

# **INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DEL ESTAMENTO ADMINISTRATIVO – UPN -VIGENCIA 2023**

## **Introducción:**

En la Universidad Pedagógica Nacional, es fundamental mantener una gestión y organización administrativa eficiente que refleje las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo la encuesta de percepción enfocada en obtener opiniones de los funcionarios y docentes sobre diversos aspectos relacionados con las unidades, dependencias y grupos asociados a los centros de costos principales.

Esta encuesta se centró en evaluar aspectos clave como: Organización, Gestión, Participación, Comunicación, Atención al público y Transparencia, a través de preguntas estructuradas, buscando obtener una visión clara y detallada de cómo se perciben estos aspectos dentro de la Universidad, permitiendo identificar fortalezas y áreas que requieren mejoras.

El objetivo de esta encuesta es proporcionar una base sólida de datos cuantitativos y cualitativos que permitan tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias efectivas para optimizar los procesos administrativos. Al comprender mejor las percepciones de los funcionarios y docentes, se implementarán acciones que fortalezcan la Gestión Institucional, mejoren la satisfacción de la comunidad y promuevan una cultura de transparencia y eficiencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta la metodología, los resultados y análisis detallados de esta encuesta de percepción, los cuales proporcionan una visión integral del desempeño administrativo y nos guiarán en la implementación de acciones que fortalezcan la Gestión Institucional.

## Metodología para la Obtención de Resultados

Para la realización de las encuestas de percepción, se siguieron los lineamientos establecidos por la Guía para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción GUI-GDC-003, versión 2, actualizada el 13 de octubre del 2023. Esta guía tiene como objetivo, proporcionar los lineamientos necesarios para la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios y grupos de interés de la Universidad Pedagógica Nacional, con el fin de conocer su grado de satisfacción y tomar decisiones orientadas a la mejora de los servicios y procesos desarrollados.

De acuerdo con lo anterior, se tuvieron en cuenta las siguientes condiciones y lineamientos para la elaboración de las encuestas:

- La información recopilada se utilizará únicamente con fines de caracterización para la mejora de servicios.
- La participación en las encuestas es completamente voluntaria.
- Las preguntas de las encuestas se formulan de manera objetiva y neutral, evitando cualquier sesgo o influencia que pueda afectar la veracidad de las respuestas.
- Para las encuestas de percepción, se busca obtener una muestra representativa de la comunidad universitaria para asegurar la validez de los resultados.
- Se implementarán estrategias para alcanzar una participación diversa y significativa.
- Los resultados de las encuestas serán utilizados para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas en relación con los servicios.
- Se promoverá la transparencia al compartir los hallazgos relevantes con la comunidad universitaria.
- Se entenderá por encuestas de percepción todos aquellos instrumentos que se empleen para conocer la percepción y expectativas que tienen los grupos de interés frente al quehacer institucional y la calidad de los servicios prestados.
- Se entenderá por evaluación de eventos todos aquellos instrumentos que se usan para determinar el valor o significado de una actividad, intervención, plan, programa o política, con el fin de mejorar el diseño, la implementación y la ejecución de las actividades programadas. Este tipo de encuestas se usan para procesos de capacitación en diversos temas y áreas del Sistema de Gestión Integral.

**Objetivo:** Presentar los resultados y análisis de la percepción de funcionarios y docentes en torno a la gestión y organización administrativa de las Unidades, Dependencias y Grupos asociados a los centros de costos principales, abordado

aspectos como la organización, gestión, participación, comunicación, atención al público y transparencia.

**Alcance:** La gestión realizada por los estamentos de la UPN desde enero a octubre del año 2023

### Instrumentos utilizados:

La convocatoria para el diligenciamiento de las encuestas, se realizó a través de piezas gráficas socializadas a través de notas comunicantes de la Universidad entre el 24 de noviembre y el 12 de diciembre del 2023.

**ENCUESTA**  
*Percepción de la gestión y organización administrativa*

*Se solicita al encuestado establecer su percepción frente a la gestión de las unidades, dependencias y grupos vinculados a la Rectoría a partir de aspectos cómo la organización, gestión, participación, comunicación, atención al público y transparencia.*

Gestión realizada desde enero a octubre de 2023

Término para diligenciar la encuesta  
Del 24 de noviembre al 28 de noviembre



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

**ENCUESTA**  
*Percepción de la gestión y organización administrativa*

*Se solicita al encuestado establecer su percepción frente a la gestión de las unidades, dependencias y grupos vinculados a la Vicerrectoría Académica a partir de aspectos cómo la organización, gestión, participación, comunicación, atención al público y transparencia.*

Gestión realizada desde enero a octubre de 2023

Término para diligenciar la encuesta  
Del 29 de noviembre al 01 de diciembre



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

**ENCUESTA**  
*Percepción de la gestión y organización administrativa*

*Se solicita al encuestado establecer su percepción frente a la gestión de las unidades, dependencias y grupos vinculados a la Vicerrectoría de Gestión Universitaria a partir de aspectos cómo la organización, gestión, participación, comunicación, atención al público y transparencia.*

Gestión realizada desde enero a octubre de 2023

Término para diligenciar la encuesta  
Del 4 de diciembre al 06 de diciembre



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

**ENCUESTA**  
*Percepción de la gestión y organización administrativa*

*Se solicita al encuestado establecer su percepción frente a la gestión de las unidades, dependencias y grupos vinculados a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera a partir de aspectos cómo la organización, gestión, participación, comunicación, atención al público y transparencia.*

Gestión realizada desde enero a octubre de 2023

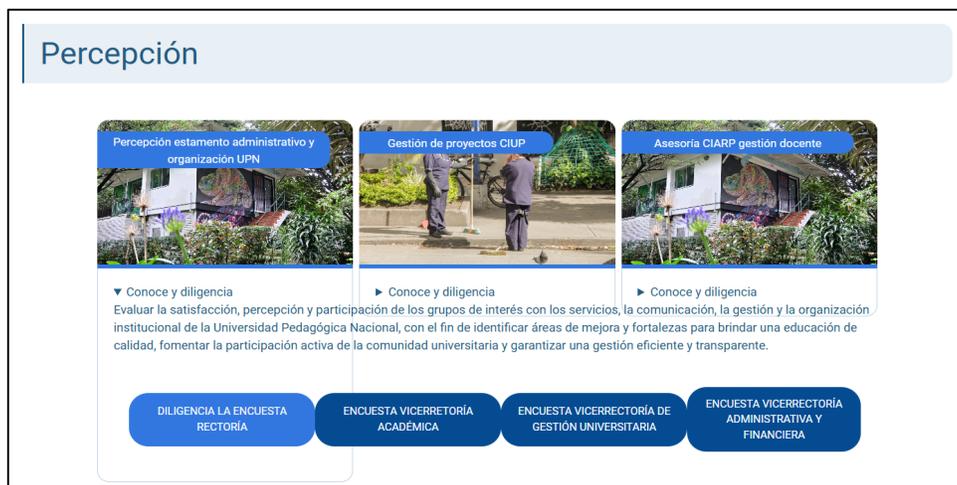
Término para diligenciar la encuesta  
Del 07 de diciembre al 12 de diciembre



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

**Captura de pantalla de las piezas gráficas socializadas entre el 24 de noviembre y el 12 de diciembre del 2023**

Para realizar el registro de las encuestas, los participantes ingresaron a los links alojados en la página web de la Universidad.



