



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 1 de 28

13.

Fusagasugá, 2022-07-31.

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

Asunto: RESULTADOS DE LA ENCUESTA A SATISCACCIÓN AL USUARIO
2022-IPA

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 el primer periodo académico del 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



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 2 de 28

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.



– (FUSAGASUGÁ) –
METODOLOGÍA

Página 3 de 28

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).

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.



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 4 de 28

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

Tabla 1. Distribución de la muestra

Grupo	Número de encuestas
Estudiantes	118
Graduados	43
Docentes	109

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



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 5 de 28

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 de 2022. 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
Administrativo	119
Docente	137
Estudiante	220
Graduado	16
Total	492
Fechas de recolección	28 de abril - 10 de junio
Tiempo promedio de diligenciamiento	18:49 minutos

En lo concerniente a los procesos financieros, estos tuvieron un nivel de satisfacción de 78,20% en el primer semestre de 2022. La siguiente tabla permite desagregar los resultados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución en cada una de las mediciones que se realizaron durante la vigencia.

Aunque los resultados fueron buenos los encuestados resaltan el hecho de que se debe mejorar la comunicación de la información por parte de esta dependencia, es decir ser una información puntual y que llegue a todos los interesados.

– (FUSAGASUGÁ) –

Página 7 de 28

Por otro lado, Talento Humano mostró un nivel de satisfacción de 79,27% en el primer semestre de 2022. La siguiente tabla 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.

Talento humano tiene un puntaje de satisfacción aceptable, aunque en sus comentarios los encuestados resaltan que es necesario que sus tiempos de repuesta sean más cortos.

Respecto a los resultados de 2021, se aprecia una reducción de 2 puntos porcentuales en el indicador.

Tabla 4. Resultados de la medición para Talento Humano

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	2,67%	1,33%	10,67%	53,33%	32,00%	85,33%
Docente	6,93%	5,94%	9,90%	41,58%	35,64%	77,23%
Estudiante	4,26%	3,19%	14,89%	45,74%	31,91%	77,66%
Graduado	0,00%	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%	60,00%
Total general	4,73%	4,00%	12,00%	46,55%	32,73%	79,27%

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



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 10 de 28

De otro lado, en lo que respecta al proceso ISU, este obtuvo una satisfacción de 78,65% en el primer semestre de 2022.

Frentes a los resultados del 2021 se puede ver una disminución de la satisfacción de 8 puntos porcentuales, aunque se ubica muy cerca del 80%. Entre los aspectos a mejorar se destaca la difusión y comunicación de actividades, así como apoyar con recursos las actividades y proyectos que son formulados por docentes.

Tabla 7. Resultados de la medición para ISU

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	5,88%	8,82%	58,82%	26,47%	85,29%
Docente	9,09%	6,49%	6,49%	44,16%	33,77%	77,92%
Estudiante	3,90%	5,19%	14,29%	50,65%	25,97%	76,62%
Graduado	25,00%	0,00%	0,00%	75,00%	0,00%	75,00%
Total	5,73%	5,73%	9,90%	50,00%	28,65%	78,65%

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



Por su parte, la Oficina de Bienestar Universitario logró una satisfacción de 80,66% en el primer semestre de 2022. Esta oficina también obtuvo un nivel por encima de 80% en la vigencia 2021. En este sentido, para 2022 se mantiene, pero con una disminución de 5 puntos porcentuales en el porcentaje de satisfacción de los usuarios.



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 11 de 28

El sector de los estudiantes es el que posee un porcentaje de satisfacción menor en la tabla, este grupo disminuyó cerca de 12 puntos porcentuales comparado con los resultados del año anterior. Por último, los usuarios mencionan que se puede mejorar en la divulgación y comunicación de información, así como en el aumento de programas y beneficios.

Tabla 8. Resultados de la medición para Bienestar Universitario

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	1,75%	1,75%	5,26%	61,40%	29,82%	91,23%
Docente	6,58%	2,63%	10,53%	46,05%	34,21%	80,26%
Estudiante	6,57%	5,11%	12,41%	46,72%	29,20%	75,91%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Total	5,47%	3,65%	10,22%	50,36%	30,29%	80,66%

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



La oficina Dialogando con el Mundo obtuvo para el 2021 alcanzó una satisfacción en el 82,6 % de los usuarios, actualmente para el 2022 alcanzo 75,76% de satisfacción lo que nos muestra una reducción de 7 puntos porcentuales.



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 12 de 28

Los estudiantes manifiestan que no se da información acerca de esta oficina y que debería dársele más espacio para que todos la conozcan, al igual que los procesos que se desarrollan en ella.

