



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 1 de 29

13.

Fusagasugá, 2022-10-26.

Para: Doctor ADRIANO MUÑOZ BARRERA
Rector
Universidad de Cundinamarca

Asunto: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN IIPA - 2022

INTRODUCCIÓN

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 año 2022, donde se han venido incorporando procesos que antes no se evaluaban.

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

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 2 de 29

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 unificar en una sola encuesta las diferentes mediciones de satisfacción, incluir al grupo de graduados dentro de la recolección, realizar dos mediciones al año y desagregar los resultados a nivel de Seccional y Extensión. Estos puntos fueron incorporados dentro del formulario a partir de 2021.

En 2022 se suman al proceso de evaluación la Oficina de Comunicaciones y Recursos Físicos, quienes buscaban capturar información relevante de la percepción asociada a diferentes aspectos.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



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 1. 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) y se divulga por medio de las redes sociales institucionales.

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.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 4 de 29

- 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.

Cálculo 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 graduados

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 (492) encontrado a partir de la formula (1).

Tabla 1. Distribución de la muestra

Grupo	Número de encuestas
Estudiantes	118
Graduados	43
Docentes	109

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 5 de 29

Grupo	Número de encuestas
Administrativos	98
Total	368

RESULTADOS

La medición de la satisfacción en la UCundinamarca contó con la participación de 492 usuarios en el primer semestre académico y 604 en el segundo. 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	
	2022-I	2022-II
Administrativo	119	78
Docente	137	121
Estudiante	220	397
Graduado	16	8
Total	492	604
Fechas de recolección	28 de abril - 10 de junio	23 de septiembre - 17 de octubre
Tiempo promedio de diligenciamiento	18:49 minutos	11:06 minutos

Procesos financieros

En lo concerniente a los procesos financieros para la vigencia 2022, se obtuvo un nivel de satisfacción del 72,98% para el segundo periodo académico IIPA-2022, se presenta una disminución de 5 puntos porcentuales respecto a los resultados obtenidos en la vigencia 2021. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 75,59%, presentando una disminución de 3 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Los encuestados resaltan el hecho de que se debe mejorar los canales de comunicación y el tiempo de respuesta frente a solicitudes de la información por parte

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

– (FUSAGASUGÁ) –

Página 7 de 29

Los encuestados resaltan el hecho de que se debe mejorar la atención al usuario, los tiempos de respuesta a solicitudes como la expedición de certificaciones laborales y agilizar más los procesos de contratación.

Tabla 4. Resultados de la medición para Talento Humano

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	2,42%	2,84%	10,77%	53,84%	30,13%	83,97%
Docente	6,76%	5,72%	8,80%	41,12%	37,60%	78,73%
Estudiante	4,34%	3,59%	15,41%	50,97%	25,69%	76,66%
Graduado	0,00%	10,00%	10,00%	30,00%	50,00%	80,00%
Total	4,70%	4,20%	12,60%	49,24%	29,28%	78,51%

Ilustración 3. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para Talento Humano



Oficina de Admisiones y Registro

El nivel de satisfacción para la Oficina de Admisiones y Registro en el segundo periodo académico IIPA-2022 fue del 79,26%, se presenta una disminución de 1 punto porcentual respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico IPA-2022. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos

– (FUSAGASUGÁ) –

Página 9 de 29

2022. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 74,97%, presentando una disminución de 2 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran: dar a conocer y agilizar los procesos, unificar formatos y disminuir la complejidad de los mismos.

Tabla 6. Resultados de la medición para Dirección de Investigación

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	3,34%	20,84%	53,33%	22,50%	75,83%
Docente	4,12%	13,20%	19,85%	51,26%	11,59%	62,85%
Estudiante	4,90%	6,94%	14,87%	59,62%	13,68%	73,30%
Graduado	16,67%	0,00%	0,00%	33,34%	0,00%	33,34%
Total	5,64%	7,76%	11,65%	51,28%	23,69%	74,97%

Ilustración 5. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para Dirección de Investigación



Interacción social universitaria

El nivel de satisfacción obtenido por la Oficina de Interacción Social Universitaria para el segundo periodo académico IIPA-2022 fue del 78,97%. Se presenta un incremento de 0,32% respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico IPA-2022. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 10 de 29

periodos académicos se ubica en el 78,81%, presentando una disminución de 8 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran: aumentar la cantidad de actividades en la comunidad universitaria y facilitar canales de comunicación.

