

INFORME ESTADISTICO DESCRIPTIVO DE SATISFACCION AL USUARIO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026.

El presente informe consolida las evaluaciones de satisfacción emitidas por los usuarios durante el segundo trimestre de 2026, recopiladas tanto a través de medios electrónicos como del buzón físico ubicado en la Unidad de Gestión Documental (UGAD).

1. INFORME ESTADÍSTICO: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del cliente en la atención prestada con el uso de medios virtuales, por los funcionarios de las diferentes dependencias de la universidad.

Alcance: Medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención prestada por el personal de las diferentes dependencias de la universidad, con el uso de medios virtuales, durante el periodo comprendido entre el 01-04-2026 a 30-06-2026 a través del Formulario satisfacción del usuario.

1.1 METODOLOGÍA UTILIZADA:

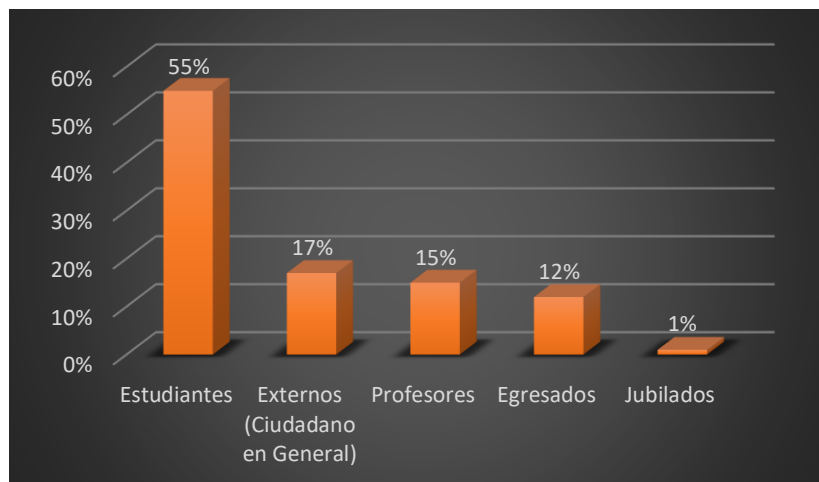
El presente informe consolida las evaluaciones de satisfacción emitidas por los usuarios durante el segundo trimestre de 2026, recopiladas tanto a través de medios electrónicos como del buzón físico ubicado en la Unidad de Gestión Documental (UGAD). Para la captación de los datos virtuales, se dispuso de un formulario tipo encuesta con nueve preguntas cerradas. Este instrumento se suministraba al usuario al finalizar la atención de sus trámites o servicios; su diligenciamiento por parte del peticionario fue de carácter voluntario.

1.2 RESULTADOS:

Para el periodo evaluado, se obtuvo una muestra efectiva de **173** formularios de satisfacción debidamente diligenciados por los peticionarios.

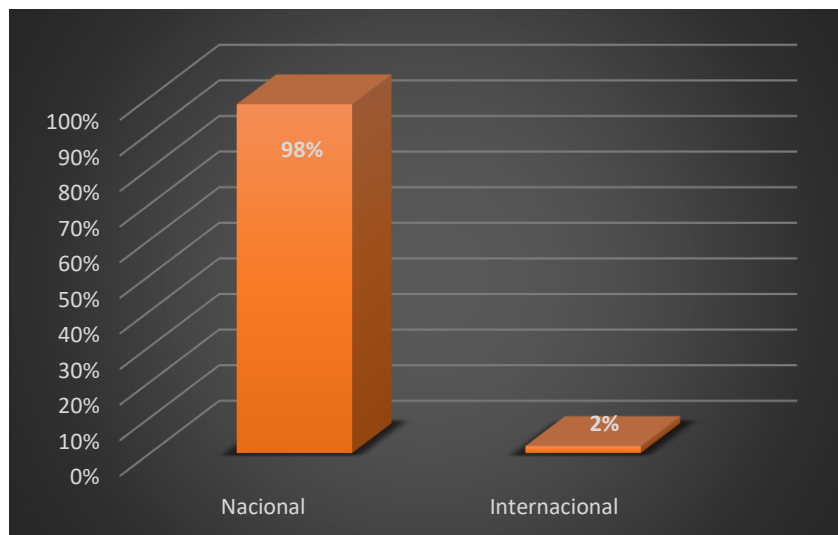
A continuación, se presentan de manera detallada los resultados consolidados para cada uno de los reactivos que integran el instrumento de evaluación:

- ¿A qué comunidad pertenece?



