



FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Objetivo	Medición de la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios del Proceso de Talento Humano
MEDIO DE APLICACIÓN	Encuesta de satisfacción de los usuarios
TIPO DE ENCUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Según Objetivo: Descriptiva • Según las preguntas: Selección múltiple (única respuesta) • Según medio de captura: Encuesta Web
POBLACIÓN OBJETO	<p>Hombres o mujeres que hacen parte los usuarios y grupos de interés del proceso, con intención de manifestar la percepción del servicio.</p> <p>Sedes de la Universidad Nacional de Colombia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel Nacional • Bogotá • Medellín • Manizales • Palmira • De la Paz • Amazonia • Caribe • Orinoquia • Tumaco
METODOLOGÍA	La encuesta de satisfacción del usuario se distribuye y se pone a disposición de manera temporal por medio web en: “google/encuestas” para su diligenciamiento por parte de la población objetivo de la Universidad Nacional de Colombia.
MUESTREO	<p>Probabilístico, Estratificado</p> <p>Nivel de confianza: 95%; Z=1,96; error de estimación 5%</p>
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Confiabilidad, oportunidad, información suficiente y accesible, amabilidad respecto a la prestación de trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia.
ESCALA	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio.
ASPECTOS QUE PUEDEN AFECTAR LA ENCUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los trámites y servicios prestados por parte de los usuarios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Imparcialidad en las respuestas • Tiempo de respuesta
META DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	Alcanzar, al finalizar el trienio, una calificación promedio del 90 % de la satisfacción de usuarios con una calificación de 4 o más.
CANAL DE RECOLECCIÓN	Correo electrónico – Plantilla google
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	Constante al finalizar el servicio prestado
PERIODO DE EVALUACIÓN	Año 2021-2
PERIODO DE APLICACIÓN	Inicio: 01/01/2021 - Fin: 31/12/2021 (semestral)
GRUPOS DE INTERÉS	Docentes, Administrativos, Supernumerarios, Estudiantes, Contratistas, Pensionados, Otros.
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo o quien haga sus veces en las sedes.
ROL RESPONSABLE	Jefe de Personal en cada Sede
FECHA DE ENTREGA	Febrero de 2022