

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

- ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DEL PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
- RECIBIDO A SATISFACCIÓN EN PROYECTOS DE CONSULTORIA Y ASESORÍA

PROCESO: EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

ELABORÓ: ING. JENNIFER GÓMEZ GÓMEZ
LÍDER DE CALIDAD DEL PROCESO

AÑO 2018-1

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

El día 14 de junio del presente año, luego de una revisión y análisis a la retroalimentación de los 52 usuarios que respondieron a cada pregunta formulada de la encuesta de satisfacción, la cual se encuentra disponible en la página web en el link de Extensión:

<http://apolo.uniatlantico.edu.co:8006/encuesta/index.php?sid=66523&newtest=Y&lang=es>

y se encuentra disponible en google drive en el campo de Formularios en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/1SBZRrRRyH-I9if39f8851L6xvf0pAzR7rfLXuLA4MWQ/edit>

La encuesta en mención fue socializada por correo electrónico a la comunidad universitaria para su diligenciamiento. Igualmente fue divulgada a los empresarios, gremios y entes gubernamentales.

Encuesta de Satisfacción al Usuario Proceso Extensión y Proyección Social_ UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO Recibidos x



Jennifer Paola Gómez Gómez <jennifergomez@mail.uniatlantico.edu.co>

9 nov.

para Extension, Danilo, bcc: Luna, bcc: Monica, bcc: enaar, bcc: srodriguez, bcc: aochoa, bcc: Nutripharma, bcc: smarriaga, bcc: gerencia, bcc: Alexander, bcc: Alexander, bcc:

Buenas tardes estimados empresarios,

Reciban un cordial saludo,

Con el fin de mantener un proceso de mejoramiento continuo, el Departamento de Extensión y Proyección Social desea conocer sus apreciaciones con relación a la prestación de los servicios ofertados por su equipo de trabajo. Por favor conteste las siguientes preguntas de acuerdo con los criterios indicados.

Para diligenciar la encuesta, favor ingresar al siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0iHlsbzNkjfNAI2klVYurkcDkPyFVD3IN1GDchZ9fs8N15w/viewform>



Agradeciendo su atención.

Cordialmente,

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

A continuación se detalla el análisis de los resultados de la encuesta en mención

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PROCESO EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

En cuanto a los **SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL:**

En respuesta a la pregunta ¿Con cuál de las siguientes modalidades de Extensión de la Universidad del Atlántico le gustaría tener información y recibir apoyo? se obtuvieron los siguientes Resultados logrados:

Gestión Tecnológica y Empresarial

35 respuestas

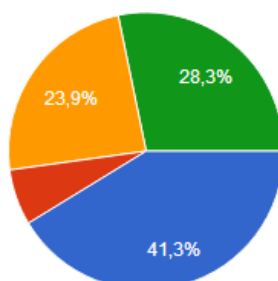


Asesorías, consultorías, asistencia técnica de proyectos, veedurías e interventorías

Al 100% los encuestados (tanto docentes, administrativos y empresarios) les gustaría tener información y recibir apoyo en Asesorías, Consultorías, asistencia técnica de proyectos, veeduría e interventorías.

Relación y Alianzas Universidad-Empresa-Estado (UEE)

46 respuestas



Participación en convocatorias externas U-E
Participación en Ruedas de Negocio
Convenios (Marco/ Especifico / De trans. tecnológica)
Prácticas académicas y profesionales

Respecto a los servicios de Relación y Alianza Universidad-Empresa-Estado (UEE, los encuestados preferirían tener información y apoyo en la siguiente proporción de prioridad:

23.9% Convenios (Marco/ Especifico / De transferencia. Tecnológica).

41.3% Participación en convocatorias externas U-E.

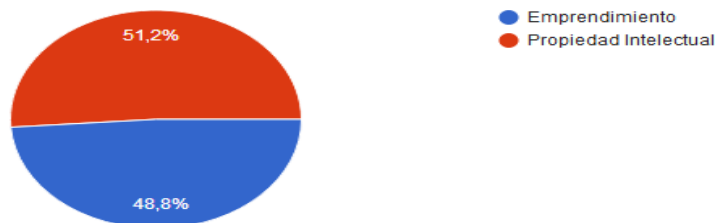
28.3% Prácticas académicas y profesionales.

6.5% Participación en Ruedas de Negocio

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Desarrollo, Innovación y Tecnología

43 respuestas



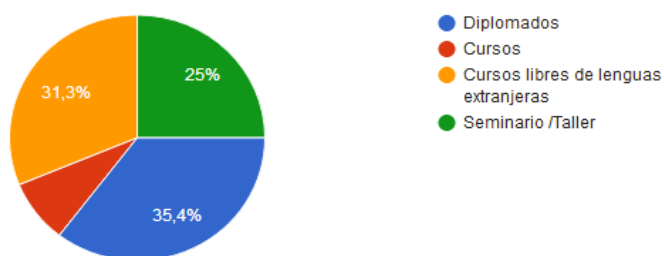
Respecto a los servicios de Desarrollo, Innovación y tecnología, los encuestados preferirían tener información y apoyo en la siguiente proporción de prioridad:

51.2% Emprendimiento

48.8% Propiedad Intelectual.

