INFORME RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCION UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA - 2021 –

Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad

Julio 31 de 2021

Montería – Córdoba

CONTENIDO

1. PROPOSITO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 3

2. INTRODUCCIÓN 3

3. OBJETIVOS 3

3.1 Objetivo General 3

3.2 Objetivos Específicos 4

4. SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS PROCESOS. 4

4.1 Establecimiento de los Indicadores 4

5. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN REPORTADOS POR LOS PROCESOS 5

6. METODOLOGÍA PARA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN 6

6.1 Ponderación de los Procesos y su Aporte al Nivel de Satisfacción General. 7

6.2 Escala de Intensidad de Preferencias. 8

6.3 Aplicación del Método AHP 8

6.3.1 Construcción de las matrices 8

6.3.2 Obtención del vector de prioridad de los criterios. 9

6.4 Determinación Nivel de Satisfacción de la Institución 10

7 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PROCESOS 10

7.1 Determinación de la satisfacción a nivel institucional 10

8 RESUMEN GENERAL 11

8.1 Resultados Históricos. 12

1. PROPOSITO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Conocer el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria sobre los servicios prestados por los procesos, con el fin de identificar las debilidades que deben ser atendidas para la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Institución.

2. INTRODUCCIÓN

Una de las acciones que contribuyen a la mejora continua del Sistema Integral de Gestión de la Calidad es el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, definido en el requisito 9.1.2 de la Norma NTC ISO 9001:2015 y parte integral de la información para la Revisión por la Dirección, definida en el aparte 9.2.3 inciso C numeral 01 de la misma norma

La universidad de córdoba, en cumplimiento de su misión y con el objeto de mantener activos los procesos de autoevaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad universitaria sobre los servicios prestados en el ejercicio de su labor académica, investigativa y de proyección social.

Con el propósito de realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios de la institución del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, se estableció una encuesta por cada proceso que compone el Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC) donde se miden diferentes atributos de calidad en el servicio con el fin de identificar debilidades y oportunidades, que permitan la toma de decisiones frente a las necesidades de mejora en los diferentes procesos para la prestación de un servicio de calidad.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Universidad de Córdoba durante el año el periodo comprendido entre el segundo semestre del 2020 y el primer semestre del 2021 a través de una metodología para la medición de satisfacción, la cual permite la definición de acciones de mejora mediante el análisis de los datos arrojados.

3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Realizar seguimiento a las percepciones de los usuarios de los procesos del SIGEC.
- ✓ Evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos por los diferentes procesos que componen el Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos a nivel institucional aplicando la metodología definida en los periodos anteriores.

4. SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS PROCESOS.

4.1 Establecimiento de los Indicadores

Los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del sistema integral de gestión de la calidad de la Universidad de Córdoba establecieron unos indicadores de satisfacción de sus usuarios, en los cuales se propusieron las fórmulas de cálculo, las fuentes de información para la medición, la frecuencia en los reportes y las metas mínima, básica y satisfactoria que deben cumplir en su medición; las fichas técnicas y los reportes de las mediciones de estos indicadores se pueden verificar en el Sistema de Control de Indicadores Institucionales administrada por el proceso de Planeación Institucional, que a su vez publica semestralmente un consolidado de los resultados de los indicadores de los procesos, entre ellos el indicador de satisfacción de cada uno de estos.

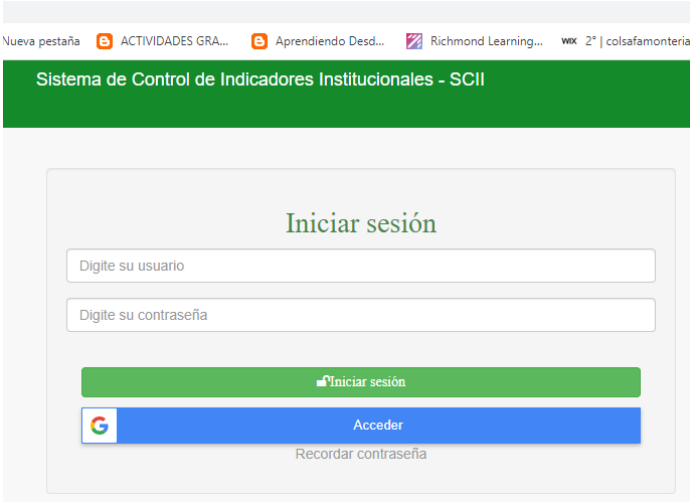


Figura 01: Acceso al Sistema de Control de Indicadores Institucionales SCII

5. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN REPORTADOS POR LOS PROCESOS

5.1 Indicadores de Satisfacción de los Procesos.

Los procesos relacionados anteriormente elaboraron unos indicadores de satisfacción que básicamente se estructuran de la siguiente manera:

Proceso	Indicador	Frecuencia	Metas		
			Mínima	Básica	Satis
Planeación Institucional	Satisfacción de los usuarios de Planeación Instituciona	Semestral	80%	90%	95%
Comunicación	Índice de satisfacción del cliente	Semestral	80%	90%	95%
Gestión de Calidad	Nivel de Satisfacción de los usuarios del proceso	Semestral	70%	80%	90%
Internacionalización	Nivel de satisfacción de los usuarios	Semestral	70%	75%	80%
Docencia	Satisfacción Proceso de Docencia	Semestral	70%	75%	80%
Investigación	Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Investigación	Semestral	70%	75%	80%
Extensión	Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Extensión	Semestral	70%	75%	85%
Gestión Financiera	Porcentaje de Satisfacción del Usuario	Semestral	70%	75%	85%
Adquisición y Contratación.	Indicador Porcentaje de Clientes Satisfechos	Semestral	80%	90%	95%
Bienestar Institucional	Grado de Satisfacción de los usuarios	Semestral	70%	80%	90%
Talento Humano	Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios	Semestral	70%	80%	90%
Infraestructura	Nivel de satisfacción de los Usuarios	Semestral	70%	80%	90%
Gestión de Bibliotecas	Satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados	Semestral	70%	80%	90%
Admisiones y Registro	Satisfacción de los Usuarios	Semestral	70%	75%	85%
Gestión Legal	Nivel de Satisfacción del Usuario	Semestral	70%	80%	90%
Gestión Documental	Satisfacción del cliente	Semestral	70%	80%	90%
Desarrollo Tecnológico	Satisfacción Usuario Servicios de Tecnologías de Información	Semestral	70%	80%	80%

Tabla 01: Estructura de los indicadores de los procesos.