### ***Captura de pantalla de los banner para el diligenciamiento de la encuesta***

Una vez ingresado al formulario, se realizó la caracterización de los participantes, solicitando responder a las siguientes preguntas:

1. *¿Cuál es su relación actual con la UPN?*
2. *¿Dependencia de la UPN a la cual pertenece? Si no hace parte de ninguna dependencia seleccione "NINGUNA".*
3. *¿En cuál instalación desarrolla su actividad y/o labores administrativas en la UPN?*
4. *Diligencie su correo electrónico*

Posteriormente, los participantes, calificaron cada uno de los siguientes centros de costos, junto con las unidades, dependencias y grupos que lo integran:

1. Rectoría
2. Vicerrectoría Académica
3. Vicerrectoría de Gestión Universitaria
4. Vicerrectoría Administrativa y Financiera en la vigencia 2023

Las categorías evaluadas para cada una de los estamentos fueron:

- a. Participación
- b. Comunicación
- c. Organización
- d. Transparencia
- e. Gestión
- f. Atención al Público

El esquema para responder cada una de las categorías asociada a cada una de las dependencias, se visualizó de la siguiente forma:

**ATENCIÓN AL PÚBLICO**

El servicio de atención al público implementado por las unidades, dependencias y grupos vinculados con la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se realiza bajo los mejores estándares de calidad, oportunidad e idoneidad.

**DESPACHO VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

← ATRÁS PAUSA

1 2 3 4 5

No muy bien Excelente

*Captura de pantalla formulario encuesta de percepción*

La calificación se definió de 1 a 5 siendo 1 “no muy bien” y 5 “Excelente”.

La información diligenciada en cada uno de los formularios se consolidó en tiempo real utilizando POWER BI, una herramienta de análisis de negocios y visualización de datos desarrollada por Microsoft, que permitió recopilar, analizar y visualizar datos.

### **Criterio de calificación análisis:**

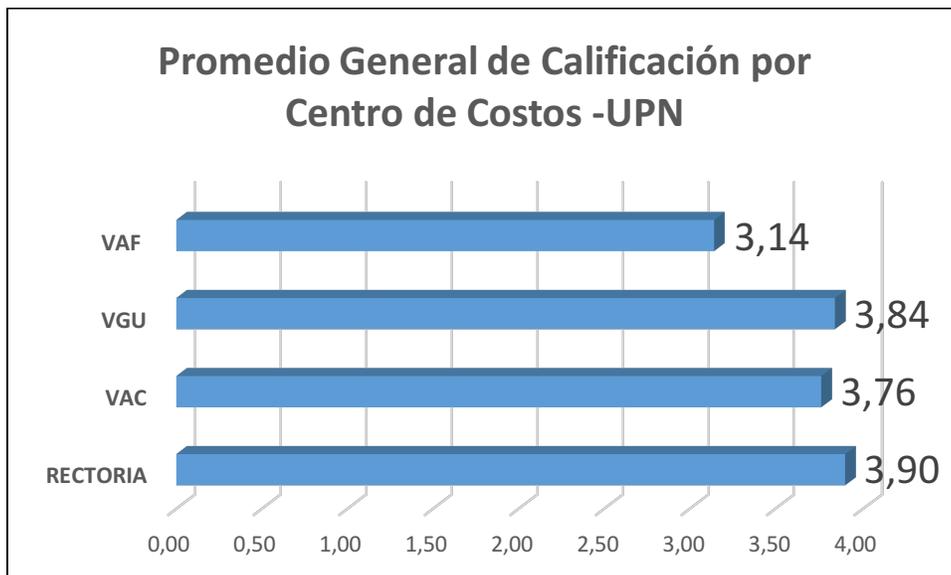
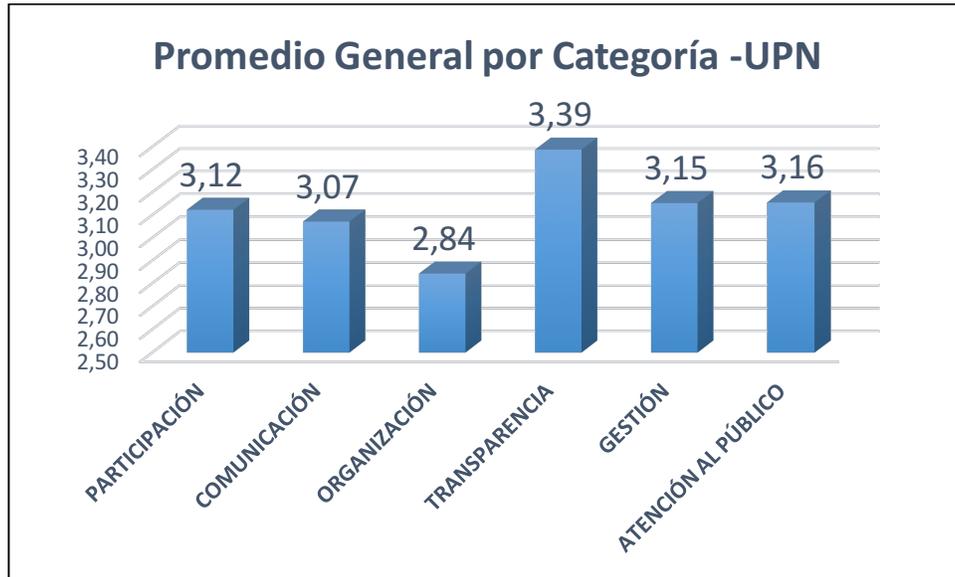
Teniendo en cuenta que la calificación estaba dada de 1 a 5, para realizar la ponderación y análisis detallado se tomó el siguiente criterio de calificación:

Valor	Atributo de calificación
0 – 2.99	Deficiente
3 – 3.49	Aceptable
3.5 – 4.49	Bueno
Mayor a 4.5	Sobresaliente

De acuerdo a la descripción de la metodología planteada se presentan los resultados:

## RESULTADOS DEL INFORME

El siguiente análisis expone la percepción de funcionarios y docentes en torno a la Gestión y organización administrativa de las unidades, dependencias y grupos asociados a los centros principales de costos.



