



UNIVERSIDAD
DEL QUINDIO

Encuesta de satisfacción del cliente interno 2013



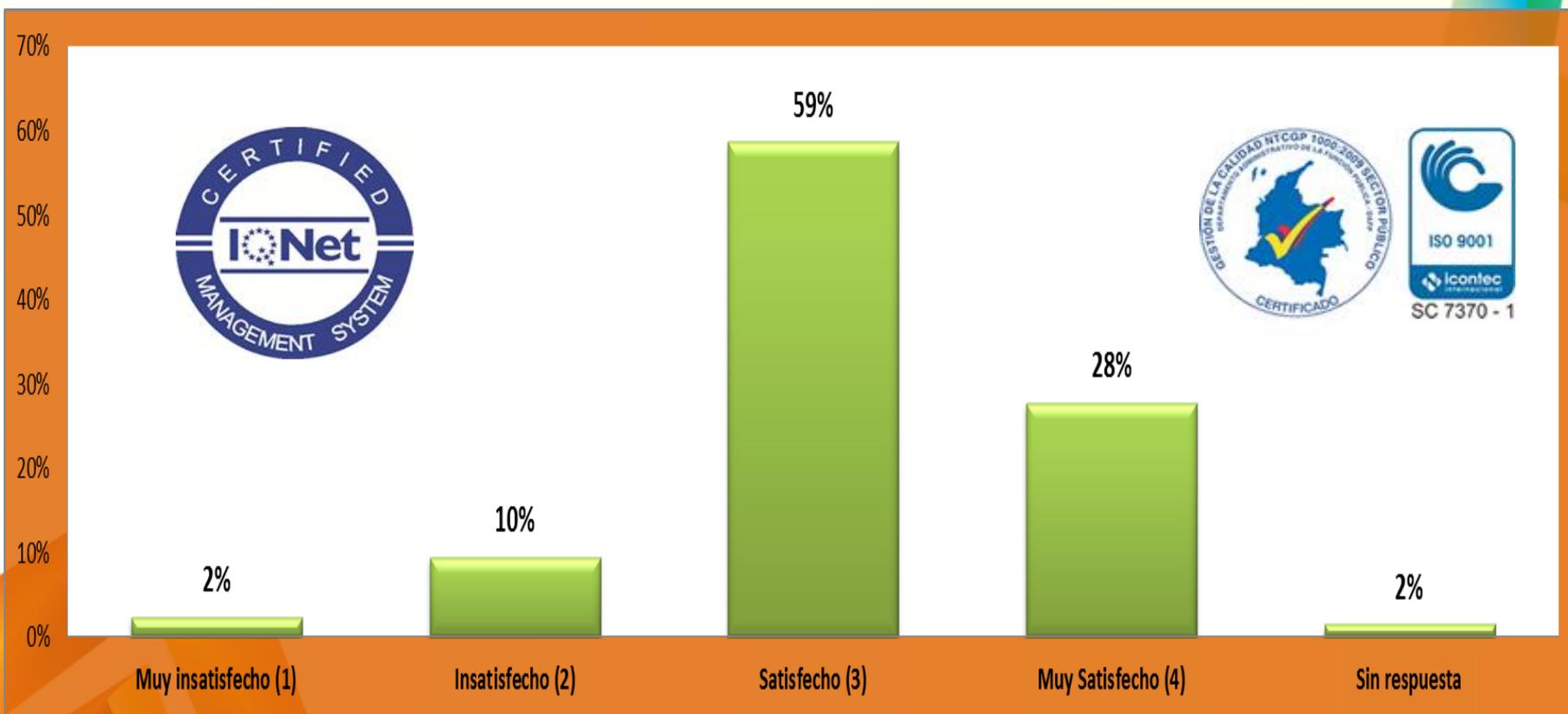
Ficha técnica

OBJETIVO	Evaluar el grado de satisfacción-insatisfacción con relación al servicio ofrecido por los macroprocesos de la Institución, y determinar las acciones de mejora a implementar.
POBLACIÓN	Funcionarios administrativos y docentes
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Se determino según la población tomar dos muestras independientes una de docentes y otra de administrativos, las cuales corresponden a 202 para administrativos y 228 para docentes.
METODO PARA SELECCIONAR LAS PERSONAS A CONTESTAR LA ENCUESTA.	Muestreo aleatorio con base a en los listados de Docentes y Administrativos.
PERSONAS TOTALES QUE CONTESTARON	249

Ficha técnica

VARIABLES MEDIDAS	Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, expectativas del servicio, empatía, mejoras del macroproceso
FECHA DE APLICACIÓN	16 de julio de 2013
MÉTODO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS	Plataforma web para la administración de encuestas LimeSurvey , excel.

