

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
GESTIÓN DE LA CALIDAD
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

INFORME DE SATISFACCION

2018

PREPARADO POR:

Aplicación Instrumento:

Andrés Mauricio Rangel

Docente Asignado a Infraestructura Tecnológica DTIC

Procesamiento estadístico y Análisis de resultados:

Carlos Darío Restrepo

Profesional Universitario Gestión de la Información

Diseño Instrumento, Comparativo de resultados y Recomendaciones:

Diana Carolina Rodríguez

Profesional Universitario Calidad Institucional

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	1
1. ANÁLISIS Y RESULTADOS	2
1.1. Características básicas de la muestra	2
1.2. Biblioteca	4
1.3. Tesorería	5
1.4. Admisiones y Registro Académico	6
1.5. Tecnologías de la Información y Comunicación	9
1.6. Bienestar Universitario	10
1.7. Coordinación Académica	13
1.8. Centro de Idiomas	13
1.9. Unidades Académicas / Facultades	14
2. ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2016	17
3. RECOMENDACIONES	18

TABLA DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. DISTRIBUCIÓN DEL GÉNERO DE LA MUESTRA EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017	2
GRÁFICA 2. DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL 2017	3
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	4
GRÁFICA 5. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS POR UBICACIÓN SEMESTRAL EN LA UNIAJC	4
GRÁFICA 6. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA BIBLIOTECA	3
GRÁFICA 7. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA.	4
GRÁFICA 8. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA TESORERÍA.	5
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.	6
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.	9
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.	10
GRÁFICA 14. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR BIENESTAR UNIVERSITARIO.	11
GRÁFICA 15. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN BIENESTAR UNIVERSITARIO.	12
GRÁFICA 16. CARACTERÍSTICA EVALUADA PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA COORDINACIÓN ACADÉMICA.	13
GRÁFICA 17. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL CENTRO DE IDIOMAS.	14
GRÁFICA 18. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD ACADÉMICA O FACULTAD.	15
GRÁFICA 19. HISTÓRICO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2015 - 2018	17

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, en procura del mejoramiento en los servicios ofrecidos a los usuarios y partes interesadas, implementó por cuarto año consecutivo, esta herramienta que permite medir la satisfacción de los estudiantes (usuarios), en varias características de los servicios que se les prestan directamente en ocho (8) Dependencias que prestan atención de forma directa a los estudiantes.

Con esta cuarta aplicación se posibilita la comparación de resultados año a año, de cada una de las dependencias (Biblioteca, Tesorería, Admisiones y registro académico, DTIC, Coordinación académica, Bienestar universitario, Centro de idiomas y Unidad académica / Facultad), e institucional, identificando si las acciones de mejora implementadas dieron buenos resultados en la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

Se continuó utilizando la plataforma “Academusoft” para asegurar la recolección de respuestas en cantidad representativa de la comunidad estudiantil *¡La UNIAJC continuará trabajando para mejorar sus servicios!*

OBJETIVOS

- Conocer el nivel de satisfacción de comunidad estudiantil, con los principales servicios que le ofrece la UNIAJC.
- Comparar los resultados de satisfacción actuales con los de los años anteriores para identificar mejoras o retrocesos.
- Priorizar los asuntos a intervenir (acciones correctivas y de mejora), que afectan directamente la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

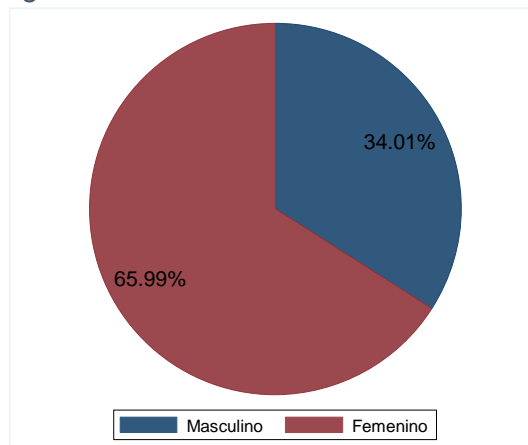
1. ANÁLISIS Y RESULTADOS

1.1. Características básicas de la muestra

En el periodo académico de análisis (II-2018), el tamaño de la población, al 04 de febrero del 2019, es de 7642 estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional o especialización, en las modalidades presencial o semi-presencial. 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.

