



INFORME SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL 2019

Institución Universitaria Antonio Jose Camacho
Febrero de 2020

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	4
Tesorería	5
Admisiones y Registro Académico	7
Tecnologías de la Información y Comunicación	8
Bienestar Universitario.....	10
Coordinación Académica	11
Centro de Idiomas	12
Unidades Académicas / Facultades.....	13
ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2019.....	14
RECOMENDACIONES	15
Bienestar Universitario.....	15
Biblioteca	16
Centro de Idiomas	16

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.....	6
Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.....	7
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.	10
Tabla 6. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Centro de Idiomas.	12
Tabla 7. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Unidad Académica o Facultad.....	13

Listado de Gráficas

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2019	2
Gráfica 2. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2019	2
Gráfica 3. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC.....	3
Gráfica 4. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC	3
Gráfica 5. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC 4	
Gráfica 6. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca.....	4
Gráfica 7. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca.....	5
Gráfica 8. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.....	6
Gráfica 9. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería.....	6
Gráfica 10. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.....	7
Gráfica 11. 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 12. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	8
Gráfica 13. 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	9
Gráfica 14. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.....	10
Gráfica 15. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario.....	11

Gráfica 16. Característica evaluada para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Coordinación Académica..... 12

Gráfica 17. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas. 12

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad..... 13

Gráfica 19. Histórico Satisfacción del Cliente 2015 - 2019..... 14

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, en procura del mejoramiento en los servicios ofrecidos a los usuarios y partes interesadas, implementó por quinta vez la herramienta que permite medir la satisfacción de los estudiantes (usuarios), en varias 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.

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.

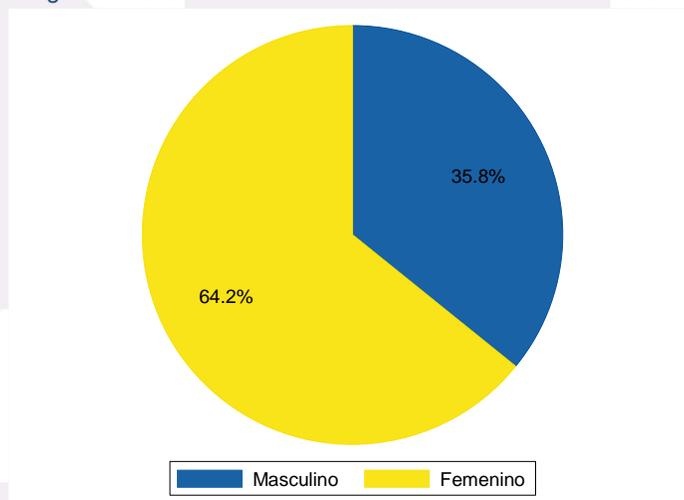
ANÁLISIS Y RESULTADOS

Características básicas de la muestra

En el periodo académico de análisis, el tamaño de la población, al 12 de febrero del 2020, es de 8361 estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional o especialización, en las modalidades presencial, semi-presencial o virtual. Cabe aclarar que los estudiantes que pertenecen al Centro de Idiomas en su mayoría son estudiantes activos de los programas académicos de las otras unidades académicas de la Institución.

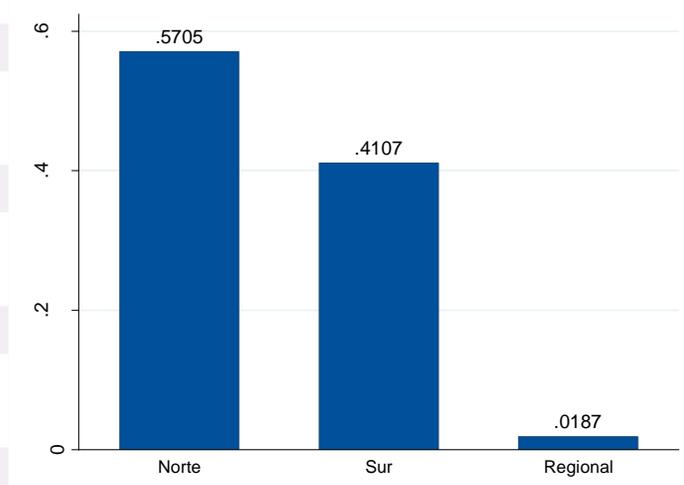
El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 366 observaciones, con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Se aplicó la técnica de muestreo por cuota que fue implementada a través de la página web institucional, logró recoger un total de 1020 encuestas (998 de Cali y 22 de Regionales) de los estudiantes, con lo cual se alcanzó un nivel de confianza del 99% y un error de muestreo del 3.8%.

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2019



En la Gráfica 1 se observa que el 35.8% (401) de quienes respondieron la encuesta eran hombres y el 65.99% (719) eran mujeres. Este comportamiento es debido a la población de los programas académicos de licenciaturas.

