

# ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEB MARZO 2017

El presente documento presenta un análisis descriptivo detallado de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario de la División de Extensión sede Bogotá, realizada en el mes de marzo de 2017.

El objeto de la encuesta y su respectivo análisis es identificar oportunidades de mejora para prestar un mejor servicio a los usuarios de la DEB.

## 1. CONTENIDO DE LA ENCUESTA

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIVISIÓN DE EXTENSIÓN SEDE BOGOTÁ UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Esta encuesta ha sido diseñada con el fin de conocer su percepción sobre algunos de los servicios que presta la División de Extensión de la sede Bogotá (DEB), para así emprender acciones de mejoramiento con base en su opinión como usuario.

Agradecemos su valiosa colaboración al responderla. Aclaramos que los datos consignados en esta encuesta serán tratados de forma confidencial, únicamente como insumo de un estudio de satisfacción.

1. ¿Qué servicio o apoyo ha recibido por parte de la División de Extensión sede Bogotá (DEB)?



**EXTENSIÓN SOLIDARIA** (Gestión y promoción de los mecanismos y estrategias empleados por la UNAL para la inclusión social de comunidades vulnerables del país)



**TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y PROPIEDAD INTELECTUAL** (Identificar, proteger, valorar y transferir los activos de propiedad intelectual)



**SERVICIOS ACADÉMICOS** (Acompañamiento y asesoría a las facultades en la gestión de los servicios académicos ofrecidos, tales como: Consultorías y Asesorías, Interventorías, Evaluación de programas y políticas, Conceptos y Otros servicios de extensión)



**EDUCACIÓN CONTÍNUA** (Acompañamiento, asesoría y apoyo a las facultades en educación continua)

2. Indique el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la División de Extensión sede Bogotá (DEB)

*En esta escala, 1 indica el grado de satisfacción más bajo y 5 el grado de satisfacción más alto.*

Oportunidad	1	2	3	4	5
Recibe atención oportuna cuando visita o se comunica con la DEB?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Pertinencia y Claridad**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Considera usted que el personal de la DEB cuenta con el conocimiento suficiente para realizar su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que los procedimientos establecidos por la DEB para prestar los servicios, son los adecuados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La información suministrada por el personal de la DEB es clara, correcta y precisa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Calidad del servicio**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Teniendo en cuenta la atención recibida, ¿el personal de la DEB muestra disposición y voluntad para prestar un buen servicio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando acude a la DEB, ¿encuentra usted soluciones a sus requerimientos o inquietudes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Accesibilidad a la información**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Considera usted que los medios utilizados por la DEB para suministrar información (personalmente, telefónicamente, página web, etc) son adecuados y eficaces?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. De acuerdo con lo anterior, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la División de Extensión sede Bogotá (DEB)?  
*En esta escala, 1 indica el grado de satisfacción más bajo y 5 el grado de satisfacción más alto.*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Tiene recomendaciones o sugerencias acerca de los servicios prestados por la DEB? Opcional



## 1. MATRIZ FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA	
1. Nombre del Servicio	Gestión de la Extensión
2. Objetivo	Esta encuesta ha sido diseñada con el fin de conocer su percepción sobre algunos de los servicios que presta la División de Extensión de la sede Bogotá (DEB), para así emprender acciones de mejoramiento con base en su opinión como usuario
3. Tipo de Estudio (Cuantitativo-Cualitativo)	Cualitativo - Cuantitativo
4. Descripción de la Población (Características del perfil del usuario)	380 usuarios
5. Descripción del Contenido de la Encuesta (No de preguntas, atributos del servicio evaluados y escala de medición)	Número de preguntas: 10 Atributos evaluados: oportunidad, pertinencia, claridad, calidad, accesibilidad a la información. Escala de medición: 1 indica el grado de satisfacción más bajo, y 5 el grado de satisfacción más alto.
6. Tipo de Muestreo (Aleatorio simple)	Aleatorio
7. Fecha de Aplicación	8 de marzo al 30 de marzo de 2017