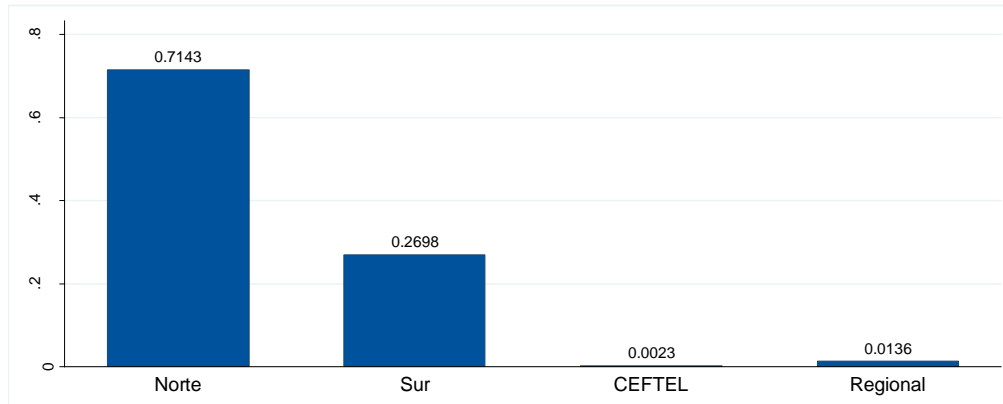
El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 366 observaciones, con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Se aplicó la técnica de muestreo por cuota que fue implementada a través de la página web institucional, logrando recolectar un total de 435 percepciones de los estudiantes, con lo cual se alcanzó un nivel de confianza del 96.8% y un error de muestreo del 5%.

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2018



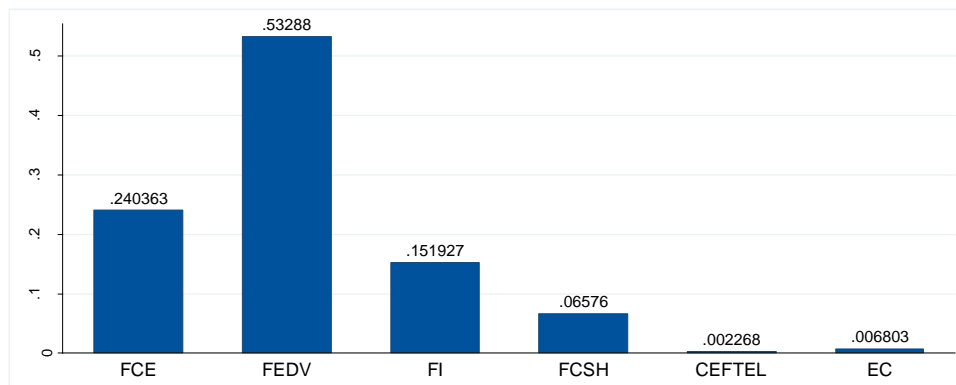
En la Gráfica 1 se observa que el 34.01% (150) eran hombres y el 65.99% (291) mujeres. Este comportamiento de la población es debido a la alta participación de estudiantes de los programas académicos de licenciaturas.

Gráfica 2. Distribución de las instalaciones en la encuesta de satisfacción institucional 2018



La Gráfica 2 muestra como el 71.43% (315) de los estudiantes que respondieron la encuesta de satisfacción con los servicios de la UNIAJC pertenecen a los programas académicos de las instalaciones del Norte, y el 1.36% (6) pertenecen a los programas académicos de las Regionales.

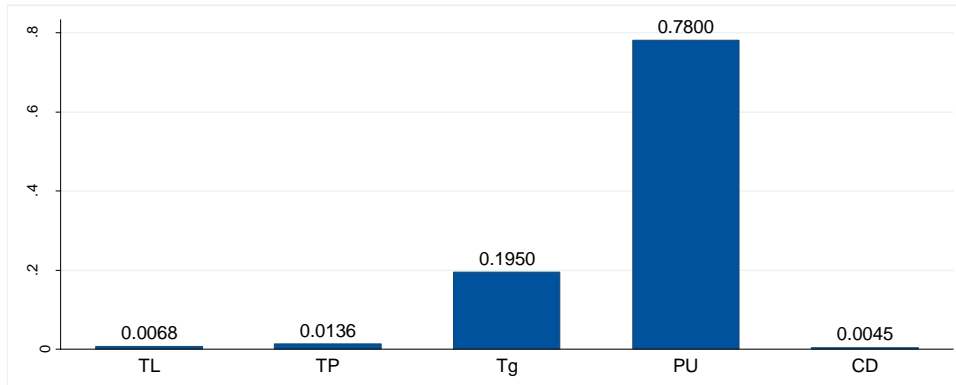
Gráfica 3. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC¹



Al analizar cómo es la participación por unidades académicas en la Gráfica 3, la de mayor participación es la FEDV con un 53.29%, seguida por la FCE y FI; teniendo estas tres facultades se tiene el 92.52% de la muestra.