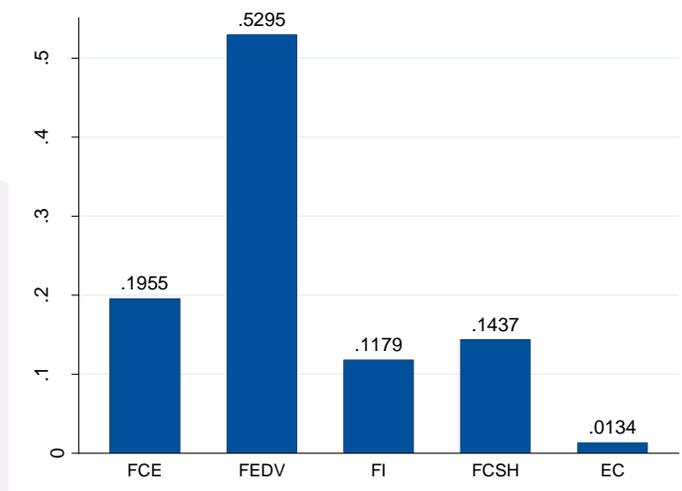
Gráfica 2. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2019



La Gráfica 2 muestra como el 57.05% (639) de los estudiantes que respondieron la encuesta de satisfacción con los servicios de la UNIAJC pertenecen a los programas

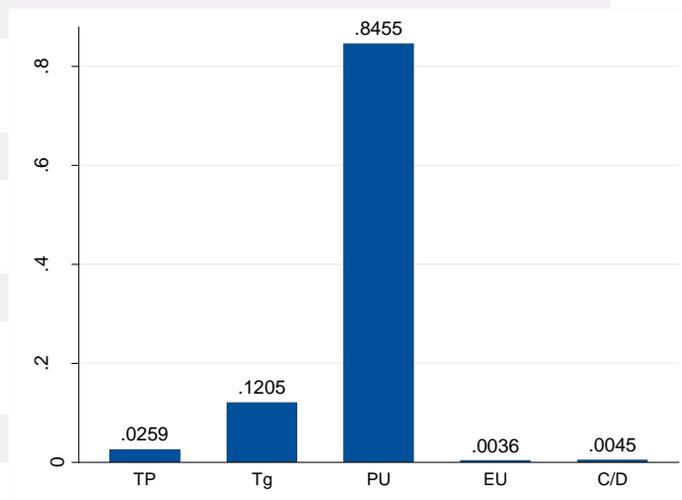
académicos ofrecidos en el Norte, el 41.07% (359) a los ofrecido en el Sur y el 1.87% (22) pertenecen a los programas académicos de las Regionales.

Gráfica 3. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC.



Al analizar cómo es la participación por unidades académicas¹ en la Gráfica 3 la unidad académica de mayor participación es la FEDV con un 52.95% (593), seguida por la FCE y FCSH; sumando estas tres facultades el 86.87% (973) de la muestra.

Gráfica 4. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC²



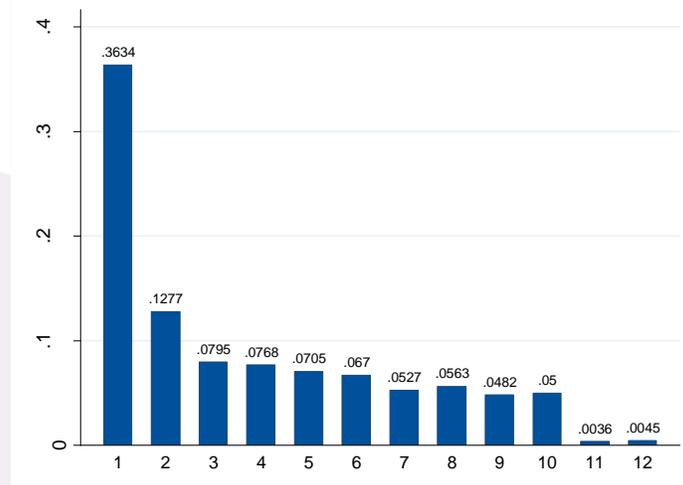
Al analizar a que nivel educativo pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la Gráfica 4 que el 84.55% (947) pertenecen al nivel educativo

¹ 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.

² 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.

profesional universitario y el 12.05% (135) al tecnológico; con lo cual se acumula el 96.6% de la muestra.

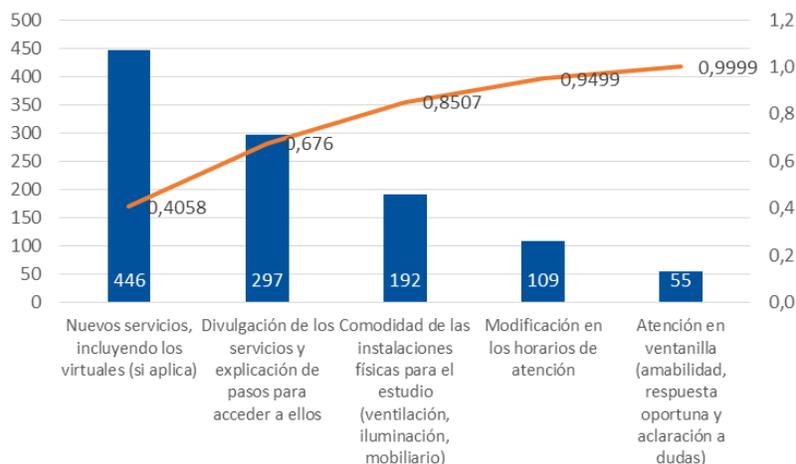
Gráfica 5. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC



Biblioteca

El principal aspecto a mejorar en el servicio de la biblioteca es tener nuevos servicios que incluyan los virtuales 40.58%.

Gráfica 6. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca.

