

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS 2019

Recopilado por Oficina asesora de Planeación y Desarrollo

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada

CONTENIDO

	Página
EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	4
1. RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE USUARIOS	8
2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - ESTUDIANTES	9
3. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES	16
4. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO-CSU).	17
5. OTROS MECANISMOS DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	19

EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

La Universidad del Quindío, incorpora a su gestión de forma gradual, el servicio al ciudadano de acuerdo a las diferentes normas o políticas que se van promulgando por el estado colombiano. Es así como a partir de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, se establece el procedimiento «Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias», la resolución que reglamentaba el trámite, y un mecanismo en línea para su atención, con el objetivo que la comunidad universitaria y ciudadanía pudieran manifestar las opiniones con respecto a la calidad de servicios ofrecidos y la atención de los mismos. Aunado a lo anterior, la Universidad fortalece su plan de capacitaciones, con el tema de atención al cliente y se da formación en el tema de peticiones, quejas y reclamos.

Desde ese entonces, el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, gradualmente ha madurado. Desde la evaluación periódica, ha permitido desarrollos o mejoras importantes en relación a la facilidad de acceso para el usuario a través del aplicativo en la web y la trazabilidad que se le debe permitir a sus solicitudes y la transparencia en el mecanismo, de igual forma y de conformidad a las solicitudes del estado se hacen ajustes en su parte procedimental y reglamento. Hoy, este mecanismo de atención de atención por tanto se hace de forma virtual, presencial y telefónica a través de una línea 018000.

Este mecanismo de atención se evalúa de forma trimestral por los usuarios del mismo y con relación a su satisfacción, cuyos resultados se incorporas en el informe respectivo de ley. A nivel institucional se hace a través de encuesta a estudiantes.

Otros Sistemas de atención al ciudadano en la Universidad del Quindío

a) Atención Presencial

- **Centro de Atención al Estudiante**, se ubica en el área de Admisiones, Registros y Control Académico. El Sistema inicia operación en 2016. Su objetivo es asistir a los aspirantes y estudiantes en la búsqueda de información, al tiempo que se asesora y orienta en las posibles cuestiones generales que puedan surgir en su relación con la Universidad, en trámites relacionados con el proceso académico de inscripción, admisión, matrícula, reingreso, reintegro, homologaciones, habilitaciones, validaciones, cursos Intersemestrales, programas académicos, y orientación sobre los servicios del área.

El centro, dispone de un Sistema de Atención de turnos, que relaciona información sobre la prestación del servicio: el número del turno, fecha, tiempo en la atención, sistema de alerta para agilizar, lo que genera datos que facilitan el análisis de la información para la posterior mejora o ajustes en el servicio a los aspirantes y estudiantes.

De otra parte, el centro de Atención, sigue los lineamientos establecidos en el protocolo de atención al estudiante, diseñado con base en el protocolo del Departamento Nacional de Planeación, pero con las particularidades de la población objetivo. Se destacan los niveles de escalamiento en el servicio, porque crea valor en la relación con los usuarios al realizar un efectivo proceso de administración de solicitudes, reduciendo tiempos, costos y mejorando la conveniencia y satisfacción del usuario.

- **Recepción y radicación para la correspondencia A través de éste canal, los documentos deben ser entregados en las ventanillas de recepción de correspondencia**

b) Atención telefónica

Se tiene dispuesta atención en conmutador, así como líneas directas de atención en a las diferentes dependencias, como líneas especiales se tienen:

- El área de Admisiones, Registros y Control Académico, dispone de un call center a partir de 2016, habilitado con cuatro líneas, que son direccionadas a los funcionarios. Con la Estrategia de atención telefónica se presta un servicio eficiente, eficaz y efectivo al estudiante, puesto que el usuario no debe esperar, sino su llamada es transferida de forma inmediata, a un funcionario para ser atendida.
- La atención telefónica dentro del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, incluye además la línea especial a denuncias anónimas por actos de corrupción, lo cual permite la participación ciudadana en la gestión institucional y mediante el establecimiento del “protocolo de protección a los denunciantes anónimos o no (protocolo de recepción de denuncias ciudadanas), se brinda orientaciones necesarias sobre los procedimientos que se deben seguir al momento de interponer una denuncia anónima, ante la Universidad del Quindío.

c) Atención virtual

- Canales de atención, a través de este mecanismo la Universidad atiende los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

La Institución dispuso enlace en el portal web institucional con el nombre **canales de atención: Link:**

http://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/canales_de_atencion_pub

Los canales virtuales que comprende son:

-Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades. Descrito antes.

-Notificaciones judiciales:

-Línea Anticorrupción y Atención al ciudadano. Con las mismas características de su atención presencial.

- Correos electrónicos, la Universidad participa al ciudadano en la gestión institucional o bien da respuesta a sus necesidades, inquietudes o requerimientos a través de la recepción de solicitudes de información. Canal, que también es contemplado dentro de los protocolos de atención debidamente conocido y difundido en todos los estamentos de la Universidad. Se brindan, además, correos específicos de interés ciudadano como son para notificaciones y de Anticorrupción y Atención al ciudadano.
- Redes Sociales: A través de estos medios la Universidad hace contacto, comunicación y acercamiento con los ciudadanos o grupos de interés, están dispuestos en canales de atención y el pie de página del portal. Son estos:
 - Facebook: este medio de interacción y de atención al ciudadano a través del perfil @uniquindioconectada dispone información sobre los eventos realizados o programados por la institución, la gestión institucional, al igual que dispone la mensajería como opción para solicitar información.

