13.
Fusagasugá, 2024-11-15.

Para: Doctor(a) ADRIANO MUÑOZ BARRERA
Rector
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2024

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Cundinamarca comprometida con la excelencia de sus procesos académicos y administrativos, implementa su encuesta de satisfacción semestral la cual le permite evaluar de manera fiable, valida y precisa el rendimiento de los servicios ofrecidos. Como resultado de este ejercicio son identificadas oportunidades de mejora, sobre las cuales posteriormente son desarrolladas estrategias orientadas a mejorar la calidad de los servicios que presta la institución.

Desde la vigencia 2020, se implementó una metodología con un enfoque estadístico riguroso que garantiza la obtención de resultados fiables para la institución, proporcionando información valiosa sobre el desempeño y los logros de la Universidad de Cundinamarca. El presente informe muestra los resultados de la medición correspondientes al segundo periodo académico IIPA-2024 y el promedio general para la vigencia 2024.

JUSTIFICACIÓN

La recopilación de información tanto cuantitativa como cualitativa mediante encuestas de satisfacción es crucial para evaluar el desempeño interno de una organización. Esto ayuda a identificar áreas que requieren mejora y a determinar si los cambios implementados han cumplido con los resultados esperados (Hayes, 2009). Los hallazgos de estas encuestas son esenciales para la toma de decisiones y para el desarrollo de acciones que fortalezcan la relación con los usuarios, así como para aumentar el entendimiento sobre sus necesidades.

Por tal razón, la norma ISO 9001:2015, en su sección 9.1.2, subraya la importancia de que las organizaciones monitoreen las percepciones de sus clientes respecto al cumplimiento de sus expectativas y requerimientos.

En este sentido, es fundamental para la Universidad de Cundinamarca llevar a cabo un seguimiento regular de la satisfacción de sus usuarios. Para ello, es necesario establecer una metodología rigurosa y emplear un instrumento adecuado, válido y ágil que permita recopilar las percepciones de los usuarios de manera confiable, aportando información valiosa para la mejora continua de la institución.

ANTECEDENTES

La Universidad de Cundinamarca ha estado realizando mediciones constantes sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés (estudiantes. Graduados, docentes y administrativos), inicialmente centradas en aspectos relacionados con los procesos de autoevaluación. Sin embargo, estas mediciones no se limitan a la satisfacción; también consideran otros atributos con el fin de evaluar cada uno de los programas académicos.

Con la adopción de la norma ISO 9001:2015, se comenzaron a llevar a cabo mediciones específicas para evaluar la satisfacción del usuario, cuyos resultados se presentan en las revisiones internas realizadas por la Dirección de la institución.

Desde 2020, se estableció una metodología para estas mediciones en la UCundinamarca. Durante las revisiones de la Dirección, se propuso unificar todas las evaluaciones de satisfacción en una única encuesta, incluir a los graduados en la recolección de datos, realizar dos mediciones anuales y desagregar los resultados por Seccional y Extensión. Estos cambios se implementaron en el formulario a partir de 2021.

En 2022, la Oficina de Comunicaciones se unió al proceso de evaluación para capturar información relevante sobre diversas percepciones. Además, desde 2024, se decidió incluir al Instituto de Posgrados con el fin de recolectar información significativa que ayude a identificar oportunidades de mejora y a desarrollar estrategias enfocadas en la mejora continua de este proceso.

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 Likert

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.

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:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra que se obtendrá a partir de la formula (Resultado).
$Z_{\propto}$: Valor de la distribución Normal Estándar asociado a un nivel de confianza (1-∝).
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 fue

calculado en el 5% para estudiantes, 10% para 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 (584) encontrado a partir de la formula (1).

Tabla 1 Distribución de la muestra

Grupo	Número de encuestas
Estudiantes	372
Graduados	41
Docentes	87
Administrativos	84
Total	**584**

RESULTADOS

La medición de la satisfacción en la UCundinamarca contó con la participación de 1191 usuarios en el segundo semestre académico de 2024. Estos totales son superiores a los calculados en el tamaño de la muestra 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	Numero de encuestas
Estudiantes	798
Graduados	16
Docentes	221
Administrativos	156
Total	**1191**
Fechas de apertura y cierre	20 de septiembre al 20 de octubre
Tiempo promedio diligenciamiento	23:16 minutos

