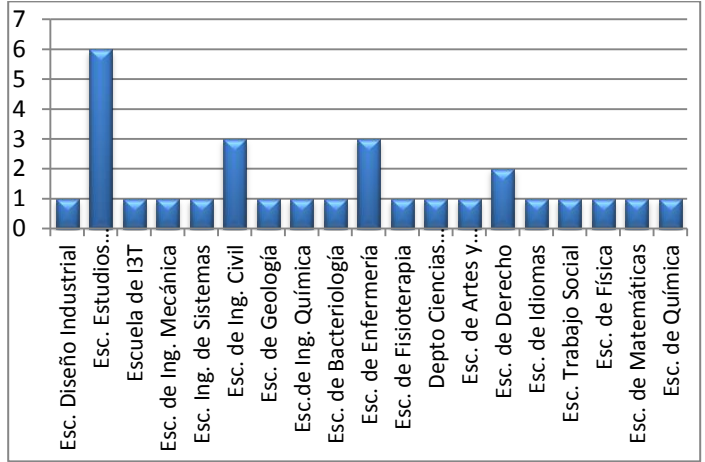
En la gráfica 21 y la gráfica 22 se observa que la Escuela de Matemáticas y la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales son las que recibieron mayor participación por parte de la población docente. Se encuentra nulidad en la participación de los profesores de la Escuela de Ing. de petróleos, Escuela de Medicina y sus Departamentos adscritos (Departamento de Ginecología, Departamento de Patología, Departamento de Salud Mental, Departamento de Cirugía, Departamento de Medicina Interna, Departamento de Pediatría y Departamento de Salud Pública); así mismo las Escuelas de Economía y administración, Escuela de Historia, Escuela de Filosofía y Escuela de Biología.

En el caso de los docentes no se observa una diferencia significativa entre los encuestados en cuanto al nivel de antigüedad laboral en la Universidad, por lo tanto, se puede decir que la cantidad de tiempo en la que han estado vinculados laboralmente con la UIS no es significativo como aspectos motivadores para el diligenciamiento de la encuesta, contrario al comportamiento visualizado en la encuesta de estudiantes. Véase Gráfica 23 y Gráfica 24.

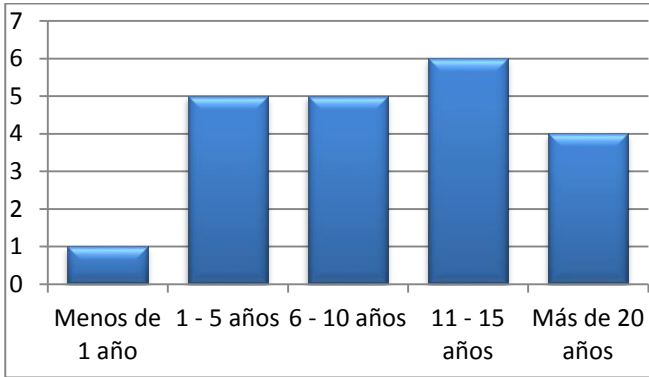
Gráfica 21. Programas académicos participantes premuestra docentes parte I.



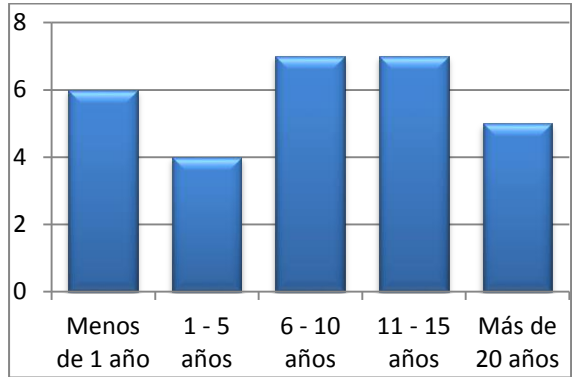
Gráfica 22. Programas académicos participantes premuestra docentes parte II.



Gráfica 23. Nivel de Antigüedad de los participantes de la Premuestra docentes Parte I.



Gráfica 24. Nivel de Antigüedad de los participantes de la Premuestra docentes Parte II.

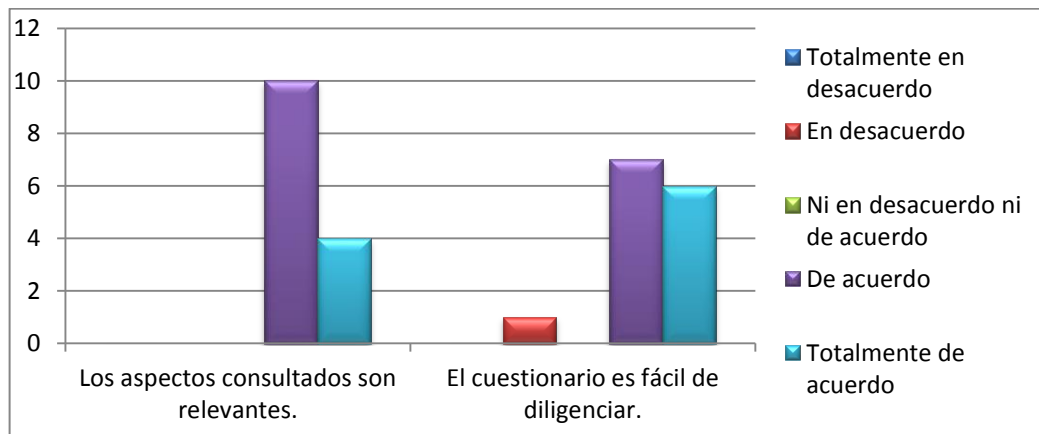


Al igual que en el instrumento aplicado a los estudiantes al final de la encuesta, los beneficiarios responden preguntas acerca del fácil diligenciamiento de la encuesta, la relevancia y la pertinencia de los aspectos consultados en el instrumento. En la Gráfica 25 de la Premuestra a docentes Parte I y la Gráfica 26 de la Premuestra a docentes Parte II se observa que el 100% y el 86,96%, respectivamente, de los docentes encuestados se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los aspectos consultados son relevantes. Igualmente las gráficas de la parte I y II

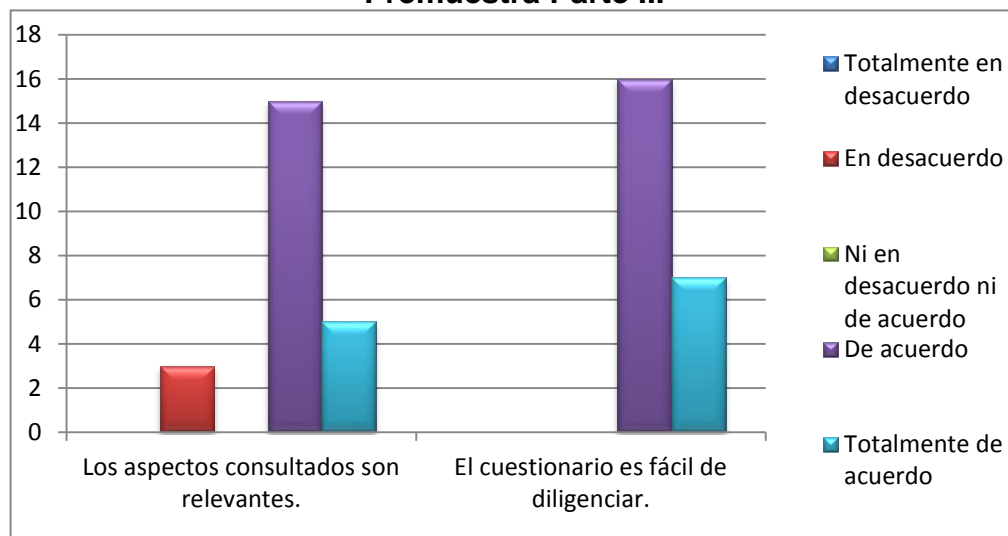
muestran que el 92,86% y 100% de los estudiantes, respectivamente, opinan que la herramienta utilizada es de fácil uso.

Así mismo, se consulta a los docentes si consideran que el número de preguntas de esta encuesta es suficiente para evaluar todos los aspectos relevantes en los servicios de los cuales hacen uso en la UIS, obteniéndose como resultado que el 70% opina que el instrumento permite evaluar todos los aspectos de los servicios utilizados y que el 30% piensa que hace falta tener en cuentas ciertas características en la evaluación de la satisfacción de los estudiantes UIS.

**Gráfica 25. Relevancia y fácil diligenciamiento de la encuesta a docentes
Premuestra Parte I.**



**Gráfica 26. Relevancia y fácil diligenciamiento de la encuesta a docentes
Premuestra Parte II.**



A este 30% de los encuestados se les presenta la opción de dejar un comentario en el que comuniquen cuales son los aspectos que no fueron tenidos en cuenta. A continuación se relacionan los comentarios publicados por los docentes:

- *“Promoción de mesas de diálogo para discutir aspectos de índole académico y administrativo en la búsqueda por mejorar la imagen de la universidad y la cualificación de la misma”.*
- *“Para docentes, por ejemplo todo el tema de productividad académica (CIARP) y la oficina de recursos humanos....falta también servicios de bienestar universitario.”*
- *“Toda la parte de manejo financiero que tiene miles de trámites y entorpece los procesos de investigación y extensión. El excesivo número de funcionarios por contratación que prestan un mal servicio y no son entrenados para atender de manera adecuada al personal y no ejercen sus labores con la responsabilidad requerida y además cambian*

constantemente. Falta evaluar los programas y servicios de las Vicerrectorías”.

- *“Los referentes a la infraestructura física de los salones, la dotación de pupitres, aire acondicionado, ventiladores, mesa y silla para el profesor, en general todo aquello relacionado con realizar la labor en condiciones dignas.”*
- *“Otros servicios de cafetería como la de humanas Espacios físicos para los profesores cátedra Información sobre biblioteca Información sobre mejoramiento docente Información sobre capacitación profesional Información sobre becas en el exterior y un largo etc.”*
- *“Planta física aspectos de bienestar profesoral”.*
- *“En las Unidades Académicas no está el IPRED (para seguir debí elegir una).” (No)*

En cuanto a los comentarios publicados acerca de la opinión que tienen del instrumento como tal después de su diligenciamiento se obtuvieron en general resultados positivos que se relacionan a continuación:

- *“Sería conveniente su aplicación periódica y hacerla a los estudiantes”.*
- *“Es fácil de diligenciar y muy pertinente su aplicación para mejorar.”*
- *“Es una encuesta muy importante y bien vale la pena lograr un buen número de personas que la diligencien.”*

Por último, la Tabla 22 y la Tabla 23 presentan los márgenes de error de las encuestas I y II aplicadas a la comunidad docente, calculados a partir del número de profesores que finalizan los cuestionarios.

Tabla 22. Ficha técnica del margen de error de la encuesta parte I aplicada a la comunidad docente de la UIS

Ficha técnica	
a	8%
Z	1,75
q	0,3
p	0,7
n	14
N	1293
d	21.32%

$$d = \sqrt{\frac{Nz^2pq - nz^2pq}{n(N-1)}}$$

Tabla 23. Ficha técnica del margen de error de la encuesta parte II aplicada a la comunidad docente de la UIS

Ficha técnica	
a	8%
Z	1,75
q	0,3
p	0,7
n	23
N	1293
d	16,57%

$$d = \sqrt{\frac{Nz^2pq - nz^2pq}{n(N-1)}}$$

6.3. PREMUESTRA A ADMINISTRATIVOS

En el instrumento aplicado al personal administrativo se observa que el nivel de deserción es del 44%, es decir que esta es la población con menor nivel de deserción comparado con estudiantes y docentes debido al nivel de aceptación y la familiaridad que esta población tiene con el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción. Adicionalmente se observa que el 76% de las personas que visitan el link sienten interés en contestar el cuestionario. Véase Tabla 24.

Tabla 24. Resultados generales encuesta al personal administrativo.

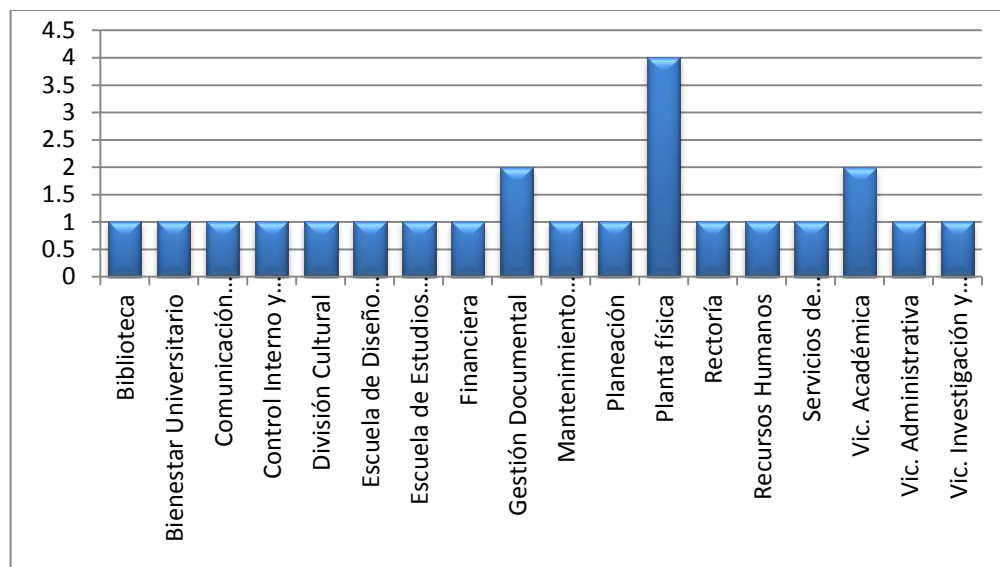
Característica	Valor
Cuestionarios contestados	25
Cuestionarios finalizados	14
% Interesados en la encuesta que la finalizaron	56%
% Participación femenina	68%
% Participación masculina	32%

Al inicio de la aplicación del instrumento al personal administrativo, se plantea la hipótesis que todas las unidades administrativas pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, están interesadas en el diligenciamiento de la encuesta para la mejora del sistema y la mejora de la metodología de la medición de la satisfacción de sus beneficiarios. Pero como se observa en la gráfica 27 los procesos de Contratación, Relaciones Exteriores, Gestión Ambiental y Admisiones y Registro Académico no realizaron el diligenciamiento de la misma. Así mismo Secretaría General, los decanatos, los departamentos y las escuelas, a excepción de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales y la Escuela de Diseño Industrial, no aceptaron la invitación para el diligenciamiento del cuestionario. Por tal motivo, se recomienda una promoción y divulgación del uso y la importancia de la herramienta entre todas las unidades académico administrativas.

Así mismo se observa la falta de claridad por parte de las autoras en el uso del instrumento debido a que se presentan 2 casos atípicos. El primero corresponde a la División Planta Física de la cual se reciben 4 cuestionarios diligenciados por 4

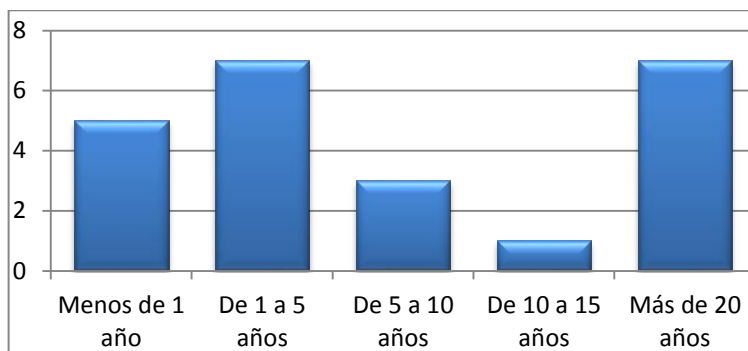
funcionarios de forma independiente. El segundo caso corresponde al proceso Gestión Documental del que se reciben 2 cuestionarios por parte de 2 funcionarios diferentes. Esto implica que la explicación acerca del uso de la herramienta como una dinámica de grupo no fue entendido con total claridad por estos procesos.

Gráfica 27. Unidades Académico Administrativas participantes de la muestra a personal administrativo.



Al igual que en la población docente se encuentra que el nivel de antigüedad como personal UIS no influye como factor decisivo en el interés de los encuestados como se muestra en la Grafica 28.

Gráfica 28. Nivel de antigüedad del personal administrativo encuestado.

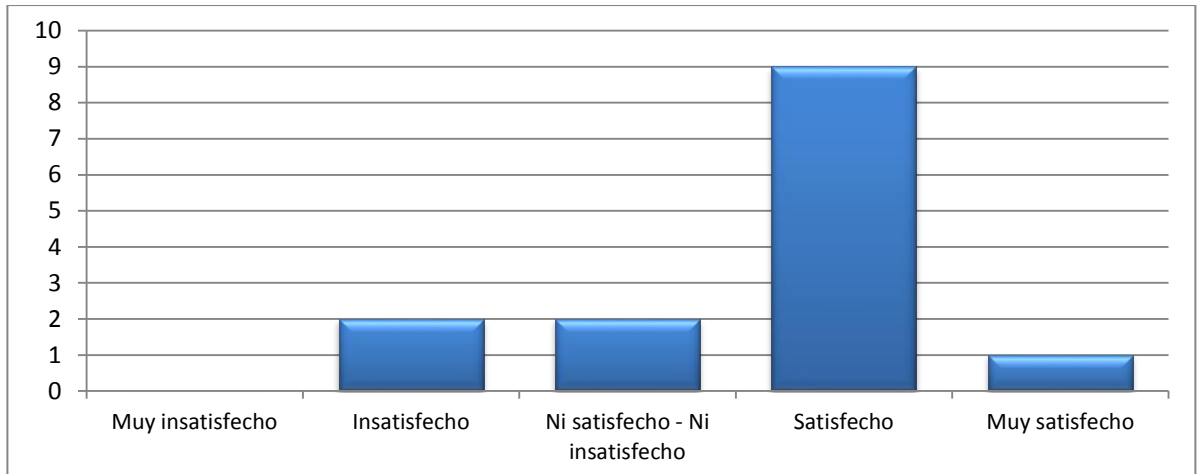


Al consultar por la relevancia de los aspectos mencionados en el instrumento, se observa que el 71,42% de los encuestados se encuentran “Satisfechos” y “Muy satisfechos” con los mismos como se muestra en la Gráfica 29. Igualmente se encuentra que el 93% de los encuestados considera que las preguntas planteadas en el instrumento son suficientes para realizar la evaluación de todos los servicios recibidos por sus unidades.

Al final de la aplicación del instrumento, se obtuvieron como comentarios por parte del personal administrativo principalmente su inconformismo con el número de preguntas diligenciadas y el tiempo que emplearon para responderlas, aunque el 72% está de acuerdo con la relevancia de todas las preguntas.

Por tal motivo, se propone manejar con el personal administrativo la misma estrategia empleada con estudiantes y docentes y dividir el cuestionario en dos partes aplicables a una muestra aleatoria correspondiente a la mitad de la población de unidades académico administrativas durante el primer semestre académico y la otra mitad en la finalización del segundo semestre académico.

Gráfica 29. Nivel de satisfacción con respecto a la relevancia de los aspectos consultados en la encuesta del personal administrativo.



Para terminar, la Tabla 25 muestra el cálculo del margen de error para la comunidad administrativa, a partir del número de personas que finalizaron la encuesta.

Tabla 25. Ficha técnica del margen de error de la encuesta aplicada a la comunidad administrativa de la UIS

Ficha técnica	
a	8%
Z	1,75
q	0,3
p	0,7
n	14
N	52
d	18.50%

$$d = \sqrt{\frac{Nz^2pq - nz^2pq}{n(N-1)}}$$

7. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES INSTITUCIONALES DE CALIDAD

La Universidad Industrial de Santander cuenta con tres indicadores institucionales de calidad: Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios, Aertividad en la Comunicación y Oportunidad en el Servicio, los cuales buscan proporcionar información objetiva sobre la calidad de los servicios prestados por parte de los diferentes procesos misionales, estratégicos y de apoyo, a estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad.

Los datos que alimentan estos indicadores son rediseñados por las autoras tal y como se muestra en el numeral 4.6 METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN. Los cambios realizados obedecen a la necesidad de incluir los once elementos del modelo SERVPERF dentro de la medición.

Después de realizar la prueba piloto y analizar los resultados de la misma, se procede a calcular los tres indicadores mencionados anteriormente de acuerdo al nuevo modelo diseñado. Cabe resaltar que para llevar a cabo dicho cálculo se tiene en cuenta la información diligenciada por los usuarios, quienes no necesariamente hacen uso de todos los servicios y aspectos consultados en los cuestionarios, esto quiere decir que algunos subprocesos que no son evaluados debido a que los encuestados no han hecho uso de dicho servicio, no son tenidos en cuenta al momento de realizar el cálculo de estos indicadores, sin embargo, continúan siendo parte del modelo.

De igual forma, al momento de crear el aplicativo en la plataforma de www.encuestafacil.com, se presenta un error y no se habilita la aparición en la encuesta del personal administrativo del proceso de Contratación, los once

elementos del modelo SERVPERF para el proceso de Extensión y las preguntas generales o propias del proceso de Planeación, por lo tanto, estos aspectos tampoco hacen parte del análisis.

Los Anexos H, I y J detallan los resultados obtenidos sobre los elementos consultados en los cuestionarios de estudiantes, docentes y personal administrativo respectivamente. De igual forma, a continuación en la Tabla 26 se presentan los indicadores institucionales de calidad por proceso, teniendo en cuenta la percepción de los tres beneficiarios principales de la Universidad Industrial de Santander y la ponderación de la Tabla 13 ubicada en el capítulo 4 del presente documento.

Tabla 26. Indicadores de Calidad Institucionales por proceso teniendo en cuenta los resultados de la encuestas de satisfacción de la prueba piloto

PROCESO		POBLACIÓN			
		ESTUDIANTE	DOCENTE	ADMINISTRATIVO	TOTAL
Formación	Ponderación	60%	40%	0%	
	Nivel de satisfacción	65.48%	79.41%	0%	71%
	Asertividad en la comunicación	67%	84%	0%	74%
	Oportunidad de respuesta	79%	89%	0%	83%
Investigación	Ponderación	40%	60%	0%	
	Nivel de satisfacción	54%	78%	0%	69%
	Asertividad en la comunicación	0%	70%	0%	70%
	Oportunidad de respuesta	0%	80%	0%	80%
Extensión	Ponderación	0%	0%	100%	

PROCESO		POBLACIÓN			
		ESTUDIANTE	DOCENTE	ADMINISTRATIVO	TOTAL
	Nivel de satisfacción	0%	0%	65%	65%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	0%	0%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	0%	0%
	Ponderación	50%	50%	0%	
Biblioteca	Nivel de satisfacción	71%	70%	0%	71%
	Asertividad en la comunicación	70%	71%	0%	71%
	Oportunidad de respuesta	85%	84%	0%	84%
	Ponderación	100%	0%	0%	
Admisiones y Registro Académico	Nivel de satisfacción	68%	0%	0%	68%
	Asertividad en la comunicación	66%	0%	0%	66%
	Oportunidad de respuesta	81%	0%	0%	81%
	Ponderación	35%	35%	30%	
Servicios de Información	Nivel de satisfacción	75%	74%	83%	77%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	0%	0%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	0%	0%
	Ponderación	30%	30%	40%	
Recursos Físicos	Nivel de satisfacción	67%	62%	75%	69%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	73%	73%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	82%	82%
	Ponderación	30%	30%	40%	
Comunicación Institucional	Nivel de satisfacción	67%	81%	75%	74%

PROCESO		POBLACIÓN			
		ESTUDIANTE	DOCENTE	ADMINISTRATIVO	TOTAL
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	73%	73%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	82%	82%
Gestión Ambiental	Ponderación	34%	33%	33%	
	Nivel de satisfacción	60%	72%	76%	69%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	0%	0%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	0%	0%
Gestión Documental	Ponderación	0%	0%	100%	
	Nivel de satisfacción	0%	0%	74%	74%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	75%	75%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	88%	88%
Financiero	Ponderación	50%	0%	50%	
	Nivel de satisfacción	54%	0%	79%	66%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	85%	85%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	92%	92%
Relaciones Interinstitucionales	Ponderación	80%	20%	0%	0%
	Nivel de satisfacción	62%	72%	0%	64%
	Asertividad en la comunicación	52%	72%	0%	56%
	Oportunidad de respuesta	76%	78%	0%	77%
Gestión Cultural	Ponderación	34%	33%	33%	
	Nivel de satisfacción	63%	73%	77%	71%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	0%	0%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	0%	0%

PROCESO		POBLACIÓN			
		ESTUDIANTE	DOCENTE	ADMINISTRATIVO	TOTAL
Bienestar	Ponderación	34%	33%	33%	
	Nivel de satisfacción	76%	74%	77%	75%
	Asertividad en la comunicación	75%	76%	75%	75%
	Oportunidad de respuesta	87%	82%	87%	85%
Talento Humano	Ponderación	0%	50%	50%	
	Nivel de satisfacción	0%	75%	73%	74%
	Asertividad en la comunicación	0%	73%	73%	73%
	Oportunidad de respuesta	0%	86%	87%	86%
Jurídico	Ponderación	0%	0%	100%	
	Nivel de satisfacción	0%	0%	85%	85%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	79%	79%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	90%	90%
Seguimiento Institucional	Ponderación	0%	0%	100%	
	Nivel de satisfacción	0%	0%	80%	80%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	83%	83%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	93%	93%
Planeación Institucional	Ponderación	0%	0%	100%	
	Nivel de satisfacción	0%	0%	76%	76%
	Asertividad en la comunicación	0%	0%	70%	70%
	Oportunidad de respuesta	0%	0%	86%	86%

Adicionalmente, vale la pena aclarar que procesos como Gestión Ambiental, Servicios de Información y Gestión Cultural sólo poseen información concerniente

al indicador de Nivel de Satisfacción, esto debido a que en este tipo de procesos los usuarios no solicitan un servicio como tal, es decir, no hay una interacción entre el personal y usuarios, por lo tanto no es posible medir los once elementos del modelo SERVPERF.

Por esta razón, el indicador resultante de Nivel de Satisfacción se calcula a partir del resultado de las preguntas propias del proceso consultadas a estudiantes, docentes y personal administrativo. Igualmente, en procesos como Recursos Físicos y Financiero sólo uno de los beneficiarios, en este caso el personal administrativo, solicita servicios a estas divisiones, por lo que al momento de determinar los indicadores de Aseveridad de la Comunicación y Oportunidad en el servicio, sólo se tiene en cuenta la percepción de dichos encuestados.

Por otra parte, para el cálculo de indicadores de procesos como Servicios de Información y Comunicación Institucional, se redistribuyeron las ponderaciones de los beneficiarios debido a que por ser ésta la prueba piloto no se tiene información del nivel de satisfacción de la comunidad externa.

Finalmente, para el cálculo del indicador institucional de Oportunidad en el servicio, se asigna un valor de 100% al indicador diseñado para el proceso, esto con el objetivo de realizar la ponderación respectiva. A pesar de que las autoras tienen acceso a los valores actuales del indicador de oportunidad de los procesos, se decide no utilizar esta información debido a que es obtenida a través de las encuestas de satisfacción que realizan cada uno de los procesos por separado, y esto representaría dualidad en la información.

CONCLUSIONES

La aplicación de la metodología SERVPERF y los elementos propios a evaluar resultantes del análisis realizado a cada uno de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad UIS, permiten realizar de manera integral la medición de la satisfacción de los beneficiarios del sistema.

Después de realizar un análisis de las metodologías utilizadas por otras Universidades en el país para medir la satisfacción de sus beneficiarios, se encuentra que en general no existe un modelo claro y estructurado para cumplir con este requisito del Sistema de Gestión de Calidad.

El hecho de evaluar los procesos en dos instrumentos a través de una plataforma web permite una mayor eficiencia, pero principalmente un mayor grado de confidencialidad a los usuarios. Además, los procesos obtienen mayor grado de información sobre la satisfacción de los beneficiarios para la toma de decisiones.

Debido a que el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad se encuentra lo suficientemente maduro, se considera conveniente y práctico definir un periodo anual de aplicación de los instrumentos y por lo tanto de medición de los indicadores institucionales. Sin embargo, debido a que los dos instrumentos son extensos se define la aplicación de cada uno de ellos en un semestre académico. De esta forma se espera obtener mayor objetividad por parte de los encuestados.

Por parte de los estudiantes se recibe una gran acogida al instrumento y una alta participación en el diligenciamiento del mismo teniendo en cuenta que la medición

de la satisfacción nunca ha sido realizada de forma extensiva entre la comunidad estudiantil de la Sede Principal. Sin embargo, estos usuarios expresan su deseo de que los resultados sean verdaderamente tenidos en cuenta para realizar mejoras y corregir las falencias presentes en la Universidad.

Por su parte la comunidad docente requiere una mayor motivación vía promoción de instrumento debido a que no se encuentra mucho interés en el mismo. Como se esperaba, el personal administrativo, pese a los inconvenientes que se presentan con la metodología utilizada en la actualidad, sigue abierta al diligenciamiento de encuestas y participar en dicho proceso.

A pesar de que los encuestados manifiestan que los instrumentos diseñados son de gran extensión, concuerdan en que los aspectos consultados son de gran relevancia e importancia para la Universidad.

La herramienta encuestafacil.com es un excelente medio para la aplicación del instrumento diseñado. El servicio ofrecido es de alta calidad y análisis de resultados ofrecidos se acopla perfectamente a los indicadores diseñados. La interfaz ofrecida tanto al encuestador como al encuestado es agradable visualmente y amigable a la hora de ser utilizada. Por todas estas razones se recomienda continuar con su utilización.

RECOMENDACIONES

- Para el diligenciamiento de la encuesta diseñada para el estamento administrativo se recomienda responder el cuestionario durante las reuniones del Comité Primario, esto con el fin de garantizar la participación de todo el personal involucrado en el desarrollo de los servicios solicitados y prestados por el proceso.
- Promocionar de manera masiva en toda la Sede Central el diligenciamiento de la encuesta en días previos al primer día de acceso público a la herramienta tanto para estudiantes como para docentes y administrativos.
- Establecer fecha de apertura y fecha de cierre de la encuesta y comunicar dicha información entre los encuestados.
- Fortalecer el uso del correo institucional UIS o en su efecto mejorar las bases de datos de los correos personales de estudiantes y personal docente planta y cátedra.
- Realizar la revisión de la herramienta de manera anual, es decir, realizar modificaciones cada vez que se aplique según las recomendaciones de los usuarios y los prestadores de los servicios.
- Asignar una persona durante la aplicación de la herramienta y el análisis de la información debido a que el volumen de la información manejado requiere revisión constante.

- Realizar una reunión con un número representativo de profesores planta y cátedra que realicen la validación de instrumento, debido a que mediante la aplicación de la prueba piloto no fue posible, ya que se obtuvo una participación muy baja por parte de esta población.
- Difundir la importancia del diligenciamiento de la encuesta a la comunidad docente a través de los Consejos de Escuela y Consejos de Facultad por medio de comunicaciones por parte de la Vicerrectoría Académica. Adicionalmente publicar el link del cuestionario en el módulo de docentes 2 semanas antes del inicio de la encuesta y de forma permanente durante el tiempo de diligenciamiento asignado para la misma.
- Comunicar a la comunidad universitaria los resultados de las encuestas de satisfacción, para que se perciba transparencia de parte de las directivas de la Universidad, pero sobre todo para que estudiantes, docentes y personal administrativo tengan claro que los resultados de los cuestionarios son analizados.
- Informar a la comunidad universitaria los planes de acción a seguir por cada proceso con base en los resultados de las encuestas de satisfacción. Además, en caso de no iniciarse ningún tipo de acción aun cuando se presenten malos resultados, explicar el porqué de la decisión. De esta forma, los beneficiarios del Sistema de Gestión de Calidad percibirán que sus opiniones y comentarios son tenidos en cuenta para el mejoramiento del alma máter.

- Estudiar la posibilidad de implementar la encuesta a través de mecanismos como el módulo de estudiantes y módulo de docentes de la página web. De esta forma se puede realizar un muestreo estratificado, lo que proporcionará resultados mucho más representativos de la percepción de la comunidad universitaria.

- Incluir elementos para evaluar al Departamento de Deportes y Cultura Física, ya que fue uno de los comentarios comunes en la encuesta de los estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

CRONIN, Josep y TAYLOR, Steven. Servperf versus Servqual: reconciling Performance based and Perceptions minus Expectations Measurement of service quality. En: Journal of Marketing, Enero 1994, vol. 58 No. 1, p. 125 -132.

DARLASTON-JONES, D.; PIKE, L.; COHEN, L.; YOUNG, A.; HAUNOLD, S.; DREW, N. Are they being served? Students' expectations of higher education. En: Issues in Educational Research, 2003, Vol. 13 No 1,p. 31-52.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Sexta edición. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. 42p. (NTC 1486)

_____. Referencias bibliográficas para normas. 2 ed. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 1996. 6p. (NTC 1307)

_____. Referencias bibliográficas para fuentes de información electrónicas. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 1998. 23p. (NTC 4490)

_____. Norma Internacional ISO 9001 Traducción Oficial, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. 48p. (NTC ISO 9001:2008)

_____. Norma Internacional ISO 9000 Traducción certificada, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2005. 40p. (NTC ISO 9000:2005)

_____. Guía Técnica Colombiana GTC-ISO/TR 10017, Orientación sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2004. 42p.

_____. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009). Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2009. 132p.

GALVIZ MUÑOZ, Elidia Esther. Modelo Integrado para la medición de la satisfacción del cliente – Caso Clínicas y Hospitales. Bucaramanga, 2012, 222 h. Tesis de grado (Magíster en Ingeniería Industrial). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Físico mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.

GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Bucaramanga, 2010, 117 h. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Físico mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.

GRANDE, Idelfonso. Marketing de los servicios. 4 ed. Madrid: ESIC Editorial, 2005. 401 p.

GRÔNROOS, Christian. Marketing y Gestión de servicios. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos, 1994. 1283 p.

UNIVERSIDAD DEL VALLE. Informe de medición [en línea]. <
http://gicuv.univalle.edu.co/Mayo_07_de_2012_pdf/Informe-Ejecutivo-Medicion-Satisfaccion-Usuraios-2011.pdf> [citado el 15 de marzo de 2012].

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Resultados Indicadores de Calidad Marzo 2012 [en línea]. <
<http://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemaGestionCalidad/acreditacionUIS/principios.html>> [citado 18 de junio de 2012].

MONTGOMERY, Douglas C. Diseño y análisis de experimentos. 2 Ed. 2 Reimp. México: Limusa Wiley, 2004. 686 p.

MONTGOMERY, Douglas C.; RUNGER, George C. Probabilidad y estadísticas aplicadas a la ingeniería. 2 ed. México: Limusa, 2008. 929 p

OLIVER, Richard L. Effects of expectations and disconfirmation on Postexposure product evaluations: An alternative interpretation. En: Journal of Applied Psychology. Agosto 1977, vol 62 No 4, p. 480-486.

PARASURAMAN, A; ZETHAML, Valarie y BERRY, Leonar. Servqual: A multiple-item Scale for Measuring Perceptions of Service Quality. En: Journal of retailing. 1988, vol. 64. No. 1, p. 12 – 41.

REBOLLOSO, E.; SALVADOR, C. Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. En: Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. 2004, vol 20 No. 3, p. 355-373.

TEAS, R. Kenneth. Expectations, Performance, Evaluation and Customers' Perceptions of Quality. En: Journal of Marketing. Octubre, 1993, vol. 57 No. 4, p. 18 -35.

ZINELDIN, M. The Implementation of TRM Philosophy and 5Qs as a New Management Techniques: A comparative Study for a knowledge – Intensive Sector. En: International Business and Management. 2012, vol 4 No 1, p 1 -17.

Anexo A. Objetivos y beneficiarios de los procesos del SGC UIS

PROCESO	OBJETIVO	BENEFICIARIOS
PROCESOS MISIONALES		
Formación	Garantizar el desarrollo de los Programas Académicos.	Profesores, estudiantes, Sector Productivo y Sociedad.
Investigación	Soportar el desarrollo de las políticas de investigación y propiedad intelectual de la Universidad reafirmando la prioridad y el valor estratégico que la Institución reconoce en estas actividades como eje fundamental de desarrollo.	Sociedad, Comunidad científica y Comunidad universitaria.
Extensión	Facilitar el aprovechamiento de las capacidades institucionales para atender necesidades empresariales y sociales, y a su vez, transformar las prácticas institucionales en materia de investigación y docencia.	Sociedad y Comunidad universitaria.
PROCESOS ESTRATEGICOS		
Dirección Institucional	Garantizar el cumplimiento de la Misión, Visión y Políticas Institucionales conforme a la normatividad aplicable y a las disposiciones del orden nacional.	Entes de Control, Todos los procesos y UAA.
Planeación	Asesorar y apoyar la planificación institucional, en el horizonte de la Misión, Objetivos y Políticas establecidas por el Consejo Superior, el Consejo Académico y el Rector.	Proceso Dirección Institucional, todas las UAA y el Ministerio de Educación Nacional.
PROCESOS DE EVALUACIÓN		
Gestión de la calidad académica	Garantizar el mejoramiento continuo de la calidad académica de la UIS.	Unidad Académica, Nodo Coordinador, Nodo de Facultad, Nodo de Escuela o Programa, CNA, Dirección de la Universidad, Proceso de Planeación Institucional, Proceso Formación, Proceso Admisiones y Registro académico y Ministerio de Educación Nacional.
Seguimiento Institucional	Realizar el seguimiento a los procesos para garantizar el mejoramiento continuo y el cumplimiento de la normatividad aplicable.	Todos los procesos, Comunidad Universitaria, Comunidad Externa, Organismos de Control Externo.

PROCESO	OBJETIVO	BENEFICIARIOS
PROCESOS DE APOYO		
Admisiones y Registro académico	Garantizar que las actividades de admisión de aspirantes y de registro académico se realicen de forma oportuna y confiable de acuerdo al calendario académico.	Estudiantes UIS, Estudiantes de once grado, Aspirantes, Estudiantes de otras universidades, Acudientes de los Estudiantes, Todas las Unidades Académicas, Proceso Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones, Proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, Proceso Gestión de la Calidad Académica y Entidades Externas.
Biblioteca	Satisfacer las necesidades de información científica, técnica y humanística de la comunidad universitaria de la Universidad Industrial de Santander y las Instituciones en convenio.	Comunidad Universitaria y Comunidad Externa.
Bienestar Estudiantil	Ofrecer y mantener servicios y programas que promuevan la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad estudiantil.	Comunidad Universitaria, Acudientes de los estudiantes, Redes de apoyo, Entidades y órganos con nexos a la UIS con requerimientos de servicios de alimentación.
Comunicación Institucional	Divulgar y velar por la pertinencia, calidad y actualización de la información institucional a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en General, teniendo en cuenta los tres ejes fundamentales de la estructura de la Comunicación Institucional: la comunicación, la educación y la investigación.	Comunidad universitaria, Comunidad externa, Entidades públicas y privadas, UAA y Otras universidades e instituciones de Educación Superior.
Contratación	Seleccionar para las diferentes Unidades Académico-Administrativas los proveedores calificados de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades, que ofrezcan las condiciones económicas y técnicas más favorables y que garanticen el cumplimiento de la calidad, oportunidad y demás requisitos exigidos por la Universidad.	Dirección de Contratación y Proyectos de Inversión y Unidades Académico Administrativas (UAA).