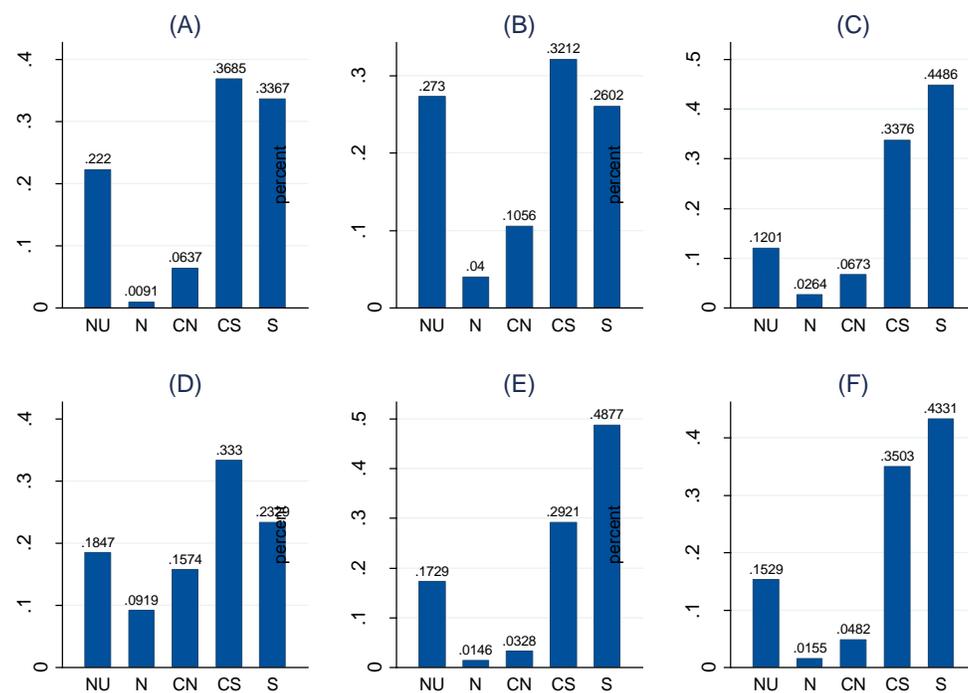


En la Tabla 1 y Gráfica 7 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por la biblioteca de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados que el 27.3% de los estudiantes (132), No usan las bases de datos con que cuenta la UNIAJC e igualmente un alto porcentaje de los estudiantes 22.4% (244) afirman no haber usado el material bibliográfico y/o digital 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	244 (22.2%)	10	70	405	370	9,36%	90,64%
Acceso a bases de datos de la Biblioteca	300 (27.3%)	44	116	353	286	20,03%	79,97%
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio	132 (12.01%)	29	74	371	493	10,65%	89,35%
Equipos de cómputo disponibles en Biblioteca son suficientes	203 (18.47%)	101	173	366	256	30,58%	69,42%
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.	190 (17.29%)	16	36	321	536	5,72%	94,28%
El horario de atención en la Biblioteca es adecuado	168 (15.29%)	17	53	385	476	7,52%	92,48%

Gráfica 7. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca³.



Tesorería

En la

³ (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, (D) Equipos de cómputo disponibles en Biblioteca son suficientes, (E) El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad, y (F) El horario de atención en la Biblioteca es adecuado.

Gráfica 8 se observa como el principal aspecto en que podría mejorar la Tesorería es en la “Divulgación de los servicios y explicación de los pasos para acceder a ellos” 38.4% (422), pero seguido muy de cerca de “Nuevos servicios, incluyendo los virtuales” 36.1% (392).

Gráfica 8. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.

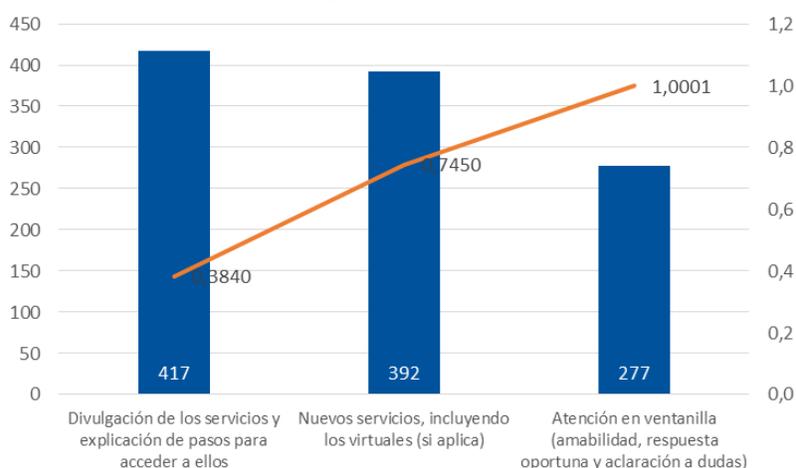
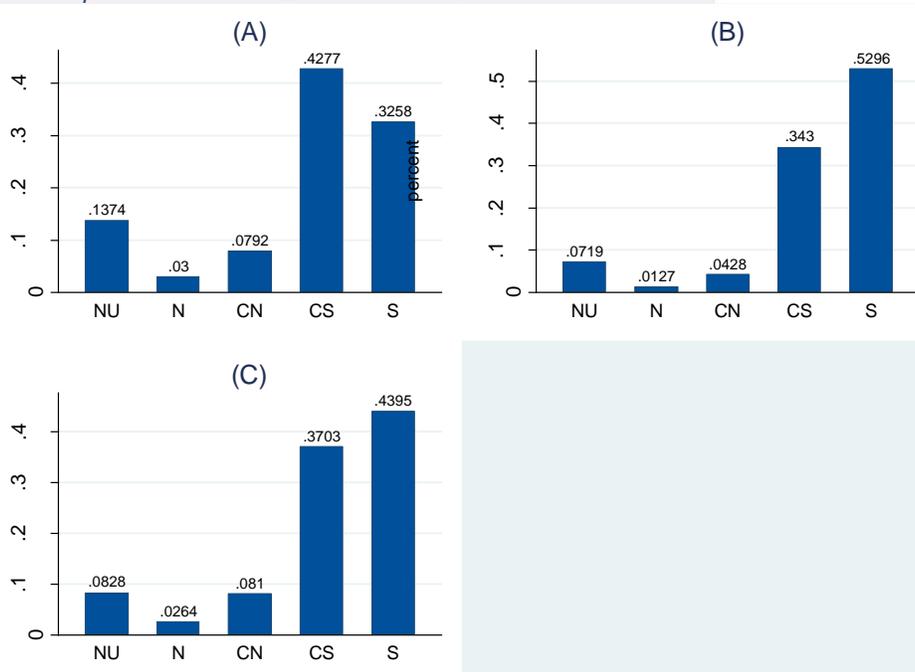


Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	151	33	87	470	358	12,66%	87,34%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	79	14	47	377	582	5,98%	94,02%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	91	29	89	407	483	11,71%	88,29%

Gráfica 9. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería⁴.



⁴ (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

En la Tabla 2 y Gráfica 9 se observan las 3 características evaluadas de los servicios prestados por la tesorería de la UNIAJC a los estudiantes encontrando que se encuentran satisfechos con las 3 características evaluadas, ya que sus niveles de satisfacción son superiores al 80%.

Admisiones y Registro Académico

El principal aspecto a mejorar en el servicio ofrecido por OARA⁵, según la Gráfica 10 es en “Nuevos servicios, incluyendo los virtuales” 34.58% (380).

Gráfica 10. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

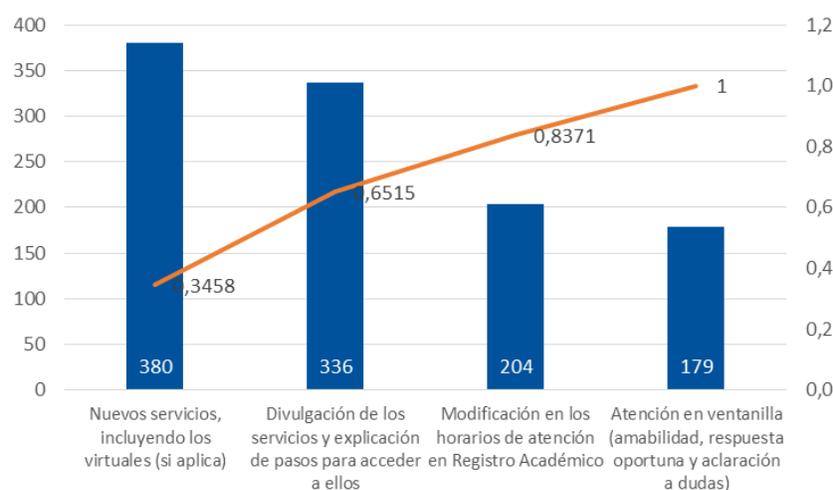


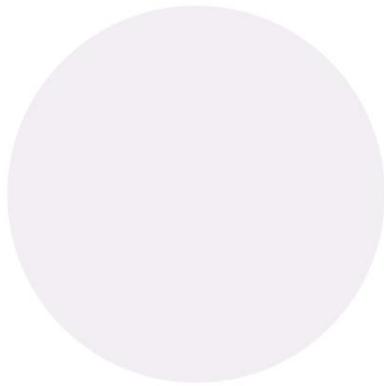
Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	213	16	80	436	354	10,84%	89,16%
El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	112	25	72	449	441	9,83%	90,17%
El horario de atención en Registro Académico es adecuado a sus necesidades	115	35	110	482	357	14,74%	85,26%

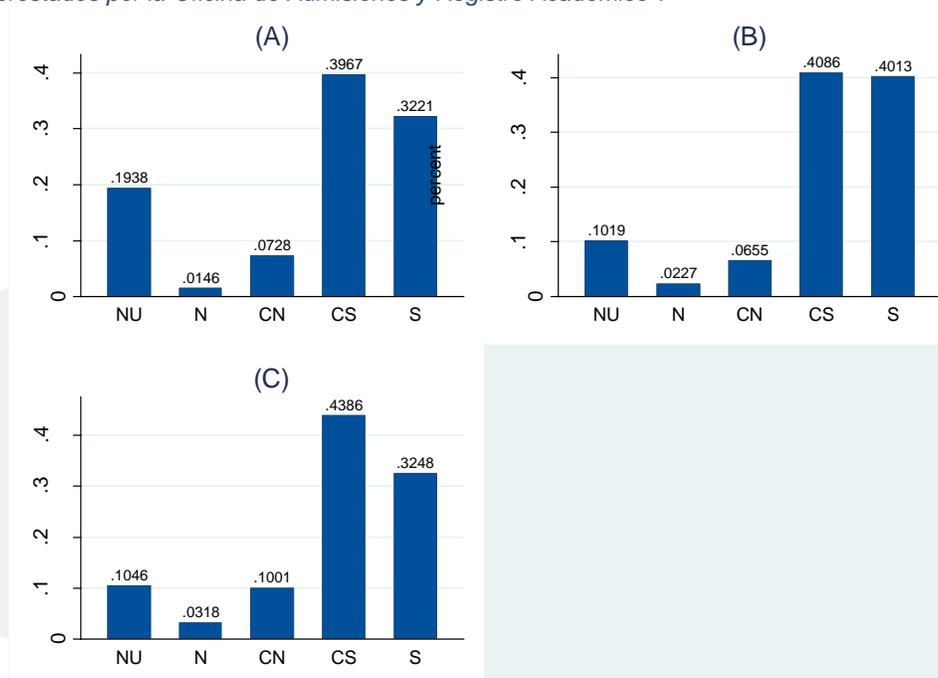
En la Tabla 3Tabla 1 y

⁵ OARA: Oficina de Admisiones y Registro Académico.

