



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 1 de 32

13.

Fusagasugá, 2023-12-13.

Para: Doctor ADRIANO MUÑOZ BARRERA
Rector
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN 2023.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Cundinamarca, comprometida con la excelencia y la mejora continua, se posiciona como un referente del avance educativo en la región. Desde su transformación y renovación iniciada en 2016, la institución ha asumido un papel fundamental en la promoción del conocimiento y el aprendizaje, trascendiendo las fronteras y adaptándose a los desafíos de la sociedad actual. En este contexto, el compromiso con la satisfacción del cliente se alza como un pilar esencial en su visión. Evaluar y entender las necesidades, expectativas y experiencias de quienes confían en la universidad para su formación es de suma importancia para continuar evolucionando y proporcionando un servicio educativo de calidad.

La Universidad de Cundinamarca reconoce que la retroalimentación de sus clientes es una herramienta valiosa para identificar oportunidades de mejora y adaptar sus estrategias a las demandas cambiantes. Este enfoque permite no solo satisfacer las expectativas de los estudiantes, sino superarlas y proporcionar una experiencia educativa enriquecedora.

El presente informe tiene como objetivo presentar la metodología establecida por la Universidad de Cundinamarca para evaluar la satisfacción del cliente, así como los resultados correspondientes a la medición realizada durante la vigencia 2023. La universidad entiende que su éxito futuro depende en gran medida de su capacidad para adaptarse y responder a las necesidades de sus clientes, y esta dedicación a la satisfacción del cliente la coloca en una posición envidiable para alcanzar sus objetivos de excelencia y trascendencia.

JUSTIFICACIÓN

La recopilación de información a través de encuestas de satisfacción desempeña un papel fundamental en la evaluación de la operación interna de la organización. Asimismo, esta información facilita la identificación de áreas susceptibles de mejora

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 32

y permite evaluar si las modificaciones implementadas han logrado los resultados previstos (Hayes, 2009). Estos resultados se convierten en una herramienta valiosa para orientar la toma de decisiones y la implementación de acciones destinadas a fortalecer las relaciones con los usuarios y ampliar el conocimiento sobre sus necesidades.

La norma ISO 9001:2015 como marco reconocido de calidad, establece en su sección 9.1.2 la necesidad de que las organizaciones realicen un seguimiento de las percepciones de sus clientes. Este requisito también se encuentra presente en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, específicamente en la 4ª Dimensión, que se enfoca en la Evaluación de Resultados en relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, la calidad de los servicios proporcionados y, en general, la gestión de la entidad a través de encuestas de satisfacción. Estas encuestas permiten recopilar información de primera mano, tanto en lo que respecta a la percepción de los niveles de satisfacción como a las propias expectativas y necesidades de los usuarios.

En consecuencia, es evidente que para la Universidad de Cundinamarca resulta de vital importancia llevar a cabo un seguimiento regular de la satisfacción de sus usuarios. En este contexto, se hace necesario establecer una metodología rigurosa y emplear un instrumento adecuado, válido y ágil que permita recabar las percepciones de los usuarios de manera fiable. Esto proporcionará información valiosa para la mejora continua de la institución.

METODOLOGÍA

La encuesta fue diseñada para recopilar información de cada uno de los procesos al interior de la institución y finalmente se enfocó en preguntas a nivel de unidad regional y valoración general de la UCundinamarca. Asimismo, la encuesta de satisfacción recopiló información de las diferentes dimensiones o atributos del servicio al cliente. La información de cada atributo o dimensión se obtuvo a partir de preguntas enfocadas a cada temática; las cuales fueron calificadas a través de una escala tipo Likert (1932) de la siguiente manera:



Ilustración 1 Escala Likert

Los usuarios que se consideran “satisfechos” son aquellos que manifestaron tener un nivel de satisfacción mayor o igual a 4. La encuesta se presenta por medio de un formulario digital (forms) que se divulgó a todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, gestores del conocimiento, graduados y administrativos), por medio de correo electrónico, redes sociales y el portal institucional.

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 3 de 32

Siguiendo la metodología (SERVQUAL) se plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indagó 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.

