

13.1

Fusagasugá, 2021-10-22.

Para: **Doctor ADRIANO MUÑOZ BARRERA**
Rector
Universidad de Cundinamarca

Asunto: **INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
2021 – RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN AL USUARIO**

Cordial saludo

La UCundinamarca emprendió en el año 2016 un proceso de resignificación y reinención, el cual busca que la institución sea concebida como una organización social del conocimiento y el aprendizaje, translocal y transmoderna, que propende por una educación para la vida fundamentada en los valores democráticos y la civilidad.

De esta manera, la institución tiene como hoja de ruta la búsqueda permanente de la excelencia, tanto a nivel académico como al interior de sus procesos. Por lo tanto, se hace imperativo medir el desempeño en los servicios que presta la universidad de una manera confiable, válida y veraz, de tal forma que se puedan identificar oportunidades de mejora y estrategias enfocadas hacia el servicio y la atención que impacten a los diferentes grupos de interés.

En este sentido, en la vigencia 2020 se estableció una metodología que cuenta con una rigurosidad estadística capaz de ofrecer resultados confiables a la institución. Así, el presente documento expone los resultados de la medición para el año 2021, donde se destaca la inclusión de resultados a nivel de unidad regional y se incluyeron los graduados dentro del análisis.

Universitariamente,



AIDA LUCÍA TORO RAMÍREZ
Directora de Planeación Institucional
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
Elaboro: Jurgen Daniel Toloza Delgado.

13-46.18

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

ANEXOS INFORME DE RESULTADOS- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

JUSTIFICACIÓN	3
ANTECEDENTES	3
METODOLOGÍA	4
Calculo del tamaño muestral	5
RESULTADOS.....	6
CONCLUSIONES	21
Bibliografía	21

JUSTIFICACIÓN

Las encuestas de satisfacción brindan información que permite conocer qué tan bien están funcionando los procesos al interior de la organización, qué cambios hay que realizar para conseguir mejoras y establecer si los cambios que se han realizado previamente han generado las mejoras esperadas (Hayes, 2009). De esta manera, a partir de estos resultados se facilita la toma de decisiones y el establecimiento de acciones de mejora que propendan por el fortalecimiento de las relaciones con los usuarios y un mayor conocimiento de estos.

Adicionalmente, en la norma ISO 9001:2015, en el numeral 9.1.2 se especifica que las organizaciones deben realizar seguimiento a las percepciones de sus clientes en lo concerniente al grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas.

En consecuencia, se evidencia la importancia que para la UCundinamarca implica realizar un seguimiento periódico de la satisfacción del usuario, por lo cual, se hace necesario establecer una metodología rigurosa y un instrumento apropiado, válido y ágil que permita recopilar las percepciones de los usuarios y sea una fuente confiable de información para la mejora de la institución.

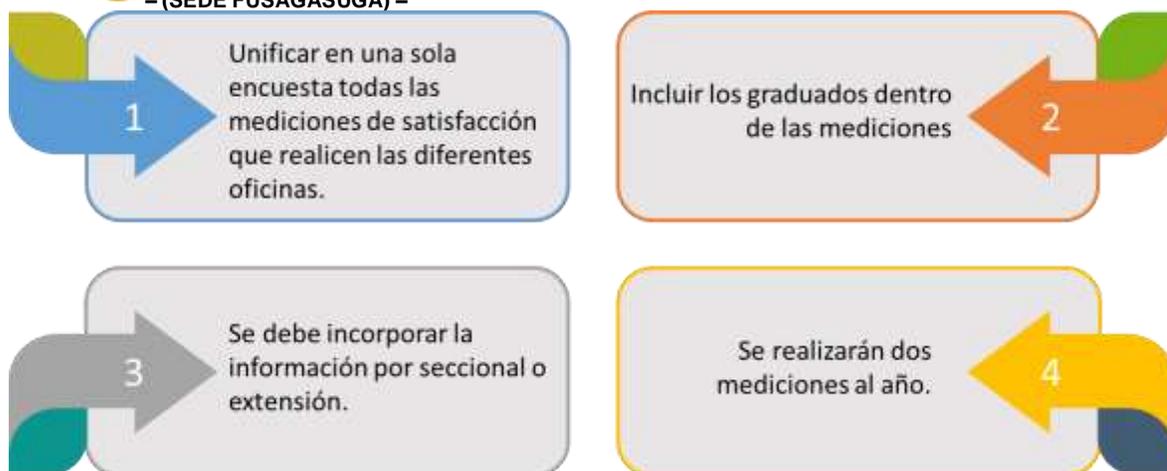
ANTECEDENTES

Las mediciones de percepción a los usuarios de la UCundinamarca se han realizado constantemente, aunque enfocadas a otros aspectos como los relacionados a procesos de autoevaluación. No obstante, estas mediciones no están orientadas únicamente al tema de la satisfacción, sino que indagan por otros atributos que buscan evaluar cada uno de los programas académicos.

Con la implementación de la norma ISO 9001:2015, se empezó a generar la medición específica para la satisfacción del usuario, la cual se presenta en los espacios de Revisión por la Dirección al interior de la institución.