Tabla 7. Resultados de la medición para ISU

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	6,28%	4,41%	59,41%	29,90%	89,31%
Docente	8,39%	3,89%	9,02%	46,44%	32,27%	78,71%
Estudiante	5,27%	4,13%	13,53%	57,47%	19,62%	77,09%
Graduado	12,50%	0,00%	0,00%	87,50%	0,00%	87,50%
Total	6,14%	4,25%	10,81%	55,00%	23,81%	78,81%

Ilustración 6. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para ISU



Dirección de Bienestar Universitario

La Dirección de Bienestar Universitario obtuvo un 78,97% para el segundo periodo académico IIPA-2022. Respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico IPA-2022 se presenta una disminución de 2 puntos porcentuales. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 79,82%, presentando una disminución de 6 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 11 de 29

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran: facilitar más información sobre las actividades o procesos que realiza bienestar,

generar espacios que permitan una mayor participación por parte del personal docente y la atención al usuario por parte de algunos de los funcionarios.

Tabla 8. Resultados de la medición para Bienestar Universitario

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,88%	4,21%	2,63%	60,70%	31,58%	92,28%
Docente	7,14%	1,96%	11,04%	47,39%	32,49%	79,88%
Estudiante	6,60%	4,09%	12,59%	55,51%	21,24%	76,73%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Total	6,01%	3,21%	10,97%	55,18%	24,63%	79,82%

Ilustración 7. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para Bienestar Universitario



Oficina Dialogando con el mundo

El nivel de satisfacción logrado por la Oficina Dialogando con el Mundo fue del 74,59% para el segundo periodo académico IIPA-2022. Respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico IPA-2022 se presenta una disminución de 1 punto porcentual. Respecto a los resultados obtenidos en el IPA-2022 no se evidencian mayores variaciones. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Oficina de Atención al Ciudadano

El nivel de satisfacción logrado por la Oficina de Atención al Ciudadano fue del 78,05% para el segundo periodo académico IIPA-2022. Respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico IPA-2022 se presenta un incremento de 2 puntos porcentuales. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 75,59%, presentando una disminución de 12 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran: mejorar tiempos de respuesta, aumentar y actualizar los canales de comunicación.

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

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	2,09%	58,44%	39,48%	97,92%
Docente	3,03%	3,03%	15,08%	52,28%	26,59%	78,87%
Estudiante	9,85%	6,01%	18,66%	52,81%	12,69%	65,50%
Graduado	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%	66,67%	83,34%
Total	6,04%	3,95%	12,99%	54,87%	22,16%	77,03%

Ilustración 11. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para la Oficina de Atención al Ciudadano



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2



Dirección de Autoevaluación y acreditación

La Dirección de Autoevaluación y Acreditación obtuvo un 83,33% de satisfacción para el segundo periodo académico IIPA-2022. Respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico IPA-2022 se presenta un incremento de 12 puntos porcentuales. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 77,38%, presentando una disminución de 13 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran: mejorar los canales de comunicación para que la comunidad universitaria este más informada sobre los procesos, hacer un uso racional de los tiempos exigidos para la entrega de información.

Tabla 16. Resultados de la medición para Autoevaluación y Acreditación

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	0,00%	68,99%	31,02%	100,00%
Docente	2,78%	6,17%	17,89%	51,88%	21,28%	73,17%
Estudiante	4,06%	4,25%	17,74%	57,98%	16,00%	73,97%
Graduado	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	75,00%
Total	3,13%	4,19%	15,31%	58,09%	19,30%	77,38%

Ilustración 15. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para la Oficina de Autoevaluación y Acreditación



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

Espacios deportivos

El nivel de satisfacción de los laboratorios fue del 60,45%. Respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico IPA-2022 se presenta un incremento del 0,23%. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 60,34%, presentando una disminución de 6 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran: adquirir más elementos deportivos, la cantidad de espacios y la frecuencia de mantenimiento.

Tabla 20. Resultados de la medición para los espacios deportivos

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	2,00%	9,32%	9,32%	56,21%	23,16%	79,37%
Docente	13,13%	10,08%	23,65%	37,49%	15,68%	53,16%
Estudiante	8,87%	16,16%	19,39%	39,54%	16,06%	55,60%
Graduado	0,00%	23,81%	7,15%	52,38%	16,67%	69,05%
Total	8,76%	12,67%	18,25%	43,25%	17,08%	60,34%

Ilustración 19. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para los Espacios Deportivos



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

Bibliolic

El nivel de satisfacción de los laboratorios fue del 80,00%. Respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico IPA-2022 se presenta una disminución del 0,34%. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 87,17%, presentando una disminución de 5 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran una mayor divulgación de los servicios y material bibliográfico más actualizado.

