	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 43

13.
Fusagasugá, 2025-12-05.

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

Asunto: INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION 2025.

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, válida 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-2025 y el promedio general para la vigencia 2025.

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 numeral 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.

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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 43

ANTECEDENTES

La Universidad de Cundinamarca ha estado realizando mediciones constantes sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés (Creadores de Oportunidades (Estudiantes), Graduados, Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (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 el año 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 Asesora 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:

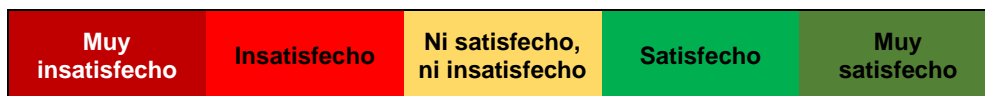



Ilustración 1 Escala Likert

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 (Creadores de Oportunidades (Estudiantes), Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (Docentes), Graduados y Administrativos). Además, teniendo en cuenta la literatura analizada (metodología SERVQUAL) se plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 43

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 (Creadores de Oportunidades (Estudiantes), Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (Profesores), Graduados y Administrativos). 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 fue calculado en el 5% para Creadores de Oportunidades (Estudiantes), 10% para Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (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).


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 43

Tabla 1 Distribución de la muestra

Grupo	Número de encuestas
Creadores de Oportunidades (Estudiantes)	372
Graduados	41
Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (Docentes)	87
Administrativos	84
Total	584


RESULTADOS

La medición de la satisfacción en la UCundinamarca contó con la participación de 1389 usuarios en el segundo periodo académico de 2025. 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 los Creadores de Oportunidades (Estudiantes), Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (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
Creadores de Oportunidades (Estudiantes)	891
Graduados	12
Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (Docentes)	368
Administrativos	118
Total	1389
Fechas de apertura y cierre	08 de agosto al 1 de diciembre
Tiempo promedio diligenciamiento	23:16 minutos

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 43

Resumen general nivel de satisfacción 2025

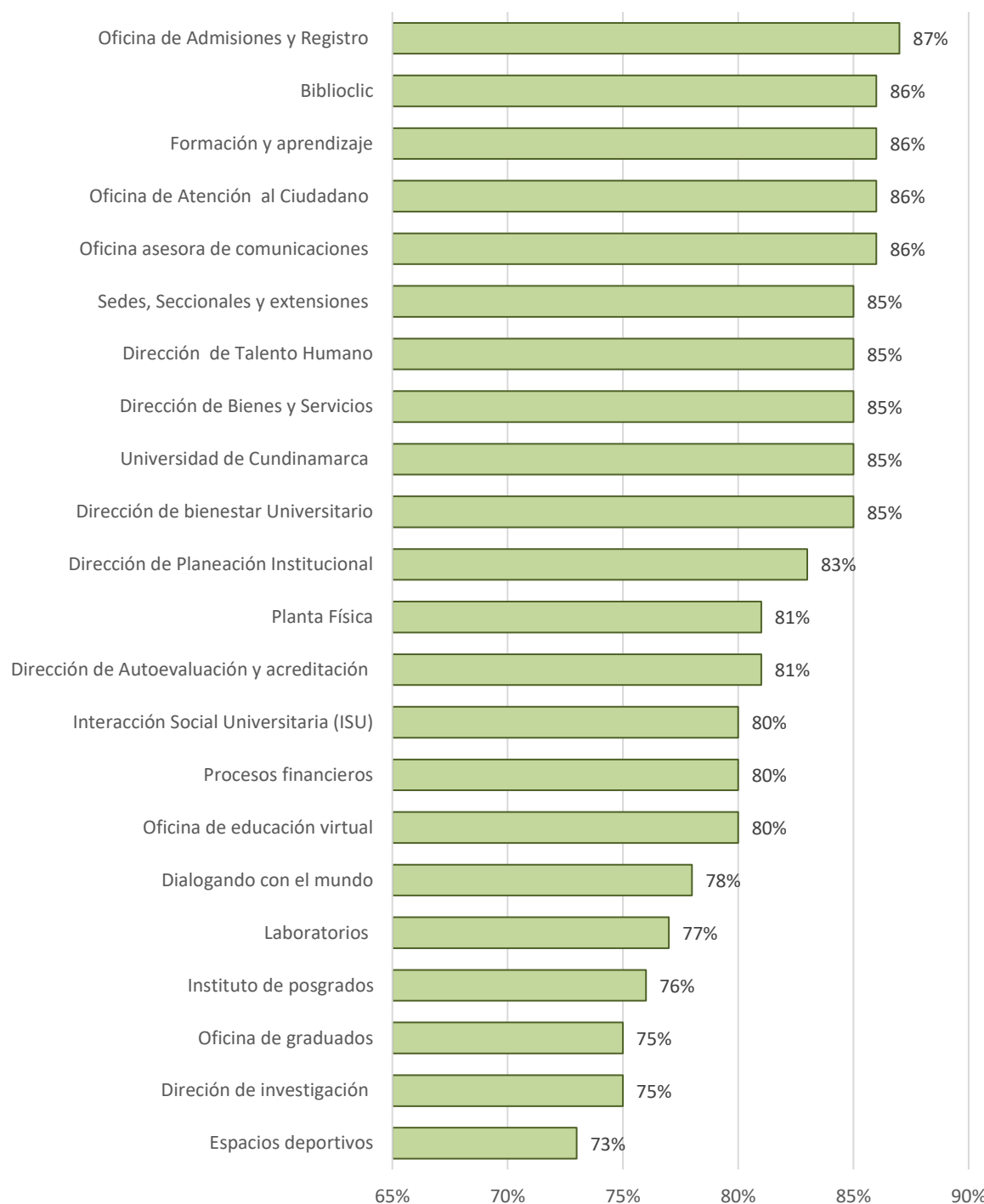



Ilustración 2 Resumen nivel de satisfacción por proceso

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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 43

Procesos Financieros

Procesos Financieros para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzó un nivel de satisfacción del 81,28%, presentando un aumento de 2,82 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025), cuyo nivel de satisfacción fue del 78,46%.

El nivel de satisfacción consolidado, obtenido a partir del promedio de ambos periodos académicos de 2025, evidencia una mejora general en la percepción del servicio, impulsada por incrementos en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”, así como por la disminución de los niveles de insatisfacción en la mayoría de los grupos de interés. La Tabla 3 detalla los resultados desagregados de acuerdo con cada grupo poblacional evaluado durante la vigencia 2025.

Tabla 3 Resultados promedio Procesos Financieros vigencia 2025.

Grupo de Interés	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	2,27%	4,55%	2,27%	54,55%	36,36%	90,91%
Docente	5,49%	2,75%	8,79%	40,11%	42,86%	82,97%
Estudiante	3,05%	2,35%	15,26%	55,40%	23,94%	79,34%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Total grupos	3,65%	2,59%	12,48%	51,45%	29,83%	81,28%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con los tiempos de atención, el funcionamiento de la plataforma y la efectividad de los canales de comunicación. Se evidencia la necesidad de agilizar los procesos administrativos, optimizar la gestión de respuestas oportunas y fortalecer la atención brindada a los distintos grupos de interés.

Asimismo, se destaca la importancia de mejorar la claridad de la información que se suministra a los usuarios, así como de robustecer los mecanismos de comunicación institucional, garantizando que la divulgación y retroalimentación se realicen de manera oportuna, accesible y coherente. Estas observaciones señalan oportunidades de mejora en términos de eficiencia operativa, disponibilidad del servicio y calidad de la interacción con la comunidad universitaria.

La ilustración No. 3 presenta de manera gráfica las palabras clave más recurrentes


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 9 de 43

Tabla 5 Resultados promedio Oficina de Admisiones y Registro 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	2,86%	0,00%	2,86%	45,71%	48,57%	94,29%
Docente	0,91%	0,91%	10,00%	42,73%	45,45%	88,18%
Estudiante	1,44%	1,86%	10,72%	58,97%	27,01%	85,98%
Total grupos	1,42%	1,57%	10,06%	55,50%	31,45%	86,95%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con los tiempos de atención, la oportunidad en las respuestas y el funcionamiento de la plataforma. Se evidencia la necesidad de agilizar los procesos administrativos, especialmente en trámites de inscripción, certificaciones y solicitudes estudiantiles, garantizando una atención más eficiente y oportuna.

Asimismo, se resalta la importancia de mejorar la claridad de la información que se suministra a los usuarios, así como de fortalecer la comunicación institucional, asegurando que la divulgación y retroalimentación se realicen de manera precisa, accesible y continua. Estas observaciones reflejan oportunidades de mejora en términos de organización, disponibilidad del servicio y optimización de la experiencia del usuario en los procesos de admisión y registro.


La ilustración No. 5 presenta de manera gráfica las palabras clave más recurrentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes de la encuesta.



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

Dirección de Investigación

La Dirección de Investigación para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzó un nivel de satisfacción del 75,59%, presentando una disminución de

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 10 de 43

0,84 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025), cuyo nivel de satisfacción fue del 76,43%.

El nivel de satisfacción consolidado, derivado del comportamiento general entre ambos periodos, muestra una estabilidad moderada, aunque con variaciones relevantes al interior de algunos grupos de interés. Esta disminución se explica por incrementos en los niveles de insatisfacción y en las respuestas ubicadas en la categoría “ni satisfecho ni insatisfecho”, especialmente en los grupos administrativo y docente. La Tabla 6 detalla los resultados desagregados para cada grupo evaluado durante la vigencia 2025, evidenciando oportunidades de fortalecimiento en la percepción del servicio investigativo institucional.


Tabla 6 Resultados promedio Dirección de Investigación 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	7,69%	3,85%	11,54%	46,15%	30,77%	76,92%
Docente	4,09%	7,27%	16,36%	48,18%	24,09%	72,27%
Estudiante	3,38%	2,75%	16,91%	59,62%	17,34%	76,96%
Total grupos	3,72%	4,28%	16,41%	55,72%	19,86%	75,59%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con los procesos administrativos, la oportunidad en las respuestas y la claridad de la información asociada a convocatorias, trámites y actividades de investigación. Se evidencia la necesidad de optimizar la gestión de solicitudes, mejorar la articulación con los semilleros y fortalecer el acompañamiento a los estudiantes en cada una de las fases de los procesos investigativos.

Asimismo, se resalta la importancia de consolidar canales de comunicación más efectivos, que permitan brindar información oportuna, clara y accesible sobre requisitos, cronogramas, participación en convocatorias y acceso a recursos institucionales. Estas observaciones señalan oportunidades de mejora en términos de eficiencia operativa, organización interna y fortalecimiento de la relación con los distintos grupos de interés vinculados a la investigación.

La ilustración No. 6 presenta de manera gráfica las palabras clave más recurrentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes de la encuesta.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 13 de 43

los niveles de “satisfecho” y “muy satisfecho”, que se mantuvieron consistentes en comparación con el semestre anterior. La Tabla 8 presenta los resultados desagregados correspondientes a cada grupo evaluado durante la vigencia 2025, evidenciando un desempeño uniforme en la valoración de los servicios de bienestar institucional.

Tabla 8 Resultados promedio Dirección de Bienestar Universitario 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,61%	3,23%	12,90%	48,39%	33,87%	82,26%
Docente	2,49%	2,07%	10,37%	48,13%	36,93%	85,06%
Estudiante	3,66%	3,25%	8,33%	59,35%	25,41%	84,76%
Total grupos	3,13%	2,88%	9,25%	55,25%	29,50%	84,75%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con la atención al estudiante, la gestión de actividades y la calidad del servicio. Se evidencia la necesidad de fortalecer los programas de bienestar, optimizar los tiempos de atención y mejorar la organización de las actividades dirigidas a la comunidad universitaria, garantizando una experiencia más integral y oportuna.

Asimismo, se resalta la importancia de mejorar la información institucional y la comunicación con los usuarios, de manera que los programas, horarios, beneficios y servicios ofrecidos sean comprendidos con claridad y divulgados de forma adecuada. Los encuestados mencionan oportunidades para hacer más accesibles los espacios, ampliar la oferta de actividades y brindar un acompañamiento más constante a Creadores de Oportunidades (Estudiantes), Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (Docentes) y Administrativos.

La ilustración No. 8 presenta de manera gráfica las palabras clave más recurrentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes de la encuesta.


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 14 de 43



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

Dialogando con el Mundo


La Oficina Dialogando con el Mundo para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzó un nivel de satisfacción del 79,82%, presentando un aumento de 2,04 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025), cuyo nivel de satisfacción fue del 77,78%.

Este incremento evidencia una mejora en la percepción institucional del servicio, impulsada principalmente por el aumento en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”, especialmente en los grupos estudiantil y docente. El grupo administrativo también presentó un avance favorable. La Tabla 9 detalla los resultados desagregados correspondientes a cada grupo evaluado durante la vigencia 2025, evidenciando una tendencia positiva en la valoración del servicio de internacionalización e intercambio académico.

Tabla 9 Resultados promedio Oficina Dialogando con el mundo 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	5,26%	5,26%	15,79%	57,89%	15,79%	73,68%
Docente	3,77%	3,77%	20,13%	40,25%	32,08%	72,33%
Estudiante	1,48%	2,22%	11,85%	63,70%	20,74%	84,44%
Total grupos	2,44%	2,88%	14,86%	55,21%	24,61%	79,82%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con la divulgación de información, la claridad en las convocatorias y la oportunidad en los procesos asociados a movilidad académica, convenios y programas internacionales. Se evidencia la necesidad de optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer la orientación al estudiante y mejorar la gestión de trámites vinculados a intercambios y homologaciones.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 15 de 43

Asimismo, se resalta la importancia de fortalecer los canales de comunicación institucional, garantizando que la información sobre requisitos, fechas, beneficios y oportunidades sea accesible, actualizada y difundida de manera efectiva. Los encuestados señalan la necesidad de mayor acompañamiento, orientación clara y procesos más ágiles para facilitar la participación en programas internacionales.

La ilustración No. 9 presenta de manera gráfica las palabras clave más frecuentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes de la encuesta.




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

Oficina de Graduados

La Oficina de Graduados para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzó un nivel de satisfacción del 76,78%, presentando un aumento de 2,71 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025), cuyo nivel de satisfacción fue del 74,07%.

Este incremento refleja una mejora en la percepción del servicio, evidenciada principalmente en el aumento de las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho” en los grupos administrativo, docente y estudiantil. El grupo de graduados mantiene nuevamente un resultado sobresaliente del 100%, consolidándose como el nivel más alto de satisfacción dentro de los grupos evaluados. La Tabla 10 presenta los resultados desagregados correspondientes a cada grupo de interés, evidenciando una tendencia positiva en la valoración del servicio dirigido a la comunidad de graduados durante la vigencia 2025.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 17 de 43

Oficina de Educación Virtual y a Distancia

La Oficina de Educación Virtual para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzó un nivel de satisfacción del 78,02%, presentando una disminución de 3,28 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025), cuyo nivel de satisfacción fue del 81,30%.

Esta variación refleja una reducción moderada en la percepción del servicio, asociada principalmente al aumento de respuestas ubicadas en las categorías de “ni satisfecho ni insatisfecho” e “insatisfecho” en los grupos docente y estudiantil. Aun así, el grupo administrativo mantiene un nivel de satisfacción superior al 86%, mientras que el grupo de graduados conserva un resultado sobresaliente del 100%. La Tabla 11 detalla los resultados desagregados correspondientes a cada grupo de interés, evidenciando los comportamientos diferenciales de la percepción del servicio durante la vigencia 2025.


Tabla 11 Resultados promedio Oficina de Educación Virtual 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	4,44%	0,00%	8,89%	37,78%	48,89%	86,67%
Docente	3,43%	5,14%	14,29%	42,29%	34,86%	77,14%
Estudiante	3,48%	3,04%	16,96%	51,30%	25,22%	76,52%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	100,00%
Total grupos	3,52%	3,52%	14,95%	46,59%	31,43%	78,02%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con los *procesos administrativos*, los *tiempos de respuesta* y el funcionamiento de la *plataforma virtual*. Se evidencia la necesidad de optimizar la gestión de solicitudes, fortalecer la atención al usuario y garantizar que los procesos asociados a actividades académicas, clases virtuales y acompañamiento docente se desarrollen de manera más ágil y eficiente.

Asimismo, se destaca la importancia de mejorar los *canales de comunicación* y la *información institucional* suministrada a los Creadores de Oportunidades (Estudiantes) y Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (Docentes), especialmente en lo referente a herramientas virtuales, lineamientos académicos, horarios y soporte técnico. Los encuestados señalan oportunidades de mejora vinculadas a la organización de actividades, la disponibilidad de recursos y la calidad del acompañamiento docente, destacando la necesidad de fortalecer la experiencia educativa en los entornos virtuales de aprendizaje.

La ilustración No. 11 presenta de manera gráfica las palabras clave más frecuentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes de la encuesta.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 18 de 43



Oficina de Atención al Ciudadano

La Oficina de Atención al Ciudadano para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzó un nivel de satisfacción del 86,92%, presentando un aumento de 1,62 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025), cuyo nivel de satisfacción fue del 85,30%.

Este incremento evidencia una mejora en la percepción general del servicio, impulsada principalmente por el aumento en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho” en los grupos administrativo, docente y estudiantil. El grupo de graduados mantiene un resultado sobresaliente del 100%, consolidándose como el nivel más alto de satisfacción entre los grupos evaluados. La Tabla 12 presenta los resultados desagregados por grupo de interés durante la vigencia 2025, mostrando un fortalecimiento en la valoración del servicio de atención al ciudadano.

Tabla 12 Resultados promedio Oficina de Atención al Ciudadano 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	2,86%	2,86%	2,86%	57,14%	34,29%	91,43%
Docente	0,89%	0,89%	13,39%	42,86%	41,96%	84,82%
Estudiante	2,31%	0,38%	10,38%	63,08%	23,85%	86,92%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	83,33%	16,67%	100,00%
Total grupos	1,94%	0,73%	10,41%	57,38%	29,54%	86,92%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con la atención al usuario, los tiempos


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 20 de 43

Tabla 13 Resultados promedio Dirección de Planeación institucional 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	5,56%	2,78%	2,78%	66,67%	22,22%	88,89%
Estudiante	1,66%	2,90%	12,45%	62,66%	20,33%	82,99%
Total grupos	2,82%	3,29%	11,74%	57,28%	24,88%	82,16%


Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con los procesos administrativos, los tiempos de atención y la gestión de planeación institucional. Se evidencia la necesidad de optimizar la ejecución de actividades, fortalecer el seguimiento a los planes y garantizar mayor claridad en los procedimientos que orientan el desarrollo institucional.

Asimismo, los participantes resaltan la importancia de mejorar la comunicación y la divulgación de información, de manera que los distintos grupos de interés cuenten con recursos oportunos, instrucciones claras y una interacción más efectiva con la dependencia.

La ilustración No. 13 presenta de manera gráfica las palabras clave más recurrentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes de la encuesta.



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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 21 de 43

Dirección de Bienes y Servicios

La Dirección de Bienes y Servicios para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzó un nivel de satisfacción del 86,58%, presentando un aumento de 3,29 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025), cuyo nivel de satisfacción fue del 83,29%.

Este incremento evidencia una mejora notable en la percepción del servicio, impulsada principalmente por el aumento en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”, especialmente dentro de los grupos administrativo y estudiantil. El grupo docente también presenta un avance importante. La Tabla 14 presenta los resultados desagregados correspondientes a cada grupo evaluado durante la vigencia 2025, reflejando un fortalecimiento general en la valoración del servicio brindado por la Dirección de Bienes y Servicios.


Tabla 14 Resultados obtenidos Dirección de Bienes y Servicios 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,96%	0,00%	5,88%	50,98%	41,18%	92,16%
Docente	0,71%	4,29%	10,71%	42,14%	42,14%	84,29%
Estudiante	2,26%	1,13%	10,15%	62,03%	24,44%	86,47%
Total grupos	1,73%	1,95%	9,74%	54,98%	31,60%	86,58%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con la calidad y oportunidad de la información que se difunde, la gestión de eventos institucionales y la efectividad de los procesos de comunicación. Se resalta la necesidad de fortalecer la claridad, actualización y pertinencia de los mensajes, así como de garantizar una mayor anticipación en la publicación de actividades y convocatorias dirigidas a la comunidad universitaria.

Asimismo, se evidencia la importancia de mejorar los tiempos de respuesta y la articulación entre los diferentes canales de comunicación, especialmente en lo referente al uso de correo institucional, redes sociales y medios digitales. Los usuarios señalan oportunidades para optimizar la difusión, evitar duplicidad de información y asegurar que los contenidos sean comprensibles, oportunos y coherentes con las necesidades de estudiantes, docentes y personal administrativo.

La ilustración No. 14 presenta de manera gráfica las palabras clave más recurrentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes de la encuesta.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 24 de 43

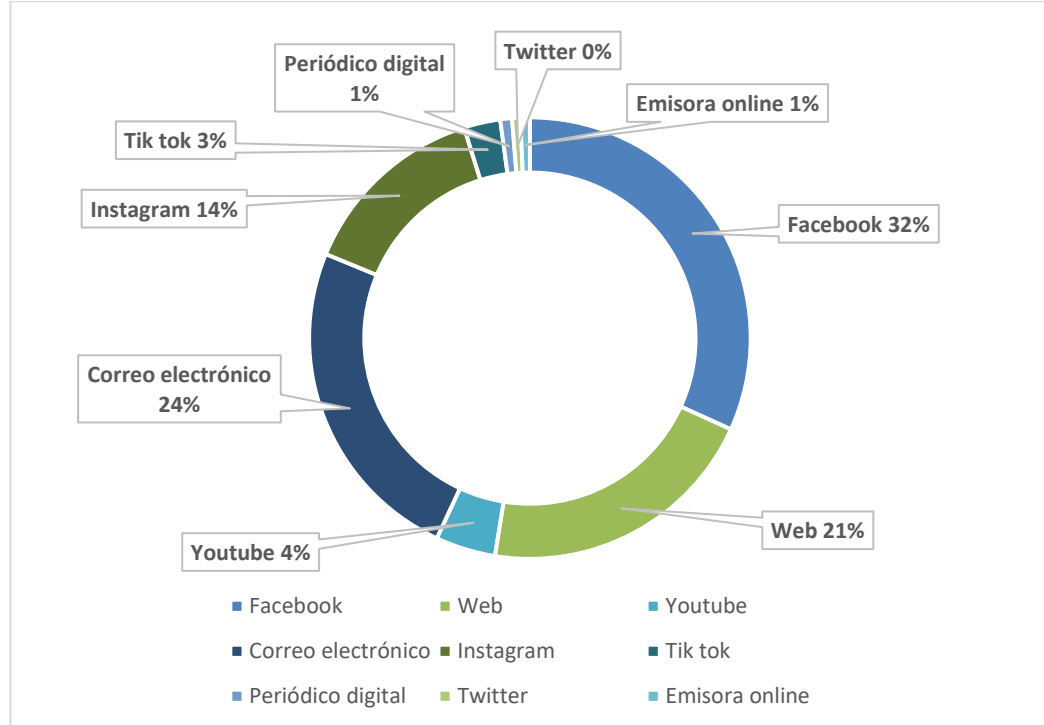



Ilustración 16 Canales más usados por los encuestados

Dirección de Autoevaluación y Acreditación

La Dirección de Autoevaluación y Acreditación para la vigencia 2025-II alcanzó un nivel de satisfacción global del 83,16%, evidenciando una percepción favorable por parte de los distintos grupos de interés. Este resultado se explica por el predominio de respuestas ubicadas en los niveles de “satisfecho” y “muy satisfecho”, que en conjunto superan el 83% del total.

Al analizar los resultados desagregados, el grupo administrativo presenta el nivel más alto de satisfacción, con 95,45%, reflejando una valoración particularmente positiva del servicio. Le siguen los Creadores de Oportunidades (Estudiantes), con 85,60%, y los Gestores del Conocimiento y el Aprendizaje (Docentes), con 78,35%, quienes mantienen una percepción favorable, aunque con oportunidades de mejora en los niveles intermedios de satisfacción.

Estos resultados evidencian avances significativos en los procesos de gestión, acompañamiento y comunicación desarrollados por la dependencia, fortaleciendo la confianza y la valoración institucional hacia los servicios prestados. La Tabla 16 presenta el detalle de los niveles de satisfacción por grupo de interés.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 26 de 43

Formación y Aprendizaje

Formación y Aprendizaje para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzó un nivel de satisfacción del 85,52%, presentando una variación positiva respecto al comportamiento observado en el primer periodo académico (IPA-2025), cuando se registró un nivel de 87,03%.

Al analizar los resultados desagregados, el grupo administrativo obtuvo un nivel de satisfacción de 92,31%, mientras que en el periodo anterior había alcanzado 89,86%, evidenciando un aumento derivado principalmente del incremento en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”. En el caso del grupo docente, el nivel de satisfacción fue de 87,08%, cifra ligeramente inferior al resultado del primer semestre (88,09%), aunque se mantiene dentro de rangos altamente favorables.

El grupo estudiantil presentó un nivel de satisfacción de 83,70%, cifra cercana al valor observado en 2025-I (84,54%), reflejando estabilidad en la percepción de la comunidad académica. Finalmente, el grupo de graduados obtuvo un 100% de satisfacción, manteniendo el comportamiento alcanzado en el primer periodo académico.

La Tabla 17 detalla los resultados por grupo de interés, evidenciando una percepción institucional sólida y mayoritariamente favorable, con mejoras en varios indicadores asociados a la calidad del servicio y los procesos de apoyo académico.

Tabla 17 Resultados promedio Formación y Aprendizaje 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	3,85%	0,00%	3,85%	53,85%	38,46%	92,31%
Docente	1,48%	3,69%	7,75%	50,55%	36,53%	87,08%
Estudiante	1,38%	1,93%	12,98%	59,94%	23,76%	83,70%
Graduado	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	25,00%	100,00%
Total grupos	1,51%	2,56%	10,41%	55,96%	29,56%	85,52%

Los encuestados resaltan como aspectos de mejora: agilizar los procesos asociados a las actividades académicas y formativas, especialmente en lo relacionado con la gestión del tiempo, la organización del trabajo docente y la claridad en las metodologías de aprendizaje. También se identifican necesidades de fortalecer la plataforma académica, optimizar la comunicación sobre cursos, clases y contenidos, y asegurar un acompañamiento más oportuno por parte de los gestores académicos.


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 28 de 43

Tabla 18 Resultados Planta Física 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	1,79%	1,92%	9,87%	49,10%	37,31%	86,41%
Docente	1,61%	4,10%	11,02%	46,64%	36,62%	83,27%
Estudiante	2,46%	4,38%	14,91%	56,12%	22,13%	78,25%
Graduado	0,00%	7,69%	6,41%	84,62%	1,28%	85,90%
Total, grupos	2,08%	4,11%	13,02%	52,35%	28,44%	80,79%

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 19, correspondientes al segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025), el nivel de satisfacción promedio para las variables evaluadas alcanzó un 80,79%, lo que representa una ligera disminución de 1,36 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025), cuando el consolidado general fue de 79,43%.

Al analizar el comportamiento individual de cada variable, se identifica que la mayoría mantiene niveles de satisfacción superiores al 78%, evidenciando estabilidad y continuidad respecto al periodo anterior. Entre las variables con mejor percepción se encuentran: Disponibilidad de contenedores o dispositivos para almacenamiento temporal de residuos (86,76%), Servicio de energía eléctrica (84,05%), Señalización de emergencia (83,24%), Estructura física del área administrativa (82,16%) y Zonas verdes (82,97%). Estas dimensiones conservaron niveles altos de favorabilidad frente a 2025-I, indicando una valoración consistente por parte de los usuarios.

En contraste, la Estructura física en las **zonas de estacionamiento obtuvo un 69,19%**, ubicándose nuevamente como la variable con menor percepción de satisfacción, lo que confirma una tendencia persistente observada desde el periodo 2025-I y señala la necesidad de priorizar acciones orientadas a mejorar la disponibilidad, su funcionalidad, señalización y condiciones de uso.

Otras variables como implementación de protocolos de bioseguridad (78,38%) y el Proceso gradual de transformación a campus verde (78,65%) mantienen niveles moderados, similares al periodo anterior, lo que indica estabilidad, pero también la existencia de oportunidades de mejora.

En conjunto, los resultados de la Tabla 19 reflejan una percepción global positiva y estable, con variaciones mínimas frente al primer semestre de 2025. Aunque se evidencia una leve disminución en el promedio general, la mayoría de las variables presentan comportamientos favorables, resaltando avances sostenidos en los aspectos físicos y funcionales de la infraestructura institucional, así como áreas críticas que deben continuar siendo fortalecidas.


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 29 de 43

Tabla 19 Resultados 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	1,62%	1,62%	10,00%	57,30%	29,46%	86,76%
Estructura física del área académica	1,89%	5,68%	12,30%	51,22%	28,92%	80,14%
Estructura física del área administrativa	1,76%	3,78%	12,30%	52,84%	29,32%	82,16%
Estructura física en las áreas comunes	2,16%	4,73%	12,70%	53,24%	27,16%	80,41%
Estructura física en las zonas de estacionamiento	4,59%	8,24%	17,97%	46,49%	22,70%	69,19%
Implementación de los protocolos de bioseguridad	1,49%	3,78%	16,35%	51,62%	26,76%	78,38%
Pintura de los espacios físicos	1,76%	3,78%	14,73%	52,70%	27,03%	79,73%
Proceso gradual de transformación a campus verde (dispositivos de ahorro y uso eficiente de agua, energía y papel)	1,62%	4,59%	15,14%	50,54%	28,11%	78,65%
Red hidrosanitaria (agua potable, grifería, baño)	2,16%	4,19%	10,95%	52,57%	30,14%	82,70%
Seguridad física	1,49%	2,84%	13,78%	53,24%	28,65%	81,89%
Señalización de emergencia en la Universidad	1,49%	2,70%	12,57%	55,00%	28,24%	83,24%
Servicio de energía eléctrica	2,03%	3,92%	10,00%	52,84%	31,22%	84,05%
Zonas verdes	2,97%	3,51%	10,54%	50,95%	32,03%	82,97%
Total general	2,08%	4,11%	13,02%	52,35%	28,44%	80,79%


Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con la disponibilidad y adecuación de los espacios físicos, destacándose la necesidad de ampliar y optimizar zonas como parqueaderos, salones de clase, baños, auditorios, cafeterías y otras áreas de uso académico y administrativo.

Asimismo, se observa la necesidad de mejorar aspectos relacionados con el mantenimiento, la limpieza, la iluminación, la ventilación, la señalización y las condiciones generales de los ambientes universitarios. Los participantes resaltan dificultades en zonas verdes, tomas de energía, accesos, escaleras, sillas, pisos y otros elementos que inciden en la experiencia cotidiana dentro del campus.

De igual forma, se mencionan oportunidades para fortalecer la seguridad, el control de ingreso, la disponibilidad de agua, el estado de las áreas deportivas, la infraestructura tecnológica y las condiciones de permanencia en espacios académicos.

La ilustración No. 19 presenta de manera gráfica las palabras clave más recurrentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes, sobresaliendo

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 32 de 43

Espacios deportivos

Los Espacios Deportivos para el segundo periodo académico de 2025 (IIPA-2025) alcanzaron un nivel de satisfacción global del 71,43%, lo que representa una variación frente al resultado obtenido en el primer periodo académico (IPA-2025). Este comportamiento refleja una percepción moderadamente favorable por parte de los distintos grupos de interés, aunque con una presencia considerable de respuestas en niveles de insatisfacción y neutralidad.

Al analizar los resultados desagregados, el grupo administrativo registró un nivel de satisfacción del 73,68%, manteniéndose estable frente al periodo anterior y concentrando sus respuestas principalmente en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”.

Por su parte, el grupo docente alcanzó un nivel de satisfacción del 82,07%, evidenciando una percepción positiva y sostenida respecto al periodo 2025-1, con una disminución en las categorías negativas.

En el grupo estudiantil, el nivel de satisfacción se ubicó en 66,16%, mostrando un comportamiento similar al del periodo anterior, aunque con una mayor proporción de respuestas en los niveles de insatisfacción y neutralidad, lo que sugiere oportunidades de mejora en la disponibilidad, mantenimiento y condiciones de los espacios deportivos.


Finalmente, el grupo de graduados registró un nivel de satisfacción del 100%, manteniéndose como el grupo con la percepción más favorable en ambos periodos.

En términos consolidados, el nivel global de satisfacción para 2025-2 fue de 71,43%, resultado que, en comparación con 2025-1, evidencia estabilidad en la percepción del servicio, resaltando la necesidad de continuar fortaleciendo las condiciones físicas, la dotación y la calidad de los espacios para las actividades deportivas.

La Tabla 21 presenta el detalle de los niveles de satisfacción por grupo de interés para el periodo 2025-2.

Tabla 21 Resultados Espacios Deportivos 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	5,26%	10,53%	10,53%	36,84%	36,84%	73,68%
Docente	2,76%	4,14%	11,03%	42,76%	39,31%	82,07%
Estudiante	5,74%	10,27%	17,82%	44,71%	21,45%	66,16%
Total grupos	4,83%	8,49%	15,25%	44,02%	27,41%	71,43%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 35 de 43

Instituto de Posgrados

El Instituto de Posgrados registró para el periodo IIPA-2025 un nivel de satisfacción del 77,19%, lo que representa un incremento de 2,83 puntos porcentuales (p.p.) respecto al resultado obtenido en el IPA-2025 (74,36%).

Este aumento evidencia una mejora en la percepción del servicio por parte de los grupos de interés incluidos en el análisis (administrativo, docente y estudiantil), especialmente por el incremento de respuestas en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”, y una disminución general en los niveles de insatisfacción.

Al observar los resultados desagregados, el grupo administrativo pasó de 81,48% en IPA-2025 a 60,00% en IIPA-2025, presentando una disminución marcada asociada al aumento de respuestas neutrales y de insatisfacción. Por su parte, el grupo docente aumentó su percepción favorable de 63,27% a 72,58%, mientras que el grupo estudiantil presentó el mejor desempeño, pasando de 84,62% a 82,42%, manteniéndose como el grupo con mayor percepción positiva del servicio.

La Tabla 23 presenta el detalle de los niveles de satisfacción por grupo de interés incluidos en el análisis, reflejando una variación general positiva en comparación con el periodo anterior.


Tabla 23 Resultados Instituto de Posgrados 2025

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	6,67%	0,00%	33,33%	33,33%	26,67%	60,00%
Docente	6,45%	6,45%	14,52%	45,16%	27,42%	72,58%
Estudiante	0,00%	3,30%	14,29%	61,54%	20,88%	82,42%
Total grupos	2,92%	4,09%	15,79%	53,22%	23,98%	77,19%

Con base en los comentarios analizados, se evidencia la necesidad de fortalecer la divulgación de información, mejorar la oportunidad en los trámites, y garantizar un acompañamiento más cercano a los aspirantes y estudiantes de posgrado.

Asimismo, se destaca la importancia de robustecer la pertinencia académica, el seguimiento a docentes y la claridad sobre los requisitos y rutas formativas, especialmente en programas como maestrías, especializaciones y doctorados. Los comentarios resaltan oportunidades de mejora en la articulación con pregrado, la calidad del servicio.

La figura presenta de manera gráfica las palabras clave más recurrentes en los comentarios cualitativos registrados por los participantes.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 38 de 43

Universidad de Cundinamarca

La Universidad de Cundinamarca, para el promedio consolidado entre los periodos académicos 2025-1 y 2025-2, alcanzó un nivel de satisfacción global del 83,19%, evidenciando una percepción mayoritariamente favorable por parte de los distintos grupos de interés. Este resultado refleja un fortalecimiento progresivo en la experiencia de servicio institucional, sustentado en el aumento de las valoraciones ubicadas en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho”.

Al analizar el comportamiento por grupo de interés, se observa que el grupo administrativo registró un nivel de satisfacción del 91,38%, destacándose como el valor más alto entre los segmentos evaluados. El grupo docente obtuvo un 89,86%, reflejando una percepción favorable y estable frente a la prestación del servicio. Por su parte, el grupo estudiantil alcanzó un 79,23%, evidenciando una valoración positiva, aunque con oportunidades de mejora en aspectos específicos del servicio. Finalmente, el grupo de graduados presentó un nivel de satisfacción del 91,67%, consolidándose como uno de los segmentos con mayor reconocimiento hacia la gestión institucional.


Estos resultados, presentados en la Tabla 25, muestran una percepción general positiva y evidencian avances en la atención, los procesos y los servicios ofrecidos, consolidando una tendencia de mejora continua en la calidad institucional.

Tabla 25 Resultados Universidad de Cundinamarca

Grupo de Interés	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Nivel de satisfacción
Administrativo	2,59%	0,00%	6,03%	59,48%	31,90%	91,38%
Docente	0,82%	1,92%	7,40%	54,79%	35,07%	89,86%
Estudiante	2,27%	1,36%	17,14%	60,61%	18,62%	79,23%
Graduado	0,00%	0,00%	8,33%	75,00%	16,67%	91,67%
Total grupos	1,89%	1,38%	13,54%	59,10%	24,09%	83,19%

Con base en los comentarios analizados, los encuestados identifican como aspectos prioritarios de mejora aquellos relacionados con los procesos institucionales, la disponibilidad y adecuación de los espacios, y el funcionamiento de la plataforma. Se evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación, optimizar los tiempos de respuesta, y garantizar una gestión más ágil y articulada entre las distintas dependencias universitarias.

Asimismo, se destaca la importancia de mejorar la infraestructura física y tecnológica, incluyendo zonas de estudio, conectividad a internet y áreas destinadas a actividades académicas y administrativas. Los participantes resaltan además la necesidad de ampliar o adecuar espacios que favorezcan el bienestar de la comunidad estudiantil y docente, promoviendo escenarios más seguros, eficientes y cómodos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 40 de 43

Capacidad de respuesta			
Administrativo	91,64%	88,79%	90,22%
Docente	86,73%	86,85%	86,79%
Estudiante	75,63%	74,80%	75,22%
Graduado	90,38%	83,33%	86,86%
Total general	83,44%	79,26%	81,35%
Accesibilidad a la información			
Administrativo	93,65%	90,95%	92,30%
Docente	90,49%	86,85%	88,67%
Estudiante	79,22%	75,94%	77,58%
Graduado	90,38%	83,33%	86,86%
Total general	86,58%	80,17%	83,37%

Amabilidad y empatía			
Administrativo	94,31%	89,66%	91,98%
Docente	90,03%	90,96%	90,49%
Estudiante	79,96%	79,68%	79,82%
Graduado	88,46%	83,33%	85,90%
Total general	86,89%	83,55%	85,22%
Elementos tangibles			
Administrativo	91,30%	90,95%	91,12%
Docente	86,81%	85,48%	86,14%
Estudiante	77,27%	76,22%	76,75%
Graduado	90,38%	79,17%	84,77%
Total general	84,07%	79,95%	82,01%

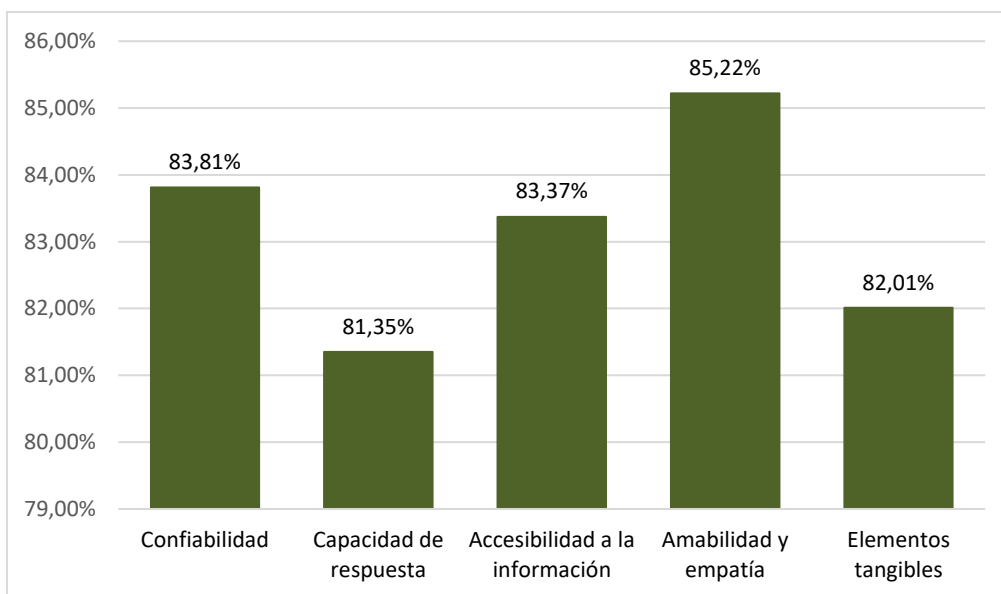



Ilustración 18 Resultados satisfacción dimensiones de calidad

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 41 de 43

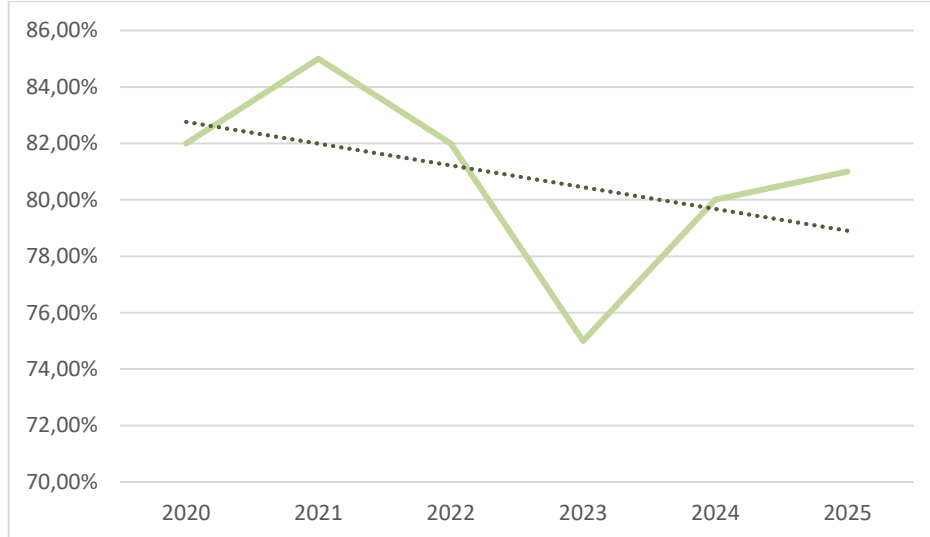


Ilustración 19 Resultados históricos nivel de satisfacción

Aspectos de mejora identificados

A partir del análisis de los comentarios cualitativos de todas las dependencias evaluadas, se identifican **cuatro focos recurrentes de mejora** que se reiteran en la mayoría de procesos institucionales:

1. Oportunidad en la atención y tiempos de respuesta:


Los usuarios reportan demoras en trámites, solicitudes de información, certificaciones, gestión administrativa y acompañamiento académico. Se resalta la necesidad de **hacer más ágiles los procesos interdependencias** y mejorar la oportunidad con la que se atienden inquietudes de estudiantes, docentes, administrativos y graduados.

2. Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y plataformas institucionales:

Se evidencian dificultades relacionadas con el funcionamiento de sistemas académicos, acceso a información, herramientas virtuales, conectividad y soporte tecnológico. Los comentarios enfatizan la necesidad de **optimizar plataformas**, estandarizar la comunicación digital y garantizar herramientas confiables para el desarrollo académico y administrativo.

3. Adecuación y mantenimiento de infraestructura física y espacios institucionales:

Se identifican necesidades específicas en salones, laboratorios, zonas comunes, parqueaderos, áreas deportivas, bibliotecas y espacios de estudio. Los usuarios resaltan la importancia de **mejorar las condiciones físicas**, el mantenimiento general, la señalización, la iluminación y la disponibilidad de ambientes funcionales.


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 42 de 43

4. Disponibilidad y actualización de recursos educativos y materiales de apoyo:

Se requiere fortalecer la dotación de equipos, insumos de laboratorio, mobiliario, herramientas tecnológicas y recursos bibliográficos. También se señala la importancia de **ampliar y mejorar los espacios académicos**, asegurar insumos suficientes y garantizar ambientes adecuados para clases, prácticas y actividades formativas.

Conclusiones

- Para la vigencia 2025, la Universidad de Cundinamarca mantuvo una **percepción institucional favorable**, alcanzando niveles de satisfacción superiores al 80% en la mayoría de dependencias evaluadas. Esto refleja un avance sostenido en la calidad del servicio y una consolidación progresiva en los procesos administrativos y académicos.
- La participación de **1.389 usuarios** en la medición del segundo periodo refuerza la validez de los resultados y evidencia un **alto nivel de compromiso** de la comunidad universitaria con los procesos de mejora continua.
- Los comentarios reiteran que, aunque se han registrado mejoras en varios procesos, persisten desafíos relacionados con **tiempos de atención, claridad en los procedimientos y agilidad administrativa**, lo que sugiere la necesidad de profundizar en la revisión y optimización de los flujos de trabajo institucionales.
- Se mantiene como tendencia la solicitud de **mejoras en infraestructura física y tecnológica**, reflejando la importancia de continuar fortaleciendo los entornos académicos, deportivos, bibliotecarios y de laboratorio para garantizar la calidad de la experiencia universitaria.
- Algunos usuarios manifiestan confusiones sobre los servicios que ofrece cada dependencia, lo que evidencia la necesidad de **mejorar la comunicación institucional**, fortalecer la divulgación de funciones, y estandarizar información clara, accesible y actualizada para toda la comunidad educativa.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 43 de 43

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
 Universidad de Cundinamarca

Proyectó: Ing. Nicolás Inchaustegui González
 Planeación Estadística

13-46.18