

Resultados de la encuesta de satisfacción II semestre de 2016
Sistema de gestión integrado- Universidad del Cauca

Cumpliendo con los requisitos generales del marco normativo, la “retroalimentación con el cliente “; y con los compromisos adquiridos en el informe de revisión por la dirección año 2016, La Universidad del Cauca, comunica a las partes interesadas a cerca de los resultados de la medición de la satisfacción sobre el sistema de gestión integrado.

Presentación de los resultados:

Para la obtención de los resultados de la medición de la satisfacción se aplica encuesta con el enfoque hacia las partes interesadas y con preguntas estratificadas.

En las que se incluyen los factores que determinan la calidad del servicio y se Facilita establecer en cuales puntos de control es procedente la acción de mejora para la satisfacción integral, se categoriza y se determina el nivel de prioridad.

Los factores son:

Confiabilidad: Porque el mecanismo y celeridad asegura el manejo de la información a través de medios tecnológicos universitarios con punto de control en tecnologías de la información (T.I).

Empatía: Porque el conocimiento de los procesos y estructura organizacional y los elementos datos de entrada, facilitan la interpretación hacia las soluciones de mejora en los puntos débiles.

Responsabilidad: Porque desde la alta dirección existe el compromiso de mejora al componente humano, la infraestructura, los procesos y el sistema en general, priorizando las soluciones misionales y resolviendo de forma gradual.

Seguridad: Porque las prácticas de acercamiento entre las partes, articuladas con el equipo de calidad ha generado confianza cuando interactúa con el sistema.

Tangibilidad: Porque los componentes que permiten la prestación del servicio se pueden evidenciar (infraestructura, procedimientos, otros).

Precio: Porque el costo/beneficio por el servicio prestado tiene bajo impacto económico y el modelo administrativo es riguroso en el gasto; el resultado es ampliamente positivo hacia la comunidad Universitaria y para la región, frente a las expectativas y las condiciones socioeconómicas de los participantes.

Calidad del producto: Cuando se entregan valores agregados para el mejoramiento como la inclusión y articulación en los procedimientos de calidad administrativa.

Calidad del servicio: La Universidad del Cauca, acreditada y certificada brinda servicios mejorados hacia el cumplimiento de la política de calidad.

Factores Situacionales: Dispone de condiciones y tiene capacidad de respuesta en la contingencia frente a los cambios y movimientos Institucionales.

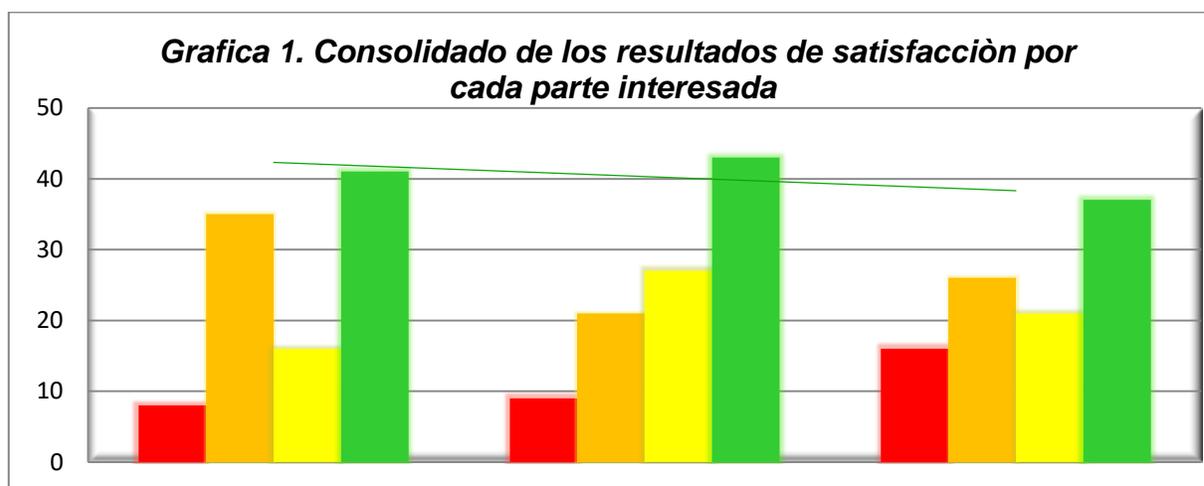
Factores Personales: Porque se genera dinámica de participación, como articulador el proceso de cultura bienestar, interacción social y gestión administrativa a través del talento humano hacia la mejora de las condiciones del clima organizacional.