A partir de la vigencia 2020 se formuló una metodología para realizar la medición en la UCundinamarca. Estos resultados fueron presentados en la revisión por la dirección, donde se solicitó mejorar en los siguientes puntos:

Ilustración 1. Resultados de la medición para los procesos financieros



De esta forma, para la vigencia 2021 se abordaron estos puntos así: se consolidaron las encuestas que fueron remitidas a Planeación Institucional en un único instrumento, se incluyeron los graduados dentro del grupo de análisis, se presentan resultados desagregados por unidad regional y se realizaron dos mediciones en el año.

METODOLOGÍA

La encuesta indaga por cada uno de los procesos al interior de la institución y finalmente se enfoca en preguntas a nivel de unidad regional y de la UCundinamarca como un todo.

Asimismo, la encuesta de satisfacción debe recopilar información de las diferentes dimensiones o atributos del servicio al cliente. La información de cada atributo o dimensión se obtiene a partir de preguntas enfocadas a cada temática; las cuales serán calificadas a través de una escala tipo Likert (1932) de la siguiente manera:

Ilustración 2. Escala de medición tipo Likert

Muy insatisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Los usuarios que se consideran “satisfechos” son aquellos que manifestaron tener un nivel de satisfacción mayor o igual a 4.

La encuesta se envía a través de correo electrónico a todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, graduados y administrativos).

Además, teniendo en cuenta la literatura analizada (metodología SERVQUAL) se plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indagará en las encuestas, estos son: *confiabilidad, Capacidad de respuesta, disponibilidad y accesibilidad a la información,*

amabilidad-empatía y elementos tangibles. A continuación se define cada una de estas dimensiones.

- **Confiabilidad:** atributo asociado a la confianza que se genera al prestar los servicios y la exactitud que brindan las soluciones o respuestas requeridas por el usuario.
- **Capacidad de respuesta:** asociada a la eficacia (tiempo de respuesta) con la que se prestan los servicios.
- **Disponibilidad y accesibilidad a la información:** hace referencia a la disponibilidad de la información en diferentes formatos de manera rápida.
- **Amabilidad-empatía:** corresponde al trato basado en el respeto, la cortesía y la atención personalizada que se brinda a los usuarios.
- **Elementos tangibles:** evalúa el estado de los edificios, plataformas o sistemas por donde se prestan los servicios.

Por último, se realiza una pregunta abierta que permitirá identificar aspectos a mejorar en cada uno de los procesos y en la institución en general.

Calculo del tamaño muestral

Para que la información capturada sea confiable y precisa, se establecen unos niveles mínimos de muestra para cada uno de los grupos de interés. En este sentido, la población para tener en cuenta corresponde a los miembros de la comunidad universitaria (profesores, administrativos, graduados y estudiantes).

Para establecer el número de muestras es necesario aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 P(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 P(1 - P)} \quad (1)$$

donde:

n : Tamaño de la muestra que se obtendrá a partir de la formula (Resultado).

Z_{α} : Valor de la distribución Normal Estándar asociado a un nivel de confianza $(1 - \alpha)$.

P : Proporción aproximada del parámetro que se quiere medir.

e : Error de precisión.

N : Tamaño de la Población.

Para este cálculo en particular se trabajará con una confianza del 95%, por lo que el valor Z será de 1,96. Dado que la proporción es desconocida se usará 0.5, ya que este es el valor que maximiza el tamaño muestral. Por otro lado, el error de precisión será del 9% para estudiantes, docentes y administrativos y del 15% para graduados¹

De este modo, la tabla 1 establece los tamaños de muestra mínimos que debe tenerse en cuenta para cada uno de los grupos de interés, de acuerdo con el tamaño óptimo (368) encontrado a partir de la formula (1).

¹ Este último grupo tiene un mayor error dado que participa muy poco en este tipo de ejercicios.

Tabla 1. Distribución de la muestra

Grupo	Número de encuestas
Estudiantes	118
Graduados	43
Docentes	109
Administrativos	98
Total	368

RESULTADOS

La medición de la satisfacción en la UCundinamarca contó con la participación de 484 usuarios en el primer semestre de 2021 y de 720 en el segundo periodo académico. Estos totales son mucho mayores a los esperados y garantizan que los resultados cuenten con una confiabilidad de 95% y un error muestral por debajo del 10% en el caso de estudiantes, docentes y administrativos.

La siguiente tabla detalla la participación por grupos en cada una de las mediciones.

Tabla 2. Resultados de la recolección

Grupo	Encuestados	
	2021-I	2021-II
Administrativo	101	189
Docente	134	181
Estudiante	207	310
Graduado	42	40
Total	484	720
Fechas de recolección	2 de junio - 7 de julio	23 septiembre - 18 de octubre
Tiempo promedio de diligenciamiento	25:26 minutos	18:38 minutos

Los procesos financieros tuvieron un nivel de satisfacción de 78,41% en el primer semestre de 2021 y de 83,24% en el segundo periodo académico. De esta forma, en el consolidado anual, calculado a partir del promedio entre las dos mediciones, se alcanzó una satisfacción en el 80,8% de los usuarios.

La siguiente ilustración permite desagregar los resultados de acuerdo a los diferentes



grupos de interés de la institución en cada una de las mediciones que se realizaron durante la vigencia.