Tabla 21. Resultados de la medición para Bibliolic

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Administrativo	1,57%	0,00%	1,57%	51,93%	44,95%	96,88%
Docente	2,50%	6,10%	2,50%	38,74%	50,16%	88,90%
Estudiante	4,65%	2,73%	8,88%	50,77%	32,98%	83,75%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%
Total	3,33%	3,42%	6,08%	47,42%	39,75%	87,17%

Ilustración 20. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para Bibliolic



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2



Sedes, seccionales y extensiones

El nivel de satisfacción alcanzado por las sedes, seccionales y extensiones fue del 83,28%. Respecto a los resultados obtenidos en el primer periodo académico y IPA-2022 se presenta un incremento de 1 punto porcentual. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 82,80%, presentando una disminución de 3 puntos porcentuales respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021. El nivel de satisfacción consolidado, obtenido como el promedio de los dos periodos académicos se ubica en el 75,59%, presentando una disminución del 0,33% respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2021.

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran: aumentar y mejorar los espacios académicos, continuidad y calidad en el servicio de internet, incrementar el número de parqueaderos y mejorar la calidad en la atención al usuario.

Tabla 22. Resultados de la medición por Sede, Seccional o Extensión

Grupo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Chía	0,90%	2,95%	9,47%	61,40%	25,29%	86,69%
Facatativá	3,86%	3,20%	15,94%	52,57%	24,43%	77,00%
Fusagasugá	2,21%	0,47%	14,03%	60,75%	22,56%	83,30%
Girardot	4,06%	0,00%	2,30%	67,84%	25,81%	93,65%
Soacha	0,90%	4,47%	29,47%	46,43%	18,75%	65,18%
Ubaté	1,35%	1,11%	13,86%	64,03%	19,66%	83,69%
Zipaquirá	3,85%	7,69%	0,00%	59,62%	28,85%	88,46%
Total	2,09%	1,78%	13,33%	60,32%	22,48%	82,80%



ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN			
Administrativo	92,44%	83,13%	87,79%
Docente	79,56%	85,77%	82,67%
Estudiante	75,00%	75,49%	75,25%
Graduado	81,25%	75,00%	78,13%
Total	80,69%	78,54%	79,62%
AMABILIDAD - EMPATÍA			
Administrativo	95,80%	87,95%	91,88%
Docente	86,13%	91,87%	89,00%
Estudiante	82,27%	78,68%	80,48%
Graduado	81,25%	75,00%	78,13%
Total	86,59%	82,48%	84,54%
ELEMENTOS TANGIBLES			
Administrativo	93,28%	77,11%	85,20%
Docente	74,45%	85,77%	80,11%
Estudiante	71,82%	75,00%	73,41%
Graduado	81,25%	75,00%	78,13%
Total	78,05%	77,41%	77,73%

A partir de las nubes de palabras se identificaron 5 puntos a mejorar de acuerdo a las apreciaciones de los usuarios:

1. Mejorar la comunicación con la comunidad universitaria, principalmente con los docentes, estudiantes y graduados, a partir del establecimiento de un plan de comunicación digital que genere valor a la institución. Realizar el mantenimiento y mejoramiento de la planta física.
2. Actualizar el plan de desarrollo físico institucional que contemple de igual forma un plan de mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura de la UdeC y cuyo crecimiento este acorde con la proyección de ampliación de la oferta educativa.
3. Mejorar la conectividad a internet.
4. Continuar avanzando en la reducción de tiempos de respuesta ante trámites o solicitudes que realizan los usuarios.
5. Realizar un estudio de mercado de las regiones de Cundinamarca que sustente la ampliación de la oferta académica tanto de pregrado como de posgrado en sus diferentes sedes, seccionales y extensiones.



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 29 de 29

Conclusiones

- La satisfacción de los usuarios con los servicios de la Universidad de Cundinamarca se ubicó en 82,3% para la vigencia 2022, respecto a la vigencia anterior se presenta un decremento del 3%. Sin embargo, por tercer año se obtiene una cifra por encima de 80%, lo cual evidencia la mejora continua de la institución.
- Los niveles de satisfacción para los laboratorios y espacios deportivos se mantienen por debajo de un 65%, considerándose bajo a comparación de las demás oficinas y procesos.
- Es necesario implementar estrategias que permitan fortalecer las diferentes dimensiones de calidad, ya que el nivel de satisfacción promedio se ubica por debajo del 80%.
- Ninguna de las oficinas o procesos tiene un nivel de satisfacción por debajo de 60%, lo cual es un avance significativo respecto a 2020. Sin embargo, durante el último periodo académico se ha presentado una disminución en los niveles de satisfacción de las diferentes áreas que componen la universidad.
- Se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación de cada dependencia por medio del trabajo articulado con la oficina asesora de comunicaciones.
- Se sugiere revisar cuales de los procesos y procedimientos pueden ser descentralizados por parte de las diferentes instancias de la Universidad, con el propósito facilitar algunos trámites en sedes, seccionales y extensiones.

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.

AIDA LUCIA TORO RAMÍREZ
Directora de Planeación Institucional

Transcriptor: Edwin Sneider Escobar Ortiz
13-46.18

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2