## 2. MATRIZ ENCUESTA

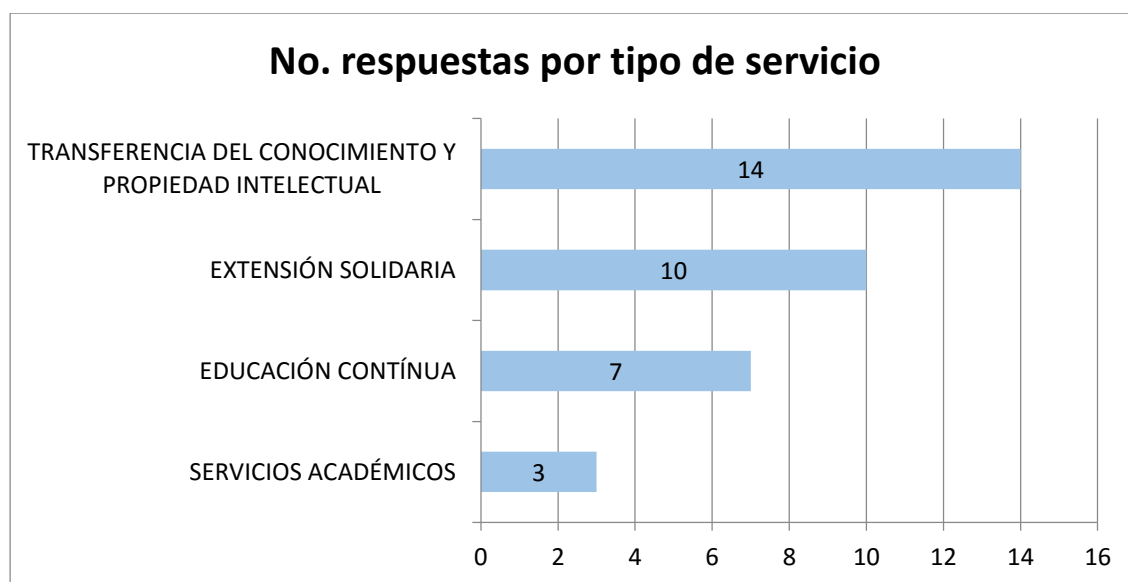
NOMBRE DE LA ENCUESTA	ESTADO DE AVANCE		
	DISEÑADA	APLICADA	TABULADA
Encuesta de satisfacción del usuario sobre los servicios que presta la División de Extensión de la Sede Bogotá	X 1 de marzo de 2017	X 8 de marzo al 30 de marzo de 2017	X 31 de marzo de 2017

### 3. MATRIZ REGISTRO DEL INDICADOR

ATRIBUTO DEL SERVICIO	RESULTADO POR ATRIBUTO
OPORTUNIDAD	4,2
PERTINENCIA Y CLARIDAD	4,1
CALIDAD DEL SERVICIO	4,3
ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN	4,1
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DEL INDICADOR</b>	<b>4,2</b>

### 4. NÚMERO DE RESPUESTAS POR TIPO DE SERVICIO

La encuesta fue respondida por 34 usuarios de la DEB, los cuales evaluaron cuatro diferentes tipos de servicio.



### 5. CALIFICACIONES TOTALES OBTENIDAS POR CADA PREGUNTA

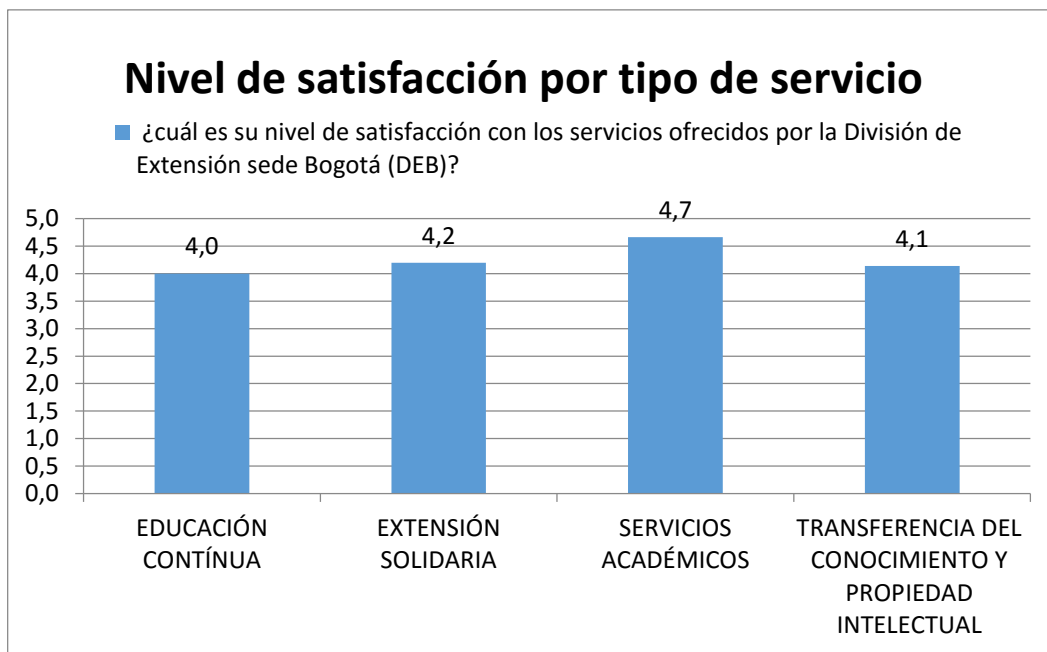
PREGUNTA	Total general
¿Recibe atención oportuna cuando visita o se comunica con la DEB?	4,2
¿Considera usted que el personal de la DEB cuenta con el conocimiento suficiente para realizar su trabajo?	4,2
¿Considera que los procedimientos establecidos por la DEB para prestar los servicios, son los adecuados?	4,1
¿La información suministrada por el personal de la DEB es clara, correcta y precisa?	4,1
¿El personal de la DEB muestra disposición y voluntad para prestar un buen servicio?	4,4
¿Encuentra usted soluciones a sus requerimientos o inquietudes?	4,1
¿Considera usted que los medios utilizados por la DEB para suministrar información (personalmente, telefónicamente, página web, etc) son adecuados y eficaces?	4,1