PROCESO	OBJETIVO	BENEFICIARIOS
PROCESOS DE APOYO		
Financiero	Administrar eficientemente los recursos financieros de la Universidad.	Unidades Académico Administrativas, Estudiantes, Comunidad Externa, Proveedores y Organismos de Control Externos.
Gestión Ambiental	Promover el desarrollo sostenible y el cumplimiento de las normas legales ambientales aplicables mediante la gestión de acciones que minimicen los impactos generados en el desarrollo de los diferentes procesos de la Universidad Industrial de Santander.	Estudiantes, Unidades académico administrativas, Contratistas y Visitantes.
Gestión cultural	Contribuir a la formación integral de la comunidad universitaria y nutrir el proceso cultural de la región, mediante el desarrollo de actividades artísticas y culturales.	UAA, Entidades públicas o privadas y Comunidad en general.
Gestión documental	Garantizar el eficiente manejo de todos los documentos y archivos de la Universidad Industrial de Santander, así como el control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.	Comunidad universitaria, Comunidad externa, Entidades públicas y privadas y todas las UAA.
Jurídico	Asesorar y representar jurídicamente a la Universidad de forma oportuna y de acuerdo a la normatividad vigente.	Todas las UAA, Consejo Superior, Consejo Académico, Rectoría, Vicerrectorías, Autoridades judiciales, Entes de Control, Autoridades administrativas y policivas, Comunidad universitaria, Comunidad externa y Comité de Conciliación.
Recursos Físicos	Garantizar las condiciones ambientales y de seguridad adecuadas que permitan el correcto desarrollo de las actividades académico-administrativas.	Todas las UAA, Comunidad universitaria, Comunidad externa, Personas naturales y jurídicas vinculadas por razones varias y Residentes de las sedes.
Relaciones interinstitucionales de Intercambio académico.	Orientar, promover y desarrollar procesos de movilidad de personas, de intercambios de servicios y conocimientos y de cooperación interinstitucional, en los ámbitos nacional e internacional, orientados al mejor cumplimiento de las funciones misionales y al fortalecimiento institucional.	Unidades Académicas y Administrativas, Comunidad universitaria e Instituciones convenientes.

PROCESO	OBJETIVO	BENEFICIARIOS
PROCESOS DE APOYO		
Recursos Tecnológicos	Garantizar la confiabilidad de los equipos eléctricos, electrónicos y electromecánicos de las Unidades Académicas y/o Administrativas de la Universidad, conservándolos dentro de un adecuado nivel de funcionamiento.	Todas las Unidades Académico Administrativas.
Sistemas de información	Garantizar la administración y el desarrollo de la tecnología de la información en los ámbitos académicos y administrativos, definiendo las políticas necesarias para la modernización de la infraestructura de servicios informáticos institucionales, garantizando el adecuado uso de los recursos e impulsando la innovación tecnología de la universidad.	Todas las Unidades Académico Administrativas.
Talento Humano	Coordinar y apoyar las actividades de selección, inducción, entrenamiento, capacitación, administración y retiro de todo el personal de la Universidad, asegurando su integridad y buscando el aprovechamiento y mejoramiento de su talento para el cumplimiento de la misión institucional.	Rectoría, Comunidad universitaria, UAA, Jubilados y retirados, Estudiantes de pregrado, Becados de postgrado, CAPRUIS, FAVUIS, COOPRUIS, ARPRUIS, EPS, IPS, Cooperativas, DIAN, Fondo Nacional de Ahorro, Bancos, AFP, ARP, Juzgados, Fiduciaria y Registraduría.

Anexo B. Información de los instrumentos de medición utilizados en los procesos del SGC UIS

No.	Proceso	Descripción Encuesta	Muestra y método de cálculo		Población objetivo			Confidencialidad		Fuente información indicadores		Acciones de acuerdo a resultados		Información consultada			¿Quién aplica el instrumento?				¿Cómo se aplica el instrumento?				¿Cuándo se aplica el instrumento?				Observaciones			
			Censal	Muestra población finita	Administrativos	Estudiantes	Profesores	Comunidad externa	Si	No	Si	No	Si	No	Asertividad en la información	Oportunidad	Satisfacción	Otros	Profesional del proceso	Auxiliar del proceso	Profesional y Auxiliar	Otro	Correo electrónico	Link online	Encuesta en físico y aplicada personalmente	Correo físico UIS	Mar, Jun, Sep y Dic	Al finalizar el servicio		Durante el período	Otro	
1	Planeación Institucional	Encuesta de satisfacción		1	1				1	1		1		1	1	1		1					1				1					En caso de obtener calificación igual o inferior a 3, se comunica con el evaluador.
2	Financiero	Encuesta de satisfacción		1	1				1	1		1		1	1	1		1							1	1						
3	Seguimiento institucional	Seguimiento institucional		1	1	1	1	1		1		1		1	1	1		1							1	1						
4	Biblioteca	Encuesta de satisfacción		1		1	1	1						1	1	1	1							1				1				Los profesores diligencian la encuesta en la ventanilla de préstamos, sin embargo, si no se llega al objetivo, el auxiliar de calidad aplica el instrumento en las escuelas de la universidad.
5	Gestión de la calidad académica	Encuesta de satisfacción del subproceso de acreditación de programas.		1	1				1	1		1		1	1	1		1									1		1			Directores de Escuela y Coordinadores del IPRED que participaron durante el año de medición en el proceso de registro calificado del programa.
6		Encuesta de satisfacción del subproceso gestión de programas.		1	1				1	1		1		1	1	1		1									1		1			Directores de Escuela y Coordinadores del IPRED que participaron durante el año de medición en el proceso de acreditación de programas.

No.	Proceso	Descripción Encuesta	Muestra y método de cálculo		Población objetivo			Confidencialidad		Fuente información indicadores		Acciones de acuerdo a resultados		Información consultada			¿Quién aplica el instrumento?				¿Cómo se aplica el instrumento?				¿Cuándo se aplica el instrumento?				Observaciones
			Censal	Muestra población finita	Administrativos	Estudiantes	Profesores	Comunidad externa	Si	No	Si	No	Si	No	Asertividad en la información	Oportunidad	Satisfacción	Otros	Profesional del proceso	Auxiliar del proceso	Profesional y Auxiliar	Otro	Correo electrónico	Link online	Encuesta en físico y aplicada personalmente	Correo físico UIS	Mar, Jun, Sep y Dic	Al finalizar el servicio	
7	Investigación	Encuesta de satisfacción a los investigadores	1			1		1		1	1				1	1								1				1	La encuesta se aplica al finalizar el año
8		Encuesta de satisfacción de eventos	1				1	1			1	1					1									1			La aplicación es responsabilidad del profesional encargado del evento.
9	Extensión	Encuesta de satisfacción educación no formal	1				1	1			1	1									1					1		La encuesta es aplicada por la UAA que ofrece el servicio de educación no formal.	
10		Encuesta de satisfacción asesoría y consultoría	1				1	1			1	1									1	1				1		La encuesta es aplicada por los directores de los proyectos de extensión.	
11		Encuesta del programa de emprendimiento	1				1	1			1	1				1								1		1			
12	Formación	Encuesta de satisfacción de los graduandos	1			1				1	1				1	1							1		1			Se aplica a los graduandos en el momento de entregar la documentación pertinente para la ceremonia de grado.	
13		Evaluación docente	1			1			1		1	1				1					1	1				1		La encuesta es de carácter obligatorio y se encuentra en la página web UIS al finalizar cada periodo académico.	

No.	Proceso	Descripción Encuesta	Muestra y método de cálculo		Población objetivo			Confidencialidad		Fuente información indicadores		Acciones de acuerdo a resultados		Información consultada			¿Quién aplica el instrumento?			¿Cómo se aplica el instrumento?			¿Cuándo se aplica el instrumento?			Observaciones		
			Censal	Muestra población finita	Administrativos	Estudiantes	Profesores	Comunidad externa	Si	No	Si	No	Si	No	Asertividad en la información	Oportunidad	Satisfacción	Otros	Profesional del proceso	Auxiliar del proceso	Profesional y Auxiliar	Otro	Correo electrónico	Link online	Encuesta en físico y aplicada personalmente		Correo físico UIS	Mar, Jun, Sep y Dic
23	Bienestar Universitario	Encuesta de satisfacción servicio de comedores	1		1			1		1					1				1								1	Dirigida a estudiantes que hacen uso del servicio de comedores.
24		Encuesta de satisfacción servicio de farmacia	1		1			1		1		1	1	1	1				1								1	Dirigida a estudiantes que hacen uso del servicio de farmacia.
25		Encuesta de satisfacción programas preventivos	1		1			1		1		1		1					1						1			Dirigida a estudiantes que hacen uso del servicio de asesoría en programas preventivos.
26	Jurídico	Encuesta de satisfacción Unidades Académico Administrativa	1	1				1		1		1	1	1					1		1				1	1		
27		Encuesta de satisfacción, rectoría y Vicerrectoría	1		1			1		1		1	1	1					1		1				1	1		
28	Consultorio Jurídico	Encuesta de satisfacción consultorio jurídico	1				1		1	1		1	1	1	1				1							1		
29	Contratación	Encuesta de satisfacción proceso de contratación	1	1				1		1		1	1	1	1	1											1	
30	Talento Humano	Encuesta Asuntos de Personal Administrativo	1	1	1			1		1		1	1	1	1						1						1	Son diligenciadas por los usuarios de forma voluntaria. Son ubicadas en las ventanillas de atención a los beneficiarios de cada uno de los procesos.
31		Encuesta Asuntos de Personal Docente	1				1		1		1	1	1	1							1						1	
32		Encuesta de Salud Ocupacional	1	1		1		1		1		1	1	1	1						1						1	

No.	Proceso	Descripción Encuesta	Muestra y método de cálculo		Población objetivo			Confidencialidad		Fuente información indicadores		Acciones de acuerdo a resultados		Información consultada			¿Quién aplica el instrumento?			¿Cómo se aplica el instrumento?			¿Cuándo se aplica el instrumento?			Observaciones		
			Censal	Muestra población finita	Administrativos	Estudiantes	Profesores	Comunidad externa	Si	No	Si	No	Si	No	Asertividad en la información	Oportunidad	Satisfacción	Otros	Profesional del proceso	Auxiliar del proceso	Profesional y Auxiliar	Otro	Correo electrónico	Link online	Encuesta en físico y aplicada personalmente		Correo físico UIS	Mar, Jun, Sep y Dic
33	Talento Humano	Encuesta de Desarrollo Humano Organizacional	1	1	1		1		1			1	1	1						1			1				1	Son diligenciadas por los usuarios de forma voluntaria. Son ubicadas en las ventanillas de atención a los beneficiarios de cada uno de los procesos.
34		Encuesta de formación de personal	1	1	1		1		1			1	1	1						1			1				1	
35		Encuesta de administración de compensación salarial	1	1	1		1		1			1	1	1						1			1				1	
36	Comunicación Institucional	Encuesta de satisfacción	1	1			1		1			1	1	1	1		1										1	La encuesta se aplica semestralmente, generalmente en Marzo y Septiembre
37		Encuesta de efectividad de medios	1	1	1	1	1		1			1	1	1	1		1										1	La encuesta se aplica semestralmente, generalmente en Marzo y Septiembre
38	Servicios de Información	Encuesta de satisfacción redes, software y asesoría	1	1	1			1		1		1		1						1			1				1	Es aplicada por el ingeniero una vez finalizado el servicio. Su aplicación es censal. La encuesta se encuentra incluida en los formatos de prestación de servicios.
39	Recursos Físicos	Encuesta de satisfacción recursos físicos	1	1				1		1		1	1	1	1	1					1		1	1	1		1	Cada UAA UIS diligencia la encuesta 1 vez al año.

No.	Proceso	Descripción Encuesta	Muestra y método de cálculo		Población objetivo			Confidencialidad		Fuente información indicadores		Acciones de acuerdo a resultados		Información consultada				¿Quién aplica el instrumento?				¿Cómo se aplica el instrumento?				¿Cuándo se aplica el instrumento?		Observaciones		
			Censal	Muestra población finita	Administrativos	Estudiantes	Profesores	Comunidad externa	Si	No	Si	No	Si	No	Aserividad en la información	Oportunidad	Satisfacción	Otros	Profesional del proceso	Auxiliar del proceso	Profesional y Auxiliar	Otro	Correo electrónico	Link online	Encuesta en físico y aplicada personalmente	Correo físico UIS	Mar, Jun, Sep y Dic		Al finalizar el servicio	Durante el periodo
40	Instituto de Lenguas	Encuesta de satisfacción instituto de lenguas		1			1	1			1		1	1	1	1					1							1	Los docentes dedican una clase del módulo para asistir a la sala de cómputo y que cada alumno diligencie la encuesta de satisfacción de forma online.	
41		Encuesta de satisfacción instituto de lenguas		1			1	1			1		1	1	1	1					1							1		
			3	38	24	15	14	14	22	19	31	10	5	38	31	32	34	23	13	5	10	13	6	4	25	10	9	11	19	2
			7%	93%	59%	37%	34%	34%	54%	46%	76%	24%	12%	88%	76%	78%	83%	56%	32%	12%	24%	32%	15%	10%	61%	24%	22%	27%	46%	5%

Anexo C. Encuesta de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario de la UIS.

ENCUESTA DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DE LA UIS



Este cuestionario tiene como propósito conocer su percepción sobre la metodología de medición utilizada para evaluar la satisfacción del beneficiario en la universidad. No existen respuestas correctas o incorrectas, sólo cuenta su opinión.

Para valorar los criterios del numeral 1 al 6, marque con una X alguno de los siguientes calificativos:

	En ningún caso	En pocos casos	En algunos casos	En la mayoría de los casos	En todos los casos
Cumplimiento de la afirmación	20%	40%	60%	80%	100%
	En ningún caso	En pocos casos	En algunos casos	En la mayoría de los casos	En todos los casos
1					
2					
3					
4					
5					
6					

7. ¿Cuántos procesos que prestan servicios a su dependencia evalúa o califica?
 Ninguno Pocos Algunos La mayoría Todos

8. Teniendo en cuenta que la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario de la UIS, incluye los instrumentos de aplicación, mecanismos de recolección y análisis de datos, frecuencias de aplicación y la medición de indicadores, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la metodología actual de medición de la satisfacción del beneficiario de la UIS?

Muy Satisfecho Satisfecho Ni Satisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho

9. Valore los siguientes mecanismos de 1 a 5, donde 5 es el mecanismo más recomendado y 1 es el menos recomendado por usted para medir la satisfacción de los beneficiarios de la universidad.

Encuestas Metodología del Cliente oculto*
 Entrevistas personales Entrevistas telefónicas
 Otro ¿Cuál? _____

Sugerencias y/o comentarios: _____

¡ MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN !

* Cliente oculto es aquella persona escogida y capacitada para adquirir un producto y/o solicitar un servicio para su posterior evaluación y medición de la calidad de acuerdo a parámetros previamente establecidos, sin que los funcionarios de la organización conozcan su identidad.

Anexo D. Tabulación Encuesta de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario UIS.

		En ningún caso	En pocos casos	En algunos casos	En la mayoría de los casos	En todos los casos	Total
		0%	20%	60%	80%	100%	
1	El contenido de las encuestas le permite valorar los aspectos de oportunidad en el servicio, asertividad en la comunicación y nivel de satisfacción con respecto al servicio evaluado		1	6	5	2	14
		0%	7%	43%	36%	14%	100%
2	Las encuestas que diligencia le permiten valorar todos los servicios que recibe del proceso evaluado		4	6	3	1	14
		0%	29%	43%	21%	7%	100%
3	La frecuencia de aplicación de las encuestas de satisfacción es la adecuada.	1	2	4	5	2	14
		7%	14%	29%	36%	14%	100%
4	Durante los períodos de evaluación usted recibe el número adecuado de encuestas para hacer una valoración objetiva de los procesos.	1	2	6	4	1	14
		7%	14%	43%	29%	7%	100%
5	La calificación buena o mala que usted realiza en las encuestas de satisfacción es irrelevante en la calidad de los servicios que recibe	1	2	4	2	5	14
		7%	14%	29%	14%	36%	100%
6	Las sugerencias y comentarios que usted realiza generan mejoras en la prestación de los servicios.		2	5	5	1	13
		0%	15%	38%	38%	8%	100%

Valor esperado po pregunta					
1	2	3	4	5	6
70%	56%	63%	59%	67%	65%

7 ¿Cuántos procesos que prestan servicios a su dependencia evalúa o califica?

	Ninguno	Pocos	Algunos	La mayoría	Todos	Total
	0%	20%	60%	80%	100%	
Cantidad		1	3	7	2	13
Porcentaje	0%	8%	23%	54%	15%	100%

VALOR ESPERADO	74%
----------------	-----

8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la metodología actual de medición de la satisfacción del beneficiario de la UIS?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
	0%	20%	60%	80%	100%	
Cantidad		5	6	1	1	13
Porcentaje	0%	38%	46%	8%	8%	100%
VALOR ESPERADO	49%					

9. Valore los siguientes mecanismos de 1 a 5, donde 5 es el mecanismo más recomendado y 1 es el menos recomendado por usted para medir la satisfacción de los beneficiarios de la universidad.

	1	2	3	4	5	TOTAL
Encuestas		1	2	4	6	54
Entrevistas personales			4	4	4	48
Entrevistas telefónicas	1	4	3	3	1	35
Cliente oculto	3	5	2	1	1	28
Otro ¿Cuál?	4	2			2	18

Otros: Medición de resultados

Sugerencias y comentarios
"Realizar la encuesta en un solo momento vía web con una campaña de socialización. Incluir quejas y reclamos. Que este trabajo lo haga una persona externa al proceso"
"Teniendo un sistema tan grande con tantos procesos se hace tedioso y con las fechas de informe de la insistencia en el diligenciamiento es alta, lo que termina saturando al líder"
"Realizar encuestas unificadas que lleguen de un solo frente. Encuestas vía web utilizando herramientas como Google Docs"
"Deberían existir mecanismos de verificación y seguimiento después de aplicar las encuestas, que no se queden solo en el papel"
"No quiero más encuestas"
"Enfocar la evaluación a la razón de ser del proceso. Cada cuanto se debería cambiar los instrumentos?"
"Tener en cuenta calendarios de evaluación"
"Confidencialidad para mayor objetividad. Revisar el contenido de las preguntas (mayor pertinencia)"

Anexo E. Encuesta SERVQUAL

Instrucciones: Basado en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector de _____ piense, por favor, en el tipo de empresa de _____ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de _____ con la que usted se sentiría complacido de negociar. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que una empresa de _____ debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica *no es esencial* para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que una característica es *absolutamente esencial* para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas, sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

	fuertemente en desacuerdo			Fuertemente de acuerdo			
1. Las empresas de _____ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de las empresas de _____ excelentes son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de las empresas de _____ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7

(Continúa)

4. En una empresa de _____ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las empresas de _____ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando un cliente tiene un problema, las empresas de _____ excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las empresas de _____ excelentes realizan bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las empresas de _____ excelentes concluyen el servicio en el tiempo promedio	1	2	3	4	5	6	7
9. Las empresas de _____ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10. En una empresa de _____ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7

(Continúa)

11. En una empresa de _____ excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
12. En una empresa de _____ excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
13. En una empresa de _____ excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de _____ excelentes transmite confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de _____ excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de _____ excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7

(Continúa)

17. En una empresa de _____ excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de _____ excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de _____ excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados de XYZ, SA, le transmite confianza.	1	2	3	4	5	6	7
15. Usted se siente seguro en sus transacciones con XYZ, SA.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los empleados de XYZ, SA, son siempre amables con usted.	1	2	3	4	5	6	7
17. Los empleados de XYZ, SA, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.	1	2	3	4	5	6	7
18. En XYZ, SA, le dan una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7

(Continúa)

19. En XYZ, SA, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Los empleados de XYZ, SA, le dan una atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
21. En XYZ, SA, se preocupan por sus mejores intereses.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los empleados de XYZ, SA, comprenden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo F. Ejemplo modelo de encuesta SERVPERF

Dimensiones	Pregunta	Valoración						
Elementos Tangibles	Los compañeros del área de Recursos Humanos (RH) tienen apariencia de estar actualizados	1	2	3	4	5	6	7
	Las instalaciones físicas del área de RH son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7
	Los documentos e informes que emite el área de RH son visualmente atractivos y sin faltas de ortografía	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	Cuando los compañeros de RH prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	1	2	3	4	5	6	7
	Cuando usted tiene un problema, los compañeros del área de RH muestran un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros que le atienden en el área de RH, realizan bien sus trabajos desde la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros que le atienden en el área de RH terminan el servicio que le brindan en el tiempo prometido	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros que le atienden en el área de RH le insisten en mantener sus registros exentos de errores	1	2	3	4	5	6	7
Capacidad de Respuesta	Los compañeros de área de RH informan con precisión, a quienes atienden, cuándo concluirá la realización de su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH actúan con rapidez con quienes atienden	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH siempre se muestran con disposición de ayudarle	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Seguridad	La conducta de los compañeros del área de RH le transmite confianza	1	2	3	4	5	6	7
	Usted se siente seguro en cuanto a las soluciones y trabajos que le presentan del área de RH	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH son siempre amables con usted	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH tienen suficientes conocimientos para contestar las preguntas que les hace	1	2	3	4	5	6	7
Empatía	El área de RH le da una atención individualizada	1	2	3	4	5	6	7
	El área de RH tiene horarios convenientes para usted	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH dan una atención personalizada a todos los que atienden	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH se preocupan por los mejores intereses de usted	1	2	3	4	5	6	7
	Los compañeros del área de RH comprenden las necesidades específicas de usted	1	2	3	4	5	6	7

Anexo G. Acta de avance de Proyecto de Grado

ACTA NO. 1 DE AVANCE DEL PROYECTO 'REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER'.

Fecha: 6 de Agosto de 2012

Lugar: Sala de Juntas de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión

Hora: 8:00 a.m.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Resultados de Diagnóstico Interno.

Se explicaron los hallazgos encontrados después de realizar un análisis de los mecanismos utilizados por los diferentes procesos de la Universidad, para medir la satisfacción de sus beneficiarios. Entre los aspectos estudiados se encuentran la población objetivo de los instrumentos, la información consultada en los mismos, el personal encargado de realizar las encuestas, y los métodos y la frecuencia de aplicación. De igual forma, se presentaron los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los líderes de proceso de la Universidad, sobre a la metodología utilizada por la institución para medir la satisfacción de estudiantes, docentes y personal administrativo. A pesar de que los líderes de proceso consideran que las encuestas son la forma más viable para conocer dicha información, se encontró que existe un descontento o insatisfacción respecto a la metodología utilizada actualmente.

2. Propuestas.

Las autoras hicieron énfasis en que sus propuestas se centran en la población estudiantil, docente y administrativa, dejando de lado la comunidad externa. Adicionalmente, explicaron que dado el gran número de encuestas presentes en la Universidad, se optó por integrar todos los procesos en un solo instrumento o cuestionario, el cual tendría como principal objetivo, indagar la percepción de los encuestados sobre los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias del alma mater.

Por lo tanto, se diseñaron dos encuestas de satisfacción para cada beneficiario del Sistema de Gestión de Calidad, un cuestionario general sobre los servicios de los procesos y otro con aspectos más específicos. La primera opción representaba mayor facilidad para el diligenciamiento, mientras que la segunda alternativa proporcionada mayor información para la toma de decisiones. Sin embargo, las autoras aclararon que procesos como Gestión ambiental, Instituto de Lenguas, Extensión – comunidad externa, Investigación – comunidad externa, Mantenimiento Tecnológico y Servicios de Información – soporte, deberían seguir evaluando ciertos aspectos por separado, ya que por la particularidad de sus poblaciones no sería conveniente incluirlos en los cuestionarios.

Adicionalmente, se expuso que el medio con mayor factibilidad para aplicar las encuestas sería vía web, ya fuera a través de un link por medio de correo electrónico, o por medio del módulo de estudiantes y docentes de la página web de la Universidad. Finalmente, las autoras enseñaron su propuesta referente a los indicadores institucionales, los cuales integrarían los 11 aspectos del modelo SERVPEF, además de los indicadores propios de cada proceso.

3. Comentarios sobre las propuestas.

Los asistentes a la reunión mostraron su interés con el diseño de las encuestas y principalmente con los aspectos evaluados en los mismos. De igual forma, mencionaron que los ítems consultados permitirían a los procesos tener información más exacta sobre los elementos claves por mejorar. Sin embargo, todos mostraron preocupación por el gran número de preguntas de ambas alternativas (general y específica). Los asistentes expresaron, que para diligenciar los instrumentos objetivamente sería necesario dedicar una gran cantidad de tiempo, lo cual representaría un problema con la disponibilidad de los encuestados. Posteriormente, se exaltó la propuesta concerniente a los indicadores institucionales, ya que los asistentes mencionaron que de esta forma se integraría mejor el nivel de satisfacción de cada uno de los servicios ofrecidos por las dependencias.

4. Decisión sobre la propuesta a implementar.

Inicialmente se tenía previsto que el Comité de Gestión Integrado tomara la decisión sobre que alternativa implementar. Sin embargo, debido a inconvenientes por cuestión de agenda y las novedades por las que atravesaba la Universidad en el segundo semestre del 2012, no fue posible presentar el avance del proyecto. Por lo tanto, la Ingeniera Sonia Cristina

4. Decisión sobre la propuesta a implementar.

Inicialmente se tenía previsto que el Comité de Gestión Integrado tomara la decisión sobre que alternativa implementar. Sin embargo, debido a inconvenientes por cuestión de agenda y a la situación que atravesaba la Universidad en el segundo semestre del 2012, esto no fue posible. Por lo tanto, la Ingeniera Sonia Cristina García Rincón, directora de la División de Control Interno y Evaluación de Gestión y miembro del Comité de Gestión Integrado, asumió la decisión de seleccionar la alternativa a implementar, esto con el objetivo además de dar continuidad al proyecto. La Ingeniera García determinó que sería mucho mejor implementar las encuestas de satisfacción específicas de cada uno de los beneficiarios. Sin embargo, se estableció que antes de realizar la prueba piloto sería conveniente ejecutar una prueba inicial de los instrumentos con los auxiliares estudiantiles pertenecientes a la Coordinación HSEQ de la Universidad. Con base en sus comentarios y percepción se ajustarían los elementos necesarios para aplicar las encuestas a premuestras de estudiantes, docentes y personal administrativo.




5. Cierre.

Siendo las 10:00 a.m. se da por terminada la reunión.

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO
Ing. Sonia García.	Directora Control Interno y Evaluación de Gestión.
Ma. Javier Arias Osonó.	Docente UIS y Director del Proyecto.
Ing. Juliana Peña.	Coordinadora HSEQ.
Ing. Cindy Robles.	Coordinadora de Calidad.
Ing. Jorge Figueroa.	Consultor externo.
Ing. Jorge Vidal.	Profesional Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión.
Carmen Lopez Rodriguez .	Autora
Laura James Bueno.	Autora




Anexo H. Resultados encuesta de satisfacción Estudiantes

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	VALORACIÓN GLOBAL			
	POBLACIÓN			Estudiantes

Valoración de los niveles de respuesta					
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%		80%	100%

VALORACIÓN GLOBAL													
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	Muestra	Valor	Meta
Nivel de satisfacción respecto al desarrollo de las actividades estudiantiles	28	3.83%	92	12.59%	155	21.20%	258	35.29%	245	33.52%	731	80.27%	60%
Nivel de satisfacción frente al hecho de pertenecer a la comunidad UIS	19	2.60%	41	5.61%	67	9.17%	161	22.02%	285	38.99%	731	64.87%	60%
Ponderación											72.57%	60%	

		Indicador de Calidad UIS	ESTUDIANTES	
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	70.90%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	66.49%
Fiabilidad	69.35%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	70.82%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	69.06%		15%	
Propios del proceso	58.18%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	63.36%	Asertividad en la comunicación	25%	66.06%
Confianza o Empatía (Comunicación)	67%		75%	
Capacidad de respuesta	63.47%	Oportunidad en el servicio	50%	81.73%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN		Enero de 2013	
	PROCESO	INVESTIGACIÓN		
	POBLACIÓN	Estudiantes		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
20%	40%	60%	80%	100%

INVESTIGACION															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Medidas y políticas de la UIS para promover la investigación.	34	8.17%	129	31.01%	121	29.09%	85	20.43%	15	3.61%	32	7.69%	416	55.73%	60%
Información divulgada sobre las políticas y los programas de investigación UIS.	41	9.88%	160	38.55%	107	25.78%	72	17.35%	8	1.93%	27	6.51%	415	52.06%	60%
Estímulo para el desarrollo de la investigación en el programa académico.	46	11.08%	143	34.46%	114	27.47%	64	15.42%	11	2.65%	37	8.92%	415	52.12%	60%
Infraestructura y espacios para el desarrollo de su actividad de investigación en la UIS.	51	12.29%	117	28.19%	115	27.71%	70	16.87%	15	3.61%	47	11.33%	415	53.53%	60%
Recursos disponibles para la investigación (becas de sostenimientos, programas de apoyo, convocatorias...).	61	14.70%	119	28.67%	94	22.65%	68	16.39%	9	2.17%	64	15.42%	415	51.17%	60%
Apoyo en la protección de resultados de investigación (patentes, marcas, propiedad industrial).	36	8.67%	77	18.55%	130	31.33%	54	13.01%	6	1.45%	112	26.99%	415	54.52%	60%
Facilidades para la incorporación de estudiantes a la investigación.	60	14.46%	107	25.78%	130	31.33%	52	12.53%	12	2.89%	54	13.01%	415	51.63%	60%

Estructura de investigación en la UIS (Grupos, Centros, Parques...)	38	9.16%	78	18.80%	139	33.49%	86	20.72%	13	3.13%	61	14.70%	415	57.63%	60%
Reconocimiento de la UIS a la labor investigativa.	33	7.95%	67	16.14%	126	30.36%	94	22.65%	30	7.23%	65	15.66%	415	61.20%	60%
TOTAL INVESTIGACION											54.40%		60%		




Elemento SERVPERF - Cafetería		Valor	Indicador de Calidad UIS - INV - ESTUDIANTES		
Nombre		Ponderación		Valor	
Elementos tangibles.		0%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	54.40%	
Fiabilidad		0%			
Responsabilidad (Profesionalismo)		0%			
Responsabilidad (Cortesía)		0%			
Propios del proceso	54.40%	100%			
Confianza o Empatía (Accesibilidad)			Asertividad en la comunicación		
Confianza o Empatía (Comunicación)					
Capacidad de respuesta			Oportunidad en el servicio		
Indicador diseñado para el proceso	100%				

COMENTARIOS A LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN	
DIFUSION DE LA INFORMACION	No puedo dar mucha información sobre estos temas ya que algunos entes de la investigación como el edificio de Guatiguará no es conocido por la mayoría de los estudiantes ya que es relativamente nuevo, la sugerencia seria tratar de abrir espacios y dar recursos para involucrar a los estudiantes un poco más en estos temas de investigación para que por lo menos conozcan de que se trata
	Darse a conocer más por parte del estudiantado.
	Los canales de comunicación sobre investigación en la UIS son limitados o no evidentes.
	La verdad hace falta mucha divulgación acerca de todo el proceso de investigación de la universidad, porque la gran mayoría de los estudiantes no sabemos ni conocemos nada acerca de esto, sólo que existen grupos de investigación pero es una información muy aislada, no se saben ni conocen cuales y demás.
	Deberían comunicar de forma clara y amplía a toda la comunidad estudiantil sobre los programas de investigación y la apertura para que más estudiantes se interesen en esta parte de investigación y tengan acceso. A mi parecer no hay un lugar donde uno pueda saber que grupos de investigación hay, porque solo lo saben hijos, amigos y/o allegados a profesores, el resto de la comunidad no sabe de estos grupos por falta de comunicación por parte de los entes administrativos.

	Deberían incentivar mejor la investigación en el sentido de publicitar los diferentes grupos de investigación de las escuelas, además de vincular estudiantes desde quinto semestre y no solamente usarlos para realizar proyectos de grado que duran hasta 2 años.
	más información "más publicidad"
	Extender los programas publicitarlos más pues casi uno nunca se entera de cosas interesantes.
	Informar a los estudiantes acerca de los beneficios de pertenecer a los grupos de investigación existentes.
	un poco más de difusión para los temas que se manejan en la investigación
	Informar más a los estudiantes acerca de los diferentes grupos de investigación y su forma de acceso.
	Dar a conocer los programas para el desarrollo de investigación
	Den un poco más de información a los estudiantes desde el inicio de la carrera y seguir ese acompañamiento hasta la finalización.
	Incentivar y promover más los programas por mucha general no sabe de su existencia
	Publicar convocatoria de los grupos de investigación, abrir espacios de foro donde los grupos se presenten y se den a conocer, para que uno pueda escoger en cual quiere participar si le llama la atención.
	debería presentarse al público información clara sobre los requisitos para los estudiantes que deseen vincularse a la investigación, así como la información sobre los diferentes grupos de investigación
	Más información para los programas, grupos de investigación
	Es casi imposible encontrar información y acceder a estos programas
	Más espacios de participación e información fácil de encontrar donde se pueda proyectar más la academia por medio de la investigación.
	Debe existir una verdadera política de fomento y apoyo a la labor investigativa en los estudiantes, por ejemplo el reconocimiento de los semilleros de investigación, los cuales representan el interés estudiantil por iniciar una carrera investigativa.
INTEGRACION A GRUPOS DE INVESTIGACION	Los criterios de selección de estudiantes para pertenecer a grupos de investigación son bastante excluyentes.
	hacer semilleros y fortalecerlos
	No existen facilidades para la incorporación de estudiantes de pre grado a la investigación
	los estudiantes de ciclo básico interesados en formar parte de un grupo de investigación o semillero se encuentran con serias dificultades a pesar del interés y ganas de aprender
	Parece ser que la actividad investigativa solo se limita a elegir los estudiantes por un numero en su promedio académico esto no es un criterio de selección lo suficientemente equitativo, además algunos de los grupos de investigación se manejan por influencias y favores de amigos
	No sé si me equivoque, pero la incorporación de los estudiantes a los grupos muchas veces es "filtrada", aunque muchas veces esto es necesario, no creo que el requisito más importante para pertenecer a una investigación sea el promedio.

	<p>facilitar más el ingreso de estudiantes a dichos grupos, dado que se crea una especie de elitismo sobre quienes aspiramos a formar parte de estos grupos investigativos</p> <p>promover al estudiante con la participación en los grupos de investigación, ya que desde 1er semestre el estudiante debe relacionar con algún área de interés al cual se quiera inclinar</p> <p>Se debe incentivar a estudiantes de cursos inferiores a octavo semestre para que se encaminen hacia la investigación, fomentando semilleros en donde puedan desenvolverse y aprender, ya que generalmente solo se admite el ingreso a un grupo de investigación a aquellos estudiantes que van a realizar trabajo de grado, y se observa que no existen conocimientos previos que pudiesen ser alcanzados si se tuviese la posibilidad de acceder a un grupo de investigación más temprano.</p> <p>Promover los semilleros para estudiantes de pregrado en los grupos de investigación. Estos grupos deben ser espacios para innovar por vocación y no solo para dar oferta en el desarrollo de los proyectos de grado.</p> <p>Generar mayores facilidades y espacios para que los estudiantes de pregrado interesados se incorporen y participen activamente de los grupos de investigación, los cuales deben estar bien estructurados y consolidados para generar mayor interés y mejores resultados por parte de los mismos.</p> <p>tratar de que el estudiante a nivel de pregrado se interese en la investigación promoviendo y apoyando grupos o semilleros</p>
CREACION DE GRUPOS DE INVESTIGACION	<p>Crear grupos de investigación en todas las escuelas apoyados por profesores con tiempo y presupuesto para adelantar la investigación, además incentivar las que son interdisciplinarias</p> <p>búsqueda de abrir más los grupos de investigación a estudiantes de menor nivel para formarlos, porque si solo se abre cupos para gente de mayor nivel estos solo buscan graduarse e irse lo más rápido posible</p>
APOYO ECONÓMICO	<p>Deberían apoyar más económicamente al estudiante en sus diversos proyectos e intercambios con otras universidades</p> <p>Es necesario promover y apoyar más a los grupos de investigación</p> <p>Permitir algún beneficio académico notorio a quien participe y aporte de forma activa en un grupo de investigación, al igual que incentivar y generar interés con aportes al campo de investigación!</p> <p>Motivar más al estudiante desde el punto de vista económico, pues es un factor importante a la hora de participar en un grupo investigativo. Para nadie es un secreto que estos grupos quitan bastante tiempo, y desafortunadamente este esfuerzo aparte de hacerse por amor a la universidad o a la ciencia, también se hace por una merecida retribución económica, y este último factor podría mejorarse, con el fin de retener la gente que haga investigación, y no prefieran ir a buscar empresas detrás de buenos sueldos.</p> <p>La universidad no estimula la investigación, una cosa es crear programas de financiamiento con recursos disponibles y otra cosa es hacerlos accesibles a verdadera investigación. Por el lado de los proyectos de grado es sumamente pobre, y el reconocimiento en propiedad intelectual para maestros y estudiantes es mínimo, teniendo en cuenta que la universidad deja absolutamente solos a los estudiantes a la hora de su financiación. Así la universidad nunca prosperará en extensión e investigación con los estudiantes. Son políticas torpes y muy atrasadas.</p> <p>Aumentar recursos para la investigación; mejorar propaganda acerca de beneficios de investigación; apoyo monetario a investigadores de pre-grado.</p> <p>Es necesario promover un mayor estímulo al campo de la investigación y destinarle una mayor parte del presupuesto.</p> <p>Promover y apoyar más la investigación.</p>

	Gestionar más becas o programas de apoyo a la escuela de economía
CONVENIOS	Mejorar mucho la Investigación en la universidad ya que es notable su falta de influencia en la región y a nivel nacional, si es comparada con otras universidades.
	Ofrecer información más actualizada sobre los convenios que tienen con empresas en el exterior y en Colombia.
	Establecer más convenios con otras universidades, para realizar pasantías de investigación e informar sobre becas aquí y en el exterior.
	La uis puede contar con un súper edificio de investigación ubicado en Guatiguará pero del cual está todavía desolado.....
	La investigación es muy importante y se debe promover pero la extensión en la universidad está muy descuidada se debe estimular.
	Nuestro grupo de investigación GISEL es solo una fachada para hacer exclusivamente proyectos de grado o de posgrado, es tanto que no hay semillero desde hace muchísimo tiempo y jóvenes como yo han preferido investigar en grupos o semilleros de otras escuelas donde se brindan más herramientas para nuestro desarrollo como investigadores.
	Vigilar de cerca la labor de los grupos de investigación para que los estudiantes no se encuentren en frustración cuando se den cuenta de la realidad al interior del grupo de investigación, pues, las expectativas son diferentes.

