

Universidad del Quindío

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

Encuesta de satisfacción Cliente Interno 2016

Junio 20 de 2016

www.uniquindio.edu.co



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

1

Resultados Encuesta de Satisfacción Cliente Interno



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Encuesta de Satisfacción de Cliente Interno 2016

Ficha técnica	
OBJETIVO	Evaluar el grado de satisfacción-insatisfacción con relación al servicio ofrecido por los macroprocesos Estratégicos, Misionales y de apoyo de la Institución y determinar las acciones de mejora a implementar.
POBLACIÓN	Administrativos, Docentes, Directores de programa, Decanos , Jefes oficinas y/o Lideres de macroproceso.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	56 Docentes , 58 Administrativos.
VARIABLES MEDIDAS	Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, expectativas del servicio, empatía, mejoras de los procesos de cada macroproceso
FECHA DE APLICACIÓN	Primer semestre de 2016
MÉTODO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS	Plataforma web.

Satisfacción Cliente Interno 2016 por Macroprocesos

Opción	MACROPROCESO GESTION FINANCIERA	MACROPROCESO GESTION DOCUMENTAL	MACROPROCESO INVESTIGACIONES	MACROPROCESO PLANEACION ESTRATEGICA	MACROPROCESO GESTION Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	MACROPROCESO GESTION BIBLIOTECA	MACROPROCESO APOYO ACADEMICO	MACROPROCESO EXTENSION Y DESARROLLO SOCIAL
Insatisfecho (A3)	3,72%	6,60%	12,22%	13,32%	11,15%	6,49%	3,90%	12,02%
Satisfecho (A1)	73,18%	59,89%	60,00%	69,37%	69,62%	49,35%	57,14%	50,11%
Muy Satisfecho (A2)	23,11%	33,52%	27,78%	18,13%	19,23%	44,16%	38,96%	37,87%
Sin respuesta	0,00%	0%	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%
No mostrada	0,00%	0%	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Opción	MACROPROCESO DOCENCIA	MACROPROCESO RECURSOS ACADEMICOS	MACROPROCESO COMUNICACIONES	MACROPROCESO ADMINISTRACION DEL CAMPUS	MACROPROCESO GESTION HUMANA	MACROPROCESO BIENESTAR INSTITUCIONAL	MACROPROCESO GESTION JURIDICA	MACROPROCESO GESTION TICS
Insatisfecho (A3)	9,29%	4,08%	4,17%	12,50%	10,80%	9,72%	11,67%	6,25%
Satisfecho (A1)	53,67%	66,18%	56,25%	57,39%	57,95%	67,36%	60,56%	63,62%
Muy Satisfecho (A2)	37,04%	29,74%	39,58%	30,11%	31,25%	22,92%	27,78%	30,13%
Sin respuesta	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No mostrada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

2

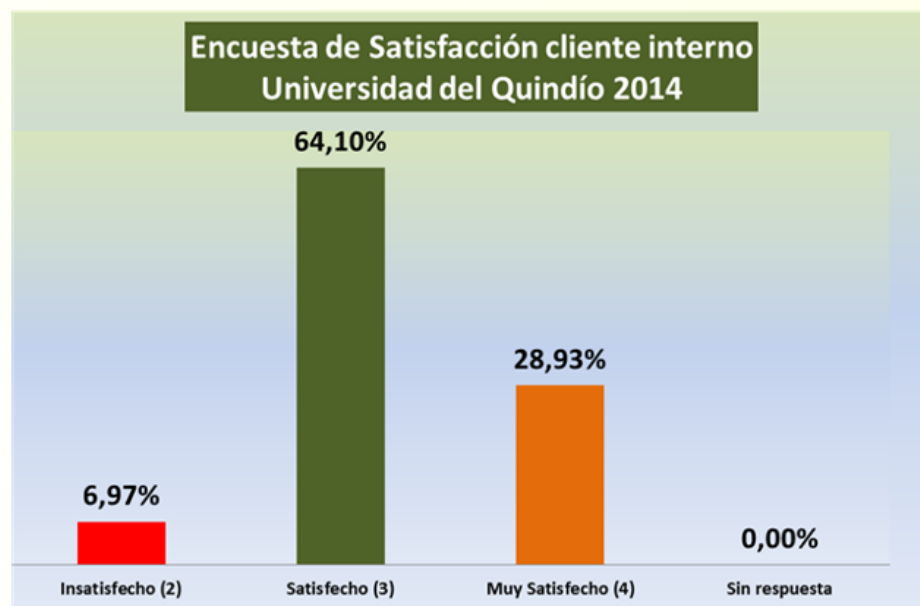
Comportamiento de los Resultados De Las Encuestas De Satisfacción Cliente interno últimos 2 años



