

ENCUESTA PÁGINA WEB DE LA GERENCIA NACIONAL FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA - TERCER TRIMESTRE AÑO 2021

| | Sede donde se solicita el trámite o servicio | Dependencia que lo solicita | ¿Qué trámite o servicio ha realizado? | ¿Por qué medio gestionó el trámite? | Respuesta a la solicitud | Tiempo de respuesta | Facilidad de radicación | Amabilidad del personal | Nivel de Satisfacción | ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que se puede mejorar? | ¿Encontró lo que buscaba? | ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? | Navegabilidad (facilidad para encontrar información) | Calidad de la información (claridad, nivel de detalle, exactitud, utilidad) | Apariencia (colores, tamaños, ubicación de accesos) | Actualización (información vigente, publicaciones oportunas) | Tiene algún comentario adicional, indíquelo a continuación | Fecha de diligenciamiento |
|-------------|--|--|--|--|--------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|---|---------------------------|---|--|---|---|--|--|---------------------------|
| Encuesta 1 | Bogotá | Medicina veterinaria y zootecnia | Adquisición de bienes y servicios | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Sencillo | 5 | 4 | 5 | 5 | N/A | 6/07/2021 |
| Encuesta 2 | Bogotá | Editorial UN-Librería las Nieves | Solicitud de certificados tributarios y parafiscales | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Promedio | 3 | 5 | 5 | 5 | N/A | 7/07/2021 |
| Encuesta 3 | Bogotá | vicerrectoría administrativa | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Actitud (Aplica si es presencial), Comunicación efectiva, Respeto con los demás, Oportunidad, Confiabilidad | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 8/07/2021 |
| Encuesta 4 | Medellín | N/A | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de los no debido por conceptos no tributarios | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | Comunicación efectiva | Si, parcialmente | Promedio | 4 | 5 | 5 | 5 | N/A | 8/07/2021 |
| Encuesta 5 | Bogotá | N/A | Otras modalidades | En línea (página web o correo electrónico) | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 13/07/2021 |
| Encuesta 6 | Nivel Nacional | Dirección Nacional de Información Académica - DNINFOA | Otras modalidades | En línea (página web o correo electrónico) | 1 | 2 | 4 | N/A | 1 | Oportunidad | No, nada | Difícil | 4 | N/A | 5 | 2 | Estos documentos que se requieren para procesos contractuales de índole urgente, el trámite debe ser más accesibles y diligente. | 19/07/2021 |
| Encuesta 7 | Nivel Nacional | N/A | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 21/07/2021 |
| Encuesta 8 | Bogotá | Ingeniería Agrícola y Civil | Adquisición de bienes y servicios | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Confiabilidad | Si, totalmente | Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 23/07/2021 |
| Encuesta 9 | Bogotá | Pensiones | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | Estoy muy complacida y agradecida por la atención y la rapidez en la tramitación de la sustitución pensional y del auxilio funerario. Soy una persona mayor y me ha asistido mi hija en estos trámites, encontramos respuestas rápidas y eficientes. Gracias | 26/07/2021 |
| Encuesta 10 | Bogotá | Laboratorio de innovación, creatividad y nuevas tecnologías LAB101 | Otras modalidades | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | N/A | 4 | 5 | 5 | 4 | N/A | 26/07/2021 |
| Encuesta 11 | Medellín | DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN COMERCIO EXTERIOR | Adquisición de bienes y servicios | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Oportunidad | Si, totalmente | Promedio | 3 | 3 | 3 | 3 | N/A | 26/07/2021 |
| Encuesta 12 | Palmira | DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO | Solicitud de certificados tributarios y parafiscales | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 6/08/2021 |
| Encuesta 13 | Universidad Nacional | Gerencia Financiera | Prestación de servicios profesionales, técnicos asistenciales o de apoyo a la gestión | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | Comunicación efectiva | Si, totalmente | Difícil | 4 | 4 | 5 | 4 | N/A | 9/08/2021 |
| Encuesta 14 | Bogotá | N/A | Prestación de servicios profesionales, técnicos asistenciales o de apoyo a la gestión | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Comunicación efectiva | Si, parcialmente | Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 9/08/2021 |
| Encuesta 15 | Bogotá | Departamento de Química | Solicitud de certificados tributarios y parafiscales | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Sencillo | 4 | 5 | 4 | 5 | N/A | 10/08/2021 |
| Encuesta 16 | Medellín | Unisalud | Solicitud de certificados tributarios y parafiscales | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 11/08/2021 |
| Encuesta 17 | Bogotá | Laboratorio de Nutrición Acuicola | Otras modalidades | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | Todo excelente | 17/08/2021 |
| Encuesta 18 | Nivel Nacional | Fondo Pensional | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 18/08/2021 |
| Encuesta 19 | Bogotá | Física | Solicitud de certificados tributarios y parafiscales | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 18/08/2021 |
| Encuesta 20 | Bogotá | Administrativa | Legalización de avances | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Comunicación efectiva | Si, totalmente | Sencillo | 5 | 4 | 4 | 4 | N/A | 24/08/2021 |

ENCUESTA PÁGINA WEB DE LA GERENCIA NACIONAL FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA - TERCER TRIMESTRE AÑO 2021

| | Sede donde se solicita el trámite o servicio | Dependencia que lo solicita | ¿Qué trámite o servicio ha realizado? | ¿Por qué medio gestionó el trámite? | Respuesta a la solicitud | Tiempo de respuesta | Facilidad de radicación | Amabilidad del personal | Nivel de Satisfacción | ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que se puede mejorar? | ¿Encontró lo que buscaba? | ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página web? | Navegabilidad (facilidad para encontrar información) | Calidad de la información (claridad, nivel de detalle, exactitud, utilidad) | Apariencia (colores, tamaños, ubicación de accesos) | Actualización (información vigente, publicaciones oportunas) | Tiene algún comentario adicional, indíquelo a continuación | Fecha de diligenciamiento |
|-------------|---|---|---|--|--------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|--|---------------------------|---|--|---|---|--|---|---------------------------|
| Encuesta 21 | Bogotá | Facultad de Odontología | Otras modalidades | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Sencillo | 4 | 4 | 5 | 5 | Realice un tramite de solicitud de Rut, considero que se puede omitir adjuntar el soporte, ya que el Rut es Documento de necesidad permanente y no necesariamente debe tenerse un soporte para su solicitud . | 24/08/2021 |
| Encuesta 22 | Nivel Nacional | Dirección Nacional de Bienestar | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Promedio | 4 | 4 | 4 | 4 | N/A | 25/08/2021 |
| Encuesta 23 | Nivel Nacional | Editorial UNAL | Otras modalidades | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 25/08/2021 |
| Encuesta 24 | Manizales | Gestión Financiera | Prestación de servicios profesionales, técnicos asistenciales o de apoyo a la gestión | En línea (página web o correo electrónico) | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | Oportunidad | Si, totalmente | Sencillo | 4 | 4 | 4 | 4 | N/A | 26/08/2021 |
| Encuesta 25 | DIRECCIÓN NACIONAL DEL FONDO PENSIONAL UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA Calle 44 No. 45-57, EDIFICIO CAMILO TORRES, Bloque C Módulo 6 | Es particular | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Comunicación efectiva | Si, totalmente | Difícil | 4 | 4 | 4 | 4 | Felicitó y exalto el excelente desempeño de tataria quien fue quien me guió y facilitó toda la gestión por vía telefónica y por la web | 2/09/2021 |
| Encuesta 26 | Nivel Nacional | Dirección Nacional de Innovación Académica | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Difícil | 4 | 4 | 5 | 5 | Este trámite antes lo realizaba el personal de la dependencia. Puesto que ahora lo hacemos algunos contratistas, sería muy importante recibir capacitación para ello. | 9/09/2021 |
| Encuesta 27 | Bogotá | Vicerrectoría Académica | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | Comunicación efectiva | Si, totalmente | Sencillo | 5 | 3 | 5 | 5 | N/A | 10/09/2021 |
| Encuesta 28 | Bogotá | N/A | Otras modalidades | Presencial | 5 | 5 | N/A | 5 | N/A | Actitud (Aplica si es presencial) | Si, parcialmente | Sencillo | 5 | 4 | 4 | 4 | N/A | 15/09/2021 |
| Encuesta 29 | Nivel Nacional | Fondo Pensional | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 16/09/2021 |
| Encuesta 30 | Tumaco | Estudiante | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Comunicación efectiva | Si, totalmente | Muy sencillo | 4 | 4 | 4 | 4 | N/A | 16/09/2021 |
| Encuesta 31 | Manizales | Instituto de Biotecnología y Agroindustria | Solicitud de certificados tributarios y parafiscales | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Comunicación efectiva | Si, totalmente | Muy sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 21/09/2021 |
| Encuesta 32 | Bogotá | Facultad de Ingeniería | Facultad de Ingeniería | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Sencillo | 4 | 4 | 4 | 4 | N/A | 21/09/2021 |
| Encuesta 33 | Bogotá | Editorial UNAL | Prestación de servicios profesionales, técnicos asistenciales o de apoyo a la gestión | En línea (página web o correo electrónico) | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Oportunidad | Si, parcialmente | Promedio | 4 | 4 | 4 | 4 | N/A | 27/09/2021 |
| Encuesta 34 | Bogotá | N/A | Otras modalidades | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Comunicación efectiva | Si, totalmente | Sencillo | 5 | 4 | 4 | 4 | N/A | 29/09/2021 |
| Encuesta 35 | Manizales | Facultad de Postgrados | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de los no debidos por conceptos no tributarios | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Comunicación efectiva | Si, totalmente | Sencillo | 4 | 5 | 5 | 5 | N/A | 29/09/2021 |
| Encuesta 36 | Cali | N/A | Solicitud creación o modificación de terceros | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 29/09/2021 |
| Encuesta 37 | Nivel Nacional | Vicerrectoría General - Área Protección de Datos Personales | Información financiera – Contable | En línea (página web o correo electrónico) | 5 | 5 | 5 | N/A | 5 | N/A | Si, totalmente | Muy Sencillo | 5 | 5 | 5 | 5 | N/A | 30/09/2021 |