Equidad: Porque concurrentemente está revisando las condiciones de entrega del servicio para las partes interesadas y mejoras las condiciones.

Resumen ficha técnica	
Encuesta satisfacción del sistema de gestión integrado –Universidad del Cauca	
Objetivo	Determinar el grado de satisfacción sobre los servicios de educación superior que entrega la Universidad del Cauca a la comunidad Universitaria, durante el segundo semestre del año 2016.
Alcance	Todas las partes interesadas estudiantes, administrativos, docentes.
Periodo medido	Segundo semestre de 2016
Periodo de la encuesta	07 Noviembre al 10 de diciembre de 2016
Población potencial	15.000 personas total de las partes interesadas.
Muestra	3%
Mecanismo	Aplicativo Simca, correo Institucional.
Margen de error	+ O - 3 % sobre participantes.
Metodología	Formulación de preguntas cerradas por estratos con enfoque para la población interesada, hacia la identificación de los puntos críticos objeto de la mejora; se da una escala referencia metodológica top 2 box.

Cuadro de mando					
Resultados de la encuesta II semestre 2016					
Valoración/escala	1-39	40-59	60-79	80-99	Observación
Muy insatisfecho	11				Inmediato
Insatisfecho		28			
Satisfecho			21		Corto plazo
Muy satisfecho				40	Mediano plazo
% Acumulado	11	39	60	100	
Propuesta de acción	Priorizada		Plan de mejora	Fortalecimiento	Mejora continua
Tiempo /2017	1er semestre		2º semestre	En adelante	

Rango porcentual	Parte interesada			Total % en SIG
	Administrativa	Docente	Estudiante	
0-39	8	9	16	11
40-59	35	21	26	28
60-79	16	27	21	21
80-99	41	43	37	40
total	100	100	100	



Administrativa		Docente		Estudiante	
■	Muy insatisfecho	■	insatisfecho	■	satisfecho
■	Muy satisfecho				

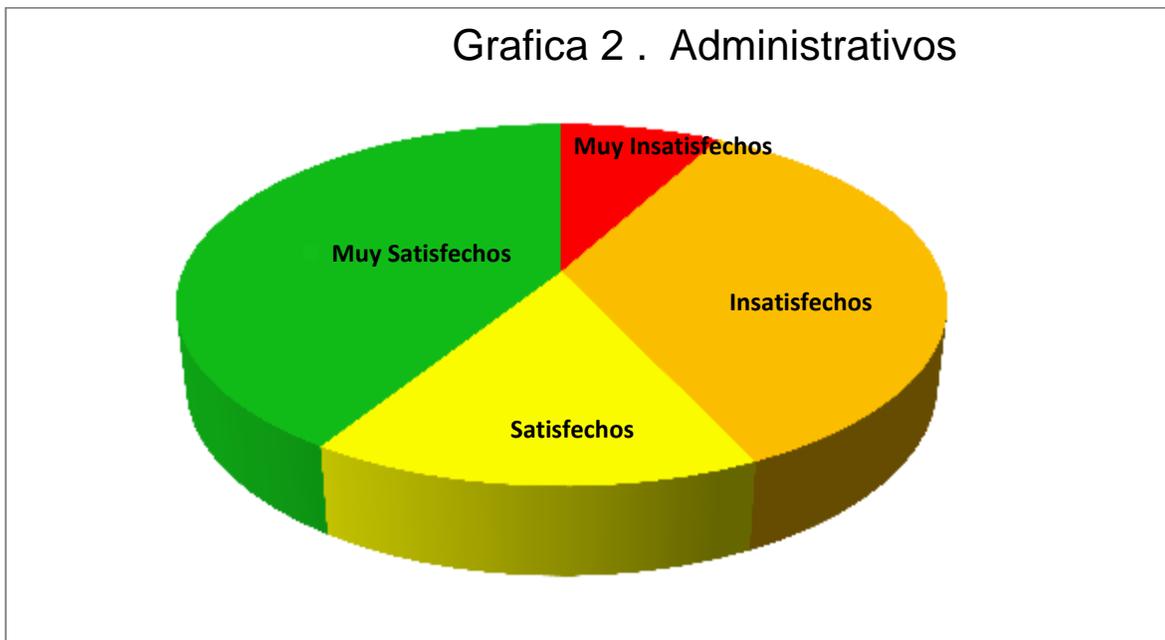
El resultado del nivel de satisfacción de las partes interesadas, los Administrativos, los docentes y los estudiantes de forma integrada se presenta así: el 40% muy satisfecho y el 21 % satisfecho; Que las fortalezas del sistema están orientadas hacia la Institucionalidad resaltando el cumplimiento de las normas, y la tendencia está determinada por los docentes y los administrativos, hacia la satisfacción de los estudiantes.