Respecto a los resultados de 2020, se aprecia un incremento de 5 puntos porcentuales en el indicador, lo cual es bastante positivo para el proceso y muestra el reconocimiento de la comunidad universitaria hacia esta oficina.

Ilustración 3. Resultados de la medición para los procesos financieros

Procesos financieros

Satisfacción 2021: 80,8%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,32%	2,63%	11,84%	63,16%	21,05%	84,21%
Docente	7,94%	3,17%	12,70%	46,03%	30,16%	76,19%
Estudiante	3,77%	4,72%	13,21%	56,60%	21,70%	78,30%
Graduado	10,53%	0,00%	26,32%	57,89%	5,26%	63,16%
Total general	4,55%	3,41%	13,64%	56,86%	22,35%	78,41%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,68%	3,36%	6,72%	56,30%	31,93%	88,24%
Docente	2,78%	4,17%	11,11%	43,00%	38,89%	81,94%
Estudiante	2,35%	2,35%	14,12%	57,06%	24,12%	81,18%
Graduado	0,00%	0,00%	26,67%	40,00%	33,33%	73,33%
Total general	2,13%	2,93%	11,70%	53,46%	29,79%	83,24%

Por otro lado, Talento Humano mostró un nivel de satisfacción de 81,11% en el primer semestre de 2021 y de 86,32% en el segundo periodo académico. De esta forma, en el consolidado anual, calculado a partir del promedio entre las dos mediciones, se alcanzó una satisfacción en el 83,7% de los usuarios.

La siguiente ilustración permite desagregar los resultados de acuerdo a los diferentes grupos de interés de la institución en cada una de las mediciones que se realizaron durante la vigencia.

Respecto a los resultados de 2020, se aprecia un incremento de 8 puntos porcentuales en el indicador.



Ilustración 4. Resultados de la medición para Talento Humano

Talento Humano

Satisfacción 2021: 83,7%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,14%	4,55%	7,95%	53,41%	32,95%	86,36%
Docente	6,36%	8,18%	8,18%	36,36%	40,91%	77,27%
Estudiante	2,78%	3,70%	10,19%	64,81%	18,52%	83,33%
Graduado	5,88%	0,00%	29,41%	35,29%	29,41%	64,71%
Total general	3,72%	5,26%	9,91%	50,46%	30,65%	81,11%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,71%	2,86%	5,00%	60,00%	31,43%	91,43%
Docente	5,11%	4,38%	8,76%	48,91%	32,85%	81,75%
Estudiante	3,27%	1,96%	9,15%	63,40%	22,22%	85,62%
Graduado	6,25%	0,00%	6,25%	56,25%	31,25%	87,50%
Total general	3,14%	2,91%	7,62%	57,62%	28,70%	86,32%

En lo que respecta a la Oficina de Admisiones y Registro, se obtuvo un nivel de satisfacción de 86,32% en el primer semestre de 2021 y de 86,09% en el segundo periodo académico. Por lo tanto, en el consolidado anual, calculado a partir del promedio entre las dos mediciones, se alcanzó una satisfacción en el 86,2% de los usuarios.

La siguiente ilustración permite desagregar los resultados de acuerdo a los diferentes grupos de interés de la institución en cada una de las mediciones que se realizaron durante la vigencia. Respecto a los resultados de 2020, se aprecia un incremento de 11 puntos porcentuales en el indicador.

Ilustración 5. Resultados de la medición para Admisiones y Registro

Admisiones y registro

Satisfacción 2021: 86,2%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	2,17%	65,22%	32,61%	97,83%
Docente	5,88%	2,94%	11,76%	38,24%	41,18%	79,41%
Estudiante	1,50%	3,01%	9,02%	60,15%	26,32%	86,47%
Graduado	0,00%	0,00%	28,57%	47,62%	23,81%	71,43%
Total general	1,71%	2,14%	9,83%	56,84%	29,49%	86,32%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,20%	1,20%	4,82%	51,81%	40,96%	92,77%
Docente	0,00%	7,55%	9,43%	47,17%	35,85%	83,02%
Estudiante	3,41%	2,84%	9,66%	59,09%	25,00%	84,09%
Graduado	7,69%	3,85%	3,85%	57,69%	26,92%	84,62%
Total general	2,66%	3,25%	7,99%	55,33%	30,77%	86,09%

De otro lado, la Dirección de Investigación alcanzó un nivel de satisfacción de 72,5% en el primer semestre de 2021 y de 74,41% en el segundo periodo académico. Por lo tanto, en el consolidado anual, calculado a partir del promedio entre las dos mediciones, se alcanzó una satisfacción en el 73,4% de los usuarios.

Aunque esta oficina se encuentra por debajo del 80%, respecto a los resultados de 2020, se aprecia un incremento de 5 puntos porcentuales en el indicador.

Se destaca que el grupo donde obtiene el menor nivel de satisfacción es en los docentes donde se menciona que se debe mejorar la comunicación en temas de convocatorias, visibilizando el trabajo que se realiza desde la dependencia. Asimismo, varios profesores proponen reducir y agilizar los tiempos para desembolsos de proyectos de investigación.