Así mismo existen otros perfiles para egresados, vicerrectoría de investigaciones y algunos programas académicos.

- Twitter. El perfil en Twitter @uniquindio está dirigido a la interacción y atención al ciudadano, este informa sobre eventos, gestión institucional y atiende inquietudes.
- El canal oficial de YouTube: CanalUniquindio, la Universidad hace presencia con videos institucionales.
- Centro de Servicio al Usuario-CSU , cuyo objetivo es Brindar ayuda de forma telefónica y aplicación WEB (Canales Formales) a través de

agentes de servicio, quienes proveerán soluciones oportunas y de calidad frente a sus solicitudes y requerimientos

d) Atención y participación radial

La U.FM Estéreo, Universidad del Quindío, como lo establece su misión: “es una emisora de interés público universitaria, **que le sirve a la ciudadanía** a través de la comunidad académica en la producción, realización y emisión de programas radiales mediante complejos procesos tecnológicos de comunicación con el propósito de fortalecer desde la proyección social, el derecho a la información, la responsabilidad social, orientando la programación a las necesidades y requerimientos de los sectores de la sociedad del Quindío”.

Si bien, las emisoras universitarias tienen como interés específico difundir la cultura, la ciencia y la educación, la información científica y tecnológica aplicada al desarrollo, tienen un papel fundamental en la generación de una sociedad informada y educada (Artículo 60. Fines del Servicio, Resolución Número 00415 de 13 abril de 2010, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), y que sea participe de la gestión. Es así como a través de ella, la Universidad del Quindío comunica los avances de su gestión, siendo por tanto un importante canal de rendición de cuentas a la ciudadanía, haciéndola partícipe además a través en su pie de página de discusión.

1. RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE USUARIOS

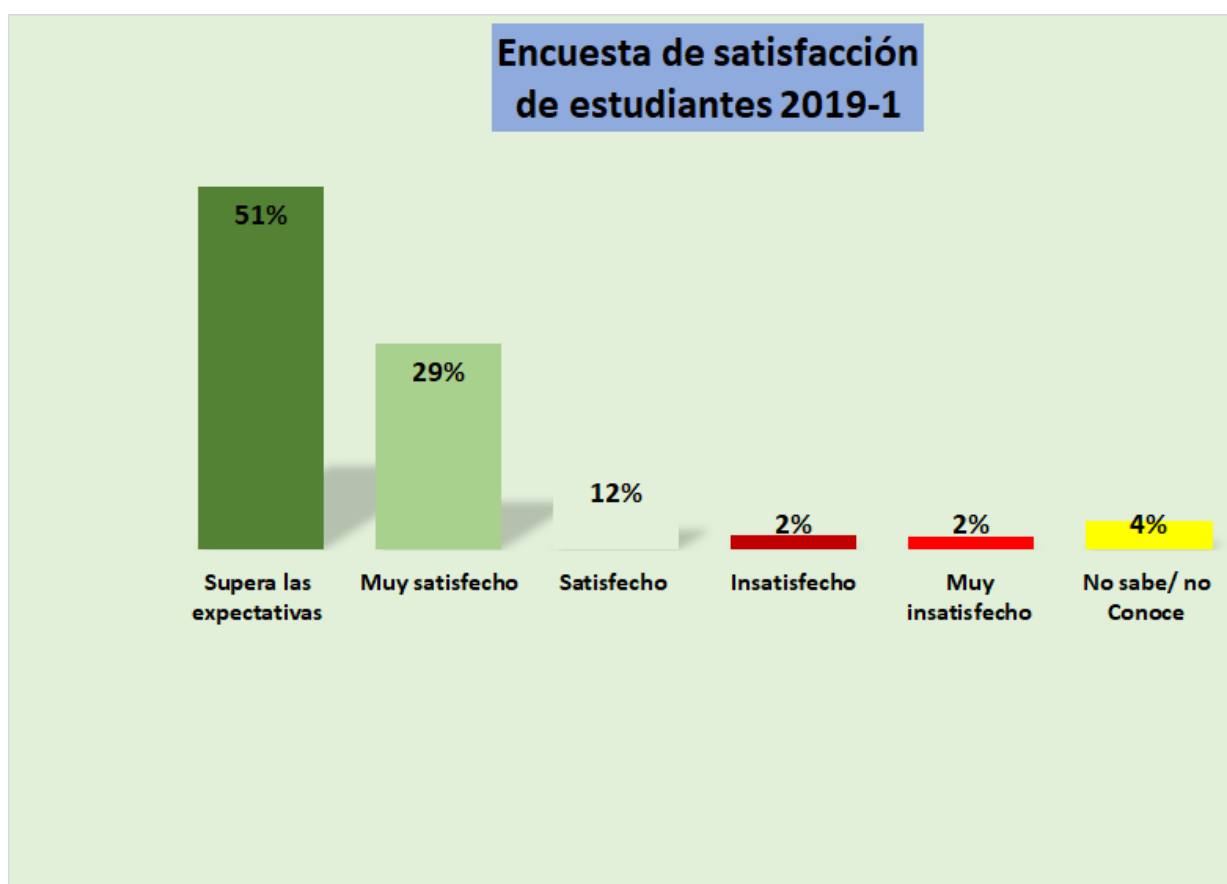
La Universidad del Quindío aplica encuesta a través de plataforma web, para evaluar el grado de satisfacción-insatisfacción de estudiantes con relación al servicio ofrecido por la Institución y determinar las acciones de mejora a implementar Ver numeral 2: Encuesta de satisfacción- estudiantes.