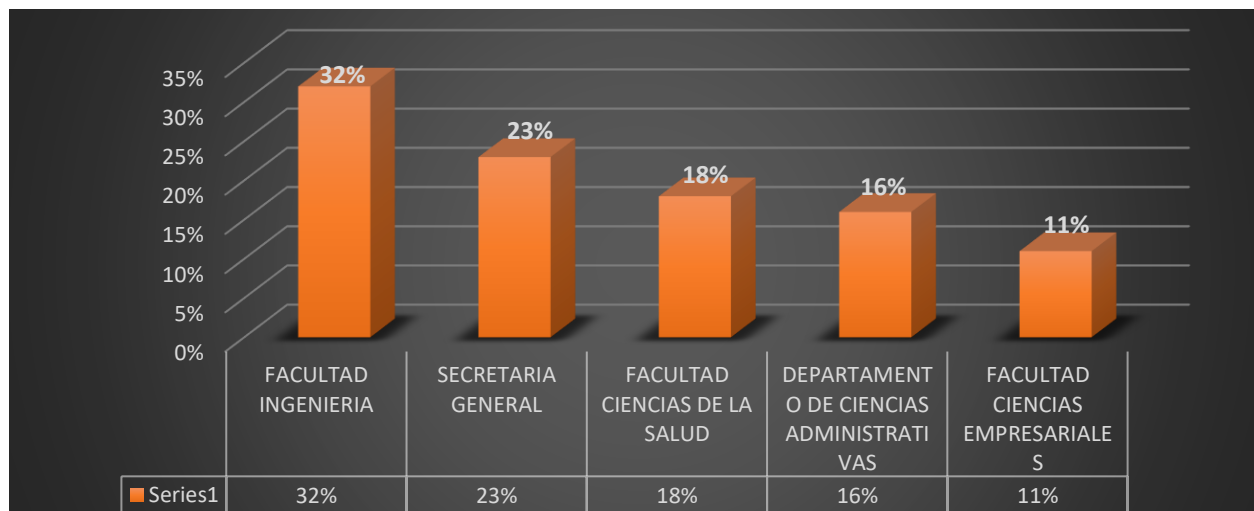
La caracterización de la muestra evidencia que el principal estamento participante corresponde al de los estudiantes, quienes representan el 55% del total de los encuestados. Este grupo es seguido por los ciudadanos en general con un 17%, el cuerpo docente con un 15% y los egresados con un 12%; por su parte, el sector de los jubilados registró una participación minoritaria equivalente al 1%. Los datos anteriores confirman que la consulta estuvo integrada de manera mayoritaria por los actores directos de la comunidad universitaria.

- ¿País de procedencia?