Ilustración 6. Resultados de la medición para Dirección de Investigación

Dirección de investigación

Satisfacción 2021: 73,4%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	3,03%	3,03%	15,15%	51,52%	27,27%	78,79%
Docente	4,08%	10,20%	20,41%	40,82%	24,49%	65,31%
Estudiante	5,97%	4,48%	7,46%	59,70%	22,39%	82,09%
Graduado	27,27%	18,18%	27,27%	9,09%	18,18%	27,27%
Total general	6,25%	6,88%	14,38%	48,75%	23,75%	72,50%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	22,50%	52,50%	25,00%	77,50%
Docente	4,76%	12,70%	23,81%	41,27%	17,46%	58,73%
Estudiante	3,00%	5,00%	9,00%	64,00%	19,00%	83,00%
Graduado	12,50%	12,50%	0,00%	50,00%	25,00%	75,00%
Total general	3,32%	6,64%	15,64%	54,30%	19,91%	74,41%

En lo que respecta al proceso ISU, este obtuvo una satisfacción de 86,57% en el primer semestre de 2021 y de 87,07% en el segundo periodo académico. Así, en el consolidado anual, calculado a partir del promedio entre las dos mediciones, se alcanzó una satisfacción en el 86,8% de los usuarios (ver siguiente la ilustración).

Este proceso no tiene comparación respecto a 2020 ya que fue de las inclusiones que se realizaron en la encuesta durante esta vigencia.

Ilustración 7. Resultados de la medición para ISU

Interacción Social Universitaria

Satisfacción 2021: 86,8%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,96%	1,96%	3,92%	49,02%	43,14%	92,16%
Docente	4,35%	4,35%	4,35%	47,83%	39,13%	86,96%
Estudiante	4,71%	2,85%	7,06%	63,53%	22,35%	85,88%
Graduado	9,09%	0,00%	27,27%	18,18%	45,45%	63,64%
Total general	4,17%	2,78%	6,48%	52,78%	33,80%	86,57%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	4,08%	53,06%	42,86%	95,92%
Docente	1,96%	2,94%	9,80%	53,92%	31,37%	85,29%
Estudiante	3,08%	2,31%	10,00%	64,62%	20,00%	84,62%
Graduado	0,00%	0,00%	7,69%	69,23%	23,08%	92,31%
Total general	2,04%	2,04%	8,84%	59,18%	27,89%	87,07%

Por su parte, la Oficina de Bienestar Universitario logró una satisfacción de 83,46% en el primer semestre de 2021 y de 92,31% en el segundo periodo académico. En consecuencia, en el consolidado anual, calculado a partir del promedio entre las dos mediciones, se alcanzó una satisfacción en el 85,7 % de los usuarios (ver siguiente la ilustración).

Esta oficina fue la única que tuvo un nivel por encima de 80% en la vigencia 2020. En este sentido, para 2021 se mantiene por encima de este valor y tuvo un incremento de 5,7 puntos porcentuales en el porcentaje de satisfacción de los usuarios.



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Ilustración 8. Resultados de la medición para Bienestar Universitario

Bienestar Universitario

Satisfacción 2021: 85,7%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	8,89%	73,33%	17,78%	91,11%
Docente	1,41%	7,04%	15,49%	32,39%	43,66%	76,06%
Estudiante	0,75%	1,50%	9,02%	60,15%	28,57%	88,72%
Graduado	23,53%	0,00%	23,53%	35,29%	17,65%	52,94%
Total general	2,26%	2,63%	11,65%	53,38%	30,08%	83,46%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	3,49%	2,33%	4,65%	58,14%	31,40%	89,53%
Docente	2,33%	1,16%	9,30%	56,98%	30,23%	87,21%
Estudiante	4,28%	1,60%	6,95%	57,75%	29,41%	87,17%
Graduado	0,00%	0,00%	7,69%	76,92%	15,38%	92,31%
Total general	3,49%	1,61%	6,99%	58,33%	29,57%	87,90%

La oficina Dialogando con el Mundo obtuvo una satisfacción de 78,16% en el primer semestre de 2021 y de 87,27% en el segundo periodo académico. Por ende, para el 2021 se alcanzó una satisfacción en el 82,6 % de los usuarios (ver siguiente ilustración).

El resultado anterior es 22 puntos porcentuales más alto que el obtenido en la medición del 2020, lo cual se establece como una mejora importante dentro de los servicios que presta esta oficina.

Ilustración 9. Resultados de la medición para la Oficina Dialogando con el mundo

Dialogando con el mundo

Satisfacción 2021: 82,6%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	1,74%	9,13%	51,30%	37,83%	89,13%
Docente	3,32%	6,05%	13,02%	41,22%	36,39%	77,61%
Estudiante	0,75%	3,37%	13,04%	44,23%	38,60%	82,83%
Graduado	14,67%	22,67%	39,26%	17,33%	6,07%	23,41%
Total general	2,47%	5,41%	13,96%	43,10%	35,06%	78,16%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	5,56%	58,33%	36,11%	94,44%
Docente	0,00%	0,00%	11,76%	52,94%	35,29%	88,24%
Estudiante	0,00%	1,37%	15,07%	61,64%	21,92%	83,56%
Graduado	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	80,00%
Total general	0,00%	0,61%	12,12%	57,58%	29,70%	87,27%