Los resultados generarles consolidados de acuerdo con los centros de Costos vs la Categoría fueron los siguientes:

CENTRO DE COSTOS	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	ORGANIZACIÓN	TRANSPARENCIA	GESTIÓN	ATENCIÓN AL PÚBLICO	PROMEDIO X DEPENDENCIA
RECTORIA	3,81	3,79	3,75	4,02	3,98	4,03	<b>3,90</b>
VICERECTORÍA ACADÉMICA (VAC)	3,78	3,77	3,53	3,78	3,94	3,78	<b>3,76</b>
VICERRECTORIA DE GESTIÓN UNIVERSITARIA (VGU)	3,86	3,80	3,65	4,01	3,95	3,77	<b>3,84</b>
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (VAF)	3,12	3,07	2,84	3,39	3,15	3,16	<b>3,14</b>
<b>PROMEDIO POR CATEGORIA</b>	<b>3,64</b>	<b>3,61</b>	<b>3,44</b>	<b>3,80</b>	<b>3,76</b>	<b>3,68</b>	<b>3,66</b>

## ANÁLISIS GENERAL

- **La Rectoría** presenta un desempeño consistente en el rango de **"Bueno"** en todas las categorías. La puntuación en **"Transparencia"** y **"Atención al Público"** destaca como **"Bueno"**, lo cual es un punto fuerte
- **La VAC** tiene un rendimiento general en el rango de **"Bueno"**. Aunque su puntuación en **"Organización"** es la más baja, sigue estando en la categoría "Bueno". El promedio de **3,76** indica un desempeño sólido pero con área para mejorar, especialmente en la organización.
- **La VGU** muestra un desempeño sólido en todas las categorías, con un promedio en la categoría **"Bueno"**. Destaca en **"Transparencia"** y **"Gestión"**, lo cual refleja un fuerte compromiso con estos aspectos.
- **La VAF** presenta un desempeño en la categoría **"Aceptable"**, con una puntuación de **"Deficiente"** en **"Organización"**, lo que indica una necesidad urgente de mejora en este aspecto. El promedio de **3,14** refleja un rendimiento general que está por debajo de las expectativas y requiere atención en múltiples áreas.
- Los promedios por categoría indican que, en general, las áreas evaluadas están en la categoría **"Bueno"**. La categoría de **"Organización"** es la que tiene el promedio más bajo dentro de los **"Buenos"**, lo que sugiere que podría haber un área específica para mejorar en esta dimensión
- Las puntuaciones en **"Transparencia"** y **"Atención al Público"** son consistentemente altas, indicando un sólido desempeño en estas áreas
- **"Organización"** es una categoría donde se observa el menor rendimiento, particularmente en la **VAF**, que presenta puntuaciones en la categoría

**"Deficiente"**. Esto sugiere la necesidad de estrategias de mejora específicas en la universidad para alcanzar un nivel aceptable.

A continuación se desagregan los resultados por cada uno de los centros de costos evaluados

## 1. RECTORÍA

Para la evaluación de este centro de costos, se contó con la participación de 40 personas.

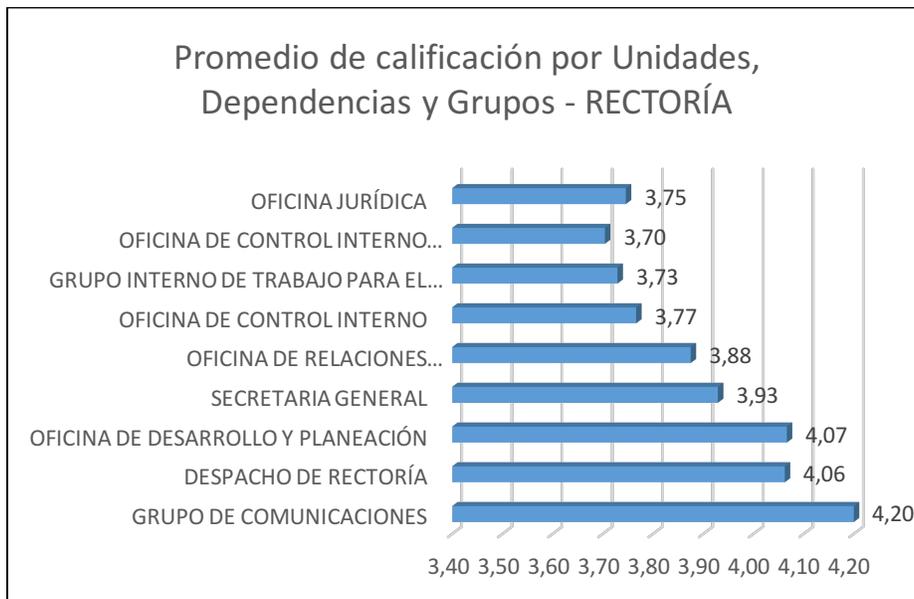
Las dependencias, unidades y grupos vinculados a la Rectoría y valorados con la presente encuesta fueron:

Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Desarrollo y Planeación, Oficina de Desarrollos Institucionales, Oficina Jurídica, Grupo interno de Trabajo para el aseguramiento de la Calidad, Grupo de Comunicaciones Corporativas y Secretaría General.

La pregunta para valorar cada una de las categorías fue la siguiente:

CATEGORÍA	PREGUNTA
PARTICIPACIÓN	<i>Las unidades, dependencias y grupos vinculados a la RECTORÍA, fomentan la participación de la comunidad universitaria y ciudadanía en general.</i>
COMUNICACIÓN	<i>Las unidades, dependencias y grupos vinculados a la RECTORÍA han desarrollado diversas estrategias de comunicación que utilizan una variedad de canales, medios, contenidos y recursos con el fin de mantener a la comunidad universitaria y al público en general bien informado.</i>
ORGANIZACIÓN	<i>¿Considera usted que las unidades, dependencias y grupos asociados a la RECTORÍA cuentan con una estructura orgánica que satisface las necesidades y objetivos institucionales?</i>
TRANSPARENCIA	<i>¿Considera que las unidades, dependencias y grupos vinculados a la RECTORIA, garantizan la rendición de cuentas, promueven la confianza, la credibilidad y la transparencia en su gestión?</i>
GESTIÓN	<i>¿Considera que las unidades, dependencias y grupos vinculados a la RECTORIA, están llevando a cabo una adecuada gestión en beneficio de los intereses de la Universidad??</i>
ATENCIÓN PÚBLICO	<i>AL El servicio de atención al público implementado por las unidades, dependencias y grupos vinculados con la RECTORIA, se realiza bajo los mejores estándares de calidad, oportunidad e idoneidad.</i>

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:



Los resultados consolidados de acuerdo con las Dependencias vs la Categoría fueron los siguientes:

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CATEGORÍAS						
	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	ORGANIZACIÓN	TRANSPARENCIA	GESTIÓN	ATENCIÓN AL PÚBLICO	PROMEDIO X DEPENDENCIA
GRUPO DE COMUNICACIONES	4,23	4,30	3,93	4,15	4,30	4,30	<b>4,20</b>
DESPACHO DE RECTORÍA	4,05	4,13	3,80	4,25	3,98	4,18	<b>4,06</b>
OFICINA DE DESARROLLO Y PLANEACIÓN	4,23	3,95	3,83	4,18	4,05	4,18	<b>4,07</b>
SECRETARIA GENERAL	3,85	3,93	3,75	4,03	4,00	4,03	<b>3,93</b>
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	3,85	3,83	3,70	3,90	3,98	4,00	<b>3,88</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3,40	3,63	3,78	4,00	3,88	3,92	<b>3,77</b>
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	3,48	3,53	3,60	3,95	3,93	3,90	<b>3,73</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3,38	3,48	3,68	3,95	3,85	3,90	<b>3,70</b>
OFICINA JURÍDICA	3,85	3,38	3,70	3,80	3,88	3,88	<b>3,75</b>
<b>PROMEDIO POR CATEGORÍA</b>	<b>3,81</b>	<b>3,79</b>	<b>3,75</b>	<b>4,02</b>	<b>3,98</b>	<b>4,03</b>	<b>3,90</b>

