



Sistema de Gestión de Calidad

Presentado por:
Sandra Navarro Parra
Rectora



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN



Ren **CU**ntación de **RENTAS** 2019
al Sistema de
Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEUCACIÓN



SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

PRESENTACIÓN

Para la realización de la encuesta se utilizó la metodología de muestreo aleatorio simple, y su aplicación se realizó a través del formato en medio físico a tres (3) procesos: **Admisiones y Registro, Biblioteca y Bienestar Universitario.**

Los datos registrados se recolectaron durante el primer período académico de 2019; alcanzando una muestra total de 327 estudiantes encuestados, cifra que, de acuerdo con la metodología utilizada, corresponde a la muestra mínima necesaria para alcanzar un índice de confianza del 95%, para una población de 2210 estudiantes para el periodo analizado.



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEDUCACIÓN



Rendición de
CUENTAS 2019
al Sistema de
Gestión de Calidad

**SATISFACCIÓN DEL
USUARIO 2019-1**
ADMISIONES Y REGISTRO

FICHA TECNICA

Título de la investigación	Estudio de medición de satisfacción de usuarios de los servicios de Admisiones, Registro y Control
Unidad de muestreo	Estudiantes de diferentes programas y semestres.
Tipo de encuesta	Directo- personalizado-anónimo
Sitio de aplicación de la encuesta	Ventanilla Admisiones y Registro
Muestreo	Muestreo probabilístico Nivel de confianza = 95% Error =5%
Población total	70 estudiantes
Fecha de iniciación de encuestas	14 de mayo de 2019
Fecha de terminación de encuestas	24 de mayo de 2019
Fecha de iniciación del proceso de datos	30 de mayo de 2019
Fecha de terminación del proceso de datos	3 de junio de 2019
Fecha final de entrega	5 de junio de 2019



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEUCACIÓN



Rendimiento de CUENTAS 2019
al Sistema de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1
ADMISIONES Y REGISTRO

Resultado Encuesta de satisfacción Periodo I 2019

No.	Característica evaluada	Certificados académicos	Proceso de Matricula	Procesos de inscripción
1	Ha utilizado usted alguno de los siguientes servicios?	19%	18%	63%
No.	Característica evaluada	Excelente	Bueno	
2	Nivel de Satisfacción radicación formulario de inscripción y matrícula académica	63%	37%	
No.	Característica evaluada	Desconocimiento de plazos	Respuesta oportuna	
3	Respuesta oportuna a solicitudes de acuerdo con plazos establecidos por la institución.	3%	97%	

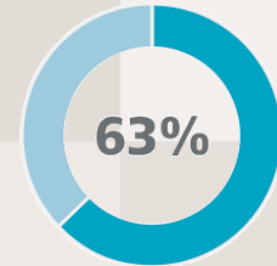


Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN



SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

ADMISIONES Y REGISTRO



CONCLUSIONES

- Con un **63%** en excelente y un **37%** en bueno, se evidencia que el servicio que se presta en Admisiones y registro es satisfactorio.
- Las respuestas a las solicitudes fueron oportunas de acuerdo con los plazos establecidos por la institución.
- El proceso de Admisiones y registro propenderá por continuar ofreciendo sus servicios de forma oportuna y eficiente.

Con respecto al año anterior el tema relacionado con expedición de certificados continúa presentado algunas dificultades en los tiempos de entrega, se incluyó dentro del plan de acción 2019 la necesidad de adquirir un software que permita mejorar el rendimiento tanto de elaboración como de expedición de los certificados.

Se encuentra en curso la implementación del nuevo sistema académico. Se espera que en el 2020 el uso de la nueva plataforma académica, permita mejorar el servicio ofrecido a toda la comunidad Navarrista.



Ren **RENTAS** 2019

al Sistema de
Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

BIENESTAR UNIVERSITARIO

FICHA TECNICA

FICHA TECNICA	
Título de la investigación	Estudio de medición de satisfacción de usuarios de los servicios de Bienestar Universitario
Unidad de muestreo	Estudiantes de Programas (90) Colaboradores (22) Docentes (20)
Tipo de encuesta	Directo- personalizado
Sitio de aplicación de la encuesta	Oficina de Bienestar Universitario y pasillos
Muestreo	Muestreo probabilístico Nivel de confianza = 95% Error =5%
Población total	132
Fecha de iniciación de encuestas	04/05/19
Fecha de terminación de encuestas	24/05/19



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

BIENESTAR UNIVERSITARIO

Resultado Encuesta de satisfacción Periodo I 2019

No.	Característica evaluada	Satisfecho	Insatisfecho
1	Que tan satisfecho en general se encuentra con el área de Bienestar Universitario		
	Deporte y recreación	82%	18%
	Cultura	76%	24%
	Orientación pedagógica y psicológica	97%	3%
	Promoción y Prevención	91%	9%
	Plan cuchara	98%	9%