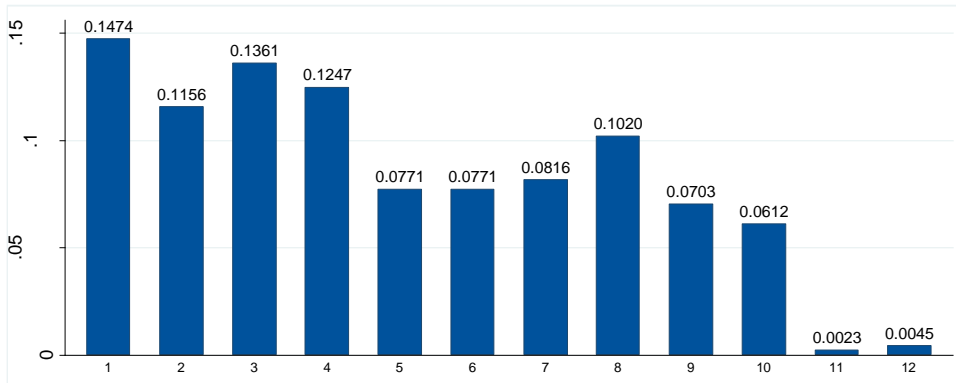
¹ Las siglas utilizadas para las unidades académicas son las siguientes: FCE: Facultad de Ciencias Empresariales; FEDV: Facultad de Educación a Distancia y Virtual; FI: Facultad de Ingenierías; FCSH: Facultad de Ciencias Sociales y Humana; CEFTEL: Centro de Formación Técnica Laboral; y ED: Educación Continuada.

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



Al analizar a qué nivel educativo pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la Gráfica 5, que el 78% (344) pertenecen al nivel profesional y el 19.5% (86) al tecnológico; con lo cual se acumula el 97.5% de la muestra.

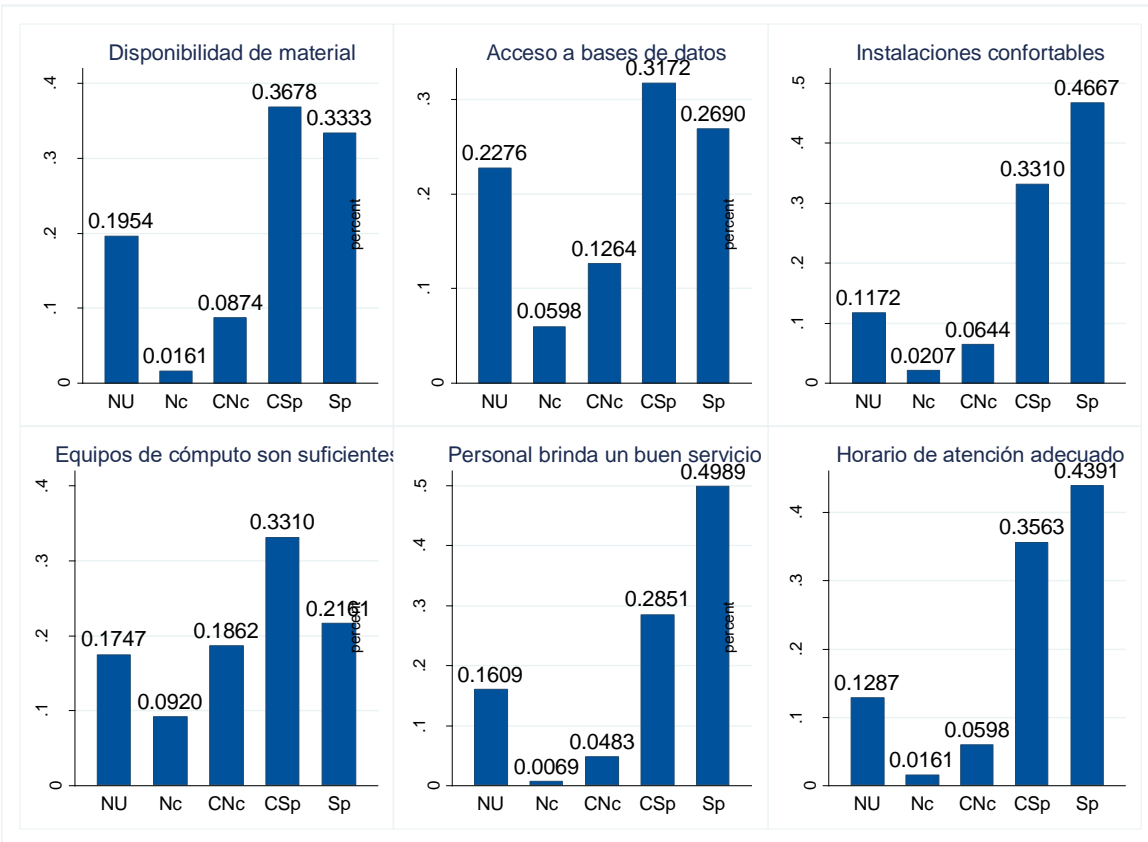
Gráfica 6. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC



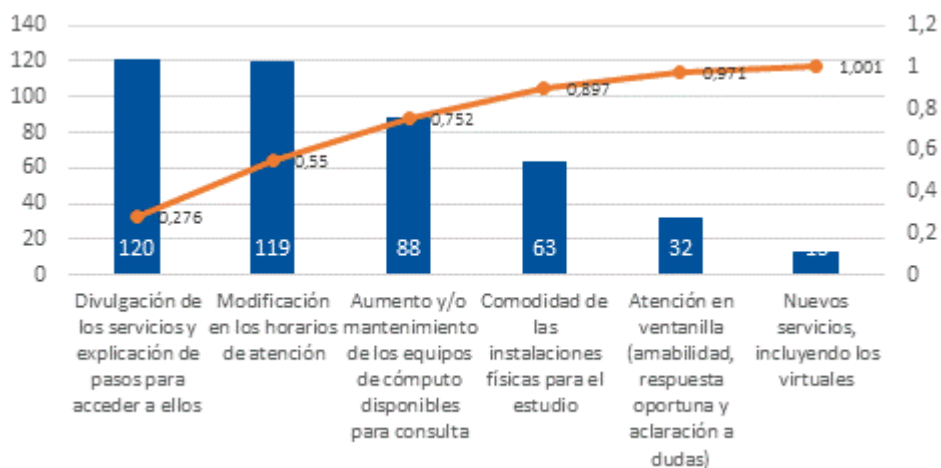
1.2. Biblioteca

El principal aspecto a mejorar en el servicio de la biblioteca es tener nuevos servicios que incluyan los virtuales 28.39%.

² Las siglas utilizadas para los niveles académicos cursados por los estudiantes son las siguientes: TL: Técnico Laboral; TP: Técnico Profesional; Tg: Tecnología; PU: Profesional Universitario; EU: Especialización Universitaria; CD: Cursos y/o Diplomados.