Por otro lado, la Oficina de Graduados alcanzó una satisfacción de 72,59% en el primer



semestre de 2021 y de 80,95% en el segundo periodo académico. De esta forma, para el 2021 se obtuvo una satisfacción en el 76,7 % de los usuarios (ver siguiente ilustración). En este sentido, los usuarios manifestaron que se deberían mejorar los canales de comunicación para que la información llegue a este grupo de interés. Se destaca que para la vigencia 2020 el nivel de satisfacción con esta oficina se ubicó en 49%, lo cual se traduce en una variación positiva de 27,7 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Ilustración 10. Resultados de la medición para la Oficina de graduados

Oficina de graduados

Satisfacción 2021: 76,7%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	2,86%	0,00%	11,43%	57,14%	28,57%	85,71%
Docente	2,86%	2,86%	17,14%	54,29%	22,86%	77,14%
Estudiante	0,00%	5,26%	28,95%	44,74%	21,05%	65,79%
Graduado	11,11%	3,70%	25,93%	44,44%	14,81%	59,26%
Total general	3,70%	2,96%	20,74%	50,37%	22,22%	72,59%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	3,85%	0,00%	15,38%	53,85%	26,92%	80,77%
Docente	4,55%	9,09%	13,64%	47,73%	25,00%	72,73%
Estudiante	0,00%	0,00%	13,04%	67,39%	19,57%	86,96%
Graduado	3,85%	7,69%	3,85%	46,15%	38,46%	84,62%
Total general	2,98%	3,57%	12,50%	54,76%	26,19%	80,95%

Asimismo, la Oficina de Educación Virtual y a distancia obtuvo una satisfacción de 72,95% en el primer semestre de 2021 y de 76,00% en el segundo periodo académico. De esta forma, para el 2021 la satisfacción se ubicó en el 74,5 % de los usuarios (ver siguiente ilustración).

Respecto a 2020 se observa una mejoría en la satisfacción de 2,5 puntos porcentuales. Los usuarios señalan que existen problemas con las plataformas y aulas virtuales, así como tiempos de respuesta muy largos.

Ilustración 11. Resultados de la medición para la Oficina de Educación Virtual

Educación virtual y a distancia

Satisfacción 2021: 74,5%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	11,18%	4,01%	10,11%	53,19%	21,51%	74,71%
Docente	9,36%	2,64%	7,81%	56,34%	23,85%	80,19%
Estudiante	4,83%	4,31%	16,10%	54,27%	20,48%	74,75%
Graduado	15,51%	9,08%	14,40%	35,42%	25,59%	61,01%
Total general	10,10%	5,40%	11,54%	50,88%	21,97%	72,95%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	1,96%	9,80%	60,78%	27,45%	88,24%
Docente	2,17%	4,35%	16,30%	51,09%	26,09%	77,17%
Estudiante	3,33%	6,00%	20,67%	54,00%	16,00%	70,00%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	85,71%	14,29%	100,00%
Total general	2,33%	4,67%	17,00%	55,00%	21,00%	76,00%

En lo que respecta a la Oficina de Atención al Ciudadano, se observó un nivel de satisfacción de 87,39% en el primer periodo, mientras que en el segundo este porcentaje se ubicó en 90,81%. De este modo, el resultado consolidado para esta oficina en la vigencia 2021 fue de 89,1%.

Además, al comparar el resultado anterior con el dato de 2020 se evidencia una variación de 28 puntos porcentuales, lo cual representa una mayor percepción en la satisfacción de los usuarios.

Ilustración 12. Resultados de la medición para la Oficina de Atención al Ciudadano

Atención al ciudadano

Satisfacción 2021: 89,1%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	2,78%	50,00%	47,22%	97,22%
Docente	0,00%	4,35%	4,35%	43,48%	47,83%	91,30%
Estudiante	3,40%	5,09%	8,49%	49,06%	33,96%	83,02%
Graduado	8,57%	12,86%	21,43%	0,00%	57,14%	57,14%
Total general	2,52%	3,78%	6,30%	45,38%	42,02%	87,39%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,23%	0,00%	6,17%	50,62%	41,98%	92,59%
Docente	0,00%	3,70%	3,70%	70,37%	22,22%	92,59%
Estudiante	1,33%	1,33%	9,33%	65,33%	22,67%	88,00%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%
Total general	1,08%	1,08%	7,03%	59,46%	31,35%	90,81%

De otro lado, la Oficina de Planeación Institucional tuvo una satisfacción de 83,33% en el primer semestre de 2021 y de 89,68% en el segundo periodo del año. Así, para el 2021 la satisfacción se ubicó en el 86,4% (ver siguiente ilustración).

Hace un año esta oficina registró una satisfacción de 63%, dato que es 23 puntos porcentuales inferior al observado en la vigencia 2021.