Gráfica 11 se observan las 3 características evaluadas de los servicios prestados por la OARA de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultados el 14.74% (145) de los estudiantes de la muestra no están satisfechos con los horarios de atención en OARA; pero en general las tres características se observa un buen comportamiento.

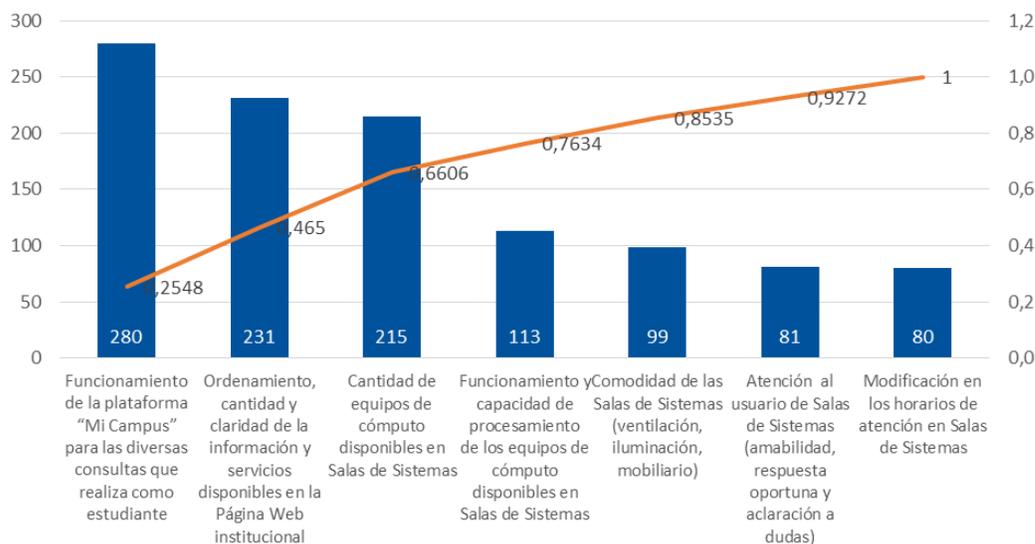


Gráfica 11. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico⁶.



Tecnologías de la Información y Comunicación

Gráfica 12. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



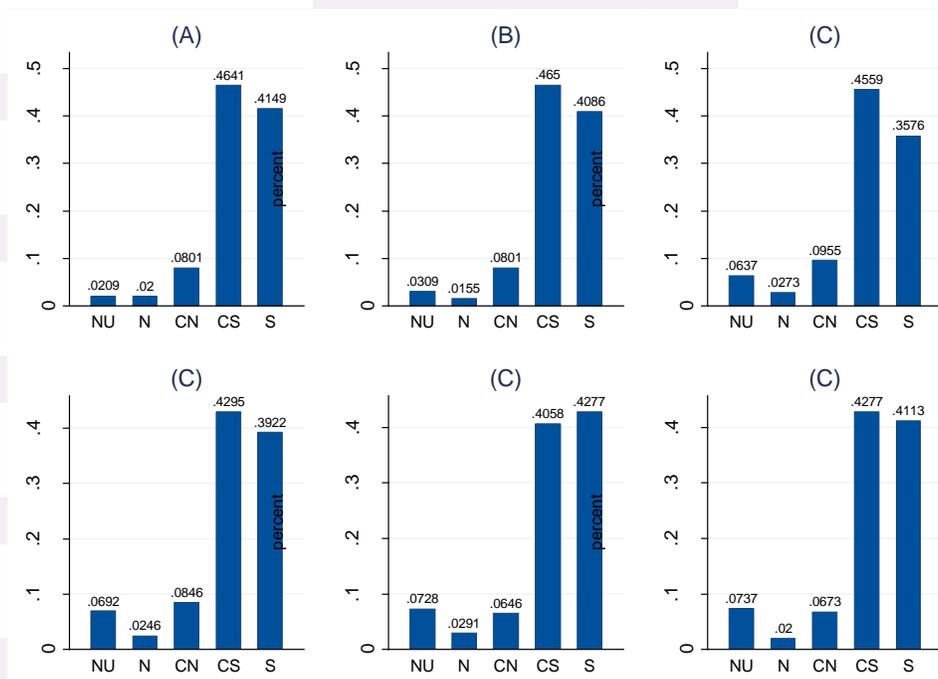
⁶ (A) Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente, (B) El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad, y (C) El horario de atención en Registro Académico es adecuado a sus necesidades

El principal aspecto a mejorar en el servicio de DITIC es el funcionamiento de la plataforma “Mi Campus” con un 25.48% (280). y la cantidad de equipos de cómputo disponibles en salas (19.56%). Adicionalmente, la **Oficina de Comunicaciones** debe de tener en cuenta la orientación, cantidad y claridad en la información disponible en la página Web de la Institución porque tiene la segunda oportunidad más alta de mejorar con un 21.02%.