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

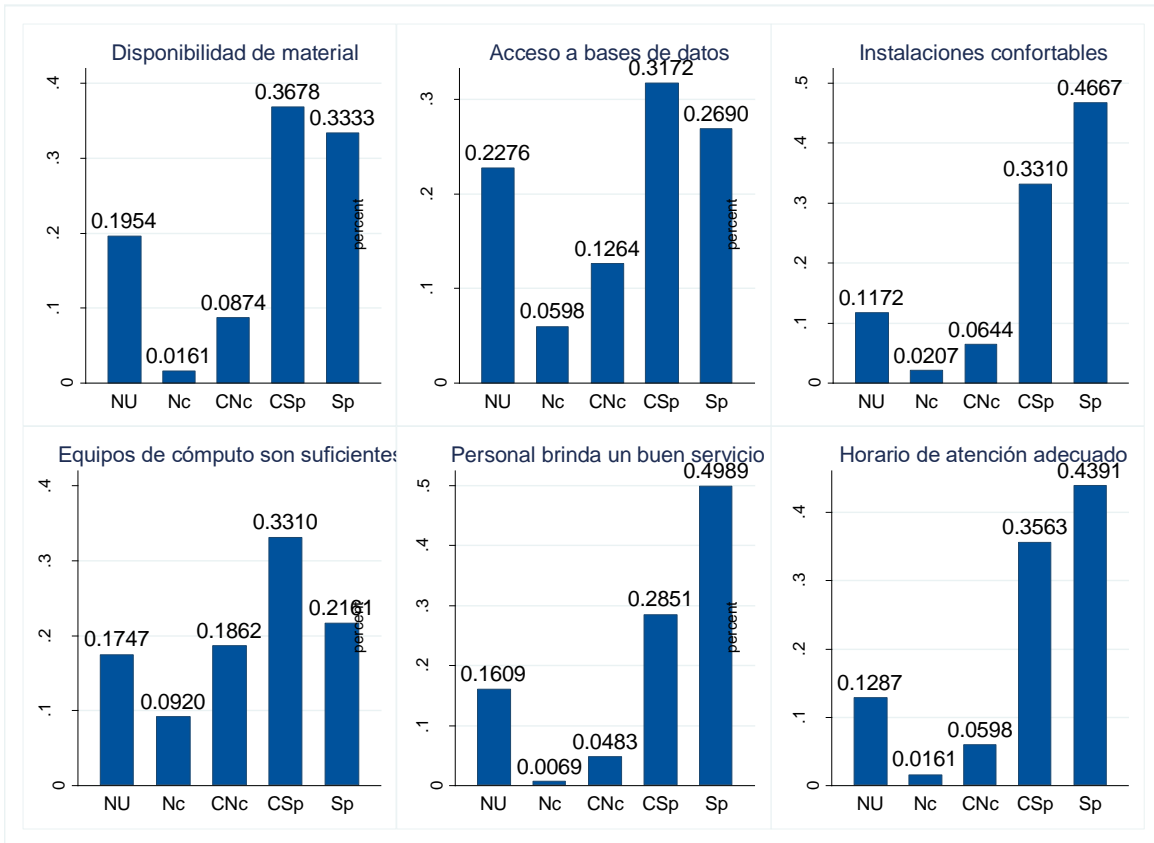


En la Tabla 1 y Gráfica 7 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por la biblioteca de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultados que el promedio de satisfacción es de **70,19%** (aumentando un 5,22% con relación al año anterior), la falta de uso por parte de los estudiantes de las bases de datos que la UNIAJC con un 22,8% (99); por otra parte un 19,5% (85) de los estudiantes 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.

	Total	No Uso	Insatisfecho	Satisfecho
Disponibilidad de libros y demás material bibliográfico físico y/o digital, necesario para las asignaturas	435	19,5%	10,3%	70,1%
Acceso a bases de datos de la Biblioteca	435	22,8%	18,6%	58,6%
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio	435	11,7%	8,5%	79,8%
Equipos de cómputo disponibles en Biblioteca son suficientes	435	17,5%	27,8%	54,7%
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.	435	16,1%	5,5%	78,4%
El horario de atención en la Biblioteca es adecuado	435	12,9%	33,0%	94,8%

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



1.3. Tesorería

En la Gráfica 9 se observa como la mejora que más impactaría el servicio de la Tesorería es en la atención en la ventanilla 34% (145).

