



**Antonio José
Camacho**
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



INFORME SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL 2023

Institución Universitaria Antonio Jose Camacho
Enero de 2024

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.....	7
Admisiones y Registro Académico.....	8
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.....	10
Bienestar Universitario	11
Coordinación Académica	14
Centro de Idiomas.....	14
Unidades Académicas / Facultades	15
Decanato Asociado de Investigaciones	17
ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE NORTE Y SUR.....	18
Genero	18
Biblioteca.....	18
Tesorería.....	19
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.....	19
Bienestar Universitario	20
ANÁLISIS COMPARATIVO 2017-2023	20
RECOMENDACIONES.....	22

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.	9
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.....	12
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.	16
Tabla 8. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Decanato Asociado de Investigaciones.	17

Listado de Gráficas

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2023.	2
Gráfica 2. Distribución de la población estudiantil en grupos étnicos 2023.	3
Gráfica 3. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2023.....	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.....	8
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.....	10
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.....	11
Gráfica 15. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.	12
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.....	14
Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas..	15
Gráfica 19. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad.....	16
Gráfica 20. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones.....	17
Gráfica 21. Participación de genero por sedes.....	18
Gráfica 22. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca.	18
Gráfica 23. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.	19
Gráfica 24.Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	19
Gráfica 25. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.	20
Gráfica 26.Histórico Satisfacción Estudiantil 2017 - 2023	21

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.

Se contó nuevamente con el apoyo de los directivos académicos para socializar la publicación de la encuesta y así 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

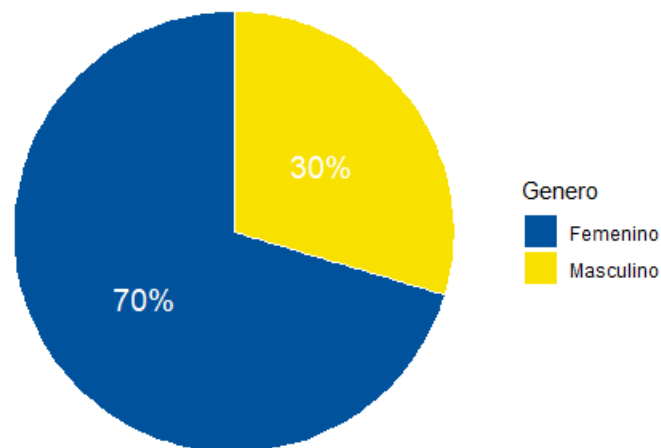
En el periodo académico de análisis, el tamaño de la población, al 15 de diciembre del 2023, es de 12901¹ estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional o especialización, en las modalidades presencial, semipresencial y virtual. Cabe

¹ Estudiantes matriculados segundo semestre académico del año 2023.

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 374 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 1407 encuestas (1348 de Cali y 59 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 crecimiento en el número de encuesta recolectadas en general del 34.2%.

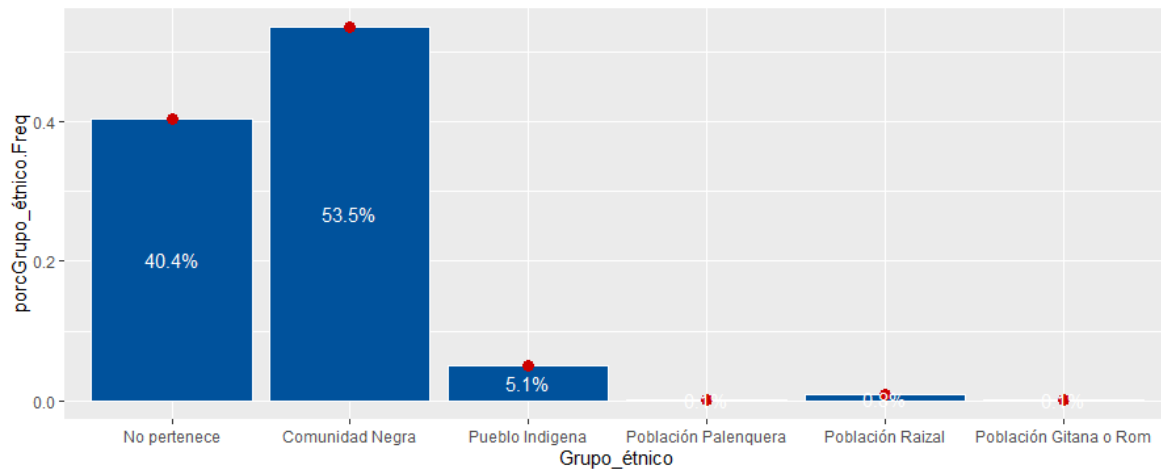
Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2023.



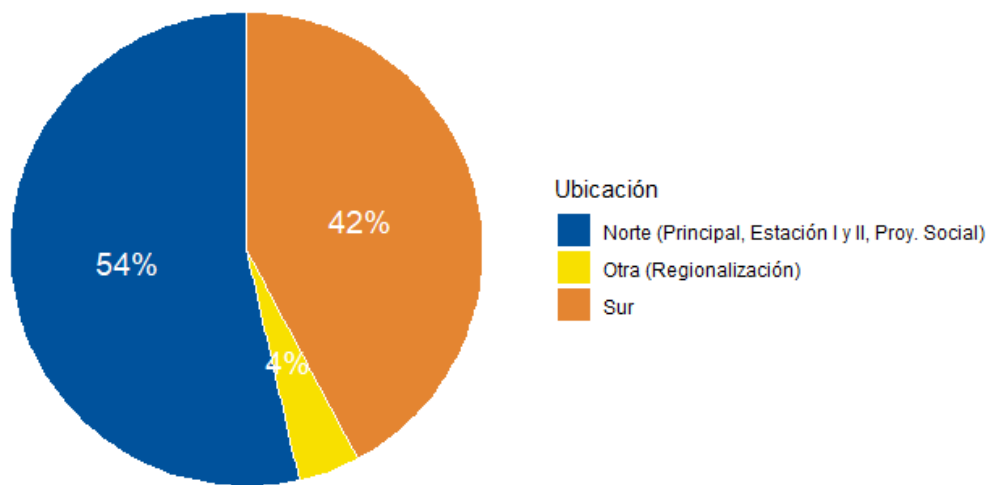
En la Gráfica 1 se observa que el 29,6% (417) de los participantes de la encuesta eran hombres y el 70.4% (990) mujeres. Este comportamiento se viene presentando continuamente con una mayor participación del género femenino.

En la Gráfica 2 se presenta la distribución de los grupos étnicos en la comunidad estudiantil los cuales se reconocen en comunidad negra y pueblo indígena con el 53.5% y 5.1%, respectivamente. Por otra parte, el 40.4% no se identifican en un grupo étnico y el 1% pertenece a poblaciones raizal, palenquera y gitana.

Gráfica 2. Distribución de la población estudiantil en grupos étnicos 2023.



Gráfica 3. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2023.



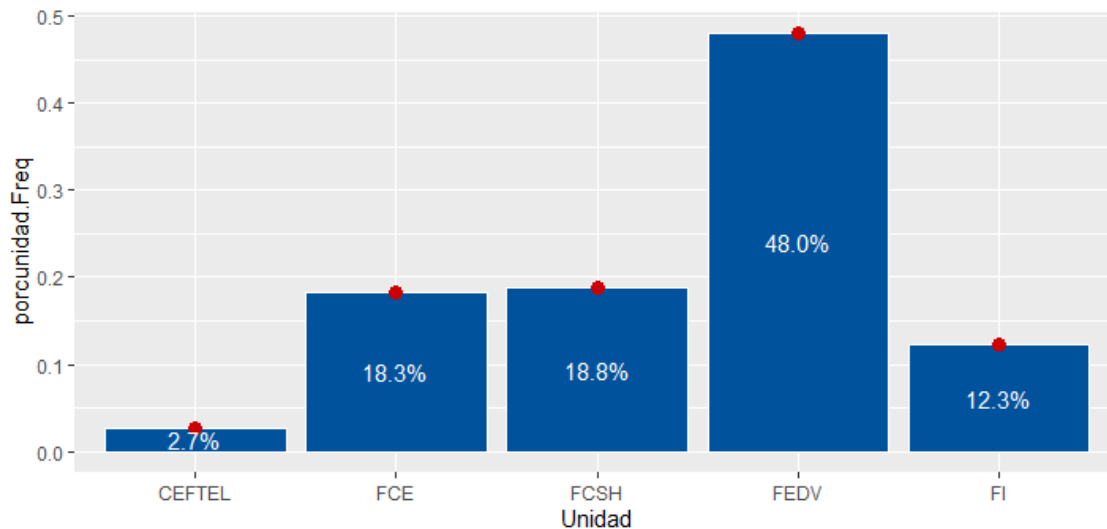
La Gráfica 3 muestra como el 54% (754) de los estudiantes que participaron en la encuesta de satisfacción con los servicios de la UNIAJC pertenecen a los programas académicos ofrecidos en el Norte, el 42% (594) a los ofrecido en el Sur y el 4% (59) pertenecen a los programas académicos de las Regionales.