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			FORMACIÓN
	POBLACIÓN			Estudiantes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Muy malo	Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

PLAN DE ESTUDIOS Y SU ESTRUCTURA																
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta	
																Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios.
Coherencia entre número de créditos de las asignaturas, contenido y carga de trabajo exigida.	24	4.95%	107	22.06%	119	24.54%	193	39.79%	42	8.66%	0	0.00%	485	65.03%	60%	
Información suministrada sobre reformas a los planes de estudio.	110	22.68%	153	31.55%	118	24.33%	70	14.43%	22	4.54%	12	2.47%	485	49.05%	60%	
Total PLAN DE ESTUDIOS Y SU INFRAESTRUCTURA												60.35%		60%		

ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Información recibida sobre objetivos, metodologías, criterios de evaluación (porcentajes, periodicidad), etc.	17	3.59%	53	11.18%	94	19.83%	263	55.49%	45	9.49%	2	0.42%	474	71.27%	60%
Desarrollo de las asignaturas según la programación prevista.	17	3.60%	88	18.64%	115	24.36%	218	46.19%	34	7.20%	0	0.00%	472	66.95%	60%
Distribución de clases, exámenes, tutorías, etc. para facilitar la planificación de su estudio.	20	4.24%	101	21.40%	145	30.72%	165	34.96%	39	8.26%	2	0.42%	472	64.34%	60%
Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas.	35	7.48%	120	25.64%	146	31.20%	138	29.49%	27	5.77%	2	0.43%	468	60.09%	60%
Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas.	52	11.16%	140	30.04%	113	24.25%	127	27.25%	29	6.22%	5	1.07%	466	57.44%	60%
Número de estudiantes por clase.	43	9.23%	87	18.67%	123	26.39%	187	40.13%	26	5.58%	0	0.00%	466	62.83%	60%
Materiales de estudio.	39	8.35%	104	22.27%	130	27.84%	170	36.40%	24	5.14%	0	0.00%	467	61.54%	60%
Metodologías para la participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, análisis de casos, proyectos, etc.)	22	4.72%	65	13.95%	153	32.83%	195	41.85%	29	6.22%	2	0.43%	466	66.21%	60%
Recursos en internet para apoyo en el aprendizaje (foros, material de consulta on-line, etc.)	31	6.65%	95	20.39%	138	29.61%	154	33.05%	45	9.66%	3	0.64%	466	63.76%	60%
Total ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE - ENSEÑANZA											63.83%			60%	

EVALUACIÓN																
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta	
Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar.	22	4.64%	75	15.82%	123	25.95%	211	44.51%	27	5.70%	3	0.63%	461	66.38%	60%	
Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos, etc.).	25	5.30%	86	18.22%	134	28.39%	189	40.04%	26	5.51%	0	0.00%	460	64.57%	60%	
Objetividad de las calificaciones obtenidas.	22	4.66%	102	21.61%	136	28.81%	170	36.02%	28	5.93%	2	0.42%	460	63.49%	60%	
Programación y cumplimiento de la revisión de las calificaciones de los exámenes.	57	12.18%	95	20.30%	122	26.07%	158	33.76%	27	5.77%	1	0.21%	460	60.13%	60%	
Total EVALUACION											63.64%			60%		

HORARIOS DE CONSULTA																
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta	
Apoyo y orientación en el aprendizaje de forma presencial.	23	4.85%	69	14.56%	127	26.79%	200	42.19%	36	7.59%	5	1.05%	460	66.90%	60%	
Apoyo y orientación en el aprendizaje mediante correo electrónico o plataformas virtuales.	33	6.99%	110	23.31%	135	28.60%	145	30.72%	31	6.57%	6	1.27%	460	61.37%	60%	
Cumplimiento de los horarios de consulta.	26	5.51%	76	16.10%	148	31.36%	153	32.42%	37	7.84%	20	4.24%	460	64.50%	60%	
Total HORARIOS DE CONSULTA											64.26%			60%		

CALIDAD DOCENTE															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Conocimiento y dominio de los temas.	4	0.84%	38	8.02%	60	12.66%	220	46.41%	134	28.27%	2	0.42%	458	79.39%	60%
Claridad en la explicación.	14	2.97%	65	13.77%	116	24.58%	213	45.13%	48	10.17%	2	0.42%	458	69.47%	60%
Actualización de los conocimientos científicos y/o profesionales sobre la materia.	16	3.39%	63	13.35%	108	22.88%	190	40.25%	77	16.31%	4	0.85%	458	70.97%	60%
Metodología(s) utilizada para alcanzar los objetivos de las asignaturas.	21	4.49%	68	14.53%	147	31.41%	177	37.82%	42	8.97%	2	0.43%	457	66.64%	60%
Dedicación para el cumplimiento de los objetivos de las asignaturas.	9	1.93%	48	10.30%	128	27.47%	222	47.64%	48	10.30%	2	0.43%	457	71.08%	60%
Cumplimiento de los horarios de clase.	16	3.43%	34	7.30%	96	20.60%	230	49.36%	78	16.74%	3	0.64%	457	74.10%	60%
Fomento de la búsqueda de soluciones a problemáticas identificadas.	13	2.78%	50	10.71%	150	32.12%	185	39.61%	53	11.35%	6	1.28%	457	69.53%	60%
Fomento de la participación activa en clase.	10	2.15%	40	8.58%	137	29.40%	209	44.85%	59	12.66%	2	0.43%	457	71.74%	60%
Trato respetuoso y amable con los estudiantes.	17	3.65%	35	7.51%	86	18.45%	205	43.99%	112	24.03%	2	0.43%	457	75.82%	60%
Disposición para el diálogo y actitud receptiva.	22	4.72%	53	11.37%	114	24.46%	194	41.63%	72	15.45%	2	0.43%	457	70.59%	60%
Total CALIDAD DOCENTE											71.93%			60%	

INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA LA ENSEÑANZA															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Condiciones generales de las aulas en las que recibe clase (acústica, visibilidad, pupitres)	39	8.23%	127	26.79%	92	19.41%	134	28.27%	59	12.45%	3	0.63%	454	62.08%	60%
Recursos tecnológicos disponibles en las aulas	52	11.02%	137	29.03%	86	18.22%	124	26.27%	52	11.02%	3	0.64%	454	59.42%	60%
Condiciones generales del/los laboratorios/s y taller/es en los que recibe clase (mesas de trabajo, iluminación, etc.)	82	17.37%	128	27.12%	84	17.80%	105	22.25%	43	9.11%	12	2.54%	454	55.43%	60%
Equipamiento e instrumentación disponible en el laboratorio o taller, para las prácticas de los estudiantes	96	20.51%	142	30.34%	82	17.52%	86	18.38%	32	6.84%	16	3.42%	454	51.60%	60%
Disponibilidad de otros espacios para actividades académicas (seminarios, tutorías, etc.)	93	19.96%	117	25.11%	110	23.61%	92	19.74%	28	6.01%	14	3.00%	454	52.95%	60%
Total INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA LA ENSEÑANZA											56.30%			60%	

INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA LA ENSEÑANZA															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Reconocimiento de la UIS a estudiantes destacados.	28	5.91%	51	10.76%	129	27.22%	156	32.91%	48	10.13%	42	8.86%	454	67.04%	60%

ORGANOS UIS															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Gestión del Representante Estudiantil ante el Consejo Superior.	33	6.96%	63	13.29%	167	35.23%	63	13.29%	13	2.74%	114	24.05%	453	57.64%	60%
Gestión del Representante Estudiantil ante el Consejo Académico	36	7.63%	64	13.56%	164	34.75%	63	13.35%	10	2.12%	116	24.58%	453	56.85%	60%
Gestión del Representante Estudiantil ante el Comité de Matrículas	30	6.36%	52	11.02%	176	37.29%	61	12.92%	6	1.27%	128	27.12%	453	57.60%	60%
Gestión del Representante Estudiantil ante el Comité de Bienestar Universitario.	31	6.62%	41	8.76%	168	35.90%	74	15.81%	25	5.34%	114	24.36%	453	61.24%	60%
Gestión del Representante Estudiantil ante el Consejo de Facultad.	35	7.51%	49	10.52%	179	38.41%	60	12.88%	6	1.29%	124	26.61%	453	57.14%	60%
Gestión del Representante Estudiantil ante el Consejo de Escuela.	35	7.51%	51	10.94%	168	36.05%	67	14.38%	17	3.65%	114	24.46%	452	58.82%	60%
Total ORGANOS UIS											58.22%			60%	

Estudiantes que NO han solicitado los servicios de su Escuela en los últimos 2 semestres académicos	198	43.52%
---	-----	--------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por su Escuela a la comunidad universitaria.	4	0.84%	13	2.74%	70	14.77%	95	20.04%	14	2.95%	196	70.41%	60%

Total indicadores Propios del proceso	64.96%	60%
--	---------------	------------

Estudiantes que han solicitado los servicios de su Escuela en los últimos 2 semestres académicos	257	56.48%
--	-----	--------

ESCUELAS													
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación de las áreas administrativas de su Escuela es adecuada.	9	1.90%	46	9.70%	51	10.76%	120	25.32%	26	5.49%	252	68.57%	60%
El personal de las áreas administrativas de su Escuela posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	18	3.81%	31	6.57%	51	10.81%	127	26.91%	25	5.30%	252	68.73%	60%
El personal de las áreas administrativas de su Escuela posee disposición para proveer a los estudiantes de un servicio rápido.	40	8.47%	61	12.92%	49	10.38%	85	18.01%	16	3.39%	251	58.09%	60%
El personal de las áreas administrativas de su Escuela es accesible y fácil de contactar.	28	5.98%	62	13.25%	48	10.26%	96	20.51%	18	3.85%	252	61.11%	60%

Su Escuela posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	15	3.22%	28	6.01%	72	15.45%	121	25.97%	16	3.43%	252	67.54%	60%
Su Escuela brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	30	6.44%	42	9.01%	45	9.66%	110	23.61%	25	5.36%	252	64.60%	60%
Su Escuela mantiene informados a los estudiantes sobre diferentes actividades académicas y culturales.	22	4.71%	42	8.99%	47	10.06%	104	22.27%	37	7.92%	252	67.30%	60%
Su Escuela suministra información clara o entendible.	12	2.58%	34	7.30%	57	12.23%	117	25.11%	32	6.87%	252	69.76%	60%
Su Escuela suministra información veraz o verídica.	11	2.36%	19	4.08%	55	11.80%	129	27.68%	38	8.15%	252	73.02%	60%
Su Escuela suministra información completa o suficiente.	13	2.79%	35	7.51%	77	16.52%	99	21.24%	28	6.01%	252	67.46%	60%
Su Escuela suministra información de forma oportuna o a tiempo.	16	3.43%	37	7.94%	74	15.88%	102	21.89%	23	4.94%	252	66.27%	60%

		Indicador de Calidad UIS - FO - ESTUDIANTES		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	62.43%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	15%	65.48%
Fiabilidad	67.54%		15%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	68.73%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	64.60%		15%	
Propios del proceso	64.96%		40%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	61.11%	Asertividad en la comunicación	25%	66.85%
Confianza o Empatía (Comunicación)	69%		75%	
Capacidad de respuesta	58.09%	Oportunidad en el servicio	50%	79.04%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

COMENTARIOS A LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	
LABORATORIOS	Me gustaría sugerirle a la vicerrectoría mayor control sobre el conocimiento impartido en las aulas y sobre todo mayor apoyo para el desarrollo de aulas más tecnológicas y laboratorios actualizados.
	deberían preocuparse un poco más por el estado de los laboratorios y la investigación
	Deberían invertir en tecnología para salones y laboratorios
	El material de trabajo durante las prácticas de laboratorio es escaso o insuficiente, lo que impide un buen entendimiento del tema. Mejorar las aulas de clase, la acústica es pésima.
	mayor inversión en laboratorios para la enseñanza
	Mejoramiento de laboratorios y prácticas. buscar un enfoque a grandes ingenieros
	,Instrumentación para los laboratorios
	Que actualicen los equipos de laboratorio y además
	*mejorar los laboratorios en general *los Auxiliares no deben calificar a los estudiantes como está pasando. *mejorar la atención a los estudiantes y personal en general.
	Atención a los deficientes laboratorios, lo poco que existe es por aporte directo de estudiantes y profesores, descuido institucional absoluto. Algunos profesores, a sabiendas de todos, son totalmente incumplidos con sus compromisos para con los estudiantes

	Es necesario complementar y actualizar los equipos con los que se cuenta, en especial los de laboratorios y las versiones de los programas.
	actualizar laboratorios
	Que soliciten la reequo=ipacion de todos los laboratorios, lo único que hay es basura y chatarra oxidándose tomen ejemplo de las demás escuelas y pongan a funcionar al menos decentemente un laboratorio.
	Me gustaría mucho saber por qué lastimosamente no se piensa en inversión de Laboratorios y en contratar personal calificado para ellos, porque se invirtió tanto dinero en la remodelación de una oficinas y ahora la remodelación total de la escuela no está definida, cuando es necesario estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías empezando por la adecuación de las aulas de clase y laboratorios que están iguales que hace más de 50 años. Gracias.
	mejor uso de los dineros en elementos para el aprendizaje practico en laboratorios y demás
	El material de trabajo durante las prácticas de laboratorio es escaso o insuficiente, lo que impide un buen entendimiento del tema. Mejorar las aulas de clase, la acústica es pésima.
	Mejoramiento de los laboratorios para prácticas.
	Arreglar los equipos de laboratorio pues puede que los haya pero no sirven cuando se necesitan. Mejorar las instalaciones del edificio LH pues a veces huele mal el aire no sirve hay humedad.
	Los laboratorios en lo que llevo en la universidad no he ido a un laboratorio de mi escuela la parte teórica es importante pero la práctica también.
	Adquirir más material para los laboratorios, reestructurar el plan de estudios de amenera tal que se incluyan horas prácticas para materias esenciales como termodinámica, fenómenos de transporte, Química, control de procesos.
	A ver si por fin tenemos unas instalaciones dignas, como laboratorios reales y no elementos que solo sirven para jugar a ser ingenieros.
PROFESORES	el hecho de que una persona tenga niveles altos de educación y/o tenga experiencia no significa que sea buen profesor
	Mejoren el nivel profesional de los docentes, son contados con los dedos de la mano, ahora todos son los estudiantes de maestría, por eso los buenos resultados
	Que les exijan a los profesores (planta y cátedra) a subir, las notas cuando la universidad lo exija y también que entreguen las notas de los parciales durante el semestre y no dejen todo para lo último. Debido a que el estudiante no sabe cuánto se saca en los previos y actividades que van realizando durante el semestre.
	Necesitamos más profesores de tiempo completo
	La recomendación es que se haga un seguimiento al cumplimiento por parte de los docentes de los reglamentos académicos, pues como estudiantes estamos dispuestos a cumplirlos, pero en algunas ocasiones no pasa lo mismo por parte de los profesores, y esto genera en algunos casos inconvenientes negativos sobre todo para los estudiantes. Lo anterior se refiere a entrega de notas a tiempo, facilidad de revisión, disponibilidad para consultas, objetividad al calificar, metodología para enseñar, y lo que últimamente se ha rumoreado en la escuela de civil: que algunos auxiliares ponen notas a amigos..

	<p>el machismo nunca va a dejar avanzar a la escuela, admiramos a gente con poca calidad de seres humanos, son irrespetuosos con nuestros derechos de estudiantes, no hay profesores que enseñen de verdad, solo hay gente que se supone que tiene experiencia, pero no sabe transmitirla a los estudiantes, o por el contrario, son los estudiantes de maestría los que nos dan clases y no pueden responder nuestras dudas, me siento muy insatisfecha con mi programa académico, porque voy en octavo semestre y no sabría cómo hacer un pórtico, siento que los profesores solo van a clase a jactarse de sus logros.</p>
	<p>Deberían cambiar el profesorado irresponsable la escuela(no van a clase, no entregan notas, al final le dan a uno la sorpresa generalmente mala),también capacitarlos para enseñar todo lo que supuestamente saben y también sobre las nuevas tecnologías de la información.</p>
	<p>Un examen concienzudo y permanente hacía cada docente titular o cátedra de la Escuela desde el punto de vista académico para determinar los profesores que siguen tienen conocimientos acordes a sus educandos y analizar las metodologías de trabajo para las asignaturas de cada uno de ellos, ya que más de uno allí no debería estar.</p>
	<p>Queremos más profesores planta, ya no más profesores jóvenes que no tienen pedagogía alguna.</p>
	<p>Que les exijan a los profesores (planta y cátedra) a subir, las notas cuando la universidad lo exija y también que entreguen las notas de los parciales durante el semestre y no dejen todo para lo último. Debido a que el estudiante no sabe cuánto se saca en los previos y actividades que van realizando durante el semestre.</p>
	<p>mayor exigencia a los profesores y si se puede haber algún supervisor de clases o algo así con el objetivo de saber que empeño está haciendo el profesor para su estudiantado, ya que algunos van a "cumplir", necesitamos que nos den los cimientos de nuestro conocimiento con tanta parla de la autonomía ya ni hacen clase.</p>
	<p>La calidad de los profesores cátedra da mucho que pensar con respecto a la calidad de la formación que se nos imparte. Se debería mejorar la calidad laboral de estos para que se vinculen a la uis personal con alta formación académica y compromiso con la educación</p>
	<p>El hecho de que estudiantes de Maestría sean profesores ha sido terriblemente dañino a la calidad académica. En mi opinión me parece hasta una falta de respeto. Con todo el respeto que merecen estas personas que hacen su mejor esfuerzo.</p>
MATERIAS	<p>Disminuir la cantidad de tiempo empleado en el ciclo básico, para dedicar más tiempo a materias relacionadas con la carrera.</p>
	<p>den más flexibilidad en las materias electivas(adicionar mas)</p>
	<p>Las Dificultades que Hay en algunas Materias para las personas que están por Graduarse, hay personas que están Viendo una Materia por 4 y 3 vez y ya sustentaron y solo les falta la Materia para Graduarse, Es curioso pero no sé si la Pedagogía falla en los Últimos semestres.</p>
	<p>En el caso del ajuste de matrícula es una falta de respeto que deba ir todos los días y estar todo el día anotado en una lista donde hay cientos de estudiantes represados para conseguir un cupo en una asignatura en la cola cumpro todos los requisitos y por reglamento académico debo tener cupo</p>
	<p>tener en cuenta la cantidad de estudiantes que cumplen los requisitos para ver una materia y por ende abrir los cupos necesarios para que todos los estudiantes podamos ver la totalidad de las materias que matriculamos vía internet</p>
	<p>Por favor, no sigan quitando materias del pensum, la UIS es una universidad de calidad, si siguen sacando materias o recortándolas, los próximos egresados serán los más perjudicados.</p>

	En la formulación del nuevo pensum se debería tener más en consideración la opinión del estudiantado.
	Deben permitir matricular más créditos en materias de contexto.
REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL	tener en cuenta a los estudiantes en sus decisiones, a los representantes no tienen las suficientes herramientas para representar a los estudiantes de sus escuelas
	mayor participación estudiantil en las decisiones de la escuela
	obtener más contacto con la industria para proyectos patrocinados e interdisciplinarios y además de conformación de grupos de investigación en la escuela reconocido y apoyado
	Responder los correos electrónicos de los estudiantes, siempre los ignoran.
	Un mejor reconocimiento y atención por parte de la Vicerrectoría Académica con respecto a la EISI, ya que es notable desde el punto de vista interno el detrimento y el abandono de ese órgano en la EISI.
	Como estudiante lamento el hecho que nos cambien las normas de estudios cada vez que se le da la gana al concejo académico ejemplo nos tienen contabilizado un periodo establecido para graduarnos no sabiendo que es una universidad pública afectada por los paros y muchas veces por las condiciones laborales q nosotros los estudiantes debemos cumplir para existir en la uis.
	Siempre que se cambie el reglamento académico no deben existir estudiantes afectados por errores en el reglamento o por parte de las diferentes escuelas. Creo que éste departamento debe verificar que no pase y velar por la mejor opción no por la más fácil
	El método de evaluación debería ser modificado, de manera tal que se evalúe verdaderamente el conocimiento real de los estudiantes
	Más importancia a los estudiantes y más apoyo a programas de representación internacional.
	Mejorar atención por parte de los coordinadores académicos hacia el estudiante. Mejor gestión de problemáticas por parte de los coordinadores académicos.
	La verdad estoy muy insatisfecho con el enfoque dado a nuestra carrera y proyectos de la misma. Es triste que ningún profesor se preocupe por las dudas de sus estudiantes y aún más que estudiantes como yo han esperado mucho tiempo para hacer algún proyecto o vincularse en un sentido investigador con la escuela, pero nuestro grupo de investigación GISEL es solo una fachada para hacer exclusivamente proyectos de grado o de posgrado, es tanto que no hay semillero desde hace muchísimo tiempo y jóvenes como yo han preferido investigar en grupos o semilleros de otras escuelas.
	El trato hacia el estudiante debe brindarse en un marco de respeto y deben atenderse todas las solicitudes y no debe haber clientelismo administrativo, además agilidad y prontitud un poco más de profesionalismo al personal administrativo desde el director los profesores un poco más de respeto y consideración hacia el estudiante
	retirar de manera respetuosa la vigilancia que se mantiene en la entrada de la biblioteca principal de la universidad y considerar ampliar la zona de parqueo para las motos
	Se hace necesario reducir el número de estudiantes por salón y aumentar el número de profesores planta para aumentar la calidad académica.
	deben implementar más salidas prácticas en las materias de carrera
	Eliminar lo de promediar las materias pérdidas
	Más articulación entre la academia y la industria. Más ingeniería práctica.
	Mejorar el sistema de quejas y reclamos de los estudiantes para así ser atendidos de forma rápida.

Mayores oportunidades de intercambio. Reconocimiento a estudiantes destacados con becas de maestría o posgrados en general. Incremento en las relaciones para la demanda del sector productivo por estudiantes UIS.
La universidad industrial de Santander solo es la sombra de lo que algún día fue, con la contratación de personal docente poco capacitado, la poca inversión que se le suministra a los laboratorios y aulas de trabajo, y a la no actualización de asignaturas vistas en las distintas carreras se ha promovido la mediocridad y la pereza del ente uis, hoy en día es preferible estudiar en una universidad privada a esta universidad uis que es solo recuerdos y poca actualidad
La mala distribución del tiempo y programación de los parciales impuesto por los docentes implican malos resultados de parte de los estudiantes, además de imponer parcial en horas que no corresponden a clases y a veces este se cruzan con horas de clase de otro profesor sin que al profesor que evalúa le interese la situación que se encuentra a la par.
Realizar una mejor distribución de parciales, para evitar la congestión de los mismos en un día en específico. Darle más importancia al aprendizaje y no a una calificación, en la que solo se implementa una actitud de memorizar temas, sin preocuparse por dejarlo entendido.
Abrir espacios en los que los estudiantes no vinculados a grupos de investigación que tienen sus proyectos de gran interés puedan ser escuchados y apoyados
el centro de estudios no debería ser un requisito a la hora de recoger el horario del semestre
Que se promuevan más prácticas empresariales

COMENTARIOS A LAS ESCUELAS	
TRATO DE SECRETARIAS	Debería retomarse el servicio de secretaria como antes, sin tanto horario y trabas para estudiantes.
	Mejor trato y amabilidad de las secretarias.
	De un tiempo para acá, se ha visto que la mayor parte del tiempo aparece un letrero en la secretaría que está restringido el paso para estudiantes y por ende la atención a estos.
	Cambiar a la secretaria.
	Mejor atención por parte de la secretaria de la escuela
	cambiar la secretaria, y que tengan más disposición de servicio a los estudiantes, dejar de pensar que los estudiantes todos somos mañosos y no queremos estudiar o graduarnos rápido
	Más amabilidad a la hora de atender el estudiantado, no somos perros, no nos traten como ello. Sólo queremos que nos ayuden en lo que les compete.
	Sugiero un cambio en la secretaria de mi escuela pues para mi concepto hace mal su labor.
	La secretaria presta la peor atención posible, la mayoría de las veces no conoce ni los tramites ni procedimientos
	La secretaria presta la peor atención posible, la mayoría de las veces no conoce ni los tramites ni procedimientos
	Las secretarias nunca dan información de absolutamente nada, ni siquiera saben cuándo son revisiones de matrícula.




ESCUELA ING. QUÍMICA	Yo sugiero respetuosamente que la vicerrectora en conjunto con el concejo superior y académico mejoran notablemente y rápidamente la infraestructura de la universidad, algunos edificios están en muy mal estado, y el pensum de carreras como la Ing. química necesitan ajustes, necesitamos más prácticas en laboratorios por ejemplo de química.
	En el programa académico de ingeniería química hacen faltan más materias de laboratorios..
	Por favor que el plan de estudios de Ingeniería Química cambie lo más rápido posible, de acuerdo a lo acordado en la reforma
	Algunos empleados administrativos de la escuela de Ingeniería Química deben ser más respetuosos y pacientes a la hora de decir que no pueden atender a una hora determinada.
	Ya es hora de rotar esas secretarias de la escuela de ingeniería química
	El director de mi escuela es una persona accequible, amable, confiable y profesional, pero las auxiliares administrativas que tiene parece que las hubieran escogido las más malitas para la escuela de ing. química. Sería bueno que las rotaran para otra escuela y darle un nuevo aire a esta.
ESCUELA E3T	La E3T es una escuela con muy buena calidad técnica, pero unas deficiencias muy grandes a nivel humano. Los estudiantes no sienten ningún tipo de motivación de carácter no-obligatorio para con las asignaturas y esto se debe a que los profesores tampoco demuestran un interés no-obligatorio. Es decir, no hay mecanismos que les permitan a los estudiantes de pregrado acercarse a la carrera desde una perspectiva de aprendizaje libre, no hay simposios, ni congresos, no hay visitas técnicas que permitan ver la utilidad y el alcance que puede tener la carrera que se estudia. Puede mejorar mucho.
	Que le dan maltrato al estudiantado y que se hace como ellos quieren sin importar el estudiantado. Eléctrica es la escuela más desordenada en todos los aspectos posibles y sus profesores son arrogantes y patanes nunca buscan el beneficio del estudiantado. Y uno tiene q moldearse a lo que ellos piden.
	Existen personas como el profesor Herman Vargas q da sus servicios de manera displicente, poco acomodada y manera grosera.
	Deberían cambiar al director académico, el señor German Vargas no tiene ni idea de trato humano y cortes
	que pongan atención a las materias de máquinas eléctricas I y tratamiento de señales I, ya que no es normal que quedaran 54 PFU debido a esas dos materias y no es justo que en el parcial de máquinas no exista una corrección del parcial para saber cuándo fallamos en que lo hacemos eso es aprender no que nos dejen sumidos en la ignorancia
	Mi sugerencia es que en una universidad tan importante y en una de las principales escuelas como es la E3T se debería dar un trato respetuoso y amable a los estudiantes por parte de sus administrativos empezando por las secretarias de la escuela, porque desde que se fue Yolandita que es una persona cordial y amable, la nueva secretaria como persona deja mucho que desear, no da la información que requiere el estudiante y si lo hace es de mala gana. Por favor contraten personas que sepan llevar una buena relación con el estudiantado y más en esos cargos.
	Que Cambien la belleza de coordinador de la E3T
	Inversión para la actualización y mejoramiento de los laboratorios algunos como el laboratorio de comunicaciones o los de electrónica o redes apenas funcionan como simples salas de computo con programas desactualizados; se necesitan equipos con los que se puedan realizar "prácticas" y no simplemente simulaciones. Más profesores de planta que tengan más tiempo disponible para la atención a los estudiantes. Menos estudiantes por aula de clase (máx. 20) para que sea más efectivo el proceso de aprendizaje lo que implica la apertura de más cursos y posiblemente la contratación de más profesor

	Que se mejore la calidad de persona de muchos de los administrativos de la escuela de Eléctrica y su disposición al estudiantado.
	La secretaria de la escuela E3T no facilita los procesos que ahí debemos hacer, no cumple sus servicios de manera cordial ni amigable y generalmente hace esperar a la gente en las solicitudes
	sugiero un cambio de actitud para la secretara de la escuela de ingeniería eléctrica pues debido a esta secretaria la escuela recibirá una mala calificación pues su labor opaca la labor de las demás personas que trabajan en pro de los estudiantes.
	La secretaria de la escuela E3T no facilita los procesos que ahí debemos hacer, no cumple sus servicios de manera cordial ni amigable y generalmente hace esperar a la gente en las solicitudes
	otorgarle a los estudiantes un trato mejor, cortes y con ética profesional, recurriendo a un dialogo técnico y suficiente que brinde toda la información necesaria requerida de una manera amable y seria, mayor compromiso por parte de los directores (académico y responsable de la escuela de ingeniería eléctrica) dar alternativas y soluciones para los problemas que surgen a partir de la entrega de horarios ya que en estas fechas la respuesta más común es " no se puede" solo por el afán de salir del paso.
	Que se mejore la calidad de persona de muchos de los administrativos de la escuela de Eléctrica y su disposición al estudiantado.
	Realmente en la Escuela de Ingeniería eléctrica y electrónica muchos estudiantes tendemos a desmotivarnos, porque somos conscientes de que son carreras difíciles pero no nos brindan mucha motivación. Creo que en la parte académica somos muy sobresalientes, pero sería muy buen que se hicieran más salidas técnicas orientadas por los profesores. También sería bueno realizar actividades que ns permita enterarnos de lo que está pasando en otras universidades o los proyectos que se están realizando en el país, mediante congresos, simposios, entre otras cosas, eso haría sobresalir también a la UIS.
ESCUELA ING. DE SISTEMAS	Cuando estuve viendo materias que requerían trabajar con equipos de cómputo eran muy viejos en cuanto a disco duro, procesador, etc. siendo la escuela de ingeniería de sistemas se esperaría equipos mejores. Además la escuela no cuenta con aulas o rampas para que las personas minusválidas puedan acceder a los pisos donde se encuentran las aulas de la escuela de Sistemas.
ESCUELA ING. DE SISTEMAS	Realmente hay muchas cosas que mejorar, la escuela de ingeniera de sistema debería ser una de las escuelas con mejor tecnología, existe el CENTIC, pero los equipos son lentos, y no funcionan siempre de la mejor forma, además de esto lo que se enseña en las diferentes materias no es algo que le sirva a los estudiantes para salir a desempeñare en el campo laboral, hay mucho que mejorar. Cuando uno entra hacer una maestría o especialización es cuando se nota la baja calidad educativa de nuestro profesorado.
ESCUELA ING. DE SISTEMAS	La escuela de ingeniería de sistemas necesita mejores instalaciones (acceso a computadores, wifi, salones aislados del ruido, tomas eléctricas)
ESCUELA ING. DE SISTEMAS	La secretaria de la escuela de ing. de sistemas , trata mal a los estudiantes y siempre llega tarde .
ESCUELA ING. DE SISTEMAS	la escuela de Ing. de sistemas necesita que los docentes de las materias de carrera en el ciclo básico tengan profesores altamente calificados en especial que un profesor planta se haga cargo de la materia programación orientada a objetos porque esta siempre es dictada por profesores cátedra y siempre los cambian.

	<p>Actualmente Ingeniería de Sistemas tiene un enfoque erróneo: un egresado no usa ni aplica conceptos de asignaturas tales como física o cálculo avanzados a menos que estemos desarrollando Software enfocado en tales campos. Materias como éstas deberían ser menos y ser sustituidas por otras que profundicen más en los conceptos de Ingeniería Económica y Gerencia de Proyectos (especialmente informáticos). El ECAES para Sistemas es sólo un ejemplo de las carencias actuales pues demanda altos conocimientos de estos temas, de los cuales sólo hay una materia al final y una electiva, respectivamente</p>
	<p>Creo que el énfasis que la escuela dispone para las materias de ciclo básico desconcentra al estudiante de las materias que en verdad nos darán de comer el día de mañana. Es decir si los estudiantes de Ing. Industrial estudian de esa forma (relación entre materias de ciclo básico y de carrera), es porque la escuela es consciente de la importancia de cada asignatura al póster. Pienso que la deserción de estudiantes en nuestra escuela se debe a que el pensum no es suficientemente acorde respecto con las asignaturas de carrera necesarias para formar un buen Ingeniero de Sistemas.</p>
<p>ESCUELA DE ING. CIVIL</p>	<p>Para la Escuela de Ingeniería Civil, solicitaría más apoyo a los estudiantes que trabajamos y aparte de eso somos madres, en lo referente a horarios de las materias, puesto que en muchas oportunidades son precisamente los horarios los que nos impiden matricular asignaturas y en otras ocasiones el mismo sistema de matrículas de la universidad no deja adelantar materias para así ir avanzando más rápido; puesto que la misma situación familiar y económica hace que no podamos salir (graduarnos) en el tiempo adecuado.</p>
	<p>La única sugerencia que tengo, es que la señora secretaria de la escuela de Ingeniería Civil, la señora Sonia, le dé a los estudiantes un trato más ameno y cordial, ya que cada vez que se le solicita algo, ella responde con dos piedras en las manos y aunque muchas veces realiza la actividad que se le solicita, lo hace de muy mala gana y casi que "Obligada".</p>
	<p>La escuela de Civil ha bajado demasiado la calidad académica debido a la cantidad de profesores de cátedra mediocres. La escuela debe vincular a sus estudiantes de pregrado en grupos de investigación, y dar una visión más gerencial a la carrera.</p>
	<p>Bueno la verdad espero que estas encuestas sean vistas con ojo de lupa y se tengan en cuenta todos los comentarios que se hacen por parte del estudiantado que muchas veces es malinterpretado. La escuela de Ing. civil está en proceso de acreditación y creo que como en todos estos procesos se tratan de disfrazar las grandes falencias que existe tanto en la eficiencia del personal administrativo, del grupo de docentes, ya que se están formando una especie de mafia ligada al tráfico de influencias donde solo grupos selectos tienen acceso a beneficios y donde los estudiantes tienen el nivel más bajo</p>
	<p>Mis sugerencias van enfocadas hacia la implementación de los laboratorios, a mi parecer en la asignatura de mecánica de suelos no se deberían ver los laboratorios en caracterización de materiales, ya q en caracterización se ven otros ensayos también y no se alcanzan a ver todos los ensayos de suelos. Hay otras inquietudes q en el momento no recuerdo</p>
<p>ESCUELA DE ING. MECANICA</p>	<p>MI SUGERENCIA COMO ESTUDIANTE DE INGENIERIA MECANICA ES Q CAMBIEN AL PERSONAL DE PROFESORES LA GRAN MAYORÍA YA CUMPLIÓ CON SU CICLO DE ENSEÑANZA Y DEBERÍAN DARLE LA OPORTUNIDAD A OTROS PROFESIONALES Q TENGAN EXPERIENCIA EN EL ÁMBITO INDUSTRIAL</p>
	<p>Que arreglen los laboratorios porque los tienen de adorno, aparte quitaron los laboratorios del pensum precisamente para terminar de abandonarlos, no existe un solo laboratorio en la escuela que valga la pena, todo lo que medio sirve es porque los estudiantes y profesores tratan de hacerlo servir, debería darles pena que la escuela de ingeniería mecánica tenga esa grosería de laboratorios.</p>

	<p>Para el plan de gestión de los siguientes años en la Escuela de Ingeniería Mecánica, es necesario replantear la proporción de los recursos que hay. La infraestructura de la escuela es sin temor a equivocarme la peor que existe actualmente en la universidad. La inversión para los talleres y laboratorios es pésima, ¿De qué nos sirve tener un excelente profesorado y una excelente formación teórica, si a la hora de la práctica nos queda grande por no haber tenido educación práctica?</p>
	<p>nosotros los estudiantes de ingeniería mecánica en las materias electivas nos obligan a ver materias en las que hay cupos no las que queremos para nuestra formación profesional</p>
ESCUELA DE HISTORIA	<p>El personal administrativo de la escuela de historia, con excepción de la secretaria, es escogido "a dedo" no existe una convocatoria clara y transparente donde se escoge a la persona más idónea para asumir algún cargo administrativo.</p>
ESCUELA DE ING. INDUSTRIAL	<p>Una mejor capacitación en atención y servicio al cliente a la nueva secretaria de la escuela y a la asistente de dirección. Moniquita Rueda, era de las mejores personas que tenía la escuela y se debe velar por mantener en todos los aspectos, el trato y la atención que ella prestaba a la escuela, colaboradores, estudiantes, profesores, ex alumnos y en general a toda la Universidad</p>
ESCUELA DE ING. METALURGICA	<p>El proceso de matrícula y de inclusiones se ha vuelto un calvario, y la razón por la cual he tenido que quedarme en la universidad 3 semestres extras. ING ENIERÍA METALÚRGICA</p>
GEOLOGÍA	<p>La escuela de Geología presta no un malo, sino pésimo, horrible, despreciable rendimiento en cuanto a la asignación de materias y grupos en cada inicio de semestre. Se ve la negligencia y falta de compromiso con el estudiantado que en para que se dignen a abrir un cupo toca ser de la "rosca" porque sino no existen chances de poder matricular materias que incluso son del semestre que uno está viendo. En serio, si alguien lee esto, quiero dejar claro que las secretarias de la escuela de Geología son unas incompetentes, que no son capaces de ordenar los grupos ni abrir cupos, ni nada.</p>
	<p>En Ingeniería de Petróleos y Geología cada inicio de semestre representa una tortura de filas, porque no salen matriculadas materias, porque no hay cupos, porque no hay profesor... en fin.</p>
	<p>ESTUDIANTE DE GEOLOGIA: LOS HORARIOS ENTRE CLASE Y CLASE SON MUY DISPERSOS... CON TRES MATERIAS INCLUSO CON DOS... OCUPAN JORNADA DE LA TARDE Y MAÑANA IMPOSIBILITANDO LA POSIBILIDAD DE UN EMPLEO A ESTUDIANTES QUE NECESITAN TRABAJAR... MATERIAS DE UN MISMO NIVEL QUE SE CRUZAN LOS HORARIOS.. FRENTE AL PROCESO DE INCLUSIONES EN MUY DESORDENADO E INSUFICIENTE</p>
ESCUELA DE ING. DE PETROLEOS	<p>El proceso de inclusión y cancelación en la escuela de Ingeniería de petróleo es DESASTROSO. Las filas son eternas, el método por fichos no ha dado resultados.</p>
	<p>LAS LARGAS FILAS Y LA DEMORA EN INCLUSIONES DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS Y AL FINAL LA SOLUCIÓN ES POCO O NULA. HAY QUE SER MAS PRÁCTICOS A LA HORA DE LEGALIZAR MATRICULAS Y ENTREGA DE POLÍGRAFO DE NOTAS. LA FALTA DE PROFESORES SE VE EN HACINAMIENTO DE ESTUDIANTES Y EN EL COMIENZO TARDÍO DE ALGUNAS CLASES.</p>
	<p>Si esto es leído por alguien realmente es necesario corregir o reformar el problema de raíz en petróleo ya que las cosas semestre a semestre está en detrimento en esta escuela.</p>

	<p>A mi juicio deben tener más cuidado con la asignación de cupos de materias como Política petrolera (ing. de petróleos). Este semestre tuve que incluir esta materia siendo esta la única materia que me faltaba para completar el pensum. Y a estudiantes de semestres más bajos si les asignaron cupo.</p>
	<p>Se debería mejorar el servicio de matrícula de la Escuela de Ing. de Petróleos. Si es posible que la Dirección de Admisiones y Registro Académico haga un llamado de atención a las secretarías de la Escuela de Ingeniería de Petróleos por esa mala gestión en tales procesos. El servicio es muy demorado, es realizado con mala actitud, etc.</p>
	<p>En la escuela de petróleos es lo peor con respecto a entregas de horarios, asignación de grupos entre otros, como es posible hace 3 o 4 filas extremadamente largas para cada una de estas cosas, cuando en otras escuelas sólo con el carnet lo pueden reclamar....</p>

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			SERVICIOS DE INFORMACIÓN
	POBLACIÓN			Estudiantes




Valoración de los niveles de respuesta				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

SERVICIOS DE INFORMACION															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Correo electrónico UIS	24	5.88%	42	10.29%	94	23.04%	155	37.99%	71	17.40%	22	5.39%	408	70.73%	60%
Página web UIS	11	2.70%	32	7.84%	52	12.75%	229	56.13%	81	19.85%	3	0.74%	408	76.64%	60%
CENTIC	12	2.94%	39	9.56%	78	19.12%	200	49.02%	70	17.16%	9	2.21%	408	73.88%	60%
Moodle	12	2.94%	42	10.29%	90	22.06%	166	40.69%	47	11.52%	51	12.50%	408	70.87%	60%
Módulo de estudiantes en la página web institucional (matrículas, consulta de horarios, consulta de notas, etc.).	6	1.47%	27	6.62%	43	10.54%	220	53.92%	108	26.47%	4	0.98%	408	79.65%	60%
Módulo para pagos electrónicos.	0	0.00%	9	2.21%	75	18.38%	178	43.63%	76	18.63%	70	17.16%	408	78.99%	60%
TOTAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN											75.13%		60%		

		Indicador de Calidad UIS - SI - ESTUDIANTES			
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre		Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		0%	75.13%
Fiabilidad				0%	
Responsabilidad (Profesionalismo)				0%	
Responsabilidad (Cortesía)				0%	
Propios del proceso	75.13%			100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación			
Confianza o Empatía (Comunicación)					
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio			
Indicador diseñado para el proceso	100%				

COMENTARIOS A LA DIVISION DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
CORREO INSTITUCIONAL	Deberían darle mayor importancia al correo electrónico institucional, haciendo que sea de obligatorio uso en las clases y los estudiantes estén al tanto de los eventos y anuncios de la universidad. De lo contrario, carece de sentido tenerlo.
	El correo electrónico de muchos estudiantes no puede activarse.
	El correo Uis yo jamás lo he podido abrir porque la contraseña que me asignaron no funciona y no sé cómo pedirla. Moodle es un espacio muy bueno, pero requiere que los profesores le den más uso, y faciliten más información importante para nuestro aprendizaje.
	Existen casos para estudiantes de sedes, en los que el correo institucional no se es tenido en cuenta, y no reciben la información que la universidad provee por este medio. La página de la UIS así como sus redes sociales no ofrecen información en tiempo real, por el contrario, da la impresión de tener directivas de solo publicar información (en muchos casos) no relevante al estudiante.
	Usar Outlook como la plataforma de correo para estudiantes es lamentable, si usar un sistema propio no era opción se debió usar Google apps, mucho más limpia y eficiente. El extensivo uso de server pages en uis.edu.co es obsoleto y muy ineficiente, dificultando la integración y coherencia del portal. Se debería cambiar la estructura en una que aproveche tecnologías más modernas, AJAX por ejemplo. La atención en el CENTIC podría mejorarse. Una implementación de Moodle (y meiweb en EISI) más generalizada sería muy útil en casi todas las asignaturas.
PAGINA WEB UIS	La página web de la uis posee varias vulnerabilidades de seguridad en cuanto a notas parciales y XSS
	Actualización oportuna de las noticias, en especial cuando existe caos en la comunidad.
	Actualizar la página más prontamente, donde están las actas del consejo superior o del académico???