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

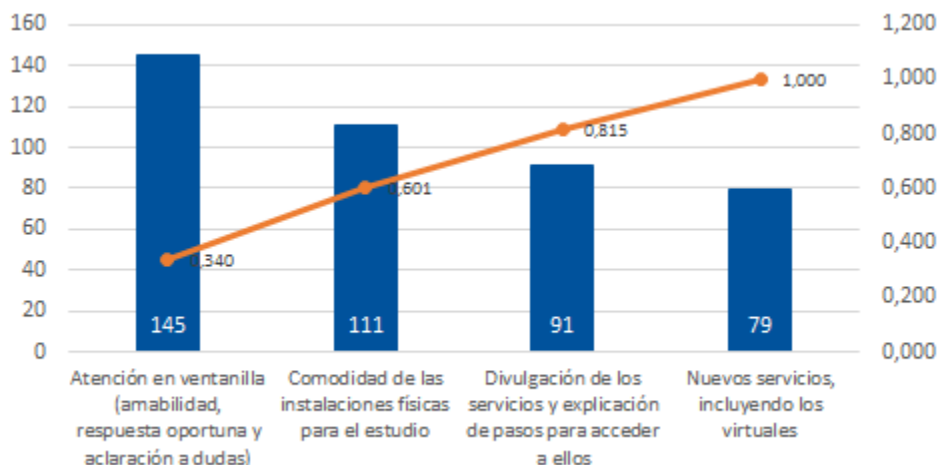
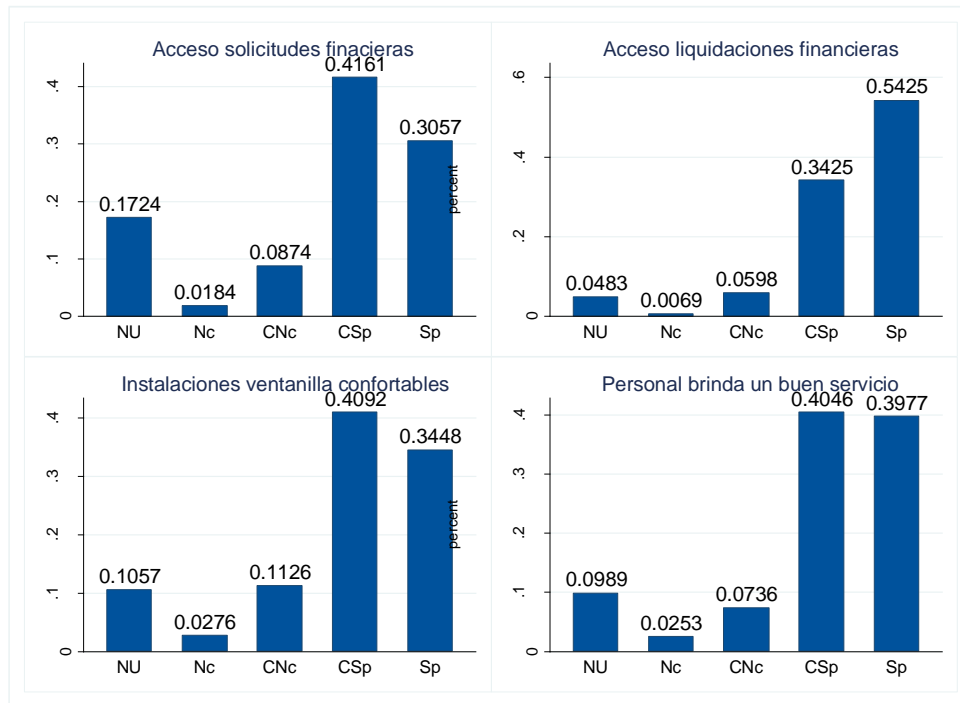


Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.

	Total	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	435	17,24%	10,57%	72,18%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	435	4,83%	6,67%	88,51%
La ventanilla de Tesorería es confortable y propicia para la atención	435	10,57%	14,02%	75,40%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	435	9,89%	9,89%	80,23%

En la Tabla 2 y Gráfica 9 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por la Tesorería de la UNIAJC a los estudiantes encontrando que se encuentran satisfechos con 3 de las características evaluadas, la única característica con porcentaje de satisfacción bajo en Tesorería es el acceso para hacer solicitudes financieras y el tiempo de respuesta con el 72,18% (314), y el promedio de satisfacción es de **79,08%** (reduciendo un 1,17% con relación al año anterior).

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



1.4. Admisiones y Registro Académico

El principal aspecto a mejorar en el servicio de OARA³, de acuerdo a la Gráfica 11 es los horarios de atención 30.6% (133).