Al analizar cómo es la participación por unidades académicas² en la Gráfica 4 la unidad académica de mayor participación es la FEDV con un 48% (675), seguida

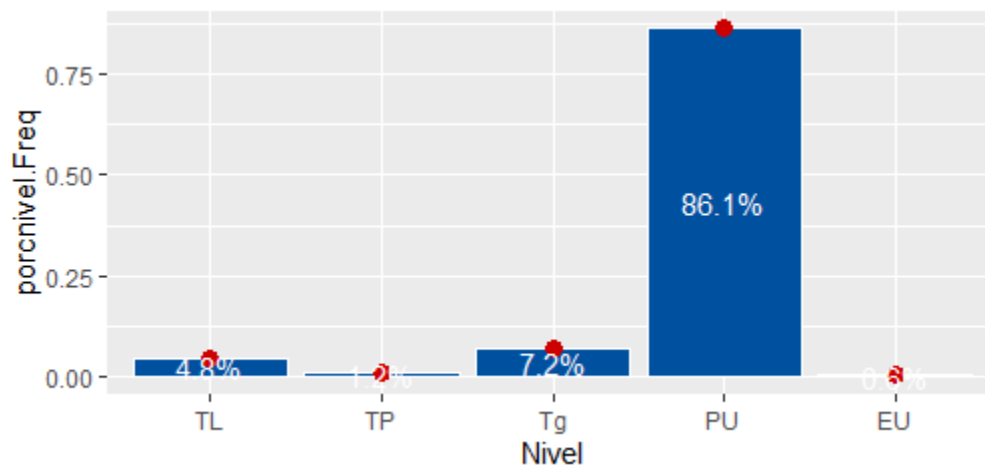
² Las siglas utilizadas para las unidades académicas son las siguientes: FCE: Facultad de Ciencias Empresariales; FEDV: Facultad de Educación a Distancia y Virtual; FI: Facultad de Ingenierías; FCSH: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; ED: Educación Continuada; y CEFTEL: Centro de Formación Técnico Laboral.

por la FCE, FCSH y FI; sumando estas cuatro facultades el 49.9% (694) de la muestra.

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 UNIAJC³

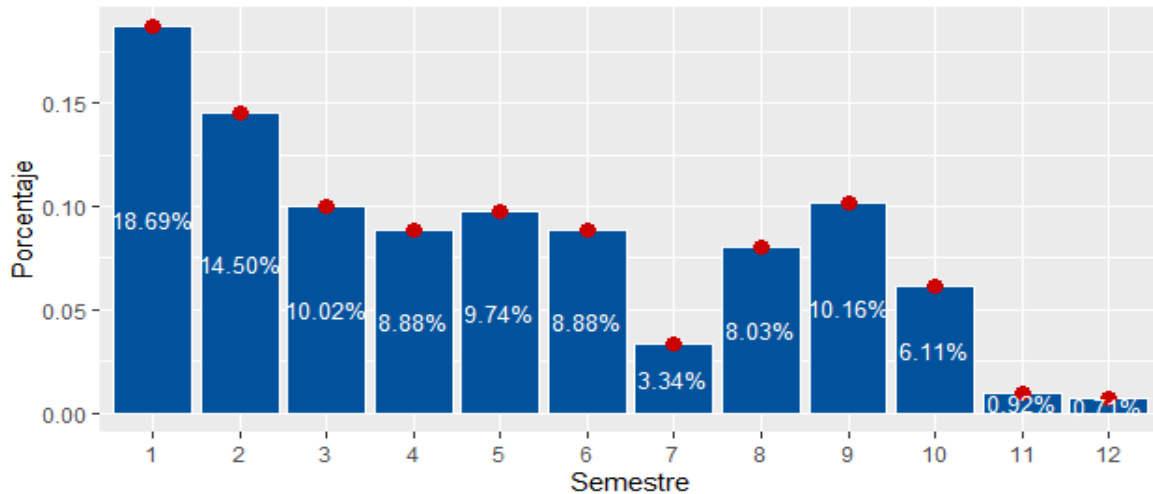


Al analizar el nivel educativo que pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la Gráfica 5 que el 86.1% (1211) pertenecen al nivel educativo profesional universitario y el 7.2% (102) al nivel académico tecnológico; con lo cual se acumula el 93.3% (1313) de la muestra.

³ 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 Gráfica 6 muestra que la mayor participación es de los estudiantes de primer semestre con un 18.69% (263). Adicionalmente, la participación se concentra entre el segundo y tercer semestre con un 24.52% (345).

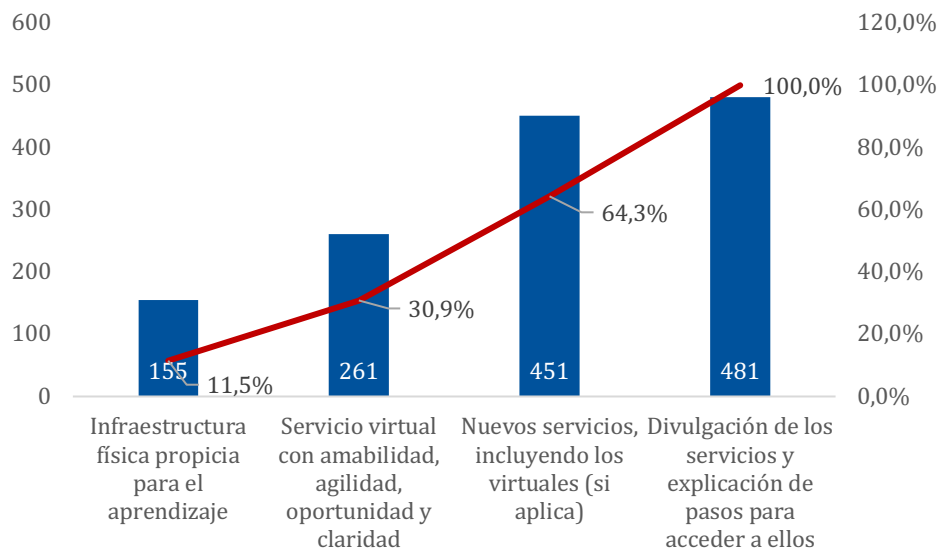
Gráfica 6. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC



Biblioteca

La Gráfica 7 muestra que los principales aspectos a mejorar en el servicio de la Biblioteca son la infraestructura física propicia para el aprendizaje y servicio virtual con amabilidad, agilidad, oportunidad y claridad, con un 30.9% (416) entre los dos.