Que el 28% está insatisfecho y el 11 % muy insatisfecho; la debilidad del 39% que impacta el sistema, se presenta como oportunidad de mejora, mediante el fortalecimiento de las comunicaciones internas desde y para todos los subprocesos hacia la gestión de las comunicaciones estratégicas, que la parte interesada estudiantes requiere que se le comunique y fortalezca la calidad de la

información en la inducción y reinducción, y que en los puntos de contacto Institucional donde se ofrece el servicio de apoyo misional o para el desarrollo de los procedimientos de gestión administrativa sea cálido y respetuoso.

Que es una fortaleza transversal al sistema de gestión integrado el mejoramiento de las tecnologías con un incremento del 15% de satisfacción con respecto a las observaciones presentadas en el informe de resultados 2015.

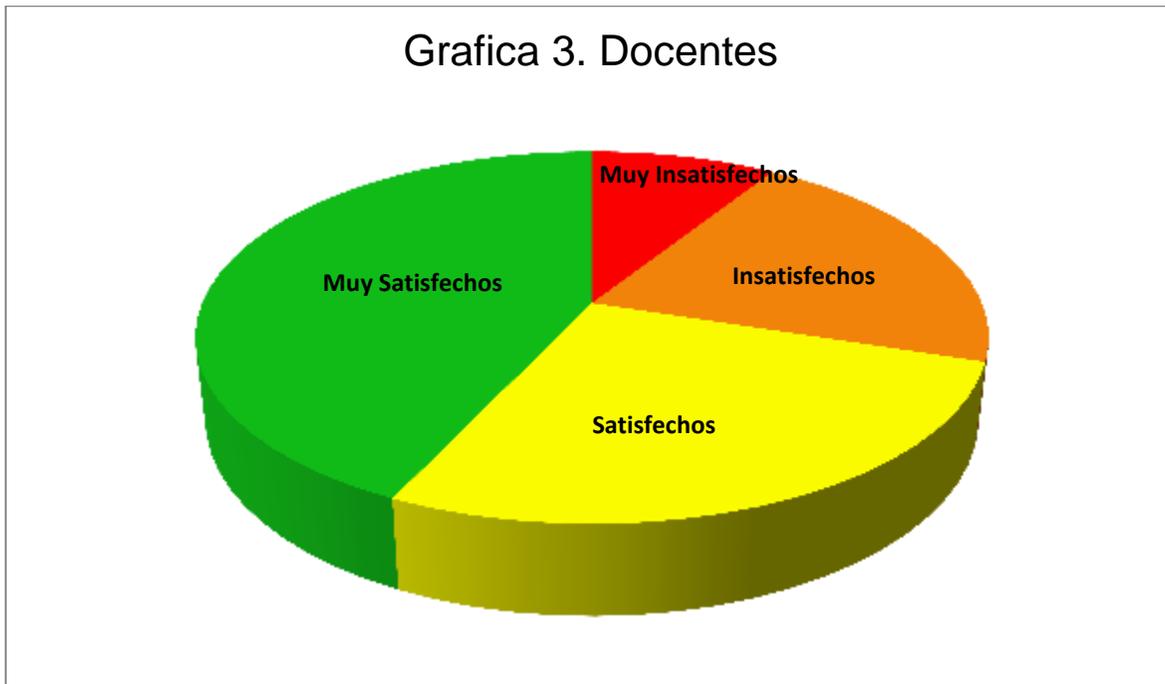
Grafica 2. Resultados obtenidos por Parte interesada Administrativa.