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

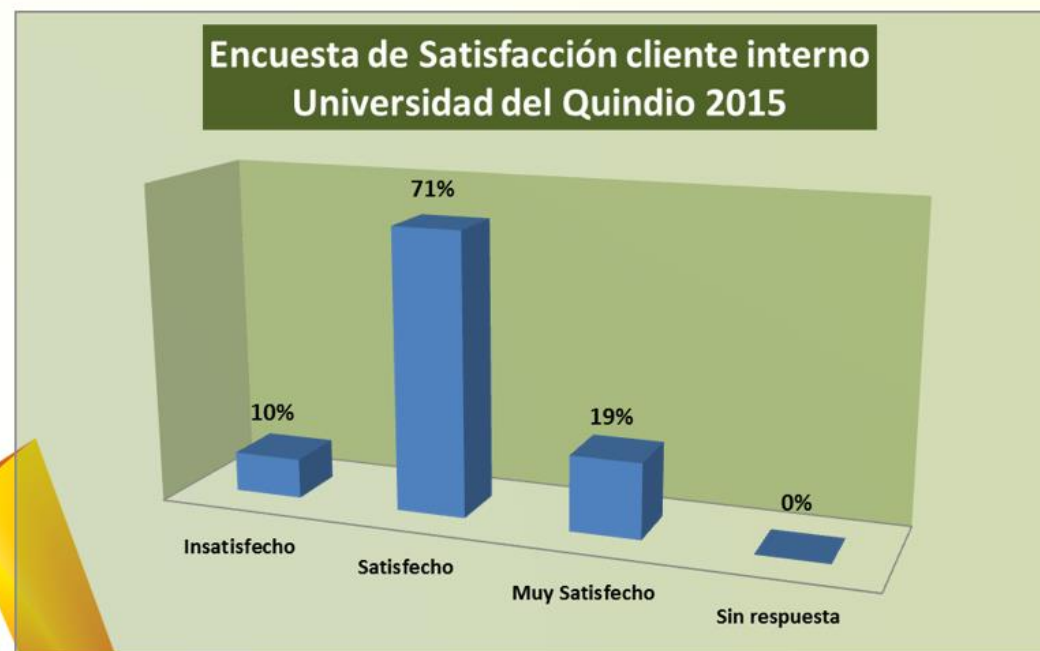
Comportamiento de las Encuestas de Satisfacción Cliente Interno 2016 – Últimos 2 años

Resultados Encuesta de satisfacción cliente interno 2014

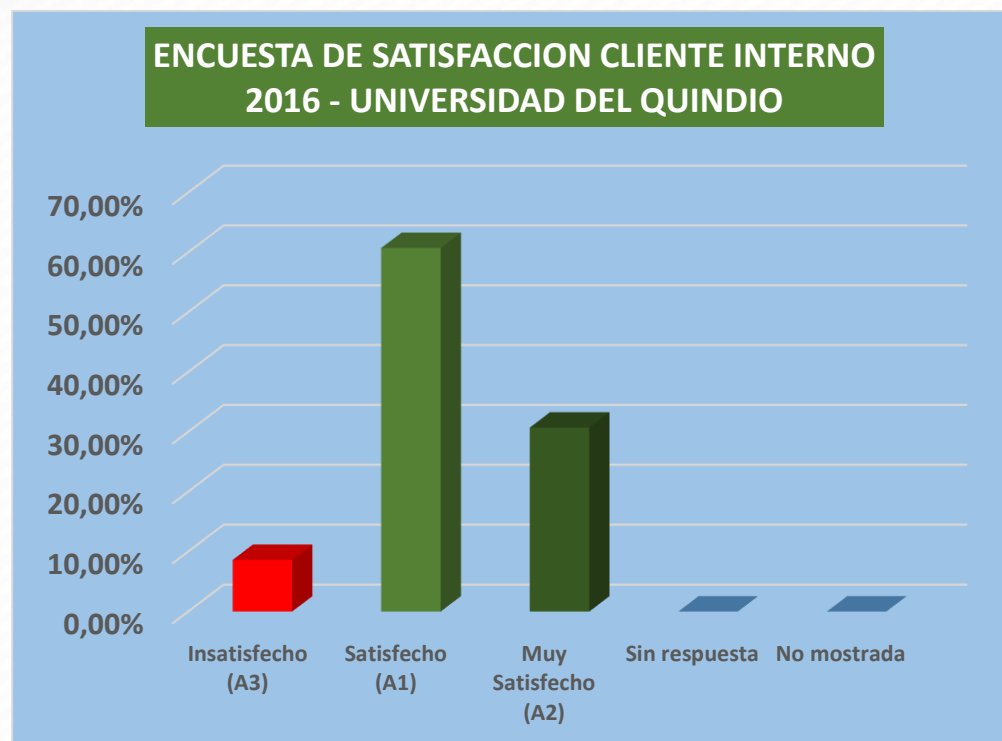


CRITERIO DE CALIFICACION	RESULTADO
Insatisfecho (2)	6,97%
Satisfecho (3)	64,10%
Muy Satisfecho (4)	28,93%
Sin respuesta	0,00%

Nivel de satisfacción cliente interno 2015



Comportamiento de las Encuestas de Satisfacción Cliente Interno 2016 – Actual



Opción	
Insatisfecho (A3)	8,62%
Satisfecho (A1)	60,73%
Muy Satisfecho (A2)	30,71%
Sin respuesta	0,00%
No mostrada	0,00%
	100,00%

3

Conclusiones



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Conclusiones Encuesta de Satisfacción Cliente Interno 2016

- La satisfacción consolidada de los clientes interno frente a los diferentes servicios de los procesos de la institución se mantiene con una tendencia del 90%.
- Se incrementó la calificación de muy satisfecho, mientras que para el año 2015 fue del 19%, para 2016 el resultado fue del 30,71%, para lo cual contribuyó las diferentes acciones de mejora que se han implementado en los diferentes macroprocesos, por otra parte esto demuestra la madurez del sistema de gestión de la calidad , aumentando la percepción de los clientes en muy satisfechos.
- Con respecto al año 2015, la insatisfacción fue de 10% , para el año 2016 de 8,62%, lo que muestra una disminución..



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co