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

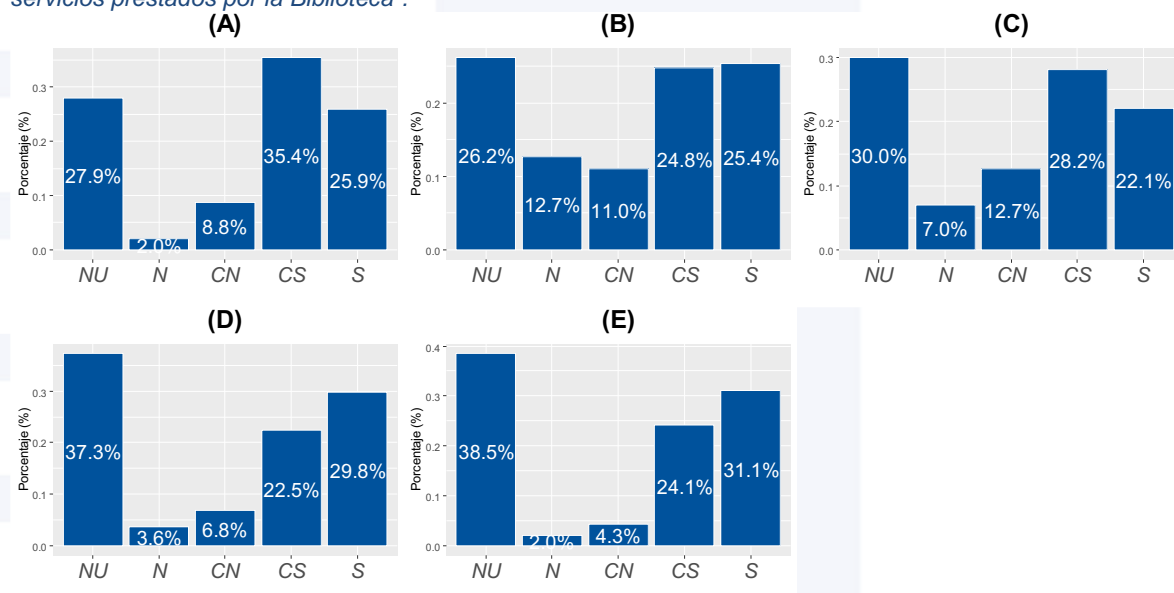


En la Tabla 1 se observan las 5 características evaluadas de los servicios prestados por la Biblioteca de la UNIAJC a los estudiantes (5 para Cali y 1 para Regionales), encontrando como principales resultados que el 7,04% de los estudiantes (99) afirman nunca están satisfechos con el acceso a las bases de datos, y el 85,01% (862) están satisfechos con la disponibilidad de libros y demás materiales con que cuenta la UNIAJC; En las regiones el 24,53% (13) de los estudiantes afirman que 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	393	28	124	498	364	14,99%	85,01%
Capacitación y/o asesoría sobre acceso, consulta y/o uso de las Bases de Datos de la biblioteca.	362	28	61	339	438	10,28%	89,72%
Acceso a bases de datos de la Biblioteca	422	99	178	397	311	28,12%	71,88%
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio	525	50	96	317	419	16,55%	83,45%
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	541	28	61	339	438	10,28%	89,72%
Regional: Acceso a bases de datos de la Biblioteca	6	1	12	19	21	24,53%	75,47%

Gráfica 8. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca⁴.



⁴ (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.

Tesorería

En la Gráfica 9 se observa como el principal aspecto en que podría mejorar la Tesorería es la “Divulgación de nuevos servicios y la explicación para acceder a ellos” con 47% (636), seguido por la “Nuevos servicios, incluyendo los virtuales” con 53% (712).

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 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%. Se observa una disminución en el promedio de la satisfacción de la tesorería del 8.69% entre los años 2021 a 2022, y del 8.73% entre los años 2022 a 2023.

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

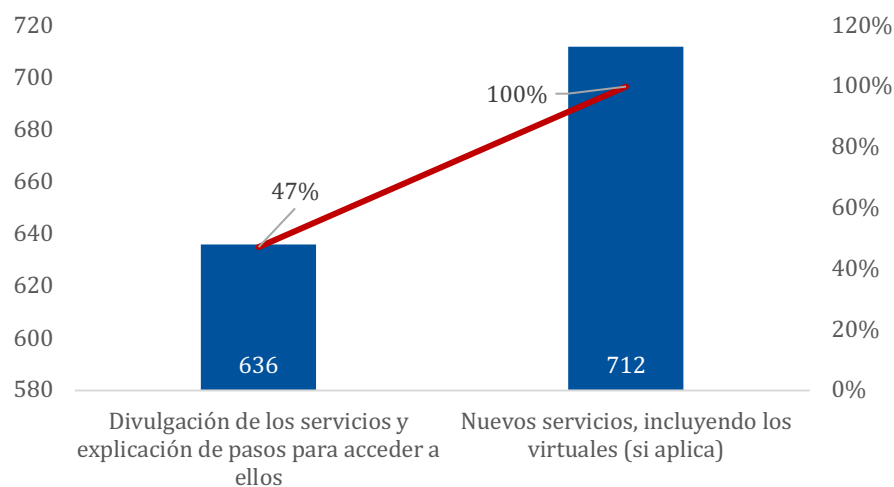
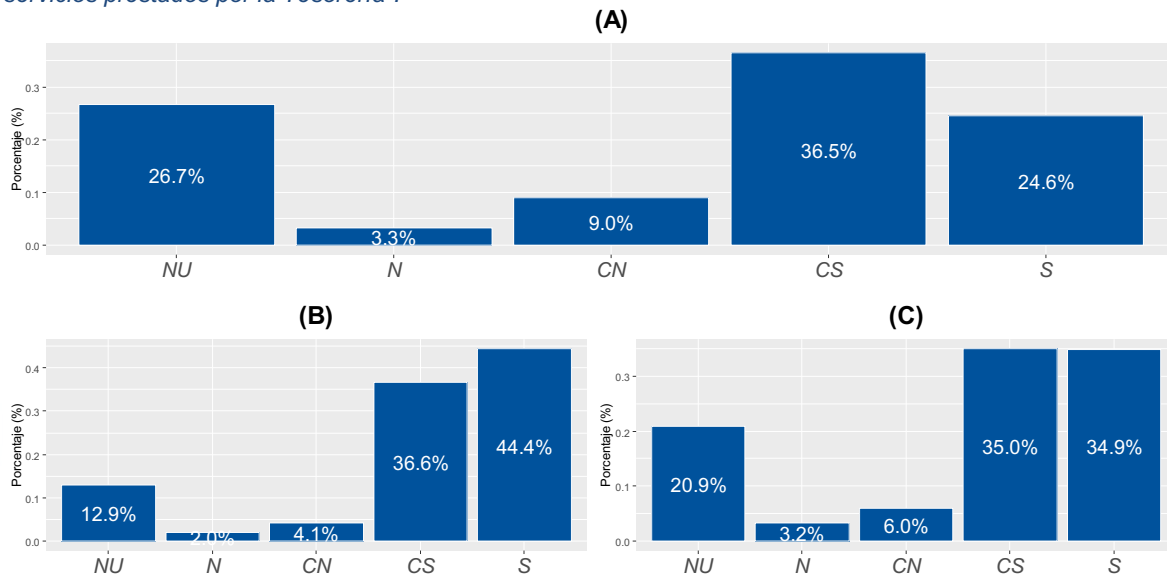


Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	376	46	126	513	346	16,68%	83,32%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	182	28	57	515	625	6,94%	93,06%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	294	45	84	493	491	11,59%	88,41%
Regional: Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	17	2	13	4	23	35,71%	64,29%
Regional: Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	3	1	32	3	20	58,93%	41,07%

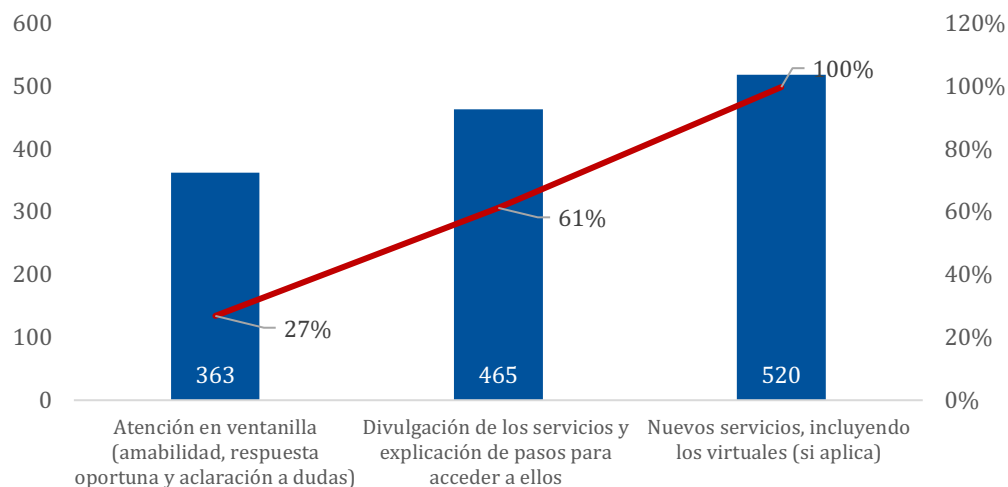
Gráfica 10. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería⁵.