Adicionalmente, cada proceso conto con una pregunta abierta que permitió recopilar información cualitativa relacionada a aspectos de mejora mencionados por los encuestados.

Es importante resaltar que esta encuesta indagó sobre los mismos atributos y dimensiones de calidad que las encuestas realizadas en vigencias anteriores; sin embargo, en esta ocasión los resultados obtenidos por cada proceso han sido analizados teniendo en cuenta que los grupos de interés sean usuarios del proceso. Por consiguiente, no todos los procesos han sido evaluados por todos los grupos de interés.

Cálculo del tamaño de la muestra

Para que la información capturada sea confiable y precisa, se establecieron 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 (gestores del conocimiento, administrativos, graduados y estudiantes).

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

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

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 32

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 trabajó con una confianza del 95% y dado que la proporción aproximada es desconocida se usó un valor estándar de 0.5. Inicialmente el error de precisión fue calculado a 9% para estudiantes, gestores del conocimiento y administrativos, y del 15% para graduados debido a la baja participación en las anteriores mediciones realizadas. Sin embargo, debido al considerable aumento en la participación de la comunidad universitaria el error de precisión disminuyó y el nivel de confianza permaneció constante.

Como resultado final, la tabla 1 presenta los tamaños de muestras calculadas para cada uno de los grupos de interés, de acuerdo con el tamaño óptimo (799) encontrado a partir de la formula (1).

Tabla 1 Distribución de la muestra

Grupo	Nivel de confianza	Error de precisión	Tamaño de muestra	Total participantes
Estudiantes	95%	5%	373	669
Graduados	95%	11%	74	77
Gestores del conocimiento	95%	7%	166	199
Administrativos	95%	6%	186	219
Total			799	1164

RESULTADOS

La encuesta de satisfacción para el segundo periodo académico conto inicialmente con un total de 1212 formularios diligenciados, de los cuales en la depuración de los datos se identificaron 48 duplicados que posteriormente fueron descartados, teniendo como criterio de inclusión el ultimo formulario diligenciado por el participante. Finalmente, la medición de la satisfacción en la UCundinamarca conto con la participación de 1164 usuarios mostrando un crecimiento porcentual aproximado del 40% respecto a la encuesta aplicada en el primer periodo académico IPA-2023.