DIFUSION DE LA INFORMACION	sería muy bueno que se informara de forma más llamativa a los estudiantes de las actividades que se deben hacer, de los eventos culturales un calendario que sirviera no un documento que hay que abrir cada vez algo presente y algo que en mis 5 años en la universidad no ha cambiado en nada la congestión que produce bloqueos en el módulo de estudiantes cuando realmente se necesita hay más estudiantes en la uis pagando pero hay menos inversión en todas las áreas mal muy mal
	La información a difundir no debe ser solo la información que aprueba la dirección de la universidad, se debe informar sin ninguna manipulación.
	lograr que las personas conozcas acerca de los otros medios de información y qué se puede encontrar en estos
	Me parece necesario información del porqué de las tomas de decisiones importantes en la universidad como el caso de la rectoría.
MOODLE	Es necesario que las plataformas Moodle se unifiquen, la escuela de ingeniería de sistemas tiene al grupo Calumet que es el encargado de varias páginas web de las escuelas de la UIS, este grupo es un buen candidato para estandarizar e integrar estas plataformas.
	que no pongan tantos problemas para cambiar la clave del Moodle
MATRICULAS	Sería bueno tomar medidas a la hora de realizar la matrícula vía web debido a la inestabilidad de la misma.
	Tener más capacidad en la página Web, pues cuando son las matrículas el sistema se cae por que se satura de usuarios
CENTIC	El CENTIC debe ser realmente un espacio de tecnología. Actualizar medios didácticos, equipos extremadamente desactualizados, poca accesibilidad para salones especiales para eventos relacionados con estudiantes, irrespeto para con los estudiantes
	Mejorar la disponibilidad del CENTIC, más programas de los usados en las carreras, y mayor accesibilidad al uso general de los equipos.
	un estudiante debería tener más horas en el centic que las dadas debido a que algunos estudiantes tienen problemas con su computadora o de no tener un computador se apoya grandemente en el centic
FELICITACIONES	Felicitaciones!!!
	Muy bien en este aspecto.
	Muy eficiente.
	buen servicio
	en general es muy bueno
	Es muy bueno lo que estás implementando la Universidad con los nuevos centros de tecnología en información. Es muy satisfactorio que siempre vayan a la vanguardia.

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		
	POBLACIÓN	Estudiantes		

Valoración de los niveles de respuesta				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

RECURSOS FÍSICOS															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Limpeza y aseo en las aulas y pasillos de los edificios donde recibe clases.	12	2.94%	57	13.97%	65	15.93%	198	48.53%	75	18.38%	1	0.25%	408	73.12%	60%
Limpeza y aseo dentro de las instalaciones de la Universidad.	7	1.72%	38	9.31%	80	19.61%	217	53.19%	64	15.69%	2	0.49%	408	74.43%	60%
Seguridad y vigilancia dentro de las instalaciones de la Universidad.	37	9.07%	45	11.03%	96	23.53%	169	41.42%	56	13.73%	5	1.23%	408	68.04%	60%
Funcionamiento e higiene de las instalaciones sanitarias.	98	24.02%	133	32.60%	66	16.18%	84	20.59%	26	6.37%	1	0.25%	408	50.52%	60%
Conservación de zonas verdes.	45	11.03%	51	12.50%	53	12.99%	164	40.20%	93	22.79%	2	0.49%	408	70.30%	60%
TOTAL RECURSOS FÍSICOS											67.28%		408	60%	




		Indicador de Calidad UIS - RF - ESTUDIANTES			
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre		Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		0%	67.28%
Fiabilidad				0%	
Responsabilidad (Profesionalismo)				0%	
Responsabilidad (Cortesía)				0%	
Propios del proceso	67.28%			100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación			
Confianza o Empatía (Comunicación)					
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio			
Indicador diseñado para el proceso	100%				

COMENTARIOS A LA DIVISION DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
SEGURIDAD Y VIGILANCIA	El acoso de celadores y policías a las estudiantes no debe ser un problema al que la división de planta física deba prestar atención?
	Talar árboles para instalar cámaras es realmente triste, no deben haber cámaras que vigile al estudiantado.
	Demasiada vigilancia en la universidad es demasiado incomodo no poder entrar a biblioteca si no se tiene el carnet presente es un absurdo.
	La vigilancia exagera en términos de seguridad, considerando a todos y cada uno de los estudiantes como posible terrorista. Esta posición genera inconformismo al interior de la comunidad universitaria.
	10:11:59 Implementar un nuevo plan de vigilancia a las entradas, pues gente cualquiera entra con carné de otros y ni cuenta se dan los vigilantes y muchas veces es gente que entra a robar, a distraer y no con un fin académico.
	Tanto dentro como fuera de la UIS Bucaramanga se respira inseguridad. En la entrada de la cra 25 he visto a muchos de mis compañeros ser atracados y hasta lastimados; es más, soy una víctima de la delincuencia común en los alrededores de la UIS
	que nos den libertad, que dejen de perseguir estudiantes, y que se crean los dueños de la universidad que toca pedirles permiso para todo
	En cuanto a la seguridad y vigilancia, los encargados de esta en más de un caso (no se puede decir que sea un caso fortuito o aislado) abusan de su poder, maltratan estudiantes, y en momentos dejan en entredicho el cuidado para con el principal bien de la universidad: Los Estudiantes.
	No veo problema en que existan cámaras y celaduría... pero no entiendo porque existen robos dentro de la universidad. Que la universidad tenga un ambiente sin que estemos presionados por lo que hagamos o dejemos de hacer

	retirar de manera respetuosa la vigilancia que se mantiene en la entrada de la biblioteca principal de la universidad y considerar ampliar la zona de parqueo para las motos
	en cuanto a la vigilancia más que satisfecha... sobran celadores y faltan profesores más capacitados
ASEO	Mejorar el aseo dentro de las escuelas
	Al camilo torres le hace falta un poco de aseo.
	El edificio Lh siempre huele mal siempre está sucio.
	Lo que sucede con la limpieza, es que por ejemplo en la Escuela de Ingeniería Civil, el edificio en general normalmente se encuentra aseado (excepto algunos días que se le ve muy sucio), pero la limpieza no es la misma para los salones, por lo general la mayoría de los salones permanecen sucios y con suciedades no de un día sino de varios y eso es muy desagradable.
	Estar un poco más pendiente de las aulas alejadas como el laboratorio de hidráulica 2 (LH2) porque siempre que tenemos clase está sucio y nunca desocupan la caneca de la basura lo cual llama bichos y malos olores. Gracias
	mantener los laboratorios en un estado agradable y de muy buen aseo
	mejorar el mantenimiento de los sanitarios de algunos edificios, y el aseo en los pasillos
BAÑOS	Me parece muy importante que los baños de la facultad de salud tengan papel higiénico, jabón y un colgadero para los bolsos. Es muy esencial.
	Sería muy bueno y útil poner dentro de cada cubículo en los baños de TODOS los edificios de la universidad, unos ganchos o especie de estos para que uno, por lo menos como mujer, tenga donde colgar el bolso y no tener que ponerlo en el piso o dejarlo afuera y arriesgarse a ser víctima de algún robo.
	Los baños merecen mejor trato.
	MEJORAR INSTALACIONES SANITARIAS DE ESTUDIANTES
	si bien es cierto que es una U publica, también es cierto que se deben hacer campañas educativas para poder contar con papel higiénico y jabón en los baños; eso es lo mínimo, o al menos pongan máquinas dispensadoras como en los centros comerciales
	Tener presente la mejora de las condiciones de los baños de las instalaciones del edificio de alta tensión, ya que se encuentran constantemente en mal estado.
	Mejor dotación en los baños
	Los baños necesitan dispensadores de papel higiénico, jabón, toallas higiénicas, cosas indispensables, teniendo en cuenta que la mayoría pasamos casi el día entero dentro del campus.
	La higiene no es tan mala, me refiero es al funcionamiento, varios baños necesitan remodelación.
	Mejorar la higiene de los baños en los edificios más transitados

	<p>el higiene en las instalaciones sanitarias no es culpa de los empleados, es mas de cultura de los estudiantes, sería bueno hacer una campaña para combatir este problema, pues es mas de cultura que de cualquier otra cosa, en cuanto a la conservación de zonas verdes así como la vida de un ser humano cuánto vale la vida de un árbol? será que vale más una cámara? es triste ver la masacre ambiental en la universidad</p>
	Mantener mejor aseados los baños. Con papel higiénico y jabón.
	Se debe mejorar la limpieza de los baños o fomentar una campaña para que los estudiantes tengan conciencia del uso correcto de las instalaciones sanitarias
	mas aseo en los baños y papel higiénico
	La verdad es vergonzoso entrar a las instalaciones sanitarias de edificios como el camilo torres tan descuidadas por planta física y por los estudiantes, de igual forma pienso que el comportamiento muchas veces es así debido al mal estado y a la mala higiene es muy lamentable también el edificio de laboratorios de pesados está muy descuidado muy viejo lo salones están olvidados por allá no ha pasado nada de inversión los baños esa viejísimos las cerchas metálicas de la cubierta están oxidadas y la terraza ni se diga
	el baño de hombres del primer piso del camilo es uno de los peores baños que he visto en mi vida prefiero subir gradas para ir a los otros que entrar a ese baño se debería incentivar que la gente suelte el agua por lo menos
	cuando hagan aseo en los baños coloquen papel higiénico sino entonces quiten las tasas y dejen solo orinales, o es que las tasas están es de adorno? o para orinar sentado o que
PARQUEADERO	<p>Los estudiantes estamos cansados del parqueadero de motos en la 30, pues recibimos clase cerca a la 25 y diariamente son 5 cuadras que se deben recorrer, no hay equidad.</p>
	que haya más parqueadero para las motos ya que hay mucha demanda en la universidad
	colocar más atención en los parqueaderos se han presentado robos y daños a los automóviles
ZONAS VERDES	<p>Deberían dejar de talar tanto los árboles, sé que es para que sus copas estén más altas, pero cuando talen no acaben con todas casi todas las ramas porque ahí viven aves y estas quedan sin refugio además se reduce la sombra que estos árboles nos brindan.</p>
	dejen de talar todos los árboles, ya la escuela de mecánica la dejaron sin arboles
	Deberían de para con la tala de árboles para visibilidad de las cámaras. necesitamos más arboles
	La escuela de ingeniería mecánica se quedó sin arboles los mocharon literalmente
	Cada vez hay menos árboles y menos sombra.
	Lo que respecta a la conservación de las zonas verdes planta física más que ser un ente para el mejoramiento se ha convertido en un mecanismo destructor de las zonas verdes, los métodos de poda para los arboles no solo tienden a deteriorar los mismos sino que desembellecen las zonas aledañas.

	<p>Uno de los errores más grandes de la raza humana, es atentar contra la naturaleza, no hay ninguna justificación para la tala absurda que se hace en el campus. Mucho menos adecuado pretender convertir esta universidad en un fortín paramilitar o subversivo, contratando seguridad privada de cuestionable procedencia e irrespetar a los estudiantes con intimidaciones violentas, que solo dejan ver la estrechez mental que inunda a los gestores de esta patraña de "seguridad".</p>
	<p>No me realizar las podas a los árboles, plantas y prado con tanta frecuencia.</p>
	<p>más árboles</p>
	<p>No poden tanto los árboles, pues ya no está quedando espacios donde pararse a realizar cualquier labor, ni a estudiar se puede, pues existen mesas, pero en todas pega demasiado el sol, y son cada vez menos esos lugares con sombra....</p>
	<p>Las zonas verdes bajan, bajan, bajan...</p>
	<p>Se empeñan en quitar árboles, bien sé que puede existir una razón válida pero nunca la han divulgado y los estudiantes a veces demandamos en demasía este tipo de argumentos. Replantar árboles y reforestar el campus de la UIS</p>
	<p>Me parece que las zonas verdes las están acabando injustificadamente, una cosa es podar para que se vea más bello y otra es talar los árboles que nos dan sombra al aire libre.</p>
	<p>Más protección y embellecimiento para las zonas verdes.</p>
	<p>No desforestar las zonas verdes de la U</p>

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013	
	PROCESO		GESTION CULTURAL		
	POBLACIÓN		Estudiantes		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
20%	40%	60%	80%	100%



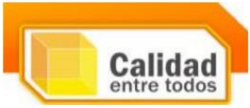
GESTION CULTURAL													
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	Muestra	Valor	Meta
Horarios de programación de las actividades culturales de la Universidad.	21	5.24%	59	14.71%	124	30.92%	183	45.64%	14	3.49%	401	65.49%	60%
Diversidad en las actividades culturales programadas en la Universidad.	19	4.74%	52	12.97%	106	26.43%	187	46.63%	37	9.23%	401	68.53%	60%
Difusión de la información sobre las actividades culturales programadas.	37	9.23%	104	25.94%	101	25.19%	144	35.91%	15	3.74%	401	59.80%	60%
Distribución de la boletería de las actividades culturales programadas.	41	10.22%	91	22.69%	121	30.17%	124	30.92%	24	5.99%	401	59.95%	60%
TOTAL GESTION CULTURAL											63.44%	60%	

		Indicador de Calidad UIS - GC - ESTUDIANTES		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios	0%	63.44%
Fiabilidad			0%	
Responsabilidad (Profesionalismo)			0%	
Responsabilidad (Cortesía)			0%	
Propios del proceso	63.44%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación		
Confianza o Empatía (Comunicación)				
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio		
Indicador diseñado para el proceso	100%			

COMENTARIOS A LA DIRECCIÓN CULTURAL	
DIVERSIDAD EN EVENTOS	se necesita mayor de diversidad cultural en los eventos de este tipo
	La Cumbia del atlántico y la Tuna no son las únicas manifestaciones culturales, deben estimularse espacios pluriculturales. Si como administradores no tienen idea del tema o no les interesa, asesórense con gente que sí lo sea.
	no se tienen en cuenta las diferentes expresiones culturales de los estudiantes, lo indígena no aparece casi nunca en los actos culturales,
FELICITACIONES	Muy bueno lo que hacen.
	Felicitaciones!
	Son eventos necesarios, procuren mantenerlos y mejorarlos, Uds. sabrán cómo hacerlo.
	Muy buena dependencia de la UIS cada día hay una actividad cultural
	Excelente,
PROGRAMACION DE EVENTOS	Si van a organizar actos culturales dejen espacio para los estudiantes no lo hagan en semanas de parciales, me parece absurdo dichos eventos así.
	Se deben enfocar con mayor densidad (número de eventos por mes) los eventos culturales cuando el estudiantado no esté en medio de parciales, para poder gozar de ellos sin problemas.
	La idea es integrar toda la población universitaria, generalmente estas actividades aunque cuentan con permiso académico, se realizan en la parte del semestre donde se tiene la mayor carga académica.

	Algunos de los mejores eventos siempre los programan cuando hay cierre de corte y es muy difícil asistir.
	La reciente semana cultural instaurada en la universidad ha sido mal tomada, ya que por ejemplo para este semestre (2012_2) fue organizada en semana de parciales, situación que ocasiono el no poder asistir a los esparcimientos organizados, porque es una semana de actividades académicas comunes y corrientes.
	MAS ACTIVIDADES CULTURALES
	q se realicen con más frecuencia
	Por qué hacen todas estas actividades en tiempo de parciales..
DIFUSION DE LA INFORMACIÓN	Falta de información
	Creo que el problema dela falta de información n
	A veces hay programas culturales muy buenos pero no hay información dentro de las escuelas, solo por fuera donde pasa la gente y a veces no se le presta atención en cambio en el muro de la escuela uno está revisando que novedades hay siempre.
	Considero que no hay suficiente información y por ello muy poco personas se enteran y cuando al fin se enteran ya ha pasado. hay actividades que requieren boletas y otras que no; sería de muchas ayuda que cuando se de la información (generalmente carteles) se diga claramente si necesita boletería y cuándo y dónde conseguirlas
	La información de eventos culturales es en mucho casos ignorada, es necesario revisar constantemente medios que resultan incomodo revisar para enterarse de eventos que podrían ser de gran riqueza cultural. Esto es, hoy en día sería genial poder conocer en tiempo real (mediante redes sociales, y la información de cuál es la red social oficial) los eventos que se realizarán en la semana, y la forma de adquirir la boletería, así podría la persona programarse con tiempo, y no encontrarse inadvertido.
	Mejorar el sistema de información, avisar con más tiempo, y cuando haya semana universitaria que no hallan clases, porque la flexibilidad no permite participar completamente de lo que es para nosotros, y si lo hacemos perdemos clase, por q igual muchos profesores siguen haciendo clases y parciales.
	dar más información al estudiantado y más privilegio en la entrega de las boletas a los estudiantes uis
	Mayor información de las diferentes actividades programadas
APOYO A GRUPOS	apoyar a las expresiones estudiantiles, no cerrarles las puertas
	que no se tomen decisiones tan advirtrarias como quitarle la sede a una agrupación solo porque el director cultural no le cae bien el director del grupo...esto me parece algo poco ético
	que se acaben las roscas
	El arte no solo es del que sabe su concepto tal cual como esta en el diccionario, el arte es propio del ser y la cultura se forma con el aporte de toda clase de artista, formal e informal, vestido o desnudo, encorbatado o enruanado, titulado o aficionado. La dirección cultural debe darse por bien servida, cuando todos aquellos que tienen algo que mostrar, se sientan escuchados, valoras y apoyados, sin ser necesario pertenecer a ningún grupo de danza, música etc...

Abrir más espacios para el acceso y la demanda cultural diversa de la comunidad universitaria.
Sería buena más recreación para reducir el grado de estrés que se soporta como estudiante universitario, y que así mismo se publicara, pues se realizan algunas cosas pero que estudiantes antiguos no tienen conocimiento de esto.
Actividades más diurnas y deportivas.
mas actividades al aire libre para los estudiantes como conciertos
mas eventos gratuitos para el desarrollo de la cultura

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			BIBLIOTECA
	POBLACIÓN			Estudiantes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Muy malo	Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

BIBLIOTECA															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Disponibilidad de material bibliográfico, diarios y revistas.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	406	0.00%	60%
Acceso a bases de datos científicas	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	406	0.00%	60%
Enlace con otras bibliotecas para acceder a recursos no disponibles.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	406	0.00%	60%
Tiempos de espera en filas o colas para ingreso a base de datos y para préstamo y/o entrega de material bibliográfico.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	406	0.00%	60%
Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	406	0.00%	60%
Información suministrada en el módulo de Biblioteca en la página web institucional.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	406	0.00%	60%

Boletín de Novedades bibliográficas en la página web institucional.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	406	0.00%	60%
Catálogo bibliográfico en la página web institucional.	0		0		0		0		0		0		406		
Servicio prestado por Biblioteca a la comunidad universitaria.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	406	0.00%	60%

Estudiantes que NO han solicitado los servicios de su Escuela en los últimos 2 semestres académicos	146	35.96%
---	-----	--------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Biblioteca a la comunidad universitaria.	2	0.49%	14	3.45%	53	13.05%	66	16.26%	8	1.97%	143	68.95%	60%

Total indicadores Propios del proceso		60%
--	--	-----

Estudiantes que han solicitado los servicios de Biblioteca en los últimos 2 semestres académicos	260	64.04%
--	-----	--------

ELEMENTOS SERVPEF													
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	Muestra	Valor	Meta
Biblioteca brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	6	1.48%	24	5.91%	40	9.85%	159	39.16%	29	7.14%	258	74.03%	60%
Biblioteca mantiene informados a los estudiantes sobre las novedades, disponibilidad y ubicación del material bibliográfico.	31	7.64%	86	21.18%	64	15.76%	65	16.01%	12	2.96%	258	55.43%	60%
Biblioteca posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	4	0.99%	23	5.67%	77	18.97%	136	33.50%	18	4.43%	258	70.93%	60%
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación de las áreas administrativas de Biblioteca es adecuada.	13	3.20%	51	12.56%	60	14.78%	119	29.31%	15	3.69%	258	65.58%	60%
El personal de las áreas administrativas de Biblioteca posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	3	0.74%	21	5.17%	42	10.34%	163	40.15%	29	7.14%	258	75.04%	60%
El personal de las áreas administrativas de Biblioteca posee disposición para proveer a los estudiantes de un servicio rápido.	8	1.97%	34	8.37%	59	14.53%	133	32.76%	24	5.91%	258	70.16%	60%
El personal de las áreas administrativas de Biblioteca es accesible y fácil de contactar.	5	1.23%	25	6.16%	54	13.30%	148	36.45%	26	6.40%	258	72.79%	60%
Biblioteca suministra información clara o entendible.	8	1.97%	20	4.93%	69	17.00%	139	34.24%	22	5.42%	258	71.40%	60%
Biblioteca suministra información veraz o verídica.	8	1.97%	13	3.20%	59	14.53%	154	37.93%	24	5.91%	258	73.41%	60%

Biblioteca suministra información completa o suficiente.	7	1.72%	30	7.39%	70	17.24%	129	31.77%	22	5.42%	258	70.00%	60%
Biblioteca suministra información de forma oportuna o a tiempo.	8	1.97%	34	8.37%	77	18.97%	119	29.31%	20	4.93%	258	68.45%	60%




		Indicador de Calidad UIS - BI - ESTUDIANTES			
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre		Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	65.58%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios		25%	71.40%
Fiabilidad	70.93%			25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	75.04%			25%	
Responsabilidad (Cortesía)	74.03%			25%	
Propios del proceso	0.00%			0%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.79%	Asertividad en la comunicación		25%	70.19%
Confianza o Empatía (Comunicación)	69%			75%	
Capacidad de respuesta	70.16%	Oportunidad en el servicio		50%	85.08%
Indicador diseñado para el proceso	100%			50%	

COMENTARIOS A LA BIBLIOTECA	
ADQUISIÓN DE LIBROS	consultar al estudiantado sobre material que se necesite para el desarrollo de sus estudios y agilizar el servicio con mayor respeto
	Tener en cuenta la proporción de estudiantes que ven una materia en comparación con los libros disponibles, pues la mayoría de veces no hay material suficiente.
	quizás un poco más de libros de básicas
	tener más material de consulta (en idioma español)
	se posee un materia bibliográfico muy des actualizado y además no se posee el inventario suficiente para la población estudiantil tan grande
	Comprar libros actualizados no importa que sean en Ingles.

	<p>A pesar de que la biblioteca cuenta con muy buen sistema bibliográfico físico, siempre hacen falta más libros disponibles actualizados en los pisos segundo al cuarto; lo anterior es porque los actualizados son pocos y solo están en reserva, teniendo un acceso muy limitado por parte de los estudiantes para préstamo; y los libros que se encuentran en los demás pisos ya son viejitos y no hay tanta existencia de libros tan especializados en las diferentes áreas de las carreras, debido a que lo que más se puede encontrar actualizado en la biblioteca son libros para las materias de ciclo básico.</p>
	<p>Respeto hacia el estudiante. Ampliación de bibliografía: vieja e insuficiente para la demanda y la necesidad de investigación, recreación y cultura</p>
	<p>La biblioteca debería tener un acceso virtual a papera, libros electrónicos, revistas por fuera del campus.</p>
	<p>necesitamos libros disponibles ya que los más utilizados siempre se encuentran prestados</p>
	<p>Más libros y material de estudio.</p>
	<p>Sería bueno que en lugar de tener libros físicos para ingeniería de sistemas, ofrecieran libros online.</p>
	<p>Creo que es necesario un mayor número de libros, ya que cuando uno necesita un libro de las materias propias de mi carrera como maquinas eléctricas o están prestados o están prestados y reservados, así que no hay oportunidad de obtener el material necesario.</p>
	<p>aumentar la bibliografía aplicada de las materias electivas, mejorar los equipos de la sala de computo</p>
	<p>Adquirir más libros para el servicio de los estudiantes y sustituir los que ya están deteriorados.</p>
<p>INGRESO A LA BIBLIOTECA</p>	<p>Eliminar la "requisada" al salir de la biblioteca. Por qué no lo hacen bien y sí inoportunan a los estudiantes</p>
	<p>retirar de manera respetuosa la vigilancia que se mantiene en la entrada de la biblioteca principal de la universidad</p>
	<p>la biblioteca presta un muy servicio, lo único en que desacuerdo es por la entrada se solicita carnet lo que impide el paso rápido o a veces es negado, algo que no es lógico pues si estamos dentro del campus fue porque fuimos autorizados al entrar al mismo.</p>
	<p>Es innecesaria la exigencia de carnet a la entrada. Se espera mayor disponibilidad de libros para poder prestar, y mantenerlos en orden constantemente.</p>
	<p>Perdí el gusto por la biblioteca desde que empezaron a militarizarla. Si piden carnet a la entrada para que se vuelve a pedir carnet a la entrada de la biblioteca?</p>
	<p>NO celadores en la entrada. Como es posible que estudiantes que entran muy constantemente sean retirados el día que olvidan el carnet.</p>
	<p>la mujer encargada de seguridad en la entrada de la biblioteca no merece ese puesto y no tiene ningún sentido pedir el carnet para entrar si ya se entra en la UIS es porque presento el carnet en la entrada es absurdo que cada vez que uno entre y salga pidan eso, es una pérdida de tiempo y produce estancamientos</p>
	<p>Si piden carnet en la entrada, porque deben pedir carnet en la entrada de la biblioteca???, no confían en sus propios mecanismos de control???</p>

INFRAESTRUCTURA	La estructura física de biblioteca es muy pequeña para la demanda actual de estudiantes.
	Mejorar ubicación de tomas
	Definitivamente necesita ampliar su tamaño, tanto en inventario como en planta física es decir en salas de estudio grupal e individual, esta universidad es una universidad de más de 20mil estudiantes.
	Debe existir casi que un toma corriente por mesa de trabajo, ya que hoy día es muy difícil pretender escapar de la "tecnología".
	AMPLIAR LAS INSTALACIONES, SE QUEDARON PEQUEÑAS HACE RATO
	La apariencia estaría mucho mejor si terminaran de remodelar toda la biblioteca completa
	antes de haber pensado en arreglar un cielo raso que simplemente era un inversión muy dudosa se debió decidir por una inversión en nuevos libros con buenas investigaciones, aumentar la cantidad de libros de préstamo eso si hubiera sido una muy buena inversión
	mejorar la calidad de las instalaciones más silla en el primer piso
	El funcionamiento del Aire Acondicionado... un dinero mal invertido... en época el volumen de estudiantes dentro de la instalación es grande y no es un lugar agradable para el estudio. La distribución de tomacorrientes en las áreas de estudio, es necesaria puesto que uno de los materiales de trabajo es el laptop
	Deberían terminar con la remodelación de la biblioteca, pues lleva muchos años así y genera un mal aspecto e imagen.
DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Que haya más publicación de las fechas en que hay que entregar los libros , antes de salir a vacaciones, tan siquiera que envíen correos a todos los estudiantes de la universidad. Y así evitar inconvenientes a la hora de matrículas.
	En diciembre no trabajaron durante la fecha propuesta en el calendario académico ósea hasta el 21 de diciembre, y me multaron por un libro que no pude entregar ese día y me toco devolver en enero, se desentendieron porque dijeron que informaron con unos papeles que nunca vi y aún tengo la multa. No informaron adecuadamente si no iban a trabajar ese día y no dieron una buena solución al problema
	Pienso que la Biblioteca debe suministrar la información del recurso disponible de manera oportuna.
SERVICIO WI-FI	mejorar el servicio de internet wifi
	MEJORAR EL INTERNET DE LA BIBLIOTECA
	Los modem que utilizan en casi todos los pisos para prestar el servicio de internet wifi siempre funcionan mal, el internet se cae a cada rato y es prácticamente imposible conectarse en cualquier piso.
	la calidad del Internet es muy mala
	Que instalen un internet medianamente decente digno de una universidad, es el COLMO que en una universidad como la uis haya un servicio de internet tan miserable, digo miserable porque no tengo otra palabra para describirlo es un servicio ineficiente, nunca hay red o el router no acepta sino cierta cantidad de computadores conectados, en fin el peor internet que pueda existir lo tiene la biblioteca de la universidad industrial de Santander, mejor universidad del oriente Colombiano.

Mejor trato hacia el público, recuerden que hay estudiantes de primer semestre que nunca han entrado a una biblioteca y los más antiguos tampoco se las saben todas
Mucha demora al momento del préstamo de libros de reserva para cuando se los quiere llevar a la casa.
Fomentar los espacios de lectura libre.
mejorar la parte de atención a los estudiantes por parte del personal en la reserva general primer piso
No sé cómo es el trabajo, pero en horas no pico, todos están como hablando o chateando y a veces no atienden o solo hay una persona
Creo que los respetados líderes y/o directivos de la UIS deberían pensar en grande, ¿los proyectos que se llevan a cabo al interior de la biblioteca serán del mejor uso por parte de la comunidad estudiantil?, ¿Se hicieron encuestas para conocer la cantidad de personas dispuestas a leer libros electrónicos en una pantalla cuya radiación degenera la vista? Creo que el hecho de quitar espacio vital justamente al lado de las tomas de corriente nos ha despojado a quienes estudiamos en los pisos 2 y 3, de la herramienta más básica de esta era, el computador. Que Dios les de sabiduría para guiar.
Sugiero que extiendan más los horarios para préstamo de los libros pues muchas veces solo se encuentran en la parte de general y al dejarlos sacar hasta las 6 se nos hace muy difícil sacar el mayor uso de estos.
más agilidad en los procesos de préstamos y extensión de los mismos

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	POBLACIÓN			Estudiantes

Valoración de los niveles de respuesta					
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%		80%	100%

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Medios de difusión de información institucional.	32	7.48%	85	19.86%	125	29.21%	147	34.35%	28	6.54%	11	2.57%	428	62.59%	60%
Calidad del contenido de los videos institucionales	24	5.62%	76	17.80%	144	33.72%	122	28.57%	10	2.34%	51	11.94%	427	60.96%	60%
Calidad técnica (Sonido e imagen) de los videos institucionales	25	5.88%	63	14.82%	135	31.76%	143	33.65%	14	3.29%	45	10.59%	425	63.05%	60%
Calidad del contenido del periódico Cátedra Libre	23	5.41%	46	10.82%	134	31.53%	160	37.65%	32	7.53%	30	7.06%	425	66.68%	60%
Presentación del periódico Cátedra Libre	16	3.77%	48	11.32%	116	27.36%	171	40.33%	36	8.49%	37	8.73%	424	68.42%	60%
Calidad del contenido del Boletín Hecho en la UIS	13	3.09%	37	8.79%	131	31.12%	150	35.63%	25	5.94%	65	15.44%	421	67.70%	60%
Presentación del periódico del Boletín Hecho en la UIS	10	2.38%	40	9.52%	128	30.48%	145	34.52%	32	7.62%	65	15.48%	420	68.39%	60%




Calidad del contenido de las emisoras institucionales	21	5.00%	25	5.95%	93	22.14%	118	28.10%	71	16.90%	92	21.90%	420	71.77%	60%
Calidad técnica (sonido) de las emisoras institucionales	22	5.24%	17	4.05%	98	23.33%	127	30.24%	68	16.19%	88	20.95%	420	72.17%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													66.86%		

Indicador de Calidad UIS - CI - ESTUDIANTES				
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios	0%	66.86%
Fiabilidad			0%	
Responsabilidad (Profesionalismo)			0%	
Responsabilidad (Cortesía)			0%	
Propios del proceso	66.86%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación		
Confianza o Empatía (Comunicación)				
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio		
Indicador diseñado para el proceso	100%			

COMENTARIOS A COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
DIFUSION DE LA INFORMACIÓN	No he tenido contacto con vídeos institucionales. Hay muy poca difusión. De hecho no tenía idea de su existencia.
	Muchas veces me entero más de las cosas que pasan en la UIS por Facebook que por medios de difusión institucional
	La información debe fluir de forma más eficiente. Me gustaría saber más o que enfatizaran en la proyección internacional de la universidad.
	Anunciar sus publicaciones en lugares más visibles y llamativos donde toda la comunidad pueda observarlos.
	Tratar de implementar su trabajo de manera que llegue a una mayoría del estudiantado ya que muchos de los ítems anteriormente encuestados son poco o nada conocidos en mi opinión personal.
	la gran mayoría de estudiantes no saben que pasa en la u debe ser mayor la difusión de información de la misma
	Estos medios deben ser más difundidos y de mayor información tanto para conocimiento de que existen como lo que se difunde en el mismo.