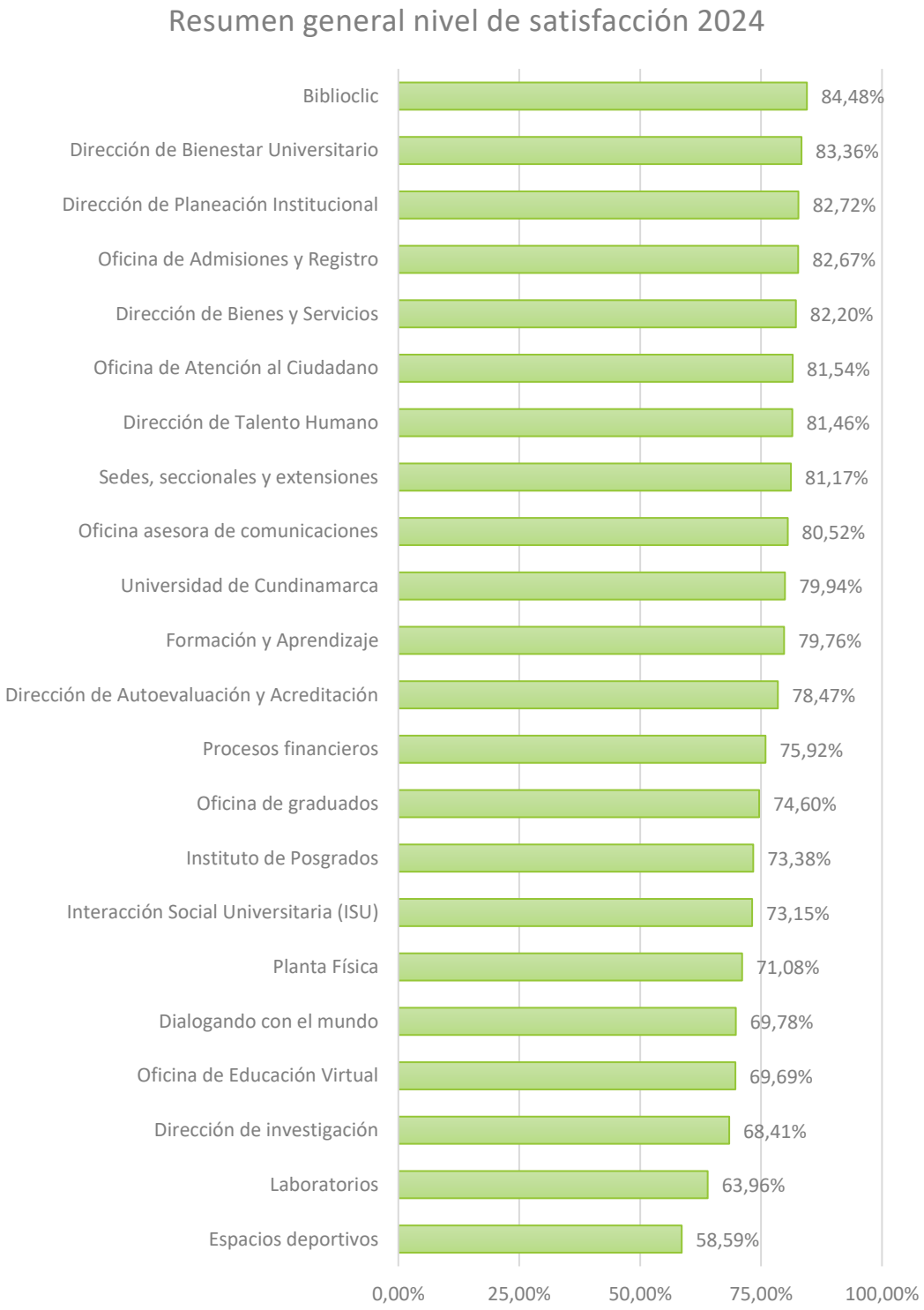


Ilustración 2 Resumen nivel de satisfacción por proceso

Procesos financieros

Procesos financieros para el segundo periodo académico (IIPA-2024) alcanzó un nivel de satisfacción del 76,35%, presentando un aumento de 1 punto porcentual (p.p) respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024).

El nivel de satisfacción consolidado obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 75,92%, presentando un aumento de 8 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 3 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 3 Resultados promedio Procesos Financieros vigencia 2024.

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	3,49%	2,23%	7,88%	52,16%	34,25%	**86,41%**
Docente	7,58%	6,20%	10,98%	39,09%	36,15%	**75,24%**
Estudiante	4,67%	3,69%	20,41%	50,99%	20,23%	**71,22%**
Graduado	16,67%	0,00%	8,33%	41,67%	33,33%	**75,00%**
Total grupos	5,75%	3,68%	14,64%	48,36%	27,57%	**75,92%**

Los encuestados resaltan como aspectos de mejora: agilidar procesos que permitan una mayor rapidez en la respuesta a solicitudes, especialmente en temas de desembolso de recursos, trámites administrativos y atención a correos electrónicos. Por otra parte, se requiere mejorar los canales de comunicación, tanto en la divulgación de información como en la retroalimentación constante, asegurando que la información sea clara y accesible para todos los miembros de la comunidad universitaria. La ilustración No. 3 presenta de manera gráfica palabras claves de los comentarios de los encuestados.

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

Dirección de Talento Humano

Para el IIPA-2024 la Dirección de Talento Humano logro un nivel de satisfacción del 88,1% para el segundo periodo académico (IIPA-2024) presentando un incremento de 5 puntos porcentuales (p.p) respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 81,46%, no se evidencian cambios significativos respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 4 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 4 Resultados promedio Dirección de Talento Humano 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	2,56%	2,90%	9,69%	55,87%	28,99%	**84,86%**
Docente	5,46%	4,91%	11,21%	44,28%	34,15%	**78,42%**
Total grupos	4,08%	4,08%	10,38%	49,54%	31,92%	**81,46%**

Dentro de los aspectos de mejora mencionados por los encuestados se encuentran agilizar los trámites de contratación, reducir los tiempos para la expedición de certificaciones laborales, ampliar la oferta de capacitaciones para el personal administrativo y docente, implementar digitalización, y automatización de procesos. La ilustración 4 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

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

Oficina de Admisiones y Registro

El nivel de satisfacción de la Oficina de Admisiones y Registro alcanzo un 82,8% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando un incremento del 0,25% respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 82,67%, presentando un incremento aproximado de 5 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 5 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 5 Resultados promedio Oficina de Admisiones y Registro 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,19%	0,00%	1,19%	43,92%	53,70%	**97,62%**
Docente	4,05%	1,35%	10,13%	41,27%	43,20%	**84,47%**
Estudiante	2,72%	6,12%	13,30%	50,24%	27,61%	**77,85%**
Graduado	6,25%	0,00%	25,00%	18,75%	50,00%	**68,75%**
Total grupos	2,94%	3,64%	10,75%	46,32%	36,35%	**82,67%**

Dentro de los aspectos de mejora mencionados con mayor frecuencia por los encuestados se incluyen: agilizar los tiempos de respuesta en trámites y solicitudes, mejorar la plataforma digital. Se sugiere personalizar la atención al usuario, aumentar la automatización de los procesos administrativos y asegurar que la información y los servicios sean más accesibles. La ilustración 5 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 5 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Dirección de investigación