A partir de la misma se consolidan resultados relacionados con las diferentes modalidades de atención, los cuales se especifican en el punto 3 (Resultados sobre la satisfacción en la atención a través de diferentes canales).

De otra parte, para conocer la percepción de los usuarios del canal virtual más importante de la Universidad, se aplica encuesta una vez se da respuesta a la solicitud, en el numeral 4 (resultados de percepción sobre el servicio del Centro de Servicio al Usuario-CSU) se pueden observar los resultados.

Existen también otros mecanismos de retroalimentación en la Universidad, a través de los cuales se conoce la percepción de usuarios, ciudadanos, ver punto 5 (otros mecanismos de percepción del ciudadano en la universidad del Quindío)

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - ESTUDIANTES



Supera las expectativas	51%	92%
Muy satisfecho	29%	
Satisfecho	12%	
Insatisfecho	2%	4%
Muy insatisfecho	2%	
No sabe/ no Conoce	4%	4%
	100%	

Se observa en el gráfico anterior, la percepción general de los estudiantes con respecto a la satisfacción con un resultado del 92 %. La encuesta se aplicó a una muestra de 1200 estudiantes de varios programas académicos (24 programas académicos), incluyó cincuenta y tres (53) preguntas sobre aspectos institucionales, de apoyo académico-administrativo. Las escalas de calificación y sus resultados fueron Supera las expectativas (51%), Muy satisfecho (29%), Satisfecho (12%), insatisfecho (2%), Muy insatisfecho (2%), No sabe / no conoce (4%).

En el rango de calificación “supera las expectativas”, se concentra en los aspectos relacionados con Bienestar Institucional, Apoyo Académico y Gestión TICS, así:

MACROPROCESO	NO.	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	
			5	
			fi	hi
Bienestar	16	Comedor estudiantil.	725	60%
Bienestar	17	Auxilio de transporte.	756	63%
Bienestar	18	Apoyo económico compensado (AEC).	715	60%
Bienestar	23	Beca por mérito cultural (grupos).	770	64%
Apoyo académico	27	Descuento en matrícula por grupo familiar.	744	62%
Gestión Tics	42	Percepción del correo electrónico Institucional	782	65%

Análisis de este resultado: Bienestar Institucional eje principal que se gestiona y desarrolla en la Universidad, esta relacionado con el desarrollo de la población estudiantil bajo principios de solidaridad, responsabilidad social, solución de problemas, para lo cual integra los aspectos psicológicos, morales, éticos, de salud física, recreación, ambiente y cultura en la atención a la población estudiantil. Se parte de la transversalización de la idea de “bien-estar” institucional, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional.

La aspiración institucional es asegurar la retención de los estudiantes, mejorar la calidad de vida, la formación humana integral, el desarrollo físico, como condiciones necesarias para un alto nivel de logro institucional.

La Universidad del Quindío aplica políticas claras de bienestar orientadas al mantenimiento de un adecuado clima institucional que busca favorecer el crecimiento personal y de grupo y propicia la conformación y consolidación de una comunidad académica institucional de alta calidad.

El Área de Desarrollo Humano y Salud Integral ofrece inducción, apoyo académico y económico, salud integral, centro de salud, para el beneficio de toda la población Estudiantil y se ha trabajado en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas e intervención de zonas de consumo. El Área de Cultura y Ciudadanía ofrece cursos, grupos culturales, escuelas de formación en cultura.

El Área de Deportes y Recreación ofrece cursos, apoyo a selecciones representativas, escuelas de formación en deportes, centro de acondicionamiento físico, recreación y apoyo logístico.

En los últimos cinco años se ha logrado la construcción del edificio de Bienestar Institucional, la adecuación de la zona de alimentación saludable, la construcción de zonas de estudios, la remodelación de baterías sanitarias, la adecuación y ampliación del Restaurante del Bosque, la construcción del parque biosaludable, la construcción de la zona de estudio de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Además, se ha realizado un importante estudio para determinar factores de riesgo de deserción y la definición de programas de prevención, que aseguren la permanencia de los estudiantes en la Universidad con una mirada por programas académicos y metodologías.

La Institución ha puesto especial atención, desarrollando condiciones institucionales que aseguren el bienestar de estudiantes, profesores y empleados además de la comunidad que se beneficia con las instalaciones deportivas y culturales de la institución.

La Universidad del Quindío cuenta con un campus privilegiado, que le permite brindar las condiciones para el desarrollo de las actividades académicas y de bienestar y que responde al concepto de Universidad Jardín, que pone de presente una clara postura institucional acerca de su relación con el entorno y el aporte y cuidado con el medio ambiente.

El valor y la satisfacción de los estudiantes por los Incentivos y apoyos socio-económicos, a fin de garantizar que los estudiantes de escasos recursos económicos puedan terminar su carrera universitaria, la institución mediante un estudio de la situación económica y familiar, realizada por el macroproceso de Bienestar Institucional.

Comedor estudiantil: Se firma cada año convenio con la fundación providencia 2000, en el cual figura los porcentajes de aporte de cada una de las partes, e igualmente se solicita autorización para el número de cupos y de acuerdo a estos, más el valor del almuerzo y la disponibilidad autorizada se realiza la operación.

Para el año 2017 eran 600 cupos, y a partir del año 2018 fueron autorizados 50 cupos más para un total de 650 cupos.

El Comedor Estudiantil se da en la Modalidad Presencial Diurno – Nocturno y Distancia (Centro Tutorial Armenia).

La Parroquia de Pentecostés ofrece también, subsidio de comedor para aquellos estudiantes graduados de colegio público del municipio de Armenia, convenio suscrito con la Alcaldía del municipio, con una cobertura para 100 estudiantes.