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	23	22	88	510	456	10,22%	89,78%
Funcionamiento adecuado de la plataforma “Mi Campus” para diversas consultas	34	17	88	511	449	9,86%	90,14%
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	70	30	105	501	393	13,12%	86,88%
Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el estudio	76	27	93	472	431	11,73%	88,27%
El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	80	32	71	446	470	10,11%	89,89%
El horario de atención en las Salas de Sistemas es adecuado	81	22	74	470	452	9,43%	90,57%

Gráfica 13. 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 Comunicaciones⁷



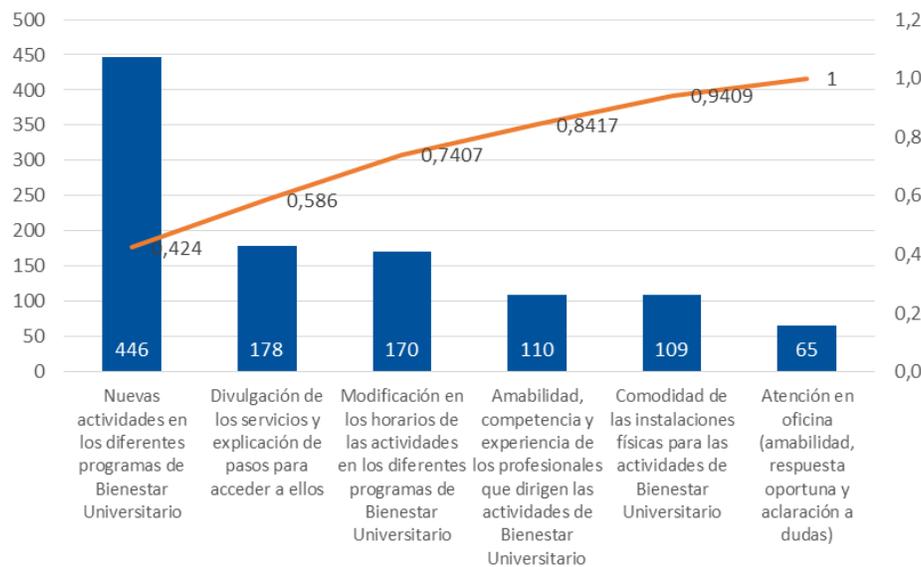
⁷ (A) La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión; (B) Funcionamiento adecuado de la plataforma “Mi Campus” para diversas consultas; (C) Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas; (D) Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el estudio; (E) El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad; y (F) El horario de atención en las Salas de Sistemas es adecuado.

En la Tabla 4 y Gráfica 13 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por DITIC a los estudiantes de la UNIAJC, encontrando que donde mayormente se puede aumentar la satisfacción es en la “Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las salas de sistemas (13.12% insatisfacción).

Bienestar Universitario

El principal aspecto a mejorar en el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo a la Gráfica 14 es la generación de nuevas actividades en los diferentes programas de Bienestar Universitario con un 42.4% (446 respuestas).

Gráfica 14. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.



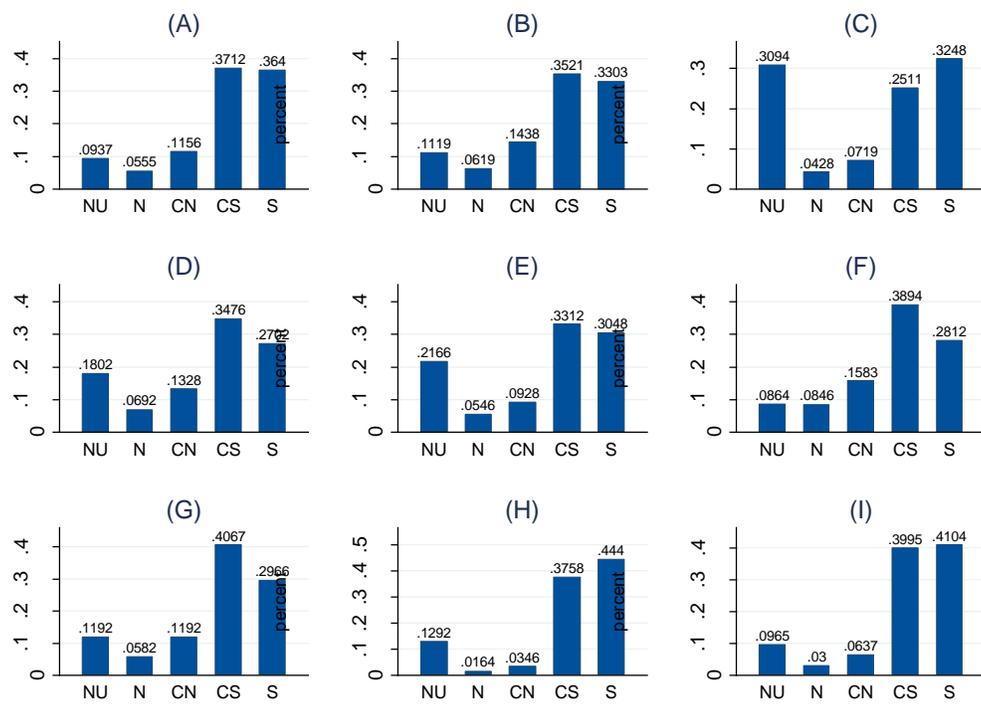
La Tabla 5 y Gráfica 15 muestran 9 características con niveles de satisfacción, superiores al 70%, siendo la “Difusión de las actividades de Bienestar Universitario” y los “Horarios de las tutorías y monitorías del PMA”, los aspectos en que más fácil se puede mejorar la satisfacción, con resultados actuales del 73.41% y 75.36%, respectivamente.