Admisiones y Registro Académico

El principal aspecto por mejorar en el servicio ofrecido por OARA⁶, según la Gráfica 11 la atención en ventanilla (amabilidad, respuesta oportuna y aclaración a dudas) con un 27% (363) y la divulgación de los servicios 34% (465).

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



⁵ (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

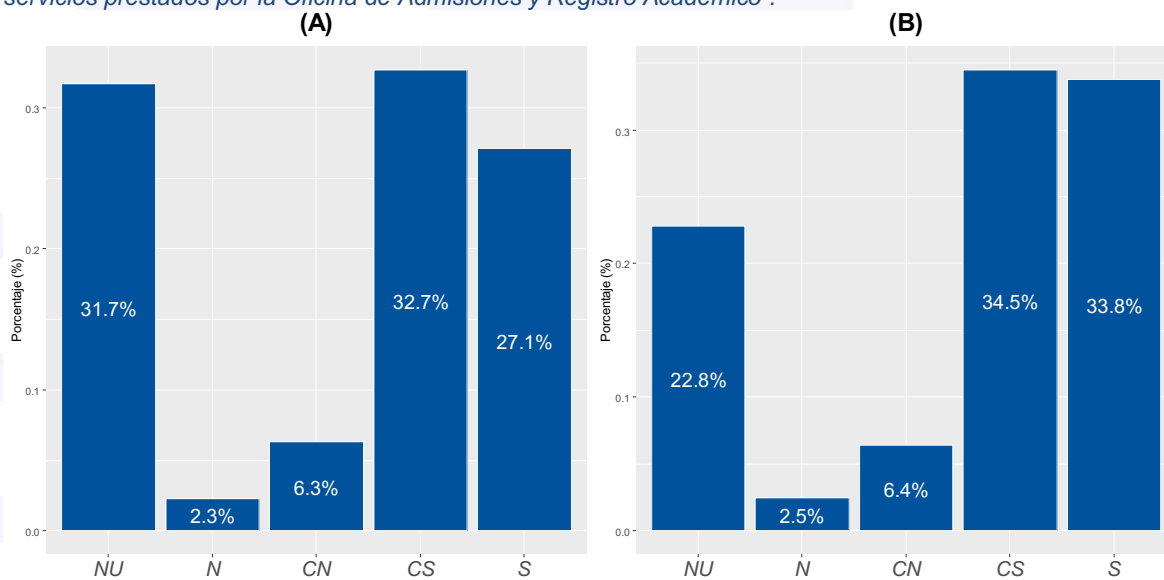
⁶ OARA: Oficina de Admisiones y Registro Académico.

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	446	32	88	460	381	12,49%	87,51%
El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	321	35	90	485	476	11,51%	88,49%
Regional: Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	21	2	16	15	5	47,37%	52,63%

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 están satisfechos con los servicios de OARA, con un nivel de satisfacción promedio de 88%, en Cali. En la regional los estudiantes manifiestan un nivel de satisfacción menor, con un 52.63%.

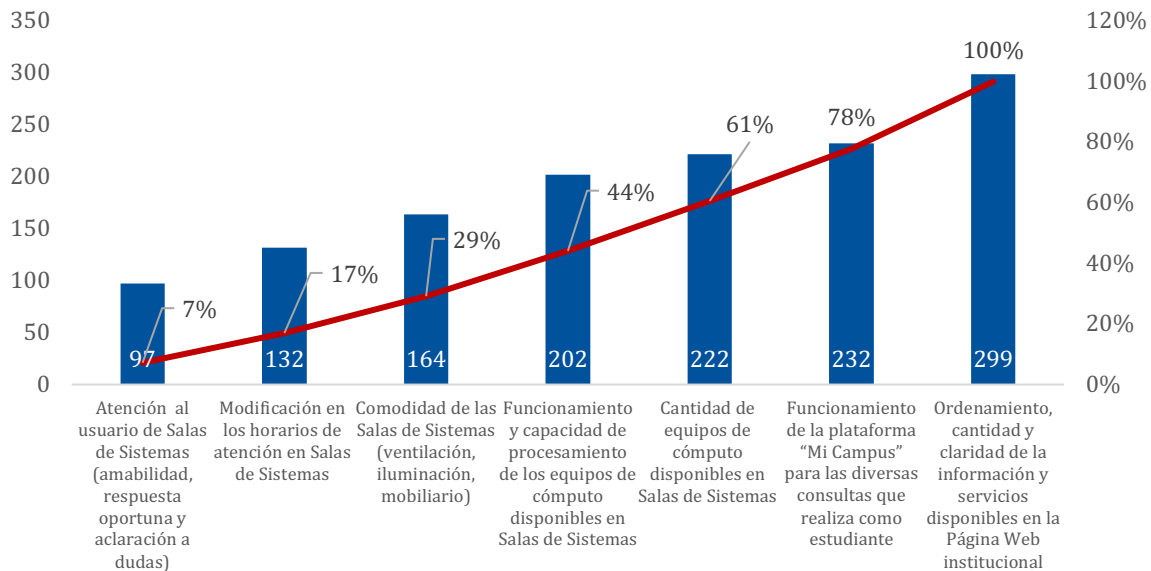
Gráfica 12. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico⁷.



⁷ (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.

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.