Ilustración 13. Resultados de la medición para la Oficina de Planeación Institucional

Planeación institucional

Satisfacción 2021: 86,4%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,95%	2,93%	4,88%	48,78%	41,46%	90,24%
Docente	5,83%	8,75%	14,58%	41,67%	29,17%	70,83%
Estudiante	2,86%	4,29%	7,14%	64,29%	21,43%	85,71%
Graduado	5,71%	8,57%	14,29%	57,14%	14,29%	71,43%
Total general	3,33%	5,00%	8,33%	53,51%	29,82%	83,33%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	4,92%	0,00%	6,56%	47,54%	40,98%	88,52%
Docente	0,00%	7,50%	5,00%	55,00%	32,50%	87,50%
Estudiante	0,00%	2,00%	6,00%	74,00%	18,00%	92,00%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	25,00%	100,00%
Total general	1,94%	2,58%	5,81%	58,71%	30,97%	89,68%

En lo que respecta a la Oficina de Bienes y Servicios, se observó una satisfacción de 84,91% en el primer semestre de 2021 y de 92,68% en el segundo periodo del año. Así, para el 2021 la satisfacción se ubicó en el 88,7% (ver siguiente ilustración). En el 2020 no se incluyó dentro de la encuesta esta oficina, por lo tanto, las comparaciones podrán realizarse a partir de 2022.

Ilustración 14. Resultados de la medición para la Oficina de Bienes y Servicios

Bienes y servicios

Satisfacción 2021: 88,7%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	5,41%	75,68%	18,92%	94,59%
Docente	6,25%	0,00%	18,75%	37,50%	37,50%	75,00%
Estudiante	2,08%	0,00%	12,50%	68,75%	16,67%	85,42%
Graduado	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	40,00%
Total general	1,89%	0,00%	13,21%	65,09%	19,81%	84,91%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,16%	1,16%	3,49%	58,14%	36,05%	94,19%
Docente	0,00%	0,00%	22,22%	51,85%	25,93%	77,78%
Estudiante	0,00%	0,00%	2,08%	81,25%	16,67%	97,92%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	100,00%
Total general	0,61%	0,61%	6,10%	64,02%	28,66%	92,68%

De otro lado, la Oficina de Autoevaluación y Acreditación alcanzó una satisfacción de 87,07% en el primer semestre de 2021 y de 94,18% en el segundo periodo del año. De este modo, para el 2021 la satisfacción se ubicó en el 90,6% (ver siguiente ilustración). Tal como sucedió con Bienes y Servicios, en el 2020 no se incluyó dentro de la encuesta esta oficina, por lo tanto, las comparaciones podrán realizarse a partir de 2022.

Ilustración 15. Resultados de la medición para Autoevaluación y Acreditación

Autoevaluación y acreditación

Satisfacción 2021: 90,6%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	4,55%	38,64%	56,82%	95,45%
Docente	4,17%	2,08%	8,33%	56,25%	29,17%	85,42%
Estudiante	4,35%	0,00%	10,87%	60,87%	23,91%	84,78%
Graduado	11,11%	0,00%	22,22%	44,44%	22,22%	66,67%
Total general	3,40%	0,68%	8,84%	51,70%	35,37%	87,07%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%
Docente	1,41%	4,23%	2,82%	47,89%	43,66%	91,55%
Estudiante	1,39%	0,00%	5,56%	73,61%	19,44%	93,06%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	83,33%	16,67%	100,00%
Total general	1,06%	1,59%	3,17%	59,26%	34,92%	94,18%

Adicionalmente, se evaluó el proceso de formación y aprendizaje, donde se obtuvo una satisfacción de 86,7% en el primer semestre y de 91,21% en el segundo periodo del año.



Así, para el 2021 la satisfacción se ubicó en el 90,6% (ver siguiente ilustración).

Este proceso no se incluyó en la medición de la vigencia 2020 por lo que no hay punto de comparación actualmente.

Ilustración 16. Resultados de la medición para Formación y Aprendizaje

Formación y aprendizaje

Satisfacción 2021: 90,6%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	2,56%	38,46%	58,97%	97,44%
Docente	2,11%	0,00%	6,32%	50,53%	41,05%	91,58%
Estudiante	2,33%	5,81%	13,95%	58,14%	19,77%	77,91%
Graduado	0,00%	7,69%	15,38%	46,15%	30,77%	76,92%
Total general	1,72%	2,58%	9,01%	51,07%	35,62%	86,70%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,82%	0,00%	7,27%	50,91%	40,00%	90,91%
Docente	0,80%	1,60%	4,80%	55,20%	37,60%	92,80%
Estudiante	1,71%	2,56%	6,84%	66,67%	22,22%	88,89%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	90,00%	10,00%	100,00%
Total general	1,30%	1,63%	5,86%	59,93%	31,27%	91,21%

Entre todas las oficinas o procesos que se evaluaron a través de la encuesta, los laboratorios fueron los que mostraron el nivel de satisfacción más bajo (62,5%). En este sentido, los usuarios destacan que se deberían ampliar y/o adecuar los espacios para permitir una mayor ventilación, así como la modernización de los equipos.

Respecto a 2020 se observa un crecimiento de 27 puntos porcentuales en la satisfacción de los usuarios con los laboratorios.