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	103	61	127	408	400	18,88%	81,12%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	123	68	158	387	363	23,16%	76,84%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	340	47	79	276	357	16,60%	83,40%
Las tutorías y monitorías del PMA tienen horarios adecuados	198	76	146	382	297	24,64%	75,36%
Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	238	60	102	364	335	18,82%	81,18%
Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	95	93	174	428	309	26,59%	73,41%

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	131	64	131	447	326	20,14%	79,86%
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	142	18	38	413	488	5,85%	94,15%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	106	33	70	439	451	10,37%	89,63%

Gráfica 15. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario⁸.

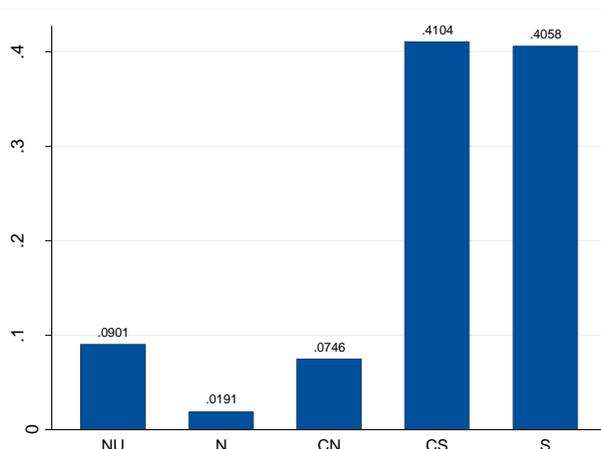


Coordinación Académica

El nivel de satisfacción percibido por los estudiantes con los servicios prestados por el personal de la Coordinación Académica es del 89.7% (897). Un 10.3% de los encuestados afirman no haber usado los servicios de la misma. Véase Gráfica 16.

⁸ (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.

Gráfica 16. Característica evaluada para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Coordinación Académica.

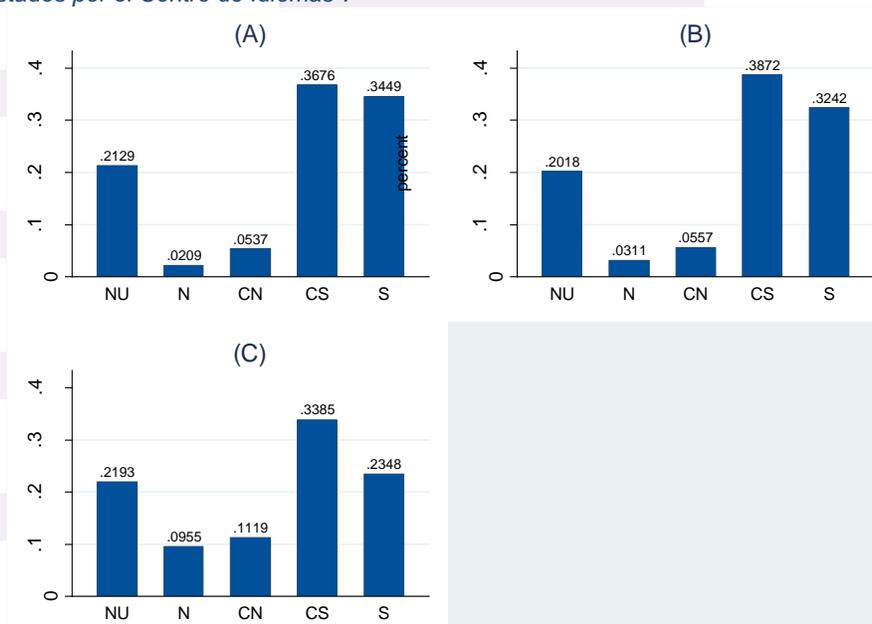


Centro de Idiomas

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	234	23	59	404	379	9,48%	90,52%
El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada	221	34	61	424	355	10,87%	89,13%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	241	105	123	372	258	26,57%	73,43%

Gráfica 17. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas⁹.



⁹ (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

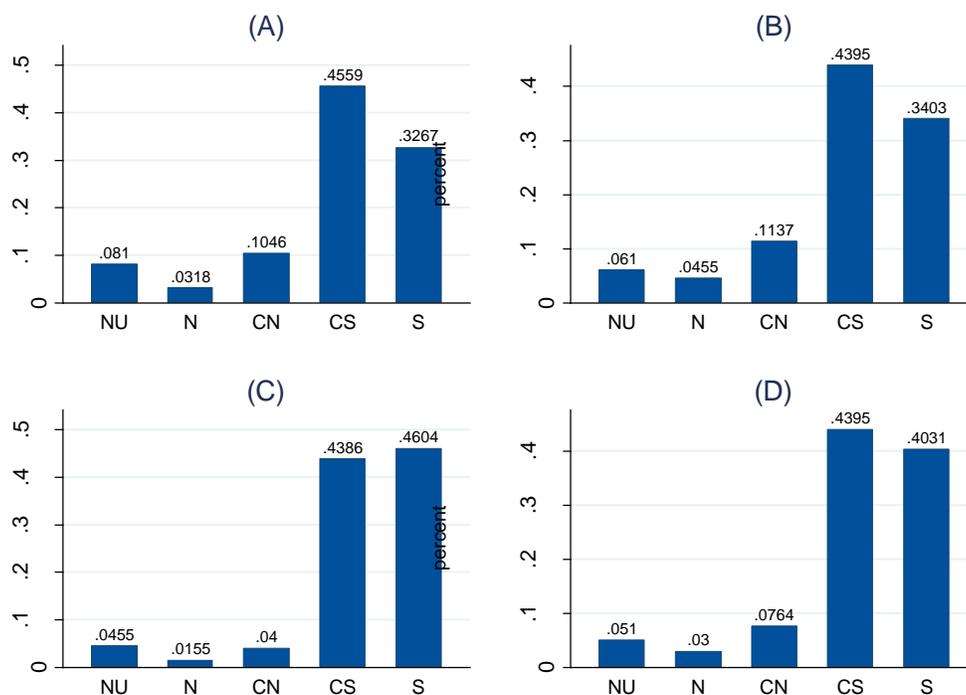
En las 3 características evaluadas de los servicios prestados por el Centro de Idiomas de la UNIAJC a los estudiantes se encontró como principal resultado que como mínimo en cada característica el 20% afirmó no haber usado los servicios. El principal aspecto a mejorar en el servicio del Centro de Idiomas, según la Tabla 6 y Gráfica 17, son los horarios programados para las clases con un 26.57% (228) de insatisfacción.