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

³ OARA: Oficina de Admisiones y Registro Académico

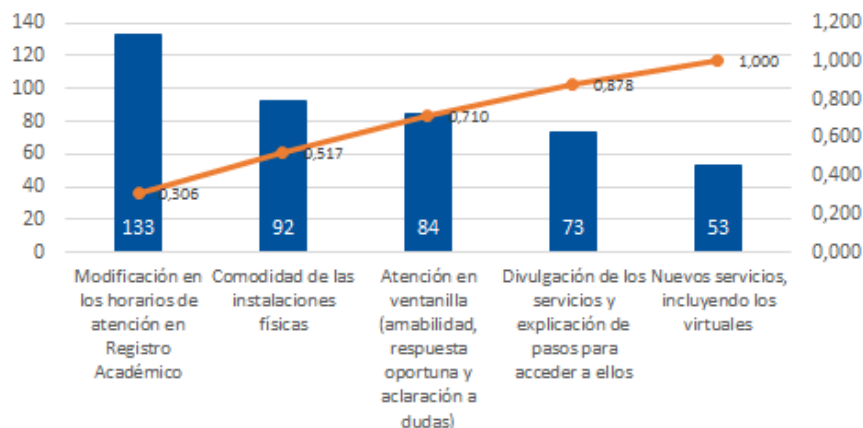
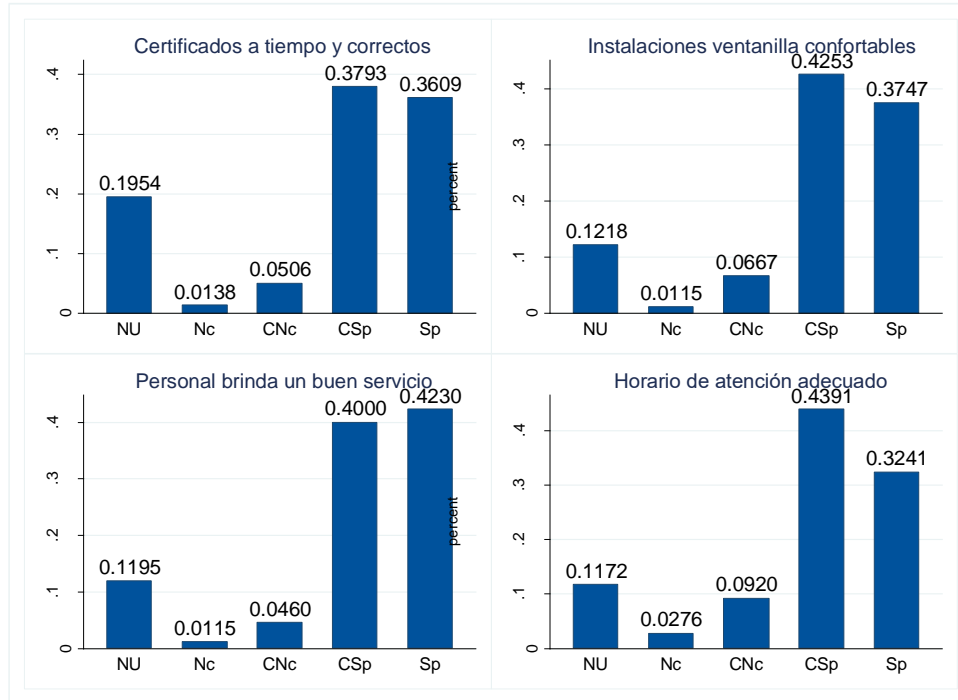


Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

	Total	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	435	19,54%	6,44%	74,02%
La ventanilla de atención en Registro Académico es confortable y propicia para la atención	435	12,18%	7,82%	80,00%
El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	435	11,95%	5,75%	82,30%
El horario de atención en Registro Académico es adecuado a sus necesidades	435	11,72%	11,95%	76,32%

En la Tabla 3 y Gráfica 12 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por la OARA de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados el 11,95% (52) de los estudiantes de la muestra no están satisfechos con los horarios de atención en OARA, y que el promedio de satisfacción es de **78,16%** (aumentando un 0,68% con relación al año anterior).

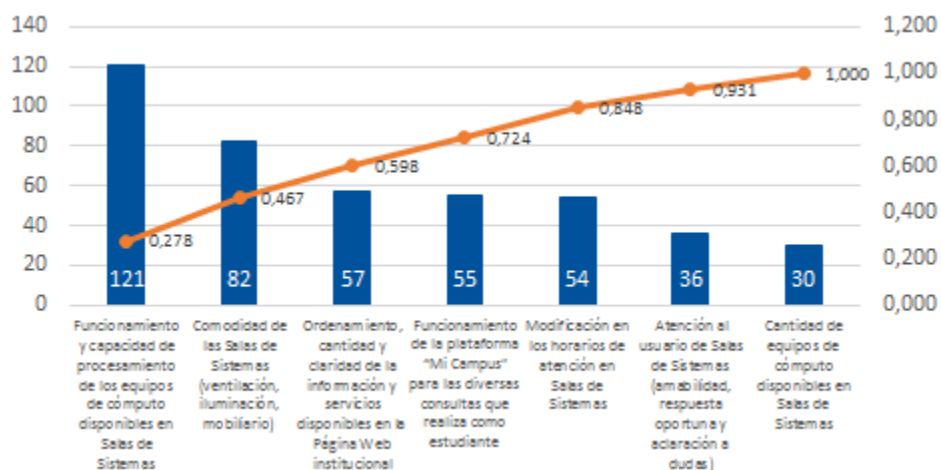
Gráfica 12. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico.