## Análisis

- No hay calificaciones sobresalientes (mayores a 4.50).
- Todas las Unidades, Dependencias y Grupos tienen un promedio general dentro del rango "Bueno" (3.5 - 4.49), esto indica que en general están desempeñándose bien en las categorías evaluadas.
- **El Grupo de Comunicaciones** se destaca con el puntaje promedio más alto (4.20), lo que indica un desempeño sólido en todas las áreas evaluadas, especialmente en las categorías de Comunicación, Gestión y Atención al Público
- **La Oficina de Control Interno** tiene uno de los puntajes más bajos en la categoría de Participación (3.40). Se requiere tomar acciones para mejorar su calificación
- **La Oficina de Control Interno Disciplinario y la Oficina Jurídica** tienen puntajes de 3.38 en las categorías de Participación y Comunicación, respectivamente. Estas áreas específicas requieren atención para elevar el desempeño general de estas dependencias.
- **La Atención al Público (promedio 4.03) y Transparencia (promedio 4.02)** son las categorías con los puntajes más altos. Estas áreas reflejan una fuerte capacidad de las dependencias para interactuar efectivamente con el público y mantener prácticas transparentes.
- **Comunicación (Promedio 3.79) y Organización (Promedio 3.75)** aunque su puntuación está en rango "Bueno", tienen los puntajes más bajos entre las categorías. Las dependencias pueden beneficiarse de estrategias adicionales

para mejorar la efectividad de la comunicación interna y la organización de sus actividades.

## 2. VICERECTORÍA ACADÉMICA

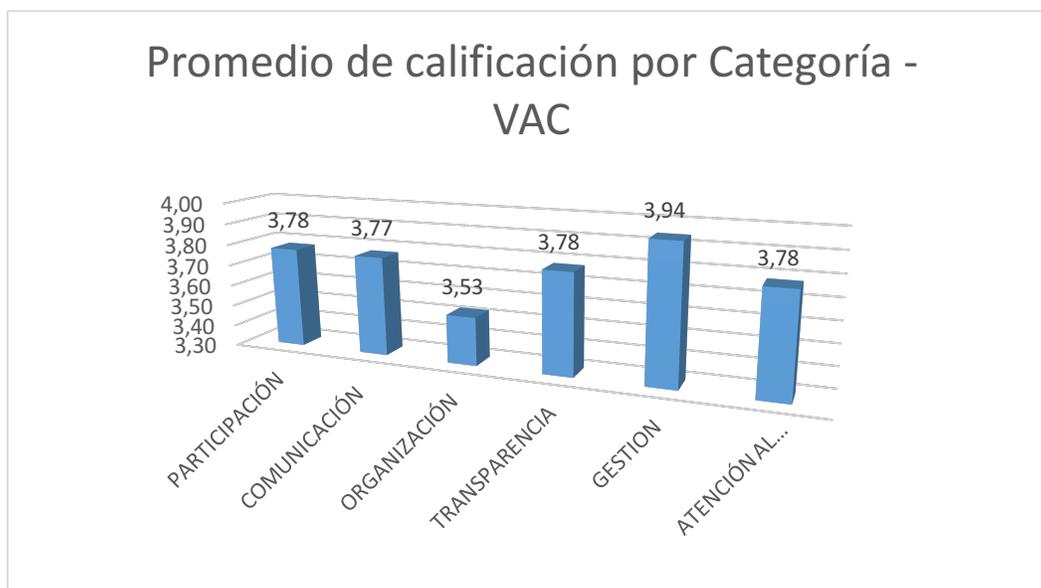
Para la evaluación de este centro de costos, se contó con la participación de 28 personas.

Se valoraron las 22 unidades vinculadas a la Vicerrectoría Académica.

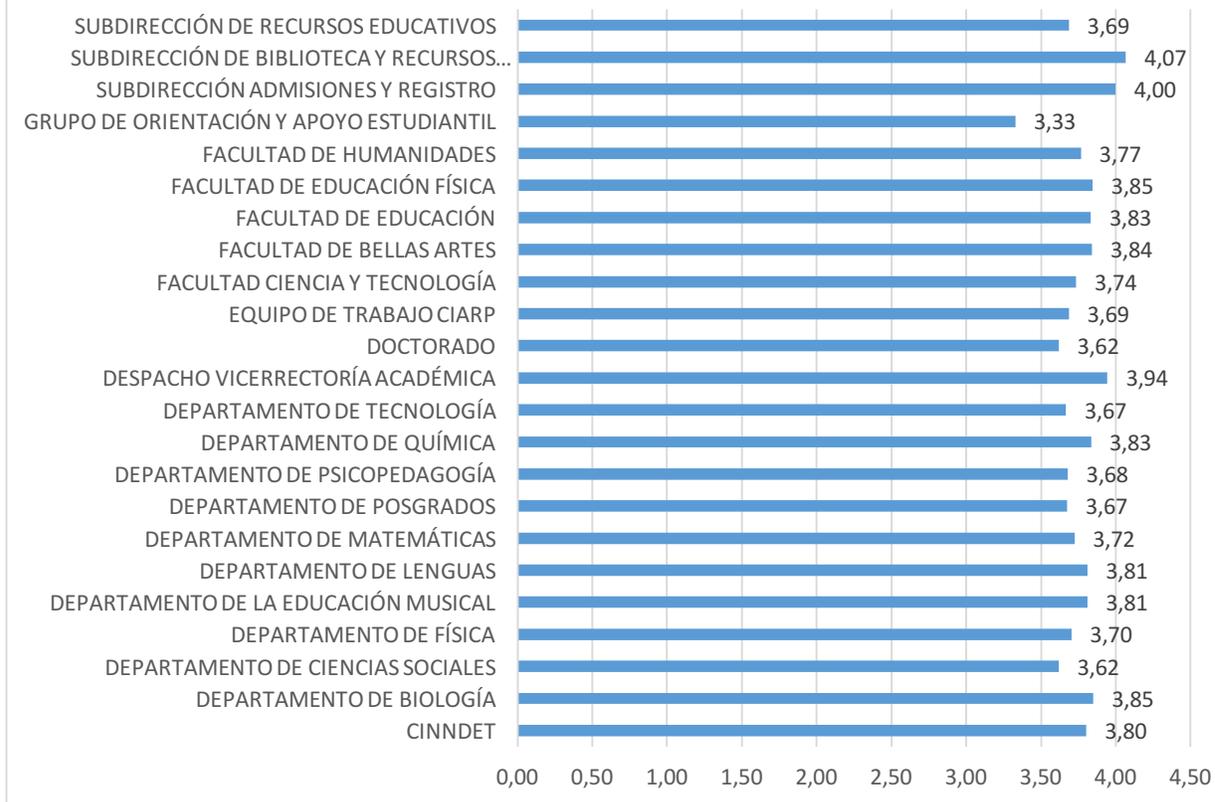
La pregunta para valorar cada una de las categorías fue la siguiente:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PREGUNTA</b>
PARTICIPACIÓN	<i>Las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA ACADEMICA, fomentan la participación de la comunidad universitaria y ciudadanía en general.</i>
COMUNICACIÓN	<i>Las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA ACADEMICA han desarrollado diversas estrategias de comunicación que utilizan una variedad de canales, medios, contenidos y recursos con el fin de mantener a la comunidad universitaria y al público en general bien informado.</i>
ORGANIZACIÓN	<i>¿Considera usted que las unidades, dependencias y grupos asociados a la VICERRECTORIA ACADEMICA cuentan con una estructura orgánica que satisface las necesidades y objetivos institucionales?</i>
TRANSPARENCIA	<i>¿Considera que las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA ACADEMICA, garantizan la rendición de cuentas, promueven la confianza, la credibilidad y la transparencia en su gestión?</i>
GESTIÓN	<i>¿Considera que las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA ACADEMICA, están llevando a cabo una adecuada gestión en beneficio de los intereses de la Universidad??</i>
ATENCIÓN AL PÚBLICO	<i>El servicio de atención al público implementado por las unidades, dependencias y grupos vinculados con la VICERRECTORIA ACADEMICA, se realiza bajo los mejores estándares de calidad, oportunidad e idoneidad.</i>