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

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) –

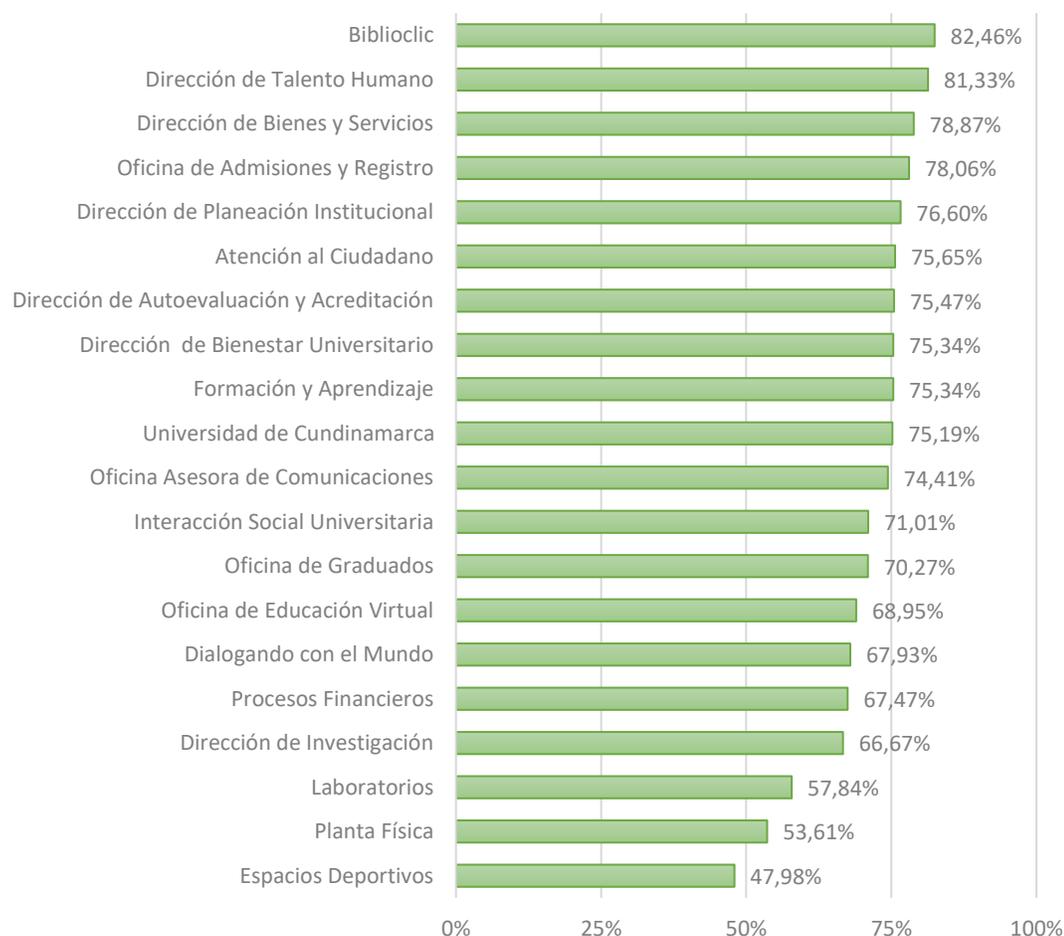
Página 5 de 32

Tabla 2 Resultados de la recolección

Grupo	Número de encuestas	
	IPA-2023	IIPA-20232
Estudiantes	365	669
Graduados	27	77
Docentes	157	199
Administrativos	160	219
Total	709	1164
Fechas de apertura y cierre	20 de abril al 20 de mayo	24 de septiembre al 03 de noviembre
Tiempo promedio diligenciamiento	23:16 minutos	19:52 minutos

Consolidado Resultados

Resumen resultados nivel de satisfacción vigencia 2023



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

Dirección de Talento Humano

El nivel de satisfacción obtenido para el IIPA-2023 por la Dirección de Talento Humano fue de 83.28%, se presenta un crecimiento de 4 p.p respecto al resultado alcanzado en el IPA-2023. El resultado general su posiciona en un 81.33% con un incremento de 3 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2022.

Tabla 4 Resultados Dirección de Talento Humano

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	7,57%	2,75%	9,22%	46,34%	34,13%	80,47%
Docente	6,23%	3,00%	8,90%	42,64%	39,23%	81,87%
Total grupos	6,84%	2,82%	9,01%	44,49%	36,85%	81,33%

Dentro de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados se encuentran disminuir el tiempo ante solicitudes, capacitaciones para el personal administrativo y la automatización de algunos procesos, por ejemplo, certificados laborales auto gestionables, listas de chequeo digitales. La ilustración No.3 presenta los términos más relevantes de los comentarios hechos por los encuestados dentro de los aspectos de mejora.



Ilustración 3 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestado

Oficina de Admisiones y Registro

La Oficina de Admisiones y Registro alcanzo para el segundo periodo académico IIPA-2023 un nivel de satisfacción del 81,38% presentando incremento aproximado de 7 p.p respecto al resultado obtenido en el período IPA-2023. El promedio general para la vigencia 2023 se ubica en un 78.06% presentando una disminución de 2 p.p en comparación al promedio obtenido durante la vigencia 2022.

Tabla 5 Resultados alcanzados por la Oficina de Admisiones y Registro

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	5,27%	0,00%	5,88%	37,44%	51,42%	88,85%
Docente	7,11%	0,00%	10,64%	45,98%	36,27%	82,25%
Estudiante	7,45%	3,88%	14,19%	43,20%	31,27%	74,47%
Graduado	7,43%	5,51%	11,01%	40,03%	36,01%	76,05%
Total grupos	7,07%	2,77%	12,10%	42,03%	36,04%	78,06%

Los encuestados proponen en sus aspectos de mejora la reducción de tiempos en trámites y solicitudes, acortar tiempos en el proceso de los grados, ampliar los canales de comunicación principalmente líneas telefónicas y ofrecer horarios de atención flexibles para los estudiantes de jornadas nocturnas. La ilustración No.4 presenta los términos más relevantes de los comentarios hechos por los encuestados dentro de los aspectos de mejora.