	Mas medios de difusión de los periódicos y boletines, no solo en la entrada de la UIS, sino en las diferentes escuelas también.
	Un poco más de promoción para conocer que existen.
PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	Sería muy positivo y atractivo que los estudiantes participen más activamente en los contenidos de los medios, desde proponer temas y desarrollarlos hasta tener un espacio que sea más estudiantil y no tan directivo.
	Más participación de la comunidad universitaria. Tópicos de interés no sólo administrativos. Más información útil.
	estos canales ni son libres ni son uis es muy poca la participación del estudiantado
OBJETIVIDAD DE LA INFORMACION	el periódico cátedra libre es un medio que solo sirve para hacerse propaganda la dirección de la UIS y nunca se informa ni se discuten los problemas de la comunidad UIS
	mayor objetividad en la información
	Actualizar los programas radiales emitidos, programar más horas de música
	Mejorar la calidad visual de los productos.
FELICITACIONES	ME GUSTA EL MEDIO DE COMUNICACION PARA LOS ESTUDIANTES Y TODO EL PERSONAL
	Me gusta leer mucho nuestra Cátedra Libre, además de informar, pienso que fortalece nuestro espíritu UIS. Excelente trabajo
TEMAS DE INTERÉS	Deberían publicar cuestiones importantes que nos aquejan actualmente por ejemplo ¿cómo va la reforma a la ley 30? ¿Qué sucedió con la reforma tributaria? y otros temas de gran interés que pueden mantener a otros estudiantes al tanto de la actualidad de nuestro país respecto a las universidades públicas y a la educación.
	He visto en muchas partes de la UIS los periódicos cátedra libre agrupados en gran cantidad por periodos de tiempo, lo cual me parece que la cantidad de ejemplares es mayor a la demanda, es un periódico que no tiene mucha acogida en lo estudiantes.
	Mayor difusión con la información de eventos culturales.
	la página web debería estar más actualizada con información relevante para los estudiantes, tales como informaciones que se filtran a las aulas de clase por ciertos cierres de la universidad, o paros laborales y demás que a la comunidad universitaria sean de verdadero interés
	Cronogramas de eventos especiales en los boletines semanales o mensuales
	Falta divulgación de las cátedras libres
	Las convocatorias de becas, intercambios y los eventos culturales deberían ir en la página principal de la universidad. En el home, no debería ir siempre hasta dirección cultural porque por eso a veces pasan desapercibidos, se entera uno cuando sale y ve fila en el Luis A. Calvo.
	Creo que les falta rapidez en difusión y temas más actuales...
	cuando se hacen conferencias al estudiantes sobre programas de la universidad y nuevos proyectos informar mas
	Deberían actualizar algunos videos institucionales porque se nota que son de hace varios años

EMISORA	La emisora no debe mostrar su preferencia de opinión a partir de los temas que trata y de los invitados que entrevista; la emisora debe ser imparcial y tomar en cuenta muchas opiniones
	En la emisora debería tener más promoción hacer sentir q tenemos una emisora de nuestra universidad
	La creación de un registro de los temas musicales presentados en los programas, algo como un bloc de notas con algunos nombres y artistas que interpretan esos temas.
Los periódicos y revistas deben tener una versión digital de fácil acceso e imprimir menos ejemplares, muchos de estos terminan siendo basura antes de ser leídos.	
Prolongar más la información	

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				
	FECHA DE APLICACIÓN		Enero de 2013		
	PROCESO		Gestión AMBIENTAL		
	POBLACIÓN		Estudiantes		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Actividades y planes de acción del Programa de Gestión de Residuos (PGIR).	30	7.67 %	78	19.95 %	86	21.99 %	119	30.43 %	36	9.21 %	42	10.74 %	391	63.04 %	60%
Actividades y planes de acción del Programa de Uso racional del Agua y Energía.	31	7.93 %	95	24.30 %	99	25.32 %	93	23.79 %	26	6.65 %	47	12.02 %	391	59.30 %	60%
Actividades y programas de acción del Programa calidad de aire y control de ruido.	34	8.70 %	85	21.74 %	119	30.43 %	80	20.46 %	19	4.86 %	54	13.81 %	391	57.92 %	60%
Actividades y programas de acción del Programa de Conservación y Manejo de la Flora y Fauna.	53	13.59 %	78	20.00 %	91	23.33 %	82	21.03 %	28	7.18 %	58	14.87 %	390	57.23 %	60%
Compromiso de la Universidad con el medio ambiente.	51	13.04 %	75	19.18 %	91	23.27 %	116	29.67 %	34	8.70 %	24	6.14 %	391	60.38 %	60%

Total Indicador elementos propios del proceso

59.57
%

Indicador de Calidad UIS - GA - ESTUDIANTES				
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios	0%	59.57%
Fiabilidad			0%	
Responsabilidad (Profesionalismo)			0%	
Responsabilidad (Cortesía)			0%	
Propios del proceso	59.57%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación		
Confianza o Empatía (Comunicación)				
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio		
Indicador diseñado para el proceso	100%			



COMENTARIOS A GESTIÓN AMBIENTAL

CONOCIMIENTO DE LOS PROGRAMAS	Una vez más. No tenía idea de la existencia de dichos planes de acción, su fundamento es más que valido, pero no conocía de su existencia.
	No se realiza divulgación no es efectiva con respecto a estas campañas
	no he visto o me he enterado de ninguno de las actividades antes mencionadas
	más difusión de la información, actividades más contundentes
	Hay ciertas actividades que la universidad debería promover entre los estudiantes, no es solo pegar un link en la página y salir del paso...es ir más allá de eso...
	Personalmente nunca he visto estas campañas en acción en la UIS
	NO conozco ese tipo de planes mencionados
	No se evidencia mucho la participación ni las actividades hechas o programadas.
	Se escucha muy poco respecto a los programas de monitoreo del aire y el manejo de fauna y flora
	Aparte de las canecas del reciclaje no he visto nada más.

	Difundir más información acerca de los diferentes programas para que los estudiantes se enteren más de estos y así puedan participar masivamente.
	comunicar más respecto de estos temas que si bien son importantes considero que hacemos una buena parte del alma mater que no la conoce
	HAY PLANES DE RECOLECCIÓN PERO NO VEO LOS PROGRAMAS DE RECICLAJE Y REUTILIZACIÓN, LAS PANTALLAS DE ALGUNAS COMPUTADORAS PERMANECEN ENCENDIDAS SIN SER UTILIZADAS
	Casi un nulo conocimiento de dichos ítem.
	Que se realicen actividades al interior de cada escuela
	Muy pocas veces hay actividades de este estilo
	Son programas que si se ven una vez en todo el año es mucho, deberían ser un poco más frecuentes por lo menos una vez al mes donde puedan generar conciencia y cultura en toda la comunidad universitaria.
	Esos programas ni siquiera se dan a conocer, solo en los baños y en los botones de encendido y apagado de las luces
	Recomendaría una mayor promoción del impacto positivo de acciones relacionadas al cuidado del medio ambiente tales como reciclar, el ahorro de agua y energía, entre otros.
	ser más visibles aunque uno ve las campañas, nunca las ve en ejecución
	la información sobre este tema es de difícil acceso
	No tengo mucho conocimiento de las actividades y programas en el ítem anteriores pero sé que al caminar por la universidad se puede ver que le faltan muchas acciones correctivas para diversas situaciones que se presentan en las diferentes instalaciones de la UIS.
	las campañas son muy mal diseñadas y no llegan a la mayoría de la población estudiantil
MANEJO DE RESIDUOS	He visto que clasificar en tres canecas las basuras, no se está manejando bien, pues se mezclan. Los mismos empleados los terminan mezclando.
	Cuando recogen las basuras revuelven lo reciclable con lo que no es reciclable.
	Los programas ambientales, especialmente el del agua y separación de residuos, deberían ser mucho más socializados con los estudiantes pues aún falta mucha cultura en este tema. Así mismo, no hay un conocimiento claro en la forma en cómo se deben separar los residuos para reciclar en varios estudiantes, por lo que se deben reforzar y medir la efectividad de estos programas.
	Alguna vez oí que las señoras colaboradoras de residuos, mezclaban unos con otros cuando desocupaban los recipientes donde se depositan. Me rehúso a creerlo, pero es importante averiguar si así sucede o no
TALA DE ARBOLES	Hay una doble política. Por un lado siembran y cuidan matas y jardines, por el otro talan árboles y los podan muy seguido. Nótese en la falta de sombra ya en el bosque y en el sendero hacia el Instituto de Lenguas
	Talando árboles no contribuimos con el medio ambiente...
	Desearía que hubiera un poco más orden con lo relacionado a los pocos árboles que quedan en la uis, que no los quitaran.

	Al momento de realizar una poda de árboles programar una replantación en el lugar. Exagerada poda de ramas en "el bosque", no hay la suficiente sombra para el estudio en las mesas.
	La tala indiscriminada de árboles ha reducido los pulmones de la UIS y se ve menos bonita que cuando inicie los estudios
	Poden los árboles, mas no TALEN los árboles. Nos quedamos sin zonas verdes y sombra.
	Pareciera que la universidad no tuviese ningún compromiso con programas de conservación del medio ambiente y de fauna y flora pues cada vez podan mucho más árboles que se demoran bastante tiempo en crecer sin justificación alguna.
	Podas constantes e indiscriminadas a los árboles que nos dan sombra todos los días.
	Con esa forma de talar los árboles, lo único que están haciendo es acabar la poca fauna que queda en la universidad, eso no es compromiso con el medio ambiente.
	Gran número de canecas se encuentran en mal estado, no a la devastación de árboles para ampliar el campo de visión de las cámaras.
	Como es posible que se hagan gestiones ambientales y conservación de flora si cada vez en la uis tapan los árboles para la visibilidad de las cámaras, van a terminar talando los arboles de la uis y poniendo vegetación pequeña.
	La UIS no lleva a cabo suficientes programas para la mejora de nuestro medio ambiente en general, Ni está comprometida con el medio ambiente al talar y podar inadecuadamente la flora de la UIS afectando directamente la conservación de las especies que permanecen allí.
AGUA	Se deben realizar más programas de uso del agua y energía
	En cuanto al uso racional de agua y energía, deberían hacer mayor control, por ejemplo con llamados de atención a profesores que terminen la clase y dejen encendidos los mismos.
	Hace falta controlar las llaves de los lavamanos ojala si es posible conseguir las ahorradoras que traen un láser, para dispensar el agua. Los lavamanos del Centic se desperdician mucha agua. Localizar más canecas de basura en el bosque en las canchas deportivas y pista atlética.
CONTROL DEL RUIDO	Con la cuestión del control del ruido estoy muy insatisfecha. Me parece inaudito pensar en que en una universidad (la más importante de Santander) se permita que pongan reggaetón o música de este tipo a todo volumen a la entrada de la universidad interfiriendo constantemente la actividad escolar de los estudiantes de ciencias humanas. Hay ocasiones en las que está uno en pleno parcial y la música y el locutor hablando a todo dar... ¡Inaceptable!
	fomentar un poco más en los estudiantes el sentido de pertenencia referente a la calidad del aire y ruido en zonas públicas y en general en todo el país
	Deberían buscar hogar a los perros que se encuentran actualmente en la institución educativa. No muestran una buena imagen a la institución educativa cuando se les encuentra atravesados y tirados por muchas zonas dentro de la universidad
	nada no hacen nada de esto esa universidad es horrible desperdician la luz agua y todo exigir más educación → y la flora y fauna tenas la gente no cuida nada solo pocos lo hacemos pero el resto mantiene horrible los baños son un asco total
	FALTA DE CONCIENCIA DE PARTE DE TODOS SE VEN MUCHAS FALENCIAS EN EL MANEJO DE ESTOS RECURSOS.

Los promotores de las iniciativas ambientales no están dando ejemplo al respecto.
Las actividades y programas no generan el suficiente impacto sobre la comunidad universitaria. Sería buena una reestructuración del mismo.
Se puede mejorar mucho más, falta generar más cultura dentro de los estudiantes
Mejorar la calidad del ecosistema de flora y fauna del alma mater.

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			RELACIONES EXTERIORES
	POBLACIÓN			Estudiantes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Muy malo	Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Política DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UIS																
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta	
Política de relaciones internacionales de la UIS	25	6.51%	67	17.45%	109	28.39%	88	22.92%	10	2.60%	85	22.14%	384	59.40%	60%	
Total Indicador elementos propios del proceso														59.40%		

Estudiantes que NO han solicitado los servicios de Prácticas empresariales de Relaciones Interinstitucionales en los últimos 2 semestres académicos	374	96.14%
---	-----	--------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio de Prácticas Empresariales prestado por RI a la comunidad universitaria.	19	5.12%	49	13.21%	80	21.56%	57	15.36%	154	41.51%	371	73.05%	60%

Estudiantes que han solicitado los servicios de Prácticas Empresariales Relaciones Interinstitucionales en los últimos 2 semestres académicos	15	3.86%
---	----	-------

PROGRAMA DE PRACTICAS EMPRESARIALES															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La página web de prácticas empresariales posee la capacidad de proveer un servicio rápido	2	15.38%	3	23.08%	2	15.38%	5	38.46%	1	7.69%		0.00%	13	60.00%	60%
El servicio de prácticas empresariales de Relaciones exteriores mantiene informados a los estudiantes sobre estos programas	1	7.14%	5	38.46%	2	14.29%	5	35.71%	1	7.14%		0.00%	14	60.00%	60%
La información suministrada en la página web de prácticas empresariales es clara	1	7.14%	4	30.77%	5	35.71%	3	21.43%	1	7.14%		0.00%	14	58.57%	60%
La información suministrada por la página web de prácticas empresariales es veraz	1	7.14%	2	15.38%	5	35.71%	4	28.57%	2	14.29%		0.00%	14	65.71%	60%
La información suministrada por la página web de prácticas empresariales es completa.	1	7.14%	4	30.77%	4	28.57%	3	21.43%	2	14.29%		0.00%	14	61.43%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														61.14%	

Estudiantes que NO han solicitado los servicios de Relaciones Interinstitucionales en los últimos 2 semestres académicos	369	94.86 %
--	-----	---------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Relaciones Interinstitucionales a la comunidad universitaria.	10	2.77%	33	9.14%	115	31.86 %	67	18.56%	8	2.22%	361	40.39%	60%

Estudiantes que han solicitado los servicios de Relaciones Interinstitucionales en los últimos 2 semestres académicos	19	4.88%
---	----	-------

PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL O INTERNACIONAL - SERVPERF																
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta	
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de Relaciones Exteriores es adecuada.	0	0.00 %	3	17.65 %	1	5.88 %	10	58.82 %	3	17.65 %		0.00 %	17	75.29 %	60%	
Relaciones exteriores posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	1	5.88 %	4	23.53 %	6	35.29 %	5	29.41 %	1	5.88%		0.00 %	17	61.18 %	60%	
El personal de Relaciones exteriores brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad.	4	23.53 %	2	11.76 %	2	11.76 %	8	47.06 %	1	5.88%		0.00 %	17	60.00 %	60%	




Relaciones exteriores mantiene informados a los estudiantes y docentes sobre los programas de movilidad y prácticas.	6	35.2 9%	2	11.76 %	3	17.6 5%	5	29.41 %	1	5.88%		0.00 %	17	51.76 %	60%
El personal de Relaciones Exteriores posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	1	5.88 %	4	23.53 %	5	29.4 1%	6	35.29 %	1	5.88%		0.00 %	17	62.35 %	60%
El personal de Relaciones Exteriores posee disposición para proveer un servicio rápido.	4	23.5 3%	5	29.41 %	3	17.6 5%	3	17.65 %	2	11.76 %		0.00 %	17	52.94 %	60%
El personal de Relaciones Exteriores es accesible y fácil de contactar.	5	29.4 1%	4	23.53 %	6	35.2 9%	1	5.88%	1	5.88%		0.00 %	17	47.06 %	60%
El personal de Relaciones exteriores suministra información clara o entendible.	2	11.7 6%	4	23.53 %	5	29.4 1%	5	29.41 %	1	5.88%		0.00 %	17	58.82 %	60%
El personal de Relaciones exteriores suministra información veraz o verídica.	2	11.7 6%	4	23.53 %	5	29.4 1%	5	29.41 %	1	5.88%		0.00 %	17	58.82 %	60%
El personal de Relaciones exteriores suministra información completa o suficiente.	2	11.7 6%	6	35.29 %	6	35.2 9%	2	11.76 %	1	5.88%		0.00 %	17	52.94 %	60%
El personal de Relaciones exteriores suministra información de forma oportuna o a tiempo.	3	18.7 5%	7	43.75 %	3	18.7 5%	2	12.50 %	1	6.25%		0.00 %	16	48.75 %	60%

		Indicador de Calidad UIS - RI - ESTUDIANTES		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	75.29%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	61.74%
Fiabilidad	61.18%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	62.35%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	60.00%		15%	
Propios del proceso	53.64%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	47.06%	Asertividad en la comunicación	25%	52.43%
Confianza o Empatía (Comunicación)	54%		75%	
Capacidad de respuesta	52.94%	Oportunidad en el servicio	50%	76.47%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

COMENTARIOS A RELACIONES EXTERIORES	
AMPLIACIÓN DE CONVENIOS	Debe ampliarse la oferta de convenios y alternativas a mas programas académicos de la universidad (por ejemplo para carreras de humanidades y salud)
	Incentivar la creación de más programas de movilidad internacional con opción de doble titulación ya que algunas carreras solo disponen de un programa
	Creo que hay que buscar más oportunidades internacionales, divulgar muy bien la información de modo que aquellos estudiantes que tienen las capacidades de aplicar y no se enteran de dichas ofertas puedan hacerlo.
CAPACIDAD DE RESPUESTA A LOS PROCESOS	mayor celeridad en los procesos que llevan a cabo
	Estoy precisamente en una práctica empresarial de convocatoria pública y abierta, y en lugar de buscar mecanismos que faciliten convenios y relaciones entre universidades, los trámites y condiciones redundan. El modelo de convenio especialmente en lo que corresponde a periodo de duración del convenio y la preselección de la universidad aun con procesos largos y detallados de selección como el de Equion, sobra y si se presta para favorecer a solo unos ya conocidos por los encargados de estos procesos. EN general la oficina de relaciones exteriores funciona muy bien, eso si
	Aunque no he aplicado para Intercambios, conocí un caso de una chica de español y Literatura donde la Universidad no le suministró el acompañamiento suficiente para que se diera con éxito. Me hizo saber también la negligencia de algunas personas lo cual le ocasionaron muchos inconvenientes en el proceso, hasta el punto de no lograrlo. Sé que la negligencia fue de la Universidad.

FALTA DE OBJETIVIDAD	los estudiantes que trabajan como auxiliares en RELEX deberían participar solo en las convocatorias en las que esta oficina no escoge a los posibles estudiantes becados, pues creo que esto constituye un conflicto de intereses grave que debería ser evaluado por una auditoría o control interno disciplinario
PROBLEMAS DE INFORMACIÓN	Se deben mejorar los servicios prestados a los estudiantes brindando mayor claridad e información oportuna para los interesados en participar en los programas de movilidad, al tiempo que brindar un adecuado y oportuno acompañamiento a los estudiantes mientras hacen sus diligencias para viajar, y durante su permanencia en el programa de movilidad.
	no existe información a la cual se pueda acceder con facilidad sobre los programas tanto en el exterior como dentro del país
	dar más información a los estudiantes acerca del tema
	Agradecería una fuente de mayor información para tal ítem ya que suena muy interesante pero ni idea donde encontrar o buscar mejor información.
	He asistido a varias convocatorias informativas de Relaciones Exteriores. Sin embargo, pienso que la información suministrada a los estudiantes es muy restringida. En los próximos meses, voy a aplicar a un programa de movilidad internacional y la verdad es que ya me ha tocado ir en contadas ocasiones a las oficinas de Relaciones Exteriores a que me aclaren ciertas dudas que no son del todo claras en la página web. Por lo tanto, sugiero que la información transmitida sea más clara y más seguida.
	no dan suficiente y clara información
	Falta claridad en la información de los requisitos para aplicar a intercambios internacionales tanto en las oficinas como por internet
	A veces uno se acerca a pedir información y no ayudan. La página resulta ser muy enredada en muchas cosas y como estudiante uno se pierde.
DIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS	Promover con mayor frecuencia y en más sitios virtuales de la Universidad la movilidad o intercambio académico. Facilitar su ejecución.
	Falta difundir este tipo de información, realmente muchas veces uno no se entera de estos servicios.
	Debería haber una mayor difusión de los planes que ofrece relaciones exteriores
	No conozco realmente todos los programas y mucho menos la forma de aplicar en estos, creo que debe existir mayor comunicación o una mejor difusión de todos los servicios que ofrecen.
	Mayor promoción de los programas
	La difusión de prácticas, convenios internacionales y charlas, entre otros, es pésima; en muchas ocasiones me he enterado de estas cosas cuando ya han sido desarrolladas
	Se deben hacer notar estos programas. MAS INFORMACION Y FACILIDAD A ELLA!
	Los canales de comunicación entre el estudiantado y la universidad en este aspecto están seriamente afectados, ya que no es de amplio conocimiento el ofrecimiento de becas, convenios extranjeros, y demás.
	se debería dar a conocer la movilidad o estos programas para q los estudiantes conozcamos más acerca de ellos y poder participar en ellos
Más información, requisitos, etc. Ya sea por correo o conferencias	

	difundir mejor la información ya que no se conocen cuáles son los requisitos y pasos para realizar alguna practicas empresarial en el exterior
	No he tenido la oportunidad, de participar del mismo pero me gustaría.
	La verdad hace falta información ya casi termina enero y todavía no se ha actualizado nada, aunque en la página dice que a partir de diciembre actualizarán
	MAS DIFUSION DE LAS FUNCIONES Y DE ESTE TIPO DE PROGRAMA QUE MANEJA ESTA ENTIDAD DENTRO DE LA UNIVERSIDAD PARA QUE TODOS TENGAMOS CONOCIMIENTO Y PODAMOS HACER USO DE ELLOS QUE NO SEA TAN SOLO PARA UNOS POCOS.
	Falta divulgación.
	aunque nosotros debemos estar pendiente de eso se escapa mucha información sobre estos programas
	Donde se consigue la información???
	Que los estudiantes puedan acceder a más información acerca de la dirección de relaciones exteriores.
	Considero que debería haber mayor información con respecto a las relaciones internacionales de la universidad en lo concerniente a becas e intercambios, es necesario para los estudiantes tener información detallada al respecto. En la división de relación exteriores se brinda muy poca información sobre los servicios q tiene la misma
	hacer que los estudiantes conozcan más las ofertas de intercambio académico que ofrece la universidad para cada una d las respectivas carreras ya que muchos de nosotros no nos damos por enterados acerca de estos planes de estudio y brindar información de todo lo relacionado con las prácticas empresariales ya que en muchas escuelas se les niega esta oportunidad a los estudiantes
	mas difusión por favor
	Debe darse a conocer a los estudiantes de la UIS las diferentes oportunidades para realizar intercambios o postularse para becas, esta información no se hace publica
	debería buscarse un medio donde el estudiante tenga información de forma permanente y detallada de las posibilidades que puede ofrecer relaciones exteriores
	Hace falta más diversidad cultural en la UIS siendo una Univ. Pública, ya que hay algunas escuelas en las que nunca se ha visto un extranjero de intercambio o un profesor internacional.
	Ampliar las prácticas empresariales (en el exterior) para el programa de geología. Ya que son escasos o no existen convenios que permitan salir a hacer prácticas a los estudiantes de esta carrera (geología). Todo es para ingeniería química!
	Agradezco su gestión con otras universidades para la movilidad estudiantil. Solo una sugerencia falta subir a la página las becas disponibles.
	Se requiere un seguimiento estricto de esta sección en cuanto a la selección de los estudiantes para intercambio y la atención a la comunidad en general
	Me gustaría aplicar a algún programa de Relaciones exteriores, pero muchas veces piden que uno este finalizando la carrera.

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			BIENESTAR UNIVERSITARIO
	POBLACIÓN			Estudiantes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Muy malo	Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Estudiantes que NO han solicitado los servicios de Cafetería en los últimos 2 semestres académicos	168	47.46 %
--	-----	---------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Cafetería a la comunidad universitaria.	5	2.81%	16	8.99%	53	29.78%	94	52.81%	7	3.93%	168	72.26 %	60%

Estudiantes que han solicitado los servicios de Cafetería en los últimos 2 semestres académicos	186	52.54 %
---	-----	---------

Cafetería															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Sabor de los alimentos.	3	1.69 %	8	4.49%	27	15.17 %	119	66.85 %	21	11.80 %		0.00 %	178	76.52%	60%
Presentación de los alimentos	3	1.69 %	8	4.49%	27	15.17 %	114	64.04 %	26	14.61 %		0.00 %	178	77.08%	60%
Cocción de los alimentos	5	2.82 %	10	5.65%	14	7.91 %	120	67.80 %	28	15.82 %		0.00 %	177	77.63%	60%
Variedad de menú y productos ofrecidos.	9	5.06 %	25	14.04 %	39	21.91 %	80	44.94 %	25	14.04 %		0.00 %	178	69.78%	60%
Tiempos de espera en filas o colas para comprar productos ofrecidos.	25	14.20 %	30	17.05 %	38	21.59 %	73	41.48 %	10	5.68%		0.00 %	176	61.48%	60%
Servicio prestado por Cafetería de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	6	3.39 %	11	6.21%	34	19.21 %	96	54.24 %	30	16.95 %		0.00 %	177	75.03%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														72.92 %	

Cafetería															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo o ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia y condiciones de higiene de las instalaciones físicas (pisos, paredes, mesas, sillas) , elementos de cocina y menaje (platos, vasos y cucharas) de Cafetería de Bienestar Universitario son adecuados.	2	1.12 %	8	4.49 %	17	9.55 %	119	66.85 %	32	17.98 %		0.00 %	178	79.21 %	60%
El personal de Cafetería de Bienestar Universitario posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	4	2.26 %	9	5.08 %	23	12.99 %	112	63.28 %	29	16.38 %		0.00 %	177	77.29 %	60%

Cafetería de Bienestar Universitario brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	8	4.49 %	22	12.3 6%	30	16.8 5%	90	50.56 %	28	15.73 %		0.00 %	178	72.13 %	60%
Cafetería de Bienestar Universitario informa constantemente sobre horarios de atención, el menú y los productos a ofrecer así como sus precios.	6	3.37 %	13	7.30 %	20	11.2 4%	100	56.18 %	39	21.91 %		0.00 %	178	77.19 %	60%
El personal de Cafetería de Bienestar Universitario posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	3	1.69 %	7	3.93 %	22	12.3 6%	114	64.04 %	32	17.98 %		0.00 %	178	78.54 %	60%
El personal de Cafetería de Bienestar Universitario posee disposición para proveer un servicio rápido.	8	4.52 %	21	11.8 6%	34	19.2 1%	89	50.28 %	25	14.12 %		0.00 %	177	71.53 %	60%
El personal de Cafetería de Bienestar Universitario es accesible y fácil de contactar.	6	3.37 %	18	10.1 1%	48	26.9 7%	83	46.63 %	23	12.92 %		0.00 %	178	71.12 %	60%
Cafetería suministra información clara o entendible.	5	2.79 %	11	6.15 %	32	17.8 8%	105	58.66 %	26	14.53 %		0.00 %	179	75.20 %	60%
Cafetería suministra información veraz o verídica.	3	1.69 %	5	2.81 %	36	20.2 2%	111	62.36 %	23	12.92 %		0.00 %	178	76.40 %	60%
Cafetería suministra información completa o suficiente.	3	1.69 %	11	6.18 %	43	24.1 6%	97	54.49 %	24	13.48 %		0.00 %	178	74.38 %	60%
Cafetería suministra información de forma oportuna o a tiempo.	4	2.26 %	11	6.21 %	35	19.7 7%	99	55.93 %	28	15.82 %		0.00 %	177	75.37 %	60%

		Indicador de Calidad UIS - Cafetería		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	79.21%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	75.78%
Fiabilidad	77.29%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	78.54%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	72.13%		15%	
Propios del proceso	72.92%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	71.12%	Asertividad en la comunicación	25%	74.56%
Confianza o Empatía (Comunicación)	76%		75%	
Capacidad de respuesta	71.53%	Oportunidad en el servicio	50%	85.76%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Estudiantes que NO han utilizado en servicio de Comedores en los últimos 2 semestres académicos	260	76.02 %
---	-----	---------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Comedores a la comunidad universitaria.	8	4.49%	32	17.98%	86	48.31%	114	64.04 %	18	10.11 %	258	67.91%	60%

Estudiantes que han utilizado en servicio de Comedores en los últimos 2 semestres académicos	82	23.98 %
--	----	---------

COMEDORES															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Proceso de inscripción al programa.	4	5.19 %	9	11.69 %	8	10.39 %	37	48.05 %	19	24.68 %		0.00 %	77	75.06 %	60 %
Sabor de los alimentos.	5	6.49 %	15	19.48 %	25	32.47 %	26	33.77 %	6	7.79%		0.00 %	77	63.38 %	60 %
Presentación de los alimentos	5	6.49 %	16	20.78 %	18	23.38 %	32	41.56 %	6	7.79%		0.00 %	77	64.68 %	60 %
Cocción de los alimentos	5	6.49 %	14	18.18 %	18	23.38 %	31	40.26 %	9	11.69 %		0.00 %	77	66.49 %	60 %
Variedad de menú y productos ofrecidos.	28	36.36 %	29	37.66 %	11	14.29 %	9	11.69 %	0	0.00%		0.00 %	77	40.26 %	60 %
Tiempos de espera en filas o colas para acceder al servicio.	18	23.38 %	15	19.48 %	19	24.68 %	23	29.87 %	2	2.60%		0.00 %	77	53.77 %	60 %
Servicio prestado por Comedores de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	5	6.49 %	9	11.69 %	17	22.08 %	35	45.45 %	11	14.29 %		0.00 %	77	69.87 %	60 %
Total Indicador elementos propios del proceso														61.93 %	

COMEDORES															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta

Comedores de Bienestar Universitario brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad por parte del personal de contacto.	3	3.90 %	3	3.90%	9	11.69 %	40	51.95 %	22	28.57 %		0.00%	77	79.48%	60%
Comedores de Bienestar Universitario posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	3	3.90 %	4	5.19%	5	6.49%	42	54.55 %	23	29.87 %		0.00%	77	80.26%	60%
La apariencia y condiciones de higiene de las instalaciones físicas (pisos, paredes, mesas, sillas) , elementos de cocina y menaje (platos, vasos y cucharas) de Comedores de Bienestar Universitario son adecuados.	1	1.30 %	11	14.29 %	17	22.08 %	31	40.26 %	17	22.08 %		0.00%	77	73.51%	60%
El personal de Comedores de Bienestar Universitario posee el conocimiento de los servicios prestados y las destrezas requeridas para realizarlos.	1	1.30 %	5	6.49%	9	11.69 %	39	50.65 %	23	29.87 %		0.00%	77	80.26%	60%
El personal de Comedores de Bienestar Universitario posee disposición para proveer un servicio rápido.	3	3.90 %	5	6.49%	8	10.39 %	39	50.65 %	22	28.57 %		0.00%	77	78.70%	60%
El personal de Comedores de Bienestar Universitario es accesible y fácil de contactar.	3	3.90 %	7	9.09%	18	23.38 %	34	44.16 %	15	19.48 %		0.00%	77	73.25%	60%
Comedores de Bienestar Universitario informa constantemente sobre horarios, menú a ofrecer, fechas de pago y valor de la inscripción al programa.	9	11.69 %	9	11.69 %	14	18.18 %	28	36.36 %	17	22.08 %		0.00%	77	69.09%	60%
Comedores suministra información clara o entendible.	3	3.90 %	8	10.39 %	13	16.88 %	36	46.75 %	17	22.08 %		0.00%	77	74.55%	60%
Comedores suministra información veraz o verídica.	2	2.60 %	6	7.79%	13	16.88 %	36	46.75 %	20	25.97 %		0.00%	77	77.14%	60%
Comedores suministra información completa o suficiente.	4	5.19 %	11	14.29 %	17	22.08 %	26	33.77 %	19	24.68 %		0.00%	77	71.69%	60%
Comedores suministra información de forma oportuna.	3	3.90 %	6	7.79%	16	20.78 %	32	41.56 %	20	25.97 %		0.00%	77	75.58%	60%

		Indicador de Calidad UIS - Comedores		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	73.51%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	73.29%
Fiabilidad	80.26%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	80.26%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	79.48%		15%	
Propios del proceso	61.93%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	73.25%	Asertividad en la comunicación	25%	73.52%
Confianza o Empatía (Comunicación)	74%		75%	
Capacidad de respuesta	78.70%	Oportunidad en el servicio	50%	89.35%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Estudiantes que NO han utilizado el servicio de PYP en los últimos 2 semestres académicos	65	19.12 %
---	----	---------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por PYP a la comunidad universitaria.	8	4.49%	11	6.18%	106	59.55%	116	65.17%	33	18.54%	274	71.31%	60%

Estudiantes que han utilizado en servicio de PYP en los últimos 2 semestres académicos	275	80.88%
--	-----	--------

Aspecto a evaluar	PYP												Muestra	Valor	Meta
	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%			
Ejecución de las actividades programadas sobre los programas ofrecidos.	3	4.69%	1	1.56%	3	4.69%	39	60.94%	18	28.13%		0.00%	64	81.25%	60%
Horario programado para las actividades.	1	1.56%	6	9.38%	8	12.50%	35	54.69%	14	21.88%		0.00%	64	77.19%	60%
Asignación de citas con el personal médico (nutrición, programas de planificación y citologías).	3	4.69%	4	6.25%	6	9.38%	31	48.44%	20	31.25%		0.00%	64	79.06%	60%
Servicio prestado por PyP de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	1	1.56%	3	4.69%	5	7.81%	32	50.00%	23	35.94%		0.00%	64	82.81%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													80.08%		

PYP															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
PyP de Bienestar Universitario brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	2	3.13%	2	3.13%	0	0.00%	36	56.25%	24	37.50%		0.00%	64	84.38%	60%
PyP de Bienestar Universitario informa constantemente a los estudiantes sobre sus programas, horarios de actividades programadas y horarios de atención por parte del personal.	2	3.13%	3	4.69%	2	3.13%	37	57.81%	20	31.25%		0.00%	64	81.88%	60%
PyP de Bienestar Universitario posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	2	3.13%	3	4.69%	3	4.69%	37	57.81%	19	29.69%		0.00%	64	81.25%	60%
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales utilizados para la realización de actividades de PyP de Bienestar Universitario son adecuados.	0	0.00%	1	1.56%	5	7.81%	38	59.38%	20	31.25%		0.00%	64	84.06%	60%
El personal de PyP de Bienestar Universitario posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	2	3.13%	3	4.69%	42	65.63%	17	26.56%		0.00%	64	83.13%	60%
El personal de PyP de Bienestar Universitario posee disposición para proveer a los estudiantes de un servicio rápido.	1	1.56%	4	6.25%	9	14.06%	33	51.56%	17	26.56%		0.00%	64	79.06%	60%

El personal de PyP de Bienestar Universitario es accesible y fácil de contactar.	1	1.56%	2	3.13%	8	12.50%	38	59.38%	15	23.44%		0.00%	64	80.00%	60%
PyP suministra información clara o entendible.	2	3.13%	3	4.69%	0	0.00%	36	56.25%	23	35.94%		0.00%	64	83.44%	60%
PyP suministra información veraz o verídica.	2	3.13%	1	1.56%	6	9.38%	33	51.56%	22	34.38%		0.00%	64	82.50%	60%
PyP suministra información completa o suficiente.	1	1.56%	4	6.25%	5	7.81%	33	51.56%	21	32.81%		0.00%	64	81.56%	60%
PyP suministra información de forma oportuna o a tiempo.	2	3.13%	2	3.13%	5	7.81%	34	53.13%	21	32.81%		0.00%	64	81.88%	60%

		Indicador de Calidad UIS - PYP		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	84.06%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	82.21%
Fiabilidad	81.25%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	83.13%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	84.38%		15%	
Propios del proceso	80.08%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	80.00%	Asertividad en la comunicación	25%	81.41%
Confianza o Empatía (Comunicación)	82%		75%	
Capacidad de respuesta	79.06%	Oportunidad en el servicio	50%	89.53%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Estudiantes que NO han utilizado el servicio de PAMRA en los últimos 2 semestres académicos	297	87.35%
---	-----	--------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por PAMRA a la comunidad universitaria.	5	2.81%	16	8.99%	112	62.92%	136	76.40%	28	15.73%	297	71.18%	60%

Estudiantes que han utilizado en servicio de PAMRA en los últimos 2 semestres académicos	43	12.65%
--	----	--------

PAMRA															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Inscripción al programa.	3	7.14%	4	9.52%	4	9.52%	25	59.52%	6	14.29%		0.00%	42	72.86%	60%
Asignación de horarios para tutorías.	5	11.90%	8	19.05%	6	14.29%	20	47.62%	3	7.14%		0.00%	42	63.81%	60%
Servicio prestado por PAMRA de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	4	9.52%	3	7.14%	6	14.29%	23	54.76%	6	14.29%		0.00%	42	71.43%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														69.37%	

PAMRA															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo o ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
PAMRA de Bienestar Universitario brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad por parte del personal de contacto.	3	7.14%	1	2.38%	5	11.90%	27	64.29%	6	14.29%		0.00%	42	75.24%	60%

PAMRA de Bienestar Universitario posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	3	7.14 %	4	9.52%	8	19.05 %	21	50.00 %	6	14.29 %		0.00%	42	70.95 %	60%
La apariencia de las instalaciones físicas, materiales y recursos tecnológicos son utilizados para llevar a cabo las tutorías de PAMRA Bienestar Universitario son adecuados.	5	11.90 %	4	9.52%	8	19.05 %	21	50.00 %	4	9.52%		0.00%	42	67.14 %	60%
El personal de PAMRA de Bienestar Universitario posee el conocimiento de los servicios prestados y las destrezas requeridas para realizarlos.	5	11.90 %	6	14.29 %	7	16.67 %	19	45.24 %	5	11.90 %		0.00%	42	66.19 %	60%
El personal de PAMRA de Bienestar Universitario posee disposición para proveer a los estudiantes de un servicio rápido.	7	16.67 %	3	7.14%	6	14.29 %	21	50.00 %	5	11.90 %		0.00%	42	66.67 %	60%
El personal de PAMRA de Bienestar Universitario es accesible y fácil de contactar.	6	14.29 %	9	21.43 %	3	7.14%	20	47.62 %	4	9.52%		0.00%	42	63.33 %	60%
PAMRA de Bienestar Universitario informa constantemente a los estudiantes sobre el programa de tutorías, así como los horarios e información de contacto de los tutores.	3	7.14 %	9	21.43 %	7	16.67 %	19	45.24 %	4	9.52%		0.00%	42	65.71 %	60%
PAMRA suministra información clara o entendible.	3	7.14 %	6	14.29 %	5	11.90 %	23	54.76 %	5	11.90 %		0.00%	42	70.00 %	60%
PAMRA suministra información veraz o verídica.	3	7.14 %	4	9.52%	7	16.67 %	23	54.76 %	5	11.90 %		0.00%	42	70.95 %	60%
PAMRA suministra información completa o suficiente.	4	9.52 %	4	9.52%	6	14.29 %	23	54.76 %	5	11.90 %		0.00%	42	70.00 %	60%
PAMRA suministra información de forma oportuna o a tiempo	3	7.14 %	6	14.29 %	7	16.67 %	23	54.76 %	3	7.14%		0.00%	42	68.10 %	60%

		Indicador de Calidad UIS - PAMRA		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	67.14%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	69.64%
Fiabilidad	70.95%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	66.19%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	75.24%		15%	
Propios del proceso	69.37%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	63.33%	Asertividad en la comunicación	25%	67.55%
Confianza o Empatía (Comunicación)	69%		75%	
Capacidad de respuesta	66.67%	Oportunidad en el servicio	50%	83.33%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Estudiantes que NO han utilizado el servicio de Salud en los últimos 2 semestres académicos	209	61.65%
---	-----	--------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Salud a la comunidad universitaria.	3	1.69%	10	5.62%	79	44.38%	100	56.18%	17	9.55%	209	71.29%	60%

Estudiantes que han utilizado en servicio de Salud en los últimos 2 semestres académicos	130	38.35%
--	-----	--------

SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Disponibilidad de medicamentos.	3	2.40 %	13	10.40 %	21	16.80 %	65	52.00 %	23	18.40 %		0.00 %	125	74.72 %	60%
Horarios de atención.	7	5.60 %	16	12.80 %	27	21.60 %	59	47.20 %	16	12.80 %		0.00 %	125	69.76 %	60%
Asignación de citas médicas.	13	10.40 %	27	21.60 %	19	15.20 %	44	35.20 %	22	17.60 %		0.00 %	125	65.60 %	60%
Servicio prestado por Servicios Integrales de Salud de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	4	3.20 %	8	6.40 %	18	14.40 %	70	56.00 %	25	20.00 %		0.00 %	125	76.64 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														71.68 %	

SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Servicios Integrales de Salud de Bienestar Universitario brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad por parte del personal de contacto.	1	0.80%	5	4.00%	12	9.60%	78	62.40 %	29	23.20 %		0.00 %	125	80.64%	60%
Servicios Integrales de Salud de Bienestar Universitario posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	1	0.80%	4	3.20%	15	12.00 %	81	64.80 %	24	19.20 %		0.00 %	125	79.68%	60%
La apariencia e higiene de las instalaciones físicas, materiales y equipo médico utilizado durante las citas médicas ofrecidas por Servicios Integrales de Salud de Bienestar Universitario son adecuadas.	1	0.80%	6	4.80%	11	8.80%	81	64.80 %	26	20.80 %		0.00 %	125	80.00%	60%




El personal de Servicios Integrales de Salud de Bienestar Universitario posee el conocimiento de los servicios prestados y las destrezas requeridas para realizarlos.	1	0.80%	2	1.60%	17	13.60 %	80	64.00 %	25	20.00 %		0.00 %	125	80.16%	60%
El personal de Servicios Integrales de Salud de Bienestar Universitario posee disposición para proveer a los estudiantes de un servicio rápido.	5	4.00%	19	15.20 %	23	18.40 %	56	44.80 %	22	17.60 %		0.00 %	125	71.36%	60%
El personal de Servicios Integrales de Salud de Bienestar Universitario es accesible y fácil de contactar.	3	2.40%	12	9.60%	33	26.40 %	59	47.20 %	18	14.40 %		0.00 %	125	72.32%	60%
Servicios Integrales de Salud de Bienestar Universitario informa constantemente a los estudiantes sobre los horarios de atención y horarios de asignación de citas.	5	4.00%	8	6.40%	21	16.80 %	68	54.40 %	23	18.40 %		0.00 %	125	75.36%	60%
Servicios Integrales de Salud suministra información clara o entendible.	0	0.00%	4	3.20%	20	16.00 %	76	60.80 %	25	20.00 %		0.00 %	125	79.52%	60%
Servicios Integrales de Salud suministra información veraz o verídica.	1	0.80%	4	3.20%	21	16.80 %	73	58.40 %	26	20.80 %		0.00 %	125	79.04%	60%
Servicios Integrales de Salud suministra información completa o suficiente.	1	0.80%	6	4.80%	19	15.20 %	74	59.20 %	25	20.00 %		0.00 %	125	78.56%	60%
Servicios Integrales de Salud suministra información de forma oportuna o a tiempo.	2	1.60%	6	4.80%	23	18.40 %	68	54.40 %	26	20.80 %		0.00 %	125	77.60%	60%

		Indicador de Calidad UIS - Servicios de Salud		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	80.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	77.56%
Fiabilidad	79.68%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	80.16%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	80.64%		15%	
Propios del proceso	71.68%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.32%	Asertividad en la comunicación	25%	76.59%
Confianza o Empatía (Comunicación)	78%		75%	
Capacidad de respuesta	71.36%	Oportunidad en el servicio	50%	85.68%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

		Indicador de Calidad UIS -BIENESTAR UNIVERSITARIO		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	76.79%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	75.70%
Fiabilidad	77.89%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	77.65%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	78.37%		15%	
Propios del proceso	71.19%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.00%	Asertividad en la comunicación	25%	74.73%
Confianza o Empatía (Comunicación)	76%		75%	
Capacidad de respuesta	73.46%	Oportunidad en el servicio	50%	86.73%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

COMENTARIOS A BIENESTAR UNIVERSITARIO	
CITAS	Mejorar el servicio en la asignación de citas, para que sea oportuna. Mejorar la actitud de servicio al cliente por parte del personal.
	Mejorar la asignación de citas médicas vía telefónica y del mismo modo ampliar el cupo de citas asignadas por día.
	El horario de la solicitud de citas sea más flexible ya que en algunos semestres no se puede seguir el horario q está establecido debido a clases de 6am o 12pm
	problemas para dar citas
	las citas no deberían tener restricción de horario para ser solicitudes
	Deberían haber más cupos para citas con especialistas . médicos sería más cómodo y completo
	Al momento de la asignación de citas, los horarios deberían ser más flexibles ya que no siempre se puede asistir a medio día para sacar citas.
	Mayor cobertura de citas médicas y odontológicas.
	es necesario aumentar la capacidad de citas diarias, así como cambiar los horarios para poder sacarlas
PYP	Deberían informar más sobre los servicios de programas preventivos y educativos
	Control de la Fecundidad no es solo repartir condones y pastillas anticonceptivos, es trabajar por impulsar una cultura del derecho al control de la fecundidad y la responsabilidad que tienen tanto hombres como mujeres para participar en ello cuando no se quiere tener hijos, pues en nuestra cultura esta tarea se le deja solo a la mujer y en ocasiones se le violenta de muchas maneras cuando no quiere o puede participar de este proceso de control de la fecundidad, además en las actividades de BU sobre estos temas de sexualidad se tiende a ridiculizar el cuerpo de la mujer
PAMRA	Existen materias las cuales NO requieren de un tutor (pues son muy conceptuales) y a las cuales casi NUNCA los estudiantes asisten y SI se les paga a las personas encargadas de tales tutorías.
	pamra es lo peor , no entiendo para que tienen gente hay que se le paga y pa gente le firma horas gratis además , los que se juran sabiondos que problema para que dicten una clase --
	Para PAMRA que hagan mayor seguimiento de los "tutores" pues es muy difícil citarse con ellos y nunca tienen tiempo.
SALUD	Ampliar el personal de fisioterapia
	hay ciertos doctores que no dan la consulta con el ánimo que corresponde
	Que las eco grafías mamarias u otras deberían ser cubrid as por la universidad.
	Los nuevos internos de medicina deben recibir una guía sobre cómo dar un buen servicio. Además, deben procurar medicar de forma saludable e inteligente,
	Dejar tanto ibuprofeno, este no soluciona todas las enfermedades.
COMEDORES	En cuanto a comedores variar el menú, y las formas de hacer la comida pues siempre es sudado y cansa, también que no sea todos los verracos días carne...Y los servicios de salud deberían poner otro horario para sacar citas médicas... y más cupos.

	la comida de comedores es muy fea y muchas veces desbalanceada
	Dos cosas. Primero, brindarle el servicio de comedores a mucho más estudiantes, creo que son más los que merecen la oportunidad y segundo, me siento muy insatisfecho con la invariabilidad de los menús. Se suponen que deberían ser diseñados por especialistas en nutrición y no parece. De verdad que falta de respeto.
	Yo no tengo comedores pero oigo muchos comentarios de mis compañeros acerca de la constante repetición de la carne sudada!!! Eso realmente cansa!! Deberían de ingeniar más menús, pues creo que BU cuenta con personas que son las encargadas de decidir cuál es el menú del día. El resto de Servicios son excelentes como por ejemplo Combo saludable aunque deberían de hacer más ya que hay mucha demanda de estos almuerzos.
	Me parece que la cobertura del servicio de comedores debería ampliarse, teniendo en cuenta la población universitaria. Con respecto a los servicios integrales de salud, la atención y el personal es muy capacitado, pero los servicios son muy pocos y en muchas ocasiones no suplen las necesidades o calamidades que se presentan.
	Creo que se debería dejar que quienes inscriban comedores tengan la posibilidad de tener una auxiliatura, quienes se presenten a estas dos es porque las necesitan, y si la universidad lo puede hacer es necesario que se realice y si no se puede adjudicar el servicio de combos.
	El menú para el departamento de comedores es el mismo cada semana, deberían variarlo. la hora a la que fue asignada la cita médica no corresponde con la hora a la cual el medico atiende al paciente, debería existir un método de fichos con tablero electrónico en la sala de espera para facilitar procesos y evitar que el doctor salga de la oficina a llamar al paciente, demore más tiempo y el servicio sea ágil
	el servicio de comedores universitarios debería mejorar en torno al menú
	Consideraciones especiales para estudiantes provenientes de lugares apartados permitiendo la obtención del servicio de comedores, aun cuando excedan la matrícula base; de igual manera para las auxiliaturas.
	Mejorar los horarios de comedores, es decir el cumplimiento, estricto de los tiempos de entrega de los servicios.
	innovar en más actividades para atraer al estudiantado
	La forma en que las señoras que atienden a sus clientes es decir estudiantes administrativos y demás personas que forman parte de la comunidad universitaria. No es un trato adecuado ya que son o de mal genio o con pereza como si no quisieran atender y en caso de que estén desocupadas no atienden rápidamente sino hasta que se les dé la gana perdón la forma en la que hago el comentario pero me da rabia de solo recordar cuantas veces esas señoras me han atendido mal la verdad es preferible asistir a la cafetería central
	Mayor presencia en las escuelas o por lo menos en petróleos ya que personalmente desconozco bastantes servicios y otros no muy buenos.
	NO SABIA QUE EXISTIAN ESTOS PROGRAMAS... SUCEDE QUE COMO ESTUDIANTE DE GEOLOGIA, CASI NUNCA PASO POR LA ENTRADA PRINCIPAL, BIBLIOTECA O BIENESTAR... ES CASI COMO SI SE TRATARA DE UN EDIFICIO APARTADO

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO	ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO		
	POBLACIÓN	Estudiantes		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Muy malo	Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO -propios del proceso																
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta	
Proceso de inscripciones y admisión de aspirantes.	13	3.98 %	44	13.46 %	56	17.13 %	153	46.79 %	49	14.98 %	12	3.67%	327	71.49 %	60%	
Proceso de matrícula (Inscripción de materias, asignación de grupos y horarios).	93	28.44 %	77	23.55 %	40	12.23 %	88	26.91 %	26	7.95%	3	0.92%	327	52.41 %	60%	
Gestión frente al proceso de inclusiones y cancelaciones.	109	33.33 %	80	24.46 %	62	18.96 %	54	16.51 %	17	5.20%	5	1.53%	327	46.96 %	60%	
Emisión de certificados.	25	7.65 %	36	11.01 %	59	18.04 %	137	41.90 %	60	18.35 %	10	3.06%	327	70.79 %	60%	
Carnetización	35	10.70 %	29	8.87%	71	21.71 %	127	38.84 %	50	15.29 %	15	4.59%	327	68.21 %	60%	
Total Indicador elementos propios del proceso														61.97 %		

Estudiantes que NO han solicitado los servicios de Admisiones y Registro Académico en los últimos 2 semestres académicos	93	28.01 %
--	----	---------

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Admisiones y Registro académico a la comunidad universitaria.	7	2.94 %	24	10.08 %	95	39.92%	98	41.18%	14	5.88%	238	67.39%	60%

Estudiantes que han solicitado los servicios de Admisiones y Registro Académico en los últimos 2 semestres académicos	239	71.99 %
---	-----	---------

ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Admisiones y registro académico brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad por parte del personal de contacto.	6	6.74%	13	14.61%	18	20.22 %	42	47.19 %	10	11.24 %		0.00%	89	68.31 %	60%
Admisiones y registro académico informa constantemente a los estudiantes sobre procesos de inscripción a aspirantes nuevos, matrícula, inclusiones, etc.	4	4.49%	12	13.48%	22	24.72 %	43	48.31 %	8	8.99%		0.00%	89	68.76 %	60%
Admisiones y registro académico posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	4	4.49%	11	12.36%	22	24.72 %	44	49.44 %	8	8.99%		0.00%	89	69.21 %	60%

La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación de Admisiones y registro académico son adecuados.	2	2.25%	6	6.74%	18	20.22 %	52	58.43 %	11	12.36 %		0.00%	89	74.38 %	60%
El personal de Admisiones y registro académico posee el conocimiento de los servicios prestados y las destrezas requeridas para realizarlos.	5	5.62%	9	10.11%	21	23.60 %	43	48.31 %	11	12.36 %		0.00%	89	70.34 %	60%
El personal de Admisiones y registro académico posee disposición para proveer a los estudiantes de un servicio rápido.	11	12.36%	15	16.85%	20	22.47 %	37	41.57 %	6	6.74%		0.00%	89	62.70 %	60%
El personal de Admisiones y registro académico es accesible y fácil de contactar.	10	11.24%	16	17.98%	15	16.85 %	43	48.31 %	5	5.62%		0.00%	89	63.82 %	60%
Admisiones y registro académico suministra información clara o entendible.	5	5.62%	14	15.73%	22	24.72 %	41	46.07 %	7	7.87%		0.00%	89	66.97 %	60%
Admisiones y registro académico suministra información veraz o verídica.	3	3.37%	12	13.48%	21	23.60 %	44	49.44 %	9	10.11 %		0.00%	89	69.89 %	60%
Admisiones y registro académico suministra información completa o suficiente.	6	6.74%	14	15.73%	22	24.72 %	40	44.94 %	7	7.87%		0.00%	89	66.29 %	60%
Admisiones y registro académico suministra información de forma oportuna o a tiempo.	7	7.87%	17	19.10%	23	25.84 %	36	40.45 %	6	6.74%		0.00%	89	63.82 %	60%

		Indicador de Calidad UIS - AR - ESTUDIANTES		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	74.38%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	68.11%
Fiabilidad	69.21%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	70.34%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	68.31%		15%	
Propios del proceso	61.97%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	63.82%	Asertividad en la comunicación	25%	66.31%
Confianza o Empatía (Comunicación)	67%		75%	
Capacidad de respuesta	62.70%	Oportunidad en el servicio	50%	81.35%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	




COMENTARIOS A ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	
CERTIFICADOS	La persona encargada de certificados es una persona totalmente irrespetuosa y maleducada y no entiendo cómo una universidad puede tener un personal tan poco idóneo. Admisiones no brinda a los estudiantes una información completa y ordenada sobre datos como el número de estudiantes en la UIS etc., aun cuando estos se solicitan para tesis y demás trabajos investigativos
TRATO	son muy mezquinos por lo que cobran para poder acceder a un cupo
	Los señores que atienden en caja son muy groseros y descorteses. Los estudiantes deberían tener un abanico de opciones de horario para escoger
	Deberían hacer un mejor estudio cuando se pasan papeles para cancelación, ya que perjudican al estudiante por sus decisiones incorrectas, las encargadas de Carnetización no saben de cortesía y amabilidad, ya que contestan con piedras en la mano.
	Hay un cajero que siempre atiende de mala gana, nunca hay sencillo para dar vueltos a los estudiantes y la señora de los certificados siempre llega tarde. Además los horarios para pedir servicio en Admisiones y Registro Académico siempre son inaccesibles.
	Ser más amables, eficientes y eficaces al prestar el servicio.

INCLUSIONES Y CANCELACIONES	Debería mejorarse el proceso de inscripciones cancelaciones de materias al inicio del semestre, el cual es un poco tedioso y presenta muchas demoras y dificultades para los estudiantes.
	La cantidad de estudiantes que están entrando a la universidad supera la capacidad de la misma para darles una buena formación. En algunas escuelas no se les da prioridad a personas que con urgencia necesitan ver materias o que por cuestiones de la carrera no pudieron estar en el primer proceso de inclusiones, quedando así sin poder matricular materias primordiales e importantes, por negligencia de la escuela encargada.
	para el proceso de inclusiones y cancelación de materias es imposible, el sistema para realizar la matricula académica es lo peor, no deja hacer ningún movimiento que no sea el que el sistema indique sin saber ni tener en cuenta la necesidad del estudiante o el programa que cursa, el sistema es muy deficiente
	Realizar auditorías a los trabajos del secretariado. La gente no está realizando bien su tarea. Sobre todo en el proceso de inscripción o re admisiones. Se extravían papeles importantes entregados al trabajador de admisiones que son documentos necesarios para cumplir con las fechas.
	Deberían de autorizar que todas las escuelas sin excepción se puedan hacer cambios de grupo de materias, ya que no siempre el horario establecido le sirve a uno por razones personales
	Este servicio es muy precario pues el horario de atención es corto y todo es desordenado en cuanto a la atención. Con respecto a inclusiones , revisión es muy malo el servicio demora total.
	las cancelaciones deberían ser hasta el segundo corte es ilógico cancelar antes de saber las posibilidades de pasar la materia
	Proceso de Inclusión de Asignaturas es obsoleto, hay que hacer filas interminables y al final el sistema no permite hacer cambios eficientemente...hay que cancelar e incluir...hacer maromas para poder realizar cambios
	Más agilidad en los procesos.
MATRICULAS Y ASIGNACION DE CUPOS	A veces tengo problemas con la matricula debido a la libreta militar provisional. Aunque sea provisional debería ser contada como la definitiva y solo generar el error de falta de este documento cuando se venza
	en cuanto al proceso de matrícula no estoy satisfecho porque todos los semestres no sale alguna materia que este matriculada y en mi escuela en cuanto a la matricula son muy ineficientes porque hay una de las chicas que atiende que en vez de querer ayudar los estudiantes a solucionar su problema de matrícula lo que hace es como hundirlos pienso que deberían hacer como en otras universidades que la persona a medida de que mete materias escoge el salón y horario que le sirva para evitar tanta filas y disgusto por que no matriculan todo lo q uno debe matricular en el semestre
	Terrible el proceso de asignación de grupos, todos los semestres es un sufrimiento y una rogadera para que uno pueda ver las materias que le corresponden. Se necesita una mejora urgente en eso.
	El proceso de matrícula se congestiona demasiado y en la escuela de geología siempre dejan sin matricular asignaturas por no planificar con tiempo
ESCUELA DE ING. METALURGICA	El proceso de matrícula y de inclusiones se ha vuelto un calvario, y la razón por la cual he tenido que quedarme en la universidad 3 semestres extras. ING ENIERÍA METALÚRGICA

GEOLOGÍA	La escuela de Geología presta no un malo, sino pésimo, horrible, despreciable rendimiento en cuanto a la asignación de materias y grupos en cada inicio de semestre. Se ve la negligencia y falta de compromiso con el estudiantado que en para que se dignen a abrir un cupo toca ser de la "rosca" porque si no existen chances de poder matricular materias que incluso son del semestre que uno esta viendo. En serio, si alguien lee esto, quiero dejar claro que las secretarias de la escuela de Geología son unas incompetentes, que no son capaces de ordenar los grupos ni abrir cupos, ni nada.
	En Ingeniería de Petróleos y Geología cada inicio de semestre representa una tortura de filas, porque no salen matriculadas materias, porque no hay cupos, porque no hay profesor... en fin.
	ESTUDIANTE DE GEOLOGIA: LOS HORARIOS ENTRE CLASE Y CLASE SON MUY DISPERSOS... CON TRES MATERIAS INCLUSO CON DOS... OCUPAN JORNADA DE LA TARDE Y MAÑANA IMPOSIBILITANDO LA POSIBILIDAD DE UN EMPLEO A ESTUDIANTES QUE NECESITAN TRABAJAR... MATERIAS DE UN MISMO NIVEL QUE SE CRUZAN LOS HORARIOS.. FRENTE AL PROCESO DE INCLUSIONES EN MUY DESORDENADO E INSUFICIENTE
ESCUELA DE ING. DE PETROLEOS	El proceso de inclusión y cancelación en la escuela de Ingeniería de petróleo es DESASTROSO. Las filas son eternas, el método por fichos no ha dado resultados.
	LAS LARGAS FILAS Y LA DEMORA EN INCLUSIONES DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS Y AL FINAL LA SOLUCIÓN ES POCO O NULA. HAY QUE SER MAS PRÁCTICOS A LA HORA DE LEGALIZAR MATRICULAS Y ENTREGA DE POLÍGRAFO DE NOTAS. LA FALTA DE PROFESORES SE VE EN HACINAMIENTO DE ESTUDIANTES Y EN EL COMIENZO TARDÍO DE ALGUNAS CLASES.
	Si esto es leído por alguien realmente es necesario corregir o reformar el problema de raíz en petróleo ya que las cosas semestre a semestre está en detrimento en esta escuela.
	A mi juicio deben tener más cuidado con la asignación de cupos de materias como Política petrolera (ing. de petróleo). Este semestre tuve que incluir esta materia siendo esta la única materia que me faltaba para completar el pensum. Y a estudiantes de semestres más bajos si les asignaron cupo.
	Se debería mejorar el servicio de matrícula de la Escuela de Ing. de Petróleos. Si es posible que la Dirección de Admisiones y Registro Académico haga un llamado de atención a las secretarias de la Escuela de Ingeniería de Petróleos por esa mala gestión en tales procesos. El servicio es muy demorado, es realizado con mala actitud, etc.
	considero que la gestión en el procesos de inclusión y cancelación de materias de la escuela de ingeniería de petróleo debe mejorar, pues se presentan largas filas y días de espera en el momento de este tramite
	En la escuela de petróleo es lo peor con respecto a entregas de horarios, asignación de grupos entre otros, como es posible hace 3 o 4 filas extremadamente largas para cada una de estas cosas, cuando en otras escuelas sólo con el carnet lo pueden reclamar....
CARNETIZACION	muy costoso un duplicado carnet
	los costos de Carnetización son algo altos
	Sé q es una universidad y que por ende es otro mundo pero aparte de las secretarias que están en admisiones deberían tener un personal formado para eso porque hay cosas q no sé dónde se hacen!!!! Además el certificado es uno de los papeles q más se piden entonces porq no dejarlo más barato ya q en más de una parte lo piden original.

	Mejorar la calidad de los carnets, esperamos que los nuevos por lo menos duren 5 semestres.
	El precio de carné es muy elevado, teniendo en cuenta que la universidad es publica y que no todo el estudiantado tiene las condiciones para pagar un carné de \$21.000=.
	Para Carnetización hacen un cobro por carnets bien malos.
	No me gusta que el hecho de poner DUPLICADO en los carnets, porque si ah una persona se lo roba también se lo ponen, eso debería cambiar.
TIEMPO EN FILAS	colas largas para todo hasta para pagar una multa el carnet
	La solicitud de certificados es algo tedioso, las filas son enormes y los precios algunas veces son altos en comparación con la cantidad de certificados que un estudiante debe expedir.
	falta más orden
	mas organización y respeto por el estudiante
FALTA DE OBJETIVIDAD	muy insatisfecho con la mafia que existe para pasar a las universidades públicas como la uis, ahora se le tiene que pagar a un funcionario para que te suba los puntajes del ices




Anexo I. Resultados encuesta de satisfacción Docentes

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	VALORACIÓN GLOBAL			
	POBLACIÓN			Administrativos

Valoración de los niveles de respuesta					
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%		80%	100%

VALORACIÓN GLOBAL													
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	Muestra	Valor	Meta
Nivel de satisfacción frente al hecho de pertenecer a la comunidad UIS	1	6.25 %	0	0.00 %	0	0.00 %	1	6.25 %	13	81.25 %	16	87.50%	60%
											Ponderación	87.50%	60%

		Indicador de Calidad UIS	DOCENTES	
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	73.53%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	75.04%
Fiabilidad	74.79%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	75.98%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	78.26%		15%	
Propios del proceso	74.12%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.55%	Asertividad en la comunicación	25%	74.28%
Confianza o Empatía (Comunicación)	74.86%		75%	
Capacidad de respuesta	66.43%	Oportunidad en el servicio	50%	83.22%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

		RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
		FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
		PROCESO			FORMACIÓN
		POBLACIÓN			Docentes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho
20%	40%	60%		80%
				100%

PLAN DE ESTUDIOS															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
El/los plan(es) de estudios en los que participa como docente.	0	0.00 %	2	10.53 %	0	0.00%	11	57.89 %	6	31.58 %	0	0.00%	19	82.11 %	60%
Coherencia entre los créditos, el temario y la carga de trabajo del estudiante en las materias que imparte con respecto a los conocimientos que debe adquirir al completar sus estudios.	0	0.00 %	3	15.79 %	1	5.26%	8	42.11 %	7	36.84 %	0	0.00%	19	80.00 %	60%
La secuencia de las asignaturas a lo largo de los estudios para la adquisición gradual de las competencias.	0	0.00 %	2	10.53 %	1	5.26%	13	68.42 %	3	15.79 %	0	0.00%	19	77.89 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														80.00 %	

CARGA ACADÉMICA Y COORDINACION																
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta	
Los criterios usados para la distribución de la carga docente.	1	5.26 %	3	15.79 %	2	10.53 %	6	31.58 %	6	31.58 %	1	5.26%	19	74.44 %	60%	
Coordinación entre los docentes de la Escuela en la que imparte clases.	0	0.00 %	0	0.00%	2	10.53 %	10	52.63 %	6	31.58 %	0	0.00%	18	84.44 %	60%	
Coordinación entre los docentes que imparten las mismas asignaturas del mismo programa académico que usted.	0	0.00 %	0	0.00%	2	10.53 %	10	52.63 %	5	26.32 %	1	5.26%	18	83.53 %	60%	
														80.81		
														Total Indicador elementos propios del proceso		%

TUTORÍA, EVALUACIÓN Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Los conocimientos previos del alumnado para comprender las temáticas de las asignaturas que usted imparte.	1	5.26 %	6	31.58 %	4	21.05 %	6	31.58 %	1	5.26%	0	0.00%	18	60.00 %	60%
Interés mostrado por el alumnado hacia las asignaturas que usted imparte.	0	0.00 %	3	15.79 %	1	5.26%	9	47.37 %	4	21.05 %	0	0.00%	17	76.47 %	60%
Uso que el alumno hace de las tutorías programadas por usted.	0	0.00 %	4	21.05 %	2	10.53 %	8	42.11 %	3	15.79 %	0	0.00%	17	71.76 %	60%

Asistencia de los estudiantes a las clases que usted imparte.	0	0.00 %	0	0.00%	1	5.26%	4	21.05 %	11	57.89 %	0	0.00%	16	92.50 %	60%
Número de estudiantes asignados a las clases teóricas.	1	5.26 %	3	15.79 %	1	5.26%	8	42.11 %	3	15.79 %	1	5.26%	17	71.25 %	60%
Número de estudiantes asignados las clases de laboratorio/taller.	0	0.00 %	2	10.53 %	1	5.26%	4	21.05 %	4	21.05 %	5	26.32 %	16	78.18 %	60%
Mecanismos y criterios para evaluar el currículo de las asignaturas.	0	0.00 %	1	5.26%	3	15.79 %	10	52.63 %	3	15.79 %	0	0.00%	17	77.65 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													75.40 %		

INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA LA ENSEÑANZA															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Condiciones generales de las aulas en la que imparte clase (acústica, visibilidad, pupitres,etc).	0	0.00 %	6	31.58 %	0	0.00%	10	52.63 %	2	10.53 %	0	0.00%	18	68.89%	60%
Recursos tecnológicos disponibles en el aula.	0	0.00 %	5	26.32 %	4	21.05 %	6	31.58 %	2	10.53 %	0	0.00%	17	65.88%	60%
Condiciones generales del/los laboratorio/s y taller/es en los que imparte clase (mesas de trabajo, iluminación, etc)	0	0.00 %	3	15.79 %	3	15.79 %	6	31.58 %	2	10.53 %	3	15.79 %	17	70.00%	60%
Equipamiento e instrumentación disponible en el laboratorio o taller, para las prácticas de los estudiantes.	0	0.00 %	4	21.05 %	1	5.26%	4	21.05 %	3	15.79 %	5	26.32 %	17	70.00%	60%
Disponibilidad de otros espacios para otras actividades docentes (seminarios, tutorías grupales,etc).	0	0.00 %	6	31.58 %	5	26.32 %	4	21.05 %	2	10.53 %	0	0.00%	17	62.35%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													67.42%		

INNOVACIÓN Y MEJORA															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Participación en las reformas de planes de estudio y currículos de las asignaturas.	0	0.00 %	3	15.79 %	6	31.58 %	8	42.11 %	1	5.26%	0	0.00%	18	67.78 %	60%
Reconocimiento de la UIS a la labor docente.	1	5.26 %	5	26.32 %	3	15.79 %	7	36.84 %	1	5.26%	0	0.00%	17	62.35 %	60%
Oportunidades que ofrece la UIS para desarrollar su carrera profesional y mejorar su formación académica.	1	5.26 %	5	26.32 %	3	15.79 %	6	31.58 %	2	10.53 %	0	0.00%	17	63.53 %	60%
Imagen externa y consideración social de la UIS.	0	0.00 %	1	5.26%	1	5.26%	8	42.11 %	7	36.84 %	0	0.00%	17	84.71 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														69.59 %	

ÓRGANOS UIS															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Gestión de los órganos de la Universidad (Consejo Superior y Consejo Académico).	1	5.26 %	2	10.53 %	5	26.32 %	8	42.11 %	2	10.53 %	0	0.00%	18	68.89 %	60%
Gestión de la Decanatura y Consejo de Facultad a la cual pertenece.	0	0.00 %	2	10.53 %	3	15.79 %	5	26.32 %	7	36.84 %	0	0.00%	17	80.00 %	60%

Gestión de la Dirección de Escuela y el Consejo de Escuela.	0	0.00 %	2	10.53 %	1	5.26%	6	31.58 %	8	42.11 %	0	0.00%	17	83.53 %	60%
---	---	--------	---	---------	---	-------	---	---------	---	---------	---	-------	----	---------	-----




Total Indicador elementos propios del proceso													77.47 %
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------

ESCUELA ÁREA ADMINISTRATIVA															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación de las áreas administrativas de la Escuela a la cual se encuentra adscrito es adecuada.	0	0.00 %	2	11.11 %	4	22.22 %	8	44.44%	4	22.22 %		0.00%	18	75.56 %	60%
El personal de las áreas administrativas de la Escuela a la cual se encuentra adscrito posee el conocimiento de los servicios prestados y las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	1	5.88%	2	11.76 %	8	47.06%	6	35.29 %		0.00%	17	82.35 %	60%
El personal de las áreas administrativas de la Escuela a la cual se encuentra adscrito posee disposición para proveer a los estudiantes de un servicio rápido.	0	0.00 %	2	11.76 %	1	5.88%	10	58.82%	4	23.53 %		0.00%	17	78.82 %	60%
El personal de las áreas administrativas de la Escuela a la cual se encuentra adscrito es accesible y fácil de contactar.	0	0.00 %	0	0.00%	2	11.76 %	8	47.06%	7	41.18 %		0.00%	17	85.88 %	60%
La Escuela a la cual se encuentra adscrito posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00 %	1	5.88%	0	0.00%	11	64.71%	5	29.41 %		0.00%	17	83.53 %	60%

La Escuela a la cual se encuentra adscrito brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00 %	0	0.00%	1	5.88%	9	52.94%	7	41.18 %		0.00%	17	87.06 %	60%
La Escuela a la cual se encuentra adscrito mantiene informados a los docentes sobre actividades académicas y culturales.	0	0.00 %	1	5.88%	3	17.65 %	8	47.06%	5	29.41 %		0.00%	17	80.00 %	60%
La Escuela a la cual se encuesta adscrito suministra información clara o entendible.	0	0.00 %	1	5.88%	0	0.00%	10	58.82%	6	35.29 %		0.00%	17	84.71 %	60%
La Escuela a la cual se encuentra adscrito suministra información veraz o verídica.	0	0.00 %	0	0.00%	2	11.76 %	8	47.06%	7	41.18 %		0.00%	17	85.88 %	60%
La Escuela a la cual se encuentra adscrito suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	1	5.88%	1	5.88%	9	52.94%	6	35.29 %		0.00%	17	83.53 %	60%
La Escuela a la cual se encuentra adscrito suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	1	5.88%	1	5.88%	9	52.94%	6	35.29 %		0.00%	17	83.53 %	60%

Indicador de Calidad UIS - FO - DOCENTES				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	71.49%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	79.41%
Fiabilidad	83.53%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	82.35%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	87.06%		15%	
Propios del proceso	76.65%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	85.88%	Asertividad en la comunicación	25%	84.12%
Confianza o Empatía (Comunicación)	84%		75%	
Capacidad de respuesta	78.82%	Oportunidad en el servicio	50%	89.41%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

COMENTARIOS A FORMACIÓN
Existe muchos auxiliares que enredan la gestión que se quiere hace desde la escuela misma. muchas vacas y poca leche
Falta más diálogo entre directivas y estamentos de La Universidad
En la sede Málaga no se realiza el reconocimiento de las horas de consulta a los docentes en algunas asignaturas, lo que influye negativamente en la evaluación docente realizada por los estudiantes.
Dotar los salones con los equipos audiovisuales y técnicos necesarios

		RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
		FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
		PROCESO			INVESTIGACION
		POBLACIÓN			Docentes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho
20%	40%	60%		80%
				Totalmente en desacuerdo
				Muy Satisfecho
				100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Medidas y políticas de la UIS para promover la investigación.	1	6.67 %	6	40.00 %	5	33.33 %	3	20.00 %	0	0.00%	0	0.00 %	15	53.33 %	60%
Información divulgada sobre las políticas y los programas de investigación UIS.	0	0.00 %	4	26.67 %	5	33.33 %	5	33.33 %	1	6.67%	0	0.00 %	15	64.00 %	60%
Infraestructura y espacios para el desarrollo de su actividad de investigación en la UIS (Grupos, Centros, Parques, etc)	0	0.00 %	5	33.33 %	7	46.67 %	3	20.00 %	0	0.00%	0	0.00 %	15	57.33 %	60%
Programas de recursos (becas, contratos laborales, etc) para la investigación.	0	0.00 %	8	53.33 %	3	20.00 %	4	26.67 %	0	0.00%	0	0.00 %	15	54.67 %	60%
Facilidades para la incorporación de profesores nuevos a la investigación.	1	6.67 %	5	33.33 %	6	40.00 %	3	20.00 %	0	0.00%	0	0.00 %	15	54.67 %	60%
Servicios de colaboración y transferencia de tecnología entre la UIS y el sector empresarial.	1	6.67 %	1	6.67%	9	60.00 %	2	13.33 %	2	13.33 %	0	0.00 %	15	64.00 %	60%

Programa de revistas institucionales.	0	0.00 %	4	26.67 %	4	26.67 %	7	46.67 %	0	0.00%	0	0.00 %	15	64.00 %	60%
Reconocimiento de la UIS a la labor investigativa.	1	6.67 %	4	26.67 %	8	53.33 %	2	13.33 %	0	0.00%	0	0.00 %	15	54.67 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													58.33 %		

SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación donde labora el proceso Investigación es adecuada.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00 %	1	50.00 %		0.00 %	2	90.00 %	60%
El personal del proceso de Investigación posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00 %	2	80.00 %	60%
El personal del proceso de Investigación brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00 %	2	80.00 %	60%
El proceso de Investigación mantiene informada a la comunidad universitaria sobre los temas concernientes a la investigación universitaria	0	0.00 %	1	50.00 %	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00 %		0.00 %	2	70.00 %	60%
El personal del proceso de Investigación posee el conocimiento de los servicios prestados y las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00 %	2	80.00 %	60%
El personal del proceso de Investigación posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00 %	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%	0	0.00%		0.00 %	2	60.00 %	60%

El personal del proceso de Investigación es accesible y fácil de contactar.	0	0.00 %	0	0.00%	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00%		0.00 %	2	70.00 %	60%
El personal del proceso de Investigación suministra información clara o entendible.	0	0.00 %	0	0.00%	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00%		0.00 %	2	70.00 %	60%
El personal del proceso de Investigación suministra información veraz o verídica.	0	0.00 %	0	0.00%	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00%		0.00 %	2	70.00 %	60%
El personal del proceso de Investigación suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	0	0.00%	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00%		0.00 %	2	70.00 %	60%
El personal del proceso de Investigación suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	0	0.00%	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00%		0.00 %	2	70.00 %	60%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Apoyo y asesoría en la protección de resultados de investigación (patentes, marcas, propiedad industrial).	0	0.00 %	1	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67 %	2	40.00 %	60%
Tramites de legalización de contratos y convenios	0	0.00 %	1	6.67%	1	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00 %	2	50.00 %	60%
Programa de acompañamiento para la acreditación de laboratorios	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	13.33 %	2		60%
Unidad de apoyo a la gestión de proyectos - AGP	0	0.00 %	0	0.00%	2	13.33 %	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00 %	2	60.00 %	60%
Tramites financieros de investigación con financiación externa e interna.	0	0.00 %	1	6.67%	1	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00 %	2	50.00 %	60%
Servicio prestado por Investigación a la comunidad universitaria.	0	0.00 %	1	6.67%	1	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00 %	2	50.00 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														50.00 %	

PROGRAMA DE MOVILIDAD DE INVESTIGADORES															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Pertinencia del programa	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67%	2	13.33%	0	0.00%	3	93.33%	60%
Cobertura del programa	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	2	13.33%	0	0.00%	0	0.00%	3	66.67%	60%
Claridad en los criterios de asignación	0	0.00%	2	13.33%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	3	53.33%	60%
Cumplimiento con el cronograma establecido	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	13.33%	0	0.00%	1	6.67%	3	80.00%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														73.33%	

CONVOCATORIA DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Pertinencia del programa	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	20.00%	2	13.33%	0	0.00%	5	88.00%	60%
Cobertura del programa	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	4	26.67%	0	0.00%	0	0.00%	5	72.00%	60%
Claridad en los criterios de asignación	0	0.00%	1	6.67%	1	6.67%	3	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	68.00%	60%
Cumplimiento con el cronograma establecido	0	0.00%	0	0.00%	2	13.33%	3	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	72.00%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														75.00%	



CONVOCATORIA DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Pertinencia del programa	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	2	80.00%	60%
Cobertura del programa	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	2	80.00%	60%
Claridad en los criterios de asignación	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	2	80.00%	60%
Cumplimiento con el cronograma establecido	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	1	6.67%	0	0.00%	2	80.00%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														80.00%	

Indicador de Calidad UIS - INV - DOCENTES				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	90.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	78.20%
Fiabilidad	80.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	80.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	80.00%		15%	
Propios del proceso	67.33%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	70.00%	Asertividad en la comunicación	25%	70.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)	70%		75%	
Capacidad de respuesta	60.00%	Oportunidad en el servicio	50%	80.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

COMENTARIOS A INVESTIGACIÓN

Por ignorancia propia desconozco algunos temas




Más comunicación, estímulo y apertura hacia procesos de investigación. Promover la investigación como un trabajo de equipo que trae grandes satisfacciones personales y no de competencia individual cuyo fin primordial es sobresalir ante los demás.