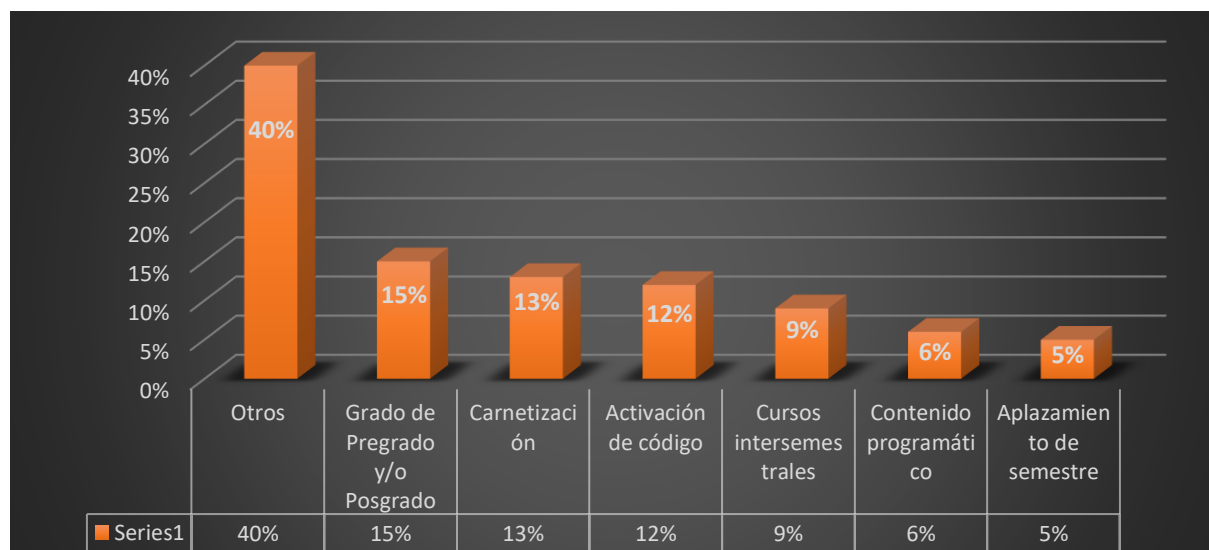
La distribución geográfica de los participantes evidencia una concentración predominantemente nacional, abarcando el 98% de la muestra total, frente a una representación internacional minoritaria equivalente al 2%.

- Unidad y/o Dependencia que presto la atención virtual?



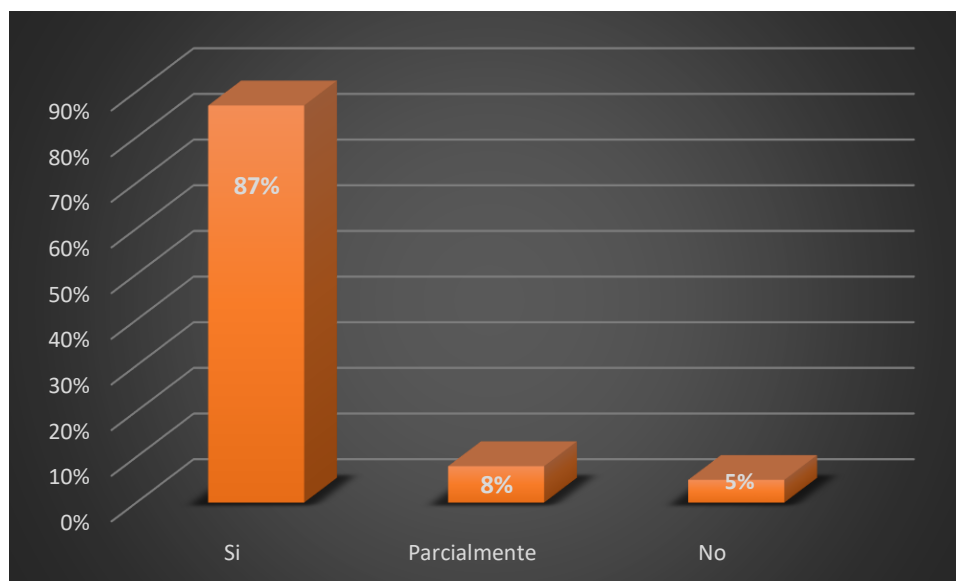
En lo referente al volumen de atención virtual por dependencias, la Facultad de Ingeniería registró la mayor demanda institucional con el 32% de las interacciones, seguida por la Secretaría General con el 23% de las consultas procesadas.

- ¿Tipo de trámite?