Ilustración 17. Resultados de la medición para los Laboratorios

Laboratorios

Satisfacción 2021: 62,5%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	15,00%	55,00%	30,00%	85,00%
Docente	10,00%	10,00%	20,00%	35,00%	25,00%	60,00%
Estudiante	24,00%	26,00%	16,00%	24,00%	10,00%	34,00%
Graduado	12,50%	0,00%	50,00%	25,00%	12,50%	37,50%
Total general	15,31%	15,31%	19,39%	32,65%	17,35%	50,00%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	1,85%	3,70%	50,00%	44,44%	94,44%
Docente	2,56%	2,56%	20,51%	46,15%	28,21%	74,36%
Estudiante	2,22%	8,89%	24,44%	42,22%	22,22%	64,44%
Graduado	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%
Total general	2,11%	4,93%	14,79%	45,77%	32,39%	78,17%

Por su parte, los espacios deportivos también mostraron una satisfacción inferior a 70%, aunque respecto al 2020 se observa un cambio significativo pues hace un año la cifra se ubicó en 47%.

Entre los aspectos a mejorar se destaca el mantenimiento a los espacios deportivos para que se encuentren en óptimas condiciones y la ampliación de estos, principalmente en algunas sedes donde la percepción es que no son suficientes.

Ilustración 18. Resultados de la medición para los espacios deportivos

Espacios deportivos

Satisfacción 2021: 66,0%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	23,08%	65,38%	11,54%	76,92%
Docente	11,76%	11,76%	11,76%	41,18%	23,53%	64,71%
Estudiante	17,39%	8,70%	17,39%	39,13%	17,39%	56,52%
Graduado	8,33%	25,00%	8,33%	41,67%	16,67%	58,33%
Total general	10,89%	8,91%	16,83%	46,53%	16,83%	63,37%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	1,96%	7,84%	66,67%	23,53%	90,20%
Docente	8,70%	13,04%	13,04%	48,48%	21,74%	65,22%
Estudiante	5,08%	15,25%	25,42%	35,59%	18,64%	54,24%
Graduado	25,00%	12,50%	12,50%	25,00%	25,00%	50,00%
Total general	4,96%	9,93%	16,31%	47,52%	21,28%	68,79%

Para la vigencia 2021 se incluyó el servicio de Biblioclic en la encuesta. Se observa que la satisfacción fue de 93,33% en el primer periodo académico y de 91,28% en el segundo



Ilustración 19. Resultados de la medición para Biblioclic

Biblioclic

Satisfacción 2021: 92,3%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	4,55%	54,55%	40,91%	95,45%
Docente	2,04%	0,00%	2,04%	38,78%	57,14%	95,92%
Estudiante	0,00%	0,00%	7,50%	62,50%	30,00%	92,50%
Graduado	0,00%	0,00%	22,22%	44,44%	33,33%	77,78%
Total general	0,83%	0,00%	5,83%	50,00%	43,33%	93,33%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	2,33%	0,00%	44,19%	53,49%	97,67%
Docente	3,45%	6,90%	1,72%	48,28%	39,66%	87,93%
Estudiante	3,03%	1,52%	6,06%	60,61%	28,79%	89,39%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%	100,00%
Total general	2,33%	3,49%	2,91%	52,91%	38,37%	91,28%

A nivel de sede o unidad regional se evidenciaron los siguientes niveles de satisfacción consolidados para la vigencia 2021: Extensión Chía 84%, Extensión Facatativá 81%, Sede Fusagasugá 81%, Seccional Girardot 76%, Extensión Soacha 69%, Seccional Ubaté 90% y Extensión Zipaquirá 93%. La siguiente ilustración permite detallar mejor el comportamiento por grupo de interés en cada una de las mediciones.

Ilustración 20. Resultados de la medición por sedes

Satisfacción por sedes

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Chía	0,00%	2,86%	14,29%	54,29%	28,57%	82,86%
Facatativá	1,16%	4,65%	16,28%	53,49%	24,42%	77,91%
Fusagasugá	0,63%	1,89%	15,09%	47,80%	34,59%	82,39%
Girardot	1,79%	3,57%	23,21%	48,21%	23,21%	71,43%
Soacha	4,76%	4,76%	19,05%	50,00%	21,43%	71,43%
Ubaté	2,15%	0,00%	4,30%	53,76%	39,78%	93,55%
Zipaquirá	0,00%	0,00%	7,69%	53,85%	38,46%	92,31%
Total general	1,45%	2,48%	14,26%	50,83%	30,99%	81,82%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Chía	0,00%	0,00%	14,04%	56,14%	29,82%	85,96%
Facatativá	0,00%	1,54%	15,38%	53,85%	29,23%	83,08%
Fusagasugá	2,04%	0,00%	11,22%	52,04%	34,69%	86,73%
Girardot	2,99%	2,99%	13,43%	43,28%	37,31%	80,60%
Soacha	7,69%	0,00%	25,64%	46,15%	20,51%	66,67%
Ubaté	1,52%	0,00%	12,63%	63,13%	22,73%	85,86%
Zipaquirá	0,00%	0,00%	6,06%	48,48%	45,45%	93,94%
Total general	1,67%	0,56%	13,33%	54,44%	30,00%	84,44%

Por otro lado, la UCundinamarca obtuvo una satisfacción de 85% para la vigencia 2021,



cifra que es 3 puntos porcentuales más alta que la observada en 2020. En la siguiente ilustración se aprecia que la satisfacción fue superior en el segundo semestre y el grupo de administrativos son los que tienen un mayor nivel.