Todas las convocatorias de los apoyos económicos se publican a través de la página web de la Universidad. [www.uniquindio.edu.co/Link Bienestar-convocatorias](http://www.uniquindio.edu.co/Link_Bienestar-convocatorias). Información general: 7359300 Ext. 916.

A través del macroproceso de Bienestar se realizan las convocatorias, y una vez seleccionados los estudiantes se remite la información a la fundación, quienes les da una tarjeta la cual deben estar recargando para hacer uso de la misma en el comedor.

Cuadro de aportes Bienestar Institucional

ITEMS	%	2019
APORTE UNIVERSIDAD POR ALMUERZO	64.58%	\$3.700
APORTE PARROQUIA POR ALMUERZO	4.16%	\$300
APORTE ESTUDIANTE POR ALMUERZO	31.26%	\$1.500
VALOR TOTAL ALMUERZO	100%	\$5.500
TOTAL CUPOS		650
NÚMERO DE DIAS AL AÑO HÁBILES SEGÚN CALENDARIO ACADEMICO		149
APORTE ECONOMICO UNIVERSIDAD		\$358.345.000
APORTE ECONÓMICO PARROQUIA SUBSIDIO DIRECTO		\$29.055.000
APORTE ECONÓMICO ESTUDIANTES		\$145.275.000
Primer periodo académico:	Inicia 26 de marzo (martes) al 12 de julio de 2019: 73 DIAS	
Segundo periodo académico:	Inicia 12 agosto al 29 de noviembre de 2019: 76 DIAS	

Entre otros subsidios están:

Transporte: Para los estudiantes modalidad Presencial diurno y nocturno que requieren desplazarse a recibir sus clases desde sitios muy alejados de la ciudad o de algunos municipios, la Universidad ha establecido convenios con varias

empresas de transporte y algunas alcaldías municipales, para ofrecerles a estudiantes de bajos recursos un subsidio en el valor del transporte para dos desplazamientos al día. El valor del subsidio por parte de las entidades, corresponde al 50% del valor del pasaje.

La selección se realiza mediante un estudio socio – económico e inscripción en línea a través de la página web de la Universidad www.uniquindio.edu.co, link bienestar, convocatorias.

Esta selección ha permitido que los estudiantes que si requieran el subsidio puedan ser cobijados por el y asi permitir su permanencia en la institución.

Apoyo Económico Compensado (A.E.C.): Los estudiantes pueden pagar hasta el 50% del valor de tu matrícula, prestando un servicio como auxiliar administrativo en cualquiera de las dependencias de la Universidad, cumpliendo con un determinado número de horas de trabajo.

Las Inscripciones para acceder al apoyo se realizan durante la primera semana de matrículas, según fechas previamente establecidas en el calendario académico. Este proceso se realiza en línea, a través de la página web de la Universidad del Quindío www.uniquindio.edu.co, link bienestar, convocatorias.

Requisitos iniciales: Estudio Socio-económico, Estratos 1, 2 y 3, Promedio semestre inmediatamente anterior mínimo/igual a 3.5, No haber reprobado asignaturas el semestre anterior, No aplica para estudiantes de primer semestre.

Integrante de grupo representativo.

Si hacen parte de un grupo representativo de la Universidad en deportes o en cultura, pueden obtener el 50% de descuento en el valor de la matrícula durante el primer año de actividad. Después de un año de permanencia, obtienen el 100% de descuento.

Estímulo al mérito académico: Un estudiante brillante, y está entre los dos (2) mejores promedios de su carrera, la universidad premia con el 100% de descuento en el valor de la matrícula para el próximo semestre.

Auxiliares de Docencia: Como apoyo a la academia, la universidad vincula a estudiantes de todos los programas académicos para realizar actividades de monitoria, investigación o extensión, pagando en dinero el número de horas establecidas. Las convocatorias las realizan los programas académicos.

Movilidad Académica: Como estrategia para estimular el rendimiento académico entre los estudiantes y su participación en espacios académicos e incentivar las líneas de investigación, se otorga apoyo económico a estudiantes para participar en seminarios, congresos, talleres en calidad de invitados, ponentes o expositores. La solicitud debe realizarse ante el programa académico respectivo.

Correo Institucional: Estudiantes de primer semestre sean bienvenidos.

Gracias a la gestión realizada por el grupo del Centro de sistemas y nuevas tecnologías, se ha logrado alianza con la multinacional GOOGLE, la cual permitirá a los estudiantes activos obtener una cuenta de correo con el dominio institucional. Este correo cuenta con más capacidad de almacenamiento, seguridad y gestión de correo anti-spam, así como la protección con antivirus.

Toda la información sobre el correo institucional le ha sido enviada a cada estudiante a su correo personal, el cual se registró en el sistema al momento de realizar la inscripción. En caso de no encontrar la información en la bandeja de entrada de su correo personal, debe buscarlo en la carpeta de spam o correo no deseado. Este correo será la vía oficial de comunicación entre los docentes y estudiantes. Luego de acceder y verificar su correo institucional ingrese a la página de la Universidad por la opción estudiantes.