En la siguiente tabla se muestra los reportes realizados por los procesos a la Unidad de Planeación y Desarrollo a corte primer semestre de 2021:

TIPO	PROCESO	% DE SATISFACCIÓN
Estratégico	Planeación Institucional	**90.26%**
Estratégico	Comunicación	**98.07%**
Estratégico	Gestión de Calidad	**90.95%**
Estratégico	Internacionalización	**94.67%**
Misional	Docencia	**90.74%**
Misional	Investigación	**75.50%**
Misional	Extensión	**88.60%**
Apoyo	Gestión Financiera	**80.25%**
Apoyo	Gestión de Adquisición y Contratación.	**89.73%**
Apoyo	Gestión del Bienestar Institucional	**91.30%**
Apoyo	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	**92.28%**
Apoyo	Infraestructura	**100%**
Apoyo	Gestión de Bibliotecas	**83.38%**
Apoyo	Gestión de Admisiones y Registro	**83.15%**
Apoyo	Gestión Legal	**94.35%**
Apoyo	Gestión Documental	**88.32**
Apoyo	Gestión del Desarrollo Tecnológico	**84.43%**

Tabla 02: Resultado de los indicadores de Satisfacción de los procesos

6. METODOLOGÍA PARA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

La dinámica para determinar la satisfacción de nuestros usuarios ha sido soportada por diferentes estrategias; en los últimos años pasamos de un insumo base para la medición cuya principal entrada fueron los resultados de la autoevaluación institucional con miras al proceso de acreditación institucional, a una estrategia de indicadores de satisfacción por proceso, la cual consta de la estructuración y documentación de un indicador de satisfacción con un instrumento para la medición, y se debían presentar unos resultados expresados en unidades porcentuales a partir de los cuales se mide la satisfacción global del SIGEC.

El insumo principal considerado para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución son los indicadores de satisfacción establecidos por los procesos del SIGEC, a excepción del proceso de Seguimiento y Control quien por su objeto y naturaleza se excluye para medición de percepción.

Los procesos miden la satisfacción de sus usuarios como mínimo una vez al año sin embargo la frecuencia de medición es definida por cada proceso, el resultado obtenido es reportado como indicador de satisfacción al Proceso de Planeación Institucional.

Se considera satisfactorio, el nivel de satisfacción obtenido por encima del 70% según la Escala de Niveles de Satisfacción propuesta a continuación:

Escala de Niveles de Satisfacción	
Grado de Cumplimiento	**Nivel de Satisfacción**
96% a 100%	Totalmente Satisfecho
80% a 95%	Satisfecho
70% a 79%	Medianamente Satisfecho
60% a 69%	Aceptable
≤ 59%	Deficiente

Tabla 03: Escalas de Niveles de Satisfacción

Los Líderes de Proceso con su equipo de mejoramiento, analizan los resultados de los indicadores de satisfacción propuestos, con el fin de establecer los planes de mejoramiento de aquellos que no alcancen el nivel de satisfacción esperado siguiendo el procedimiento establecido por la Institución para tal fin.

6.1 Ponderación de los Procesos y su Aporte al Nivel de Satisfacción General.

El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Universidad, combina en una sola medida los criterios que determinan su aporte al cumplimiento de la misión institucional como los son: Factores de Acreditación Institucional, Relación con los Usuarios y Servicios Prestados; criterios que miden el aporte de cada proceso para determinar el nivel de satisfacción general.

Para determinar el peso de cada uno de los criterios analizados se propone el uso de un ***método de evaluación multicriterio***, ya que esta nos permite reconocer el peso de las partes o de los procesos e identificar los vínculos entre las mismas.

Para el caso particular se utilizará el método **Análisis Jerárquico de Procesos** (AHP por sus siglas en ingles) el cual consiste en la descomposición de estructuras complejas por sus componentes organizados jerárquicamente y se cuantifica a través de juicios de preferencia.
Para nuestra estructura por procesos se propone una descomposición y se aplica una comparación a pares con respecto a cada criterio propuesto (*Escala de Intensidad de Preferencias*), esto nos permite determinar la importancia de cada criterio en términos de ponderadores y sintetizar toda esta información para tomar la mejor decisión.

Una vez unificada la métrica de los criterios se procede a encontrar el peso que cada uno de los objetos de valor tiene sobre el estándar total. De allí resultaron tres clases de criterios:

- Acreditación Institucional
- Relación con los usuarios
- Servicios prestados

6.2 Escala de Intensidad de Preferencias.

Es posible ponderar cada proceso respecto a los criterios propuestos, comparando su peso directamente contra otro proceso, a partir de la intensidad (importancia) que se le concede. De acuerdo con esto, se crea un cuestionario donde se establece los procesos involucrados junto con los criterios a comparar, se propone una matriz con todos los procesos comparándolos uno a uno con cada criterio, donde se le otorga una calificación de 1-3-5-7-9, y su sitio o casilla de comparación inversa se diligencia con el recíproco de la calificación dada, (1/calificación).

La escala de calificación propuesta será:

Intensidad	Definición	Explicación
1	De igual importancia	Dos procesos que contribuyen de igual forma al criterio
3	Moderada importancia	La experiencia y el juicio favorecen levemente a un proceso sobre el otro
5	Importancia fuerte	La experiencia y el juicio favorecen fuertemente a un proceso sobre el otro
7	Muy fuerte o demostrada	Un proceso es mucho más favorecido que el otro.
9	Extrema	La evidencia que favorece a un proceso sobre el otro es absoluta y totalmente clara
Recíprocos	1/intensidad	Hipótesis del método

6.3 Aplicación del Método AHP

6.3.1 Construcción de las matrices

- Se construye la matriz de preferencias con respecto del criterio Acreditación Institucional; se califica basados en la escala de medición.

- Se construye la matriz normalizada del criterio Acreditación Institucional, dividiendo cada término de la matriz de preferencias entre la suma de su columna.
- Se obtiene el vector de prioridad del criterio Acreditación Institucional, promediando cada fila de la matriz normalizada.
- Se multiplica la matriz normalizada del criterio por el vector de prioridad para cada proceso y se obtiene el vector priorizado de cada proceso para el criterio

Se sigue el mismo procedimiento para los demás criterios (Relación con los usuarios y Servicios prestados)

- Se construye la matriz de jerarquía de los procesos por medio del mismo procedimiento al de los criterios y se identifica el vector de prioridad para las jerarquías.

6.3.2 Obtención del vector de prioridad de los criterios.

Finalmente, se forma una matriz con los vectores de prioridad de cada proceso con cada uno de los tres criterios y se anexa el vector de jerarquía, para determinar el promedio de cada proceso según los cuatro vectores.

Obtendremos una puntuación de la importancia de los criterios para el respondiente y así el dato básico para calcular el peso ponderado que hay que dar a cada proceso a partir de la importancia que le concede cada respondiente en concreto. (Para el caso concreto los respondientes son los gestores de los procesos)

N°	PROCESO	Ponderación				
		Criterios			Jerarquía	Índice de Ponderación
		1	2	3		
1	Planeación Institucional	0.245	0.207	0.259	0.269	**0.2451**
2	Comunicación	0.180	0.157	0.154	0.139	**0.1574**
3	Gestión de Calidad	0.104	0.101	0.089	0.104	**0.1020**
4	Internacionalización	0.063	0.080	0.069	0.071	**0.0706**
5	Docencia	0.092	0.104	0.108	0.104	**0.1017**
6	Investigación	0.063	0.072	0.049	0.070	**0.0637**
7	Extensión	0.049	0.049	0.041	0.048	**0.0468**
8	Gestión Financiera.	0.030	0.035	0.034	0.032	**0.0327**
9	Gestión de Adquisición y Contratación.	0.024	0.029	0.029	0.028	**0.0275**
10	Gestión del Bienestar Institucional	0.027	0.038	0.040	0.029	**0.0336**
11	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	0.021	0.030	0.028	0.019	**0.0245**
12	Infraestructura	0.017	0.020	0.020	0.016	**0.0180**
13	Gestión de Bibliotecas	0.015	0.019	0.016	0.014	**0.0160**
14	Gestión de Admisiones y Registro	0.019	0.025	0.029	0.025	**0.0246**
15	Gestión Legal	0.014	0.012	0.011	0.011	**0.0117**
16	Gestión Documental	0.013	0.010	0.010	0.010	**0.0108**
17	Gestión del Desarrollo Tecnológico	0.014	0.014	0.014	0.012	**0.0133**

Tabla 04: Ejercicio de Ponderación

6.4 Determinación Nivel de Satisfacción de la Institución

Los resultados obtenidos en los indicadores de satisfacción de cada proceso se multiplican por su índice de ponderación correspondiente. De esto se obtiene el aporte de cada proceso.