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

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	5,26%	68,42%	26,32%	94,74%
Docente	5,00%	5,00%	15,00%	37,50%	37,50%	75,00%
Estudiante	8,11%	0,00%	24,32%	51,35%	16,22%	67,57%
Graduado	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	66,67%
Total	5,05%	2,02%	17,17%	48,48%	27,27%	75,76%

Ilustración 8. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para la Oficina Dialogando con el mundo



Por otro lado, la Oficina de Graduados alcanzó una satisfacción de 71,82% en el primer semestre de 2022 y para el 2021 se obtuvo una satisfacción en el 76,7 % de los usuarios; esto nos muestra que la dependencia se mantiene trabajando por mantener un porcentaje de satisfacción alto.



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 13 de 28

En este sentido, los usuarios manifestaron que se deberían mejorar los canales de comunicación para que la información llegue a este grupo de interés y piden más divulgación para poder participar en las actividades que desarrolla esta oficina.

Tabla 10. Resultados de la medición para la Oficina de Graduados

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	9,68%	12,90%	54,84%	22,58%	77,42%
Docente	8,82%	5,88%	14,71%	47,06%	23,53%	70,59%
Estudiante	5,88%	2,94%	29,41%	44,12%	17,65%	61,76%
Graduado	0,00%	0,00%	9,09%	45,45%	45,45%	90,91%
Total	4,55%	5,45%	18,18%	48,18%	23,64%	71,82%

Ilustración 9. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para la Oficina de Graduados



Asimismo, la Oficina de Educación Virtual y a distancia obtuvo una satisfacción de 68,05% en el primer semestre de 2022.

Comparado con 2021 se mantienen muy similares los porcentajes, pero se recomienda a la oficina mejorar su agilidad de respuesta con los inconvenientes que presentan las aulas virtuales.

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

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 15 de 28

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Graduado	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	66,67%
Total	7,20%	4,00%	12,80%	51,20%	24,80%	76,00%

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



De otro lado, la Oficina de Planeación Institucional tuvo una satisfacción de 80,70% en el primer semestre de 2022 y para el 2021 la satisfacción se ubicó en el 86,4%. Aunque el resultado disminuyó en 6 puntos porcentuales, la oficina se mantiene en un nivel bastante favorable por encima de 80%.

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

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	3,03%	57,58%	39,39%	96,97%
Docente	4,35%	6,52%	10,87%	50,00%	28,26%	78,26%
Estudiante	12,12%	6,06%	15,15%	54,55%	12,12%	66,67%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Total	5,26%	4,39%	9,65%	54,39%	26,32%	80,70%

– (FUSAGASUGÁ) –

Página 17 de 28

Ilustración 13. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para la Oficina de Bienes y Servicios



La Oficina Asesora de Comunicaciones alcanzó una satisfacción de 73,68% en el primer semestre de 2022. Este proceso no tiene comparación respecto a 2021 ya que fue de las inclusiones que se realizaron en la encuesta durante esta vigencia. Respecto a los puntos a mejorar se menciona la ampliación de canales, mayor interacción con la comunidad y la oportunidad en las comunicaciones.

Tabla 15. Resultados de la medición para la Oficina Asesora de Comunicaciones

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	1,79%	1,79%	10,71%	51,79%	33,93%	85,71%
Docente	4,55%	4,55%	19,32%	46,59%	25,00%	71,59%
Estudiante	7,14%	5,10%	18,37%	47,96%	21,43%	69,39%
Graduado	20,00%	20,00%	0,00%	60,00%	0,00%	60,00%
Total	5,26%	4,45%	16,60%	48,58%	25,10%	73,68%



Adicionalmente, se evaluó el proceso de formación y aprendizaje, donde se obtuvo una satisfacción de 81,12% en el primer semestre de 2022. Frente al puntaje del año anterior se puede observar una reducción de la satisfacción en 9 puntos porcentuales, pero se mantiene la oficina en un buen nivel por encima del 80%.

En los aspectos a mejorar se menciona que las clases incentiven la investigación y el ámbito práctico, así como la metodología de los docentes.

Tabla 17. Resultados de la medición para Formación y Aprendizaje

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	6,45%	67,74%	25,81%	93,55%
Docente	3,70%	2,78%	11,11%	47,22%	35,19%	82,41%
Estudiante	4,49%	3,37%	16,85%	52,81%	22,47%	75,28%
Graduado	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%	80,00%
Total	3,43%	2,58%	12,88%	52,79%	28,33%	81,12%

– (FUSAGASUGÁ) –

Página 20 de 28

Ilustración 16. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para la Oficina de Formación y Aprendizaje



Se evaluó la Planta Física, donde se obtuvo una satisfacción de 67% en el primer semestre de 2022. Este proceso no tiene comparación respecto a 2021 ya que fue de las inclusiones que se realizaron en la encuesta durante esta vigencia.