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			SERVICIOS DE INFORMACIÓN
	POBLACIÓN			Docentes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Correo electrónico UIS	0	0.00%	5	31.25 %	4	25.00 %	5	31.25 %	2	12.50 %	0	0.00%	16	65.00 %	60%
Página web UIS.	0	0.00%	2	12.50 %	4	25.00 %	7	43.75 %	3	18.75 %	0	0.00%	16	73.75 %	60%
CENTIC	1	6.25%	1	6.25%	3	18.75 %	6	37.50 %	4	25.00 %	1	6.25%	16	74.67 %	60%
Moodle	0	0.00%	1	6.25%	2	12.50 %	5	31.25 %	3	18.75 %	5	31.25 %	16	78.18 %	60%
Módulo de Docentes en la página web institucional.	0	0.00%	0	0.00%	4	25.00 %	7	43.75 %	2	12.50 %	3	18.75 %	16	76.92 %	60%
Publicación de noticias en la página web institucional.	0	0.00%	0	0.00%	5	31.25 %	7	43.75 %	3	18.75 %	1	6.25%	16	77.33 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														74.31 %	

		Indicador de Calidad UIS - SI - DOCENTES		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		74.31%
Fiabilidad				
Responsabilidad (Profesionalismo)				
Responsabilidad (Cortesía)				
Propios del proceso	74.31%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	0.00%
Indicador diseñado para el proceso			50%	

		RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
		FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
		PROCESO			RECURSOS FÍSICOS
		POBLACIÓN			Docentes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho
20%	40%	60%		80%
				Totalmente en desacuerdo
				Muy Satisfecho
				100%



Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Limpieza y aseo en las aulas y pasillos de los edificios donde imparte clases.	3	20.00%	8	53.33%	0	0.00%	2	13.33%	2	13.33%	0	0.00%	15	49.33%	60%
Limpieza y aseo dentro de las instalaciones de la Universidad (zonas comunes, zonas verdes, plazoletas, parqueaderos, etc)	2	13.33%	5	33.33%	2	13.33%	4	26.67%	2	13.33%	0	0.00%	15	58.67%	60%
Seguridad y vigilancia dentro de las instalaciones de la Universidad.	0	0.00%	4	26.67%	4	26.67%	6	40.00%	1	6.67%	0	0.00%	15	65.33%	60%
Funcionamiento e higiene de las instalaciones sanitarias.	2	13.33%	5	33.33%	3	20.00%	3	20.00%	2	13.33%	0	0.00%	15	57.33%	60%
Conservación de zonas verdes.	0	0.00%	2	13.33%	1	6.67%	7	46.67%	5	33.33%	0	0.00%	15	80.00%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														62.13%	

		Indicador de Calidad UIS - RF - DOCENTES		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		62.13%
Fiabilidad				
Responsabilidad (Profesionalismo)				
Responsabilidad (Cortesía)				
Propios del proceso	62.13%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	0.00%
Indicador diseñado para el proceso			50%	

COMENTARIOS A RECURSOS FÍSICOS

Me parece que en Centic son muy restrictivos para el trabajo allí o no se obtienen los mismos espacios participativos para todos los docentes

Apropiarse del verdadero sentido que implican las nuevas tecnologías de la comunicación y su compromiso de bienestar e innovación hacia la comunidad, que requiere del servicio oportuno y dispuesto de tan importante división, para el desarrollo de este destacadísimo centro educativo. Falta dinamismo y ganas para lograr que la universidad esté a la vanguardia en proceso de información y comunicación.

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			BIBLIOTECA
	POBLACIÓN			Docentes

Valoración de los niveles de respuesta					
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%		80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Disponibilidad de material bibliográfico, diarios y revistas.	0	0.00 %	2	13.33 %	4	26.67 %	8	53.33 %	1	6.67%	0	0.00%	15	70.67 %	60%
Acceso a bases de datos científicas.	0	0.00 %	1	6.67%	3	20.00 %	9	60.00 %	1	6.67%	1	6.67%	15	74.29 %	60%
Enlace con otras bibliotecas para acceder a recursos no disponibles.	0	0.00 %	2	13.33 %	3	20.00 %	8	53.33 %	0	0.00%	2	13.33%	15	69.23 %	60%
Tiempos de espera en filas o colas para ingreso a base de datos y para préstamo y/o entrega de material bibliográfico.	0	0.00 %	1	6.67%	3	20.00 %	7	46.67 %	1	6.67%	3	20.00%	15	73.33 %	60%
Información suministrada en el módulo de Biblioteca en la página web institucional.	0	0.00 %	1	6.67%	3	20.00 %	8	53.33 %	1	6.67%	2	13.33%	15	73.85 %	60%
Módulo web de compra de material bibliográfico.	0	0.00 %	2	13.33 %	4	26.67 %	4	26.67 %	0	0.00%	5	33.33%	15	64.00 %	60%
Boletín de Novedades bibliográficas en la página web institucional.	0	0.00 %	1	6.67%	3	20.00 %	7	46.67 %	1	6.67%	3	20.00%	15	73.33 %	60%

Catalogo bibliográfico en la página web institucional.	0	0.00 %	1	6.67%	2	13.33 %	8	53.33 %	1	6.67%	3	20.00%	15	75.00 %	60%
Servicio de Préstamo de libros a través de UNIRED	0	0.00 %	1	6.67%	3	20.00 %	7	46.67 %	1	6.67%	3	20.00%	15	73.33 %	60%
Servicio prestado por Biblioteca a la comunidad universitaria.	0	0.00 %	1	6.67%	2	13.33 %	11	73.33 %	1	6.67%	0	0.00%	15	76.00 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													72.30 %		

Referencia Bibliográfica - SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de Biblioteca son adecuados.	0	0.00 %	1	20.00 %	1	20.00 %	3	60.00 %	0	0.00%		0.00%	5	68.00 %	60%
El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00 %	1	20.00 %	0	0.00%	4	80.00 %	0	0.00%		0.00%	5	72.00 %	60%
El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00 %	1	20.00 %	1	20.00 %	3	60.00 %	0	0.00%		0.00%	5	68.00 %	60%
Servicio de Referencia Bibliográfica informa constantemente a los docentes sobre las actividades que lleva a cabo.	0	0.00 %	1	20.00 %	3	60.00 %	1	20.00 %	0	0.00%		0.00%	5	60.00 %	60%

El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	1	20.00 %	1	20.00 %	3	60.00 %	0	0.00%		0.00%	5	68.00 %	60%
El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00 %	1	20.00 %	2	40.00 %	2	40.00 %	0	0.00%		0.00%	5	64.00 %	60%
El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica es accesible y fácil de contactar.	0	0.00 %	0	0.00%	2	40.00 %	3	60.00 %	0	0.00%		0.00%	5	72.00 %	60%
El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica suministra información clara o entendible.	0	0.00 %	1	20.00 %	0	0.00%	4	80.00 %	0	0.00%		0.00%	5	72.00 %	60%
El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica suministra información veraz o verídica.	0	0.00 %	1	20.00 %	0	0.00%	4	80.00 %	0	0.00%		0.00%	5	72.00 %	60%
El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	1	20.00 %	0	0.00%	4	80.00 %	0	0.00%		0.00%	5	72.00 %	60%
El personal de Servicio de Referencia Bibliográfica suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	1	20.00 %	0	0.00%	4	80.00 %	0	0.00%		0.00%	5	72.00 %	60%

		Indicador de Calidad UIS - Referencia Bibliográfica		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	68.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	70.09%
Fiabilidad	72.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	68.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	68.00%		15%	
Propios del proceso	72.30%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.00%	Asertividad en la comunicación	25%	70.20%
Confianza o Empatía (Comunicación)	70%		75%	
Capacidad de respuesta	64.00%	Oportunidad en el servicio	50%	82.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	




Prestamo de Material Bibliográfico - SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de Biblioteca son adecuados.	0	0.00%	0	0.00%	2	50.00%	2	50.00%	0	0.00%		0.00%	4	70.00%	60%
El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	2	50.00%	2	50.00%	0	0.00%		0.00%	4	70.00%	60%

El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00 %	1	25.00 %	1	25.00 %	2	50.00 %	0	0.00%		0.00%	4	65.00 %	60%
Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico informa constantemente a los docentes sobre las actividades que lleva a cabo.	0	0.00 %	1	25.00 %	2	50.00 %	1	25.00 %	0	0.00%		0.00%	4	60.00 %	60%
El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	0	0.00%	2	50.00 %	2	50.00 %	0	0.00%		0.00%	4	70.00 %	60%
El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00 %	0	0.00%	2	50.00 %	2	50.00 %	0	0.00%		0.00%	4	70.00 %	60%
El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico es accesible y fácil de contactar.	0	0.00 %	0	0.00%	1	33.33 %	2	66.67 %	0	0.00%		0.00%	3	73.33 %	60%
El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico suministra información clara o entendible.	0	0.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	3	75.00 %	0	0.00%		0.00%	4	75.00 %	60%
El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico suministra información veraz o verídica.	0	0.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	3	75.00 %	0	0.00%		0.00%	4	75.00 %	60%
El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	3	75.00 %	0	0.00%		0.00%	4	75.00 %	60%
El personal de Servicio de Préstamo de Material Bibliográfico suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	3	75.00 %	0	0.00%		0.00%	4	75.00 %	60%

Indicador de Calidad UIS - Material Bibliográfico				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	70.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	69.94%
Fiabilidad	70.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	70.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	65.00%		15%	
Propios del proceso	72.30%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	73.33%	Asertividad en la comunicación	25%	72.33%
Confianza o Empatía (Comunicación)	72%		75%	
Capacidad de respuesta	70.00%	Oportunidad en el servicio	50%	85.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Indicador de Calidad UIS - BI - DOCENTES				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	69.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	70.02%
Fiabilidad	71.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	69.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	66.50%		15%	
Propios del proceso	72.30%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.67%	Asertividad en la comunicación	25%	71.27%
Confianza o Empatía (Comunicación)	70.80%		75%	
Capacidad de respuesta	67.00%	Oportunidad en el servicio	50%	83.50%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

COMENTARIOS A BIBLIOTECA
Cuando he solicitado préstamo he recibido atención inmediata
Convocar a los docentes para que sugieran libros. He sugerido libros y no los han comprado.

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO	GESTIÓN CULTURAL		
	POBLACIÓN	Docentes		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Programación y diversidad de actividades culturales de la Universidad.	0	0.00%	3	20.00 %	2	13.33%	7	46.67%	3	20.00%	0	0.00%	15	73.33%	60%
Difusión de la información sobre las actividades culturales programadas.	0	0.00%	3	20.00 %	2	13.33%	7	46.67%	3	20.00%	0	0.00%	15	73.33%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														73.33%	



		Indicador de Calidad UIS - GC - DOCENTES		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		73.33%
Fiabilidad				
Responsabilidad (Profesionalismo)				
Responsabilidad (Cortesía)				
Propios del proceso	73.33%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	0.00%
Indicador diseñado para el proceso			50%	

COMENTARIOS A GESTIÓN CULTURAL

hay preferencia para el personal de planta y los cátedra nadita

Darle espacio a los docentes de cátedra de la Universidad. Soy escritor y no me he sentido apoyado en este aspecto. Quisiera ver publicadas mis obras en esta universidad.

Hace falta promover más la cultura emergente y heterogénea

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL		
	POBLACIÓN	Docentes		




Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho
20%	40%	60%		80%
				100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Medios de difusión de información institucional.	0	0.00%	1	3.45%	5	17.24%	17	58.62%	5	17.24%	1	3.45%	29	78.57%	60%
Calidad del contenido de los videos institucionales	0	0.00%	0	0.00%	3	10.34%	18	62.07%	3	10.34%	5	17.24%	29	80.00%	60%
Calidad técnica (Sonido e imagen) de los videos institucionales	0	0.00%	0	0.00%	2	6.90%	19	65.52%	4	13.79%	4	13.79%	29	81.60%	60%
Calidad del contenido del periódico Cátedra Libre	0	0.00%	1	3.45%	4	13.79%	16	55.17%	6	20.69%	2	6.90%	29	80.00%	60%
Presentación del periódico Cátedra Libre	0	0.00%	3	10.34%	2	6.90%	13	44.83%	10	34.48%	1	3.45%	29	81.43%	60%
Calidad del contenido del Boletín Hecho en la UIS	0	0.00%	1	3.45%	3	10.34%	16	55.17%	5	17.24%	4	13.79%	29	80.00%	60%
Presentación del periódico del Boletín Hecho en la UIS	0	0.00%	1	3.45%	4	13.79%	13	44.83%	7	24.14%	4	13.79%	29	80.80%	60%

Calidad del contenido de las emisoras institucionales	2	6.90%	0	0.00%	1	3.45%	9	31.03%	13	44.83 %	4	13.79%	29	84.80 %	60%
Calidad técnica (sonido) de las emisoras institucionales	2	6.90%	0	0.00%	0	0.00%	11	37.93%	11	37.93 %	5	17.24%	29	84.17 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														81.26 %	

Indicador de Calidad UIS - CI - DOCENTES				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		81.26%
Fiabilidad				
Responsabilidad (Profesionalismo)				
Responsabilidad (Cortesía)				
Propios del proceso	81.26%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	0.00%
Indicador diseñado para el proceso			50%	



COMENTARIOS A COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
continuar con la difusión de información particularmente en la facultad de salud	
Mantener un comunicador pendiente acerca de los procesos y eventos deportivos en los que participa la institución.	

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO	GESTIÓN AMBIENTAL		
	POBLACIÓN	Docentes		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Actividades y planes de acción del Programa de Gestión de Residuos (PGIR).	0	0.00%	1	3.45%	3	10.34%	14	48.28%	8	27.59%	3	10.34%	29	82.31%	60%
Actividades y planes de acción del Programa de Uso racional del Agua y Energía.	1	3.45%	1	3.45%	4	13.79%	12	41.38%	4	13.79%	7	24.14%	29	75.45%	60%
Actividades y programas de acción del Programa calidad de aire y control de ruido.	1	3.45%	4	13.79%	8	27.59%	7	24.14%	3	10.34%	6	20.69%	29	66.09%	60%
Actividades y programas de acción del Programa de Conservación y Manejo de la Flora y Fauna.	3	10.34%	2	6.90%	6	20.69%	10	34.48%	3	10.34%	5	17.24%	29	66.67%	60%
Compromiso de la Universidad con el medio ambiente.	2	6.90%	4	13.79%	5	17.24%	12	41.38%	3	10.34%	3	10.34%	29	67.69%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														71.64%	

		Indicador de Calidad UIS - GA - DOCENTES		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		71.64%
Fiabilidad				
Responsabilidad (Profesionalismo)				
Responsabilidad (Cortesía)				
Propios del proceso	71.64%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	0.00%
Indicador diseñado para el proceso			50%	

		RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
		FECHA DE APLICACIÓN	Enero de 2013
		PROCESO	RELACIONES EXTERIORES
		POBLACIÓN	Docentes





Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

POLÍTICA DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UIS															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Política de relaciones internacionales de la UIS.	0	0.00%	1	3.45%	3	10.34%	12	41.38%	6	20.69%	7	24.14%	29	80.91%	60%
Programas de prácticas en empresas para estudiantes.	1	3.45%	3	10.34%	3	10.34%	9	31.03%	4	13.79%	9	31.03%	29	72.00%	60%
Programas de movilidad para estudiantes.	1	3.45%	0	0.00%	4	13.79%	14	48.28%	4	13.79%	6	20.69%	29	77.39%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														76.77%	

SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de Relaciones Exteriores es adecuada.	0	0.00%	2	40.00%	0	0.00%	3	60.00%	0	0.00%		0.00%	5	64.00%	60%
Relaciones exteriores posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	1	20.00%	2	40.00%	2	40.00%	0	0.00%		0.00%	5	64.00%	60%
El personal de Relaciones exteriores brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad.	0	0.00%	0	0.00%	1	20.00%	2	40.00%	2	40.00%		0.00%	5	84.00%	60%
Relaciones exteriores mantiene informados a los estudiantes y docentes sobre los programas de movilidad y prácticas.	1	20.00%	0	0.00%	1	20.00%	3	60.00%	0	0.00%		0.00%	5	64.00%	60%
El personal de Relaciones Exteriores posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	3	60.00%	1	20.00%	1	20.00%		0.00%	5	72.00%	60%
El personal de Relaciones Exteriores posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	3	60.00%	1	20.00%	0	0.00%	1	20.00%		0.00%	5	56.00%	60%
El personal de Relaciones Exteriores es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	0	0.00%	3	60.00%	1	20.00%	1	20.00%		0.00%	5	72.00%	60%
El personal de Relaciones exteriores suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00%	2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%		0.00%	5	76.00%	60%
El personal de Relaciones exteriores suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00%	2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%		0.00%	5	76.00%	60%

El personal de Relaciones exteriores suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	0	0.00%	2	40.00 %	2	40.00 %	1	20.00 %		0.00%	5	76.00 %	60%
El personal de Relaciones exteriores suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	2	40.00 %	0	0.00%	2	40.00 %	1	20.00 %		0.00%	5	68.00 %	60%

		Indicador de Calidad UIS - RI - DOCENTES		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	64.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	72.03%
Fiabilidad	64.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	72.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	84.00%		15%	
Propios del proceso	76.77%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.00%	Asertividad en la comunicación	25%	72.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)	72%		75%	
Capacidad de respuesta	56.00%	Oportunidad en el servicio	50%	78.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				
	FECHA DE APLICACIÓN		Enero de 2013		
	PROCESO		BIENESTAR UNIVERSITARIO		
	POBLACIÓN		Docentes		



Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

CAFETERÍA															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Sabor de los alimentos.	0	0.00%	1	5.56%	3	16.67%	11	61.11%	3	16.67%		0.00%	18	77.78%	60%
Presentación de los alimentos	1	5.56%	1	5.56%	4	22.22%	9	50.00%	3	16.67%		0.00%	18	73.33%	60%
Cocción de los alimentos	0	0.00%	1	5.56%	6	33.33%	8	44.44%	3	16.67%		0.00%	18	74.44%	60%
Variedad de menú y productos ofrecidos.	0	0.00%	2	11.11%	5	27.78%	8	44.44%	3	16.67%		0.00%	18	73.33%	60%
Tiempos de espera en filas o colas para comprar productos ofrecidos.	4	22.22%	4	22.22%	1	5.56%	8	44.44%	1	5.56%		0.00%	18	57.78%	60%
Servicio prestado por Cafetería de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	0	0.00%	1	5.56%	5	27.78%	9	50.00%	3	16.67%		0.00%	18	75.56%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														74.89%	

CAFETERÍA															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia y condiciones de higiene de las instalaciones físicas (pisos, paredes, mesas, sillas), elementos de cocina y menaje (platos, vasos y cucharas) de Cafetería de Bienestar Universitario son adecuados.	0	0.00%	1	5.56%	2	11.11%	14	77.78%	1	5.56%		0.00%	18	76.67%	60%
El personal de Cafeteria de Bienestar Universitario posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	1	5.56%	1	5.56%	2	11.11%	14	77.78%	0	0.00%		0.00%	18	72.22%	60%
Cafeteria de Bienestar Universitario brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	1	5.56%	0	0.00%	7	38.89%	9	50.00%	1	5.56%		0.00%	18	70.00%	60%
Cafeteria de Bienestar Universitario informa constantemente sobre horarios de atención, el menú y los productos a ofrecer así como sus precios.	1	5.56%	0	0.00%	0	0.00%	14	77.78%	3	16.67%		0.00%	18	80.00%	60%
El personal de Cafeteria de Bienestar Universitario posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	2	11.11%	2	11.11%	12	66.67%	2	11.11%		0.00%	18	75.56%	60%
El personal de Cafeteria de Bienestar Universitario posee disposición para proveer un servicio rápido.	1	5.88%	0	0.00%	5	29.41%	10	58.82%	1	5.88%		0.00%	17	71.76%	60%
El personal de Cafeteria de Bienestar Universitario es accesible y fácil de contactar.	1	5.56%	2	11.11%	5	27.78%	9	50.00%	1	5.56%		0.00%	18	67.78%	60%
Cafeteria suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00%	2	11.11%	15	83.33%	1	5.56%		0.00%	18	78.89%	60%
Cafeteria suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00%	3	16.67%	14	77.78%	1	5.56%		0.00%	18	77.78%	60%

Cafeteria suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	1	5.56%	1	5.56%	16	88.89 %	0	0.00%		0.00%	18	76.67 %	60%
Cafeteria suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	0	0.00%	3	16.67 %	14	77.78 %	1	5.56%		0.00%	18	77.78 %	60%

		Indicador de Calidad UIS - BE - DOCENTES		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	76.67%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	74.08%
Fiabilidad	72.22%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	75.56%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	70.00%		15%	
Propios del proceso	74.89%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	67.78%	Asertividad en la comunicación	25%	75.61%
Confianza o Empatía (Comunicación)	78%		75%	
Capacidad de respuesta	64.77%	Oportunidad en el servicio	50%	82.39%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			RECURSO HUMANO
	POBLACIÓN			Estudiantes

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

ASUNTOS DE PERSONAL DOCENTE															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Seguimiento y legalización de comisiones de estudios.	0	0.00%	0	0.00%	2	7.69%	5	19.23%	3	11.54%	16	61.54%	26	82.00%	60%
Otorgamiento de puntajes.	3	11.54%	3	11.54%	4	15.38%	10	38.46%	3	11.54%	3	11.54%	26	66.09%	60%
Selección de docentes planta y catedra.	1	3.85%	3	11.54%	4	15.38%	12	46.15%	5	19.23%	1	3.85%	26	73.60%	60%
Permisos y licencias ordinarias.	0	0.00%	0	0.00%	2	7.69%	11	42.31%	4	15.38%	9	34.62%	26	82.35%	60%
Servicio prestado por Asuntos de Personal Docente de Talento Humano a la comunidad universitaria.	1	3.85%	0	0.00%	3	11.54%	11	42.31%	7	26.92%	4	15.38%	26	80.91%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														76.99%	

ASUNTOS DE PERSONAL DOCENTE															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas y equipos de cómputo y comunicación empleados son adecuados.	0	0.00 %	1	10.00 %	1	10.00 %	5	50.00 %	3	30.00%		0.00%	10	80.00%	60%
El personal de Asuntos de Personal Docente Universitario posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	7	70.00 %	3	30.00%		0.00%	10	86.00%	60%
El personal de Asuntos de Personal Docente brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00 %	0	0.00%	1	10.00 %	6	60.00 %	3	30.00%		0.00%	10	84.00%	60%
Asuntos de Personal Docente informa constantemente a los docentes sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00 %	3	30.00 %	3	30.00 %	3	30.00 %	1	10.00%		0.00%	10	64.00%	60%
El personal de Asuntos de Personal Docente posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	8	80.00 %	2	20.00%		0.00%	10	84.00%	60%
El personal de Asuntos de Personal Docente posee disposición para proveer de un servicio rápido.	0	0.00 %	3	30.00 %	0	0.00%	4	40.00 %	3	30.00%		0.00%	10	74.00%	60%
El personal de Asuntos de Personal Docente es accesible y fácil de contactar.	0	0.00 %	3	30.00 %	0	0.00%	4	40.00 %	3	30.00%		0.00%	10	74.00%	60%
El personal de Asuntos de Personal Docente suministra información clara o entendible.	0	0.00 %	1	10.00 %	0	0.00%	6	60.00 %	3	30.00%		0.00%	10	82.00%	60%
El personal de Asuntos de Personal Docente suministra información veraz o verídica.	0	0.00 %	1	10.00 %	0	0.00%	6	60.00 %	3	30.00%		0.00%	10	82.00%	60%

El personal de Asuntos de Personal Docente suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	2	20.00 %	1	10.00 %	4	40.00 %	3	30.00%		0.00%	10	76.00%	60%
El personal de Asuntos de Personal Docente suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	3	30.00 %	1	10.00 %	3	30.00 %	3	30.00%		0.00%	10	72.00%	60%

		Indicador de Calidad UIS - Asuntos de personal docente		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	80.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	81.50%
Fiabilidad	86.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	84.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	84.00%		15%	
Propios del proceso	76.99%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	74.00%	Asertividad en la comunicación	25%	74.90%
Confianza o Empatía (Comunicación)	75%		75%	
Capacidad de respuesta	74.00%	Oportunidad en el servicio	50%	87.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

SALUD OCUPACIONAL															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Brigadas de emergencia.	1	4.00%	2	7.69%	8	32.00 %	5	20.00 %	2	8.00%	7	28.00 %	25	65.56%	60%
Difusión de Planes de Emergencia y contingencia.	1	4.00%	4	15.38 %	8	32.00 %	5	20.00 %	2	8.00%	5	20.00 %	25	63.00%	60%
Programas de formación y toma de conciencia.	1	4.00%	2	7.69%	8	32.00 %	7	28.00 %	2	8.00%	5	20.00 %	25	67.00%	60%

Programas y controles operacionales para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.	1	4.00%	5	19.23 %	5	20.00 %	7	28.00 %	3	12.00%	4	16.00 %	25	65.71%	60%
Servicio prestado por Salud Ocupacional de Talento Humano a la comunidad universitaria.	1	4.00%	3	11.54 %	5	20.00 %	7	28.00 %	3	12.00%	6	24.00 %	25	68.42%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													65.94%		

SALUD OCUPACIONAL															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos de cómputo y comunicación así como los materiales y equipos propios de la labor son adecuados.	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%		0.00%	2	60.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	70.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	80.00%	60%
Salud Ocupacional informa constantemente a los docentes sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	70.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	70.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	70.00%	60%

El personal de Salud Ocupacional es accesible y fácil de contactar.	1	50.00 %	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	60.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional suministra información clara o entendible.	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	70.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	80.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	80.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	1	50.00 %	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%		0.00%	2	70.00%	60%




		Indicador de Calidad UIS - Salud Ocupacional		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	60.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	68.28%
Fiabilidad	70.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	70.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	80.00%		15%	
Propios del proceso	65.94%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	60.00%	Asertividad en la comunicación	25%	70.50%
Confianza o Empatía (Comunicación)	74%		75%	
Capacidad de respuesta	70.00%	Oportunidad en el servicio	50%	85.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

DESARROLLO HUMANO															
Aspecto a evaluar	Totalment e en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalment e en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Capacitaciones en Desarrollo Humano.	1	4.00%	2	7.69%	3	12.00 %	9	36.00 %	1	4.00%	9	36.00 %	25	68.75%	60%
Programa de acondicionamiento físico.	0	0.00%	0	0.00%	5	20.00 %	9	36.00 %	2	8.00%	9	36.00 %	25	76.25%	60%
Programación y promoción de actividades para la resolución de conflictos de forma pacífica.	0	0.00%	3	11.54 %	4	16.00 %	8	32.00 %	2	8.00%	8	32.00 %	25	70.59%	60%
Servicio prestado por Desarrollo Humano Organizacional de Talento Humano a la comunidad universitaria.	0	0.00%	2	7.69%	6	24.00 %	7	28.00 %	2	8.00%	8	32.00 %	25	70.59%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														71.54%	

Indicador de Calidad UIS - Desarrollo Humano				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	71.54%
Fiabilidad			20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)			15%	
Responsabilidad (Cortesía)			15%	
Propios del proceso	71.54%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	0.00%
Indicador diseñado para el proceso			50%	




		Indicador de Calidad UIS - TH - DOCENTES		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	70.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	74.90%
Fiabilidad	78.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	77.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	82.00%		15%	
Propios del proceso	71.49%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	67.00%	Asertividad en la comunicación	25%	72.70%
Confianza o Empatía (Comunicación)	74.60%		75%	
Capacidad de respuesta	72.00%	Oportunidad en el servicio	50%	86.00%
Indicador diseñado para el proceso	100.00%		50%	

Anexo J. Resultados encuesta de satisfacción Administrativos

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	VALORACIÓN GLOBAL			
	POBLACIÓN			Administrativos

VALORACIÓN GLOBAL													
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	Muestra	Valor	Meta
Nivel de satisfacción frente al hecho de pertenecer a la comunidad UIS	0	0.00 %	0	0.00 %	1	7.14 %	8	57.14 %	5	35.71 %	14	85.71 %	60%
											Ponderación	85.71 %	60%

Elemento SERVPERF	Valor	Indicador de Calidad UIS		ADMINISTRATIVOS	
		Nombre	Ponderación	Valor	
Elementos tangibles.	72.99%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	73.65%	
Fiabilidad	78.94%		20%		
Responsabilidad (Profesionalismo)	81.19%		15%		
Responsabilidad (Cortesía)	82.82%		15%		
Propios del proceso	62.21%		30%		
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	79.73%	Asertividad en la comunicación	25%	79.05%	
Confianza o Empatía (Comunicación)	78.83%		75%		
Capacidad de respuesta	76.70%	Oportunidad en el servicio	50%	88.35%	
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%		

		RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
		FECHA DE APLICACIÓN		Enero de 2013	
		PROCESO	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL		
		POBLACIÓN	Administrativos		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Medios de difusión de información institucional.	1	6.67%	0	0.00%	2	13.33%	8	53.33%	4	26.67%	0	0.00%	15	78.67%	60%
Calidad del contenido de los videos institucionales	1	6.67%	0	0.00%	5	33.33%	6	40.00%	3	20.00%	0	0.00%	15	73.33%	60%
Calidad técnica (Sonido e imagen) de los videos institucionales	1	6.67%	0	0.00%	3	20.00%	7	46.67%	3	20.00%	1	6.67%	15	75.71%	60%
Calidad del contenido del periódico Cátedra Libre	1	6.67%	0	0.00%	2	13.33%	8	53.33%	3	20.00%	1	6.67%	15	77.14%	60%
Presentación del periódico Cátedra Libre	1	6.67%	0	0.00%	2	13.33%	8	53.33%	4	26.67%	0	0.00%	15	78.67%	60%
Calidad del contenido del Boletín Hecho en la UIS	1	6.67%	0	0.00%	3	20.00%	7	46.67%	4	26.67%	0	0.00%	15	77.33%	60%
Presentación del periódico del Boletín Hecho en la UIS	1	6.67%	0	0.00%	3	20.00%	6	40.00%	5	33.33%	0	0.00%	15	78.67%	60%

Calidad del contenido de las emisoras institucionales	1	6.67 %	0	0.00%	3	20.00 %	4	26.67%	6	40.00 %	1	6.67%	15	80.00%	60%
Calidad técnica (sonido) de las emisoras institucionales	1	6.67 %	0	0.00%	2	13.33 %	4	26.67%	7	46.67 %	1	6.67%	15	82.86%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													78.04 %		




COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de la Dirección de Comunicaciones es adecuada.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%
La Dirección de Comunicaciones posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%
La Dirección de Comunicaciones brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%
La Dirección de Comunicaciones mantiene informados a la comunidad universitaria sobre las actividades a su cargo.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%
La Dirección de Comunicaciones suministra información clara o entendible.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%
La Dirección de Comunicaciones información veraz o verídica.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%

La Dirección de Comunicaciones suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%
La Dirección de Comunicaciones suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%
El personal de la Dirección de Comunicaciones posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%
El personal de la Dirección de Comunicaciones posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00 %	1	50.00 %	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%		0.00%	2	60.00 %	60%
El personal de la Dirección de Comunicaciones es accesible y fácil de contactar.	0	0.00 %	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%		0.00%	2	80.00 %	60%

Indicador de Calidad UIS - CI - Administrativos				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	80.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	79.41%
Fiabilidad	80.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	80.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	80.00%		15%	
Propios del proceso	78.04%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	80.00%	Asertividad en la comunicación	25%	80.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)	80%		75%	
Capacidad de respuesta	60.00%	Oportunidad en el servicio	50%	80.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

COMENTARIOS A COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Pienso que siempre podrá mejorarse las formas de difusión externa con el fin de transmitir una imagen buena de la universidad, superando algunas noticias que afectan la percepción y que si llegan más a la comunidad por medio de los diferentes medios de comunicación de la ciudad. Sería interesante que en el momento en que se reconoce cómo registran los medios de comunicación las noticias de la Universidad, también gestionar las respuestas inmediatas que la comunidad necesita, evitando con ello espacios para las malinterpretaciones y juzgamientos.

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			GESTIÓN AMBIENTAL
	POBLACIÓN			Administrativos

Valoración de los niveles de respuesta					
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%		80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Actividades y planes de acción del Programa de Gestión de Residuos (PGIR).	0	0.00%	2	14.29%	1	7.14%	9	64.29%	2	14.29%	0	0.00%	14	75.71%	60%
Actividades y planes de acción del Programa de Uso racional del Agua y Energía.	0	0.00%	3	21.43%	1	7.14%	6	42.86%	4	28.57%	0	0.00%	14	75.71%	60%
Actividades y programas de acción del Programa calidad de aire y control de ruido.	0	0.00%	1	7.14%	2	14.29%	7	50.00%	2	14.29%	2	14.29%	14	76.67%	60%
Actividades y programas de acción del Programa de Conservación y Manejo de la Flora y Fauna.	0	0.00%	1	7.14%	4	28.57%	3	21.43%	4	28.57%	2	14.29%	14	76.67%	60%
Compromiso de la Universidad con el medio ambiente.	0	0.00%	1	7.14%	4	28.57%	5	35.71%	4	28.57%	0	0.00%	14	77.14%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														76.38%	




		Indicador de Calidad UIS - GA - Administrativos		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		76.38%
Fiabilidad				
Responsabilidad (Profesionalismo)				
Responsabilidad (Cortesía)				
Propios del proceso	76.38%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	
Indicador diseñado para el proceso			50%	

COMENTARIOS A GESTIÓN AMBIENTAL

Con respecto al programa PGIR es deprimente ver que aún no sabemos clasificar los desechos, y con respecto a esto se requiere más campañas de socialización y sensibilización. Me parece que todos los programas del SGA deben estar en permanente divulgación de todas sus actividades, no sólo a través del correo institucional al que no todas las personas contratadas por outsourcing tienen acceso.

Alguna vez durante el transcurso del año, se acercaron a la unidad con una obra de teatro para informar sobre el ahorro del agua, pero no estoy de acuerdo con la manera de hacer esa difusión (cargando un ataúd llorando). Destacado sin embargo otras campañas como los ecovideos, ecoladrillos y de recolección de residuos.

Se debe hacer más gestión para la recolección de los residuos peligrosos y los equipos con riesgos biológicos y difundir de mejor manera la información.