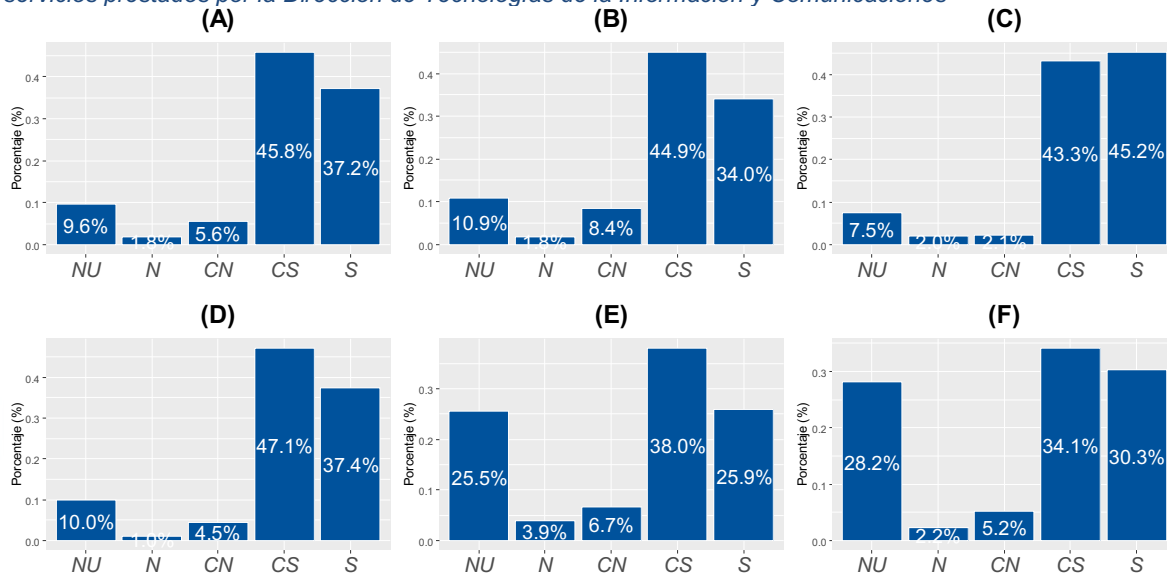


Los principales aspectos por mejorar en el servicio de DTIC (Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones), es la Atención al usuario de Salas de Sistemas (amabilidad, respuesta oportuna y aclaración a dudas) 7.19% (97); seguido por la modificación en los horarios de atención en Salas de Sistemas 9.79% (132); y la Comodidad de las Salas de Sistemas (ventilación, iluminación, mobiliario) 12.16% (164). 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	135	25	79	644	524	8,18%	91,82%
Los canales de comunicación institucional son efectivos para informar los cambios realizados en los servicios académicos y administrativos	153	25	118	632	479	11,40%	88,60%
Funcionamiento (ambiente amigable, opciones) de la plataforma "Mi Campus" para las diversas consultas académicas, financieras y administrativas	105	28	29	609	636	4,38%	95,62%
Los documentos publicados referente procesos académicos y administrativos, le facilitan el acceso y comprensión de dichos procesos	141	14	63	663	526	6,08%	93,92%
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	359	55	94	534	365	14,22%	85,78%
El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	397	31	73	480	426	10,30%	89,70%
Regional: La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	0	0	3	24	32	5,08%	94,92%
Regional: Funcionamiento adecuado de la plataforma "Mi Campus" para diversas consultas	0	0	1	25	33	1,69%	98,31%
Regional: Los documentos publicados referente procesos académicos y administrativos, le facilitan el acceso y comprensión de dichos procesos	0	0	4	26	29	6,78%	93,22%

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 Comunicaciones⁸



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 85%. Adicionalmente, DTIC debe tener en cuenta disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las salas de sistemas, los usuarios identifican esta característica con la más alta oportunidad de mejora con un 14.22%.

Bienestar Universitario

En general, Bienestar universitario posee uno de los promedio más altos con una satisfacción de 84.83%. El principal aspecto por mejorar en el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo con la Gráfica 15 es la amabilidad, competencia y experiencia de los profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario con un 16.95% (10 respuestas).

⁸ (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.

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

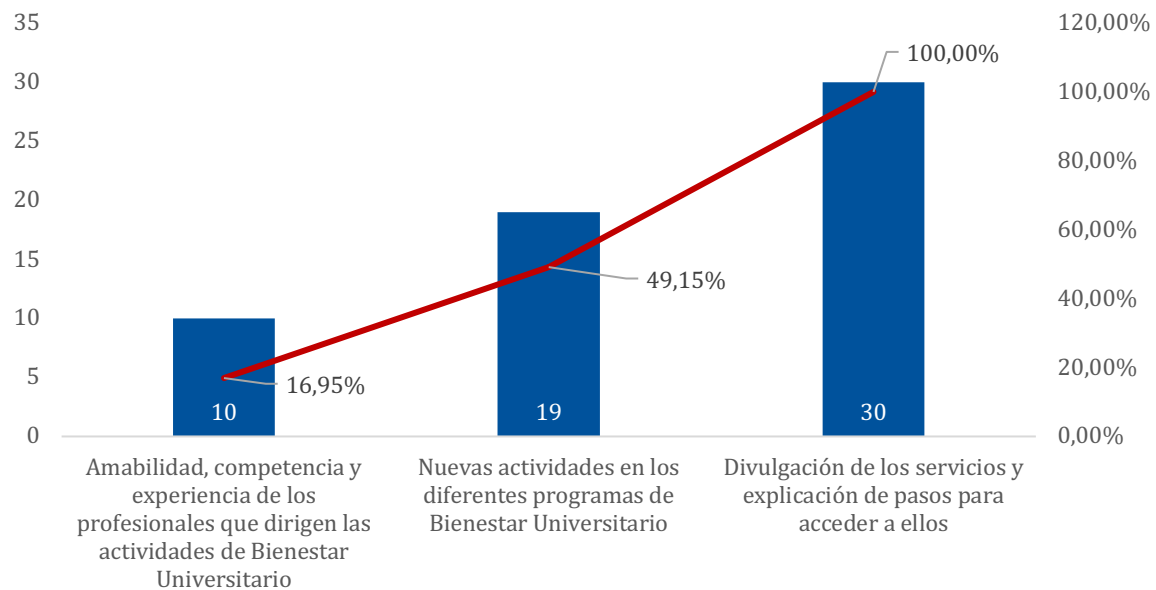


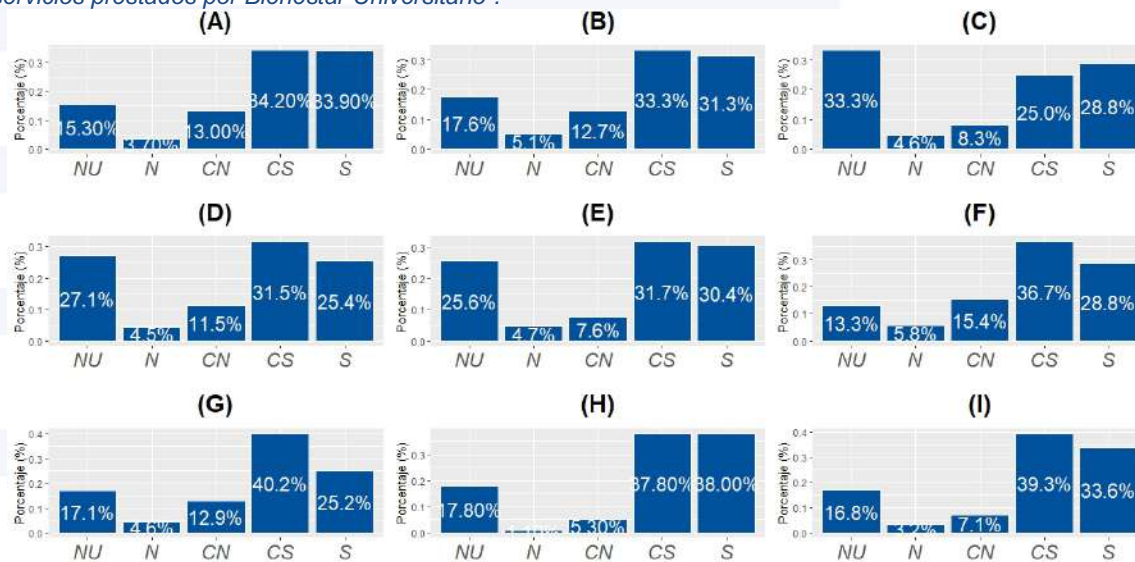
Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	289	41	128	505	444	15,12%	84,88%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	360	57	133	443	414	18,15%	81,85%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	540	59	95	339	374	17,76%	82,24%
Las tutorías y monitorías del PMA tienen horarios adecuados	452	59	133	425	338	20,10%	79,90%
Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	414	54	101	410	428	15,61%	84,39%
Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	250	67	167	507	416	20,22%	79,78%
La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	312	53	137	539	366	17,35%	82,65%
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	287	18	48	507	547	5,89%	94,11%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	296	25	84	523	479	9,81%	90,19%
Regional: El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	17	1	6	15	20	16,67%	83,33%
Regional: El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	22	1	7	12	16	22,22%	77,78%
Regional: La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	30	1	5	8	15	20,69%	79,31%
Regional: Los profesores y demás profesionales que dirigen las	13	0	1	16	29	2,17%	97,83%

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes							
Regional: Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	11	1	3	16	28	8,33%	91,67%
Regional: Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	12	0	7	19	21	14,89%	85,11%
Regional: La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	29	1	0	14	15	3,33%	96,67%

La Tabla 5 y Gráfica 16 muestran 9 características con niveles de satisfacción, superiores al 77%, donde 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 79.90% y 79.78% respectivamente. Adicionalmente, En las regionales, aunque es una muestra pequeña se cuenta con buena aceptación de los servicios prestados por Bienestar Universitario. Sin embargo, la característica del programa de deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades se ve con un nivel de satisfacción del 81.85%.

Gráfica 16. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario⁹.