Educación Continua

48 respuestas



Respecto a los servicios de Educación Continua, los encuestados preferirían tener información y apoyo en la siguiente proporción de prioridad:

31.3% Cursos Libres de Lenguas Extranjeras.

35.4% Diplomados.

25% Seminario / Taller.

8.3 % Cursos

¿En qué temática preferiría un programa de educación continua?

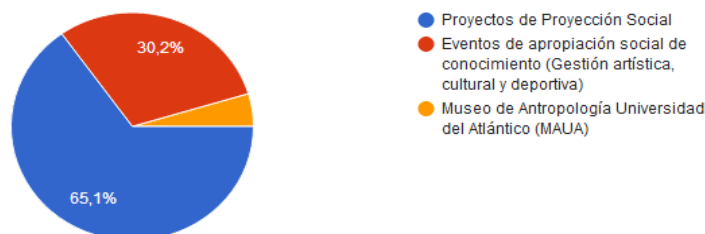
- Artículos científicos
- Ingeniería agroindustrial
- Farmacología y Toxicología Clínica
- Transformación Digital, Economía Digital
- Ciencia, Tecnología e Innovación
- Inglés
- Educación y afines
- Conservación del patrimonio edificado

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

- Francés
- Diseño experimental
- Ejercicios de los derechos para los ciudadanos
- Cursos en el exterior de lenguas extranjeras
- Eficiencia energética
- Alimentos - Química
- Costos y presupuesto; Finanzas.
- Aplicaciones de ingeniería en la vida real.
- Infancias
- En investigación
- Formulación y Registro de proyectos de convocatorias de Colciencias y externas
- Música
- en temáticas ambientales
- Seguridad Alimentaria y Nutricional
- Ingles conversacional
- Ciencia y tecnología de Alimentos
- Estadística descriptiva
- educación ambiental
- Derechos de autor para producción artística
- Cursos libres de lenguas extranjeras.

Proyección Social

43 respuestas



Respecto a los servicios de Proyección Social, los encuestados preferirían tener información y apoyo en la siguiente proporción de prioridad:

65.1% Proyectos de Proyección Social

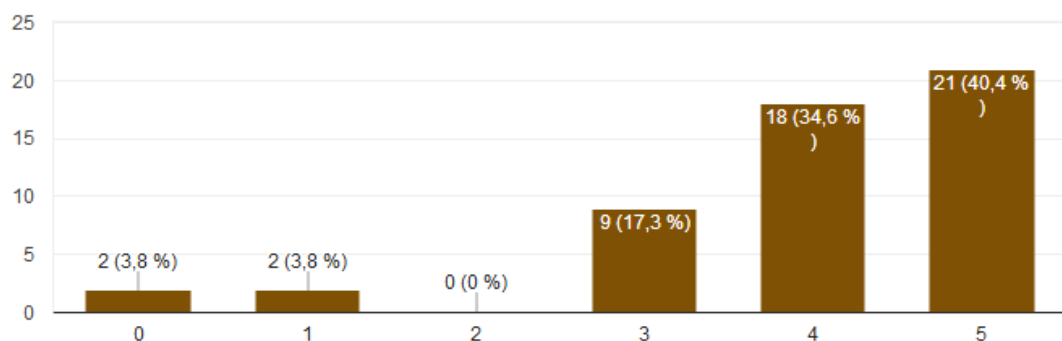
30.2% Eventos de Apropiación Social de conocimiento

4.7% Museo de Antropología Universidad del Atlántico (MAUA)

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad en la prestación del servicio del proceso de Extensión y Proyección Social? Siendo la calificación “5”: “Satisfecho” y “0” : “Insatisfecho”.