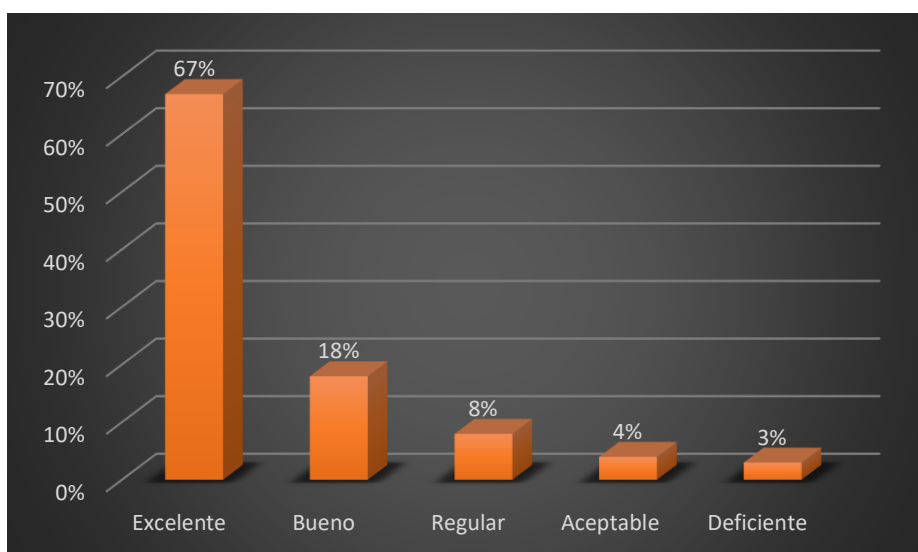
Respecto a la tipología de las solicitudes académicas atendidas, la categoría clasificada como “Otros” registró el mayor volumen de consultas con el 40%, seguida por los trámites asociados a grados de pregrado y posgrado, los cuales representaron de manera conjunta el 15% de la demanda.

- ¿Considera que la respuesta recibida fue clara y comprensible?



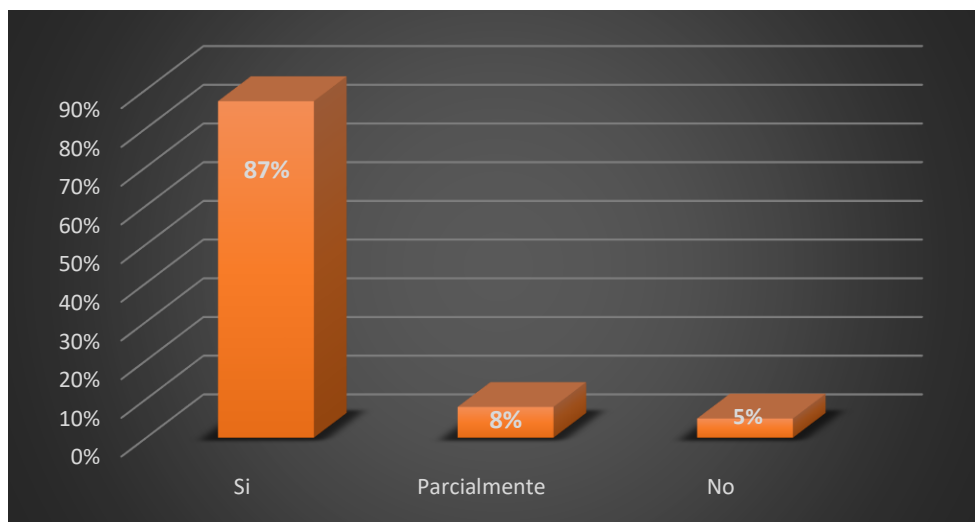
El 87% de los usuarios encuestados manifestó que la respuesta recibida cumplió con los criterios de claridad y comprensibilidad; asimismo, el 8% evaluó la información como parcialmente clara, mientras que únicamente el 5% restante expresó inconformidad al respecto. Estos indicadores consolidan una tendencia predominantemente favorable en cuanto a la calidad y nitidez de la información suministrada.