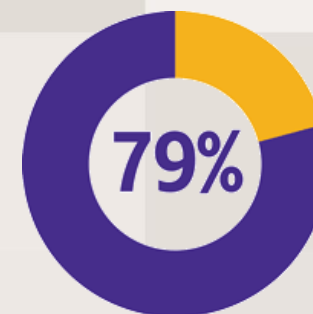
Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
 VIGILADA MINEDUCACIÓN



SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

BIENESTAR UNIVERSITARIO

CONCLUSIONES



- En nuestro porcentaje de calificación en todo el análisis de la encuesta del 2019-1 , se observa mayores calificaciones en las puntuaciones de **Muy satisfechos (5)** y **Satisfechos (4)**; frente a la calificación 1, 2 y 3, por cada ítem y área evaluada, observando una adecuada percepción por parte de los usuarios que se han beneficiado de las diferentes estrategias que cuenta **Bienestar Universitario**.
- Los usuarios se encuentran con un nivel de satisfacción con el área de Bienestar Universitario es del **79%** para el periodo académico 2019-1 obtenida del promedio de las puntuaciones **5 y 4**. Aunque se presentó un aumento en casi todas las áreas: deporte y recreación, cultura y promoción y prevención y plan padrino (orientación psicológica y pedagógica), condiciones físicas del lugar de los entrenamientos de **danza y música** y **disponibilidad de los materiales e implementos utilizados para ensayos de los grupos musicales** presentó una baja calificación. Aspectos que requieren ser parte de los procesos de mejora para el 2019-2.



SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

BIENESTAR UNIVERSITARIO

CONCLUSIONES

- En el caso de Deportes y recreación el aspecto de **“Condiciones físicas del lugar de los entrenamientos”**, presenta una mejora significativa con una calificación. Este resultado demuestra que los servicios de escenarios deportivos con el club campestre, tercer tiempo, club los lagos; permitió la mejora de la percepción y satisfacción de nuestra comunidad universitaria.
- El área de Bienestar Universitario que obtuvo mayores resultados fue **Plan Padrino** con un porcentaje de **97%** de satisfacción y el área que obtuvo los resultados más bajos es el área de **Cultura** con un porcentaje de **76%** para este periodo 2019-1.



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



Renovación de CUENTAS 2019
al Sistema de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

BIBLIOTECA

FICHA TECNICA

Título de la investigación	Estudio de medición de satisfacción de usuarios de los servicios de Biblioteca.
Unidad de muestreo	Estudiantes de diferentes programas y semestres.
Tipo de encuesta	Directo- personalizado
Sitio de aplicación de la encuesta	Salones de Clase
Muestreo	Muestreo probabilístico Nivel de confianza = 95% Error =5%
Población total	110 usuarios
Fecha de iniciación de encuestas	15-05-19
Fecha de terminación de encuestas	20-05-2019
Fecha de iniciación del proceso de datos	21-05-2019
Fecha de terminación del proceso de datos	28-05-2019
Fecha final de entrega	30-06-2019

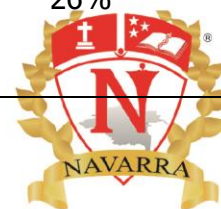


Rendición de CUENTAS 2019
al Sistema de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1
BIBLIOTECA

Resultado Encuesta de satisfacción Periodo I 2019

No.	Característica evaluada	Suficiente	Insuficiente
1	Encuentra que el horario de la biblioteca es	39%	16%
No.	Característica evaluada	Aceptable	Insuficiente
2	Como considera que es la colección de libros básicos de su carrera, existente en la biblioteca	39%	32%
No.	Característica evaluada	Aceptable	Insuficiente
3	Cuál es la opinión sobre el servicio que presta el personal que labora en la biblioteca	28%	57%
No.	Característica evaluada	Rapidez en el servicio de préstamos	Préstamo y Devolución
4	Cuál es el aspecto que valora como más positivo en su biblioteca	33%	28%
No.	Característica evaluada	Satisfecho	Insatisfecho
5	Cuál es su nivel de satisfacción con el equipamiento tecnológico disponible en biblioteca	26%	28%



Fundación Universitaria Navarra

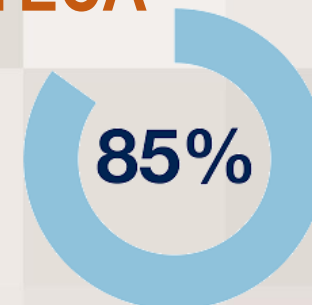
UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