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:



## Promedio de calificación por Unidades, Dependencias y Grupos - VAC



Los resultados consolidados de acuerdo con las Dependencias vs. la Categoría fueron los siguientes:

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CATEGORÍAS						PROMEDIO X DEPENDENCIA
	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	ORGANIZACIÓN	TRANSPARENCIA	GESTIÓN	ATENCIÓN AL PÚBLICO	
CINNET	3,85	3,85	3,44	3,85	3,96	3,86	<b>3,80</b>
DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	3,89	3,81	3,65	3,89	3,96	3,89	<b>3,85</b>
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES	3,59	3,59	3,52	3,59	3,81	3,60	<b>3,62</b>
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	3,70	3,67	3,59	3,70	3,85	3,71	<b>3,70</b>
DEPARTAMENTO DE LA EDUCACIÓN MUSICAL	3,81	3,96	3,52	3,81	3,93	3,82	<b>3,81</b>
DEPARTAMENTO DE LENGUAS	3,78	3,89	3,70	3,78	3,93	3,78	<b>3,81</b>
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	3,70	3,70	3,59	3,70	3,93	3,71	<b>3,72</b>
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS	3,63	3,70	3,48	3,63	3,96	3,64	<b>3,67</b>
DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGÍA	3,74	3,59	3,33	3,74	3,93	3,74	<b>3,68</b>
DEPARTAMENTO DE QUÍMICA	3,81	3,89	3,67	3,81	4,00	3,82	<b>3,83</b>
DEPARTAMENTO DE	3,63	3,67	3,59	3,63	3,85	3,64	<b>3,67</b>

TECNOLOGÍA							
DESPACHO VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4,00	4,04	3,52	4,00	4,11	4,00	<b>3,94</b>
DOCTORADO	3,56	3,63	3,44	3,56	3,96	3,56	<b>3,62</b>
EQUIPO DE TRABAJO CIARP	3,81	3,59	3,30	3,81	3,78	3,82	<b>3,69</b>
FACULTAD CIENCIA Y TECNOLOGÍA	3,74	3,70	3,56	3,74	3,93	3,74	<b>3,74</b>
FACULTAD DE BELLAS ARTES	3,81	3,89	3,63	3,81	4,07	3,82	<b>3,84</b>
FACULTAD DE EDUCACIÓN	3,89	3,81	3,52	3,89	4,00	3,89	<b>3,83</b>
FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA	3,89	3,74	3,67	3,89	4,00	3,89	<b>3,85</b>
FACULTAD DE HUMANIDADES	3,78	3,70	3,67	3,78	3,89	3,78	<b>3,77</b>
GRUPO DE ORIENTACIÓN Y APOYO ESTUDIANTIL	3,33	3,33	3,04	3,33	3,59	3,34	<b>3,33</b>
SUBDIRECCIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	4,11	4,11	3,52	4,11	4,04	4,10	<b>4,00</b>
SUBDIRECCIÓN DE BIBLIOTECA Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	4,11	4,07	3,81	4,11	4,19	4,11	<b>4,07</b>
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	3,67	3,74	3,37	3,67	4,00	3,68	<b>3,69</b>
<b>PROMEDIO TOTAL POR CATEGORIA</b>	<b>3,78</b>	<b>3,77</b>	<b>3,53</b>	<b>3,78</b>	<b>3,94</b>	<b>3,78</b>	<b>3,76</b>

## ANALISIS

- No hay calificaciones sobresalientes (mayores a 4.50).
- La mayoría de las dependencias se clasifican en el rango de "Bueno" (3.5 - 4.49).
- **La Subdirección de Admisiones y Registro y la Subdirección de Biblioteca y Recursos Bibliográficos** tienen promedios cercanos al sobresaliente con **4.00** y **4.07** respectivamente.
- **El Grupo de Orientación y Apoyo Estudiantil** tiene un promedio de **3.33**, que cae en la categoría "**Aceptable**". Esta dependencia podría beneficiarse de una revisión y posibles mejoras en sus procesos para elevar su rendimiento.
- La categoría de **Organización**, en general tiene promedio de **3.53** que aunque se considere "bueno", es susceptible de realizar mejoras
- En general, las dependencias tienen un desempeño bueno. El promedio total de **3.76** indica que, aunque hay áreas para mejorar, el desempeño es sólido y cumple con las expectativas establecidas.

### 3. VICERRECTORIA DE GESTIÓN UNIVERSITARIA

Para la evaluación de este centro de costos, se contó con la participación de 27 personas.

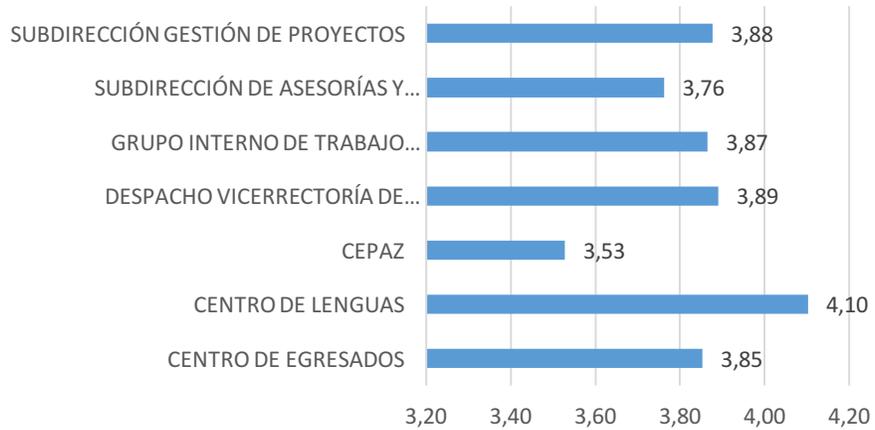
Las dependencias, unidades y grupos vinculados a la VGU y valorados con la presente encuesta fueron: Centro de Egresados, Centro de Lenguas, CEPAZ, Despacho Vicerrectoría de Gestión Universitaria, Grupo Interno de Trabajo Editorial, Subdirección de Asesorías y Extensión y Subdirección Gestión de Proyectos.