Sumando los puntajes obtenidos por todos los procesos, da como resultado el nivel de satisfacción general de la Institución.

N°	PROCESO	Ponderación	Resultado del indicador de Satisfacción	Aporte al Nivel de Satisfacción
1	Planeación Institucional	**0.2451**	Porcentaje obtenido por cada proceso en su medición de satisfacción (indicador de Satisfacción de cada proceso)	Resultado de multiplicar el índice de ponderación de cada proceso por el porcentaje de satisfacción obtenido y reportado en su indicador
2	Comunicación	**0.1574**		
3	Gestión de Calidad	**0.1020**		
4	Internacionalización	**0.0706**		
5	Docencia	**0.1017**		
6	Investigación	**0.0637**		
7	Extensión	**0.0468**		
8	Gestión Financiera	**0.0327**		
9	Gestión de Adquisición y Contratación.	**0.0275**		
10	Gestión del Bienestar Institucional	**0.0336**		
11	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	**0.0245**		
12	Infraestructura	**0.0180**		
13	Gestión de Bibliotecas	**0.0160**		
14	Gestión de Admisiones y Registro	**0.0246**		
15	Gestión Legal	**0.0117**		
16	Gestión Documental	**0.0108**		
17	Gestión del Desarrollo Tecnológico	**0.0133**		
			TOTAL	

Tabla 05: Determinación del Nivel de Satisfacción

7 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PROCESOS

7.1 Determinación de la satisfacción a nivel institucional

La siguiente tabla muestra el resultado de la aplicación de la ponderación propuesta por el resultado del indicador de satisfacción reportado por los procesos, la sumatoria de esta

operación resulta ser la satisfacción general de la Institución.

N°	PROCESO	Ponderación	Indicador de Satisfacción	Aporte al Nivel de Satisfacción
1	Planeación Institucional	0,2451	**90.26%**	**0,22122726**
2	Comunicación	0,1574	**98.07%**	**0,15436218**
3	Gestión de Calidad	0,102	**90.95%**	**0,09276900**
4	Internacionalización	0,0706	**94.67%**	**0,06683702**
5	Docencia	0,1017	**90.74%**	**0,09228258**
6	Investigación	0,0637	**75.50%**	**0,0480935**
7	Extensión	0,0468	**88.60%**	**0,04146480**
8	Gestión Financiera	0,0327	**80.25%**	**0,02624175**
9	Gestión de Adquisición y Contratación.	0,0275	**89.73%**	**0,02467575**
10	Gestión del Bienestar Institucional	0,0336	**91.30%**	**0,0306768**
11	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	0,0245	**92.28%**	**0,0226086**
12	Infraestructura	0,018	**100%**	**0,018**
13	Gestión de Bibliotecas	0,016	**83.38%**	**0,0133408**
14	Gestión de Admisiones y Registro	0,0246	**83.15%**	**0,0204549**
15	Gestión Legal	0,0117	**94.35%**	**0,01103895**
16	Gestión Documental	0,0108	**88.32%**	**0,00953856**
17	Gestión del Desarrollo Tecnológico	0,0133	**84.43%**	**0,01122919**
			Nivel de Satisfacción de la Institución	**90.48%**

Tabla 06: Resultado de la Satisfacción

Con base en el resultado obtenidos y teniendo en cuenta la Escala de Niveles de Satisfacción propuesta en apartados anteriores (Tabla 03), se puede evidenciar que el nivel de satisfacción obtenido según la metodología propuesta fue de 90.48%, lo cual indica que nos encontramos en un nivel "Satisfactorio".

8 RESUMEN GENERAL

El nivel de Satisfacción de los usuarios de los procesos del SIGEC que han reportado a la fecha es del 90.48 %

8.1 Resultados Históricos.

El comportamiento historico de la satisfacción de los usuarios es el siguiente:

HISTORICO POR PROCESO											
PROCESO/AÑO	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016, 2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Comunicación	71,3	62,1	56,7	55,9	59,1	59,0		92.0	94.0	97.7	98.0
Docencia	70,8	67,6	64,9	58,1	63,9	62,4	78.0	86.7	89.0	92.9	90.5
Investigación	68,3	64,5	57,4	64,6	64,6	58,2	65.0	77.0	75.0	72.5	75.5
Extensión	73,3	66,1	59,2	61,4	58,2	66,7	64.0	89.0	90.0	81.5	88.6
Talento Humano	63,5	62,5	56,0	62,9	60,2	57,3		85.0	86.0	92.3	92.3
Infraestructura	65,7	58,7	54,4	57,0	58,9	55,7	63.0	93.0	100.0	100.0	100.0
Bienestar Institucional	74,0	68,2	63,6	61,8	66,3	57,3	68.0	86.8	89.0	89.9	91.3
Desarrollo Tecnológico	61,3	59,2	54,4	52,4	55,5	52,3	65.0	93.7	79.0	81.6	84.4
Gestión Documental						57,1		89.0	95.0	79.5	88.3
Gestión de Biblioteca						50,6	62.0	52.0	76.0	75.2	83.4
Admisiones y Registros							69.0	85.5	83.0	80.0	83.2
Planeación								96.0	94.0	91.7	90.3
Gestión de Calidad								89.0	89.0	91.3	91.0
Internacionalización								98.0	85.0	96.8	94.6
Gestión Financiera								89.8	83.0	85.2	80.3
Gestión Legal								92.0	94.0	92.6	94.4
Adquisición y Contratación								92.0	92.0	89.5	89.7

Tabla 07: Resultado Históricos de Satisfacción

Nota 1: *Las celdas en relleno amarillo se deben diligenciar posterior el reporte de indicadores de satisfaccion de los procesos que faltan*

Nota 2: *Los procesos que no presentan medición en los años anteriores se debe a que la metodologia establecida para la medición en el año, dentro del alcance no estaban contemplados.*

A continuación se muestra la tendencia del nivel de satisfacción global de los usuarios del Sistema Integral de Gestión de la Calidad:

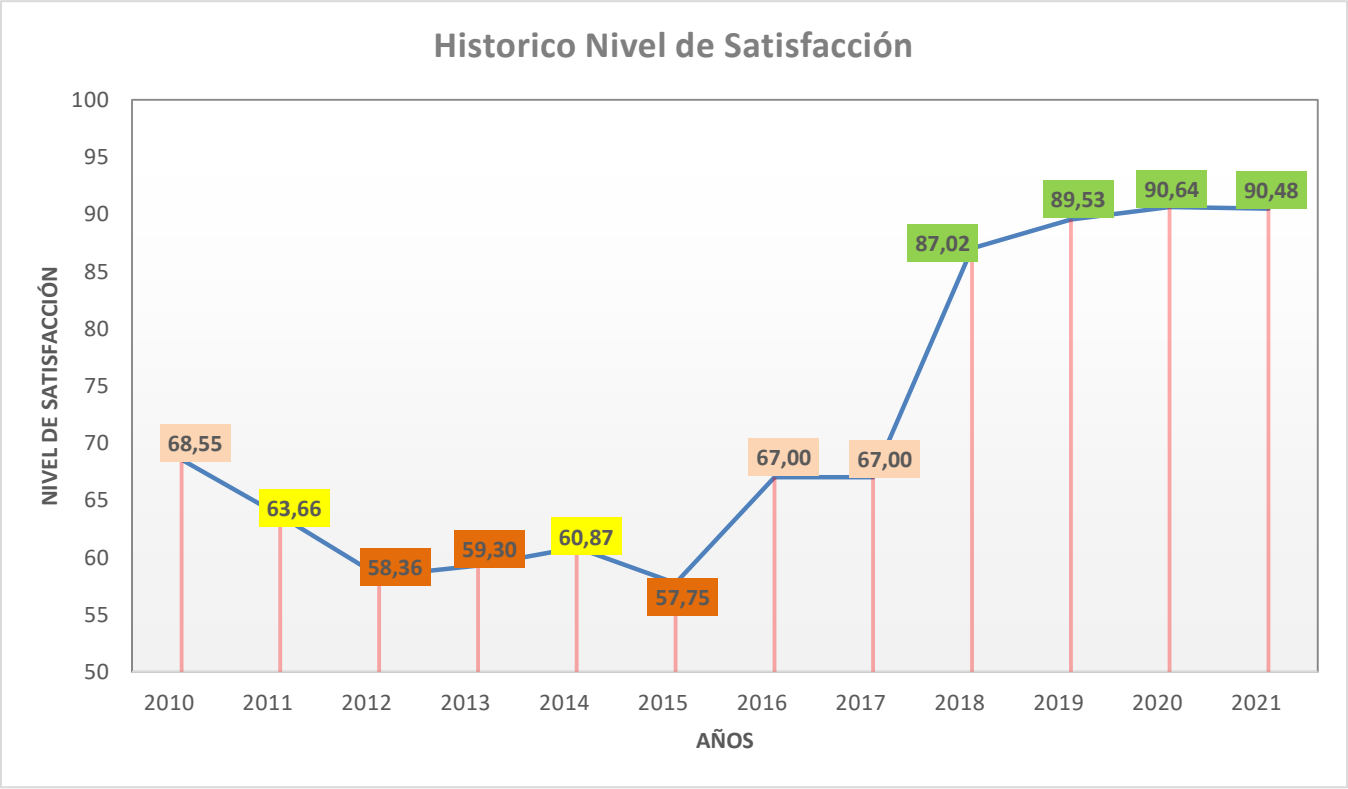
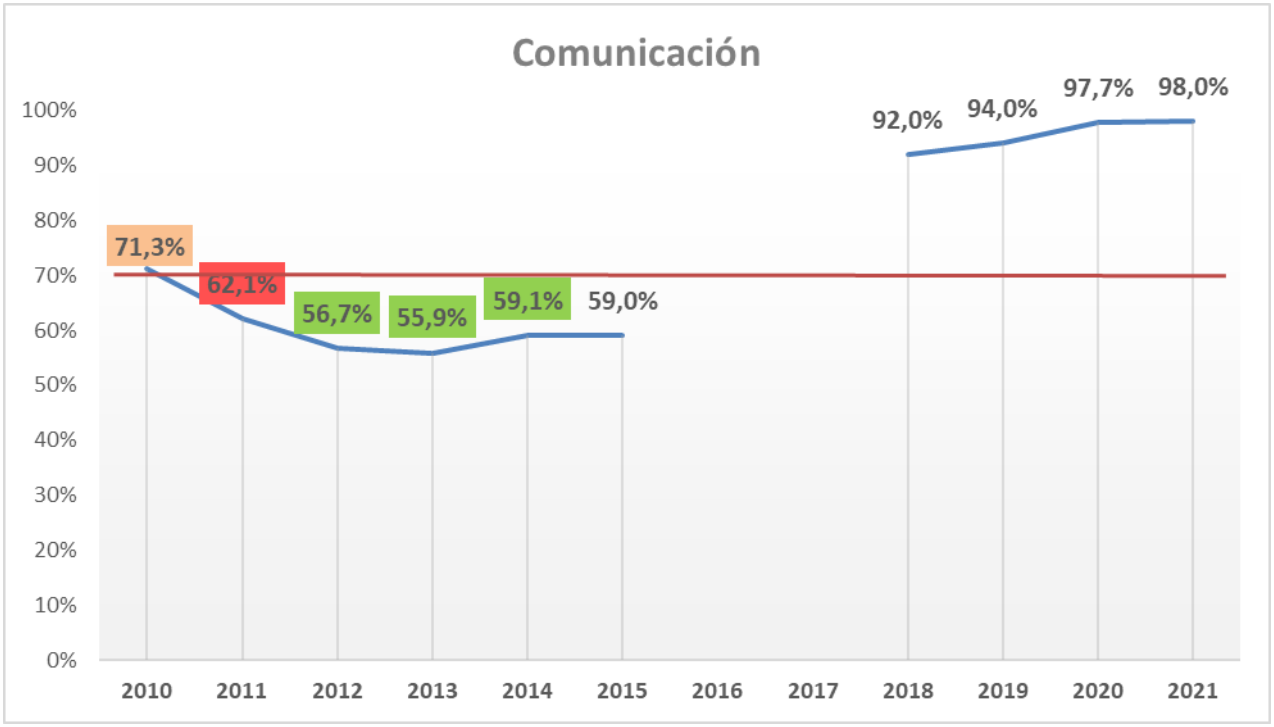