BIBLIOTECA



CONCLUSIONES

- La utilización del préstamo de material bibliográfico es uno de los servicios más utilizados por los usuarios con un **46%**.
- El horario de atención continuo de la biblioteca sede Centro es uno de los puntos fuertes, dado que se ofrece a los usuarios horarios amplios, al igual que sala de estudio libre con tiempos de servicio alineados con la apertura y cierre de la Universidad.
- La colección de material bibliográfico, en general, se adecuan a las necesidades de cada programa, sin embargo, se evidencia como resultado que el **39%** indica que el material Bibliográfico es aceptable y el **32%** insuficiente. En este punto cabe aclarar que la adquisición del nuevo material no se recibió para el periodo analizado y se proyecta para el segundo semestre.



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



Renovación de CUENTAS 2019

al Sistema de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-1

BIBLIOTECA

CONCLUSIONES

La valoración de los servicios más utilizados presenta el siguiente resultado: **préstamo de libros de colección general obtienen (29%)** al igual que **consulta en sala** y se viene incrementado un servicio que no se utiliza en un alto porcentaje como es el **servicio de reservas con 24%**, este último permite que los usuarios puedan tener acceso al material que se encuentra en préstamo.

Se evidencia el incremento de la **consulta en bases de datos a un 52%** lo cual se logró con el apoyo en este periodo de la monitora de biblioteca la cual fue direccionada hacia este servicio.

Uno de los puntos mejor valorados es el de **servicio del personal de biblioteca** el cual durante las últimas encuestas se ha venido fortaleciendo, como es un **28% excelente, 36% muy bueno y 21% bueno con un acumulado de 85%** en rangos muy positivos.



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-2

PRESENTACIÓN

Durante el 2019-2 y en la vigencia, se inició la aplicación de la encuesta: Evaluación del Servicio prestado AC-FO-18/D, donde se pregunta:

1. La atención que recibió fue ágil y oportuna
2. La respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento fue:
3. El tiempo utilizado por parte del personal fue:
4. Recibió un trato amable y considerado por parte del personal
- 5.Cuál es su grado de satisfacción en cuanto al servicio solicitado



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



Renovación de CUENTAS 2019

al Sistema de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-2

ADMISIONES Y REGISTRO

	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Complacido	Poco Satisfecho	Insatisfecho
1. La atención que recibió fue ágil y oportuna	45 %	5%	7%	0%	43%
2. La respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento fue	41%	5%	49%	0%	5%
3. El tiempo utilizado por parte del personal fue:	28%	6%	58%	5%	3%
4. Recibió un trato amable y considerado por parte del personal	34%	0%	60%	3%	3%
5.Cuál es su grado de satisfacción en cuanto al servicio solicitado	31%	3%	56%	5%	5%



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



Rendición de CUENTAS 2019

al Sistema de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-2

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Complacido	Poco Satisfecho	Insatisfecho
1. La atención que recibió fue ágil y oportuna	96%	4%	0%	0%	0%
2. La respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento fue	84%	16%	0%	0%	0%
3. El tiempo utilizado por parte del personal fue:	70%	30%	0%	0%	0%
4. Recibió un trato amable y considerado por parte del personal	100%	0%	0%	0%	0%
5.Cuál es su grado de satisfacción en cuanto al servicio solicitado	92%	8%	0%	0%	0%



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEDUCACIÓN



SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-2

BIENESTAR UNIVERSITARIO

	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Complacido	Poco Satisfecho	Insatisfecho
1. La atención que recibió fue ágil y oportuna	24%	0%	76%	0%	0%
2. La respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento fue	24%	1%	73%	1%	0%
3. El tiempo utilizado por parte del personal fue:	20%	2%	78%	0%	0%
4. Recibió un trato amable y considerado por parte del personal	15%	1%	84%	0%	0%
5.Cuál es su grado de satisfacción en cuanto al servicio solicitado	21%	1%	78%	0%	0%



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



Renovación de CUENTAS 2019

al Sistema de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019-2

BIENESTAR UNIVERSITARIO

	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Complacido	Poco Satisfecho	Insatisfecho
1. La atención que recibió fue ágil y oportuna	24%	0%	76%	0%	0%
2. La respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento fue	24%	1%	73%	1%	0%
3. El tiempo utilizado por parte del personal fue:	20%	2%	78%	0%	0%
4. Recibió un trato amable y considerado por parte del personal	15%	1%	84%	0%	0%
5.Cuál es su grado de satisfacción en cuanto al servicio solicitado	21%	1%	78%	0%	0%