Ilustración 4 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestado

– (FUSAGASUGÁ) – Página 11 de 32
Dirección de Bienestar Universitario

El nivel de satisfacción promedio alcanzado por la Dirección de Bienestar Universitario fue de 76,16% lo cual representa un incremento aproximado de 2 p.p respecto al resultado obtenido en el IPA-2023. El promedio para la vigencia 2023 fue 75,34% presentando una disminución de 4 p.p en comparación al resultado promedio de la vigencia 2022.

Tabla 8 Resultados obtenidos por la Dirección de Bienestar Universitario

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	7,40%	1,47%	12,38%	40,14%	38,61%	78,75%
Docente	3,99%	7,09%	13,86%	44,25%	30,81%	75,06%
Estudiante	8,37%	5,43%	11,94%	43,05%	31,20%	74,25%
Total grupos	7,27%	4,90%	12,50%	42,52%	32,82%	75,34%

Los encuestados mencionan como aspectos de mejora ampliar la oferta de servicios a la comunidad administrativa y docente, reducir tiempos de respuesta ante solicitudes, divulgar más los servicios que se ofrecen, involucrar más en las actividades a estudiantes de jornada nocturna. La ilustración No.7 presenta los términos más relevantes de los comentarios hechos por los encuestados dentro de los aspectos de mejora.



Ilustración 7 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 13 de 32

Oficina de Graduados

El nivel de satisfacción obtenido por la Oficina de Graduados para el IIPA-2023 fue de 71,85% presentando un incremento de 6 p.p frente a los resultados obtenidos durante el IPA-2023. El promedio general para la vigencia 2023 fue de 70,27%, comparado con el resultado alcanzado durante la vigencia 2022 no se presentan cambios porcentuales significativos. Idealmente este proceso fue evaluado por graduados; sin embargo, fue incluido personal administrativo ya que gran parte de este grupo de interés es graduado y diligenció la encuesta desde su rol administrativo. Así mismo, existen egresados que a su vez son estudiantes de posgrado; por consiguiente, también fueron incluidos en la evaluación del proceso de graduados.

Tabla 10 Resultados obtenidos por la Oficina de Graduados

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	6,45%	3,23%	19,35%	45,16%	25,81%	70,97%
Estudiante	5,26%	0,00%	31,58%	47,37%	15,79%	63,16%
Graduado	8,33%	8,33%	8,33%	16,67%	58,33%	75,00%
Total grupos	6,76%	4,05%	18,92%	36,49%	33,78%	70,27%

Como aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran: aumentar la difusión de las actividades que realiza la dependencia, promover canales de comunicación que permitan llevar un seguimiento de los egresados, aumentar los servicios o beneficios que se brindan a los egresados, ampliar la oferta de cursos o diplomados y realizar los encuentros de graduados en sedes independientes. La ilustración No.9 presenta los términos más relevantes de los comentarios hechos por los encuestados dentro de los aspectos de mejora.



Ilustración 9 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

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

Atención al ciudadano

El nivel de satisfacción alcanzado por la Oficina de Atención al Ciudadano para el IIPA-2023 fue de 76,27%, respecto al resultado obtenido en el IPA-2023 se presenta una disminución de 1 p.p. El promedio general para la vigencia 2023 fue del 76,65%, se presenta una disminución de 1 p.p en comparación al promedio obtenido durante la vigencia 2022.

Tabla 12 Resultados Oficina de Atención al Ciudadano

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	9,62%	1,22%	1,41%	41,34%	46,41%	87,75%
Docente	7,22%	4,63%	9,44%	53,52%	25,19%	78,70%
Estudiante	8,92%	6,61%	14,92%	50,28%	19,27%	69,56%
Graduado	2,78%	2,78%	18,06%	38,89%	37,50%	76,39%
Total grupos	8,63%	4,23%	10,49%	47,71%	28,94%	76,65%

Los encuestados mencionan como aspectos de mejora agilizar los tiempos de respuesta y claridad de la información brindada. La ilustración No.11 presenta los términos más relevantes de los comentarios hechos por los encuestados dentro de los aspectos de mejora.