Interpretación de los resultados parte interesada administrativa

El nivel de satisfacción de los administrativos corresponde al 41% muy satisfechos y el 16 % satisfechos; es una fortaleza de la institucionalidad; la debilidad del 43 % que impacta el sistema, se presenta como oportunidad de mejora, con fortalecimiento de las comunicaciones internas en los subprocesos de la secretaria general y talento humano.

Grafica 3. Resultados obtenidos por Parte interesada docentes



Interpretación de los resultados parte interesada Docente

El nivel de satisfacción de los docentes corresponde al 43% muy satisfechos y el 27 % satisfechos; es una fortaleza la institucionalidad; la debilidad del 30 % que impacta el sistema, se presenta como oportunidad de mejora, con fortalecimiento de las comunicaciones internas en los subprocesos de Gestión de la Cultura y Bienestar, de igual forma interactuar con el proceso de Gestión de Recursos Tecnológicos y Talento humano.

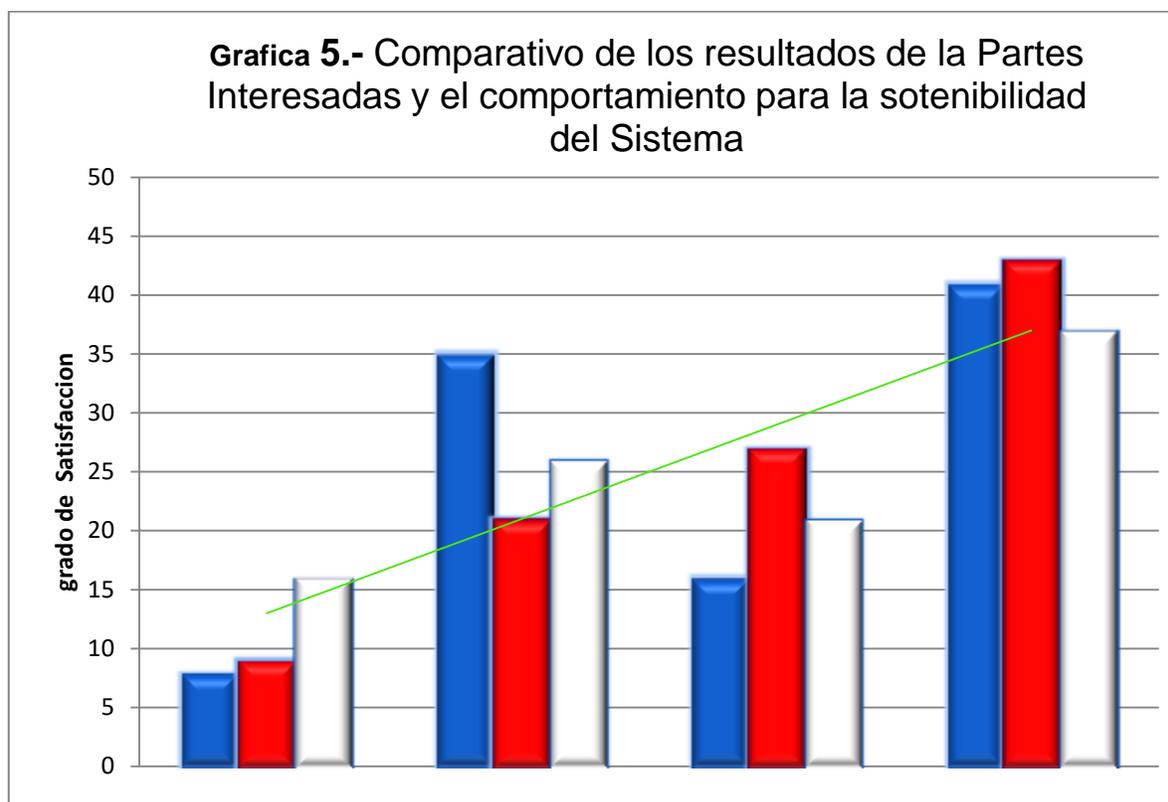
Grafica 4. Resultados obtenidos por Parte interesada Estudiantes