- ¿La respuesta resolvió de manera satisfactoria su solicitud o inquietud?



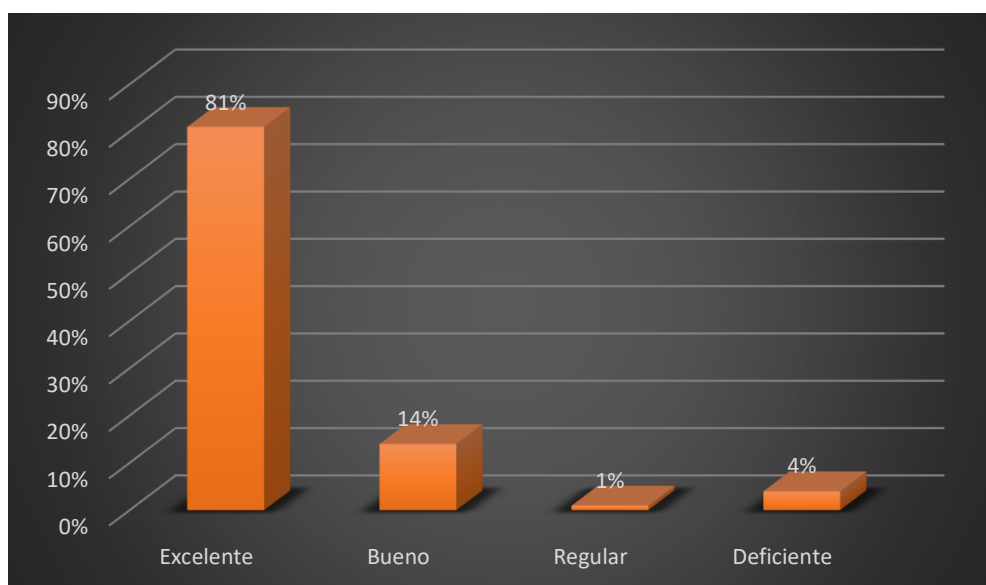
La gráfica muestra un alto nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida. El 67% calificó la respuesta como excelente y el 18% como buena, lo que evidencia que el 85% de los encuestados tuvo una percepción positiva del servicio.

- ¿Cómo califica el tiempo de respuesta recibido?



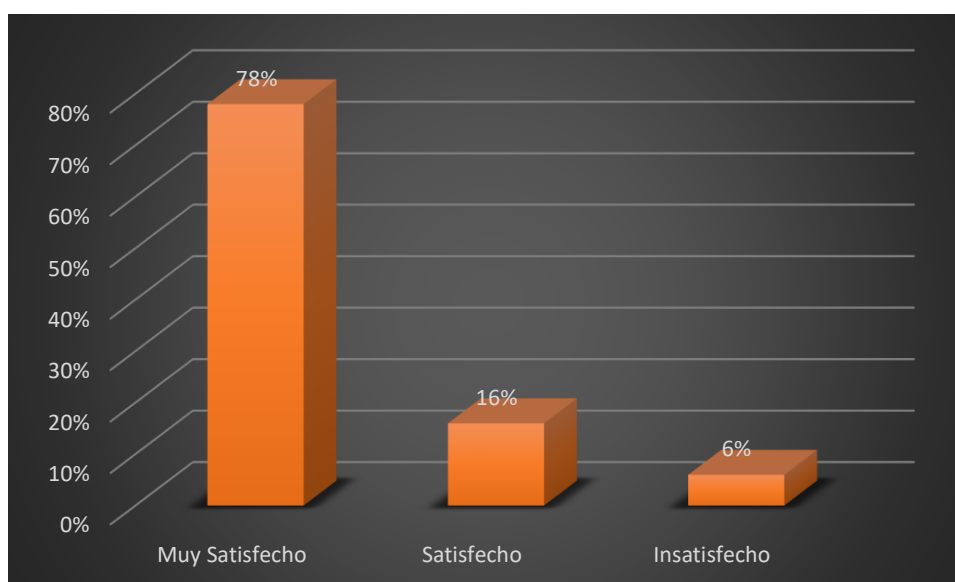
El 69% de los usuarios participantes valoró el tiempo de respuesta bajo la categoría de “muy oportuno”, mientras que el 24% lo calificó como “oportuno” y el 7% restante evidenció niveles de baja oportunidad. Estas métricas consolidan una percepción predominantemente favorable respecto a la celeridad y eficacia de la atención brindada.