Por otra parte, se puede analizar: Los diferentes programas académicos, son competentes bajo los principios de la autonomía, la ética y el respeto hacia los demás en un ambiente de paz, con capacidad pertinente, creativa e integradora para la innovación, transferencia e investigación tecnológica, a través de una fundamentación científica y experimental, con el propósito de responder a las necesidades y exigencias del mercado y la industria en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

Para la Universidad el Proyecto Educativo es unquindiano porque estudiantes, docentes, administrativos y los demás actores universitarios lo asumen como propio, como un compromiso real y, principal guía de sus acciones y obedece también al reconocimiento del papel que como colectivo académico asume la Institución, que en cumplimiento de su función social:

“a) Promueve el acceso al conocimiento, a la ciencia, a las artes, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura.

b) Forma en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia. En la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección y sostenibilidad del medio ambiente.

c) Fomenta la investigación científica y ofrecerá las condiciones adecuadas para su desarrollo.

d) Establece mecanismos que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.

e) La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad; mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Tiene un control interno que se ejerce en los términos que señale la ley.”

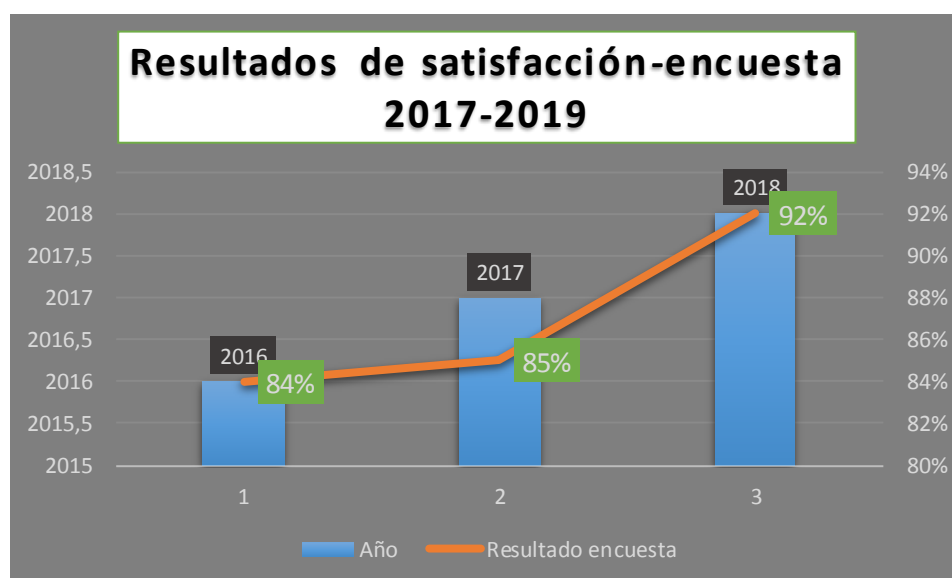
En su Misión la Universidad del Quindío establece que “...contribuye a la transformación de la sociedad, mediante la formación integral desde el ser, el saber y el hacer...” y que propende por el desarrollo de una comunidad académica regida por la formación integral como principal propósito.

En el marco del PEU la Universidad del Quindío lleva a cabo acciones orientadas a la formación integral de los estudiantes y también, en general, de la comunidad universitaria. Las actividades académicas, de bienestar institucional y de Extensión y Desarrollo Social se orientan a consolidar una agenda que fortalezca la identidad cultural a través de espacios para el arte y la expresión creativa con grupos representativos como el grupo de teatro Casa Grande conformado por estudiantes de distintos programas Académicos, por solo mencionar un ejemplo.

Con relación a los aspectos de insatisfacción, si bien fue muy bajo (4% entre insatisfecho y muy insatisfecho, se presentó así:

MACROPROCESO	NO.	PREGUNTAS	1		
			fi	hi	
Bienestar	12	Taller en técnicas de estudio dirigido a estudiantes de primer semestre.	42	4%	
Docencia	29	La retroalimentación por parte de los representantes estudiantiles a la comunidad académica de su gestión.	68	6%	
Docencia	30	La cantidad de profesores con que cuenta el programa al que usted pertenece es suficiente.	50	5%	
Gestión Tics	52	Calidad de la Conectividad a internet.	102	10%	
Bienestar	53	Espacios para el deporte, la recreación y el esparcimiento (Piscina, canchas, coliseo, gimnasio, media torta cultural, sala de spinning, salones de baile, artes marciales, tenis de mesa, ajedrez, levantamiento de pesas, entre otros).	77	7%	Los escenarios deportivos se encontraban en adecuaciones.

Con relación a los años anteriores, el periodo actual (2019) supera los resultados:



3. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES

En la encuesta 2019, con relación específica a percepción en los canales de atención presencial, virtual y radial, los resultados se pueden observar a continuación:

Preguntas	Percepción en los canales de atención	Supera las expectativas	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sabe, no conoce
Percepción del correo electrónico Institucional (@uqvirtual.edu.co).	Atención virtual	65%	23%	9%	1%	2%	0%
Percepción de la Página Web Institucional.	Atención virtual	54%	31%	12%	2%	2%	0%
Sistema PQRSDF: de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Atención virtual	49%	31%	14%	5%	2%	6%
Percepción de las Redes Sociales (Facebook y Twitter).	Atención virtual	50%	30%	16%	3%	2%	7%
Promedios en atención virtual		55%	29%	13%	3%	2%	3%
Atención de los servicios Biblioteca	Atención presencial	56%	33%	9%	1%	1%	11%
Los profesores tienen disponibilidad de tiempo para atender y brindar asesoría y acompañamiento a los estudiantes.	Atención presencial	50%	32%	14%	4%	1%	0%
Promedios en atención presencial		53%	33%	12%	3%	1%	5%
Percepción de la Emisora La U.F.M.	Atención y participación radial	46%	34%	16%	2%	2%	6%

Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción estudiantes, 2019.