Interpretación de los resultados parte interesada estudiantes

El resultado de la satisfacción de los Estudiantes, con calificación porcentual esperada de las respuestas base de referencia oscila entre 60 % y 99 %, corresponde al 37% de las categorías muy satisfechos y el 21 % satisfechos; corresponde al 58% satisfechos, ocho (8) puntos a favor con respecto al año anterior. Es una fortaleza la institucionalidad; la debilidad del 42% se presenta como oportunidad de mejora, con la implementación y fortalecimiento del procedimiento de inducción y reinducción con información clara y precisa sobre los servicios de apoyo y orientación de gestión y movilización interna, Gestión admisiones, registro y control académico y asignación de cupos para laboratorio.

Grafica integrada 5: Comparativo de los resultados las partes interesadas y de Comportamiento para la sostenibilidad del Sistema



0-39	30-59	60-79	80-99
<i>Muy insatisfecho</i>	<i>insatisfecho</i>	<i>satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>

Administrativos

Docentes

Estudiantes

Para el 11% de la población que se encuentra muy insatisfecha, la prioridad de soluciones inmediatas se enfoca hacia los estudiantes.

Para el 28% se encuentra insatisfecha, la prioridad en el corto plazo debe liderarla los administrativos, hacia el apoyo del Sistema.

Para el 21 % que se encuentra satisfecho, liderando por los docentes, se pueden establecer plan de acción para mantenimiento de la satisfacción y plan de mejora en el mediano plazo, para incrementarla.

Par el 40 % que se encuentra muy satisfecho, se debe mantener con la articulación de los procesos para la integralidad de la satisfacción.

El mayor grado de satisfacción está siendo determinado por los docentes, quien en el corto periodo de maduración marcan la tendencia al mejoramiento.

Que la debilidad se subsana con la toma de decisiones administrativas inmediatas; correcciones y a través del plan de mejoramiento para que se aumente la satisfacción que beneficia al Sistema.

Observaciones de los encuestados:

1. Apoyar desde el subproceso de Gestión de la Infraestructura y el mantenimiento Físico, para las facultades debe ser priorizado e inmediato.
- 2.- Fortalecer la comunicación del objetivo y roles del subproceso de Gestión de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales-ORII para los estudiantes.
- 3.- Continuar el trabajo hacia la disminución en el trato en el primer contacto.
- 4.-Fortalecer la temática en la inducción y reinducción como mecanismos de participación, sistema PQRSF, hacia la mejora del servicio.
- 5- Garantizar la capacidad en cupos para matricularse en las prácticas de los laboratorios.
- 6.- Asignar espacios físicos en los diferentes edificios, para el estudio entre clases
- 7.- Ajustar la encuesta con menos preguntas.
- 8.- Fomentar La participación y el liderazgo de Docentes y Estudiantes.

Conclusión:

1.- La mejora en los resultados de la medición de la satisfacción es gradual y en positivo, considerando, que se ha realizado periódicamente durante los últimos tres semestres, el sistema va adquiriendo confianza, y que los compromisos adquiridos en el informe de revisión por la dirección 2015, fueron tenidas en cuenta muchas de las observaciones para la gestión y mejora de la calidad de los servicios de 2016; Reconociendo que el sistema en proceso de maduración se encuentra en el segundo tercio de la curva de ascenso de Gauss.

2.- Se rescata con certeza los resultados de la última medición, porque en el común denominador de las auditorías internas de calidad y de PQRSF, se validan las causas para solucionar en tiempo y podría determinarse la efectividad de los mejoras sobre los resultados; Trazablemente se aplicaron durante los tres (3) últimos periodos modelos de encuesta prueba y ensayo.

Recomendación:

Recordar que la satisfacción de las partes interesadas, para el mejoramiento del sistema de gestión integrado, tiene implícita la relación de articulación en los procesos y, que como factor influyente, las observaciones de los resultados **pueden y deben** ser tenidas en cuenta para la toma de decisiones, el seguimiento y control en la interacción de los procesos, informando oportunamente a la alta dirección.

La visibilización de la tendencia hacia el aumento de la satisfacción, se evidencia con la articulación, los planes de acción de mejora y las correcciones en los tiempos establecidos.