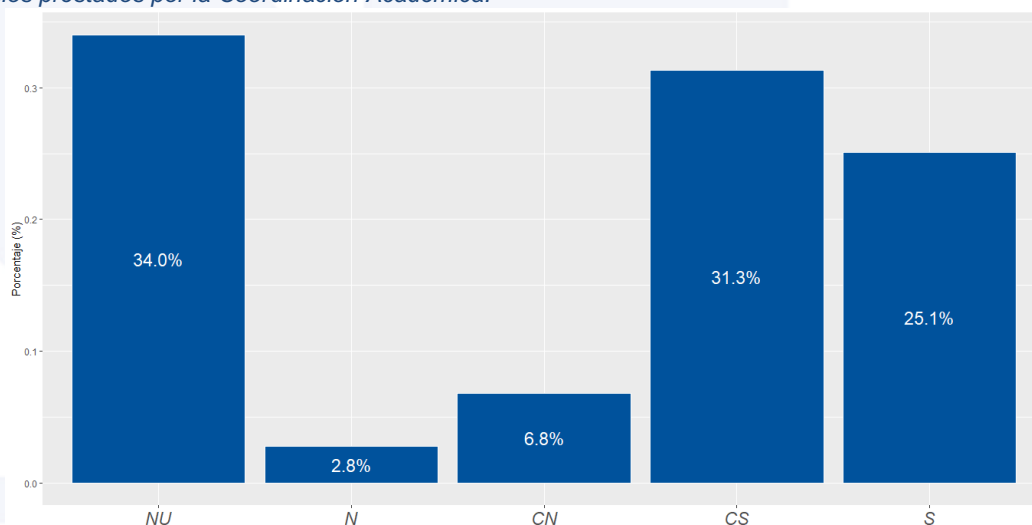


⁹ (A) El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades; (B) El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades; (C) La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva; (D) Las tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados; (E) Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU; (F) Las actividades y eventos desarrollados 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

Coordinación Académica

El nivel de satisfacción percibido por los estudiantes con los servicios prestados por el personal de la Coordinación Académica es del 85.45% (793). Un 34% de los encuestados afirman nunca usar los servicios de esta dependencia. Véase Gráfica 17.

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



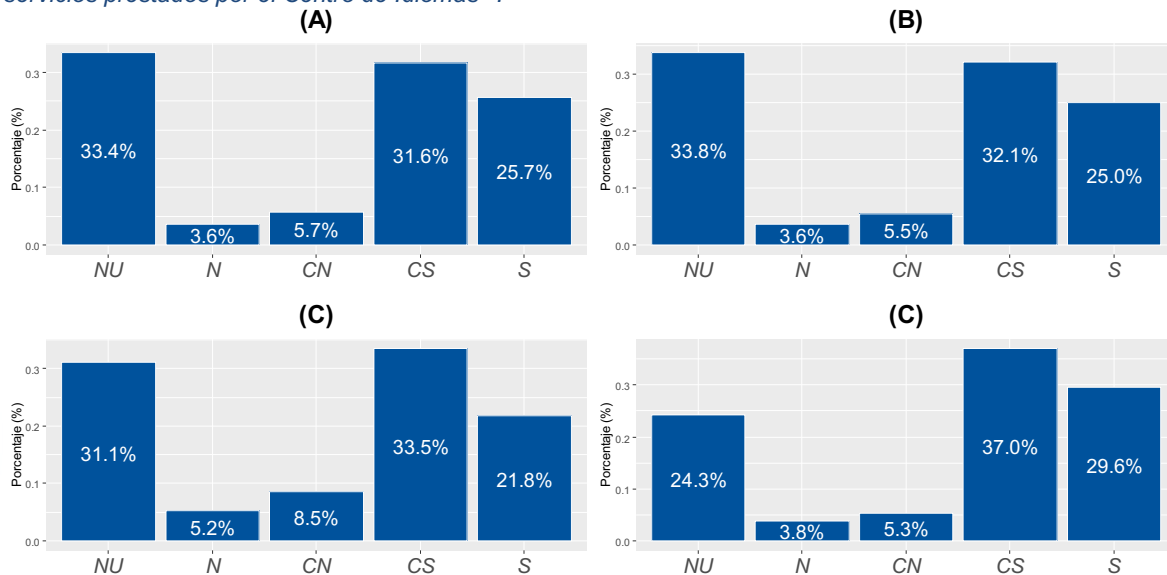
Centro de Idiomas

El Centro de Idiomas cuenta con una satisfacción superior al 80% en cada una de las características evaluadas, con un promedio de 84.83%. En las regionales, los estudiantes que afirman haber usado los servicios del Centro de Idiomas se sienten satisfechos con el servicio prestado.

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	470	51	80	445	361	13,98%	86,02%
El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada	476	50	77	452	352	13,64%	86,36%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	437	73	119	471	307	19,79%	80,21%
Recursos TIC (Plataforma Moodle y Laboratorio) son apropiados.	342	53	74	521	417	11,92%	88,08%
Regional: Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	15	1	7	15	21	18,18%	81,82%
Regional: Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	14	2	6	22	15	17,78%	82,22%
Regional: Recursos TIC (Plataforma Moodle y Laboratorio) son apropiados.	13	0	5	20	21	10,87%	89,13%

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas¹⁰.



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 32% 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 19.9% (192) de insatisfacción. Se observa una disminución del nivel de satisfacción en un 6% en comparación con el año 2022.

Unidades Académicas / Facultades

Las Unidades Académicas cuenta con una de las calificaciones más altas de la satisfacción de los usuarios, con un promedio de 90.85%, este resultado presenta un aumento de 11.50% en relación con el año 2022.

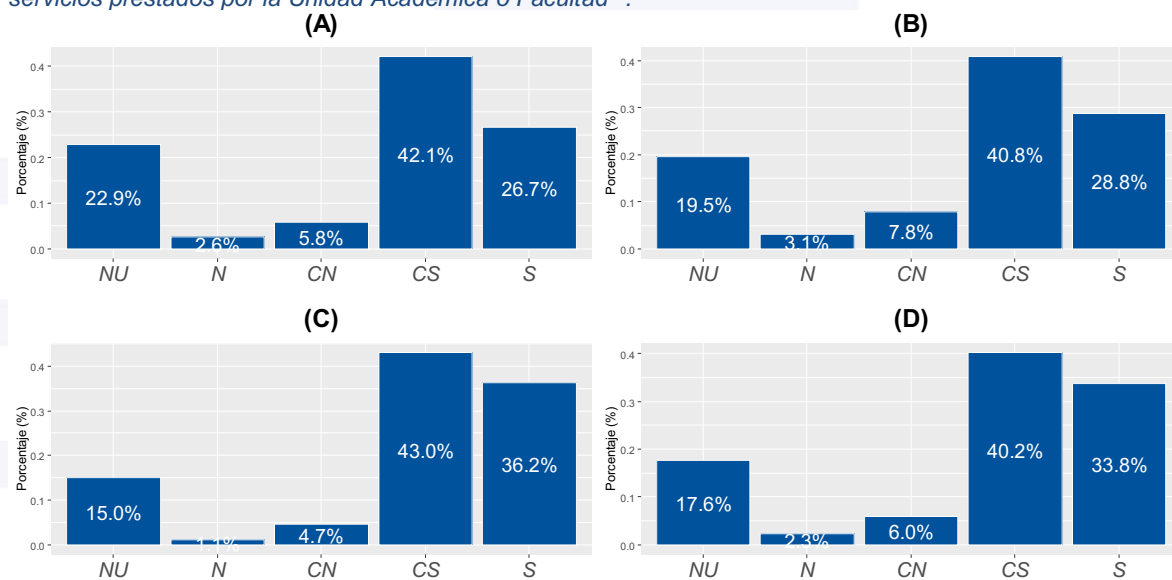
En la Tabla 7 y Gráfica 19 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por las Unidades Académicas/Facultades de la UNIAJC, encontrando la mayor oportunidad de mejora para el 13.52% (153) de los estudiantes consideran que se debe mejorar la difusión de las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad.

¹⁰ (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.

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	322	36	81	592	376	10,78%	89,22%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	275	43	110	574	405	13,52%	86,48%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	211	15	66	605	510	6,77%	93,23%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	247	33	85	566	476	10,17%	89,83%
Regional: Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	7	0	4	23	25	7,69%	92,31%
Regional: Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	6	0	6	26	21	11,32%	88,68%
Regional: Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	2	0	2	27	28	3,51%	96,49%
Regional: El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	6	0	5	20	28	9,43%	90,57%

Gráfica 19. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad¹¹.