El nivel de satisfacción de Dirección de Investigación alcanzo un 71,20 % para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando un incremento aproximado de 6 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 68,41%, presentando un incremento de 2 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 6 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 6 Resultados promedio Dirección de Investigación 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,02%	2,04%	17,14%	47,47%	32,33%	**79,80%**
Docente	5,77%	15,96%	19,61%	38,93%	19,73%	**58,66%**
Estudiante	3,51%	1,87%	18,20%	54,04%	22,38%	**76,42%**
Total grupos	4,20%	8,78%	18,61%	46,70%	21,72%	**68,41%**

De manera general los encuestados mencionan como aspectos de mejora: agilizar los procesos y tiempos de respuesta para tramitar solicitudes y recursos, se destaca la necesidad de una comunicación más clara y oportuna, especialmente en relación con las convocatorias, el seguimiento de proyectos y las respuestas a correos electrónicos; adicionalmente, fomentar la participación estudiantil y el apoyo a semilleros de investigación. La ilustración 6 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 6 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Dirección de Interacción Social Universitaria (ISU)

El nivel de satisfacción de Dirección de Interacción Social Universitaria alcanzo un 73,75 % para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando un incremento aproximado de 1 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 73,15%, presentando un incremento aproximado de 2 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 7 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 7 Resultados promedio Dirección de Interacción Social Universitaria 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,82%	8,40%	17,99%	48,01%	23,79%	**71,80%**
Docente	6,00%	6,41%	20,37%	38,66%	28,55%	**67,21%**
Estudiante	2,93%	2,01%	14,66%	56,51%	23,88%	**80,39%**
Graduado	16,67%	8,33%	8,33%	66,67%	0,00%	**66,67%**
Total grupos	4,51%	5,22%	17,12%	48,79%	24,36%	**73,15%**

Los aspectos de mejora más resaltados por los encuestados incluyen la agilidad en los trámites administrativos (gestion de convenios), una mejor comunicación y visibilidad de los servicios que se ofrecen, la necesidad de más recursos y flexibilidad para los proyectos, una mejor comunicación y socialización de actividades, y la capacitación y asesoramiento adecuados en la gestión de proyectos y convenios. La ilustración 7 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

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

Dirección de Bienestar Universitario

El nivel de satisfacción de Dirección de Bienestar Universitario alcanzo un 82,67% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución de 1 p.p frente al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 83,36%, presentando un incremento aproximado de 8 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 8 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 8 Resultados promedio Dirección de Bienestar Universitario 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,60%	1,50%	5,91%	50,90%	40,08%	**90,99%**
Docente	3,43%	1,36%	10,17%	47,88%	37,16%	**85,04%**
Estudiante	4,24%	4,13%	11,74%	46,08%	33,81%	**79,89%**
Total grupos	3,55%	2,86%	10,23%	47,94%	35,42%	**83,36%**

Los aspectos más destacados en los comentarios incluyen la mejora de la atención y las actividades para estudiantes de jornada nocturna, agilizar los procesos administrativos, una mayor difusión y promoción de las actividades, la mejora de la infraestructura y los espacios físicos, y una mayor empatía y capacitación en la atención al público. Estos elementos pueden mejorar significativamente la experiencia de la comunidad universitaria, optimizando tanto los recursos como el bienestar general. La ilustración 8 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 8 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Dialogando con el mundo

El nivel de satisfacción de obtenido por la Oficina de Dialogando con el mundo alcanzo un 71,61 % para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando un incremento aproximado de 4 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 69,78%, presentando un incremento aproximado de 2 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 9 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 9 Resultados promedio Oficina Dialogando con el mundo 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,47%	7,88%	14,82%	53,53%	22,29%	**75,82%**
Docente	6,51%	7,61%	14,79%	39,78%	31,31%	**71,09%**
Estudiante	3,44%	5,91%	20,98%	46,20%	23,47%	**69,67%**
Total grupos	4,65%	7,32%	18,24%	44,66%	25,12%	**69,78%**

Los encuestados resaltan la necesidad de mejorar la comunicación de la información, especialmente en cuanto a convocatorias, plazos y requisitos. También sugieren optimizar los procesos administrativos, reducir tiempos de respuesta y agilizar trámites como la expedición de certificados y la asignación de recursos. Además, proponen ampliar los recursos financieros y aumentar los convenios internacionales con universidades de alto nivel, en especial en Europa y países anglosajones. Finalmente, enfatizan la importancia de ofrecer mayor apoyo a los estudiantes, incluyendo más cupos y un mejor seguimiento durante su experiencia en el extranjero. La ilustración 19 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

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

Oficina de graduados

El nivel de satisfacción de obtenido por la Oficina de Graduados alcanzo un 68,85 % para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando un incremento aproximado de 11 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 74,60%, presentando un incremento aproximado de 4 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 10 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 10 Resultados promedio Oficina de Graduados 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	3,19%	4,03%	13,06%	54,44%	25,28%	**79,72%**
Estudiante	5,93%	0,75%	22,71%	46,49%	24,13%	**70,62%**
Graduado	5,56%	0,00%	23,61%	38,89%	31,94%	**70,83%**
Total grupos	3,97%	1,79%	19,64%	50,16%	24,44%	**74,60%**

Los comentarios realizados por los encuestados en los aspectos de mejora sugieren mejorar la comunicación con los egresados, aumentando la claridad, la frecuencia y los canales de información (como correo y redes sociales). También se destaca la necesidad de fomentar una mayor participación de los graduados en actividades institucionales y fortalecer los servicios de empleabilidad, como la creación de una bolsa de empleo activa y la mejora de las oportunidades laborales. La ilustración 10 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 10 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Oficina de Educación Virtual

El nivel de satisfacción de obtenido por la Oficina de Educación Virtual alcanzo un 73,35% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando un incremento aproximado de 7 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 69,69%, presentando un incremento aproximado de 1 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 11 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 11 Resultados promedio Oficina de Educación Virtual 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	6,14%	2,07%	9,15%	43,67%	38,97%	**82,64%**
Docente	6,24%	9,90%	21,93%	40,85%	21,08%	**61,94%**
Estudiante	3,41%	5,66%	19,08%	44,35%	27,50%	**71,84%**
Graduado	5,56%	11,11%	0,00%	36,11%	47,22%	**83,33%**
Total grupos	5,29%	6,72%	18,30%	43,11%	26,58%	**69,69%**