- ¿Cómo califica la calidad de la atención virtual brindada por la Universidad (claridad y coherencia del mensaje)?



El 95% de los usuarios encuestados calificó el servicio recibido bajo las escalas de “Excelente” y “Bueno”, consolidando un índice de satisfacción sobresaliente respecto a la calidad de la atención institucional.

- En términos generales, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención virtual recibida?



En términos globales, el 78% de los usuarios encuestados manifestó un nivel de valoración calificado como “muy satisfecho” respecto a la atención virtual recibida, en tanto que el 16% se declaró “satisfecho” y únicamente el 6% restante expresó insatisfacción. Estos indicadores consolidan un alto índice de aceptación institucional frente a la calidad del servicio digital prestado.

INFORME ESTADÍSTICO: UNIDAD DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DOCUMENTAL (UGAD) - PRESENCIAL

El presente informe técnico expone los resultados de la evaluación de satisfacción ciudadana y del usuario respecto a la gestión y servicios prestados por el personal adscrito a la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD) durante el segundo trimestre del año 2026. En el marco de las políticas institucionales de mejora continua, transparencia y optimización del servicio, este documento consolida la percepción de la comunidad universitaria y de los usuarios externos con el propósito fundamental de medir rigurosamente el grado de satisfacción del cliente en la atención presencial brindada por los funcionarios del área, sirviendo como base metodológica para el diseño e implementación de acciones de mejora orientadas a la excelencia operativa.

El alcance del presente análisis metodológico delimita de manera estricta la evaluación del desempeño y la calidad de la atención suministrada por el talento humano de la UGAD, abarcando temporalmente el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026. La captación de la información y la base de datos analizada se derivan de los instrumentos físicos de recolección, correspondientes a los formatos estandarizados debidamente diligenciados y depositados de forma voluntaria en el buzón físico de sugerencias ubicado en las dependencias de la oficina. A través de este diagnóstico sectorizado, la institución busca identificar brechas en el servicio y consolidar estrategias administrativas que fortalezcan los canales de interacción y la experiencia del usuario.

INFORME ESTADÍSTICO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UGAD.

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del cliente en la atención prestada por los funcionarios dentro de la Unidad de Gestión y Atención Documental y crear acciones de mejora según los resultados obtenidos.

Alcance: Medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención prestada por el personal de la UGAD a través de formatos dispuestos en buzón ubicado dentro de la oficina.

2.1 METODOLOGÍA UTILIZADA:

En lo referente al diseño metodológico para la recolección de los datos presenciales, se implementó un instrumento físico estructurado que constaba de tres reactivos cerrados y una sección abierta destinada a observaciones o sugerencias.

Este formato de evaluación se ponía a disposición del usuario de manera estandarizada al término de la atención presencial dentro de la oficina. El diligenciamiento del documento y su posterior depósito en el buzón físico ubicado en la dependencia se rigieron bajo el principio de participación voluntaria, garantizando así la libre autonomía del peticionario en el proceso de registro de su experiencia.