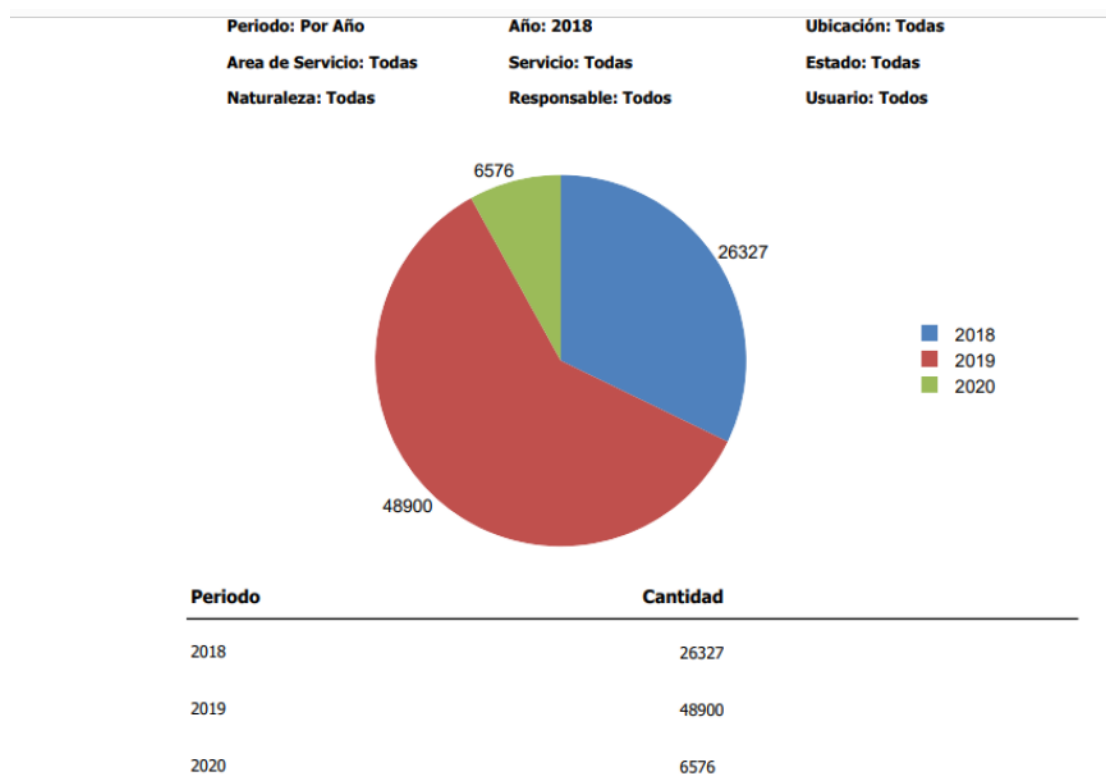
En los canales virtuales se observa una satisfacción del 97% (sumatoria de los niveles: Supera las expectativas, Muy satisfecho, Satisfecho); mientras que para los canales presenciales es de 98%, y para la Emisora UFM el resultado es de satisfacción del 96%.

4. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO-CSU).

El Centro de Servicio al Usuario, CSU, es el único punto de contacto de los usuarios de la Universidad del Quindío y se encarga de atender y dar solución a las solicitudes académicas y administrativas de la comunidad unquindiana. Con un promedio de atención diaria de 350 casos, que se atienden por teléfono y a través de la plataforma Ecotic.

La siguiente gráfica, muestra la cantidad de solicitudes en los años 2018, 2019 y primeros días de enero de 2020.

Cantidad de solicitudes al CSU



Fuente: Área de Sistemas y Nuevas tecnologías. Informe general CSU, enero de 2020.

Satisfacción de solicitudes año 2019

Este periodo muestra una satisfacción del 99% en respuestas a las solicitudes. Este nivel de satisfacción, tiene su logro en la organización que tiene el centro, el cual opera con un equipo de trabajo dedicación exclusiva, con capacitaciones y seguimientos permanentes con relación a los servicios que se prestan. De otra parte, se implementan mejoras permanentes en búsqueda de la satisfacción de los usuarios.



Fuente: Área de Sistemas y Nuevas tecnologías. Informe general CSU, enero de 2020.

Satisfechas	Insatisfechos	Sin responder	Total Solicitudes
48341	382	177	48900
98,86%	0,78%	0,36%	100%

Fuente: Área de Sistemas y Nuevas tecnologías. Informe general CSU, enero de 2020.

