



# INFORME SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL 2021

Institución Universitaria Antonio Jose Camacho  
Febrero de 2022

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

**Gestión de la Calidad Institucional  
Gestión de la Información Estadística  
Gestión de la Infraestructura Física  
Banco de Proyectos**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVOS .....	1
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	1
Características básicas de la muestra .....	1
Biblioteca .....	5
Tesorería .....	6
Admisiones y Registro Académico .....	7
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.....	9
Bienestar Universitario.....	10
Coordinación Académica .....	12
Centro de Idiomas .....	13
Unidades Académicas / Facultades.....	14
Laboratorios Facultad de Ingenierías .....	15
Decanato Asociado de Investigaciones .....	15
ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2021 .....	16
RECOMENDACIONES .....	18
Bienestar Universitario.....	18
Biblioteca .....	18
Centro de Idiomas .....	19
Unidades Académicas / Facultades.....	19

## Listado de Tablas

Tabla 1. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Biblioteca.....	5
Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.....	7
Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.....	8
Tabla 4. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. ..	9
Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario. ....	11
Tabla 6. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Centro de Idiomas. ....	13
Tabla 7. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Unidad Académica o Facultad.....	14
Tabla 8. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en los Laboratorios de la Facultad de Ingenierías.....	15
Tabla 9. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Decanato Asociado de Investigaciones.....	15

## Listado de Gráficas

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2021. .....	2
Gráfica 2. Distribución de la población estudiantil en grupos étnicos 2021.....	2
Gráfica 3. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2021. ....	3
Gráfica 4. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC.....	3
Gráfica 5. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC .....	4
Gráfica 6. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC	4
Gráfica 7. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca.....	5
Gráfica 8. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca. ....	6
Gráfica 9. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.....	6
Gráfica 10. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería. ....	7
Gráfica 11. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Oficina de Admisiones y Registro Académico. ....	8
Gráfica 12. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico. ....	8
Gráfica 13. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. ....	9
Gráfica 14. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones .....	10
Gráfica 15. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario. .....	11
Gráfica 16. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario. .....	12

Gráfica 17. Característica evaluada para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Coordinación Académica..... 13

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas. 13

Gráfica 19. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad..... 14

Gráfica 20. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones..... 16

Gráfica 22. Histórico Satisfacción Estudiantil 2015 - 2021 ..... 17

## INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, en procura del mejoramiento en los servicios ofrecidos a los usuarios y partes interesadas, implementó por séptima vez la herramienta que permite medir la satisfacción de los estudiantes (usuarios), en diferentes características de los servicios que se les prestan directamente en 8 Dependencias, a saber: Biblioteca, Tesorería, Admisiones y Registro académico, DTIC, Coordinación académica, Bienestar universitario, Centro de idiomas y Unidad académica/Facultad; sin embargo, en esta oportunidad se modificaron algunas preguntas y se adicionaron otras.

Se continuó utilizando la plataforma “Academusoft” para asegurar la recolección de respuestas en cantidad representativa de la comunidad estudiantil y con la continuidad en la aplicación de esta encuesta se posibilita la comparación, identificando si las acciones implementadas impactaron positivamente en la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

*¡La UNIAJC continuará trabajando para mejorar sus servicios!*

## OBJETIVOS

- Conocer el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil, con los principales servicios que le ofrece la UNIAJC.
- Comparar los resultados de satisfacción actuales con los anteriores para identificar acciones, mejoras o retrocesos.
- Priorizar los asuntos a intervenir (acciones), que en el futuro cercano afecten positivamente la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

## ANÁLISIS Y RESULTADOS

### Características básicas de la muestra

En el periodo académico de análisis, el tamaño de la población, al 15 de diciembre del 2021, es de 10425<sup>1</sup> estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional o especialización, en las modalidades presencial, semi-presencial y virtual. Cabe

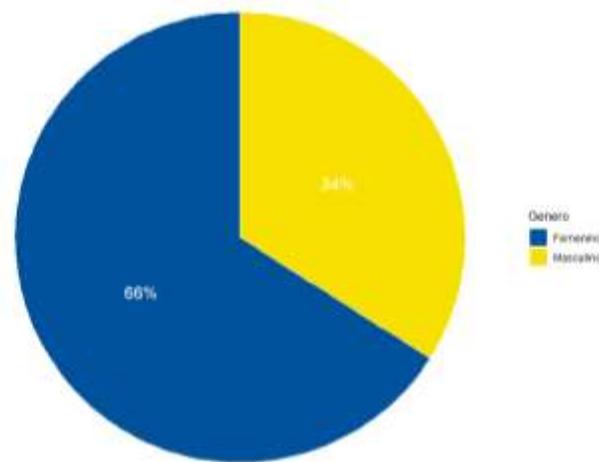
---

<sup>1</sup> Promedio de estudiantes del primer y segundo semestre académico del año 2021.

aclarar que los estudiantes que pertenecen al Centro de Idiomas son estudiantes activos de los programas académicos de la Institución.

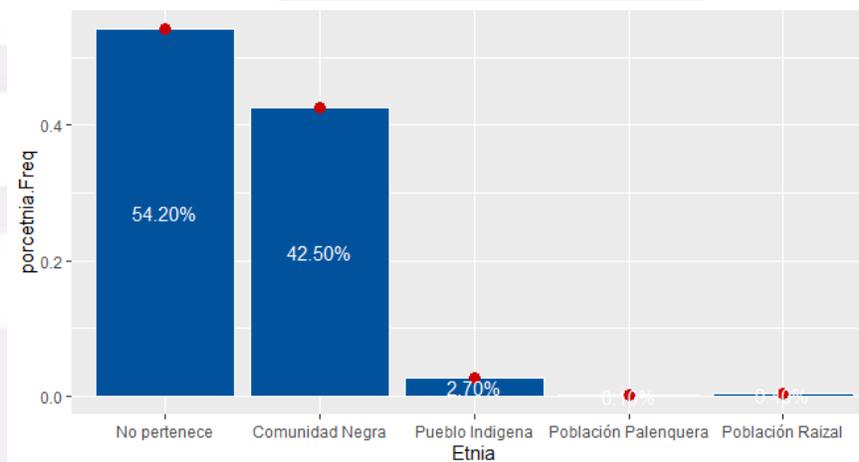
El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 366 observaciones, con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Se aplicó la técnica de muestreo por cuota que fue implementada a través de la página web institucional, logró recoger un total de 677 encuestas (656 de Cali y 21 de Regionales) de los estudiantes, con lo cual se alcanzó un nivel de confianza del 99% y un error de muestreo del 5%. Se observa un decrecimiento del 43.24% en el número de encuesta recolectadas en las regionales y una disminución del 20.96% en la recolección de la encuesta en Cali.

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2021.



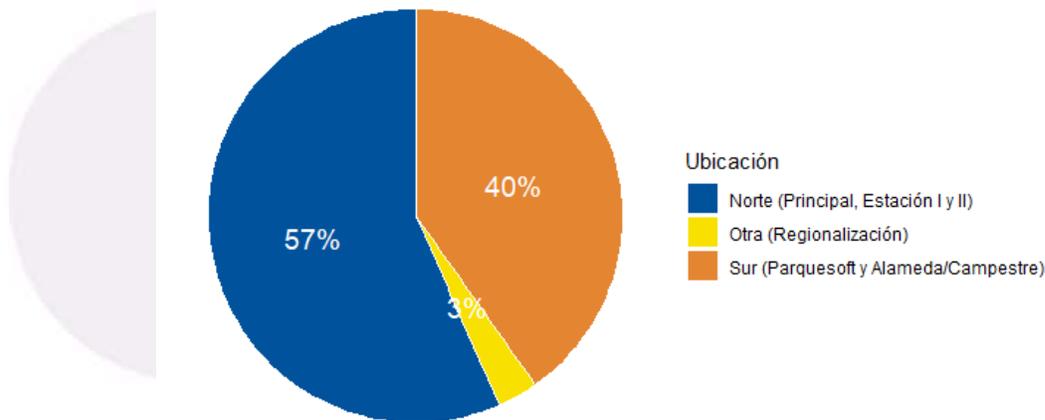
En la Gráfica 1 se observa que el 33,97% (230) de quienes respondieron la encuesta eran hombres y el 66.03% (447) eran mujeres. Este comportamiento se viene presentando continuamente en la mayor participación del género femenino.

Gráfica 2. Distribución de la población estudiantil en grupos étnicos 2021.



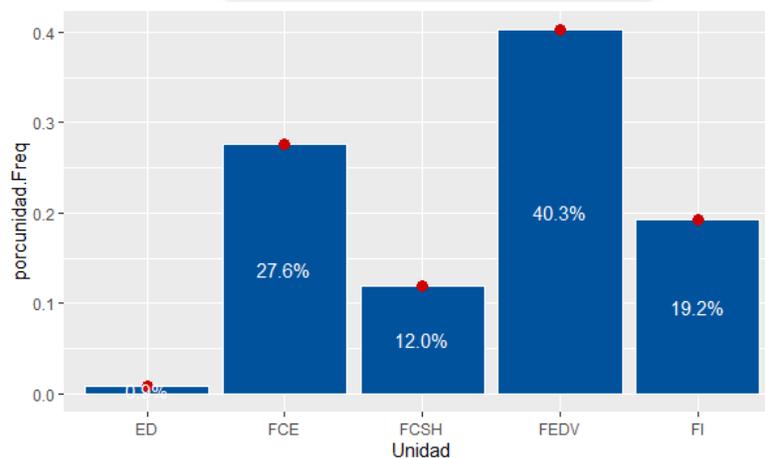
En la Gráfica 2 se presenta la distribución de los grupos étnicos en la comunidad estudiantil los cuales se reconocen siendo los de mayor identificación la comunidad negra y pueblo indígena con el 42.50% y 2.70% respectivamente. Por otra parte, el 54.20% no pertenecen a ningún grupo étnico y el 0.5% pertenece a poblaciones raizal o palenquera.

Gráfica 3. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2021.



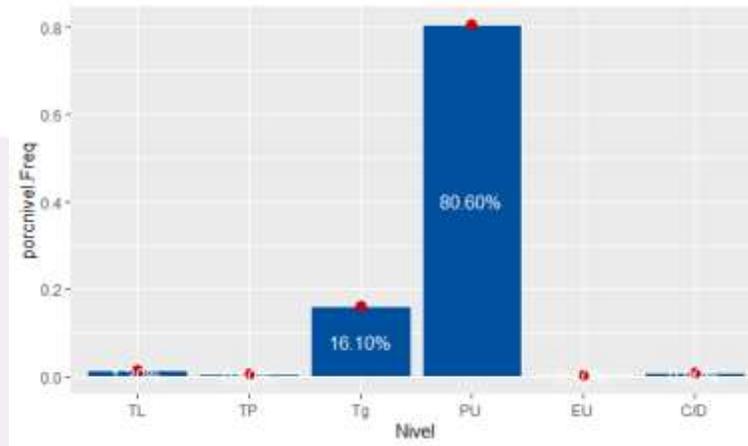
La Gráfica 3 muestra como el 57% (384) de los estudiantes que respondieron la encuesta de satisfacción con los servicios de la UNIAJC pertenecen a los programas académicos ofrecidos en el Norte, el 40% (272) a los ofrecido en el Sur y el 3% (21) pertenecen a los programas académicos de las Regionales.

Gráfica 4. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC.



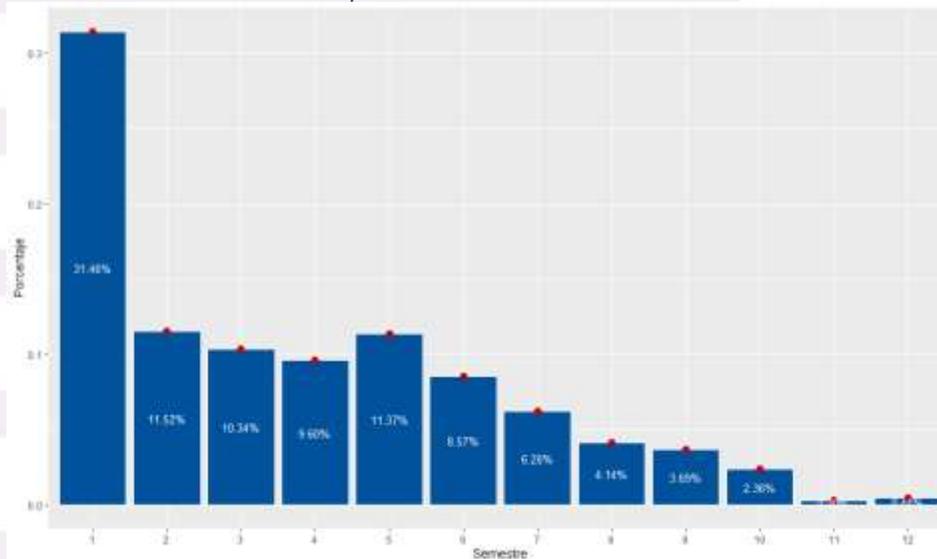
Al analizar cómo es la participación por unidades académicas<sup>2</sup> en la Gráfica 4 la unidad académica de mayor participación es la FEDV con un 40.3% (273), seguida por la FCE y FI; sumando estas tres facultades el 87.1% (590) de la muestra.

Gráfica 5. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC<sup>3</sup>



Al analizar el nivel educativo que pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la Gráfica 5 que el 80.60% (546) pertenecen al nivel educativo profesional universitario y el 16.10% (109) al nivel académico tecnológico; con lo cual se acumula el 96.7% de la muestra.

Gráfica 6. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC



<sup>2</sup> Las siglas utilizadas para las unidades académicas son las siguientes: FCE: Facultad de Ciencias Empresariales; FEDV: Facultad de Educación a Distancia y Virtual; FI: Facultad de Ingenierías; FCSH: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; y ED: Educación Continuada.

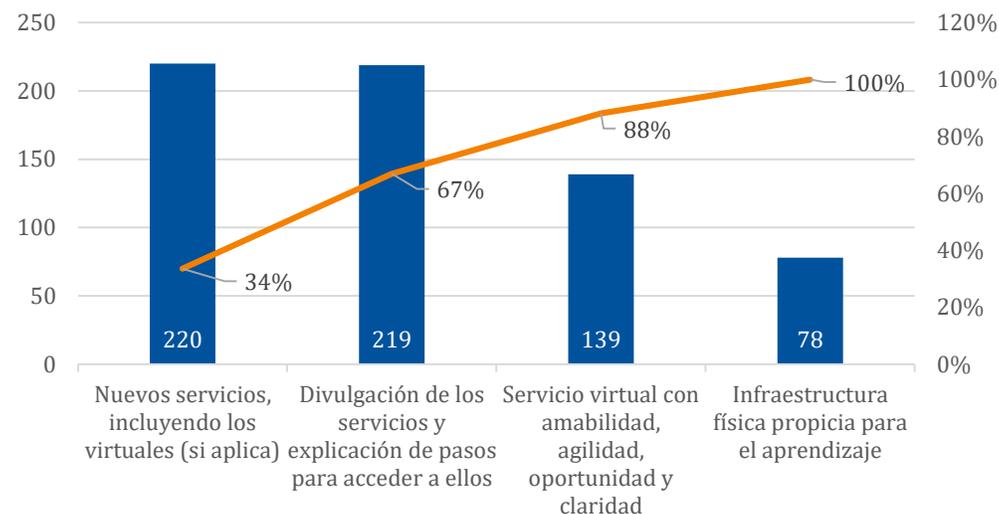
<sup>3</sup> Las siglas utilizadas para los niveles académicos cursados por los encuestados son las siguientes: TP: Técnico Profesional; Tg: Tecnológico; PU: Profesional Universitario; EU: Especialización Universitaria; C/D: Cursos o Diplomados; TL: Técnico laboral.

La grafica 6 muestra que la mayor participación es de los estudiantes de primer semestre con un 31.46% (213). Adicionalmente, la participación se concentra entre el primer y sexto semestre con un 82.86% (561).

## Biblioteca

La Gráfica 7 muestra que los principales aspectos a mejorar en el servicio de la biblioteca son los nuevos servicios incluyendo los virtuales y la divulgación de los servicios, con un 67% (439) entre los dos.

Gráfica 7. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca.

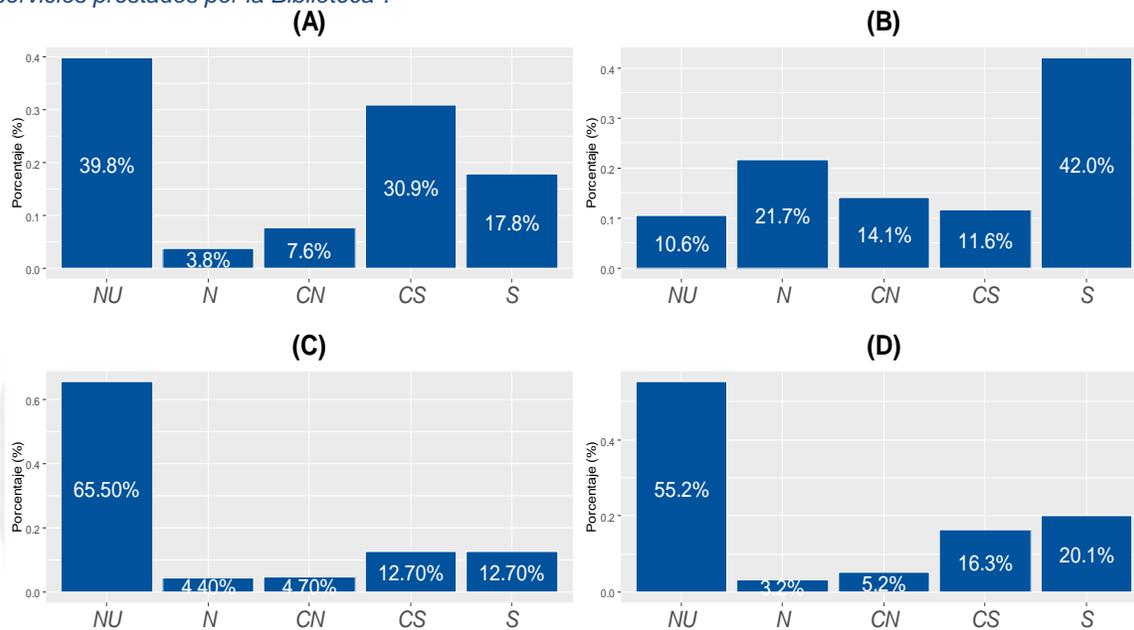


En la Tabla 1 se observan las 5 características evaluadas de los servicios prestados por la Biblioteca de la UNIAJC a los estudiantes (4 para Cali y 1 para Regionales), encontrando como principales resultados que el 39.78% de los estudiantes (261) afirman no haber usado el material bibliográfico y/o digital de la biblioteca, y el 60% (351) están satisfechos con las bases de datos con que cuenta la UNIAJC; este mismo aspecto tiene igual implicación en regionalización.

Tabla 1. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Biblioteca.

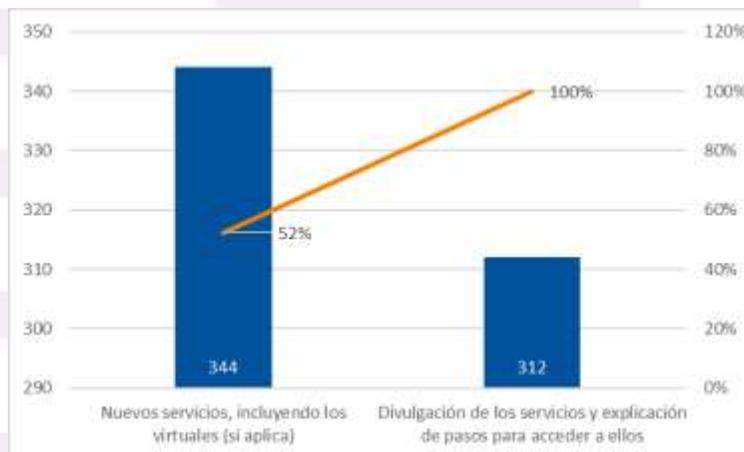
	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Disponibilidad de libros y demás material bibliográfico físico y/o digital necesario para las asignaturas	261	25	50	203	117	18,99%	81,01%
Acceso a bases de datos de la Biblioteca	69	142	92	76	275	40,00%	60,00%
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio	430	29	31	83	83	26,55%	73,45%
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	362	21	34	107	132	18,71%	81,29%
Regional: Acceso a bases de datos de la Biblioteca	3	2	6	6	4	44,44%	55,56%

Gráfica 8. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca<sup>4</sup>.



## Tesorería

Gráfica 9. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.



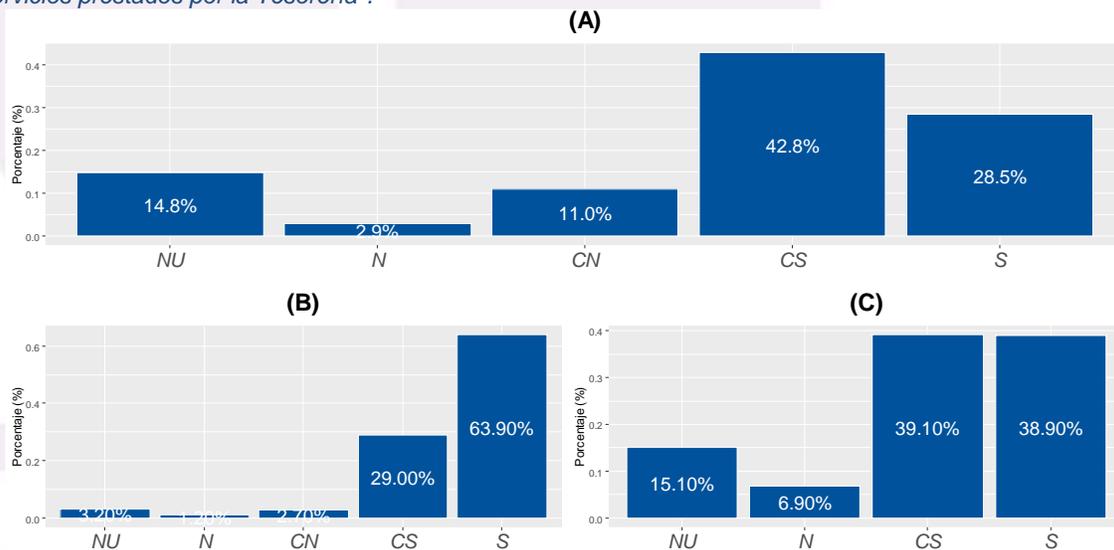
En la Gráfica 9 se observa como el principal aspecto en que podría mejorar la Tesorería es en “Nuevos servicios, incluyendo los virtuales” 52% (344), seguido por la “Divulgación de nuevos servicios y la explicación para acceder a ellos” con 48% (312).

<sup>4</sup> (A) Disponibilidad de libros y demás material bibliográfico físico y/o digital, necesario para las asignaturas, (B) Acceso a bases de datos de la Biblioteca, (C) Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio, y (D) El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.

Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	97	19	72	281	187	16,28%	83,72%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	21	8	18	190	419	4,09%	95,91%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	99	45	0	256	255	8,09%	91,91%
Regional: Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	11	0	0	4	6	0,00%	100,00%
Regional: Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	2	1	1	6	11	10,53%	89,47%

Gráfica 10. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería<sup>5</sup>.



En la Tabla 2 y Gráfica 9 las 3 características evaluadas de los servicios prestados por la tesorería de la UNIAJC a los estudiantes manifestando que se puede mejorar en el acceso a las solicitudes financieras y el tiempo de respuesta, y la atención que brinda el personal de la tesorería; los niveles de satisfacción son superiores al 80%. En comparación al año 2020 muestra un aumento del 14.35% para el año 2021.

## Admisiones y Registro Académico

El principal aspecto por mejorar en el servicio ofrecido por OARA<sup>6</sup>, según la Gráfica 11 es en “Nuevos servicios, incluyendo los virtuales” 41% (271) y divulgación de los servicios 32% (210).

<sup>5</sup> (A) Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta, (B) Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras, y (C) El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad

<sup>6</sup> OARA: Oficina de Admisiones y Registro Académico.

Gráfica 11. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

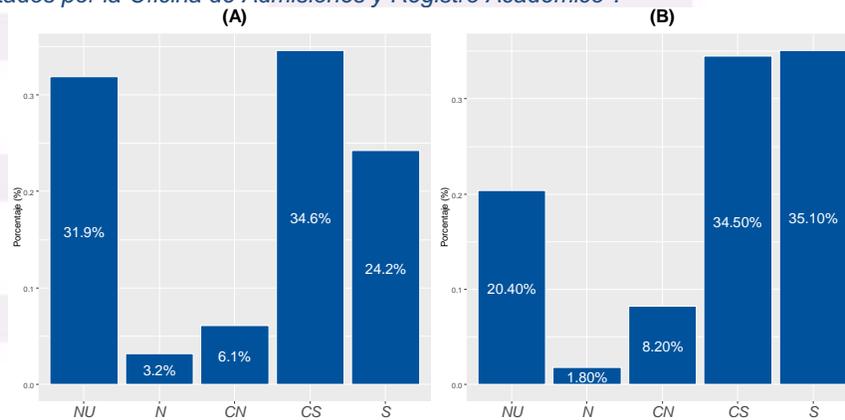


Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	209	21	40	227	159	13,65%	86,35%
El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	134	12	54	226	230	12,64%	87,36%
Regional: Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	4	0	2	9	6	11,76%	88,24%

En la Tabla 3 y Gráfica 12 se observan las 2 características evaluadas de los servicios prestados por la OARA de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados que los estudiantes están satisfechos con los servicios de OARA, con un nivel de satisfacción promedio de 87.32%. En la regional los estudiantes manifiestan comportamiento similar con un nivel de satisfacción de 88.24%.

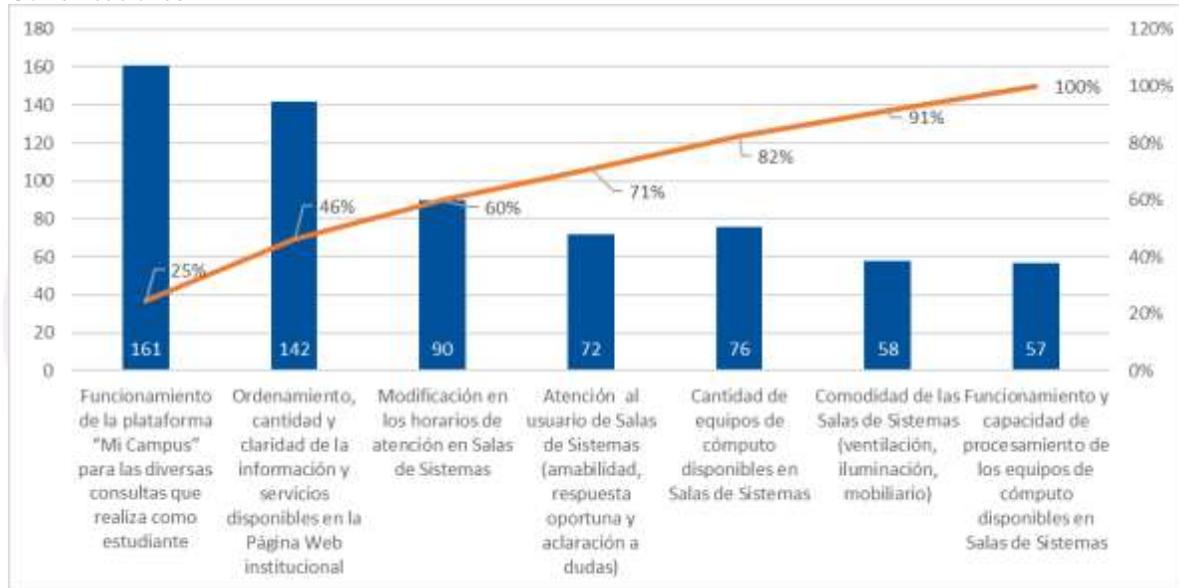
Gráfica 12. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico<sup>7</sup>.



<sup>7</sup> (A) Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente, (B) El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad, y (C) El horario de atención en Registro Académico es adecuado a sus necesidades

## Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Gráfica 13. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

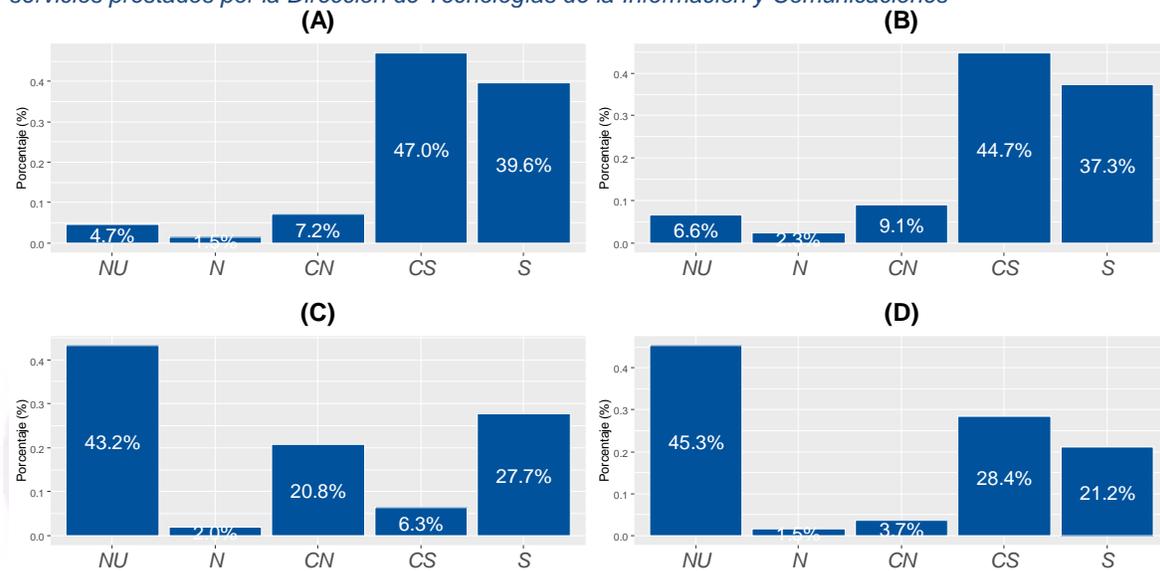


El principal aspecto por mejorar en el servicio de DTIC - Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, es el funcionamiento de la plataforma "Mi Campus" con un 25% (161), seguido de por el Ordenamiento, cantidad y claridad de la información y servicios disponibles en la Página Web institucional 22% (142); Modificación en los horarios de atención en Salas de Sistemas 14% (90); y Cantidad de equipos de cómputo disponibles en Salas de Sistemas 12% (76). Véase Gráfica 13.

Tabla 4. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	31	10	47	308	260	9,12%	90,88%
Los canales de comunicación institucional son efectivos para informar los cambios realizados en los servicios académicos y administrativos	43	15	60	293	245	12,23%	87,77%
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	281	13	135	41	180	40,11%	59,89%
El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	297	10	24	186	139	9,47%	90,53%
Regional: La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	1	0	0	13	7	0,00%	100,00%
Regional: Funcionamiento adecuado de la plataforma "Mi Campus" para diversas consultas	0	0	0	13	8	0,00%	100,00%
Regional: Los documentos publicados referente procesos académicos y administrativos, le facilitan el acceso y comprensión de dichos procesos	1	0	1	13	6	5,00%	95,00%

Gráfica 14. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<sup>8</sup>



En la Tabla 4 y Gráfica 14 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por DTIC a los estudiantes de la UNIAJC, aumentaron en nivel de satisfacción superior al 70% excepto en la “Disponibilidad adecuada de los equipos de cómputo” donde se observa que el 40.11% de los usuarios se encuentran insatisfechos. Adicionalmente, la Oficina de Comunicaciones debe de tener en cuenta la orientación, cantidad y claridad en los canales de información de la Institución porque tiene la oportunidad más alta de mejorar con un 12.23%.

## Bienestar Universitario

El principal aspecto por mejorar en el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo con la Gráfica 15 es la generación de nuevas actividades en los diferentes programas de Bienestar Universitario con un 39% (254 respuestas).

<sup>8</sup> (A) La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión; (B) Los canales de comunicación institucional son efectivos para informar los cambios realizados en los servicios académicos y administrativos; (C) Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas; (D) Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el estudio.

Gráfica 15. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.

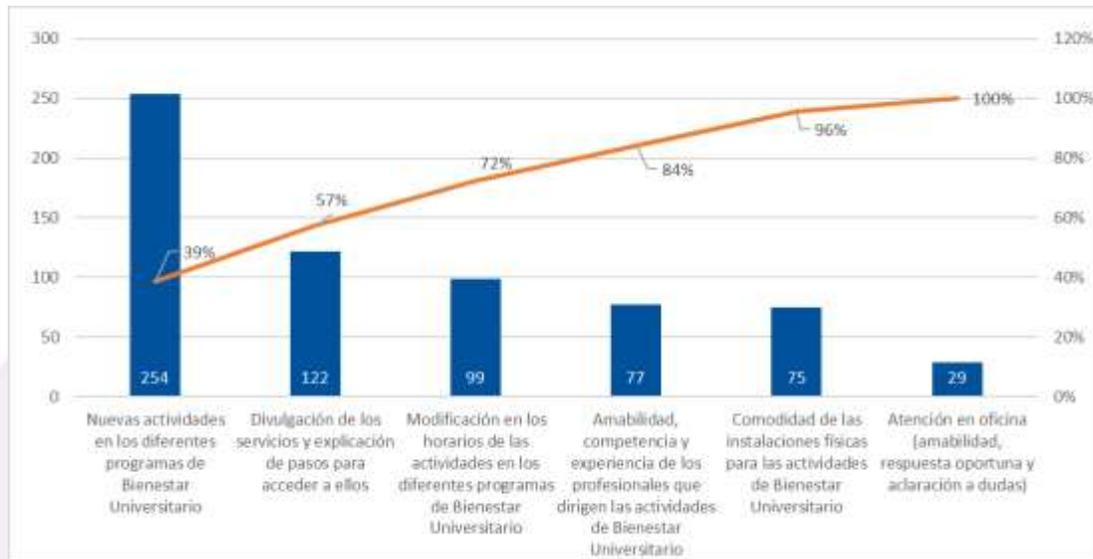
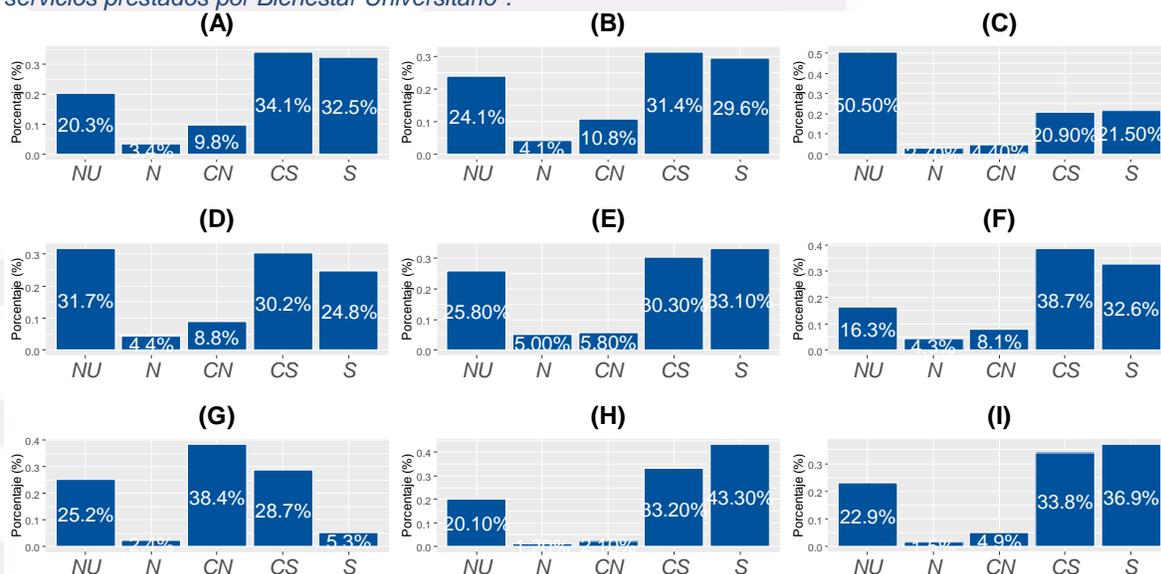


Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	133	22	64	224	213	16,44%	83,56%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	158	27	71	206	194	19,68%	80,32%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	331	18	29	137	141	14,46%	85,54%
Las tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados	208	29	58	198	163	19,42%	80,58%
Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	169	33	38	199	217	14,58%	85,42%
Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	107	28	53	254	214	14,75%	85,25%
La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	165	16	252	188	35	54,58%	45,42%
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	132	8	14	218	284	4,20%	95,80%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	150	10	32	222	242	8,30%	91,70%
Regional: El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	4	1	1	10	5	11,76%	88,24%
Regional: El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	6	1	1	9	4	13,33%	86,67%
Regional: La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	8	2	0	6	5	15,38%	84,62%
Regional: Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	2	1	0	9	9	5,26%	94,74%
Regional: Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	1	1	2	10	7	15,00%	85,00%
Regional: Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	3	0	2	10	6	11,11%	88,89%
Regional: La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	7	1	0	9	4	7,14%	92,86%

La Tabla 5 y Gráfica 16 muestran 9 características con niveles de satisfacción, superiores al 70%, siendo la “El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades” y “Las tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados”, los aspectos en que más fácil se puede mejorar la satisfacción, con resultados actuales del 80.32% y 80.58%, respectivamente. Adicionalmente, la variable “infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades” se ve con bajo nivel de satisfacción 45.42% debido a las condiciones de virtualidad durante el año 2021, donde gran parte de la comunidad estudiantil no pudo hacer uso de los espacios. En las regionales, aunque es una muestra pequeña se cuenta con una buena aceptación de los servicios prestados por Bienestar universitario.

Gráfica 16. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario<sup>9</sup>.

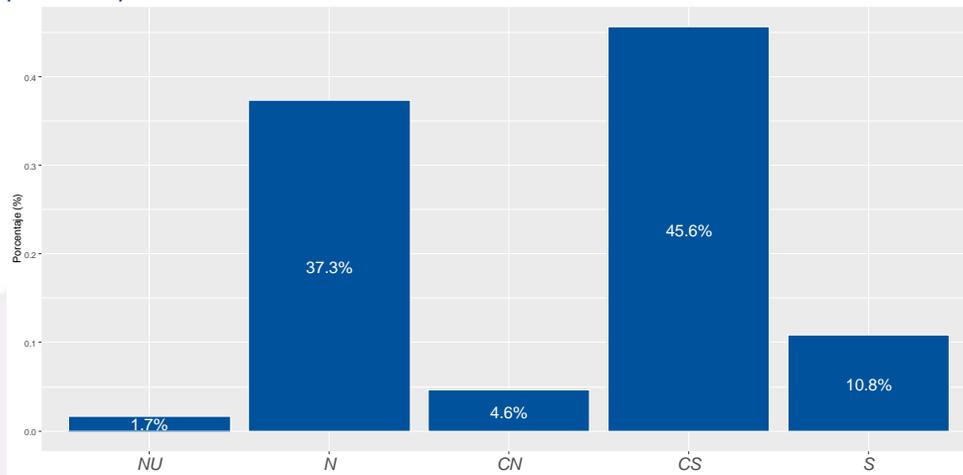


## Coordinación Académica

El nivel de satisfacción percibido por los estudiantes con los servicios prestados por el personal de la Coordinación Académica es del 57,36% (370). Un 37.3% de los encuestados afirman nunca usar los servicios de esta dependencia. Véase Gráfica 17.

<sup>9</sup> (A) El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades; (B) El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades; (C) La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva; (D) Las tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados; (E) Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU; (F) Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria; (G) La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades; (H) Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes.

Gráfica 17. Característica evaluada para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Coordinación Académica.

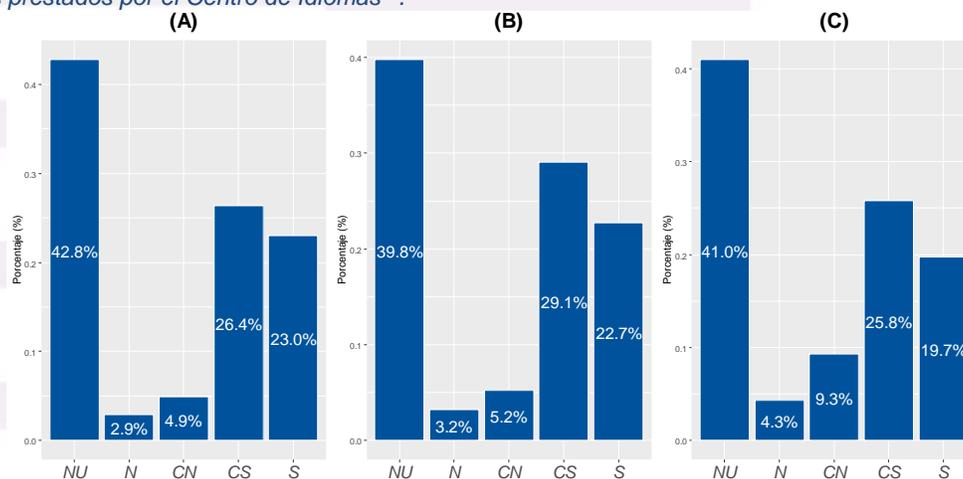


## Centro de Idiomas

Tabla 6. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Centro de Idiomas.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	281	19	32	173	151	13,60%	86,40%
El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada	261	21	34	191	149	13,92%	86,08%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	269	28	61	169	129	23,00%	77,00%
Regional: Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	10	0	0	4	7	0,00%	100,00%
Regional: Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	6	2	0	6	7	13,33%	86,67%

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas<sup>10</sup>.



<sup>10</sup> (A) Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica; (B) El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada; y (C) Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados

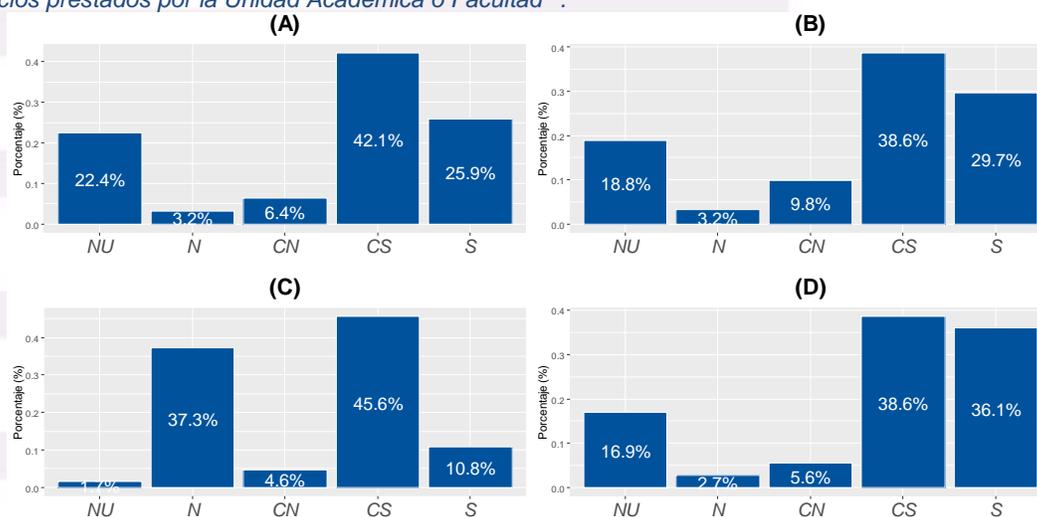
En las 3 características evaluadas de los servicios prestados por el Centro de Idiomas de la UNIAJC a los estudiantes, se encontró como principal resultado que como mínimo en cada característica alrededor del 40% afirmó no haber usado los servicios. El principal aspecto por mejorar en el servicio del Centro de Idiomas, según la Tabla 6 y Gráfica 18, son los horarios programados para las clases con un 23% (150) de insatisfacción. A pesar de mantener un alto nivel de insatisfacción se redujo en un 5.39% en comparación con el año 2020.

## Unidades Académicas / Facultades

Tabla 7. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Unidad Académica o Facultad.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	147	21	42	276	170	12,38%	87,62%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	123	21	64	253	195	15,95%	84,05%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	11	254	30	299	71	43,43%	56,57%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	111	18	37	253	237	10,09%	89,91%
Regional: Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	0	1	2	13	5	14,29%	85,71%
Regional: Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	1	0	2	13	5	10,00%	90,00%
Regional: Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	1	12	0	7	1	60,00%	40,00%
Regional: El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	1	1	2	9	8	15,00%	85,00%

Gráfica 19. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad<sup>11</sup>.



<sup>11</sup> (A) Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna; (B) Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria; (C) Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica; y (D) El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad

En la Tabla 7 y Gráfica 19 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por las Unidades Académicas / Facultades de la UNIAJC, encontrando como principal resultado que el 43.43% los estudiantes consideran que los profesores deben mejorar su calidad académica en la Unidad Académica/Facultad a la que pertenecen.

## Laboratorios Facultad de Ingenierías

En la Tabla 8 se observan los resultados de la encuesta aplicada por los laboratorios académicos de la Facultad de Ingenierías donde se evalúan los servicios prestados. Cabe resaltar que todos los aspectos evaluados tienen una aceptación de los estudiantes mayor al 80%; siendo el aspecto con menor satisfacción el estado de los equipos del laboratorio. En conjunto se tiene una satisfacción promedio del 92.6%.

Tabla 8. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en los Laboratorios de la Facultad de Ingenierías<sup>12</sup>.

	NS / NR	Pésimo	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	Insatisfechos	Satisfechos
Aseo espacios de laboratorios	2	0	0	2	55	80	1,5%	98,5%
Disponibilidad de equipos de laboratorio para desarrollo de practicas	2	0	1	13	79	44	10,2%	89,8%
Orientación y/o asesoría personal de laboratorio	4	0	1	2	62	70	2,2%	97,8%
Estado mobiliario de laboratorios	2	0	0	15	82	40	10,9%	89,1%
Estado equipos de laboratorio	1	2	2	23	81	32	19,3%	80,7%
Horarios de atención en laboratorio	2	1	0	9	87	40	7,3%	92,7%
Calidad atención de los auxiliares	6	0	1	5	64	63	4,5%	95,5%
Implementación medidas de bioseguridad	1	0	0	5	75	58	3,6%	96,4%

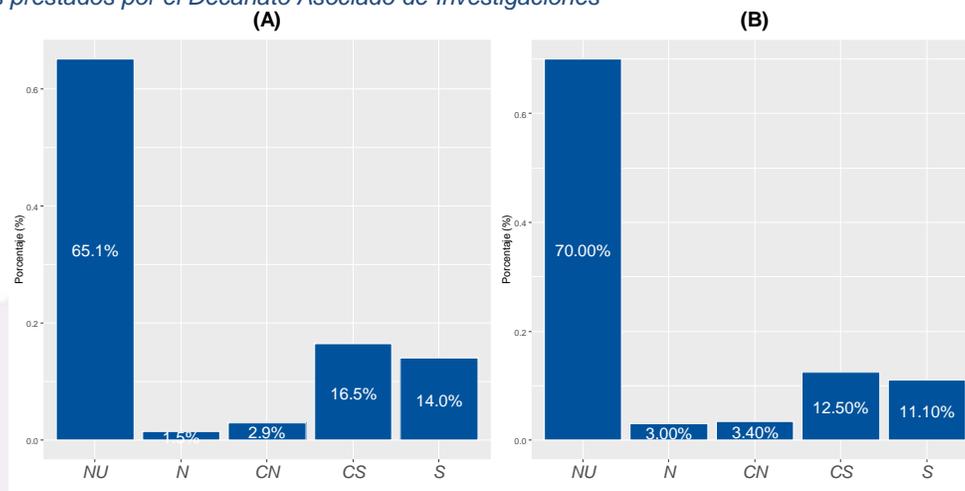
## Decanato Asociado de Investigaciones

Tabla 9. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Decanato Asociado de Investigaciones.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones han suplido sus necesidades y expectativas al respecto	427	10	19	108	92	12,66%	87,34%
El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece	459	20	22	82	73	21,32%	78,68%
Regional: Los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones, han suplido sus necesidades y expectativas al respecto	1	0	4	13	3	20,00%	80,00%
Regional: El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece	1	0	2	13	5	10,00%	90,00%

<sup>12</sup> Encuesta de laboratorios Facultad de Ingenierías, aplicada independiente a la encuesta de satisfacción 2021-2

Gráfica 20. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones<sup>13</sup>



En la Tabla 9 se observan las 2 características evaluadas de los servicios prestados por la Decanatura Asociada de Investigaciones de la UNIAJC, encontrando como principal resultado que más del 78% de los estudiantes que participaron de la encuesta se sienten satisfechos con los servicios prestados; y en la Gráfica 20 se observa que más del 65% de los estudiantes no usan estos servicios.

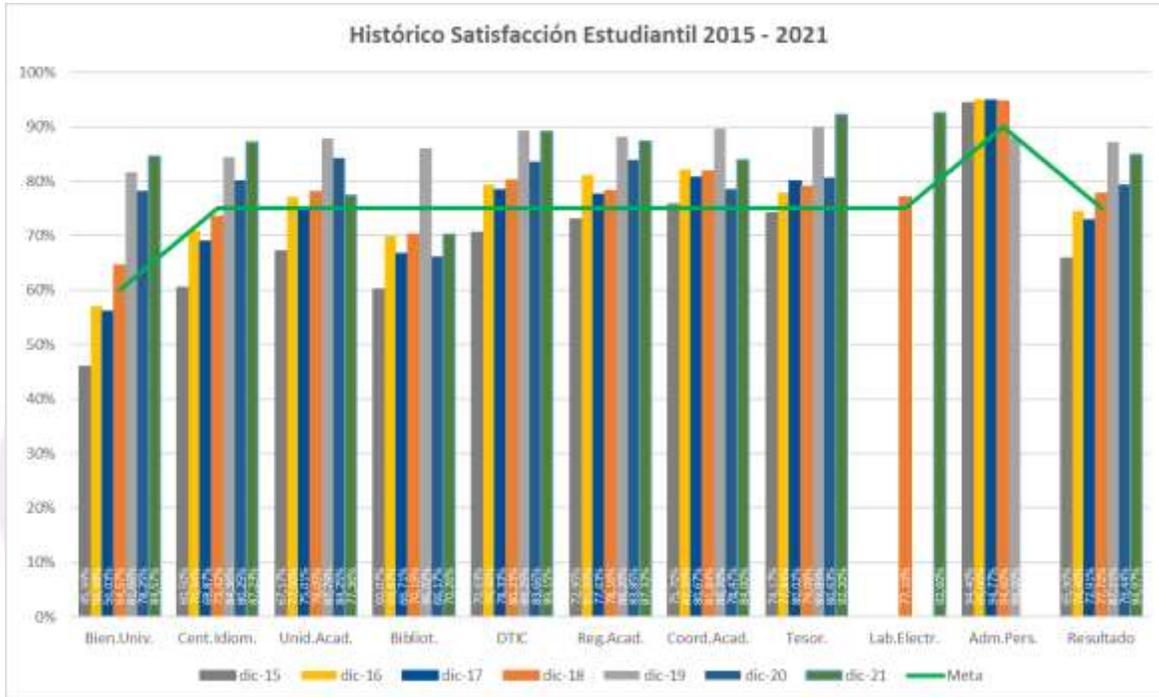
## ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2021

Considerando los resultados de satisfacción obtenidos con otros instrumentos en periodos anteriores al 2015, la UNIAJC estableció como meta de Satisfacción un 75%, tanto Institucional como por Dependencia evaluada, lo cual implicó para 2016, aumentar un 8,51% con relación al año inmediatamente anterior en que se obtuvo un resultado de 65,90%.

Institucionalmente entre los años 2015 al 2021 se ha presentado un crecimiento en la satisfacción del servicio, y el resultado del mismo es superior a un 80% desde el año 2019. Los mayores saltos hacia el mejoramiento los dieron la Tesorería (14.35%), Centro de Idiomas (8.7%) y Bienestar Universitario (8.08%). Sin embargo, la Biblioteca, se ubica en un 70.26% en el año 2021 por debajo de la meta del 75%.

<sup>13</sup> (A) Los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones, han suplido sus necesidades y expectativas al respecto; y, (B) El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece

Gráfica 21. Histórico Satisfacción Estudiantil 2015 - 2021



Los mejores resultados alcanzados en la evaluación del servicio prestado por la UNIAJC hacia los estudiantes se pueden evidenciar en el año 2019 en donde todas las dependencias tuvieron incrementos entre un 9.6% y 26.46%; en el año 2021 que aplico un modelo de alternancia en los servicios prestados por la UNIAJC obteniendo una disminución de la percepción del servicio de las Unidades Académicas del 8% y siendo la Tesorería con un 14.35% el área con la mayor mejora del servicio.

Para el año 2020, observamos en la Gráfica 21 que, debido a la posterior situación de emergencia, es importante resaltar que la mayoría de las áreas de la institución obtuvieron un nivel satisfacción mayor al 75% excepto la biblioteca que tiene un nivel satisfacción promedio del 66.17%, la cual se vio afectada en esencia por la satisfacción del Acceso a bases de datos de la Biblioteca. Los resultados más altos de satisfacción los obtuvieron las siguientes áreas: Unidades Académicas 84.25%, Registro Académico 83.85%, y DTIC 83.66%.

Ahora en el año 2021, teniendo en cuenta nuestra nueva realidad de alternancia administrativa y académica, todas las áreas obtienen un resultado satisfactorio alcanzando niveles de percepción superiores al 75%, los incrementos presentados fueron entre 4.14% y 14.35%. Sin embargo, para este año el nivel de satisfacción promedio de las unidades académicas decreció un 8,18%. Las mejores percepciones de satisfacción para el año 2021, fueron obtenidas por: Tesorería 92.20%, DTIC 89.15% y Registro académico 87.32%.

**NOTA:** Mediante otros instrumentos aplicados independientemente por Administración del Personal y Laboratorios de Electrónica, se empezaron a incluir datos al promedio institucional desde 2018, sin embargo en Administración del Personal durante el periodo 2020 a 2021 (2 años) “No se aplicó por trabajo desde casa”, y en Laboratorios de Electrónica, durante la vigencia 2019 “No se aplicó por reestructuración de los espacios de laboratorio” y la vigencia 2020 “No se aplicó por mínimo uso durante pandemia” (2 años), volviéndose a retomar en 2021 con un resultado del 96% representando una mejora del 24,51% respecto al 2018.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en 2021, se recomienda sostener la meta 75%, dado que los resultados obtenidos actualmente están influenciados por la no prestación del servicio de forma presencial, debido a la emergencia sanitaria y en términos generales se obtuvo un nivel de satisfacción general del 84.01%, con esto, las dependencias deberán continuar trabajando en el aspecto del servicio, adicionalmente se presentan las siguientes recomendaciones para las Dependencias que más pueden avanzar hacia la satisfacción del usuario:

### Bienestar Universitario

- Hacer un análisis detallado en cada una de las características evaluadas y ser consciente que por las condiciones de nuestros estudiantes (mayoría en jornada nocturna), se dificulta disminuir los resultados “No se / No uso”, por más divulgación que hagan de sus servicios.
- Revisar los “Horarios, intereses y necesidades de los estudiantes en los programas de deporte” y las “Tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados”, que presentan los niveles más elevados de insatisfacción (19.68% y 19.42% respectivamente).
- Buscar mecanismos alternativos de difusión de las actividades ya que se presentó una insatisfacción del 18.59% en este aspecto.
- Adelantar una estrategia de “Mercadeo” de los programas y servicios de Bienestar Universitario, no sólo para divulgar lo que se hace, sino también para sensibilizar sobre las restricciones tanto de la UNIAJC (espacios y horarios), como de los estudiantes (tiempos).

### Biblioteca

- Campaña de información y sensibilización sobre el uso de los equipos de biblioteca (búsqueda bibliográfica, no trabajos académicos). En este aspecto también pueden evaluar la posibilidad de adelantar una estrategia con DTIC

para disponer de sala de sistemas compartida (al menos en horarios de poca utilización).

- Si ya se ha intentado de muchas formas llegar a los estudiantes por medio de los profesores para la utilización de las bases de datos, y no se ha logrado con la eficacia esperada, diseñar una campaña para llegar directamente a los estudiantes.

### **Centro de Idiomas**

- Revisar el tema de los horarios, que sean acordados con los directores de programa, porque tiene relación directa con la capacidad instalada que se hace insuficiente en los cursos intersemestrales.

### **Unidades Académicas / Facultades**

- El proceso de Docencia debe analizar la disminución en el resultado de la pregunta: “Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica”, identificando causas y diseñando acciones en caso de ser necesario.