Tabla 18. Resultados de la medición para la Planta Física

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	3,89%	3,41%	12,82%	61,69%	18,20%	79,89%
Docente	6,40%	8,25%	19,51%	48,21%	17,62%	65,83%
Estudiante	9,67%	10,91%	17,86%	45,13%	16,44%	61,57%
Graduado	13,19%	2,78%	18,92%	52,08%	13,02%	65,10%
Total	7,31%	8,05%	17,30%	50,19%	17,15%	67,34%

– (FUSAGASUGÁ) –

Página 21 de 28

Ilustración 17. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para la Planta Física



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 (60,48%). En este sentido, los usuarios destacan que se deberían ampliar y/o adecuar los espacios, la modernización de los equipos y capacitar a los docentes para el uso de los mismos.

Tabla 19. Resultados de la medición para los Laboratorios

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	0,00%	3,33%	73,33%	23,33%	96,67%
Docente	9,84%	18,03%	18,03%	42,62%	11,48%	54,10%
Estudiante	18,92%	12,16%	16,22%	33,78%	18,92%	52,70%
Graduado	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	12,57%	11,98%	14,97%	43,71%	16,77%	60,48%



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 22 de 28

Ilustración 18. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para los Laboratorios



Por su parte, los espacios deportivos también mostraron una satisfacción inferior a 70%, ubicándose en 60,22%. Entre los aspectos a mejorar se destaca el mantenimiento a los espacios deportivos para que se encuentren en óptimas condiciones y disponibilidad para docentes y administrativos.

Tabla 20. Resultados de la medición para los espacios deportivos

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	0,00%	2,63%	2,63%	68,42%	26,32%	94,74%
Docente	19,23%	9,62%	19,23%	34,62%	17,31%	51,92%
Estudiante	8,99%	22,47%	19,10%	33,71%	15,73%	49,44%
Graduado	0,00%	14,29%	14,29%	71,43%	0,00%	71,43%
Total	9,68%	14,52%	15,59%	42,47%	17,74%	60,22%



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 2022 con un 82,32%. Así, La institución mantiene un buen porcentaje de satisfacción desde 2020.

Tabla 23. Resultados de la medición para la UCundinamarca

Grupo	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Administrativo	1,68%	0,84%	5,04%	68,07%	24,37%	92,44%
Docente	1,46%	1,46%	11,68%	66,42%	18,98%	85,40%
Estudiante	2,27%	2,73%	20,45%	52,27%	22,27%	74,55%
Graduado	0,00%	6,25%	6,25%	68,75%	18,75%	87,50%
Total	1,83%	2,03%	13,82%	60,57%	21,75%	82,32%

Ilustración 22. Nube de palabras de acuerdo con los aspectos de mejora para la UCundinamarca





– (FUSAGASUGÁ) –

Página 26 de 28

En línea con lo anterior, las 5 dimensiones de calidad obtuvieron unos resultados bastante positivos, con puntajes en la mayoría de las dimensiones por encima de 80%.

Respecto al 2021 se evidencia una disminución muy mínima en Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles, pero ambos se siguen manteniendo en un puntaje muy cercano al 80%.

Tabla 24. Resultados de la satisfacción por dimensiones de calidad

GRUPO	2022 - I
CONFIABILIDAD	
Administrativo	94,96%
Docente	83,21%
Estudiante	77,27%
Graduado	87,50%
Total	83,54%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Administrativo	88,24%
Docente	76,64%
Estudiante	71,82%
Graduado	81,25%
Total	77,44%
ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN	
Administrativo	92,44%
Docente	79,56%
Estudiante	75,00%
Graduado	81,25%
Total	80,69%
AMABILIDAD - EMPATÍA	
Administrativo	95,80%
Docente	86,13%
Estudiante	82,27%
Graduado	81,25%
Total	86,59%
ELEMENTOS TANGIBLES	
Administrativo	93,28%



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 27 de 28

Docente	74,45%
Estudiante	71,82%
Graduado	81,25%
Total	78,05%



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 estudiantes.
2. Realizar el mantenimiento y mejoramiento de la planta física.
3. Continuar avanzando en la reducción de tiempos de respuesta ante trámites o solicitudes que realizan los usuarios.
4. Mejorar la conectividad a internet.
5. 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 82% para la vigencia 2022. Este es el tercer año con 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 en un 60% considerándose bajo a comparación de las demás oficinas y procesos.
- La satisfacción en las diferentes dimensiones de calidad se ubica muy cerca de 80%, lo cual es consistente con el resultado global.
- 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, mejorar la conectividad a internet, mantener y mejorar la planta física y ampliar la oferta académica de pregrado y posgrado.



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 28 de 28

Bibliografía

Hayes, B. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Santiago de Chile: Editorial PLaneta Chile S.A.

Likert, R. (1932). *Techniques for the measurement of attitudes*. Archives of psychology.



AIDA LUCÍA TORO RAMÍREZ
Directora de Planeación Institucional

Elaboró: Jurgen Daniel Toloza Delgado
Asesor

13-46.18