Ilustración 11 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 17 de 32

Dirección de Bienes y Servicios

Para el IIPA-2023 la Dirección de Bienes y Servicios logro un nivel de satisfacción del 79,23%, se evidencia una disminución de 1 p.p respecto al resultado obtenido en el IPA-2023. El promedio general del nivel de satisfacción para el 2023 se ubica en el 78,87% 2 con una disminución de 2 p.p frente al promedio de la vigencia 2022.

Tabla 14 Resultados obtenidos por la Dirección de Bienes y Servicios

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	6,51%	1,30%	9,11%	47,66%	35,42%	83,07%
Docente	4,44%	3,81%	9,84%	52,70%	29,21%	81,90%
Estudiante	6,80%	1,20%	18,60%	50,40%	23,00%	73,40%
Total grupos	6,37%	1,90%	12,86%	49,82%	29,06%	78,87%

Los encuestados mencionan aspectos de mejora como: reducir tiempos respuesta y de revisión cooperativa de ABS, arreglos locativos y mejoramiento del parque automotor. La ilustración No. 13 resalta los términos claves más relevantes dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados.



Ilustración 13 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

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

Los canales que más usados por los encuestados para informarse sobre las actividades que se llevan a cabo en la universidad son presentados en la ilustración 15.

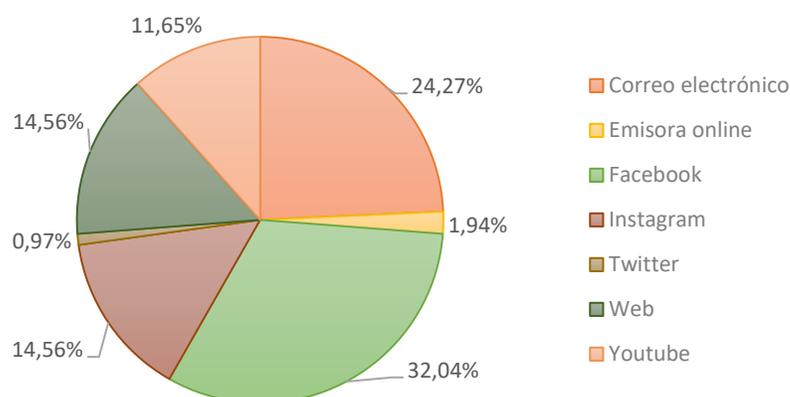


Ilustración 15 Canales más usados por la población universitaria para informarse

Dirección de Autoevaluación y Acreditación

Para el segundo periodo académico IIPA-2023 la Dirección de Autoevaluación y Acreditación obtuvo un nivel de satisfacción del 75,78%, presento un crecimiento de 1 p.p respecto al resultado del IPA-2023. El promedio general para el IIPA-2023 se ubica en el 75,47%, en comparación al promedio obtenido durante la vigencia 2022 se presenta una disminución de 2 p.p.

Tabla 16 Resultados obtenidos por la Dirección de Autoevaluación y Acreditación

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	7,32%	2,88%	3,95%	42,68%	43,17%	85,86%
Docente	5,05%	4,85%	14,85%	46,06%	29,19%	75,25%
Estudiante	7,54%	4,68%	16,38%	48,64%	22,76%	71,39%
Total grupos	6,59%	4,30%	13,63%	46,57%	28,90%	75,47%

Los encuestados mencionan como aspectos de mejora socializar más los procesos de autoevaluación y acreditación. La ilustración No.16 presenta los términos más relevantes de los comentarios hechos por los encuestados dentro de los aspectos de mejora.

- (FUSAGASUGÁ) -

Página 22 de 32

almacenamiento temporal de residuos						
Estructura física del área académica	11,61%	9,35%	20,97%	42,04%	16,02%	58,06%
Estructura física del área administrativa	6,77%	5,38%	21,51%	47,85%	18,49%	66,34%
Estructura física en las áreas comunes	11,83%	8,49%	20,43%	42,37%	16,88%	59,25%
Estructura física en las zonas de estacionamiento	13,01%	7,53%	23,76%	38,92%	16,77%	55,70%
Implementación de los protocolos de bioseguridad	8,39%	7,10%	23,87%	44,30%	16,34%	60,65%
Pintura de los espacios físicos	11,40%	7,42%	20,75%	43,87%	16,56%	60,43%
Proceso gradual de transformación a campus verde (dispositivos de ahorro y uso eficiente de agua, energía y papel)	10,11%	7,31%	20,97%	42,80%	18,82%	61,61%
Red hidrosanitaria (agua potable, grifería, baño)	9,78%	7,63%	18,17%	46,24%	18,17%	64,41%
Seguridad física	7,96%	6,56%	21,18%	46,56%	17,74%	64,30%
Señalización de emergencia en la Universidad	7,63%	5,59%	22,15%	46,02%	18,60%	64,62%
Servicio de energía eléctrica	6,99%	5,59%	17,31%	49,35%	20,75%	70,11%
Zonas verdes	5,91%	8,39%	15,81%	44,84%	25,05%	69,89%
Total general	9,01%	7,11%	20,28%	44,96%	18,64%	63,61%

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran hacer arreglos locativos en zonas deportivas y edificaciones, ampliar zonas verdes y de parqueaderos, accesibilidad para personas con movilidad reducida, respaldo energético e infraestructura inclusiva. La ilustración 18 presenta los términos más relevantes dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados.



Ilustración 18 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Laboratorios

Los encuestados manifiestan un nivel de satisfacción del 62,96%, se presenta un aumento de 10 p.p respecto al resultado obtenido en el periodo IPA-2023. El promedio general para la vigencia 2023 se ubica en el 57,84%, comparado a la vigencia 2022 se evidencia una disminución de 2 p.p.

Tabla 20 Resultados obtenidos al evaluar los laboratorios

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Docente	5,29%	12,15%	17,92%	41,16%	23,47%	64,63%
Estudiante	11,11%	15,76%	19,62%	36,30%	17,22%	53,52%
Total grupos	8,82%	14,31%	19,03%	38,13%	19,71%	57,84%

De los aspectos de mejora comentados por los encuestados se encuentran principalmente: el mantenimiento de laboratorios, actualización de equipos, aumentar la adquisición de insumos de laboratorio y ventilación de algunos espacios. La ilustración No. 19 presenta los términos más relevantes dentro de los aspectos de mejora mencionados por los estudiantes.



Ilustración 20 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Bibliolic

El nivel de satisfacción alcanzado por Bibliolic para el IIPA-2023 fue del 83,54%, se presenta incremento de 2 p.p en comparación al resultado obtenido durante el periodo IPA-2023. El promedio general obtenido en la vigencia 2023 es de 82,46%, se presenta una disminución de 5 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2022.

Tabla 22 Resultados obtenidos por Bibliolic

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	8,99%	0,00%	3,64%	43,85%	43,52%	87,37%
Docente	7,59%	0,00%	4,85%	39,61%	47,94%	87,55%
Estudiante	7,90%	4,72%	11,56%	40,07%	35,75%	75,82%
Graduado	5,00%	12,50%	17,50%	27,50%	37,50%	65,00%
Total grupos	8,07%	2,17%	7,30%	39,20%	43,26%	82,46%

Como aspectos de mejora los encuestados mencionan: reducir tiempos de respuesta ante solicitudes, ampliar los canales de comunicación, arreglos locativos en la planta física y adecuación de espacios inclusivos, mejorar algunas plataformas institucionales (academusoft, moodle), disponibilidad y continuidad en el acceso a internet, ampliación de parqueaderos y zonas verdes.



Ilustración 22 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Universidad de Cundinamarca

El nivel de satisfacción obtenido durante el IIPA-2023 fue del 78,87% que comparado al resultado del periodo IPA-2023 evidencia un aumento de 7 p.p. El promedio general alcanzado para la vigencia 2023 es del 75,19%, se presenta una disminución de 7 p.p respecto al resultado de la vigencia 2022.