La pregunta para valorar cada una de las categorías fue la siguiente:

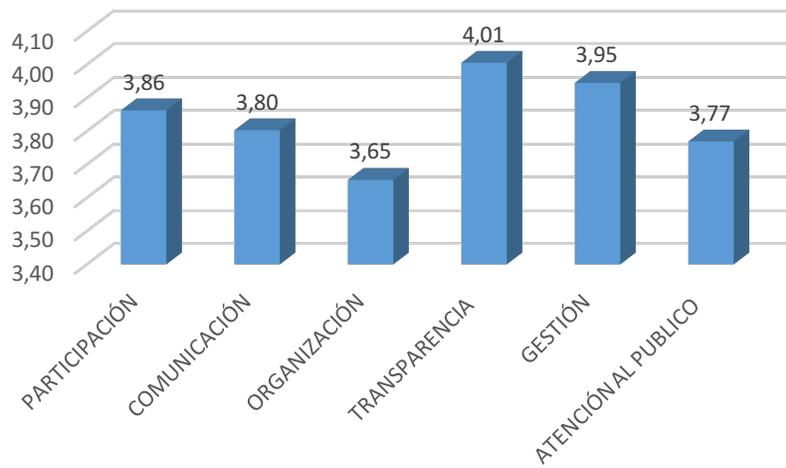
<b>CATEGORÍA</b>	<b>PREGUNTA</b>
PARTICIPACIÓN	<i>Las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA de GESTIÓN UNIVERSITARIA, fomentan la participación de la comunidad universitaria y ciudadanía en general.</i>
COMUNICACIÓN	<i>Las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA de GESTIÓN UNIVERSITARIA, han desarrollado diversas estrategias de comunicación que utilizan una variedad de canales, medios, contenidos y recursos con el fin de mantener a la comunidad universitaria y al público en general bien informado.</i>
ORGANIZACIÓN	<i>¿Considera usted que las unidades, dependencias y grupos asociados a la VICERRECTORIA de GESTIÓN UNIVERSITARIA cuentan con una estructura orgánica que satisface las necesidades y objetivos institucionales?</i>
TRANSPARENCIA	<i>¿Considera que las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA de GESTIÓN UNIVERSITARIA, garantizan la rendición de cuentas, promueven la confianza, la credibilidad y la transparencia en su gestión?</i>
GESTIÓN	<i>¿Considera que las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA de GESTIÓN UNIVERSITARIA, están llevando a cabo una adecuada gestión en beneficio de los intereses de la Universidad??</i>
ATENCIÓN AL PÚBLICO	<i>El servicio de atención al público implementado por las unidades, dependencias y grupos vinculados con la VICERRECTORIA de GESTIÓN UNIVERSITARIA, se realiza bajo los mejores estándares de calidad, oportunidad e idoneidad.</i>

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

### Promedio de calificación por Unidades, Dependencias y Grupos - VGU



### Promedio de calificación por Categoría - VGU



Los resultados consolidados de acuerdo con las Dependencias vs la Categoría fueron los siguientes:

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CATEGORÍAS						
	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	ORGANIZACIÓN	TRANSPARENCIA	GESTIÓN	ATENCIÓN AL PÚBLICO	PROMEDIO X DEPENDENCIA
CENTRO DE EGRESADOS	3,81	3,81	3,81	4,00	3,96	3,73	<b>3,85</b>
CENTRO DE LENGUAS	4,35	4,15	3,92	4,08	4,19	3,92	<b>4,10</b>
CEPAZ	3,42	3,40	3,38	3,81	3,58	3,58	<b>3,53</b>
DESPACHO VICERRECTORÍA DE GESTIÓN UNIVERSITARIA	3,85	3,92	3,69	4,08	3,96	3,85	<b>3,89</b>
GRUPO INTERNO DE TRABAJO EDITORIAL	3,96	3,77	3,69	4,00	4,00	3,77	<b>3,87</b>
SUBDIRECCIÓN DE ASESORÍAS Y EXTENSIÓN	3,73	3,69	3,50	4,00	3,96	3,69	<b>3,76</b>
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS	3,92	3,88	3,58	4,08	3,96	3,85	<b>3,88</b>
<b>PROMEDIO POR CATEGORIA</b>	<b>3,86</b>	<b>3,80</b>	<b>3,65</b>	<b>4,01</b>	<b>3,95</b>	<b>3,77</b>	<b>3,84</b>

## ANÁLISIS

- No se reportan calificaciones en la categoría de "Sobresaliente" (mayores a 4.50) para ninguna dependencia
- La mayoría de las dependencias están clasificadas como "Buenas" (3.5 - 4.49).
- **El Centro de Lenguas** destaca con un promedio general de **4.10**, muy cercano a la calificación de sobresaliente.
- **CEPAZ** tiene un promedio de **3.53**, lo que lo sitúa en la parte más baja del rango "Bueno". Sin embargo, las categorías individuales de **Participación, Comunicación y Organización** dentro de CEPAZ caen en el rango **"Aceptable" (3.0 - 3.49)**
- El promedio total por categoría de **3.84** indica un desempeño general bueno. Las dependencias cumplen con las expectativas y demuestran una solidez en sus funciones.
- **La Categoría de Transparencia** tiene la calificación promedio más alta (4.01), indicando un desempeño sobresaliente en la transparencia a lo largo de todas las dependencias. Este es un punto fuerte que debe mantenerse y fomentarse.

## 4. VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Para la evaluación de este centro de costos, se contó con la participación de 25 personas.