Satisfacción mapa de procesos Institucional 2013

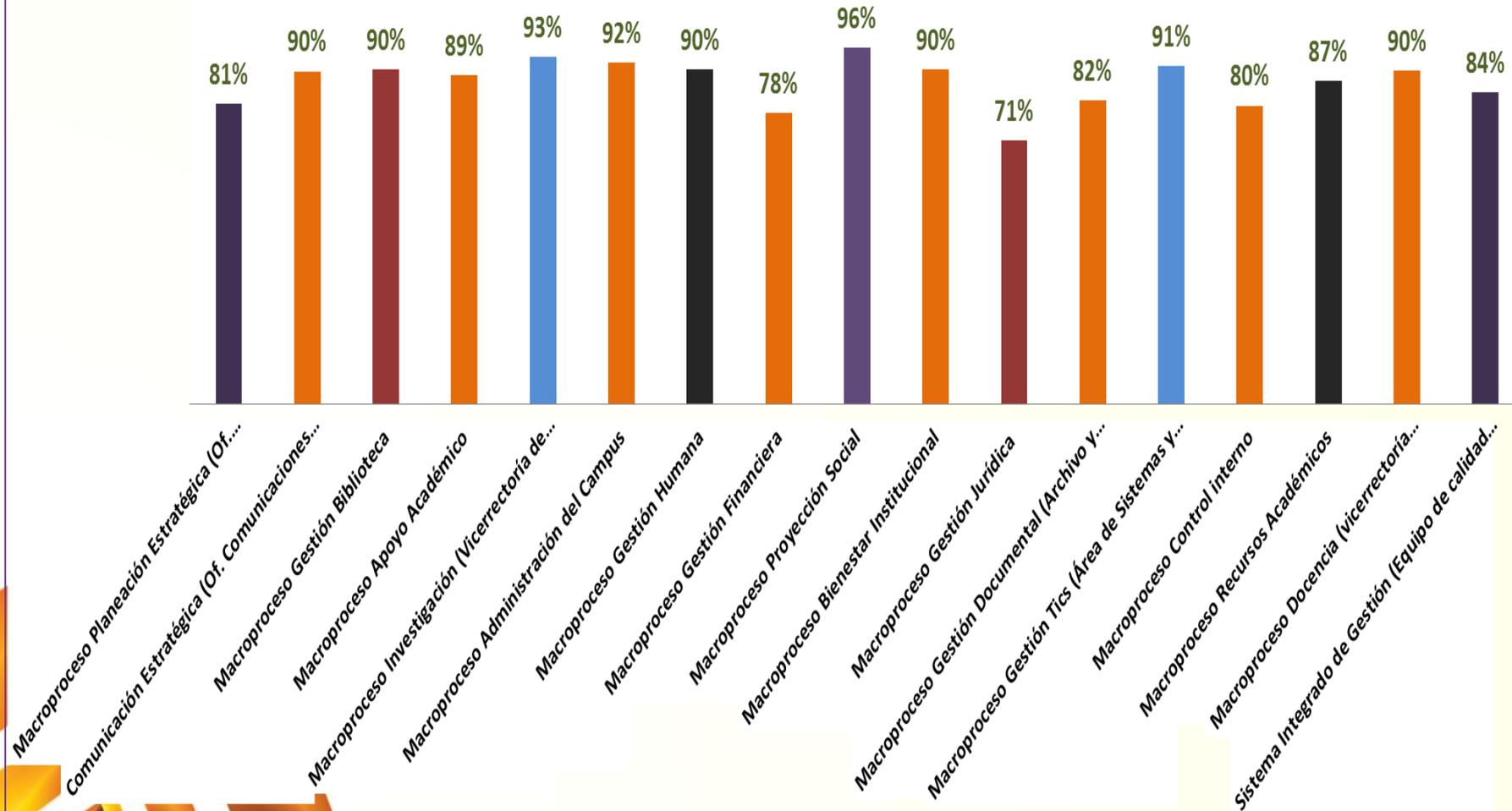


TOTAL INSATISFACCION	TOTAL SATISFACCION	SIN RESPUESTA
12%	87%	2%



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Porcentaje de satisfacción por Macroprocesos 2013



Comparación Porcentaje de satisfacción por macroprocesos año 2013 – 2012

 UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	Macroproceso Planeación Estratégica (Of. Planeación y Desarrollo)	Comunicación Estratégica (Of. Comunicaciones con el apoyo de Centro audiovisual y Publicaciones)	Macroproceso Gestión Biblioteca	Macroproceso Apoyo Académico
SATISFACCION AÑO 2013	81%	90%	90%	89%
SATISFACCION AÑO 2012	84%	89%	86%	87%
COMPORTAMIENTO	↓	↑	↑	↑

Comparación Porcentaje de satisfacción por macroprocesos



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

	Macroproceso Investigación (Vicerrectoría de Investigaciones)	Macroproceso Administración del Campus	Macroproceso Gestión Humana	Macroproceso Gestión Financiera	Macroproceso Proyección Social
SATISFACCION AÑO 2013	93%	92%	90%	78%	96%
SATISFACCION AÑO 2012	86%	78%	80%	76%	84%
COMPORTAMIENTO	↑	↑	↑	↑	↑

	Macroproceso Bienestar Institucional	Macroproceso Gestión Jurídica	Macroproceso Gestión Documental (Archivo y correspondencia)	Macroproceso Gestión Tics (Área de Sistemas y nuevas tecnologías)	Macroproceso Control interno
SATISFACCION AÑO 2013	90%	71%	82%	91%	80%
SATISFACCION AÑO 2012	91%	76%	85%	85%	85%
COMPORTAMIENTO	↓	↓	↓	↑	↓

Comparación Porcentaje de satisfacción por macroprocesos



	Macroproceso Recursos Académicos	Macroproceso Docencia (vicerrectoría académica, facultades y programas)	Sistema Integrado de Gestión (Equipo de calidad de la Oficina de Planeación)	SISTEMA DE CALIDAD
SATISFACCION AÑO 2013	87%	90%	84%	87%
SATISFACCION AÑO 2012	84%	87%	87%	84%
COMPORTAMIENTO	↑	↑	↓	↑



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Comparación Satisfacción procesos Misionales 2013- 2012

	Macroproceso Docencia (vicerrectoría académica, facultades y programas)	Macroproceso Investigación (Vicerrectoría de Investigaciones)	Macroproceso Proyección Social	PROMEDIO	
SATISFACCION AÑO 2013	90%	93%	96%	93%	↑
SATISFACCION AÑO 2012	87%	86%	84%	86%	
COMPORTAMIENTO	↑	↑	↑		





UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

MUCHAS GRACIAS