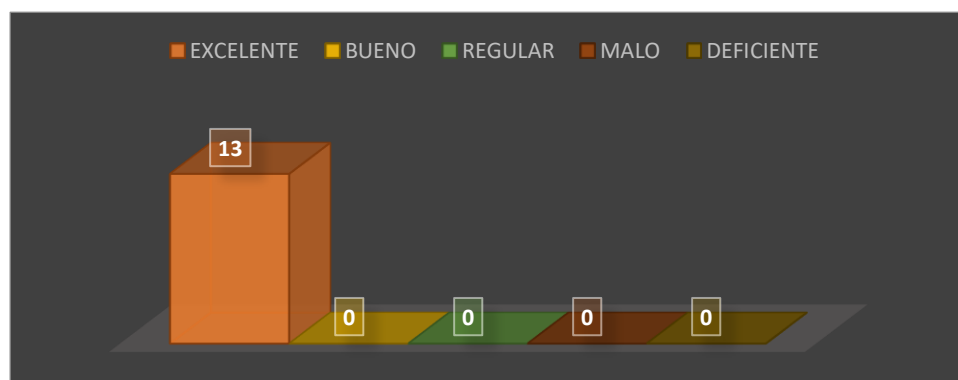
2.2 RESULTADOS:

Para el periodo evaluado, se definió como población objetivo a la totalidad de los usuarios atendidos por la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD); no obstante, ante la recepción de únicamente 13 formularios en el buzón físico, se consolidó dicha participación como una muestra por conveniencia para el análisis institucional.

Seguidamente, se exponen de manera estructurada los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos en cada uno de los reactivos que integran el instrumento de medición:

- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al plazo de tiempo para atender su solicitud?

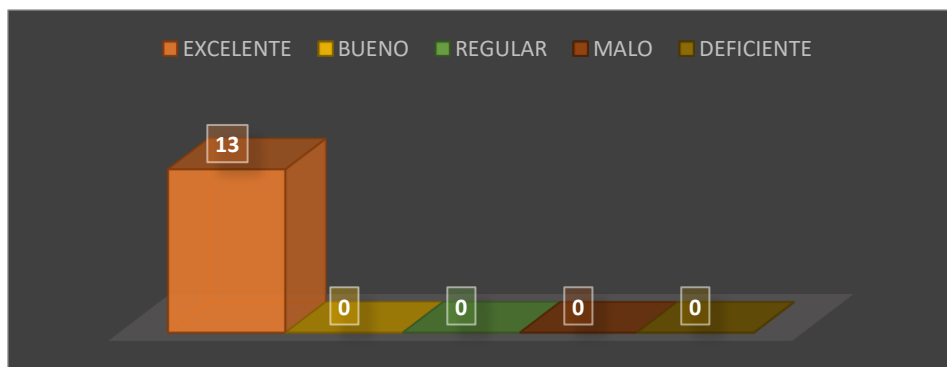
Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
13	0	0	0	0



Los datos recopilados evidencian un nivel de satisfacción unánime y altamente positivo respecto al tiempo de respuesta en la gestión de las solicitudes. El 100% de los usuarios participantes (equivalente a la totalidad de las 13 encuestas captadas) calificó el servicio bajo la escala de «Excelente», lo que constata una percepción institucional óptima sobre la oportunidad y la eficiencia operativa de la oficina.

- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la información recibida?

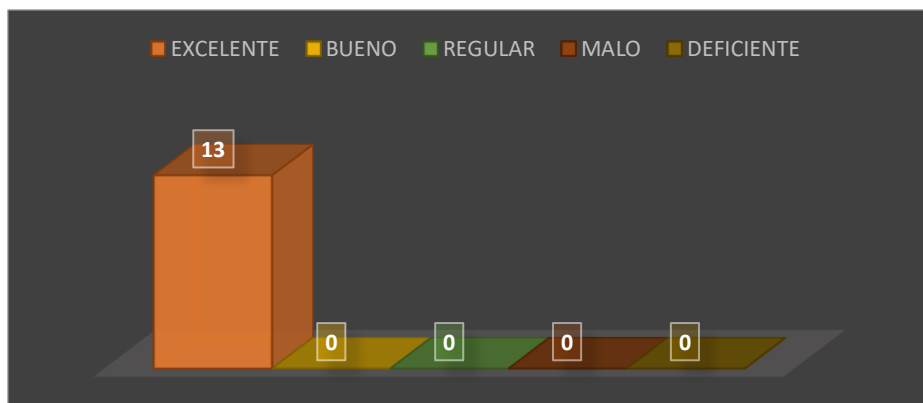
Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
13	0	0	0	0



En lo concerniente al atributo de claridad informativa, el 100% de la muestra evaluada (13 usuarios) calificó este componente bajo la escala de «Excelente». Este resultado unánime constata que la información de los trámites fue suministrada de manera asertiva, oportuna y resolutoria, logrando satisfacer con plenitud las necesidades de los consultantes.

- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a el trato recibido?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
13	0	0	0	0



Respecto al componente de trato y actitud en el servicio, el 100% de los usuarios participantes otorgó la calificación de “Excelente”. Este resultado unánime fundamenta de manera objetiva una gestión institucional caracterizada por la amabilidad, el respeto mutuo y el estricto cumplimiento de los protocolos de atención ciudadana.

3 CONCLUSIONES GENERALES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

3.1 Conclusiones de la Evaluación de Satisfacción

- **Aceptación global sobresaliente:**

Los resultados consolidados durante el segundo trimestre de 2026 demuestran un alto índice de satisfacción ciudadana. El canal virtual alcanzó un 94% de valoraciones aprobatorias (78% muy satisfecho y 16% satisfecho), mientras que el canal presencial del buzón de la UGAD registró una unanimidad absoluta del 100% en la escala de excelencia.

- **Fortaleza en las competencias del talento humano:**

Se constata que los atributos relacionados con la claridad de la información (87% de aprobación virtual), la oportunidad temporal (93% de favorabilidad agregada) y el trato humanizado (100% de excelencia presencial) constituyen las principales fortalezas operativas de la unidad y sus dependencias adscritas.

- **Representatividad estamentaria y territorial:**

La caracterización sociodemográfica determinó que la base de datos capturó de manera fiel la percepción de la comunidad académica interna, liderada por el estamento estudiantil (55%), con una cobertura predominantemente nacional (98%) y con un flujo de atención concentrado en la Facultad de Ingeniería (32%) y la Secretaría General (23%).

- **Análisis técnico de la participación física:**

Si bien la percepción cualitativa en la oficina presencial de la UGAD fue perfecta (100% excelente en todas sus variables), el tamaño acotado de la muestra por conveniencia (13 formularios) invita a robustecer las estrategias de captura de datos en papel para futuros periodos evaluados.

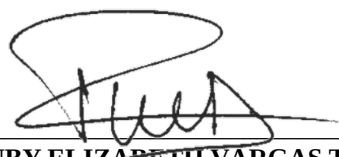
3.2 Acciones de Mejora y Recomendaciones (Cierre Estratégico)

Con el firme propósito de garantizar la mejora continua y mitigar los márgenes secundarios de insatisfacción detectados, se remiten las siguientes líneas de acción para la gestión institucional:

- **Identificación del rubro misceláneo:** Ante el hecho de que el 40% de los trámites académicos se agruparon bajo la categoría de “Otros”, se sugiere rediseñar el menú de opciones del formulario digital para desglosar detalladamente estas solicitudes en el próximo trimestre, optimizando la trazabilidad del servicio.
- **Mitigación de la brecha de oportunidad virtual:** Diseñar e implementar una guía rápida de atención digital en las dependencias académicas para estandarizar los tiempos de respuesta externa, enfocando los esfuerzos en reducir el 7% de percepción de baja oportunidad reportado por los usuarios de medios virtuales.
- **Incentivo a la participación presencial:** Promover de manera proactiva el uso del buzón físico de la UGAD mediante estrategias de señalización visual o invitaciones verbales al término de cada trámite presencial, con el objetivo de elevar el volumen de la muestra estadística actual de 13 usuarios.

Informe elaborado por:

- Laura Fernanda Barbosa Ortiz
Auxiliar administrativo-UFPS



RUBY ELIZABETH VARGAS TOLOZA
Secretaria General