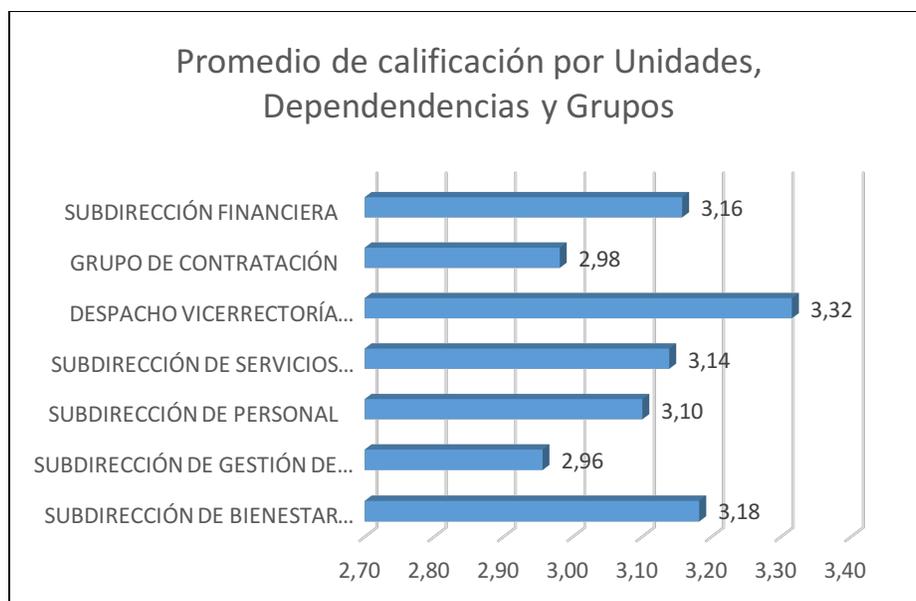
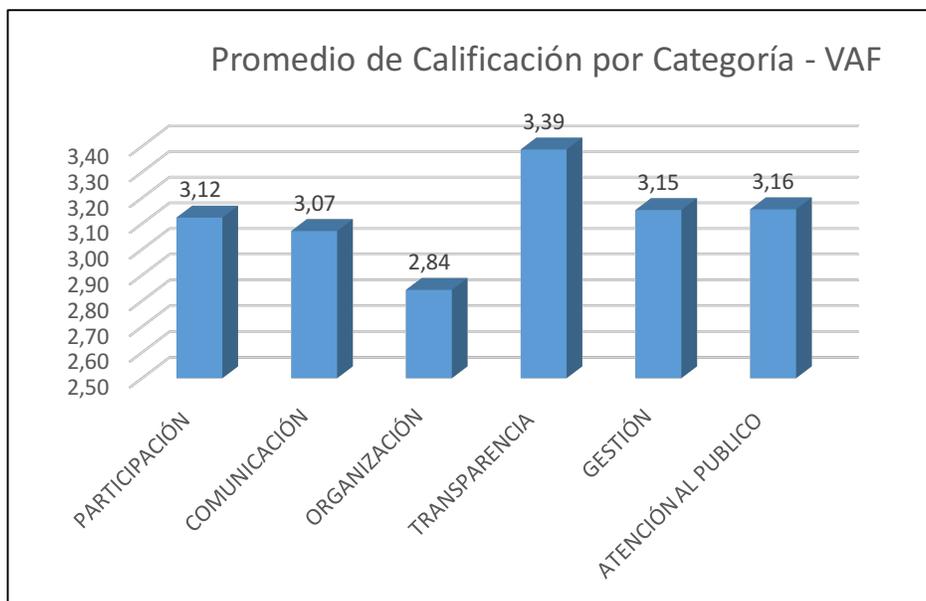
Las dependencias, unidades y grupos adscritos a la VGU y valorados con la presente encuesta fueron: Subdirección de Bienestar Universitario, Subdirección de Gestión de Sistemas de Información, Subdirección de Personal, Subdirección

de Servicios Generales, Despacho Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Grupo de Contratación y Subdirección Financiera

La pregunta para valorar cada una de las categorías fue la siguiente:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PREGUNTA</b>
PARTICIPACIÓN	<i>Las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, fomentan la participación de la comunidad universitaria y ciudadanía en general.</i>
COMUNICACIÓN	<i>Las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, han desarrollado diversas estrategias de comunicación que utilizan una variedad de canales, medios, contenidos y recursos con el fin de mantener a la comunidad universitaria y al público en general bien informado.</i>
ORGANIZACIÓN	<i>¿Considera usted que las unidades, dependencias y grupos asociados a la VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA cuentan con una estructura orgánica que satisface las necesidades y objetivos institucionales?</i>
TRANSPARENCIA	<i>¿Considera que las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, garantizan la rendición de cuentas, promueven la confianza, la credibilidad y la transparencia en su gestión?</i>
GESTIÓN	<i>¿Considera que las unidades, dependencias y grupos vinculados a la VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, están llevando a cabo una adecuada gestión en beneficio de los intereses de la Universidad??</i>
ATENCIÓN AL PÚBLICO	<i>El servicio de atención al público implementado por las unidades, dependencias y grupos vinculados con la VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, se realiza bajo los mejores estándares de calidad, oportunidad e idoneidad.</i>

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:



Los resultados consolidados de acuerdo con las Dependencias vs la Categoría fueron los siguientes:

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CATEGORÍAS						PROMEDIO X DEPENDENCIA
	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	ORGANIZACIÓN	TRANSPARENCIA	GESTIÓN	ATENCIÓN AL PÚBLICO	
SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3,33	3,20	2,84	3,36	3,17	3,20	<b>3,18</b>
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE	2,84	2,87	2,75	3,28	3,17	2,83	<b>2,96</b>

INFORMACIÓN							
SUBDIRECCIÓN DE PERSONAL	3,16	3,07	2,78	3,40	3,04	3,15	<b>3,10</b>
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	3,11	3,07	2,99	3,32	3,24	3,11	<b>3,14</b>
DESPACHO VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3,19	3,44	2,83	3,64	3,24	3,55	<b>3,32</b>
GRUPO DE CONTRATACIÓN	72.17( Dato fuera de la muestra)	2,74	2,77	3,27	3,06	3,06	<b>2,98</b>
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3,11	3,11	2,94	3,44	3,16	3,19	<b>3,16</b>
<b>PROMEDIO POR CATEGORIA</b>	<b>3,12</b>	<b>3,07</b>	<b>2,84</b>	<b>3,39</b>	<b>3,15</b>	<b>3,16</b>	<b>3,14</b>

## ANÁLISIS

- **Subdirección de Gestión de Sistemas de Información:** Promedio de 2.96, dentro del rango "Deficiente". Las calificaciones bajas en Participación (2.84), Comunicación (2.87), Organización (2.75) y Atención al Público (2,83) indican áreas críticas que requieren atención urgente.
- **Grupo de Contratación:** Promedio de 2.98, también en el rango "Deficiente". Las calificaciones bajas en Comunicación (2.74) y Organización (2.77) indican áreas críticas que requieren atención urgente. Además, se observa un dato (72.17) para la categoría de Participación que se aleja de la muestra tomada por lo cual no se puede evaluar objetivamente.
- La mayoría de las dependencias caen dentro del rango "Aceptable" (3.0 - 3.49), con promedios cercanos al límite superior de este rango.
- **Subdirección de Bienestar Universitario, Subdirección de Personal, Subdirección de Servicios Generales, Despacho Vicerrectoría Administrativa y Financiera, y Subdirección Financiera** tienen promedios entre 3.10 y 3.32, mostrando un desempeño moderado con áreas específicas de mejora.
- Las categorías de **Comunicación y Organización** presentan calificaciones más bajas (3.07 y 2.84 respectivamente), sugiriendo la necesidad de mejorar la efectividad en estas áreas.

## RECOMENDACIONES GENERALES

### Recomendaciones Participación

- Enfocar esfuerzos para fortalecer las unidades con el atributo de calificación “Aceptable” e Implementar acciones para mejorar aquellas que presentan atributo de calificación “Deficiente”, como se muestra:

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CALIFICACIÓN	ATRIBUTO DE CALIFICACIÓN
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	3,48	Aceptable
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3.38	Aceptable
GRUPO DE ORIENTACIÓN Y APOYO ESTUDIANTIL	3.33	Aceptable
CEPAZ	3.42	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3.33	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2.84	Deficiente
SUBDIRECCIÓN DE PERSONAL	3.16	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	3.11	Aceptable
DESPACHO VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3.19	Aceptable
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3.11	Aceptable

- Introducir nuevas tecnologías y plataformas digitales para ampliar el alcance y la efectividad de las iniciativas de Participación.
- Realizar eventos innovadores y atractivos que fomenten la participación activa de la comunidad universitaria y la ciudadana.
- Fortalecer los múltiples canales de comunicación (boletines, redes sociales, correos electrónicos) para asegurar que la información llegue a toda la comunidad.
- Capacitar al personal en técnicas de participación social y en habilidades de comunicación efectiva.
- Fomentar el desarrollo profesional del personal mediante talleres y cursos sobre gestión participativa y liderazgo comunitario
- Involucrar a la comunidad universitaria en el proceso de diseño y revisión de estas estrategias para asegurarse de que respondan a sus necesidades y expectativas.
- Establecer premios y reconocimientos para las unidades y personas que demuestren un alto compromiso y efectividad en la promoción de la participación.