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	89	35	115	501	359	14,85%	85,15%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	67	50	125	483	374	16,96%	83,04%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	50	17	44	482	506	5,82%	94,18%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	56	33	84	483	443	11,22%	88,78%

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad¹⁰.



En la Tabla 7 y Gráfica 18 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por las Unidades Académicas / Facultades de la UNIAJC,

¹⁰ (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

encontrando como principal resultado que el 16.96% los estudiantes considera que se debe de mejorar en la difusión de las actividades desarrolladas por la Unidad Académica / Facultad.

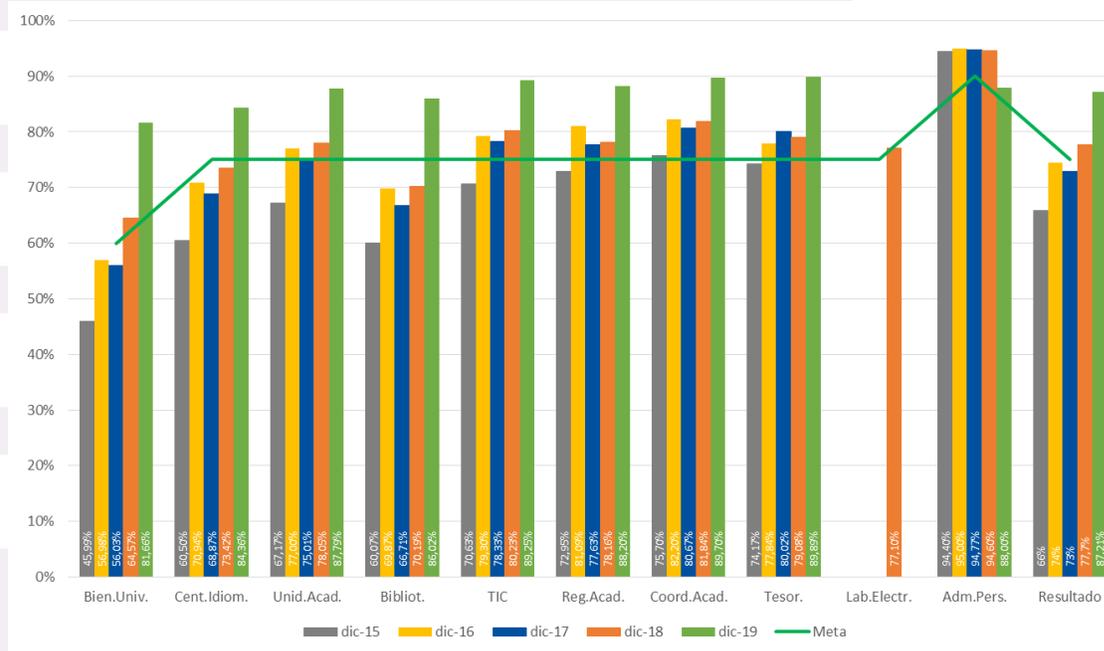
ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2019

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 casi 10% con relación al año inmediatamente anterior en que se obtuvo un resultado de 65,56%.

Institucionalmente entre los años 2015 al 2017 estuvimos muy cerca de la meta logrando un 74,74%. Los mayores saltos hacia el mejoramiento los dieron Bienestar Universitario y Centro de Idiomas, aumentando un 16,44% y 10,44% respectivamente, sin embargo, estas dos dependencias, al igual que la Biblioteca, estuvieron por debajo de la meta (59,71%, 70,94% y 69,87%, respectivamente).

Durante el año 2018 el mayor esfuerzo para alcanzar la meta de satisfacción institucional lo hizo Bienestar Universitario incrementando el nivel de satisfacción de los usuarios en 8.54% alcanzado una percepción del 64.57% para ese año. Por otra parte, el Centro de Idiomas y la Biblioteca mejoraron su percepción en 4.55% y 3.48%, respectivamente.

Gráfica 19. Histórico Satisfacción del Estudiante 2015 - 2019



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 7.86% y 17.09%.

Los resultados más altos de satisfacción los obtuvieron Tesorería (89.89%), Coordinación Académica (89.7%), DTIC (89.25%), Admisiones y registro académico (88.2%)

NOTA: Mediante otro instrumento aplicado independientemente por Administración del Personal, se presentó un alto nivel de satisfacción con sus servicios por parte del personal administrativo y docente (88.0%), sin embargo, evidencia una disminución del 6.6% en comparación con el año anterior.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en 2019, se recomienda aumentar la meta por lo menos a un 80% para que las dependencias continúen 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 Cultura y Deporte, que presentan los niveles más elevados de insatisfacción (18.88% y 23.16% respectivamente).
- Buscar mecanismos alternativos de difusión de las actividades ya que se presentó una insatisfacción del 26.59% 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.