¹¹ (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

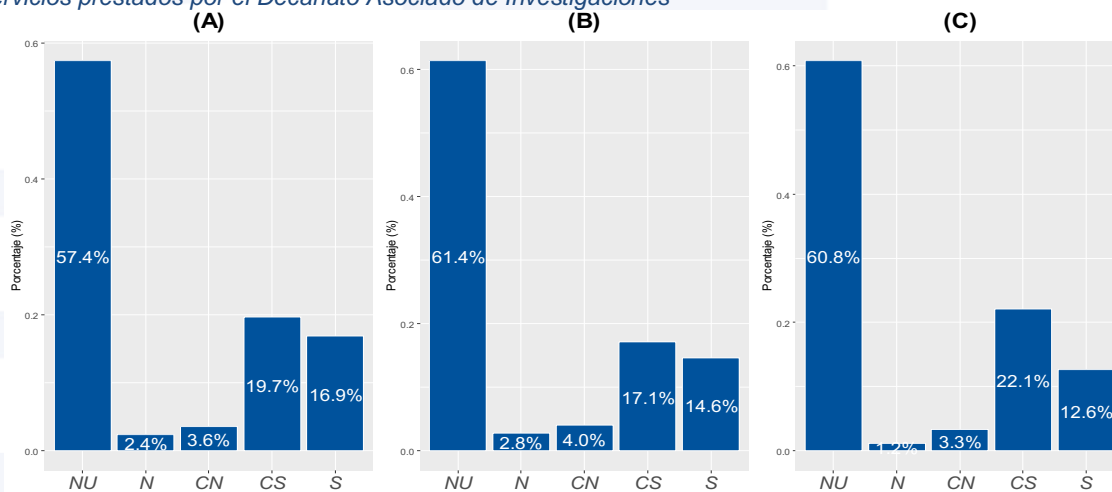
Decanato Asociado de Investigaciones

En el Decanato Asociado de Investigaciones se observa una buena satisfacción de los estudiantes, teniendo en cuenta que en promedio menos del 61% de los participantes en la encuesta no usan sus servicios. El nivel de satisfacción promedio de esta oficina es de 85.57%.

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	808	34	50	277	238	14,02%	85,98%
El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece	864	40	56	241	206	17,68%	82,32%
Revista Sapiencia y el Boletín de Investigaciones son pertinentes, claros y agradables de leer.	855	17	47	311	177	11,59%	88,41%

Gráfica 20. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones¹²



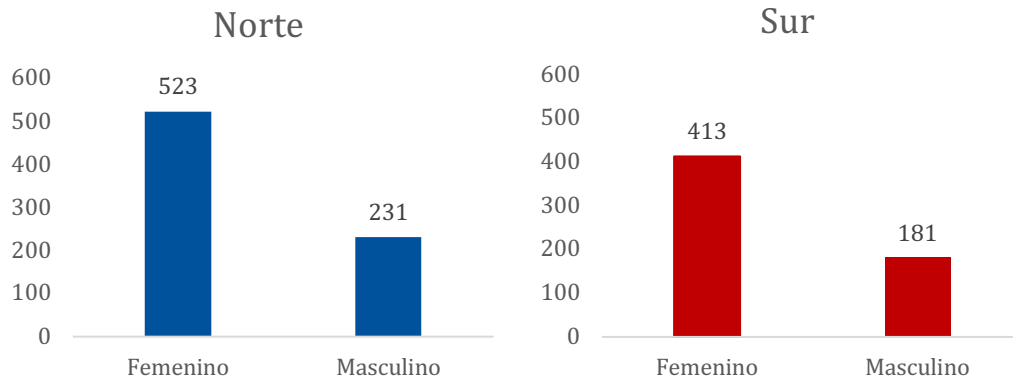
En la Tabla 8 se observan las 3 características evaluadas de los servicios prestados por la Decanatura Asociada de Investigaciones de la UNIAJC, encontrando como principal resultado que los temas de la Revista Sapiencia y el Boletín de Investigaciones son pertinentes, claros y agradables de leer; presentando una satisfacción del 88.41%.

¹² (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.

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE NORTE Y SUR

Genero

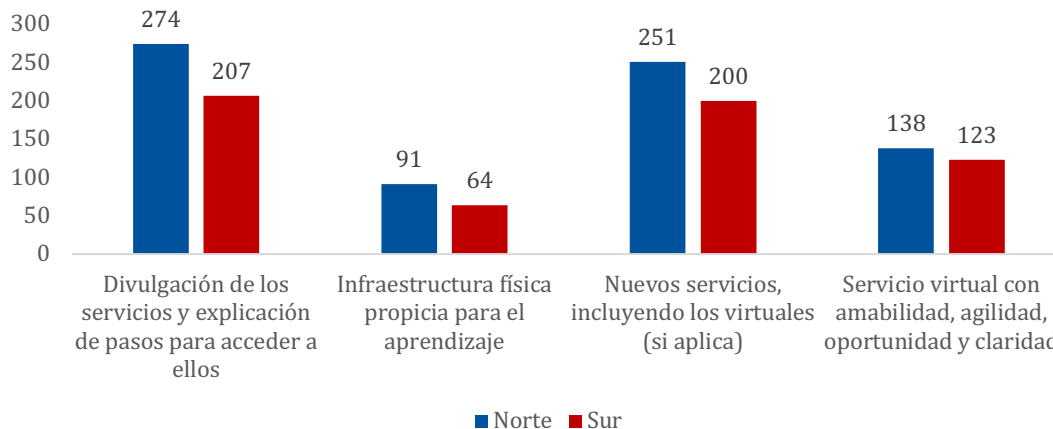
Gráfica 21. Participación de genero por sedes.



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 523 y 413, respectivamente; seguido del género masculino con 231 para norte y 181 para sur.