## Recomendaciones Comunicaciones

- Enfocar esfuerzos para fortalecer las unidades con el atributo de calificación “Aceptable” e Implementar acciones para mejorar aquellas que presentan atributo de calificación “Deficiente”, como se muestra:

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CALIFICACIÓN	ATRIBUTO DE CALIFICACIÓN
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3.48	Aceptable
OFICINA JURÍDICA	3.38	Aceptable
GRUPO DE ORIENTACIÓN Y APOYO ESTUDIANTIL	3.33	Aceptable
CEPAZ	3.40	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3.20	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2.87	Deficiente
SUBDIRECCIÓN DE PERSONAL	3.07	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	3.07	Aceptable
DESPACHO VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3.44	Aceptable
GRUPO DE CONTRATACIÓN	2.74	Deficiente
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3.11	Aceptable

- Continuar con las estrategias de comunicación que han demostrado ser exitosas.
- Explorar nuevas tecnologías y plataformas para expandir aún más el alcance de sus comunicaciones.
- Realizar encuestas y focus groups para identificar áreas específicas donde la comunicación puede mejorar.
- Evaluar los canales de comunicación actuales y determinar cuáles son los más efectivos.
- Ofrecer talleres y cursos de capacitación en habilidades de comunicación para el personal
- Fomentar la interacción con la comunidad universitaria a través de foros en línea, encuestas y sesiones de preguntas y respuestas.

## Recomendaciones Organización:

- Enfocar esfuerzos para fortalecer las unidades con el atributo de calificación “Aceptable” e Implementar acciones para mejorar aquellas que presentan atributo de calificación “Deficiente”, como se muestra:

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CALIFICACIÓN	ATRIBUTO DE CALIFICACIÓN
CINNET	3.44	Aceptable
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS	3.48	Aceptable
DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGÍA	3.33	Aceptable

DOCTORADO	3.44	Aceptable
EQUIPO DE TRABAJO CIARP	3.30	Aceptable
GRUPO DE ORIENTACIÓN Y APOYO ESTUDIANTIL	3.04	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	3.37	Aceptable
CEPAZ	3.40	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2.84	Deficiente
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2.75	Deficiente
SUBDIRECCIÓN DE PERSONAL	2.78	Deficiente
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	2.99	Deficiente
DESPACHO VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.83	Deficiente
GRUPO DE CONTRATACIÓN	2.77	Deficiente
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2.94	Deficiente

- Realizar una revisión exhaustiva de la estructura organizativa actual en cada una de las unidades con el fin de identificar cuellos de botella y áreas de mejora.
- Asegurar que las estructuras orgánicas estén alineadas con las necesidades y objetivos institucionales.
- Mejorar los canales de comunicación interna para que todas las unidades estén alineadas y trabajen de manera coordinada.
- Mejorar las competencias y habilidades del personal para aumentar la eficiencia y eficacia de la estructura organizativa

#### Recomendaciones Transparencia:

- Enfocar esfuerzos para fortalecer las unidades con el atributo de calificación “Aceptable”.

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CALIFICACIÓN	ATRIBUTO DE CALIFICACIÓN
GRUPO DE ORIENTACIÓN Y APOYO ESTUDIANTIL	3.33	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3.36	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3.28	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE PERSONAL	3.40	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	3.32	Aceptable
GRUPO DE CONTRATACIÓN	3.27	Aceptable
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3.44	Aceptable

- Implementar auditorías internas regulares y proporcionar capacitación sobre mejores prácticas en rendición de cuentas.

- Publicar informes de gestión periódicos y realizar reuniones abiertas con la comunidad universitaria para discutir los resultados y recibir retroalimentación.
- Implementar capacitación continua para todo el personal administrativo.

### Recomendaciones Gestión

- Enfocar esfuerzos para fortalecer las unidades con el atributo de calificación “Aceptable”.

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CALIFICACIÓN	ATRIBUTO DE CALIFICACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3.17	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3.17	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE PERSONAL	3.04	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	3.24	Aceptable
DESPACHO VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3.24	Aceptable
GRUPO DE CONTRATACIÓN	3.06	Aceptable
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3.16	Aceptable

- Realizar auditorías internas y utilizar herramientas de gestión de procesos para identificar áreas de mejora y aplicar cambios necesarios.
- Mejorar la cohesión y la alineación de los objetivos y estrategias entre las diferentes unidades.
- Aumentar la competencia y las habilidades del personal, mejorando así su capacidad para gestionar los intereses de la universidad de manera efectiva.
- Asegurar que todas las unidades cumplan con los estándares de desempeño establecidos.

### Recomendaciones Atención al Público

- Enfocar esfuerzos para fortalecer las unidades con el atributo de calificación “Aceptable” e Implementar acciones para mejorar aquellas que presentan atributo de calificación “Deficiente”, como se muestra:

UNIDADES, DEPENDENCIAS Y GRUPOS	CALIFICACIÓN	ATRIBUTO DE CALIFICACIÓN
GRUPO DE ORIENTACIÓN Y APOYO ESTUDIANTIL	3.34	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3.20	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2.83	Deficiente
SUBDIRECCIÓN DE PERSONAL	3.15	Aceptable
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	3.11	Aceptable
GRUPO DE CONTRATACIÓN	3.06	Aceptable
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3.19	Aceptable

- Realizar auditorías internas y utilizar herramientas de gestión de calidad para identificar áreas de mejora y aplicar cambios necesarios.
- Llevar a cabo capacitaciones sobre atención al cliente, comunicación efectiva y resolución de conflictos.

### **Otras recomendaciones**

- Crear mecanismos que permitan ampliar significativamente el tamaño de la muestra, para la implementación de las próximas encuestas de percepción a desarrollar en la UPN; lo anterior conlleva una serie de beneficios que mejoran la calidad, precisión y utilidad de los datos recolectados, permitiendo una mejor comprensión de la población estudiada y facilitando decisiones más acertadas y efectivas. Entre estos mecanismos se pueden destacar:
  - ✓ Ofrecer incentivos puede motivar a más personas a completar la encuesta.
  - ✓ Incluir la participación en encuestas como parte de las actividades académicas o como un requisito en ciertos cursos.
  - ✓ Trabajar con líderes estudiantiles y asociaciones para promover la encuesta.
  - ✓ Programar las encuestas en momentos del año académico en los que los estudiantes y el personal estén más disponibles y dispuestos a participar.
  - ✓ Asegurarse de que las encuestas sean accesibles y fáciles de completar desde cualquier dispositivo, como Smartphone, tablets y computadoras. Cuanto más fácil sea participar, mayor será la tasa de respuesta.
- Realizar un reconocimiento a las dependencias con calificaciones altas por su buen desempeño, utilizándolas como ejemplos para otras áreas. Compartir las mejores prácticas puede ayudar a elevar el rendimiento general de la organización