5. OTROS MECANISMOS DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

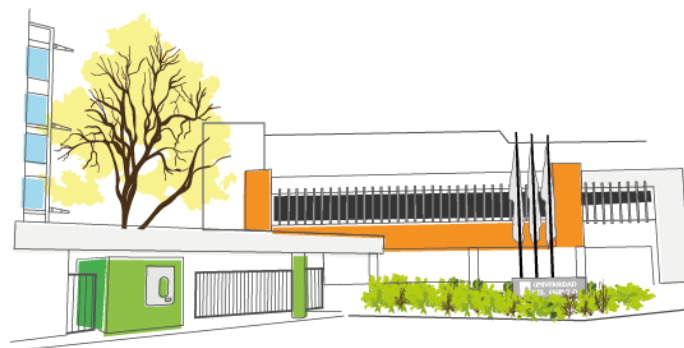
Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Profesores y estudiantes educación continuada. Diplomado Docencia Universitaria	Encuesta 2018 II: 280 estudiantes de dos grupos. Encuesta 2019 I: 481 encuestas de 3 grupos.	Encuesta 2018 II: El nivel de satisfacción fue de 3,5 incrementándose considerablemente respecto al 2018-1 en donde se ubicaba en 1.8. Esto en razón a las acciones de mejora implementadas con base en resultado anterior: cambio de la coordinación del proyecto, decisión tomada desde la Decanatura de la Facultad de Ciencias de la Educación. Se realizó la reestructuración del plan de estudios del diplomado y dada la necesidad manifestada de evaluar a los docentes y asignaturas por separado. Encuesta 2019-II Disminución en el promedio de satisfacción de los estudiantes puesto que de 3.5 paso a 2.95.	Cambio de docentes basados en las calificaciones otorgadas por los estudiantes tanto en 2018-2 como en 2019-1, este proceso esta siendo documentado para remitir a la dependencia encargada de su análisis. Reuniones de seguimiento desde la Vicerrectoría de Extensión en conjunto con la coordinación para aminorar en lo que fuese posible el impacto en los estudiantes. Implementar encuestas en 3 momentos: inicial, en proceso y final; con el fin de poder realizar un seguimiento oportuno que permita a los coordinadores implementar acciones preventivas en proceso para garantizar la satisfacción de los estudiantes.
Estudiantes educación continuada. Inglés	Encuesta 2018 II: Se realizaron un total de 61 encuestas tanto a Diurno como a Nocturno. Encuesta 2019-I: Se aplicaron un total de 284 encuestas que comprenden la fase inicial, en proceso y final	El nivel de satisfacción fue de 4,1 y 4,3 respectivamente, obteniendo a nivel general un 4.2. Encuesta 2019-I: Se dio apertura a 7 grupos presencial tanto diurno como nocturno, a quienes durante el semestre. El resultado promedio de satisfacción es de 4.00. De igual forma,	En este caso, basados en las encuestas se gestionó ante espacios físicos la disponibilidad permanente de aulas para los grupos de diurno, con el fin de que no fuera necesario cambiar cada clase de salón. Implementar encuestas en 3 momentos: inicial, en proceso y final; con el fin de poder realizar un seguimiento oportuno que permita a los coordinadores implementar acciones preventivas en proceso para garantizar la satisfacción de los estudiantes. Para 2019-2 se proyecta como acción de mejora cambio de aulas para los estudiantes de nocturno, teniendo en cuenta las observaciones realizadas, así como el inicio de la aplicación de evaluación individual de los docentes, no obstante, este proceso está siendo documentado para remitir a la dependencia encargada de su análisis.
Estudiantes Diplomado en Plantas Medicinales	Se realizaron un total de 30 encuestas tanto en primero como en segundo semestre. Para el 2019-1 Se aplicaron un total de 74 encuestas abarcando la fase inicial, en proceso y final.	El nivel de satisfacción del programa es de 4,64 (4,7 y 4,6 respectivamente) 2019-1: Se dio apertura a 2 grupos. En este caso el resultado demuestra un promedio de satisfacción de 4.54	Se proyectaron en el informe remitido a la coordinación del programa la revisión de la duración del diplomado ya sea que se desarrollen los contenidos en un solo semestre o se amplíe su duración a dos semestres, con el fin de que el proceso de aprendizaje sea el más apropiado, sin embargo, esta decisión recae únicamente sobre ellos como agente académico competente. Implementar encuestas en 3 momentos: inicial, en proceso y final; con el fin de poder realizar un seguimiento oportuno que permita a los coordinadores implementar acciones preventivas en proceso para garantizar la satisfacción de los estudiantes. . Es por ello, que basados en el análisis de lo expresado por los estudiantes durante el seguimiento realizado por parte de la Vicerrectoría, se proyecta como acción de mejora continuar sugiriendo la ampliación en el tiempo del diplomado, con el fin de lograr mayor cubrimiento en temas y en prácticas, lo cual está sujeto a la decisión de la coordinación del proyecto.

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Estudiantes, profesores y graduados.	Encuesta de apreciación en procesos de autoevaluación para registro calificado y renovación de acreditaciones en Programas. Doctorado en Ciencias Biomédicas, Enfermería, Programa de Química, Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental, Ingeniería de Sistemas y Computación, Maestría en Prevención de Riesgos Laborales, •Especialización en Pediatría, Administración de Negocios (Distancia), Economía.	Los estudiantes tienen amplio conocimiento de sus deberes y derechos. se evidencia la apreciación sobre los mecanismos de selección y admisión de estudiantes.	Las acciones de mejora se incluyen en los planes de mejoramiento de los diferentes programas. Entre estas: • Mejorar la participación estudiantil en los órganos de dirección del Programa. y la divulgación del portafolio de servicios de Bienestar Institucional.
Estudiantes	Encuesta de solicitudes al Centro de Servicio al Usuario. Se aplica después de la prestación del servicio.	Evaluados Tiempo de respuesta, Calidad Técnica, Calidad Humana. Con respuesta de excelente, sin ninguna queja sobre el servicio.	No Aplica porque las solicitudes fueron resueltas satisfactoriamente.
Administrativos	Batería de riesgo psicosocial	Es conveniente fortalecer el programa de pausas activas durante la jornada de trabajo, ya que de esta forma se beneficia la salud, el desempeño de los trabajadores y por ende la productividad dentro de la organización. Ofrecer al personal herramientas que les permita el manejo adecuado del estrés a través del autoconocimiento y autocontrol. Desarrollar un programa de estilos de vida y trabajo saludable que ayuden a las personas a mejorar su calidad de vida tanto laboral como personal, enseñar a los colaboradores que son responsables del auto cuidado y de participar en las actividades que se gestionan desde el área de seguridad y salud en el trabajo.	1. Jornadas lúdicas de pausas activas realizado por el Sistema de gestión de Seguridad y salud en el Trabajo y Bienestar Institucional. 2. "Aporte a tu bienestar": tips sobre el manejo del estrés laboral.