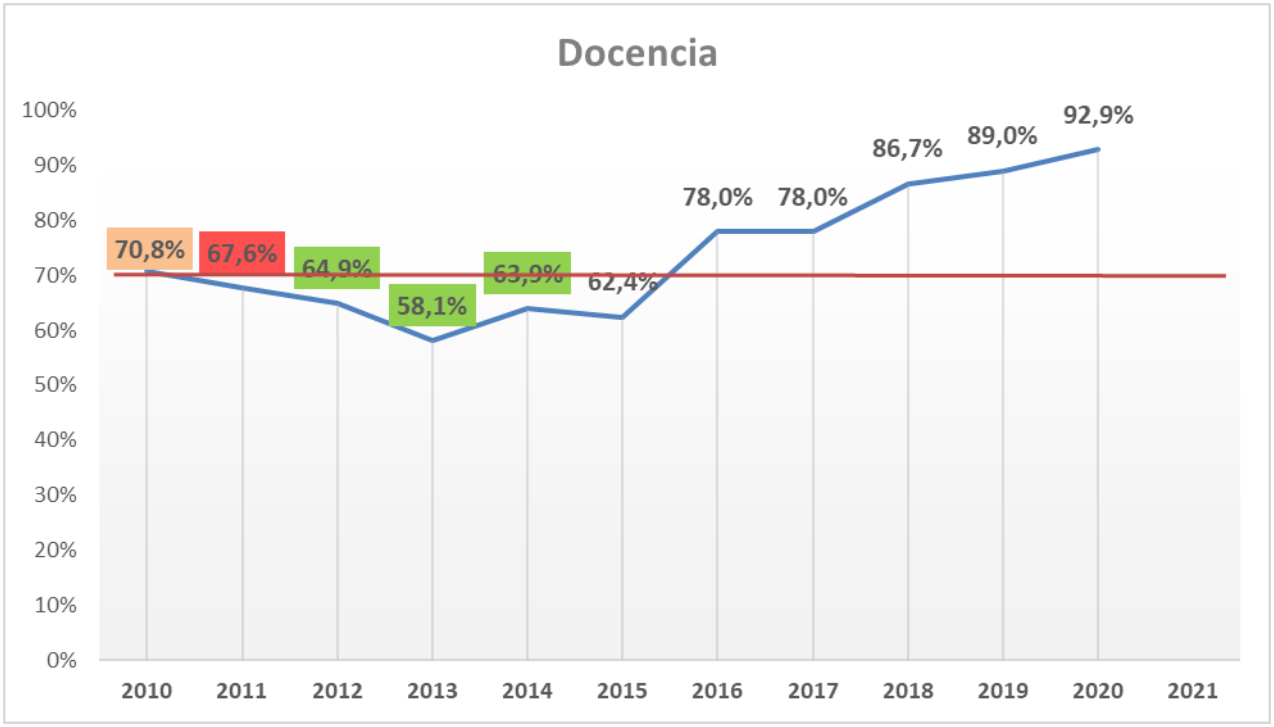
Grafico 01: Comportamiento Historico de la Satisfacción

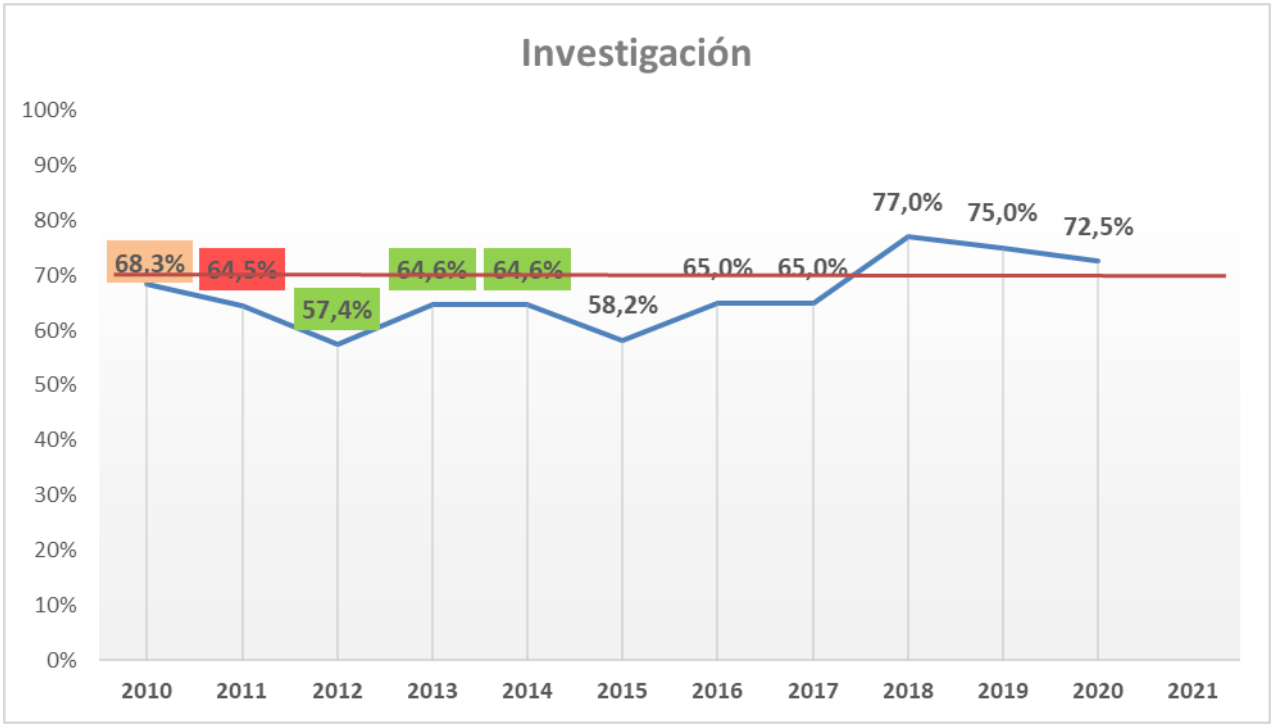
Nota: *para los años 2016 y 2017 la medición es la misma, ya que se determino el nivel de satisfacción de estos años por medio de la Autoevaluación Institucional*

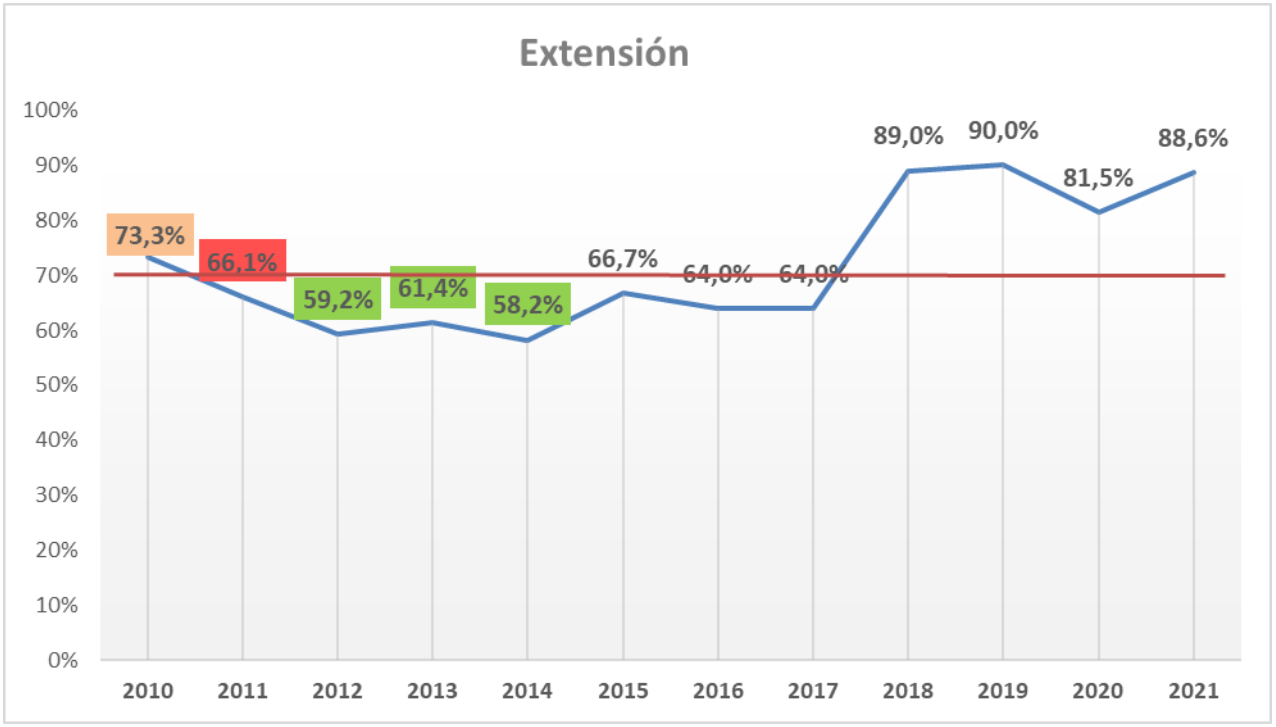
La grafica 01 ilustra el comportamiento del nivel de satisfacción general de los usuarios de la Institución en los ultimos 12 años.

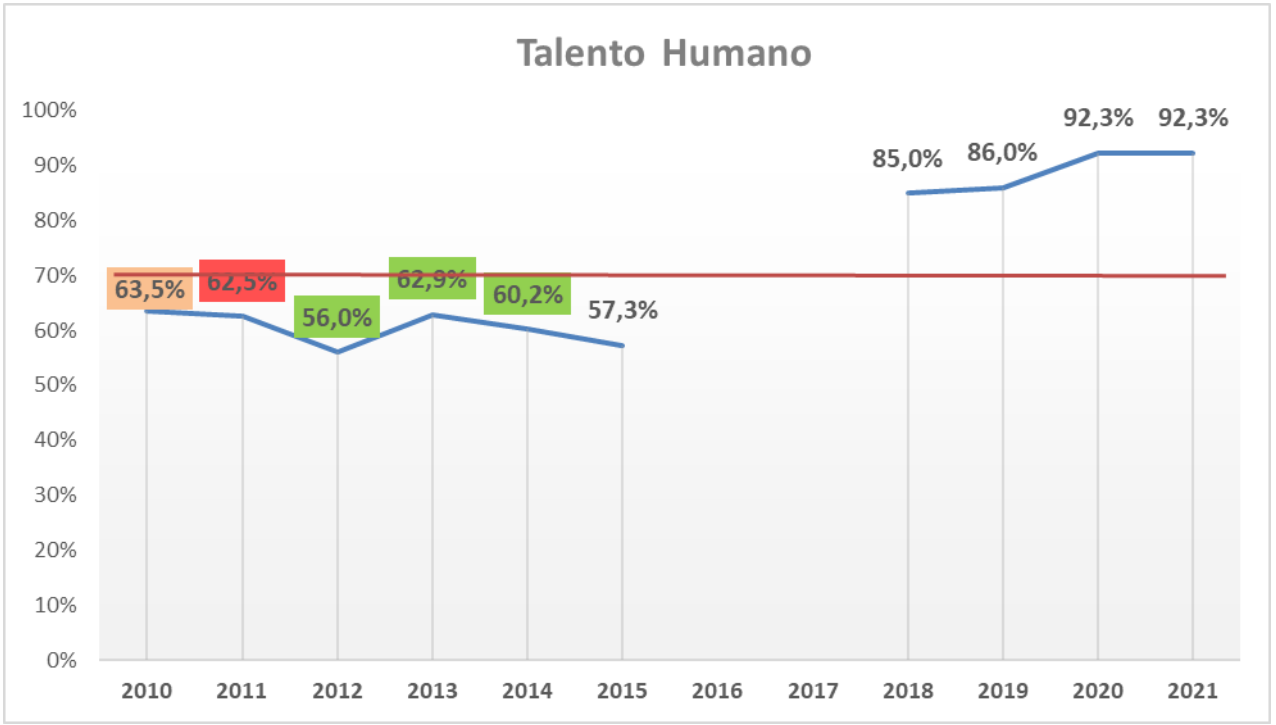
ELABORADO POR	**REVISADO POR**
Nombre: JUAN CARLOS GUZMAN Profesional Universitario	**Nombre: TATIANA MARTINEZ S** Jefe de Unidad
Fecha: 31/07/2021	**Fecha: 31/07/2021**

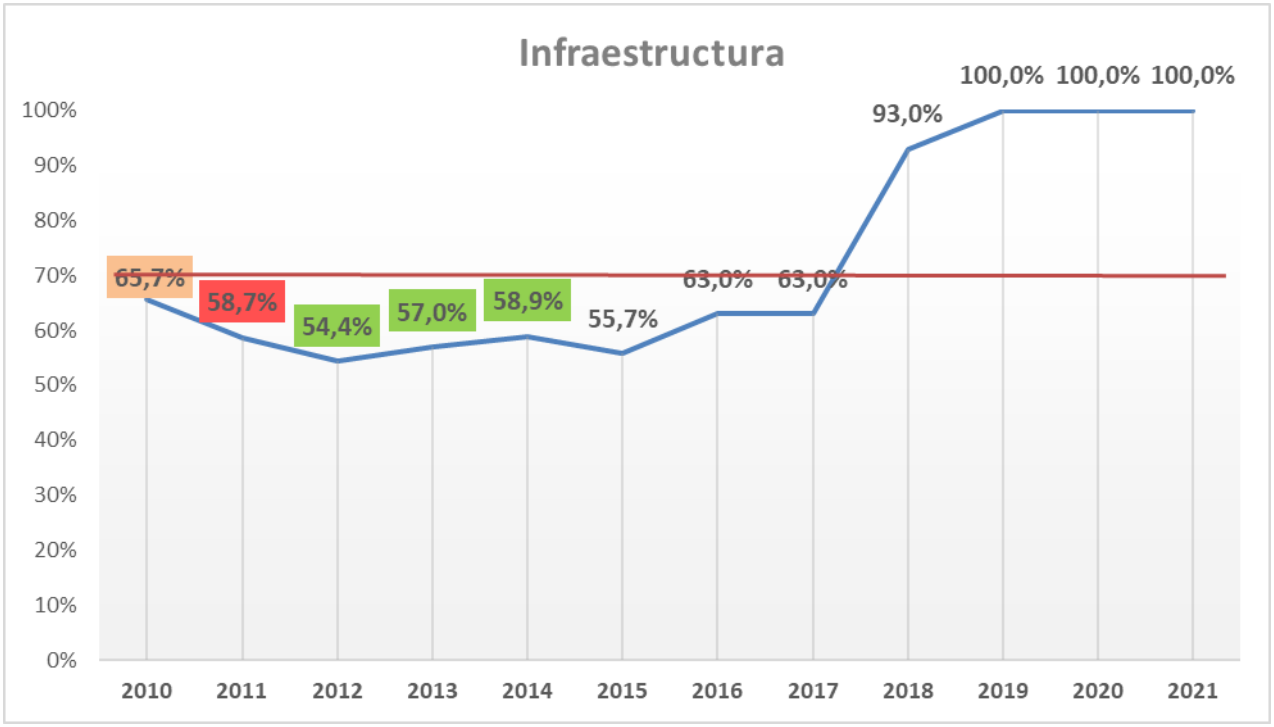

Comunicación
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
71,3%
62,1%
56,7%
55,9%
59,1%
59,0%
92,0%
94,0%
97,7%
98,0%
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021