Ilustración 21. Resultados de la medición para la UCundinamarca

Universidad de Cundinamarca

Satisfacción 2021: 85,0%

Resultados 2021 - I

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	4,95%	53,47%	41,58%	95,05%
Docente	2,24%	0,75%	8,96%	59,70%	28,36%	88,06%
Estudiante	0,97%	1,93%	18,84%	56,52%	21,74%	78,26%
Graduado	4,76%	2,38%	26,19%	50,00%	16,67%	66,67%
Total general	1,45%	1,78%	13,84%	56,20%	27,27%	85,47%

Resultados 2021 - II

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	NI Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,53%	0,00%	4,23%	61,90%	33,33%	95,24%
Docente	0,55%	2,21%	9,94%	53,04%	34,25%	87,29%
Estudiante	1,84%	2,26%	15,16%	59,68%	20,97%	80,65%
Graduado	2,50%	2,50%	7,50%	70,00%	17,50%	87,50%
Total general	1,25%	1,67%	10,56%	58,17%	27,36%	86,53%

En línea con lo anterior, las 5 dimensiones de calidad obtuvieron unos resultados bastante positivos, los cuales son consistente con el dato global al ubicarse por encima de 80%.

Respecto al 2020 se evidencia una mejoría en las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta y disponibilidad y acceso a la información, toda vez que en la vigencia anterior se ubicaron por debajo de 80%.

Ilustración 22. Resultados de la satisfacción por las dimensiones de calidad

Satisfacción por dimensiones

Satisfacción 2021: 85,0%

Grupo	2021 - I	2021 - II	Total 2021
Confiabilidad			
Administrativo	96,04%	94,18%	95,11%
Docente	87,69%	86,19%	86,94%
Estudiante	76,57%	77,74%	77,16%
Graduado	65,48%	90,00%	77,74%
Total	82,75%	84,86%	83,80%
Capacidad de respuesta			
Administrativo	91,09%	89,42%	90,25%
Docente	82,84%	83,98%	83,41%
Estudiante	74,88%	75,48%	75,18%
Graduado	61,90%	85,00%	73,45%
Total	79,34%	81,81%	80,57%
Disponibilidad y acceso a la información			
Administrativo	94,06%	91,80%	92,93%
Docente	85,82%	86,46%	86,14%
Estudiante	77,54%	78,87%	78,20%
Graduado	64,29%	86,25%	75,27%
Total	82,13%	84,58%	83,36%

Grupo	2021 - I	2021 - II	Total 2021
Amabilidad - Empatía			
Administrativo	95,05%	95,24%	95,14%
Docente	92,54%	88,40%	90,47%
Estudiante	80,68%	80,97%	80,82%
Graduado	59,52%	87,50%	73,51%
Total	85,12%	86,94%	86,03%
Elementos tangibles			
Administrativo	93,56%	94,71%	94,14%
Docente	81,34%	83,15%	82,25%
Estudiante	72,71%	75,65%	74,18%
Graduado	59,52%	85,00%	72,26%
Total	78,31%	83,06%	80,68%



Por último, en el formulario de captura se deja un campo para que los usuarios puedan especificar los aspectos que la universidad debe continuar mejorando. Con base en esta información se construyeron las siguientes nubes de palabras de acuerdo a la frecuencia de uso de las mismas.

Ilustración 23. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora relacionados por los usuarios

Aspectos a mejorar

2021- I: 243 respuestas



2021- II: 115 respuestas



A partir de lo anterior se identificaron 3 puntos a mejorar de acuerdo a las apreciaciones de los usuarios:

1. Mejorar la comunicación con la comunidad universitaria, principalmente con los estudiantes.
2. Continuar avanzando en la reducción de tiempos de respuesta ante trámites o solicitudes que realizan los usuarios.
3. Ampliar la oferta académica tanto de pregrado como de posgrado.

CONCLUSIONES

- La satisfacción de los usuarios con los servicios de la Universidad de Cundinamarca se ubicó en 85% para la vigencia 2021.
- La satisfacción en las diferentes dimensiones de calidad se ubica por encima de 80%, lo cual es consistente con el resultado global.
- En 2020 solo una oficina/proceso (Bienestar Universitario) tuvo una satisfacción por encima de 80%. Para 2021, el 70% de las oficinas/procesos evaluados superan este valor.
- Ninguna de las oficinas o procesos tiene un nivel de satisfacción por debajo de 60%, lo cual es un avance significativo respecto a 2020 donde la Oficina de Graduados, los espacios deportivos y los laboratorios evidenciaron unos resultados de 49%, 35% y 47%, respectivamente.
- De acuerdo con las preguntas abiertas se debe mejorar la comunicación con la comunidad universitaria, así como continuar reduciendo los tiempos de respuesta ante solicitudes y trámites y ampliar la oferta académica de pregrado y posgrado.

Bibliografía

- Hayes, B. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Santiago de Chile: Editorial PPlaneta Chile S.A.
- Likert, R. (1932). *Techniques for the measurement of attitudes*. Archives of psychology.