52 respuestas



Para aquellos ítems en que se encuentra regular o insatisfecho, por favor exponga sus motivos para mejorar nuestros servicios:

- Demora en la aprobación de propuesta y en la tramitología en la Oficina Jurídica
- Se deben difundir mayormente los servicios que ofrece esta dependencia. No basta solo con enviar correo y subir la información a la página institucional. Deben acercarse a los estudiantes y docentes buscando otras estrategias.
- No he sido beneficiario últimamente
- Creo que las prácticas estudiantiles están pesimamente orientadas y no le dejan nada a la universidad, más bien exponen a unos muchachos jóvenes a un ambiente laboral lo cual los desmotiva a terminar sus estudios y los índices de retención en 10mo semestre de ingeniería son altos debido a la mala orientación de estas prácticas.
- Cursos libres de idiomas extranjeros deberían ser elegir profesores y pagarles los cursos en el exterior en vacaciones.
- Que se haga una mayor difusión de los mismos, al interior de la Universidad.
- No sabía que existía ese departamento!!
- La comunicación de las propuestas de educación continuada a la comunidad Uniatlántico.
- Desconocimiento total
- Financiación de artículos científicos para docentes catedráticos
- Los procesos de Acreditación Institucional requieren de una permanente colaboración y cooperación de esta dependencia, por tanto, es menester el suministro de información de forma oportuna, adecuada y pertinente. Es necesario entablar puentes de comunicación entre todas las dependencias de la Universidad. De otra parte, la extensión docente está completamente abandonada. No veo un acercamiento de esta dependencia con otras instituciones y los profesores con fines de mejoramiento. No basta con tener un listado de convenios interinstitucionales, es menester promoverlos. Esto sí demandaría un compromiso de esta dependencia.

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

- Participación externa a la comunidad, formando emprendedores para mejorar la calidad de vida de la población
- Realicé el curso del SICVI Básico. Cuando calificaron se equivocaron con las valoraciones; además, la respuesta de los tutores era extremadamente tardía. No recibí respuesta a mis inquietudes hasta después de finalizar el curso.

CONCLUSIÓN:

En cuanto al nivel de satisfacción de nuestros clientes internos y externos respecto a los servicios de extensión ofertados podemos concluir que es medio-alto. La baja calificación en términos generales se atribuye a la Demora en la apropiación de propuesta y en la tramitología desde la oficina Jurídica, para lo cual el equipo de trabajo del Departamento de Extensión y Proyección Social está trabajando en la oportunidad de los tiempos de respuesta ante una propuesta de extensión y/o suscripción de convenio.

La **acción preventiva PS-114**: “Mayor control de seguimiento del recorrido de los convenios desde su presentación en la oficina Jurídica hasta su firma” se encuentra abierta y en seguimiento para mejorar el seguimiento y los tiempos de respuesta en suscripción de convenios al interior de la Universidad.

La **acción preventiva PS-115**: “Atención al Sistema de PQR y Encuestas de Satisfacción de Usuario” fue creada para el seguimiento de la percepción de nuestros clientes internos y externos referente a nuestros servicios de extensión y proyección social ofertados.

De igual forma se detecta una falla en tema de visibilidad en la comunidad universitaria del Departamento de Extensión y Proyección Social y en la comunicación y retroalimentación al usuario en los servicios ofertados desde el Departamento, para lo cual se ha creado en ISOLucion la **acción de mejora PS-131** que corresponde a la “*Actualización de contenido y mejora en formato y diseño de la Página web de la Universidad en el block de EXTENSIÓN para comunicación al público interno y externo*”.

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

• **RECIBIDO A SATISFACCIÓN EN PROYECTOS DE CONSULTORIA Y ASESORÍA**

El día 17 de agosto de 2016 se llevó a cabo la Auditoria Externa de Calidad por parte del INCONTEC al proceso de Extensión y Proyección Social. Como resultado de esta visita no surgió ninguna No conformidad. Sin embargo, como aspecto por mejorar resaltaron la necesidad de evaluar la prestación del servicio a los clientes del subproceso de consultoría y asesoría de proyectos de la Universidad y de los usuarios de extensión en general. Es por esta razón que desde el proceso de extensión y proyección social, se generó la **acción de mejora PS-044**: “*Evaluar la prestación del servicio a los clientes del subproceso de consultoría y asesoría de proyectos de la Universidad y de los usuarios de extensión en general*” en torno a esta recomendación, cuyo plan de acción es el siguiente:

1. Diseñar una encuesta de satisfacción para los clientes de proyectos de consultoría y asesoría.
2. Revisar, aprobar y subir al ISOlucion y en página web el Formato de encuesta de satisfacción para proyectos de consultoría y asesoría para su divulgación y diligenciamiento por las partes interesadas.
3. Implementar estrategias internas para el diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios de Extensión y Proyección Social disponibles en página web (on-line).
4. Aplicación de la encuesta a los clientes de proyectos de consultoría y asesoría vigentes en el periodo 2015-II.
5. Tabulación y Análisis de datos de la Encuesta para elaboración de planes de mejora en caso de ser necesarios.