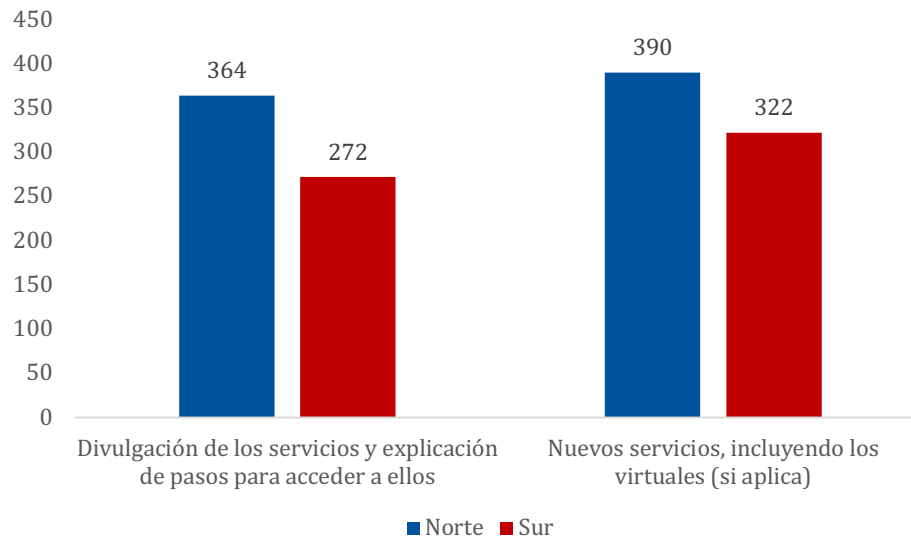
Biblioteca

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



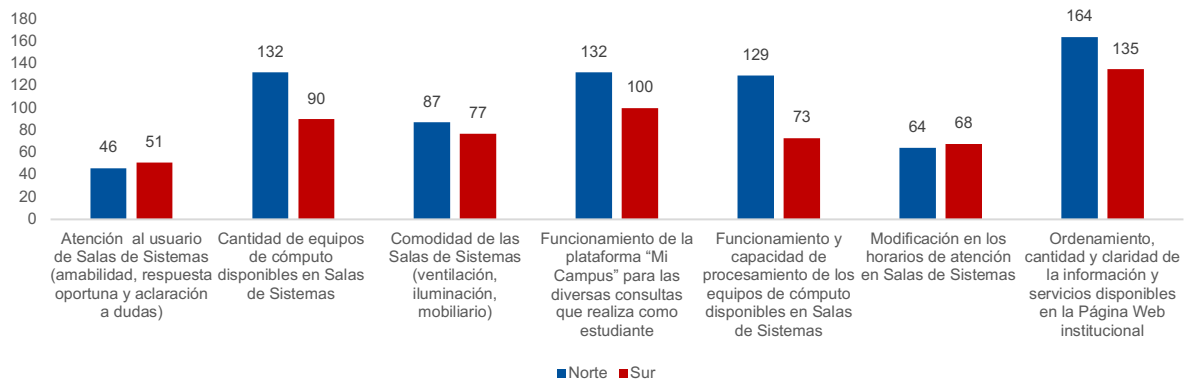
Tesorería

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



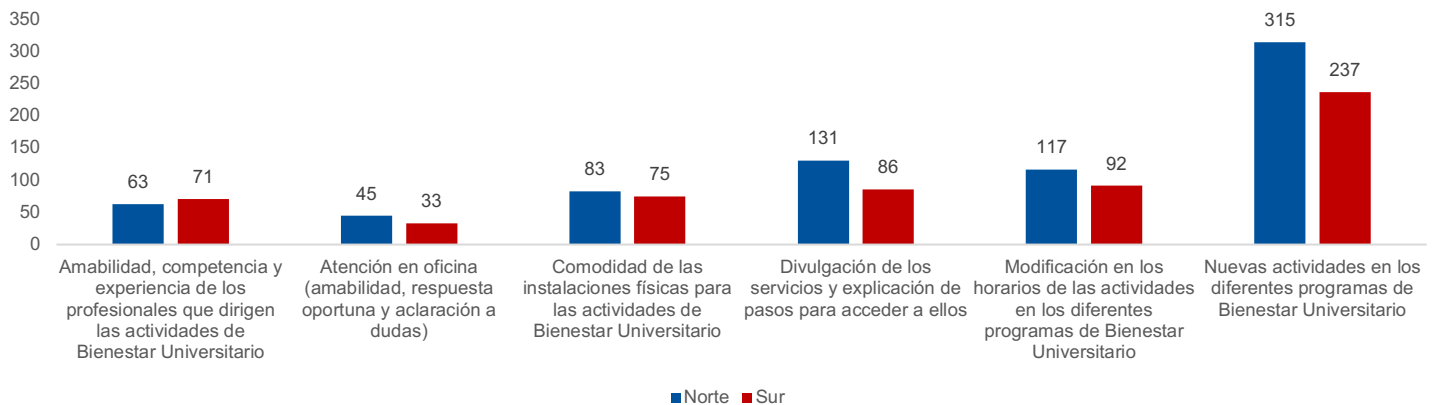
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

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.

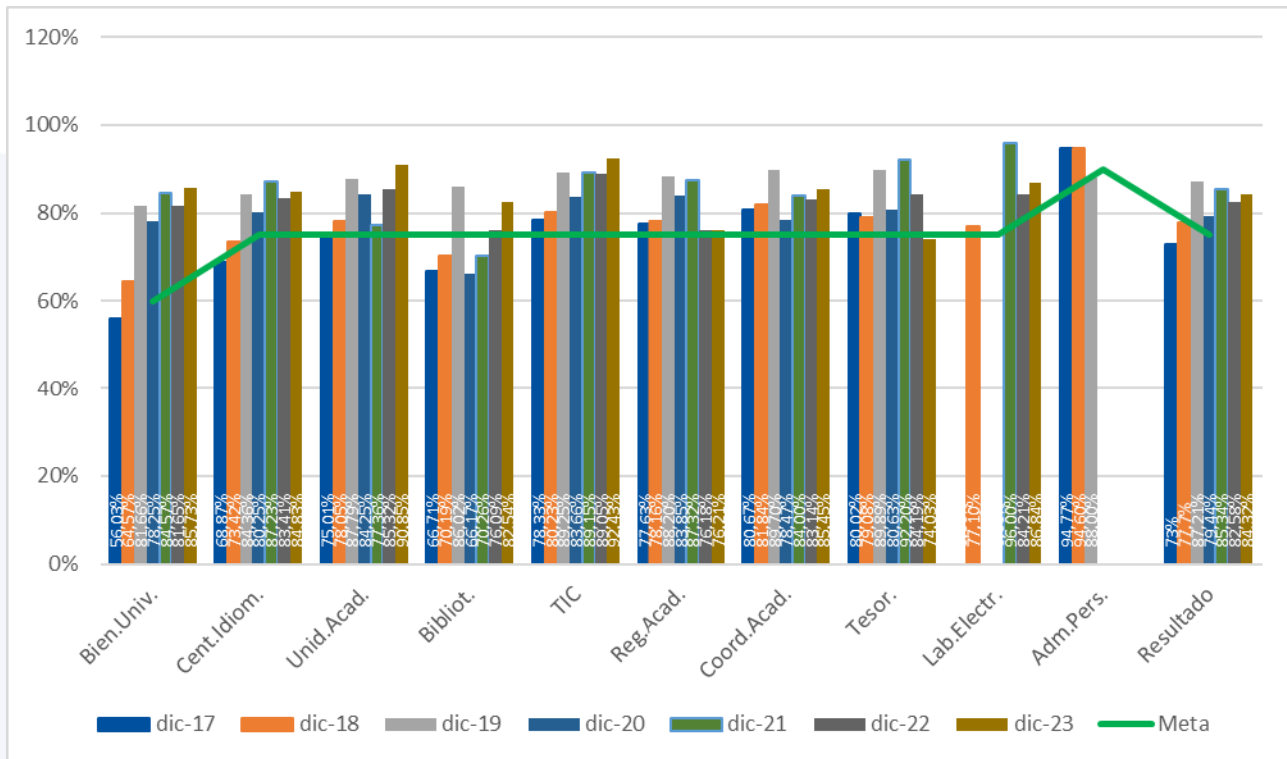


ANÁLISIS COMPARATIVO 2017-2023

Considerando los resultados de la satisfacción institucional obtenidos 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. En el año 2023, se observa una disminución de la satisfacción de los estudiantes en las por los servicios prestados en las dependencias de OARA y la Tesorería con resultados de 76.21% y 74.03%, respectivamente. Se destaca las dependencias de Unidad Académica/Facultad y TIC con resultados superiores al 90%.

Gráfica 26. Histórico Satisfacción Estudiantil 2017 - 2023



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%; 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%.

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

Ahora en el 2023, es destacar el incremento significativo de la Biblioteca y las Unidades Académicas/Facultad con un 8.48% y un 6.48% respectivamente; y las dependencias que su satisfacción fue constantes son Bienestar Universitario, Centro de Idiomas, TIC, OARA, Coordinación Académica y Laboratorio de Electrónica. Por otra parte, se observa una disminución 12.07% en los servicios prestados por la Tesorería. En general, el año 2023 presenta un leve crecimiento alrededor del 2% en los niveles de satisfacción.

NOTA: Hasta el año 2019 se promedió en el resultado institucional, la evaluación de satisfacción que realizaba la Oficina de administración de personal de forma autónoma y que no se volverá a aplicar y en los años 2018 y 2021 al 2023 también se incluyeron los resultados del Laboratorio de electrónica.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en 2021, 2022 y 2023, en términos generales se obtuvo un nivel de satisfacción general del 85,34%, 82,58% y 84.32% respectivamente, con esto, las dependencias deberán continuar trabajando en el aspecto del servicio, adicionalmente solo se presenta una recomendación para las todas las dependencias y en pro de avanzar en la satisfacción de los estudiantes teniendo en cuenta los procesos misionales de la Institución es optimizar los medios de difusión de las distintas actividades realizadas para los estudiantes a nivel académico, lúdico y administrativo; identificando causas y diseñando acciones en caso de ser necesario.