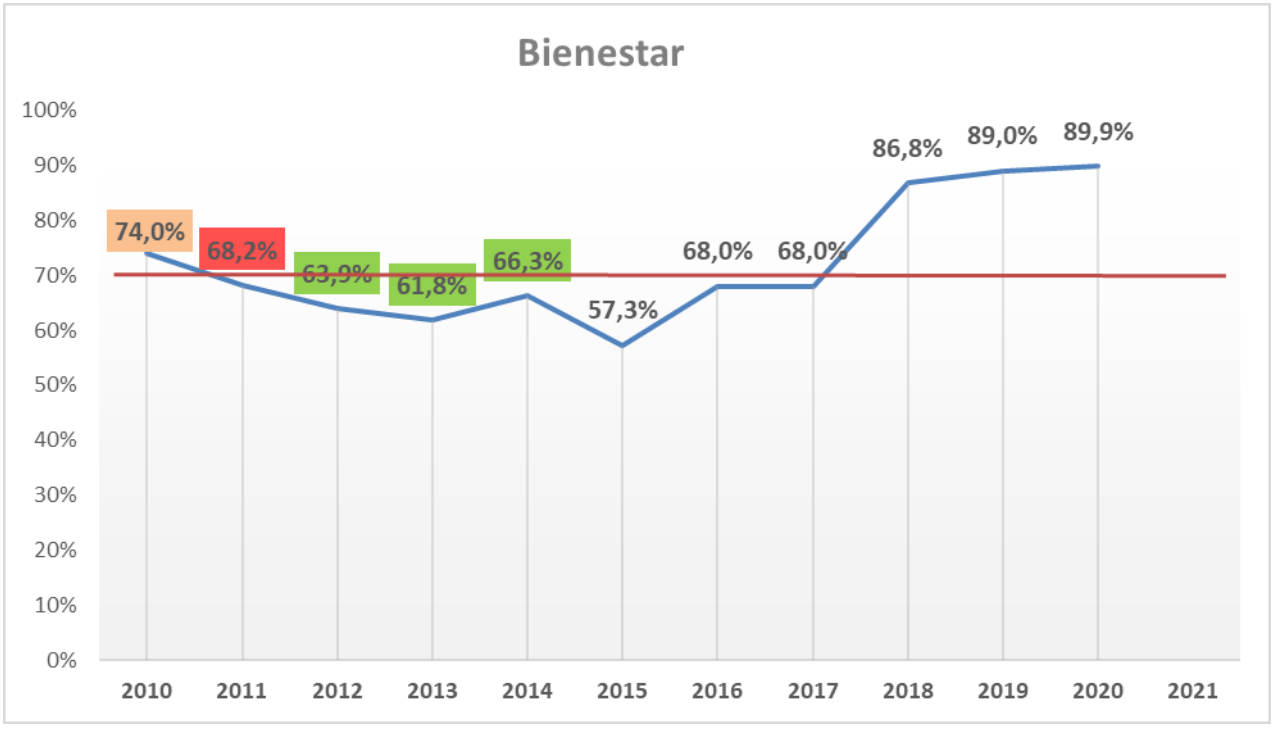

Docencia
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
70,8%
67,6%
64,9%
58,1%
63,9%
62,4%
78,0%
78,0%
86,7%
89,0%
92,9%
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021

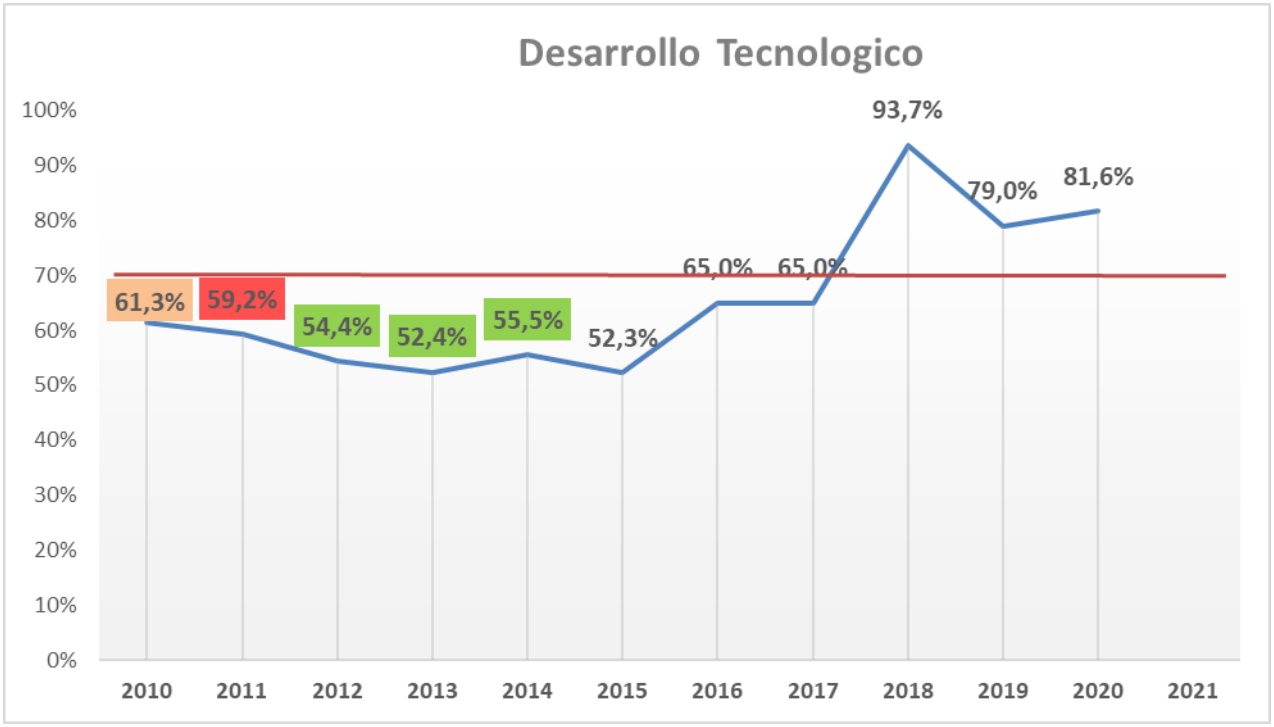

Investigación
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
68,3%
64,5%
57,4%
64,6%
64,6%
58,2%
65,0%
65,0%
77,0%
75,0%
72,5%
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021