Resultado del Seguimiento a la Acción de Mejora PS-044:



1. El día martes 09 de mayo del 2017, la líder de Calidad del Proceso de Extensión y Proyección Social, quien es también la persona responsable de la gestión de Proyectos de Consultoría y Asesoría, diseña el formato de recibido a satisfacción en proyectos de consultoría y asesoría teniendo en cuenta las sugerencias dadas por auditor externo de INCONTEC, en la última auditoria externa de calidad realizada al proceso.
2. El día miércoles 10 de mayo del 2017, la líder de Calidad del Proceso de Extensión y Proyección Social, envía a flujo por ISOlucion el formato de recibido a satisfacción en proyectos de consultoría y asesoría para su respectiva revisión y aprobación.
3. El día miércoles 10 de mayo de 2017 se aprueba por ISOlucion el **FOR-PS-050 Formato de Recibido a Satisfacción en Proyectos de Consultoría y Asesoría**. De igual forma, el día jueves 11 de mayo se envía por correo electrónico la solicitud de diligenciamiento de dicho formato a la Secretaria de Educación de Soledad y a la Secretaría de Cultura del Atlántico con quienes se trabajaron los dos proyectos en el periodo 2016-II (PAE de Soledad y el PES de Santo Tomás).
4. El día 11 de octubre de 2017 se recibe por parte de la Secretaria de Cultura del Atlántico la retroalimentación al formato de recibido a satisfacción del Proyecto de Consultoría "Formulación del Plan Especial de Salvaguardia del Carnaval

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Intermunicipal de Santo Tomás". Se encuentra en proceso de trámite el acta de Liquidación para dicho proyecto.

En cuanto al Proyecto del PAE del la Secretaria de Educación de Soledad, se encuentra en trámite el acta de liquidación y el diligenciamiento del formato de recibido a satisfacción.

Resultado de la evaluación por parte de la Secretaria de Cultura y Patrimonio a la ejecución del Proyecto de Consultoría "Formulación del Plan Especial de Salvaguardia del Carnaval Intermunicipal de Santo Tomás":

| | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  Universidad del Atlántico | | CÓDIGO: FOR-PS-050 | |
| | | VERSIÓN: 0 | |
| | | FECHA: 10/05/2017 | |
| FORMATO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN EN PROYECTOS DE CONSULTORIA Y ASESORÍA | | | |
| OBJETO DEL CONVENIO / CONTRATO | | | |
| Convenio interadministrativo para la ejecución del proyecto Formulación del Plan Especial de Salvaguardia del Carnaval Intermunicipal de Santo Tomás, el cual fue aprobado por el Consejo de Patrimonio y el Ministerio de Cultura, con recursos del IVA a la Telefonía móvil celular, todo conforme al convenio 0147*2016*000035 suscrito entre el Departamento del Atlántico y el Municipio de Santo Tomás. | | | |
| I. INFORMACION GENERAL | | | |
| NOMBRE DEL CONTRATANTE (Persona natural / Persona jurídica) Secretaria de Cultura y Patrimonio <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> OTRO: 890402005-1 | | | |
| DOCUMENTO SOPORTE (CONTRATO / CONVENIO) | NUMERO | FECHA | VALOR |
| Contrato Interadministrativo | 0147*2016*000040 | 08 de septiembre de 2016 | \$ 98.000.000 |
| FECHA DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN: | <input checked="" type="checkbox"/> | PERIODO DE EJECUCION: | 08/09/2016 AL 31/12/2016 |
| II. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ENTREGABLES O PRODUCTOS DEL CONVENIO / CONTRATO (Marcar con una "X") | | | |
| FACTORES A EVALUAR | MUY SATISFECHO | SATISFECHO | INSATISFECHO |
| Atención al Usuario | | X | |
| Información manejada | X | | |
| Solución de problemas | X | | |
| Rapidez de respuesta | | X | |
| Oportunidad en los productos/entregables | X | | |
| Eficacia en los productos/entregables | X | | |
| IMPACTO DEL PROYECTO: Ampliación de la visibilidad de las manifestaciones culturales en el Departamento del Atlántico. | | | |
| OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS: Adjuntar Contrato en mención e Informe Final del Proyecto. | | | |
| FIRMA DEL RESPONSABLE:  | | | |
| NOMBRE: Blanca De La Puenta | | | |
| CARGO: Supervisor | | | |
| ENTIDAD CONTRATANTE: Secretaria de Cultura y Patrimonio -Gobernación del Atlántico | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO: cultura@atlantico.gov.co | | | |
| TELÉFONO / CELULAR: 3307012 | | | |

Se evidencia que el contratante de este proyecto se encuentra satisfecho y muy satisfecho en los aspectos evaluados.

Elaborado por: Ingeniera Jennifer Gómez

Elaboró: Ingeniera Jennifer Gómez – Líder de Calidad del proceso de Extensión y Proyección Social
Aprobó: Danilo Hernández Rodríguez –Jefe y Responsable del proceso de Extensión y Proyección Social

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Líder del proceso de Extensión y Proyección Social