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



% DE AVANCE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD



Fundación Universitaria Navarra

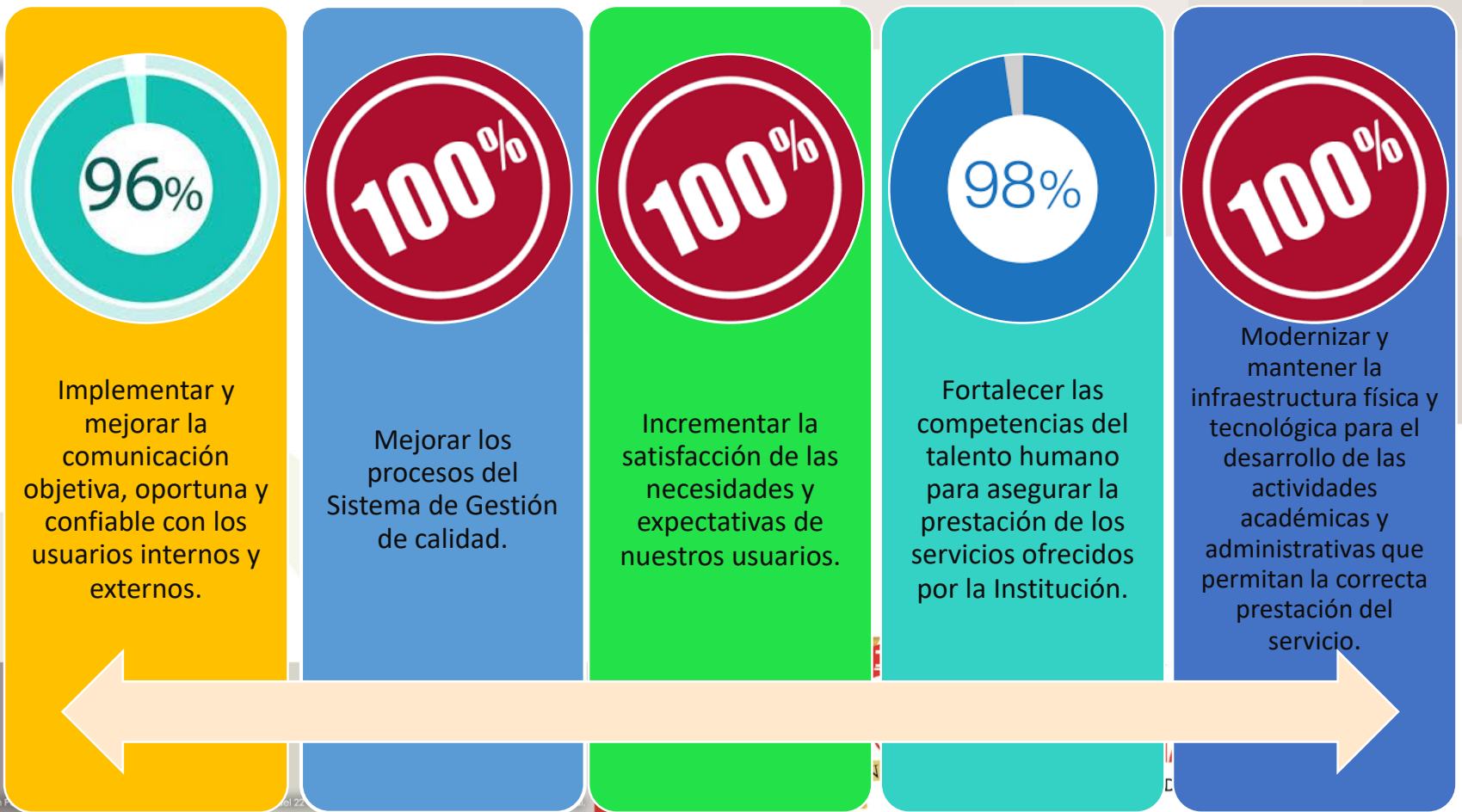
UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



Renderización de CUENTAS 2019 al Sistema de Gestión de Calidad

% DE AVANCE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD





MEJORAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



Renovación de **RENTAS** 2019 al Sistema de Gestión de Calidad

MEJORAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Implementación de un Sistema de Información integral para la administración de la documentación de SGC, donde se divulga y se tiene disponible la información del Sistema de Gestión de Calidad

Ampliación de alcance del Sistema de Gestión de Calidad incluyendo el proceso de Cooperación Internacional

Diseño e integración del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Cultura de Paz organizacional



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN



Renovación de CUENTAS 2019 al Sistema de Gestión de Calidad

RETOS PARA EL FUTURO



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEUCACIÓN



Ren **CU**ndición de **ENTAS** 2019 al Sistema de Gestión de Calidad

Comentarios: calidad@uninavarra.edu.co

NEIVA, HUILA
ENERO 2020



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEUCACIÓN