



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO



SUBDIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO

2023





Encuesta de Calidad del Servicio 2023

El siguiente informe de las encuestas realizadas por parte de la Subdirección de Admisiones y Registro en el primer y segundo periodo del año 2023, se realiza para analizar y evaluar la efectividad de las estrategias, identificar tendencias y tomar decisiones informadas. Es un paso fundamental para garantizar que nuestras acciones estén respaldadas por datos sólidos y conduzcan a resultados positivos y sostenibles.

1. PROCESO DE DEFINICIÓN DE LA ENCUESTA Y TIPO DE POBLACIÓN

Tipo de Población: La Subdirección de Admisiones y Registro categoriza la población encuestada según los perfiles de usuarios que se acercan a la dependencia solicitando algún servicio o información. Con lo anterior, se pretende caracterizar de mejor forma el servicio prestado y el tipo de usuario.

Tabla N° 1. Tipo de usuario y encuestados

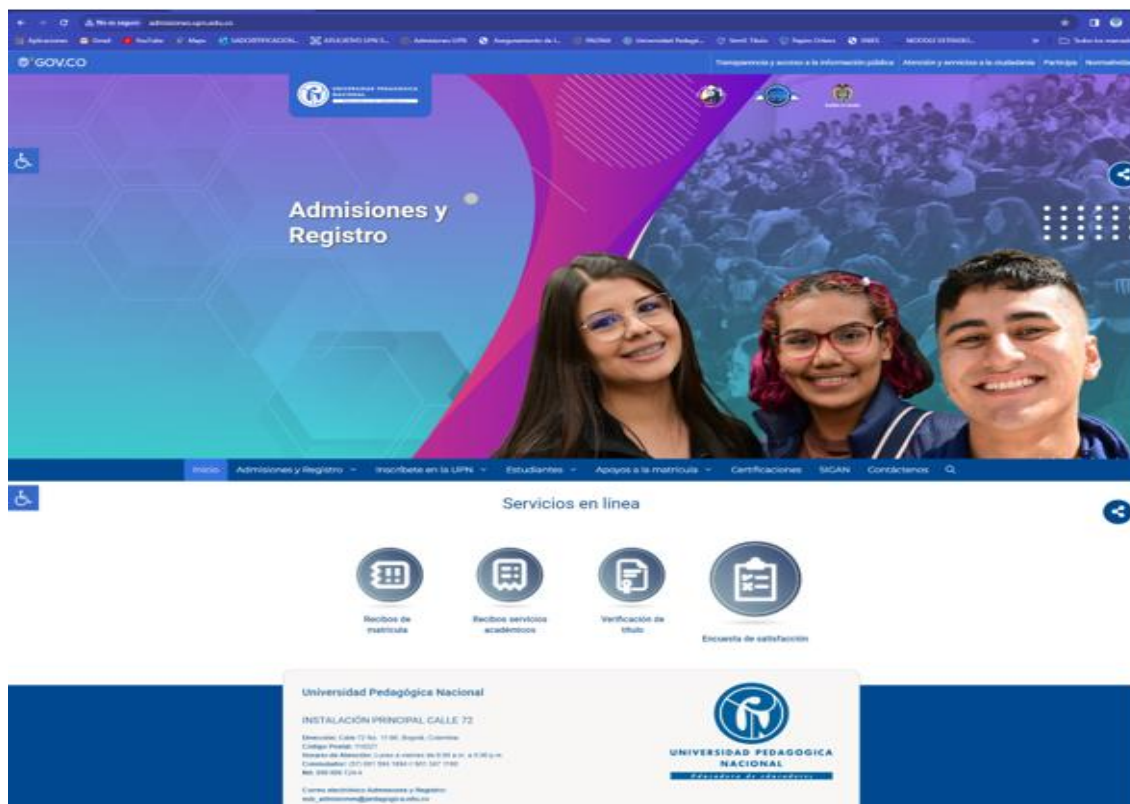
TIPO DE USUARIO		Nº ENCUESTAS 2023-1	Nº ENCUESTAS 2023-2
Estudiante de pregrado	Facultad de Bellas Artes	16	29
	Facultad de Ciencia y Tecnología	31	43
	Facultad de Educación	21	44
	Facultad de Educación Física	22	30
	Facultad de Humanidades	27	36
	Subtotal	117	182
Estudiante de posgrado	Facultad de Ciencia y Tecnología	2	1
	Facultad de Educación	7	4
	Facultad de Bellas Artes	1	1
	Doctorado	-----	1
	Subtotal	10	7
Egresado de pregrado	Facultad de Bellas Artes	1	
	Facultad de Ciencia y Tecnología	1	4
	Facultad de Educación	1	4
	Facultad de Educación Física	2	
	Facultad de Humanidades	1	3
	Subtotal	6	11



Encuesta de Calidad del Servicio 2023

Egresado de posgrado	Facultad de Educación Física	-----	1
	Facultad de Bellas Artes	-----	1
	Facultad de Ciencia y Tecnología	1	-----
	Subtotal	1	2
Usuario externo / Otro	Usuario externo	1	4
	Otro	26	4
	Subtotal	27	8
TOTAL, GENERAL		161	210

Durante la vigencia 2023 se diligenciaron 371 encuestas, el proceso de diligenciamiento podía ser a través del minisito web de la Subdirección de Admisiones y Registro, como se muestra en la siguiente imagen:





Encuesta de Calidad del Servicio 2023

Así mismo, la encuesta está preestablecida en la firma del correo institucional de cada funcionario de la Subdirección, por lo que cada vez que se remite un correo, el receptor del mensaje tiene la opción de ingresar y diligenciar la encuesta de manera directa.

Las preguntas se formularon con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de la población encuestada, con respecto a la atención recibida de parte de la Subdirección.

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA 2023

Para identificar de mejor forma la tendencia en la valoración reagruparemos los resultados de acuerdo con las siguientes categorías:

Categoría de valoración	Escala de percepción
Valoración positiva	5. Totalmente de acuerdo
	4. De acuerdo
Valoración negativa	1. Totalmente en desacuerdo
	2. En desacuerdo
Indiferente	3. Indiferente
	N/S: No sabe - N/R: No Responde

Pregunta 1

El sitio web institucional de la Subdirección de Admisiones y Registro le permite mantenerse informado sobre temas de interés relacionados con noticias de oferta académica, servicios en línea (recibos), trámites académicos (proceso de admisión y nueva admisión, registro académico, cancelaciones, inscripción a grado, carnetización, entre otros), que facilitan la comunicación y los procesos de gestión académica.

Categoría de valoración	Escala de percepción	No. Encuestados	Total Encuestados	%
Valoración positiva	5. Totalmente de acuerdo	204	332	89,49
	4. De acuerdo	128		



Encuesta de Calidad del Servicio 2023

Valoración negativa	1. Totalmente en desacuerdo	9	25	6,74
	2. En desacuerdo	16		
Indiferente	3. Indiferente	12	14	3,77
	N/S - N/R: No sabe / No Responde	2		
TOTAL			371	100

Pregunta 2.

El funcionario de la Subdirección de Admisiones y Registro que atendió su solicitud conoce y da a conocer los procedimientos de forma amable, adecuada, clara y oportuna

Categoría de valoración	Escala de percepción	No. Encuestados	Total Encuestados	%
Valoración positiva	5. Totalmente de acuerdo	247	337	90,84
	4. De acuerdo	90		
Valoración negativa	1. Totalmente en desacuerdo	12	21	5,66
	2. En desacuerdo	9		
Indiferente	3. Indiferente	12	13	3,50
	N/S - N/R: No sabe / No Responde	1		
TOTAL			371	100

Pregunta 3.

La atención al usuario brindada por la Subdirección de Admisiones y Registro respondió a sus requerimientos.

Categoría de valoración	Escala de percepción	No. Encuestados	Total Encuestados	%
Valoración positiva	5. Totalmente de acuerdo	232	322	86,79
	4. De acuerdo	90		
Valoración negativa	1. Totalmente en desacuerdo	13	29	7,82
	2. En desacuerdo	16		
Indiferente	3. Indiferente	18	20	5,39
	N/S - N/R: No sabe / No Responde	2		
TOTAL			371	100



Encuesta de Calidad del Servicio 2023

Pregunta 4.

El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna.

Categoría de valoración	Escala de percepción	No. Encuestados	Total Encuestados	%
Valoración positiva	5. Totalmente de acuerdo	253	338	91,11
	4. De acuerdo	85		
Valoración negativa	1. Totalmente en desacuerdo	14	26	7,01
	2. En desacuerdo	12		
Indiferente	3. Indiferente	6	7	1,89
	N/S - N/R: No sabe / No Responde	1		
TOTAL			371	100

Pregunta 5.

¿Como califica su experiencia en general en la Subdirección de Admisiones y Registro?

Categoría de valoración	Escala de percepción	No. Encuestados	Total Encuestados	%
Valoración positiva	Excelente	241	339	91,37
	Buena	98		
Valoración negativa	Mala	14	32	8,63
	Regular	18		
Total, general			371	100



Encuesta de Calidad del Servicio 2023

1. CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados obtenidos de la encuesta de servicio llevada a cabo por la Subdirección de Admisiones y Registro durante el primer y segundo periodo del año 2023, con una muestra total de 371 encuestados, se ha identificado un promedio de aceptación por parte de los usuarios del 89.92%. Estos datos indican una notable satisfacción general con los servicios ofrecidos. Sin embargo, se reconocen áreas potenciales para mejorar y optimizar aún más la experiencia del usuario. En conclusión, estos hallazgos subrayan la importancia de continuar enfocándonos en la calidad y la satisfacción del usuario para mantener y fortalecer la excelencia en nuestro servicio.

Basado en los resultados obtenidos de la encuesta, se puede concluir que los resultados proporcionan una visión valiosa sobre la percepción de los usuarios respecto a nuestros servicios. Este análisis nos ha permitido identificar áreas de fortaleza, así como posibles oportunidades de mejora. Es evidente que existe un compromiso por parte del equipo de la Subdirección en satisfacer las necesidades de los usuarios, como lo demuestra el promedio general de satisfacción. Sin embargo, es importante continuar trabajando en la optimización de nuestros procesos y en la atención al cliente para mantener e incluso superar las expectativas de los usuarios en el futuro. En conclusión, esta encuesta de servicio proporciona una base sólida para impulsar mejoras continuas y garantizar una experiencia óptima para nuestros usuarios.