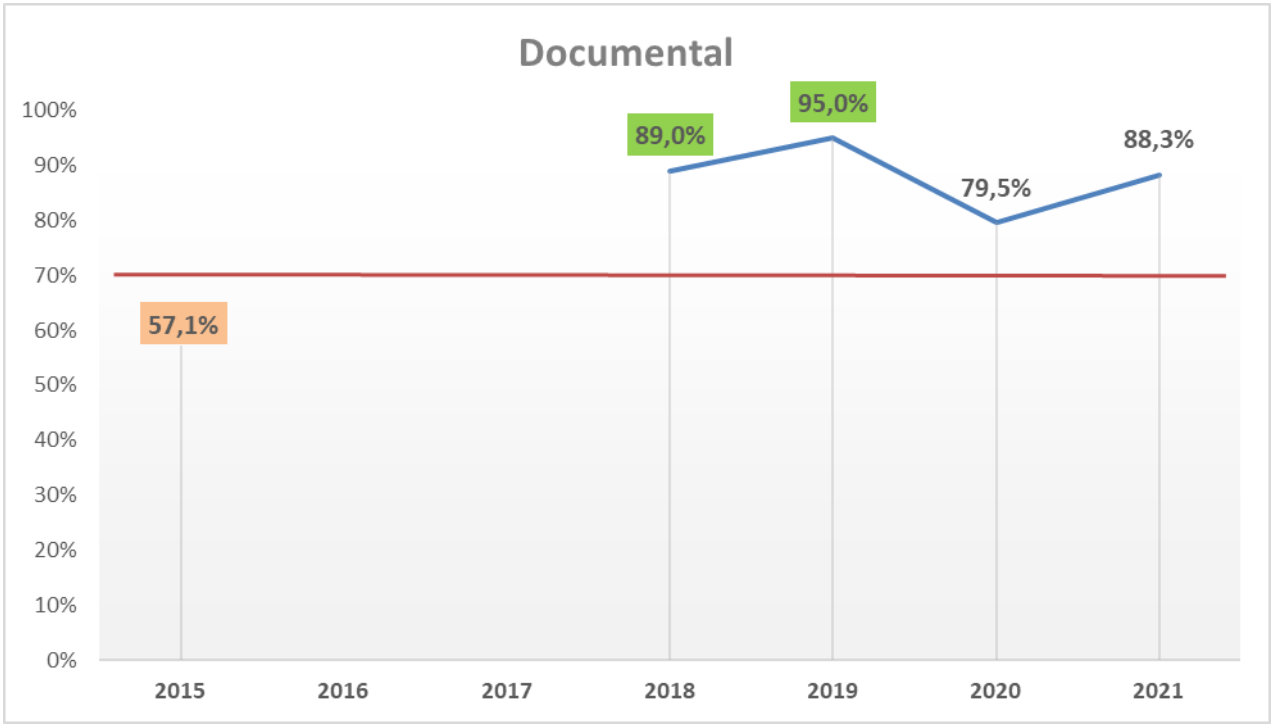

Extensión
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
73,3%
66,1%
59,2%
61,4%
58,2%
66,7%
64,0%
64,0%
89,0%
90,0%
81,5%
88,6%
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021

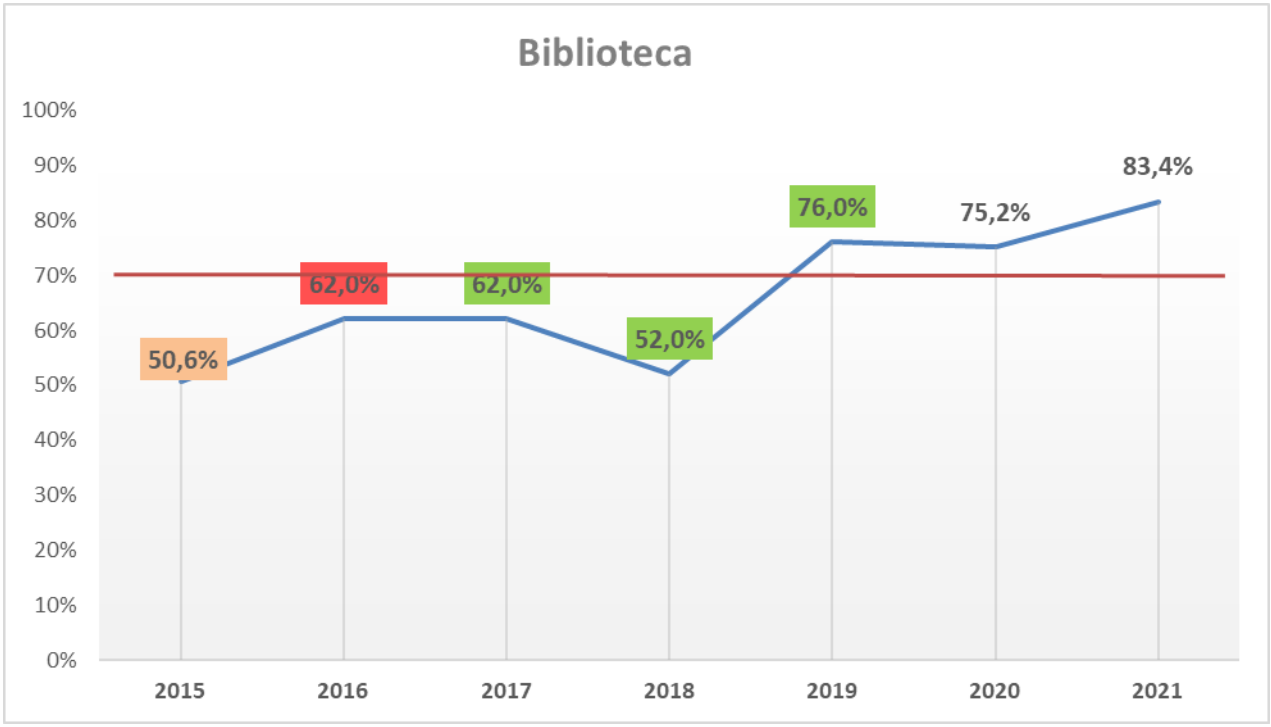

Talento Humano
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
63,5%
62,5%
56,0%
62,9%
60,2%
57,3%
85,0%
86,0%
92,3%
92,3%
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021


Infraestructura
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
65,7%
58,7%
54,4%
57,0%
58,9%
55,7%
63,0%
63,0%
93,0%
100,0%
100,0%
100,0%
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021


Bienestar
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
74,0%
68,2%
63,9%
61,8%
66,3%
57,3%
68,0%
68,0%
86,8%
89,0%
89,9%
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021


Desarrollo Tecnologico
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
61,3%
59,2%
54,4%
52,4%
55,5%
52,3%
65,0%
65,0%
93,7%
79,0%
81,6%
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021


Documental
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
57,1%
89,0%
95,0%
79,5%
88,3%
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021


Biblioteca
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
50,6%
62,0%
62,0%
52,0%
76,0%
75,2%
83,4%
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021