Tabla 24 Resultados obtenidos en el nivel general de satisfacción de la UCundinamarca

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	5,72%	0,63%	7,49%	58,51%	27,65%	86,17%
Docente	2,35%	1,96%	10,89%	59,00%	25,80%	84,80%
Estudiante	7,11%	3,87%	22,14%	46,32%	20,55%	66,87%
Graduado	2,60%	0,65%	16,31%	43,75%	36,70%	80,45%
Total grupos	5,71%	2,64%	16,47%	51,22%	23,96%	75,19%



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 29 de 32

CAPACIDAD DE RESPUESTA			
Administrativo	84,13%	88,13%	86,13%
Docente	80,46%	81,71%	81,09%
Estudiante	62,17%	69,47%	65,82%
Graduado	79,33%	79,78%	79,56%
Total grupos	71,68%	75,54%	73,61%
ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN			
Administrativo	80,98%	87,50%	84,24%
Docente	77,07%	81,28%	79,18%
Estudiante	62,53%	69,71%	66,12%
Graduado	76,00%	80,65%	78,33%
Total grupos	70,31%	75,56%	72,94%
AMABILIDAD - EMPATIA			
Administrativo	81,30%	89,56%	85,43%
Docente	84,28%	88,21%	86,25%
Estudiante	67,74%	75,35%	71,55%
Graduado	82,67%	82,17%	82,42%
Total grupos	74,93%	80,50%	77,72%
ELEMENTOS TANGIBLES			
Administrativo	76,85%	87,03%	81,94%
Docente	75,87%	77,18%	76,53%
Estudiante	59,35%	66,83%	63,09%
Graduado	71,33%	80,43%	75,88%
Total grupos	67,30%	73,08%	70,19%

La ilustración 24 presenta los resultados promedio en el nivel de satisfacción por cada una de las dimensiones de calidad obtenidas durante el IIPA-2023. El nivel promedio para la vigencia 2023 se posiciona en un 73,97%

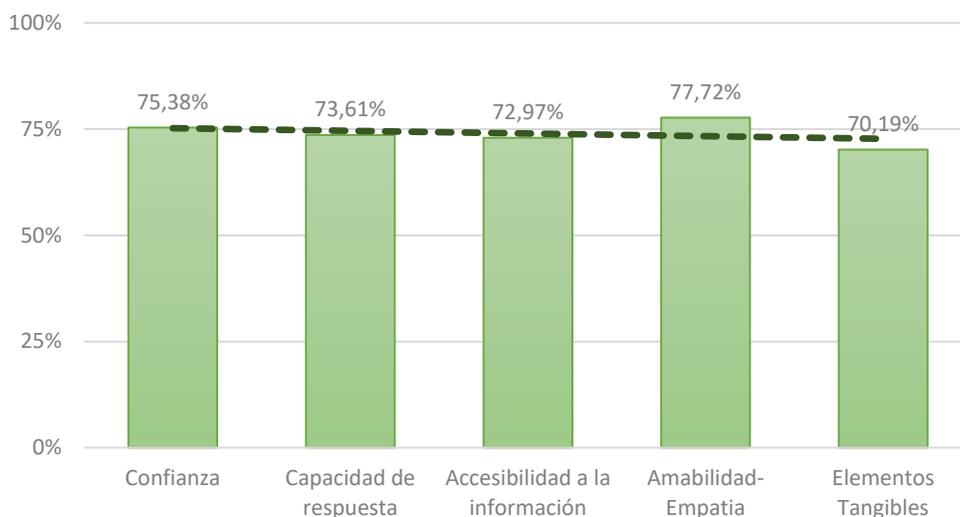


Ilustración 24 Resultados satisfacción dimensiones de calidad

Tomando los resultados de los últimos 4 años se observa una tendencia negativa en el nivel de satisfacción del usuario, la ilustración 25 muestra el comportamiento histórico junto a la línea de tendencia.

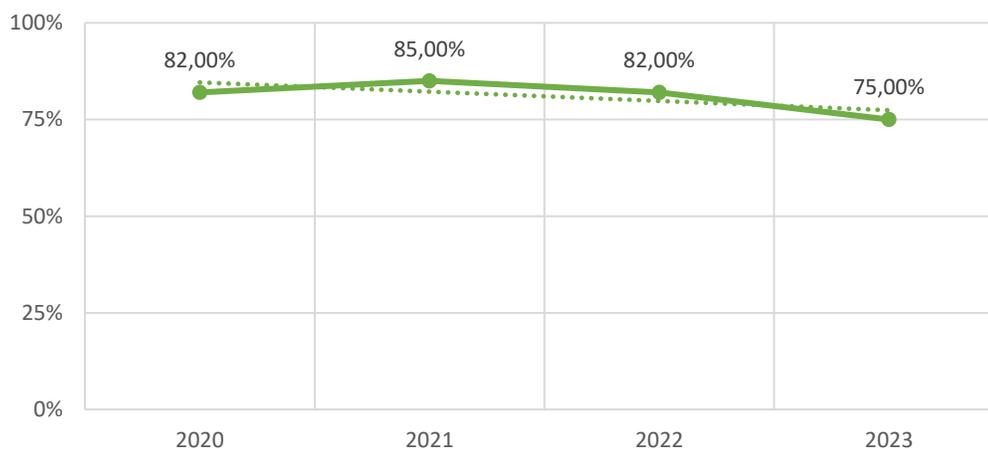


Ilustración 25 Resultados histórico nivel de satisfacción

A partir de las nubes de palabras se identificaron 4 aspectos en común a mejorar de acuerdo con las apreciaciones de los usuarios:

1. Los encuestados sugieren mejorar y ampliar los canales de comunicación principalmente la atención por líneas telefónicas; así mismo, muchos de los



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 31 de 32

aspectos por mejorar involucran la reducción de tiempos de respuesta ante trámites y solicitudes.

2. Al igual que la vigencia pasada se debe trabajar en el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura (espacios académicos, zonas verdes y de parqueo) de la UCundinamarca, con un crecimiento acorde a la proyección de ampliación de la oferta educativa.
3. Fortalecer la infraestructura tecnológica, principalmente las plataformas institucionales pues se manifiestan dificultades relacionadas a conectividad y uso de las plataformas institucionales (academusoft, gestasoft, integradoc, etc).
4. Fortalecer en los funcionarios el compromiso e importancia de mejorar la atención al usuario, ya que es esencial fomentar una cultura organizacional centrada en el cliente, donde se promueva la importancia de brindar un servicio de calidad.

Conclusiones

- Respecto a las vigencias anteriores se ha logrado aumentar a participación de la comunidad universitaria en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, asegurando así una mayor confiabilidad en los resultados gracias a al aumento del tamaño de la muestra.
- Dentro de los aspectos de mejora más comentados por los encuestados al evaluar los diferentes procesos se encuentran la actualización y estabilidad de las plataformas institucionales, así como conectividad a internet; por consiguiente, es necesario escalar estas necesidades a la Dirección de Sistemas y Tecnología.
- Los encuestados también mencionan en los aspectos de mejora el mantenimiento de la planta física y espacios deportivos; por lo tanto, se aconseja que a través de la Dirección de Bienes y Servicios se articule con la Oficina de Recursos Físicos la formulación de medidas correctivas que permitan mejorar las condiciones de dichos espacios.
- La satisfacción general de los usuarios con los servicios de la Universidad de Cundinamarca se ubicó en 75,19% presentando una disminución de 7 p.p respecto al resultado promedio obtenido durante la vigencia 2022. Solo el 10% de los procesos alcanzan un nivel de satisfacción superior al 80%; no obstante, aun no se alcanza el indicador meta (83%).



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



– (FUSAGASUGÁ) –

Página 32 de 32

- 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%.

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.

ADRIANA ASENCIÓN TORRES ESPITIA
Directora de Planeación Institucional

Transcriptor: Edwin Escobar

13-46.18