## 6. CALIFICACIONES POR PREGUNTA DISCRIMINADAS POR SERVICIO

PREGUNTA	EDUCACIÓN CONTÍNUA	EXTENSIÓN SOLIDARIA	SERVICIOS ACADÉMICOS	TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y PROPIEDAD INTELECTUAL
¿Recibe atención oportuna cuando visita o se comunica con la DEB?	4,0	4,2	4,7	4,2
¿Considera usted que el personal de la DEB cuenta con el conocimiento suficiente para realizar su trabajo?	3,9	4,4	4,3	4,2
¿Considera que los procedimientos establecidos por la DEB para prestar los servicios, son los adecuados?	3,7	4,2	4,7	4,1
¿La información suministrada por el personal de la DEB es clara, correcta y precisa?	3,9	4,1	4,7	4,1
¿El personal de la DEB muestra disposición y voluntad para prestar un buen servicio?	4,1	4,4	4,7	4,5
¿Encuentra usted soluciones a sus requerimientos o inquietudes?	3,9	4,2	4,7	4,1
¿Considera usted que los medios utilizados por la DEB para suministrar información (personalmente, telefónicamente, página web, etc) son adecuados y eficaces?	3,9	4,1	4,7	4,1

## 7. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CADA SERVICIO

PREGUNTA	EDUCACIÓN CONTÍNUA	EXTENSIÓN SOLIDARIA	SERVICIOS ACADÉMICOS	TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y PROPIEDAD INTELECTUAL	Total general
¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la División de Extensión sede Bogotá (DEB)?	4,0	4,2	4,7	4,1	4,2



Se indagó a los usuarios por el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la DEB; todos los servicios fueron calificados con puntuación igual o mayor a 4,0, siendo Servicios Académicos el que obtuvo mayor puntaje con 4,7.

## 8. RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Por último, se presentan las recomendaciones o sugerencias manifestadas por los usuarios:

<b>RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS</b>
Mis respuestas de 3, responden a que la universidad y las direcciones de extensión e investigación de las facultades y los fondos UGI no contemplan apoyos para la extensión solidaria, los logros son con esfuerzos de los profesores motivados, con apoyo de los departamentos al menos en tiempo de jornada y cuando se generan registros de autor, la DIEB responde de manera adecuada.
La DEB debe ser la representación, el puente entre las facultades y el nivel nacional, además dictar directrices. Considero que puede mejorar en este sentido, haciendo socializaciones de los diferentes temas de competencia, por eso es importante recuperar espacios como las mesas de trabajo de ECP y servicios académicos para recibir lineamientos.
El apoyo y seguimiento a las actividades de ECP ha desmejorado desde los cambios de personal que se realizaron. Durante la gestión de Gladys Santacruz el acompañamiento de la DEB era excelente, se contaba con información clara y precisa, ideas innovadoras y se establecía un canal de comunicación continuo entre el nivel nacional, el nivel sede y las facultades. Había una gestión permanente para buscar alianzas con entidades externas y facilitar los procesos.
Sería pertinente que se capacitara a los asesores jurídicos de las Facultades en temas de propiedad intelectual, ya que los tiempos de respuesta de la DEB, la Oficina Jurídica Nacional y la Oficina Jurídica de la Sede son muy demorados. Hay aspectos generales del tema que deberían saber los abogados de las Facultades para poder optimizar los procesos y no esperar eternidades para obtener respuestas (que a veces no llegan) en lo relacionado con los aspectos jurídicos de la propiedad intelectual de los proyectos.

### RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Podrían establecer un mínimo de tiempo para atender las solicitudes y mensajes de la gente. En algunos países, 48 horas es un estándar aceptable.

Buscar mecanismos que agilicen la gestión, todos los procesos son un poco lentos

Mayor celeridad en las respuestas ...

Se observa preocupación por atender las inquietudes y solicitudes presentadas. Gracias por el apoyo, excelente equipo.

Es importante recuperar la regularidad de las mesas de trabajo de ECP ya que permiten la interrelación de los actores en las facultades e institutos, así como la comunicación con la sede con fines de recibir directrices y escalar solicitudes. También debe ser un espacio de socialización de la participación de la sede en las mesas de trabajo de ECP del nivel nacional.

Que continúen ofreciendo el mismo servicio.

Hacer más expeditos los procedimientos para el patentamiento de productos

No tengo recomendaciones

En nuestro caso no ha habido una ruta directa de entrega de información.