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Administrativos/ Estudiantes, docentes	Evaluación del Servicio al público en recepción y radicación	<p>Encuesta aplicada a 300 productores documentales, docentes, estudiantes y usuarios externos que hacen uso del servicio de radicación, en el periodo de octubre y diciembre de 2018. Se obtuvo un resultado de muy satisfecho del 89% y de satisfecho el 10%.</p> <p>Con relación a las preguntas los resultados fueron (90%) por atención y conocimiento en servicio prestado. (91%) trato amable, respetuoso y dispuesto a colaboración, (86%) atención eficiente y rápida.</p> <p>Mejoras que contribuyeron resultados:acompañamiento, capacitación y monitoreo permanente. De otra parte, hay rotación en los puestos de trabajo, con el fin de evitar cansancio y estrés. Dado que la encuesta se aplica desde el año 2017, a partir de lo cual se establecieron mejoras, de tiene el apoyo de Gestión Humana con capacitaciones sobre servicio al usuario.</p> <p>De otra parte, el resultado con relación a la insatisfacción fue del 0,75%, centrado en la pregunta 3. Si bien es un porcentaje mínimo, se puede indicar que su causa es motivada por las interrupciones en el servicio de energía, que aunque son esporádicos impactan el servicio.</p>	Acción de mejora: Establecer un Plan de Contingencia para atender a los usuarios y brindar oportunidad en la prestación del servicio de recepción y radicación de documentos.
Padres de familia	A través de reuniones con la Asociación de Padres	<p>Satisfacción por las variedad de actividades realizadas por Bienestar Institucional así: Inducción a Padres de Familia, Talleres sobre: “El poder de la Palabra, como hablar en público”, “La Carga de la Maleta”, Hábitos Saludables, Comunicación Asertiva, Adaptación a la Vida Universitaria de los hijos(as), Adolescencia, Universidad y S.P.A, Conceptos básicos sobre drogodependencia, Autoestima. Actividad lúdica: Vamos a Tintiar (Intercambio de Saberes). Actividad Cultural Homenaje al Tango. Espacios Radiales para hablar sobre temas de índole familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Continuar talleres formativos sobre: Ocupación del tiempo libre, pautas de crianza con adolescentes, comunicación familiar, entre otros. •Gestionar carnetización para integrantes Junta Directiva de la Asociación de Padres de Familia de la Universidad. •Generar estrategias para aumentar integrantes escuela de padres. •Estrategias de participación, apoyo y compromiso con directores de programas académicos para integrar docentes y estudiantes a las escuelas de padres. •Involucrar Asociación Padres de Familia en actividades de programas de Bienestar como: Salud Mental, Liderazgo y Asociatividad, S.P.A, Inclusión social entre otros. •Gestionar con Universidad espacio de reuniones de Asociación de padres y/o Junta y fortalecer junta existente y visibilizar Asociación de Padres ante estamentos Institucionales.

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados
Estudiantes en movilidad	<p>Encuestas salientes a estudiantes</p> <p>Encuestas entrantes a estudiantes</p>	<p>Encuesta estudiantes entrantes 2018-2: Se aplicó a los 11 estudiantes que participaron de semestre de intercambio académico, se contó con un porcentaje de aceptación del 95.45%, las calificaciones bajas se presentaron por motivo del cese de actividades académicas relacionadas con el paro de estudiantes, la imposibilidad de hacer uso de algunos escenarios deportivos por motivo de las remodelaciones y un caso particular de una estudiante que pretendía trabajar en Colombia, motivo por el cual se implementó el formato de compromisos y restricciones que ahora deben firmar los estudiantes entrantes.</p> <p>Encuesta estudiantes entrantes 2019-1: Se aplicó a los 3 estudiantes que participaron de semestre de intercambio académico, se contó con un porcentaje de aceptación del 100%. Algunos de los comentarios finales de la encuesta son: "Las instalaciones son muy buenas. Los servicios que ofrecen a sus estudiantes son necesarios y es agradable ver que la universidad se preocupa por la integridad de sus estudiantes tanto física como mentalmente, y eso habla muy bien de una institución" como también, "Porque creo que es una gran ciudad con una gran universidad y la gente a su alrededor es muy amable y cálida. Sin dudas la recomiendo".</p> <p>Encuesta estudiantes salientes 2018-2: Se aplicó a los 11 estudiantes que participaron de semestre de intercambio académico, de un total de 19 preguntas, 13 califican la IES de destino y 6 a la UQ, se contó con un porcentaje de aceptación del 83.21% para las IES de destino y un 95.45% para la UQ, algunas calificaciones bajas de las IES de destino se deben al convenio PILA, para lo cual se remitió la información a ASCUN, quien hace las veces de coordinador del convenio, para el caso de las calificaciones bajas a la UQ, se debe a factores que se enmarcan en los convenios, para los cuales ya se tienen pactadas algunas obligaciones por parte de cada IES, y la consecución de hospedaje no hace parte del convenio objeto de la queja.</p>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo. Equipo SIG. Informe de Revisión por la dirección 2019.





Tel: (57) 6 735 9300 Ext

Carrera 15 Calle 12 Norte

Armenia, Quindío – Colombia

correoelectronico@uniquindio.edu.co

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada