



**Antonio José  
Camacho**  
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



# INFORME SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL 2022

Institución Universitaria Antonio José Camacho  
Febrero de 2023

**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 .....	8
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.....	9
Bienestar Universitario.....	11
Coordinación Académica .....	12
Centro de Idiomas .....	13
Unidades Académicas / Facultades.....	15
Decanato Asociado de Investigaciones .....	16
ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE NORTE Y SUR .....	17
Genero.....	17
Biblioteca .....	17
Tesorería .....	18
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.....	18
Bienestar Universitario.....	18
ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2022.....	19
RECOMENDACIONES .....	20
Bienestar Universitario.....	21
Biblioteca .....	21
Centro de Idiomas .....	21

## Listado de Tablas

Tabla 1. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Biblioteca.....	6
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. 10	
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. ....	14
Tabla 7. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Unidad Académica o Facultad.....	15
Tabla 9. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Decanato Asociado de Investigaciones.....	16

## Listado de Gráficas

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2022. .....	2
Gráfica 2. Distribución de la población estudiantil en grupos étnicos 2022.....	3
Gráfica 3. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2022. ....	3
Gráfica 4. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC.....	4
Gráfica 5. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC .....	4
Gráfica 6. Distribución de los encuestados por ubicación semestral n la UNIAJC..	5
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.....	7
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. ....	9
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. .....	13

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. 14	
Gráfica 19. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad.....	15
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 21. Participación de genero por sedes.....	17
Gráfica 22. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca. ....	17
Gráfica 23. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería. ....	18
Gráfica 24. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. ....	18
Gráfica 25. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario. ....	18
Gráfica 26. Histórico Satisfacción Estudiantil 2015 - 2022 .....	19

## 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 2022, es de 11889<sup>1</sup> estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional o especialización, en las modalidades presencial, semipresencial y virtual. Cabe

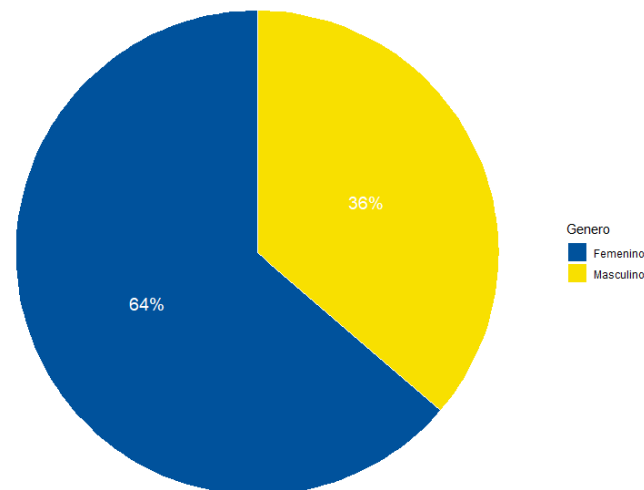
---

<sup>1</sup> Estudiantes matriculados segundo semestre académico del año 2022.

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 373 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 1048 encuestas (1036 de Cali y 12 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 75% en el número de encuesta recolectadas en las regionales y una aumento del 54.81% en la recolección de la encuesta en Cali.

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2022.

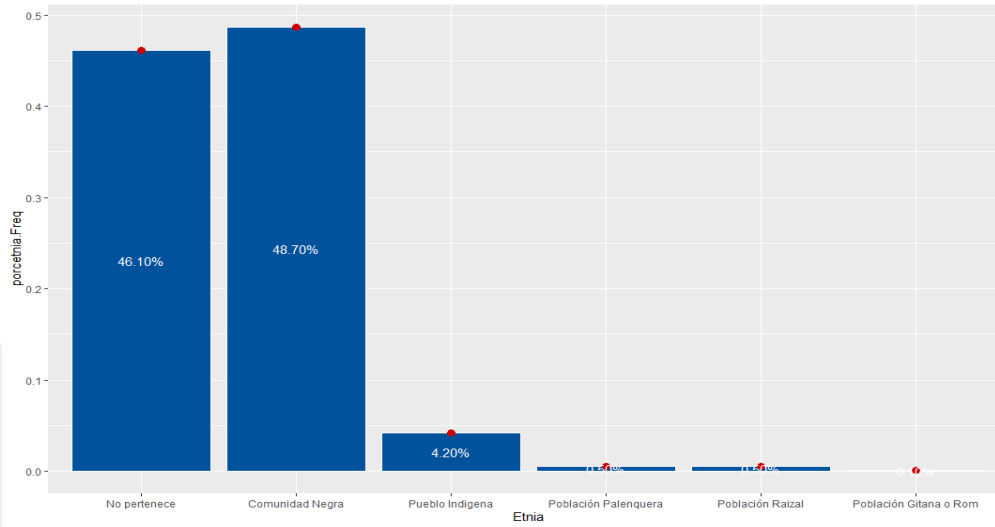


En la Gráfica 1 se observa que el 36,3% (380) de los participantes de la encuesta eran hombres y el 63.7% (668) mujeres. Este comportamiento se viene presentando continuamente con una mayor participación del género femenino.

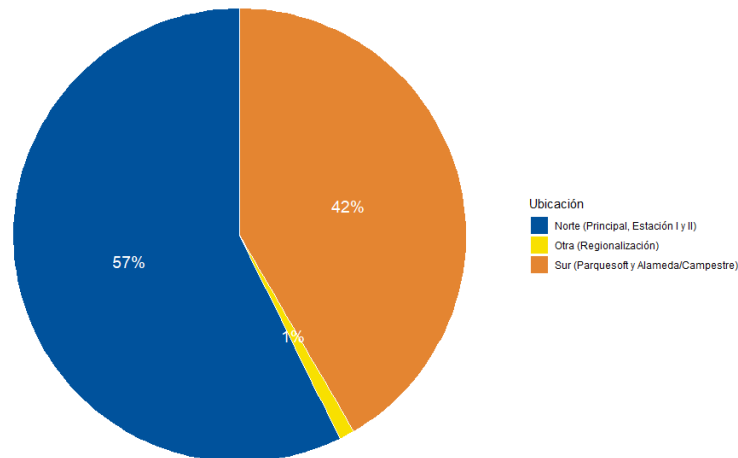
En la Gráfica 2 se presenta la distribución de los grupos étnicos en la comunidad estudiantil los cuales se reconocen siendo los de mayor identificación la comunidad negra y pueblo indígena con el 48.70% y 4.20% respectivamente. Por otra parte, el 46.10% no pertenecen a ningún grupo étnico y el 0.011% pertenece a poblaciones raizal, palenquera y gitana.



Gráfica 2. Distribución de la población estudiantil en grupos étnicos 2022.



Gráfica 3. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2022.

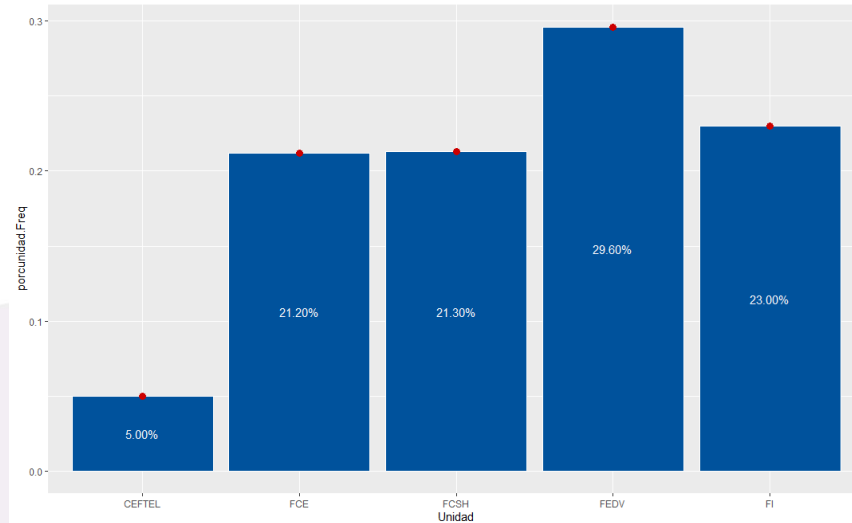


La Gráfica 3 muestra como el 57% (600) de los estudiantes que participaron en la encuesta de satisfacción con los servicios de la UNIAJC pertenecen a los programas académicos ofrecidos en el Norte, el 42% (436) a los ofrecido en el Sur y el 1% (12) pertenecen a los programas académicos de las Regionales.

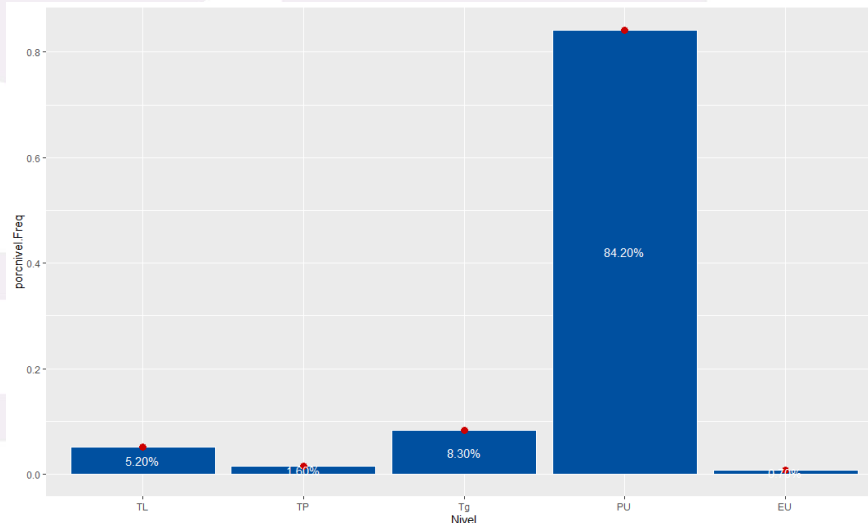
Al analizar cómo es la participación por unidades académicas<sup>2</sup> en la Gráfica 4 la unidad académica de mayor participación es la FEDV con un 29.6% (310), seguida por la FCE, FCSH y FI; sumando estas cuatro facultades el 95% (996) de la muestra.

<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; ED: Educación Continuada; y Centro de Formación Técnico Laboral (CEFTEL).

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



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

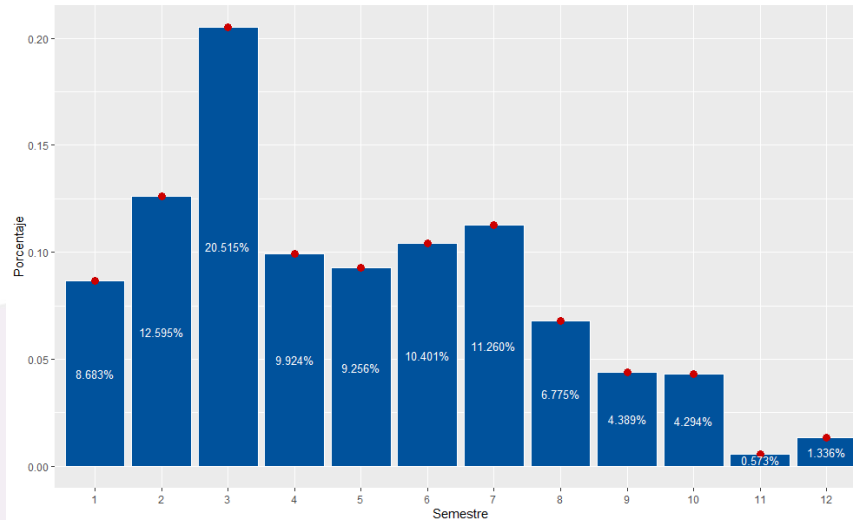


Al analizar el nivel educativo que pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la Gráfica 5 que el 84.20% (882) pertenecen al nivel educativo profesional universitario y el 8.30% (87) al nivel académico tecnológico; con lo cual se acumula el 92.5% de la muestra.

La Gráfica 6 muestra que la mayor participación es de los estudiantes de tercer semestre con un 20.51% (215). Adicionalmente, la participación se concentra entre el primer y séptimo semestre con un 82.63% (866).

<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.

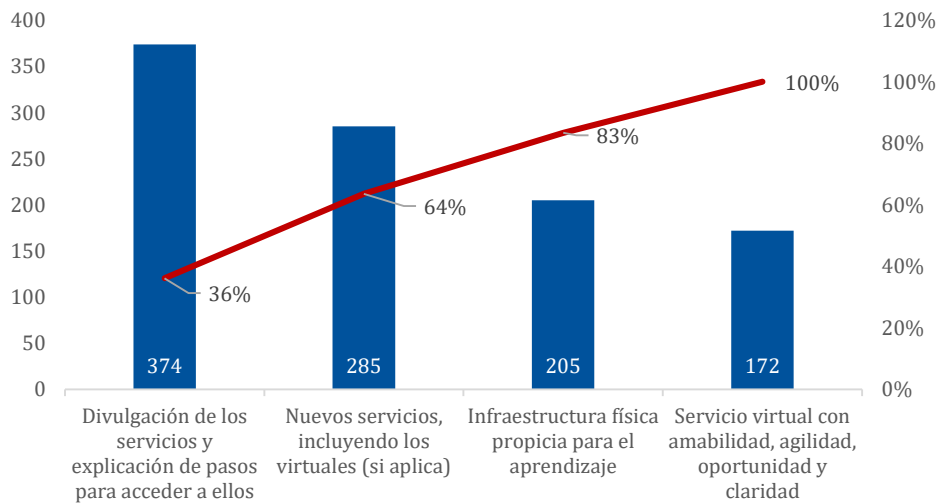
Gráfica 6. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC



## 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 64% (659) entre los dos. En promedio se tiene una satisfacción general de la biblioteca del 76.09%.

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



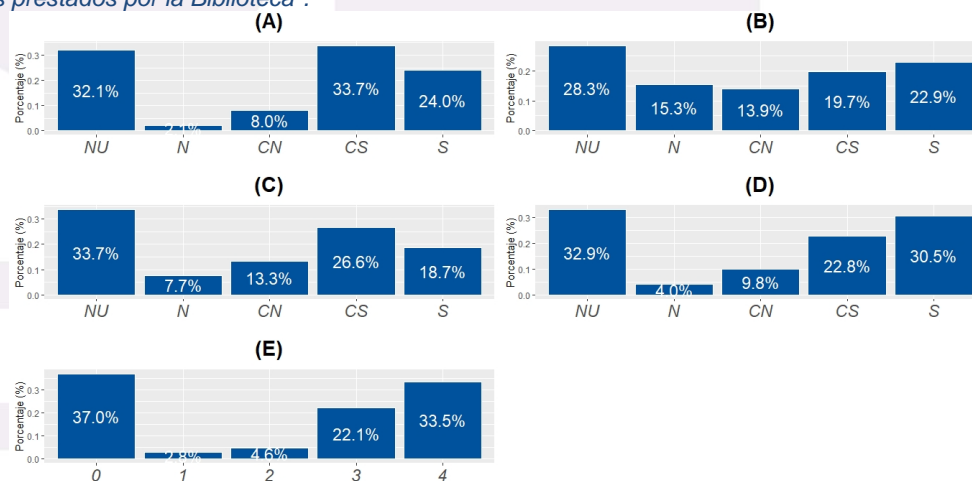
En la Tabla 1 se observan las 5 características evaluadas de los servicios prestados por la Biblioteca de la UNIAJC a los estudiantes (5 para Cali y 1 para Regionales), encontrando como principales resultados que el 33,7% de los estudiantes (348) afirman no haber usado las bases de datos, y el 85.06% (598) están satisfechos con la disponibilidad de libros y demás materiales con que cuenta la UNIAJC; En las

regiones el 36.36% (4) de los estudiantes afirman se encuentran insatisfechos con las bases de datos de la biblioteca.

*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	333	22	83	349	249	14,9%	85,06%
Capacitación y/o asesoría sobre acceso, consulta y/o uso de las Bases de Datos de la biblioteca.	293	158	144	204	237	40,6%	59,35%
Acceso a bases de datos de la Biblioteca	348	79	137	275	193	31,6%	68,42%
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio	341	41	102	236	316	20,6%	79,42%
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	383	29	48	229	347	11,8%	88,21%
Regional: Acceso a bases de datos de la Biblioteca	1	3	1	5	2	36.36%	63.64%

*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

En la Gráfica 9 se observa como el principal aspecto en que podría mejorar la Tesorería es en “Nuevos servicios, incluyendo los virtuales” 47% (488), seguido por la “Divulgación de nuevos servicios y la explicación para acceder a ellos” con 53% (548).

En la Tabla 2 y Gráfica 10 las 3 características evaluadas de los servicios prestados por la tesorería de la UNIAJC. Los estudiantes manifestaron que se puede mejorar

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

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 75%. En comparación al año 2021 muestra una disminución del promedio de satisfacción del 8.69% para el año 2022, la percepción de los estudiantes es de 84.19%

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

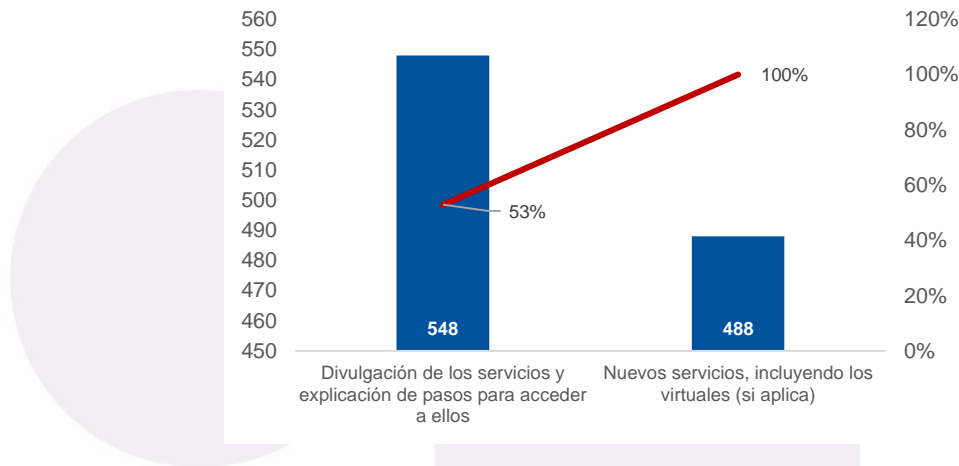
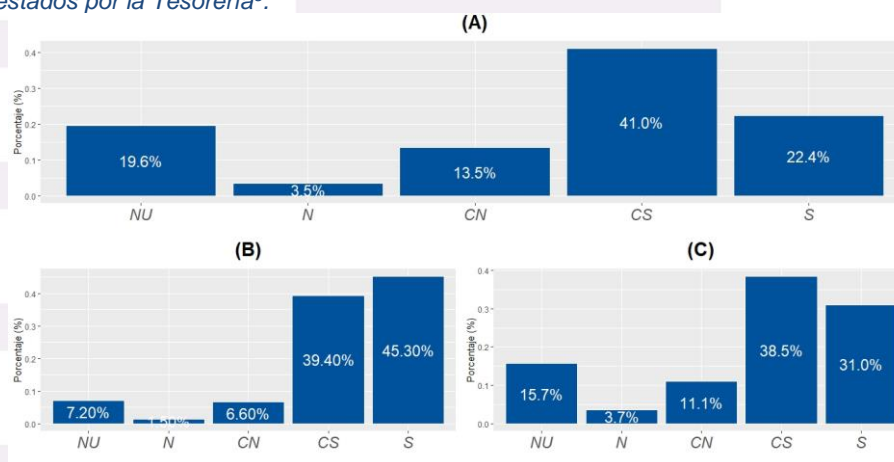


Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	203	36	140	425	232	21,1%	78,87%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	75	16	68	408	469	8,7%	91,26%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	162	38	115	398	321	17,5%	82,45%
Regional: Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	3	1	0	6	2	11.11%	88.89%
Regional: Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	2	0	0	6	4	0.00%	100.00%

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



<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

## 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” con un 37% (380) y la divulgación de los servicios 32% (339).

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

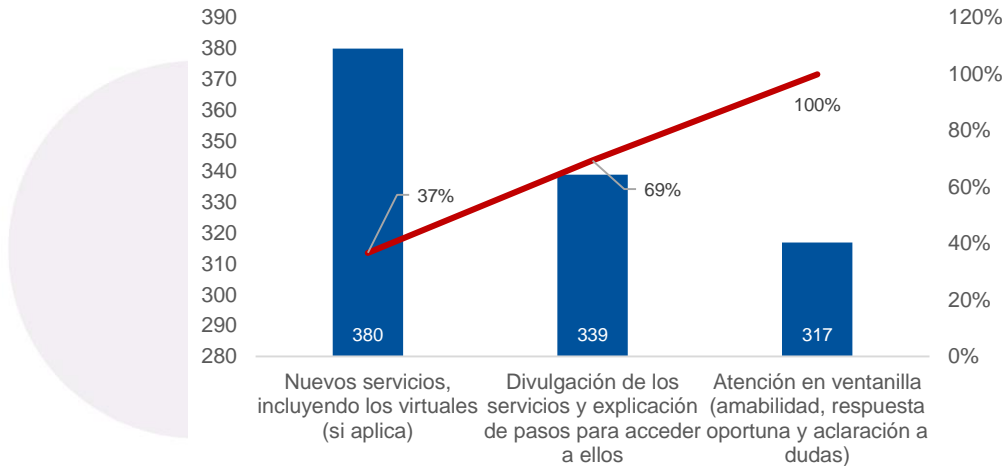


Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

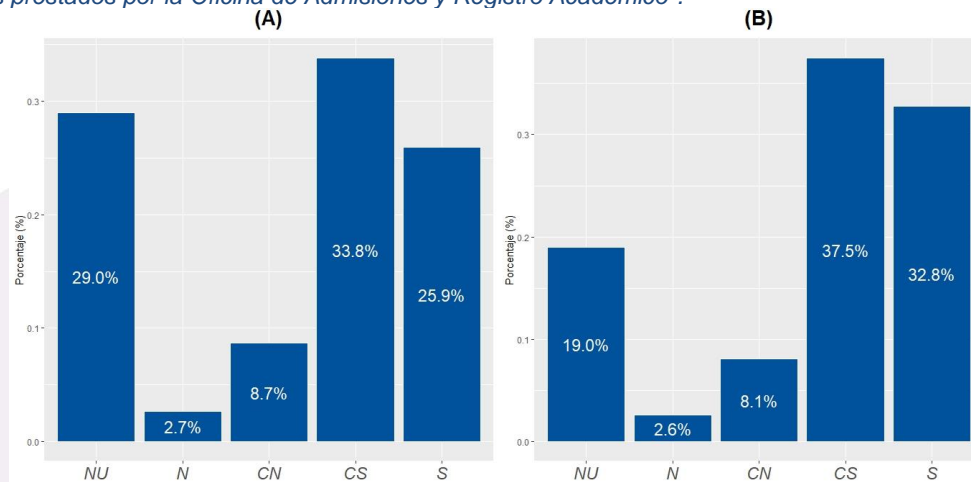
	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	300	28	90	350	268	16,0%	83,97%
El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	197	27	84	388	340	13,2%	86,77%
Gestión de trámites: satisfacción con el ahorro en tiempo.	294	58	142	419	153	25,9%	74,09%
Gestión de trámites: satisfacción con el ahorro en dinero por concepto de transporte.	282	95	215	302	161	40,1%	59,90%
Gestión de trámites: satisfacción con el tiempo de entrega del certificado.	315	52	151	389	139	27,8%	72,23%
Regional: Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	3	0	1	3	5	11,11%	88,89%
Regional: Gestión de trámites: satisfacción con el ahorro en tiempo.	1	1	3	4	3	36,36%	63,64%
Regional: Gestión de trámites: satisfacción con el ahorro en dinero por concepto de transporte.	2	2	2	2	4	40,00%	60,00%
Regional: Gestión de trámites: satisfacción con el tiempo de entrega del certificado.	2	1	3	3	3	40,00%	60,00%

En la Tabla 3 y Gráfica 12 se observan las 2 características evaluadas de los servicios prestados por OARA de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados que los estudiantes en general están satisfechos con los

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

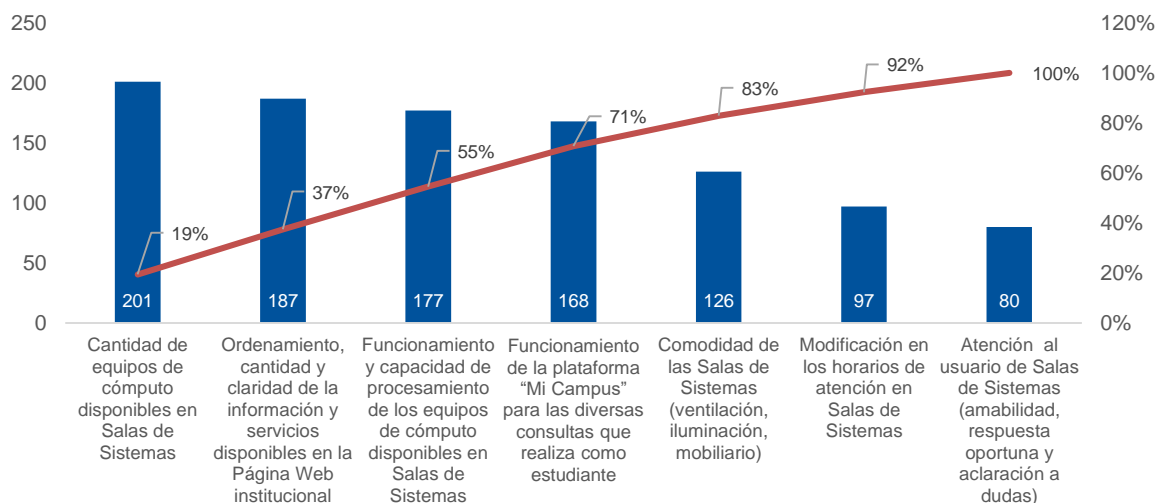
servicios de OARA, con un nivel de satisfacción promedio de 75.39%. En la regional los estudiantes manifiestan un nivel de satisfacción menor, con un 63.64%.

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>.



## 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.



Los principales aspectos por mejorar en el servicio de DTIC - Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, es la Cantidad de equipos de cómputo disponibles en Salas de Sistemas 19.4% (201); seguido por el ordenamiento, cantidad y claridad de la información y servicios disponibles en la Página Web institucional 18.05% (187); y el funcionamiento y capacidad de

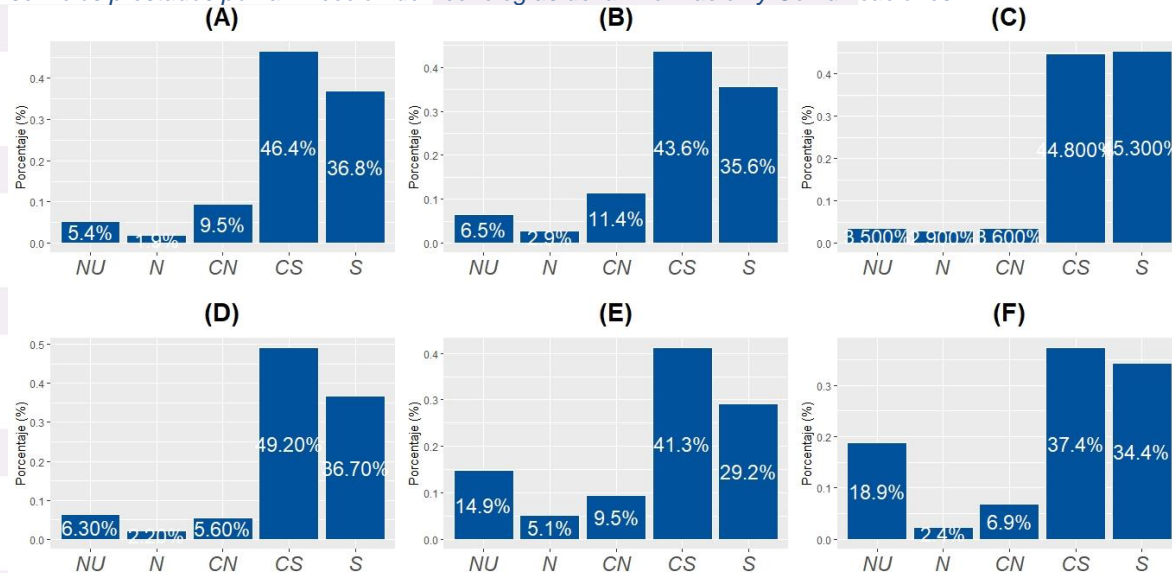
<sup>7</sup> (A) Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente, y (B) El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.

procesamiento de los equipos de cómputo disponibles en salas de sistemas 17.08% (177). 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	56	20	98	481	381	12,0%	87,96%
Los canales de comunicación institucional son efectivos para informar los cambios realizados en los servicios académicos y administrativos	67	30	118	452	369	15,3%	84,73%
Funcionamiento (ambiente amigable, opciones) de la plataforma “Mi Campus” para las diversas consultas académicas, financieras y administrativas	36	30	37	464	469	6,70%	93,30%
Los documentos publicados referente procesos académicos y administrativos, le facilitan el acceso y comprensión de dichos procesos	65	23	58	510	380	8,34%	91,66%
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	153	53	98	425	301	17,22%	82,78%
El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	196	25	72	387	356	11,55%	88,45%
Regional: La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	0	0	1	2	9	8,33%	91,67%
Regional: Funcionamiento adecuado de la plataforma “Mi Campus” para diversas consultas	0	1	1	3	7	16,67%	83,33%
Regional: Los documentos publicados referente procesos académicos y administrativos, le facilitan el acceso y comprensión de dichos procesos	0	0	2	1	9	16,67%	83,33%

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>



<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) Funcionamiento de la plataforma “Mi Campus” para las diversas consultas académicas, financieras y administrativas; (D) Los documentos publicados referente procesos académicos y administrativos, le facilitan el acceso y comprensión de dichos procesos; (E) Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas; (D) El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.



En la Tabla 4 y Gráfica 14 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por DTIC (2 de Comunicaciones y 4 de DTIC) a los estudiantes de la UNIAJC, aumentaron el nivel de satisfacción siendo superior al 80%. Adicionalmente, la DTIC debe de tener en cuenta disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las salas de sistemas porque tiene la oportunidad más alta de mejorar con un 17.22%.

## Bienestar Universitario

En general, Bienestar universitario posee en promedio una satisfacción de 81.6%. 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 38% (389 respuestas).

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

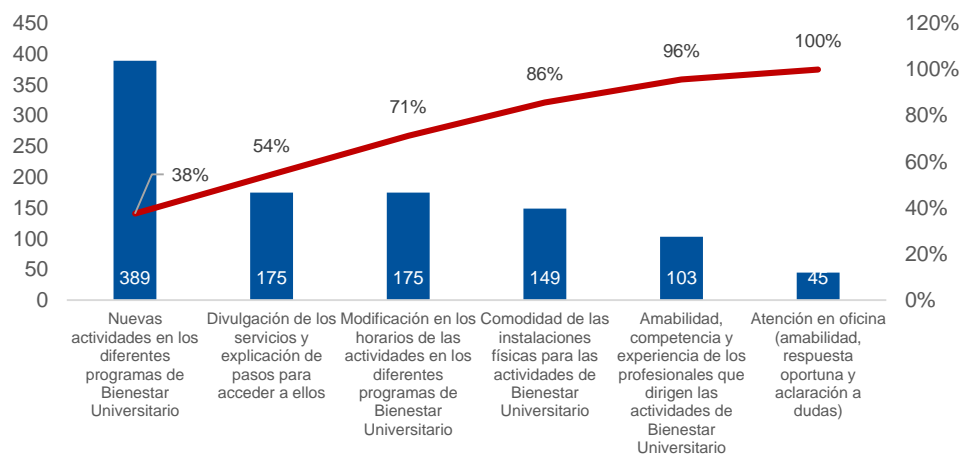


Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	158	38	135	354	351	19,7%	80,30%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	182	53	132	345	324	21,7%	78,34%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	345	48	86	259	298	19,4%	80,61%
Las tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados	281	47	119	326	263	22,0%	78,01%
Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	265	49	79	328	315	16,6%	83,40%
Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	138	60	160	380	298	24,5%	75,50%
La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	177	48	134	416	261	21,2%	78,81%

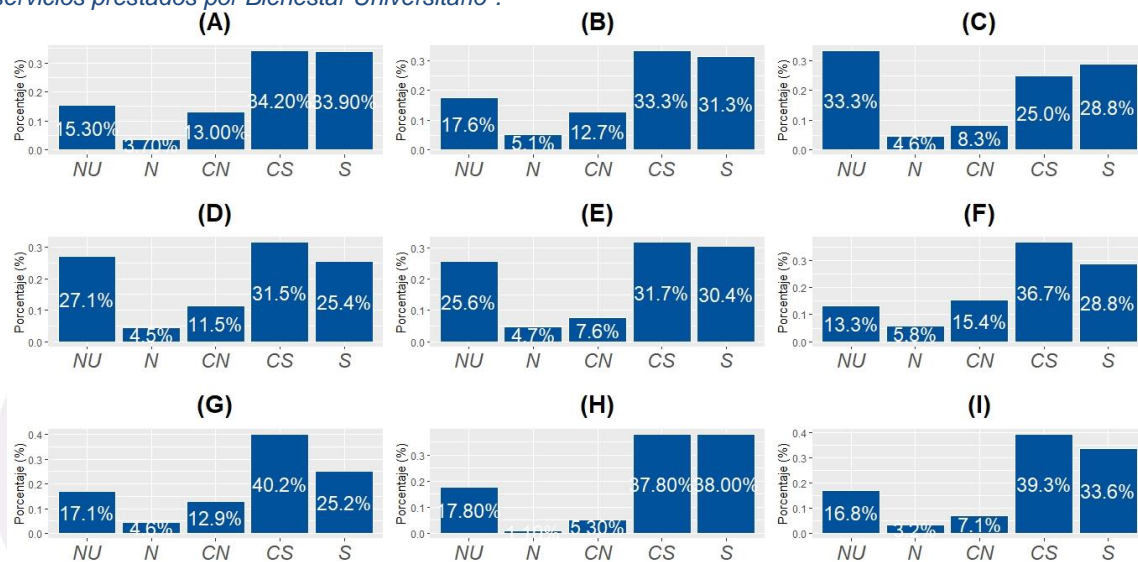
	No Uso	Nunc a	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempr e	Insatisfecho s	Satisfecho s
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	184	11	55	392	394	7,7%	92,25%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	174	33	74	407	348	12,4%	87,59%
Regional: El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	2	1	1	3	5	20.00%	80.00%
Regional: El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	4	0	0	5	3	0.00%	100.00%
Regional: La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	5	1	0	1	5	14.29%	85.71%
Regional: Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	0	0	0	5	7	0.00%	100.00%
Regional: Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	0	0	2	4	6	16.67%	83.33%
Regional: Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	2	0	1	3	6	10.00%	90.00%
Regional: La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	4	0	0	3	5	0.00%	100.00%

La Tabla 5 y Gráfica 16 muestran 9 características con niveles de satisfacción, superiores al 75%, siendo “Las tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados” y “Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria”, los aspectos con mayor oportunidad de mejorar, con resultados de satisfacción del 78.01%% y 75.5%, respectivamente. Adicionalmente, En las regionales, aunque es una muestra pequeña se cuenta con una buena aceptación de los servicios prestados por Bienestar Universitario. Sin embargo, la variable “El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades” se ve con un nivel de satisfacción 80%.

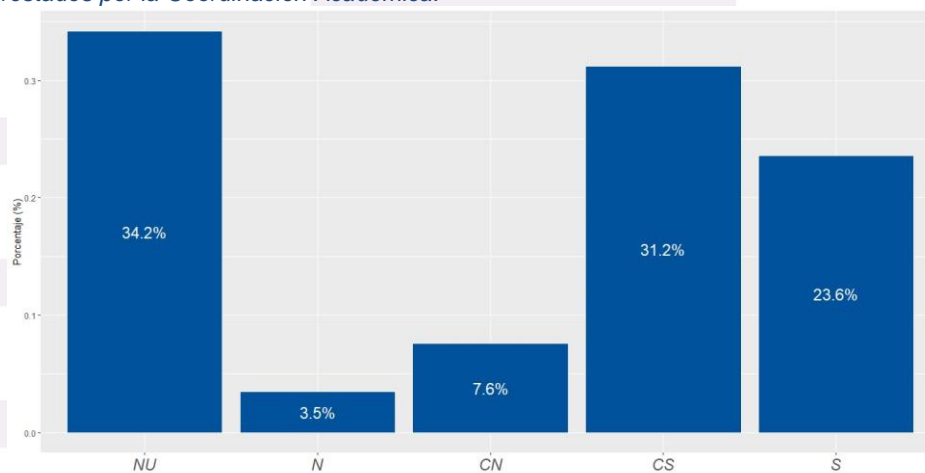
## Coordinación Académica

El nivel de satisfacción percibido por los estudiantes con los servicios prestados por el personal de la Coordinación Académica es del 83.14% (567). Un 34.2% de los encuestados afirman nunca usar los servicios de esta dependencia. Véase Gráfica 17.

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



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

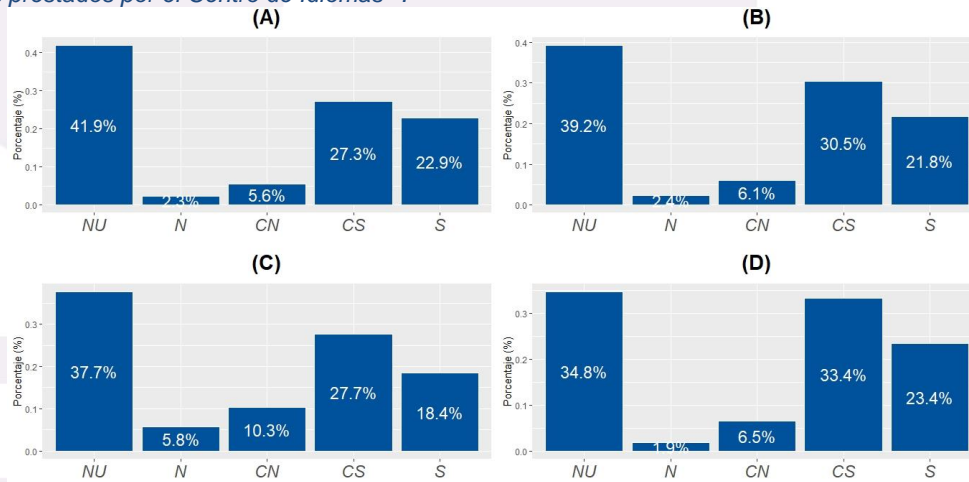
El Centro de Idiomas cuenta con una satisfacción superior al 74%, con un promedio de 83.41%. En las regionales, los estudiantes que afirman haber usado los servicios del Centro de Idiomas se sienten satisfechos con el servicio prestado.

<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; e (I) El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad

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	434	24	58	283	237	13,6%	86,38%
El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada	406	25	63	316	226	14,0%	86,03%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	391	60	107	287	191	25,9%	74,11%
Recursos TIC (Plataforma Moodle y Laboratorio) son apropiados.	361	20	67	346	242	12,9%	87,11%
Regional: Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	3	0	0	4	5	0.00%	100.00%
Regional: Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	2	0	0	3	7	0.00%	100.00%
Regional: Recursos TIC (Plataforma Moodle y Laboratorio) son apropiados.	3	0	0	2	7	0.00%	100.00%

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>.



En las 4 características evaluadas de los servicios prestados por el Centro de Idiomas de la UNIAJC a los estudiantes, se encontró como principal resultado que alrededor del 37% 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 25.9% (167) de insatisfacción. Se observa una disminución del nivel de satisfacción en un 7.23% en comparación con el año 2021.

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

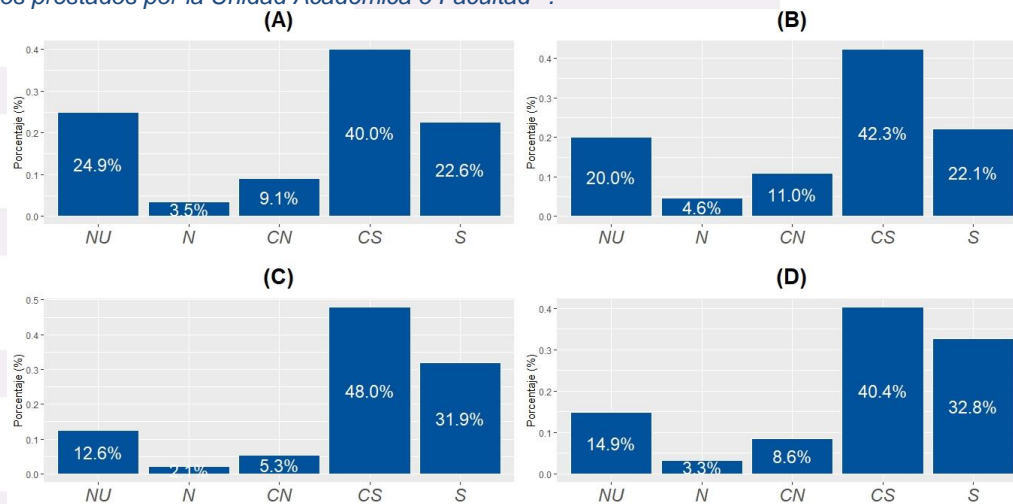
## Unidades Académicas / Facultades

Las Unidades Académicas cuenta con una de las calificaciones más altas en relación a la satisfacción de los usuarios, con un promedio de 85.32%, este indicador presenta un aumento de 7.96% en relación con el año 2021.

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	258	36	94	414	234	16,7%	83,29%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	207	48	114	438	229	19,5%	80,46%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	131	22	55	497	331	8,5%	91,49%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	154	34	89	419	340	13,9%	86,05%
Regional: Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	2	0	0	4	6	16,67%	83,33%
Regional: Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	1	1	1	2	7	16,67%	83,33%
Regional: Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	1	0	0	5	6	8,33%	91,67%
Regional: El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	1	0	0	3	8	8,33%	91,67%

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 19.5% los estudiantes consideran que se debe mejorar la difusión de las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad.

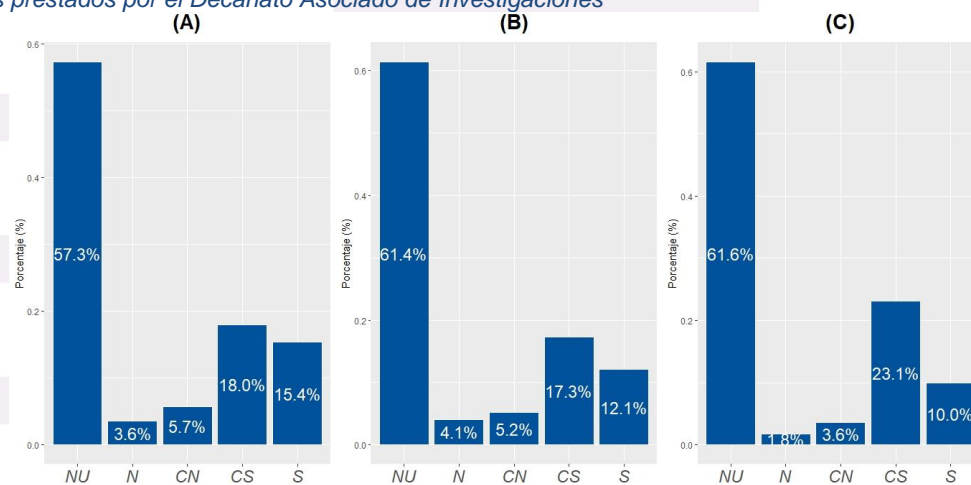
## Decanato Asociado de Investigaciones

Decanatura muestra una buena relación frente a los estudiantes, teniendo en cuenta que menos del 50% de los participantes en la encuesta conocen sus servicios. Esta cuenta con la calificación más alta entre los diferentes grupos, con una satisfacción promedio de 80.12%.

Tabla 8. 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	594	37	59	186	160	21,7%	78,28%
El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece	636	42	54	179	125	24,0%	76,00%
Revista Sapiencia y el Boletín de Investigaciones son pertinentes, claros y agradables de leer.	633	18	37	237	103	13,9%	86,08%

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>12</sup>



En la Tabla 8 se observan las 3 características evaluadas de los servicios prestados por la Decanatura Asociada de Investigaciones de la UNIAJC, encontrando como

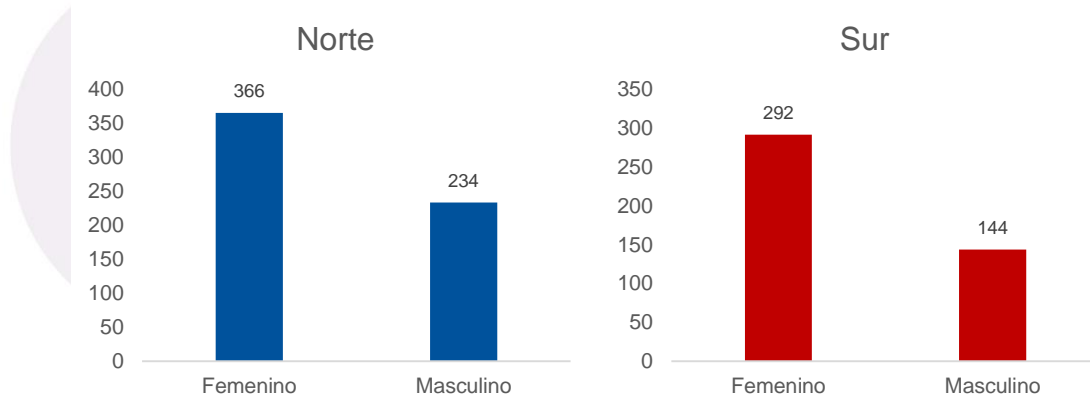
<sup>12</sup> (A) Los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones, han suplido sus necesidades y expectativas al respecto; (B) El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece; y, (C) Revista Sapiencia y el Boletín de Investigaciones son pertinentes, claros y agradables de leer.

principal resultado que los temas de la Revista Sapientia y el Boletín de Investigaciones son pertinentes, claros y agradables de leer; presentando una satisfacción del 86.08%.

## ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE NORTE Y SUR

### Genero

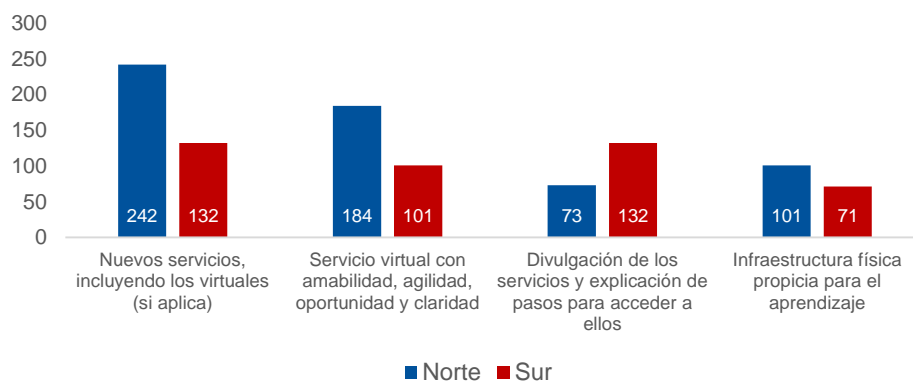
Gráfica 21. Participación de genero por sedes.



En la Gráfica 21 se observa que los estudiantes que generan mayor participación en el norte y sur, en su mayoría son de género femenino con un total de 366 y 292, respectivamente; seguido del género masculino con 234 para norte y 144 para sur.

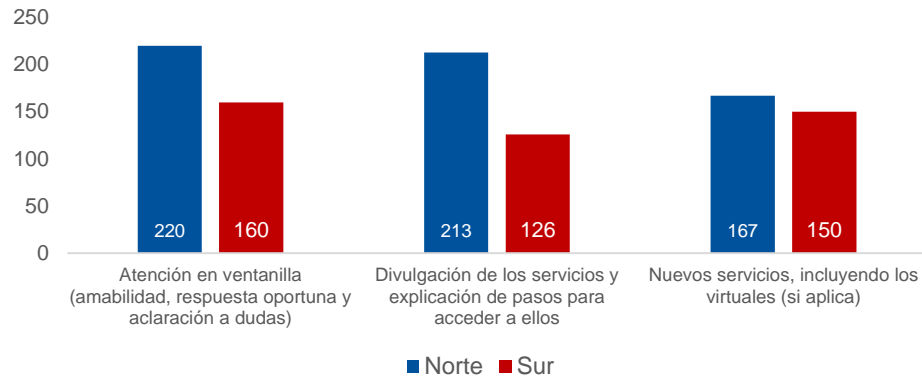
### Biblioteca

Gráfica 22. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca.



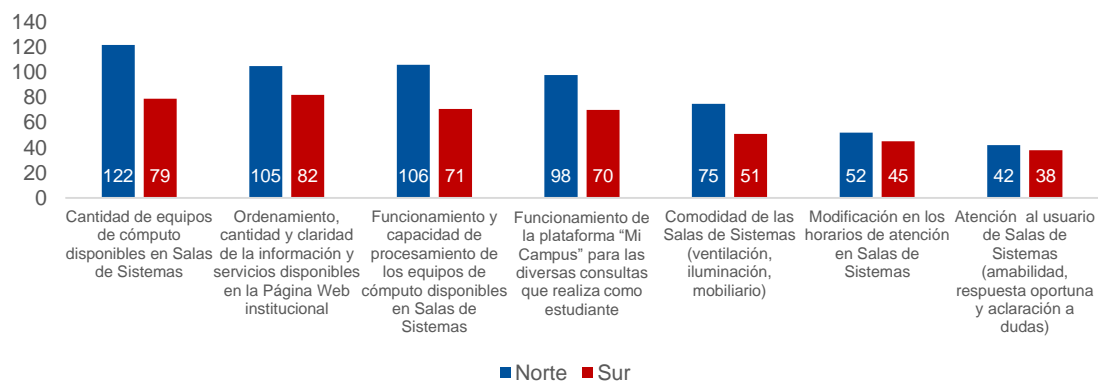
## Tesorería

Gráfica 23. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.



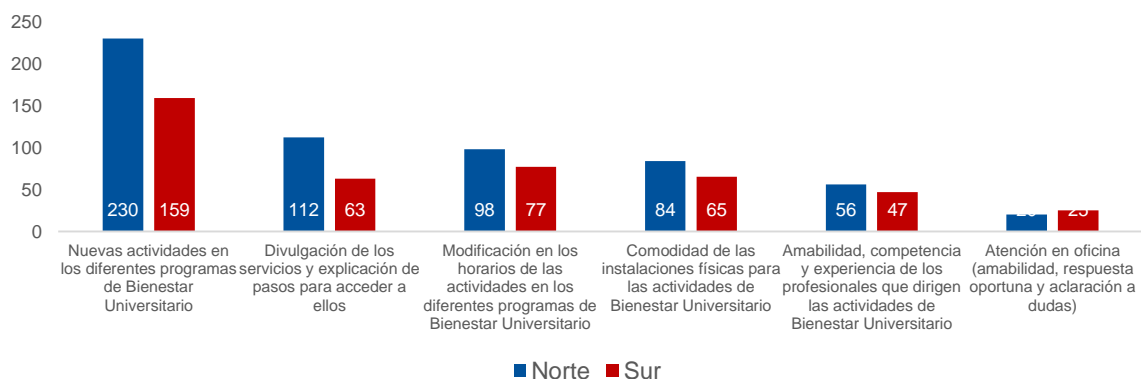
## Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Gráfica 24. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



## Bienestar Universitario

Gráfica 25. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.



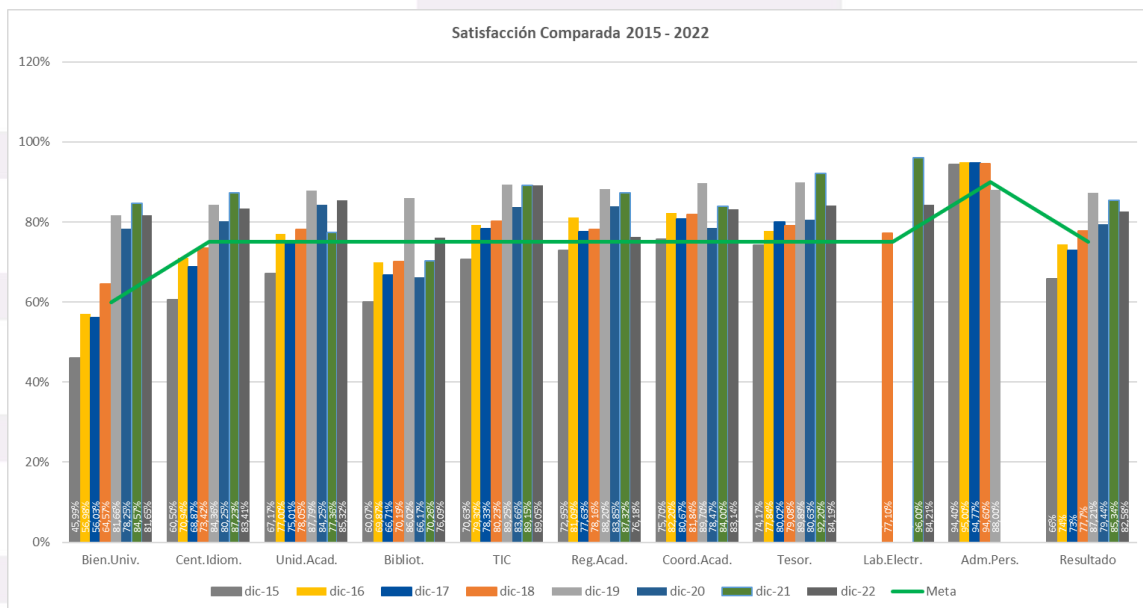


## ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2022

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 65.66% en el año 2022 por debajo de la meta del 75%. Para el año 2022 se observa una leve disminución (3%) en el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios prestados académico administrativos prestados por la UNIAJC.

Gráfica 26. Histórico Satisfacción Estudiantil 2015 - 2022



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 se obteniendo una disminución de la percepción del servicio de las Unidades Académicas del 3.46% y siendo la Tic con un 1.54% 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%.

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%. Mientras que para el año 2022 se obtuvo un leve crecimiento en las áreas de Tic y unidad académica con 1.54% y 5.33% respectivamente. Sin embargo, estas unidades permanecen en una calificación superior a 75%.

Ahora en el año 2022, se ha obtenido una disminución de la percepción de los servicios prestados, es importante destacar como los estudiantes en este periodo (usuarios) perciben una mejora en el servicio prestado las Unidades Académicas (7,96%) y la Biblioteca (5,83%), por otra parte, DTIC presento un comportamiento constante.

**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 y 2022, en términos generales se obtuvo un nivel de satisfacción general del 85,34% y 82,58% respectivamente, 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 “las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria” que presenta una insatisfacción de 24,5%.
- Promover “los horarios de tutorías y monitorias del Programa de Mejoramiento Académico (PMA).
- 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).

## 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.