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			BIENESTAR ESTUDIANTIL
	POBLACIÓN			Administrativos

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

CAFETERÍA															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Sabor de los alimentos.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	85.71%	2	14.29%		0.00%	14	82.86%	60%
Presentación de los alimentos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	85.71%	2	14.29%		0.00%	14	82.86%	60%
Cocción de los alimentos	0	0.00%	0	0.00%	3	21.43%	7	50.00%	4	28.57%		0.00%	14	81.43%	60%
Variedad de menú y productos ofrecidos.	0	0.00%	2	14.29%	2	14.29%	9	64.29%	1	7.14%		0.00%	14	72.86%	60%
Tiempos de espera en filas o colas para comprar productos ofrecidos.	0	0.00%	2	14.29%	5	35.71%	5	35.71%	2	14.29%		0.00%	14	70.00%	60%
Servicio prestado por Cafetería de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	1	7.14%	2	14.29%	5	35.71%	4	28.57%	2	14.29%		0.00%	14	65.71%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														75.95%	

		Indicador de Calidad UIS - Cafetería		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	0.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	0%	75.95%
Fiabilidad	0.00%		0%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	0.00%		0%	
Responsabilidad (Cortesía)	0.00%		0%	
Propios del proceso	75.95%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	0.00%	Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)	0%		75%	
Capacidad de respuesta	35.00%	Oportunidad en el servicio	50%	67.50%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Sabor de los alimentos.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%	0	0.00%		0.00%	9	80.00%	60%
Presentación de los alimentos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%	0	0.00%		0.00%	9	80.00%	60%
Cocción de los alimentos	0	0.00%	0	0.00%	1	11.11%	7	77.78%	1	11.11%		0.00%	9	80.00%	60%
Variedad de menú y productos ofrecidos.	0	0.00%	0	0.00%	2	22.22%	6	66.67%	1	11.11%		0.00%	9	77.78%	60%
Tiempo de entrega de los pedidos.	0	0.00%	0	0.00%	1	11.11%	7	77.78%	1	11.11%		0.00%	9	80.00%	60%
Servicio prestado por Servicios de Alimentación a la comunidad universitaria.	0	0.00%	1	11.11%	1	11.11%	7	77.78%	0	0.00%		0.00%	9	73.33%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														78.52%	



SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La División presta los Servicios de Alimentación ofrece sus servicios de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	1	11.11%	8	88.89%	0	0.00%		0.00%	9	77.78%	60%
Servicios de Alimentación brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	1	11.11%	8	88.89%	0	0.00%		0.00%	9	77.78%	60%
Servicios de Alimentación informa constantemente sobre menú y los productos a ofrecer así como sus precios.	0	0.00%	0	0.00%	2	22.22%	5	55.56%	2	22.22%		0.00%	9	80.00%	60%
El personal de Servicios de Alimentación posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	2	22.22%	6	66.67%	1	11.11%		0.00%	9	77.78%	60%
El personal de Servicios de Alimentación posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	1	11.11%	1	11.11%	7	77.78%	0	0.00%		0.00%	9	73.33%	60%
El personal de Servicios de Alimentación es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	0	0.00%	3	33.33%	5	55.56%	1	11.11%		0.00%	9	75.56%	60%
Servicios de Alimentación suministra información clara o entendible.	0	0.00%	1	11.11%	2	22.22%	5	55.56%	1	11.11%		0.00%	9	73.33%	60%
Servicios de Alimentación suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	1	11.11%	2	22.22%	5	55.56%	1	11.11%		0.00%	9	73.33%	60%
Servicios de Alimentación suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	1	11.11%	2	22.22%	6	66.67%	0	0.00%		0.00%	9	71.11%	60%
Servicios de Alimentación suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	1	11.11%	1	11.11%	7	77.78%	0	0.00%		0.00%	9	73.33%	60%

		Indicador de Calidad UIS - Servicios de Alimentación		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		77.22%
Fiabilidad	77.78%		23%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	77.78%		23%	
Responsabilidad (Cortesía)	77.78%		23%	
Propios del proceso	78.52%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	75.56%	Asertividad en la comunicación	25%	74.56%
Confianza o Empatía (Comunicación)	74%		75%	
Capacidad de respuesta	73.33%	Oportunidad en el servicio	50%	86.67%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

		Indicador de Calidad UIS - BE - ADMINISTRATIVOS		
Elemento SERVPERF - Cafetería	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		76.84%
Fiabilidad	77.78%		23%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	77.78%		23%	
Responsabilidad (Cortesía)	77.78%		23%	
Propios del proceso	77.24%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	75.56%	Asertividad en la comunicación	25%	74.56%
Confianza o Empatía (Comunicación)	74.22%		75%	
Capacidad de respuesta	73.33%	Oportunidad en el servicio	50%	86.67%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Subproceso	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Asertividad en la comunicación	Oportunidad en el servicio
Cafetería	75.95%	0.00%	0.00%
Servicios de alimentación	77.22%	74.56%	86.67%
TOTAL BIENESTAR UNIVERSITARIO	76.59%	74.56%	86.67%

COMENTARIOS A BIENESTAR ESTUDIANTIL
Aunque el servicio es bueno hay repetidas quejas en cuanto a la oportunidad en la prestación del mismo.
Que no repitan las preguntas, y que mejoren la aptitud del personal de caja de la cafetería

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN		Enero de 2013	
	PROCESO	TALENTO HUMANO		
	POBLACIÓN	Administrativos		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

SALUD OCUPACIONAL															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Brigadas de emergencia.	0	0.00%	0	0.00%	5	62.50%	2	25.00%	0	0.00%	1	12.50%	8	65.71%	60%
Difusión de Planes de Emergencia y contingencia.	0	0.00%	2	25.00%	3	37.50%	3	37.50%	0	0.00%	0	0.00%	8	62.50%	60%
Programas de formación y toma de conciencia.	0	0.00%	3	37.50%	2	25.00%	2	25.00%	0	0.00%	1	12.50%	8	57.14%	60%
Programas y controles operacionales para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.	0	0.00%	2	25.00%	3	37.50%	1	12.50%	1	12.50%	1	12.50%	8	62.86%	60%
Servicio prestado por Salud Ocupacional de Talento Humano a la comunidad universitaria.	0	0.00%	2	25.00%	2	25.00%	4	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	8	65.00%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														62.64%	

SALUD OCUPACIONAL															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos de cómputo y comunicación así como los materiales y equipos propios de la labor son adecuados.	0	0.00%	0	0.00%	4	50.00%	3	37.50%	1	12.50%		0.00%	8	72.50%	60%
El personal de Salud Ocupacional posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	4	50.00%	4	50.00%	0	0.00%		0.00%	8	70.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	1	12.50%	5	62.50%	2	25.00%		0.00%	8	82.50%	60%
Salud Ocupacional informa constantemente a los docentes sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	1	12.50%	3	37.50%	4	50.00%	0	0.00%		0.00%	8	67.50%	60%
El personal de Salud Ocupacional posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	2	25.00%	4	50.00%	2	25.00%		0.00%	8	80.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	0	0.00%	4	50.00%	4	50.00%	0	0.00%		0.00%	8	70.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	0	0.00%	3	37.50%	5	62.50%	0	0.00%		0.00%	8	72.50%	60%
El personal de Salud Ocupacional suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00%	2	25.00%	5	62.50%	1	12.50%		0.00%	8	77.50%	60%

El personal de Salud Ocupacional suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00%	2	25.00 %	5	62.50 %	1	12.5 0%		0.00%	8	77.50%	60%
El personal de Salud Ocupacional suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	0	0.00%	3	37.50 %	4	50.00 %	1	12.5 0%		0.00%	8	75.00%	60%
El personal de Salud Ocupacional suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	0	0.00%	3	37.50 %	4	50.00 %	1	12.5 0%		0.00%	8	75.00%	60%

		Indicador de Calidad UIS - Salud Ocupacional		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	72.50%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	71.67%
Fiabilidad	70.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	80.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	82.50%		15%	
Propios del proceso	62.64%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.50%	Asertividad en la comunicación	25%	74.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)	75%		75%	
Capacidad de respuesta	70.00%	Oportunidad en el servicio	50%	85.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Admón. De la compensación salarial a la comunidad universitaria.		0.00%		0.00%		0.00%		0.0 0%		0.00 %	14	0.00%	60%

ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN SALARIAL															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Admón. De la compensación salarial brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%		0.00%	2	70.00%	60%
Admón. De la compensación salarial informa constantemente a los administrativos sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%		0.00%	2	50.00%	60%
Admón. De la compensación salarial posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		0.00%	2	60.00%	60%
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos de cómputo y comunicación así como los materiales y equipos propios de la labor son adecuados.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%		0.00%	2	70.00%	60%
El personal de Admón. De la compensación salarial posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%		0.00%	2	70.00%	60%
El personal de Admón. De la compensación salarial posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%		0.00%	2	70.00%	60%
El personal de Admón. De la compensación salarial es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%		0.00%	2	70.00%	60%
Admón. De la compensación salarial suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		0.00%	2	60.00%	60%

Admón. De la compensación salarial suministra información veraz verídica.	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%	0	0.00%		0.00%	2	60.00 %	60%
Admón. De la compensación salarial suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00 %	0	0.00%	0	0.00%		0.00%	2	60.00 %	60%
Admón. De la compensación salarial suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00%		0.00%	2	70.00 %	60%

Indicador de Calidad UIS - Administración de la compensación salarial				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	70.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	25%	62.50%
Fiabilidad	50.00%		25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	70.00%		25%	
Responsabilidad (Cortesía)	60.00%		25%	
Propios del proceso				
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	70.00%	Asertividad en la comunicación	25%	65.50%
Confianza o Empatía (Comunicación)	64%		75%	
Capacidad de respuesta	70.00%	Oportunidad en el servicio	50%	85.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

DESARROLLO HUMANO															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Capacitaciones en Desarrollo Humano.	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33 %	1	16.67 %	2	33.33 %	1	16.67 %	6	80.00 %	60%
Programa de acondicionamiento físico.	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33 %	0	0.00%	2	33.33 %	2	33.33 %	6	80.00 %	60%
Programación y promoción de actividades para la resolución de conflictos de forma pacífica.	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33 %	1	16.67 %	2	33.33 %	1	16.67 %	6	80.00 %	60%
Servicio prestado por Desarrollo Humano Organizacional de Talento Humano a la comunidad universitaria.	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33 %	1	16.67 %	2	33.33 %	1	16.67 %	6	80.00 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														80.00 %	

DESARROLLO HUMANO															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos de cómputo y comunicación así como los materiales y equipos propios de la labor son adecuados.	0	0.00%	0	0.00%	3	50.00 %	1	16.67 %	2	33.33 %		0.00%	6	76.67 %	60%
Desarrollo Humano Organizacional posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	3	50.00 %	3	50.00 %	0	0.00%		0.00%	6	70.00 %	60%

Desarrollo Humano Organizacional brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	3	50.00 %	2	33.33 %		0.00%	6	83.33 %	60%
Desarrollo Humano Organizacional informa constantemente a los administrativos sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	0	0.00%	3	50.00 %	2	33.33 %	1	16.67 %		0.00%	6	73.33 %	60%
El personal de Desarrollo Humano Organizacional posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	3	50.00 %	2	33.33 %		0.00%	6	83.33 %	60%
El personal de Desarrollo Humano Organizacional posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	0	0.00%	3	50.00 %	2	33.33 %	1	16.67 %		0.00%	6	73.33 %	60%
El personal de Desarrollo Humano Organizacional es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33 %	4	66.67 %	0	0.00%		0.00%	6	73.33 %	60%
Desarrollo Humano Organizacional suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33 %	4	66.67 %	0	0.00%		0.00%	6	73.33 %	60%
Desarrollo Humano Organizacional suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	5	83.33 %	0	0.00%		0.00%	6	76.67 %	60%
Desarrollo Humano Organizacional suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	5	83.33 %	0	0.00%		0.00%	6	76.67 %	60%
Desarrollo Humano Organizacional suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33 %	4	66.67 %	0	0.00%		0.00%	6	73.33 %	60%

		Indicador de Calidad UIS - Desarrollo Humano		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	76.67%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	78.33%
Fiabilidad	70.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	83.33%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	83.33%		15%	
Propios del proceso	80.00%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	73.33%	Asertividad en la comunicación	25%	74.33%
Confianza o Empatía (Comunicación)	75%		75%	
Capacidad de respuesta	73.33%	Oportunidad en el servicio	50%	86.67%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Formación de personal a la comunidad universitaria.		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	14	0.00%	60%

FORMACIÓN DE PERSONAL															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos de cómputo y comunicación así como los materiales y equipos propios de la labor son adecuados.	0	0.00%	0	0.00%	4	28.57%	7	50.00%	3	21.43%		0.00%	14	78.57%	60%
Formación de Personal posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	4	28.57%	6	42.86%	4	28.57%		0.00%	14	80.00%	60%
Formación de Personal brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	3	21.43%	7	50.00%	4	28.57%		0.00%	14	81.43%	60%
Formación de Personal informa constantemente a los docentes sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	0	0.00%	7	50.00%	5	35.71%	2	14.29%		0.00%	14	72.86%	60%
El personal de Formación de Personal posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	4	28.57%	7	50.00%	3	21.43%		0.00%	14	78.57%	60%
El personal de Formación de Personal posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	0	0.00%	3	21.43%	8	57.14%	3	21.43%		0.00%	14	80.00%	60%
El personal de Formación de Personal es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	0	0.00%	3	21.43%	8	57.14%	3	21.43%		0.00%	14	80.00%	60%
Formación de Personal suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00%	4	28.57%	9	64.29%	1	7.14%		0.00%	14	75.71%	60%
Formación de Personal suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00%	4	28.57%	8	57.14%	2	14.29%		0.00%	14	77.14%	60%

Formación de Personal suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	0	0.00%	4	28.57 %	9	64.29 %	1	7.14%		0.00 %	14	75.71 %	60%
Formación de Personal suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	0	0.00%	5	35.71 %	7	50.00 %	2	14.29 %		0.00 %	14	75.71 %	60%




Indicador de Calidad UIS - Formación de personal				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	78.57%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	25%	79.64%
Fiabilidad	80.00%		25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	78.57%		25%	
Responsabilidad (Cortesía)	81.43%		25%	
Propios del proceso	0.00%			
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	80.00%	Asertividad en la comunicación	25%	76.57%
Confianza o Empatía (Comunicación)	75%		75%	
Capacidad de respuesta	80.00%	Oportunidad en el servicio	50%	90.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Subproceso	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Asertividad en la comunicación	Oportunidad en el servicio
Salud Ocupacional	71.67%	74.00%	85.00%
Admón. de la compensación salarial	62.50%	65.50%	85.00%
Desarrollo Humano	78.33%	74.33%	86.67%
Formación de personal	79.64%	76.57%	90.00%
TOTAL BIENESTAR UNIVERSITARIO	73.04%	72.60%	86.67%

COMENTARIOS A TALENTO HUMANO

Creo que recursos humanos cuenta con un excelente equipo de Formación de Personal. Felicitaciones!

Hace falta mejorar la organización del programa Muévete UIS, la programación no se informa al delegado, sino que se publica en la web algunas veces con poco tiempo para poder hacer modificaciones. Se han tenido problemas de logística (espacios) lo que ha generado retraso de fechas.

		RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
		FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
		PROCESO			EXTENSIÓN
		POBLACIÓN			Administrativos

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%




Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Medidas y políticas de la UIS para promover las actividades de extensión.	0	0.00%	1	5.26%	9	47.37%	7	36.84%	0	0.00%	2	10.53%	19	67.06%	60%
Información divulgada sobre las políticas de extensión.	0	0.00%	2	10.53%	8	42.11%	7	36.84%	0	0.00%	2	10.53%	19	65.88%	60%
Servicios de colaboración entre la UIS y el sector empresarial.	1	5.26%	0	0.00%	12	63.16%	3	15.79%	0	0.00%	3	15.79%	19	61.25%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														64.73%	

COMENTARIOS A LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN
Reforzar la promoción de las actividades de extensión
Fomentar y coordinar de forma más estricta las actividades y proyectos para la investigación en cada una de las escuelas. Socializar y promocionar metodologías de investigación y grupos de investigación. Apoyar de forma más directa y efectiva los diferentes grupos de investigación que se forman en las escuelas, desde los semilleros hasta los más calificados

Con tantas actividades que se realiza en la Universidad, no tengo claro a qué actividades de extensión se refiere la encuesta, tampoco conozco cuáles son las políticas de extensión y tampoco estoy muy enterada de cómo se llevan a cabo los servicios de colaboración entre la UIS y el sector empresarial.

Las redes sociales son una buena herramienta de divulgación cuando se orientan de manera adecuada, (enlaces con la información) los títulos deben ser cortos y quien se interese pichará el enlace.

Demasiado trámite para el cumplimiento de una actividad y demoras.

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			SERVICIOS DE INFORMACIÓN
	POBLACIÓN			Administrativos

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Correo electrónico UIS	1	5.26%	1	5.26%	2	10.53%	6	31.58%	8	42.11%	1	5.26%	19	81.11%	60%
Página Web UIS.	0	0.00%	2	10.53%	0	0.00%	9	47.37%	7	36.84%	1	5.26%	19	83.33%	60%
CENTIC	0	0.00%	1	5.26%	2	10.53%	8	42.11%	8	42.11%	0	0.00%	19	84.21%	60%
Publicación de noticias en la Página Web institucional.	0	0.00%	0	0.00%	3	15.79%	8	42.11%	7	36.84%	1	5.26%	19	84.44%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														83.27%	

		Indicador de Calidad UIS		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		83.27%
Fiabilidad				
Responsabilidad (Profesionalismo)				
Responsabilidad (Cortesía)				
Propios del proceso	83.27%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	
Indicador diseñado para el proceso			50%	



COMENTARIOS A SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Para las actividades propias de algunas áreas, se hace necesario adjuntar varios archivos para enviarlos por correo electrónico y el correo electrónico UIS en muchos casos no lo permite

En relación con el correo institucional mi insatisfacción va más por el lado de quienes hace uso de él enviando tanta basura y críticas destructivas, lo cual deteriora el ambiente en la Universidad. En cuanto a quienes prestan el servicio de correo electrónico institucional, me parece que prestan un buen servicio.

Es hora de realizar una renovación a la página web, sus contenidos y distribución no son amigables

Mejorar la confiabilidad de los servidores, por ejemplo el que soporta SIMAT

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				
	FECHA DE APLICACIÓN		Enero de 2013		
	PROCESO		RECURSOS FÍSICOS		
	POBLACIÓN		Administrativos		

Valoración de los niveles de respuesta					
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%		80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Limpieza y aseo dentro de las instalaciones de la Universidad (zonas comunes, zonas verdes, plazoletas, parqueaderos, etc.)	1	6.67 %	3	20.00 %	0	0.00%	8	53.33 %	3	20.00 %	0	0.00%	15	72.00 %	60%
Oportunidad del servicio de transporte de personas y trasteo de bienes muebles.	0	0.00 %	1	6.67%	3	20.00 %	8	53.33 %	2	13.33 %	1	6.67%	15	75.71 %	60%
Cumplimiento de los requisitos convenidos con el personal encargado del mantenimiento de la planta física	0	0.00 %	0	0.00%	7	46.67 %	2	13.33 %	5	33.33 %	1	6.67%	15	77.14 %	60%
Seguridad y vigilancia dentro de las instalaciones de la Universidad.	0	0.00 %	0	0.00%	3	20.00 %	5	33.33 %	7	46.67 %	0	0.00%	15	85.33 %	60%

Iluminación e instalaciones eléctricas en las áreas correspondientes a la Unidad en que usted labora.	0	0.00 %	3	20.00 %	2	13.33 %	4	26.67 %	6	40.00 %	0	0.00%	15	77.33 %	60%
Funcionamiento e higiene de las instalaciones sanitarias ubicadas en el área correspondiente a la Unidad en la que usted labora.	1	6.67 %	1	6.67%	4	26.67 %	6	40.00 %	3	20.00 %	0	0.00%	15	72.00 %	60%
Funcionamiento y facilidad de uso del Módulo de Planta Física.	0	0.00 %	0	0.00%	3	20.00 %	4	26.67 %	3	20.00 %	5	33.33 %	15	80.00 %	60%
Conservación de las zonas verdes cercanas al área correspondiente a la Unidad en la que usted labora	1	6.67 %	0	0.00%	3	20.00 %	4	26.67 %	7	46.67 %	0	0.00%	15	81.33 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso													77.61 %		

SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de la división de planta física es adecuada.	0	0.00 %	0	0.00%	4	33.33 %	7	58.33 %	1	8.33%		0.00%	12	75.00 %	60%
Planta Física posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00 %	3	25.00 %	4	33.33 %	3	25.00 %	2	16.67 %		0.00%	12	66.67 %	60%

Planta Física brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00 %	0	0.00%	3	25.00 %	7	58.33 %	2	16.67 %		0.00%	12	78.33 %	60%
Planta Física mantiene informados a la comunidad universitaria sobre las actividades a su cargo.	0	0.00 %	3	25.00 %	4	33.33 %	3	25.00 %	2	16.67 %		0.00%	12	66.67 %	60%
Planta Física suministra información clara o entendible.	0	0.00 %	2	16.67 %	1	8.33%	6	50.00 %	3	25.00 %		0.00%	12	76.67 %	60%
Planta Física suministra información veraz o verídica.	0	0.00 %	0	0.00%	4	33.33 %	4	33.33 %	4	33.33 %		0.00%	12	80.00 %	60%
Planta Física suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	2	16.67 %	2	16.67 %	4	33.33 %	4	33.33 %		0.00%	12	76.67 %	60%
Planta Física suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	0	0.00%	4	33.33 %	5	41.67 %	3	25.00 %		0.00%	12	78.33 %	60%
El personal de Planta Física posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	1	8.33%	2	16.67 %	7	58.33 %	2	16.67 %		0.00%	12	76.67 %	60%
El personal de Planta Física posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00 %	4	33.33 %	4	33.33 %	2	16.67 %	2	16.67 %		0.00%	12	63.33 %	60%
El personal de Planta Física es accesible y fácil de contactar.	1	8.33 %	2	16.67 %	4	33.33 %	3	25.00 %	2	16.67 %		0.00%	12	65.00 %	60%

		Indicador de Calidad UIS		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	75.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	74.87%
Fiabilidad	66.67%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	76.67%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	78.33%		15%	
Propios del proceso	77.61%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	65.00%	Asertividad en la comunicación	25%	73.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)	76%		75%	
Capacidad de respuesta	63.33%	Oportunidad en el servicio	50%	81.67%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	




COMENTARIOS A RECURSOS FÍSICOS

Mejorar el cumplimiento de los tiempos que tienen establecidos para desarrollar las solicitudes realizadas por el sistema. Los servicios se solicitan y la DPF asigna a los funcionarios quienes en algunos casos tardan en atender al usuario.

Limpieza en las áreas comunes, mi insatisfacción va por el parqueadero de BU, en repetidas ocasiones se demoran en barrerlo. Por otro lado se tiene la costumbre de dejar los montones de basura, porque no la recogen de una vez cuando están barriendo?

Se debe mejorar la aptitud del personal que atiende los servicios, pues regularmente se alteran al pedirles que hagan de mejor manera su trabajo.

La unidad debe crear procesos que permita que el servicio sea a tiempo, oportuno y sin que genere contratiempos para los usuarios.

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			PLANEACIÓN
	POBLACIÓN			Administrativos

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%



Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Planeación a la comunidad universitaria.		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	14	0.00%	60%

ELEMENTOS SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente en desacuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de Planeación es adecuada.	0	0.00%	1	20.00%	0	0.00%	4	80.00%	0	0.00%		0.00%	5	72.00%	60%
Planeación posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%		0.00%	5	76.00%	60%
Planeación brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	1	20.00%	3	60.00%	1	20.00%		0.00%	5	80.00%	60%
Planeación informa constantemente sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	2	40.00%	0	0.00%	3	60.00%	0	0.00%		0.00%	5	64.00%	60%
El personal de Planeación posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	1	20.00%	0	0.00%	3	60.00%	1	20.00%		0.00%	5	76.00%	60%
El personal de Planeación posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	1	20.00%	0	0.00%	4	80.00%	0	0.00%		0.00%	5	72.00%	60%
El personal de Planeación es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	1	20.00%	0	0.00%	4	80.00%	0	0.00%		0.00%	5	72.00%	60%
Planeación suministra información clara p entendible.	0	0.00%	1	20.00%	1	20.00%	3	60.00%	0	0.00%		0.00%	5	68.00%	60%
Planeación suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	1	20.00%	1	20.00%	3	60.00%	0	0.00%		0.00%	5	68.00%	60%
Planeación suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	1	20.00%	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%		0.00%	5	72.00%	60%
Planeación suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	1	20.00%	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%		0.00%	5	72.00%	60%

		Indicador de Calidad UIS		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	72.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	25%	76.00%
Fiabilidad	76.00%		25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	76.00%		25%	
Responsabilidad (Cortesía)	80.00%		25%	
Propios del proceso				
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	72.00%	Asertividad en la comunicación	25%	69.60%
Confianza o Empatía (Comunicación)	69%		75%	
Capacidad de respuesta	72.00%	Oportunidad en el servicio	50%	86.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

COMENTARIOS A PLANEACION

Se considera importante que Planeación informe la necesidad de que todas las unidades manejen la misma información, es decir, formalizar un solo programa de diseño para toda la universidad,

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL
	POBLACIÓN			Administrativos



Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

ELEMENTOS PROPIOS															
Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Acompañamiento en la ejecución de los Planes de Mejoramiento (Institucional, de Auditoría, de Acreditación de Programas)	0	0.00 %	0	0.00 %	2	50.00 %	1	25.00 %	1	25.00 %	0	0.00%	4	75.00 %	60%
Servicio prestado por la Dirección de Control Interno y evaluación de gestión a la comunidad universitaria.	0	0.00 %	0	0.00 %	1	25.00 %	2	50.00 %	1	25.00 %	0	0.00%	4	80.00 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														77.50 %	

SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de la Dirección de Control Interno y evaluación de gestión es adecuada.	0	0.00 %	0	0.00 %	1	25.00 %	2	50.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	80.00 %	60%
Dirección de Control Interno y evaluación de gestión posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00 %	1	25.00 %	0	0.00%	2	50.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	75.00 %	60%
Dirección de Control Interno y evaluación de gestión brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad por parte del personal.	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00%	3	75.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	85.00 %	60%
Dirección de Control Interno y evaluación de gestión informa sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00 %	0	0.00 %	1	25.00 %	2	50.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	80.00 %	60%
El personal de Dirección de Control Interno y evaluación de gestión posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00%	3	75.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	85.00 %	60%
El personal de Dirección de Control Interno y evaluación de gestión posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00%	3	75.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	85.00 %	60%
El personal de Dirección de Control Interno y evaluación de gestión es accesible y fácil de contactar.	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00%	2	50.00 %	2	50.00 %		0.00%	4	90.00 %	60%
Dirección de Control Interno y evaluación de gestión suministra información clara o	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00%	3	75.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	85.00 %	60%

entendible.															
Dirección de Control Interno y evaluación de gestión suministra información veraz o verídica.	0	0.00 %	0	0.00 %	1	25.00 %	2	50.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	80.00 %	60%
Dirección de Control Interno y evaluación de gestión suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	0	0.00 %	1	25.00 %	2	50.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	80.00 %	60%
Dirección de Control Interno y evaluación de gestión suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	0	0.00 %	1	25.00 %	2	50.00 %	1	25.00 %		0.00%	4	80.00 %	60%

		Indicador de Calidad UIS		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	80.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	79.75%
Fiabilidad	75.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	85.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	85.00%		15%	
Propios del proceso	77.50%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	90.00%	Asertividad en la comunicación	25%	83.25%
Confianza o Empatía (Comunicación)	81%		75%	
Capacidad de respuesta	85.00%	Oportunidad en el servicio	50%	92.50%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL		
	POBLACIÓN	Administrativos		



Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Asesoría en el manejo de documentos (Gestión de correspondencia, Gestión archivística y Control de Documentos)	0	0.00 %	0	0.00 %	2	33.33 %	2	33.33 %	2	33.33 %	0	0.00 %	6	80.00 %	60%
Capacitaciones sobre la Gestión de correspondencia, Gestión archivística y Control de Documentos	0	0.00 %	0	0.00 %	4	66.67 %	1	16.67 %	1	16.67 %	0	0.00 %	6	70.00 %	60%
Servicio prestado por Gestión Documental a la comunidad universitaria.	0	0.00 %	0	0.00 %	2	33.33 %	3	50.00 %	1	16.67 %	0	0.00 %	6	76.67 %	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														75.56 %	

SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de la Gestión Documental es adecuada.	0	0.00 %	0	0.00%	2	33.33 %	3	50.00 %	1	16.67 %		0.00 %	6	76.67 %	60%
Gestión Documental posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00 %	1	16.67 %	2	33.33 %	2	33.33 %	1	16.67 %		0.00 %	6	70.00 %	60%
Gestión Documental brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00 %	0	0.00%	2	33.33 %	3	50.00 %	1	16.67 %		0.00 %	6	76.67 %	60%
Gestión Documental informa constantemente sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00 %	0	0.00%	3	50.00 %	2	33.33 %	1	16.67 %		0.00 %	6	73.33 %	60%
El personal de Gestión Documental posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00 %	1	16.67 %	2	33.33 %	2	33.33 %	1	16.67 %		0.00 %	6	70.00 %	60%
El personal de Gestión Documental posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00 %	0	0.00%	2	33.33 %	3	50.00 %	1	16.67 %		0.00 %	6	76.67 %	60%
El personal de Gestión Documental es accesible y fácil de contactar.	0	0.00 %	0	0.00%	2	33.33 %	3	50.00 %	1	16.67 %		0.00 %	6	76.67 %	60%
Gestión Documental suministra información clara o entendible.	0	0.00 %	0	0.00%	3	50.00 %	2	33.33 %	1	16.67 %		0.00 %	6	73.33 %	60%
Gestión Documental suministra información veraz o verídica.	0	0.00 %	0	0.00%	3	50.00 %	2	33.33 %	1	16.67 %		0.00 %	6	73.33 %	60%

Gestión Documental suministra información completa o suficiente.	0	0.00 %	0	0.00%	2	33.33 %	3	50.00 %	1	16.67 %		0.00 %	6	76.67 %	60%
Gestión Documental suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00 %	0	0.00%	2	33.33 %	3	50.00 %	1	16.67 %		0.00 %	6	76.67 %	60%

		Indicador de Calidad UIS		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	76.67%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	20%	74.00%
Fiabilidad	70.00%		20%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	70.00%		15%	
Responsabilidad (Cortesía)	76.67%		15%	
Propios del proceso	75.56%		30%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	76.67%	Asertividad en la comunicación	25%	75.17%
Confianza o Empatía (Comunicación)	75%		75%	
Capacidad de respuesta	76.67%	Oportunidad en el servicio	50%	88.33%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013	
	PROCESO		JURÍDICO		
	POBLACIÓN		Administrativos		



Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho		Satisfecho
20%	40%	60%		80%
				100%

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Jurídica a la comunidad universitaria.		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	14	0.00%	60%

SERVPERF															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de Jurídica es adecuada.	0	0.00%	0	0.00%	2	16.67%	7	58.33%	3	25.00%		0.00%	12	81.67%	60%
Jurídica posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	2	16.67%	5	41.67%	5	41.67%		0.00%	12	85.00%	60%

Jurídica brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00 %	1	7.69%	7	53.85 %	5	38.46 %		0.00 %	13	86.15 %	60%
Jurídica informa constantemente sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	1	8.33 %	3	25.00 %	5	41.67 %	3	25.00 %		0.00 %	12	76.67 %	60%
El personal de Jurídica posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00 %	1	8.33%	6	50.00 %	5	41.67 %		0.00 %	12	86.67 %	60%
El personal de Jurídica posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	1	8.33 %	2	16.67 %	5	41.67 %	4	33.33 %		0.00 %	12	80.00 %	60%
El personal de Jurídica es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	1	8.33 %	2	16.67 %	6	50.00 %	3	25.00 %		0.00 %	12	78.33 %	60%
Jurídica suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00 %	2	16.67 %	6	50.00 %	4	33.33 %		0.00 %	12	83.33 %	60%
Jurídica suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00 %	2	16.67 %	7	58.33 %	3	25.00 %		0.00 %	12	81.67 %	60%
Jurídica suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	1	8.33 %	1	8.33%	6	50.00 %	4	33.33 %		0.00 %	12	81.67 %	60%
Jurídica suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	2	16.67 %	2	16.67 %	5	41.67 %	3	25.00 %		0.00 %	12	75.00 %	60%




		Indicador de Calidad UIS / Jurídica		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	81.67%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	25%	84.87%
Fiabilidad	85.00%		25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	86.67%		25%	
Responsabilidad (Cortesía)	86.15%		25%	
Propios del proceso			0%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	78.33%	Asertividad en la comunicación	25%	79.33%
Confianza o Empatía (Comunicación)	80%		75%	
Capacidad de respuesta	80.00%	Oportunidad en el servicio	50%	90.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN	Enero de 2013		
	PROCESO	GESTIÓN CULTURAL		
	POBLACIÓN	Administrativos		

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Ni Insatisfecho o Ni Satisfecho	%	Satisfecho	%	Muy Satisfecho	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
Horarios de programación de las actividades culturales de la Universidad.	0	0.00%	1	7.14%	2	14.29%	7	50.00%	3	21.43%	1	7.14%	14	78.46%	60%
Diversidad en las actividades culturales programadas en la Universidad.	0	0.00%	2	14.29%	0	0.00%	9	64.29%	2	14.29%	1	7.14%	14	76.92%	60%
Difusión de la información sobre las actividades culturales programadas.	0	0.00%	2	14.29%	1	7.14%	7	50.00%	3	21.43%	1	7.14%	14	76.92%	60%
Distribución de la boletería de las actividades culturales programadas.	0	0.00%	2	14.29%	2	14.29%	7	50.00%	2		1	7.14%	14	73.85%	60%
Total Indicador elementos propios del proceso														76.54%	

		Indicador de Calidad UIS		
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.		Nivel de satisfacción de los beneficiarios		76.54%
Fiabilidad				
Responsabilidad (Profesionalismo)				
Responsabilidad (Cortesía)				
Propios del proceso	76.54%		100%	
Confianza o Empatía (Accesibilidad)		Asertividad en la comunicación	25%	0.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)			75%	
Capacidad de respuesta		Oportunidad en el servicio	50%	0.00%
Indicador diseñado para el proceso			50%	

 	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
	FECHA DE APLICACIÓN			Enero de 2013
	PROCESO			FINANCIERO
	POBLACIÓN			Administrativos

Valoración de los niveles de respuesta				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
20%	40%	60%	80%	100%

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Tesorería a la comunidad universitaria.		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	14	0.00%	60%

TESORERÍA															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de la Sección de Tesorería de la División Financiera es adecuada.	0	0.00%	2	33.33%	2	33.33%	1	16.67%	1	16.67%		0.00%	6	63.33%	60%

La Sección de Tesorería de la División Financiera posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	3	50.00 %	2	33.33 %		0.00 %	6	83.33 %	60%
La Sección de Tesorería de la División Financiera brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	2	33.33 %	3	50.00 %		0.00 %	6	86.67 %	60%
La Sección de Tesorería de la División Financiera informa constantemente sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	1	16.67 %	4	66.67 %		0.00 %	6	90.00 %	60%
El personal de la Sección de Tesorería de la División Financiera posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	1	16.67 %	4	66.67 %		0.00 %	6	90.00 %	60%
El personal de División Financiera posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	2	33.33 %	3	50.00 %		0.00 %	6	86.67 %	60%
El personal de la Sección de Tesorería de la División Financiera es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	3	50.00 %	2	33.33 %		0.00 %	6	83.33 %	60%
La Sección de Tesorería de la División Financiera suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33 %	2	33.33 %	2	33.33 %		0.00 %	6	80.00 %	60%
La Sección de Tesorería de la División Financiera suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	3	50.00 %	2	33.33 %		0.00 %	6	83.33 %	60%
La Sección de Tesorería de la División Financiera suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	3	50.00 %	2	33.33 %		0.00 %	6	83.33 %	60%

La Sección de Tesorería de la División Financiera suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	0	0.00%	1	16.67 %	3	50.00 %	2	33.33 %	0.00 %	6	83.33 %	60%
--	---	-------	---	-------	---	---------	---	---------	---	---------	--------	---	---------	-----

Indicador de Calidad UIS - Tesorería				
Elemento	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	63.33%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	25%	80.83%
Fiabilidad	83.33%		25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	90.00%		25%	
Responsabilidad (Cortesía)	86.67%		25%	
Propios del proceso				
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	83.33%	Asertividad en la comunicación	25%	83.83%
Confianza o Empatía (Comunicación)	84%		75%	
Capacidad de respuesta	86.67%	Oportunidad en el servicio	50%	93.33%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Presupuestos a la comunidad universitaria.		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	14	0.00 %	60%

PRESUPUESTOS																
Aspecto a evaluar	Totalment e en desacuerd o	%	En desacuerd o	%	Ni en desacuerd o ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalment e de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestr a	Valor	Meta	
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de la Sección de Presupuesto de la División Financiera es adecuada.	0	0.00%	3	75.00 %	1	25.00 %	0	0.00 %	0	0.00%		0.00 %	4	45.00 %	60%	
La Sección de Presupuesto de la División Financiera posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	2	50.00 %		0.00 %	4	80.00 %	60%	
La Sección de Presupuesto de la División Financiera brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	2	50.00 %		0.00 %	4	80.00 %	60%	
La Sección de Presupuesto de la División Financiera informa constantemente sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	0	0.00 %	3	75.00 %		0.00 %	4	85.00 %	60%	
El personal de la Sección de Presupuesto de la División Financiera posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	0	0.00 %	3	75.00 %		0.00 %	4	85.00 %	60%	
El personal de la Sección de Presupuesto de la División Financiera posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	2	50.00 %		0.00 %	4	80.00 %	60%	

El personal de la Sección de Presupuesto de la División Financiera es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	1	25.00 %	1	25.00 %	1	25.00 %	1	25.00 %		0.00 %	4	70.00 %	60%
La Sección de Presupuesto de la División Financiera suministra información clara o entendible.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	2	50.00 %		0.00 %	4	80.00 %	60%
La Sección de Presupuesto de la División Financiera suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	2	50.00 %		0.00 %	4	80.00 %	60%
La Sección de Presupuesto de la División Financiera suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	2	50.00 %		0.00 %	4	80.00 %	60%
La Sección de Presupuesto de la División Financiera suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	1	25.00 %	0	0.00%	1	25.00 %	2	50.00 %		0.00 %	4	80.00 %	60%

Indicador de Calidad UIS - Administración de la compensación salarial				
Elemento	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	45.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	25%	72.50%
Fiabilidad	80.00%		25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	85.00%		25%	
Responsabilidad (Cortesía)	80.00%		25%	
Propios del proceso				
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	70.00%	Asertividad en la comunicación	25%	78.25%
Confianza o Empatía (Comunicación)	81%		75%	
Capacidad de respuesta	80.00%	Oportunidad en el servicio	50%	90.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Aspecto a evaluar	Muy malo	%	Malo	%	Ni malo ni bueno	%	Bueno	%	Malo	%	Muestra	Valor	Meta
Percepción del servicio prestado por Inventarios a la comunidad universitaria.		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	14	0.00%	60%

INVENTARIOS															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de la Sección de Inventarios de la División Financiera es adecuada.	1	20.00%	0	0.00%	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%		0.00%	5	68.00%	60%
La Sección de Inventarios de la División Financiera posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	1	20.00%	0	0.00%	3	60.00%	1	20.00%		0.00%	5	76.00%	60%
La Sección de Inventarios de la División Financiera brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	1	20.00%	3	60.00%	1	20.00%		0.00%	5	80.00%	60%
La Sección de Inventarios de la División Financiera informa constantemente sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	0	0.00%	1	20.00%	3	60.00%	1	20.00%		0.00%	5	80.00%	60%

El personal de la Sección de Presupuesto de la División Financiera posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	1	20.00 %	3	60.00 %	1	20.00 %		0.00 %	5	80.00 %	60%
El personal de la Sección de Inventarios de la División Financiera posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	1	20.00 %	1	20.00 %	3	60.00 %	0	0.00%		0.00 %	5	68.00 %	60%
El personal de la Sección de Inventarios de la División Financiera es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	1	20.00 %	0	0.00%	3	60.00 %	1	20.00 %		0.00 %	5	76.00 %	60%
La Sección de Inventarios de la División Financiera suministra información clara o entendible.	0	0.00%	1	20.00 %	0	0.00%	3	60.00 %	1	20.00 %		0.00 %	5	76.00 %	60%
La Sección de Inventarios de la División Financiera suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	1	20.00 %	1	20.00 %	2	40.00 %	1	20.00 %		0.00 %	5	72.00 %	60%
La Sección de Inventarios de la División Financiera suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	1	20.00 %	0	0.00%	3	60.00 %	1	20.00 %		0.00 %	5	76.00 %	60%
La Sección de Inventarios de la División Financiera suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	1	20.00 %	0	0.00%	3	60.00 %	1	20.00 %		0.00 %	5	76.00 %	60%

Indicador de Calidad UIS - Inventarios				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	68.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	25%	76.00%
Fiabilidad	76.00%		25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	80.00%		25%	
Responsabilidad (Cortesía)	80.00%		25%	
Propios del proceso				
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	76.00%	Asertividad en la comunicación	25%	76.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)	76%		75%	
Capacidad de respuesta	68.00%	Oportunidad en el servicio	50%	84.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

CONTABILIDAD															
Aspecto a evaluar	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	NS/NC	%	Muestra	Valor	Meta
La apariencia de las instalaciones físicas, equipos y medios de comunicación de la Sección de Contabilidad de la División Financiera es adecuada.	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%		0.00%	1	40.00%	60%
La Sección de Contabilidad de la División Financiera posee la habilidad de ejecutar los servicios prometidos de forma fiable, es decir, da cumplimiento a los requisitos establecidos inicialmente.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%		0.00%	1	100.00%	60%

La Sección de Contabilidad de la División Financiera brinda sus servicios en medio de un marco de cortesía, respeto y amabilidad del personal de contacto.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%
La Sección de Contabilidad de la División Financiera informa constantemente sobre los procesos que lleva a cabo.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%
El personal de la Sección de Contabilidad de la División Financiera posee el conocimiento de los servicios prestados las destrezas requeridas para realizarlos.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%
El personal de la Sección de Contabilidad de la División Financiera posee disposición para proveer un servicio rápido.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%
El personal de la Sección de Contabilidad de la División Financiera es accesible y fácil de contactar.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%
La Sección de Contabilidad de la División Financiera suministra información clara o entendible.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%
La Sección de Contabilidad de la División Financiera suministra información veraz o verídica.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%
La Sección de Contabilidad de la División Financiera suministra información completa o suficiente.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%
La Sección de Contabilidad de la División Financiera suministra información de forma oportuna o a tiempo.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00 %		0.00%	1	100.00 %	60%

Indicador de Calidad UIS - Contabilidad				
Elemento SERVPERF	Valor	Nombre	Ponderación	Valor
Elementos tangibles.	40.00%	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	25%	85.00%
Fiabilidad	100.00%		25%	
Responsabilidad (Profesionalismo)	100.00%		25%	
Responsabilidad (Cortesía)	100.00%		25%	
Propios del proceso	0.00%			
Confianza o Empatía (Accesibilidad)	100.00%	Asertividad en la comunicación	25%	100.00%
Confianza o Empatía (Comunicación)	100%		75%	
Capacidad de respuesta	100.00%	Oportunidad en el servicio	50%	100.00%
Indicador diseñado para el proceso	100%		50%	

Subproceso	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Asertividad en la comunicación	Oportunidad en el servicio
Tesorería	80.83%	83.83%	93.33%
Presupuestos	72.50%	78.25%	90.00%
Inventarios	76.00%	76.00%	84.00%
Contabilidad	85.00%	100.00%	100.00%
TOTAL BIENESTAR UNIVERSITARIO	78.58%	84.52%	91.83%

COMENTARIOS A FINANCIERO
Mejorar en el servicio de inclusión a proveedores
Se sugiere que el trámite de las bodegas de inventarios sea más ágil y el proceso de baja de los equipos más confiable