Los aspectos de mejora mencionados por los encuestados sugieren agilizar tiempos de respuesta ante solicitudes y mejorar la infraestructura tecnológica, ya que las plataformas como Moodle y CMA presentan fallos frecuentes afectando la experiencia de estudiantes y docentes; adicionalmente, optimizar la gestión de las plataformas para un mejor control y autonomía para los gestores del conocimiento, y facilitar la actualización de los contenidos. La ilustración 11 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

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

Oficina de Atención al Ciudadano

El nivel de satisfacción de obtenido por la Oficina de atención al ciudadano alcanzo un 79,64% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 4 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 81,54%, presentando un incremento aproximado de 5 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 12 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 12 Resultados promedio Oficina de Atención al Ciudadano 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	2,21%	0,00%	3,52%	50,15%	44,12%	**94,27%**
Docente	4,87%	1,89%	13,67%	38,81%	40,76%	**79,57%**
Estudiante	5,92%	2,24%	15,88%	46,99%	28,97%	**75,96%**
Graduado	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%	25,00%	**50,00%**
Total grupos	4,52%	1,70%	12,24%	47,94%	33,60%	**81,54%**

Los comentarios realizados por los encuestados destacan principalmente agilizar los tiempos de respuesta y facilitar el seguimiento a solicitudes, fortalecer el personal administrativo en atención al usuario, ampliar y diversificar los canales de atención, actualizar la información y su presentación en la página web institucional. La ilustración 12 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 12 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Dirección de Planeación Institucional

El nivel de satisfacción de obtenido por la Dirección de Planeación Institucional alcanzo un 79,33% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 7 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 82,72%, presentando un incremento aproximado de 6 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 13 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 13 Resultados promedio Dirección de Planeación institucional 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,43%	0,71%	9,12%	49,95%	38,79%	**88,74%**
Estudiante	4,55%	2,22%	16,28%	49,94%	27,01%	**76,95%**
Total grupos	2,80%	1,65%	12,84%	54,10%	28,61%	**82,72%**

Los comentarios sugieren seguir promoviendo y fortaleciendo espacios que permitan involucrar a la comunidad académica en la toma de decisiones y la planificación estratégica, para que las acciones de la universidad respondan mejor a las necesidades reales de todos los sectores. La ilustración 13 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

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

Dirección de Bienes y Servicios

El nivel de satisfacción de obtenido por la Dirección de Bienes y Servicios alcanzo un 81,82% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 1 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 82,20%, presentando un incremento aproximado de 3 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 14 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 14 Resultados obtenidos Dirección de Bienes y Servicios 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,04%	0,00%	13,73%	54,60%	30,63%	**85,23%**
Docente	3,09%	3,75%	9,51%	44,27%	39,39%	**83,66%**
Estudiante	3,49%	4,07%	14,53%	52,33%	25,58%	**77,91%**
Total grupos	2,58%	2,17%	13,05%	52,09%	30,11%	**82,20%**

Los encuestados mencionan como aspectos de mejora la necesidad de agilizar los procesos y tiempos de respuesta a solicitudes, así como mejorar la infraestructura y el mantenimiento de instalaciones, como salones de clase, equipos y áreas deportivas. La ilustración 14 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 14 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Oficina asesora de comunicaciones

El nivel de satisfacción de obtenido por la Oficina Asesora de Comunicaciones alcanzo un 79,95% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 1 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 80.52%, presentando un incremento aproximado de 6 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 15 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

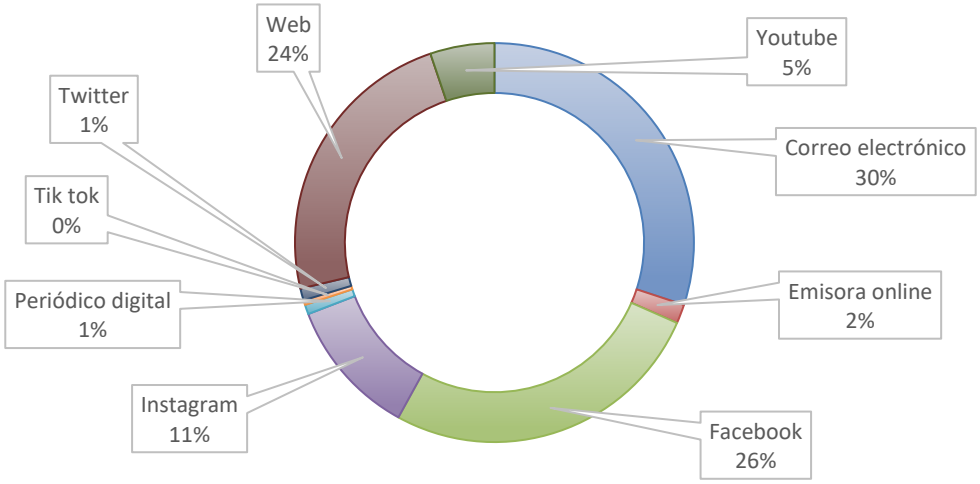
Tabla 15 Resultados promedio Oficina Asesora de Comunicaciones 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,03%	0,00%	6,60%	51,63%	40,74%	**92,37%**
Docente	5,74%	3,45%	10,78%	41,87%	38,15%	**80,02%**
Estudiante	3,13%	2,75%	18,33%	49,29%	26,49%	**75,79%**
Graduado	12,50%	12,50%	0,00%	62,50%	12,50%	**75,00%**
Total grupos	3,84%	2,38%	13,26%	47,44%	33,08%	**80,52%**

Los comentarios indican la necesidad de agilizar los tiempos de respuesta y la transmisión de información, así como optimizar los canales de comunicación como correo electrónico, redes sociales y pantallas informativas. También se sugiere hacer las publicaciones más visibles y atractivas, especialmente en plataformas como TikTok y Facebook, y proporcionar más capacitación y apoyo al personal de comunicaciones. Además, se destaca la importancia de mejorar la planificación y coordinación de publicaciones, ya que muchos usuarios consideran que la información se difunde con poca antelación y que los procesos para solicitar publicaciones son poco prácticos. La ilustración 15 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 15 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

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 16.



Dirección de Autoevaluación y Acreditación

El nivel de satisfacción de obtenido por la Dirección de Autoevaluación y Acreditación alcanzo un 76,62% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 4 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 78,47%, presentando un incremento aproximado de 3 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 16 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 16 Resultados promedio Dirección de Autoevaluación y Acreditación

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	0,94%	0,00%	10,49%	60,05%	28,52%	**88,57%**
Docente	3,08%	4,63%	18,10%	42,30%	31,88%	**74,18%**
Estudiante	1,99%	2,31%	19,79%	51,75%	24,16%	**75,91%**
Total grupos	2,32%	2,85%	16,36%	49,95%	28,52%	**78,47%**

Los encuestados sugieren en sus comentarios la necesidad de agilizar los trámites administrativos, reducir su complejidad y garantizar respuestas más oportunas para mejorar la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Adicionalmente, se sugiere una comunicación clara y regular entre dependencias, docentes y estudiantes, y capacitación continua en procesos de acreditación y autoevaluación. También se señala la urgencia de una mejor planificación y coordinación de tiempos, evitando asignaciones de tareas con poca anticipación, y

la necesidad de un acompañamiento cercano y preventivo en los procesos. La ilustración 16 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 16 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Formación y Aprendizaje

El nivel de satisfacción de obtenido por Formación y Aprendizaje alcanzo un 80,48% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando un incremento aproximado de 1 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 79,76%, presentando un incremento de 4 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 17 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 17 Resultados promedio Formación y Aprendizaje

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	0,82%	0,00%	6,41%	62,08%	30,69%	**92,77%**
Docente	3,21%	4,88%	11,12%	47,21%	33,58%	**80,79%**
Estudiante	2,44%	6,45%	14,82%	55,25%	21,03%	**76,28%**
Graduado	12,50%	0,00%	12,50%	62,50%	12,50%	**75,00%**
Total grupos	2,92%	4,72%	12,60%	52,34%	27,42%	**79,76%**

Los principales aspectos de mejora identificados incluyen la necesidad mejorar las plataformas tecnológicas como Moodle, que presentan fallos frecuentes y afectan la experiencia educativa; reducir la carga académica excesiva para docentes y estudiantes, así como revisar la calidad educativa de los cursos, asegurando que los contenidos sean relevantes y adecuados; simplificar los procesos administrativos y

agilizar la respuesta a solicitudes y trámites; y finalmente, fortalecer la capacitación continua de docentes y gestores del conocimiento, garantizando que estén mejor preparados en su área y en el uso de nuevas metodologías y tecnologías. La ilustración 17 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 17 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Planta Física

El nivel de satisfacción de obtenido por la planta física alcanzo un 68,88% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 4 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 71,08%, presentando un incremento aproximado de 17 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 18 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución, y la tabla 19 el desagregado por cada una de las variables evaluadas.

Tabla 18 Resultados promedio Planta Física 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	0,79%	4,10%	16,26%	57,84%	21,01%	**78,85%**
Docente	4,14%	7,05%	18,13%	45,52%	25,17%	**70,69%**
Estudiante	3,77%	8,99%	20,52%	50,49%	16,23%	**66,72%**
Graduado	12,18%	2,56%	14,74%	69,87%	0,64%	**70,51%**
Total grupos	3,33%	6,95%	18,64%	50,77%	20,32%	**71,08%**

Tabla 19 Resultados promedio desagregados

Variable	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Disponibilidad de contenedores o dispositivos para almacenamiento temporal de residuos	2,56%	4,53%	14,58%	55,47%	22,86%	2,56%
Estructura física del área académica	3,55%	8,97%	19,41%	49,16%	18,92%	3,55%
Estructura física del área administrativa	2,27%	6,50%	19,70%	52,51%	19,01%	2,27%
Estructura física en las áreas comunes	4,14%	9,46%	19,01%	49,66%	17,73%	4,14%
Estructura física en las zonas de estacionamiento	5,91%	9,46%	23,74%	44,63%	16,26%	5,91%
Implementación de los protocolos de bioseguridad	2,76%	5,71%	22,17%	50,84%	18,52%	2,76%
Pintura de los espacios físicos	3,55%	7,98%	20,39%	49,46%	18,62%	3,55%
Proceso gradual de transformación a campus verde (dispositivos de ahorro y uso eficiente de agua, energía y papel)	3,15%	8,37%	20,99%	47,00%	20,49%	3,15%
Red hidrosanitaria (agua potable, grifería, baño)	3,45%	7,09%	15,96%	54,19%	19,31%	3,45%
Seguridad física	2,36%	5,42%	18,92%	53,69%	19,61%	2,36%
Señalización de emergencia en la Universidad	2,46%	5,81%	18,52%	53,60%	19,61%	2,46%
Servicio de energía eléctrica	2,36%	5,22%	17,04%	54,29%	21,08%	2,36%
Zonas verdes	5,12%	6,21%	16,16%	47,68%	24,83%	5,12%
Total general	**3,36%**	**6,98%**	**18,97%**	**50,94%**	**19,76%**	**3,36%**

Los aspectos de mejora se enfocan fortalecer la infraestructura, seguridad, conectividad y mantenimiento. Se destacan necesidades en realizar arreglos locativos, principalmente en la iluminación, respaldo eléctrico y ampliación de parqueaderos, así como actualización tecnológica y mobiliaria en salones y laboratorios. También se solicita mejorar las zonas verdes, el acceso a personas con discapacidad, el sistema sanitario y la disponibilidad de implementos de aseo, solucionar algunos problemas con la conectividad a internet, la necesidad de aires acondicionados en aulas (Girardot). La ilustración 18 muestra palabras claves de los

comentarios de los encuestados.

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

Laboratorios

El nivel de satisfacción de obtenido por los laboratorios alcanzo un 63,60% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 1 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 63,96%, presentando un incremento aproximado de 6 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 20 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 20 Resultados promedio Laboratorios 2024

Grupo de interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Docente	8,20%	9,41%	14,64%	43,15%	24,61%	**67,76%**
Estudiante	6,20%	7,96%	28,58%	37,74%	19,52%	**57,26%**
Total grupos	7,75%	8,31%	19,98%	41,20%	22,76%	**63,96%**

Los principales aspectos de mejora en los laboratorios incluyen la mejora de infraestructura y ventilación, y la actualización y mantenimiento de equipos. También se destaca la fortalecer la disponibilidad de materiales básicos. Se manifiestan problemas de accesibilidad y disponibilidad de los laboratorios debido a la alta demanda y la falta de personal técnico suficiente para gestionarlos de manera eficiente. La ilustración 19 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 19 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Espacios deportivos

El nivel de satisfacción de obtenido por los espacios deportivos alcanzo un 57,44% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 2 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 58,59%, presentando un incremento aproximado de 11 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 21 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 21 Resultados promedio Espacios Deportivos 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	3,47%	7,29%	15,28%	50,69%	23,26%	**73,96%**
Docente	10,28%	12,83%	17,24%	36,74%	22,92%	**59,65%**
Estudiante	11,46%	11,94%	24,80%	36,12%	15,68%	**51,80%**
Total grupos	9,10%	11,28%	21,04%	39,17%	19,42%	**58,59%**

Los comentarios de los encuestados destacan como aspectos de mejora el mantenimiento y estado de las instalaciones, que incluyen canchas, graderías y gimnasios. En cuanto a la infraestructura, se pide la ampliación de los espacios deportivos, la construcción de nuevas canchas, la mejora de la iluminación, y la instalación de cubiertas y vestuarios adecuados. Adicionalmente, se sugiere la mejora de equipamiento y recursos, dado que muchos de los implementos deportivos son insuficientes. Finalmente, se recomienda mejorar la limpieza y condiciones sanitarias de los espacios, especialmente en gimnasios y vestuarios. La ilustración 20 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

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

Biblioclic

El nivel de satisfacción de obtenido por los servicios bibliotecarios alcanzo un 81,39% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 6 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 84,48%, presentando un incremento aproximado de 2 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 22 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 22 Resultados promedio Biblioclic 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	0,00%	0,00%	7,78%	48,15%	44,07%	**92,22%**
Docente	8,21%	2,83%	5,16%	38,62%	45,18%	**83,79%**
Estudiante	3,97%	3,34%	11,21%	46,91%	34,57%	**81,48%**
Total grupo	4,97%	2,16%	8,39%	44,52%	39,96%	**84,48%**

Los principales aspectos de mejora mencionados incluyen la necesidad de capacitar al personal en el uso de servicios como bases de datos y normas de citación. También se destaca la actualización y mantenimiento de los recursos, tanto físicos (como libros y computadoras) como digitales, y la mejora de la plataforma virtual pues se manifiestan problemas de estabilidad y usabilidad. Se requiere aumentar la disponibilidad y los tiempos de préstamo de libros y equipos, y se sugiere una mayor divulgación de los servicios y recursos disponibles en la biblioteca para un mejor aprovechamiento por parte de la comunidad universitaria. La ilustración 21 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 21 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Instituto de Posgrados

El nivel de satisfacción de obtenido por el Instituto de Posgrados alcanzo un 77,66% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando un incremento aproximado de 8 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El promedio de la vigencia se ubica en el 73,38%; sin embargo, debido a que este proceso fue vinculado a partir de esta vigencia no es posible realizar un análisis comparativo respecto a la anterior vigencia. La tabla 23 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 23 Resultados promedio Instituto de Posgrados 2024

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	0,00%	4,17%	11,31%	66,07%	18,45%	**84,52%**
Docente	2,00%	3,70%	19,70%	45,48%	29,11%	**74,59%**
Estudiante	7,14%	0,00%	35,06%	27,27%	30,52%	**57,79%**
Graduado	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	**25,00%**
Total grupos	2,73%	1,60%	22,30%	47,97%	25,41%	**73,38%**

Los principales aspectos de mejora identificados incluyen la necesidad de ampliar la oferta de posgrados, especialmente en términos de maestrías, doctorados y especializaciones, y mejorar la visibilidad y divulgación de estos programas. Se menciona también la importancia de una mayor interacción con los egresados y una mejor articulación con las facultades y programas de pregrado. Además, se señala la falta de claridad en los procesos y la necesidad de una respuesta más oportuna y precisa a las solicitudes de estudiantes y docentes. Finalmente, se destaca la

importancia de ofrecer descuentos a docentes activos para fomentar su participación en programas de posgrado y la mejora en la organización y la asignación de responsabilidades dentro de la institución. La ilustración 22 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

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

Sedes, seccionales y extensiones

El nivel de satisfacción genera obtenido por alcanzo un 79,01% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 4 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 81,07%, presentando un incremento aproximado de 17 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 24 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 24 Resultados promedio sedes, seccionales y extensiones 2024

Unidad regional	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Chía	3,41%	0,56%	10,23%	53,41%	32,39%	**85,80%**
Facatativá	3,19%	2,48%	20,35%	57,17%	16,82%	**73,98%**
Fusagasugá	2,12%	0,93%	9,10%	56,21%	31,64%	**87,85%**
Girardot	3,96%	0,94%	8,86%	55,98%	30,26%	**86,24%**
Soacha	3,15%	3,15%	15,88%	49,33%	28,49%	**77,82%**
Ubaté	4,52%	2,40%	16,11%	59,22%	17,75%	**76,97%**
Zipaquirá	0,72%	2,17%	7,25%	58,43%	31,42%	**89,86%**
Total unidades	2,99%	1,84%	14,11%	56,22%	24,84%	**81,07%**

Los principales aspectos de mejora para la universidad incluyen la necesidad de mejorar la infraestructura física, con un enfoque en la ampliación de aulas, baños, parqueaderos, áreas recreativas y deportivas, y la actualización de equipos y mobiliario. Se destaca la mejora en la conectividad y plataformas tecnológicas, especialmente con respecto a la calidad del servicio de internet y la estabilidad de sistemas como Moodle, que afectan la experiencia académica. También se señala la urgencia de optimizar los procesos administrativos, acelerando los tiempos de respuesta y la eficiencia en la atención y gestión de solicitudes. Además, se resalta la importancia de mejorar la comunicación interna y la atención al público, promoviendo una mayor empatía y agilidad en la interacción entre estudiantes, docentes y personal administrativo. Por último, se subraya la necesidad de fortalecer los servicios de bienestar estudiantil, ofreciendo más recursos y espacios para actividades extracurriculares, así como mejorando la seguridad en los accesos a las instalaciones universitarias. La ilustración 23 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 23 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Universidad de Cundinamarca

El nivel de satisfacción genera obtenido por alcanzo un 78,42% para el segundo periodo académico (IIPA-2024), presentando una disminución aproximada de 3 p.p respecto al resultado obtenido en el primer periódico académico (IPA-2024). El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 obtenido de promediar los resultados de los dos periodos académicos fue de 79,94%, presentando un incremento aproximado de 4 p.p respecto al promedio alcanzado durante la vigencia 2023. La tabla 25 detalla los resultados desagregados de acuerdo con los diferentes grupos de interés de la institución.

Tabla 25 Resultados promedio Universidad de Cundinamarca

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	0,79%	0,00%	4,20%	63,15%	31,86%	**95,01%**
Docente	2,54%	1,61%	11,15%	55,87%	28,84%	**84,70%**
Estudiante	4,13%	2,12%	22,02%	54,42%	17,32%	**71,73%**
Graduado	3,23%	1,61%	17,64%	33,47%	44,05%	**77,52%**
Total grupos	2,89%	1,39%	15,77%	56,38%	23,56%	**79,94%**

Las principales áreas de mejora identificadas incluyen la renovación de la infraestructura, con énfasis en aulas, laboratorios y espacios deportivos; la mejora de la conectividad y la estabilidad de las plataformas digitales, como Moodle; la agilización de los procesos administrativos y mejorar los tiempos de respuesta; la mejora en la capacitación docente y la estabilidad del personal educativo; el fortalecimiento del bienestar estudiantil, mejorando los espacios recreativos, servicios de cafetería y transporte, y promoviendo una mayor participación estudiantil en las decisiones de la universidad. La ilustración 24 muestra palabras claves de los comentarios de los encuestados.

Ilustración 24 Palabras claves obtenidas de los aspectos de mejora propuestos por los encuestados

Tomando en cuenta los resultados de las 5 dimensiones de calidad se obtuvo un resultado promedio para el IIPA-2024 del 76,33% presentando una disminución de 1 p.p en comparación al resultado del periodo IPPA-2024. El promedio general para la vigencia 2024 se ubica en el 74,41%, no se evidencian cambios significativos respecto al resultado obtenido durante la vigencia 2023. La tabla No. 26 presenta los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones durante la vigencia 2024.

Tabla 26 Resultados evaluación de las 5 dimensiones de calidad

Grupo de interés	IPA	IIPA	Promedio 2024
Confiabilidad			
Administrativo	93,79%	94,91%	94,35%
Docente	85,74%	86,68%	86,21%
Estudiante	73,38%	75,05%	74,22%
Graduado	63,16%	94,23%	78,70%
Total general	**82,60%**	**79,94%**	**81,27%**
Capacidad de respuesta			
Administrativo	91,58%	91,92%	61,17%
Docente	82,21%	82,63%	54,95%
Estudiante	67,06%	73,81%	46,96%
Graduado	58,55%	94,23%	50,93%
Total general	**78,36%**	**77,99%**	**52,12%**
Accesibilidad a la información			
Administrativo	91,75%	93,03%	92,39%
Docente	81,11%	83,08%	82,10%
Estudiante	69,06%	74,83%	71,94%
Graduado	57,24%	94,23%	75,74%
Total general	**78,79%**	**78,90%**	**78,84%**
Amabilidad y empatía			
Administrativo	93,63%	92,70%	93,16%
Docente	87,62%	88,92%	88,27%
Estudiante	76,25%	77,01%	76,63%
Graduado	64,47%	94,23%	79,35%
Total general	**84,24%**	**81,41%**	**82,82%**
Elementos tangibles			
Administrativo	88,97%	89,16%	89,06%
Docente	80,49%	78,97%	79,73%
Estudiante	68,50%	72,87%	70,68%
Graduado	59,87%	94,23%	77,05%
Total general	**77,68%**	**76,33%**	**77,01%**

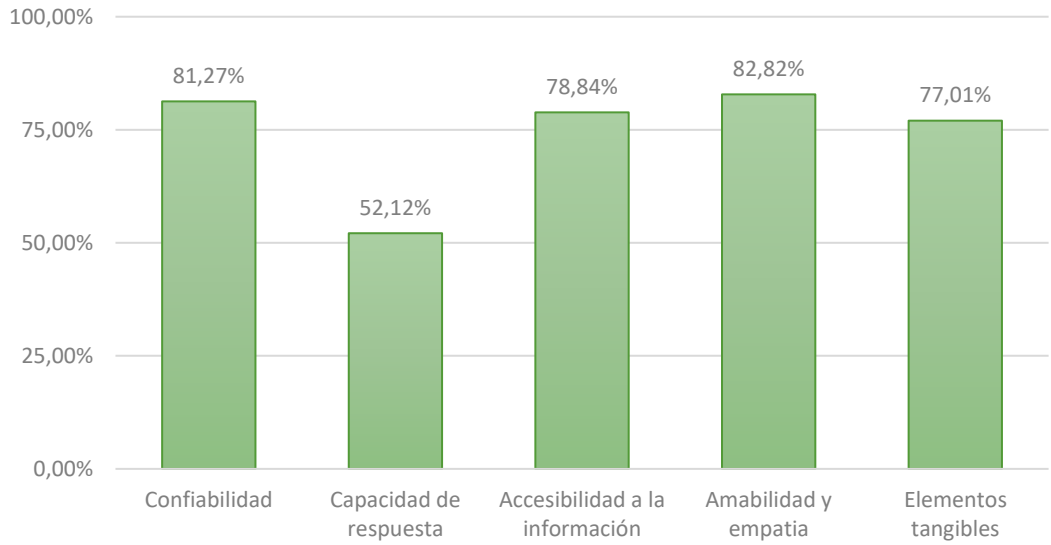


Ilustración 25 Resultados satisfacción dimensiones de calidad

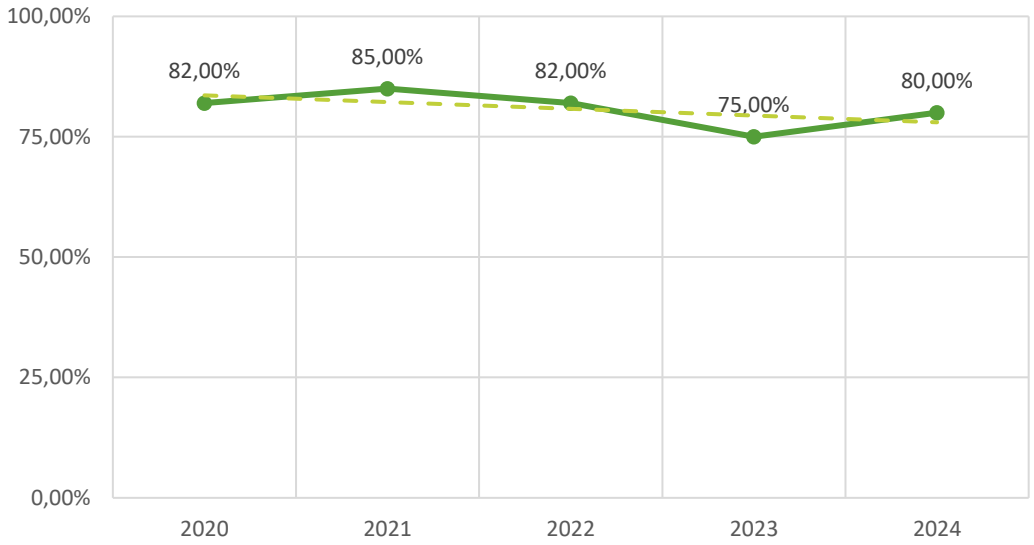


Ilustración 26 Resultados históricos nivel de satisfacción

A partir de los aspectos de mejora más frecuentes se identificaron 4 puntos a mejorar de acuerdo con las apreciaciones de los usuarios:

1. Agilizar los tiempos de respuesta para la atención de solicitudes de información; adicionalmente, se sugiere realizar estas solicitudes con un tiempo prudente que permita garantizar respuestas precisas, evitando soluciones apresuradas.

2. Fortalecer la infraestructura tecnológica pues se manifiestan dificultades relacionadas a conectividad, disponibilidad y uso de las plataformas institucionales.

3. Fortalecer la infraestructura física y el mantenimiento de instalaciones, canchas, aulas, laboratorios y zonas comunes.

4. Asegurar la disposición de recursos educativos (equipos de cómputo e insumos de laboratorio) y ambientes adecuados para la realización de actividades académicas (espacios deportivos, laboratorios y aulas de clase).

Conclusiones

- La satisfacción de los usuarios con los servicios de la Universidad de Cundinamarca para la vigencia 2024 se ubicó en 79.94%. El 9 % de los procesos evaluados cumplieron el indicador meta para el nivel de satisfacción (83%), y el 40% un nivel de satisfacción igual o superior al 80%; por consiguiente, se evidencia un comportamiento positivo en los resultados respecto a los obtenidos en vigencias anteriores.

- Durante esta vigencia, se ha registrado una destacada participación de la comunidad universitaria, con 723 participantes en el primer periodo académico y 1,191 en el segundo, lo que refleja un notable interés y compromiso por parte de los estudiantes, docentes y personal administrativo en la mejora continua de la UCundinamarca.

- Al igual que los resultados obtenidos en encuestas de vigencias anteriores se manifiesta la reducción de tiempos en trámites y solicitudes de información como uno de los aspectos de mejora más recurrentes mencionados; por consiguiente, se reitera la necesidad de realizar un análisis de procesos que permita identificar causas y formular medidas correctivas.

- Al igual que en periodos anteriores, los encuestados señalan el mantenimiento de la planta física y los espacios deportivos como áreas de mejora. Por lo tanto, se recomienda implementar medidas correctivas que permitan mejorar las condiciones de estos espacios.

- Algunos comentarios en los aspectos de mejora fueron realizados a procesos que no les corresponde, lo que indica un desconocimiento por parte de algunos miembros de la comunidad universitaria sobre los servicios ofrecidos en las distintas direcciones u oficinas. Por lo tanto, se sugiere implementar estrategias que mejoren la difusión y comunicación de los servicios disponibles en cada área.

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.

TORRES ESPITIA ADRIANA ASENCION

Firmado digitalmente por TORRES ESPITIA ADRIANA ASENCION
Fecha: 2024.11.19 19:09:33 -05'00'

ADRIANA ASENCIÓN TORRES ESPITIA
Directora de Planeación Institucional

Proyectó: Edwin Escobar Ortiz
Planeación Estadística

13-46.18