1.5. Tecnologías de la Información y Comunicación

El principal aspecto que se podría mejorar en el servicio de DITIC es el funcionamiento y capacidad de procesamiento de los equipos de cómputo disponibles en salas de sistemas con un 27.8% (121). Adicionalmente, se debe tener en cuenta las comodidades de las salas de sistemas; y la orientación, cantidad y claridad en la información disponible en la página Web de la Institución.

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

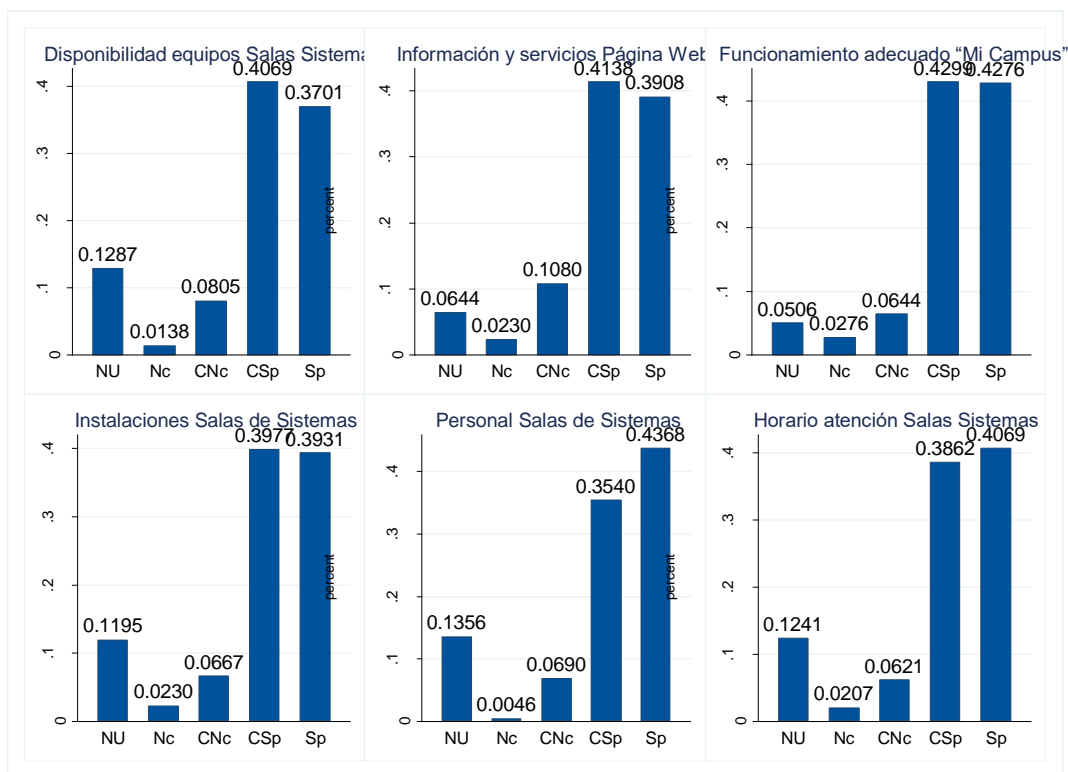


En la Tabla 4 y Gráfica 13 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por DITIC de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultados el que el promedio de satisfacción es de **80,23%** (aumentando un 2,43% con relación al año anterior) y que el 13.56% (59) de los estudiantes presentan dificultad con el servicio prestado por el personal de las salas de sistemas.

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

	Total	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	435	12,87%	9,43%	77,70%
La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	435	6,44%	13,10%	80,46%
Funcionamiento adecuado de la plataforma "Mi Campus" para diversas consultas	435	5,06%	9,20%	85,75%
Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el estudio	435	11,95%	8,97%	79,08%
El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	435	13,56%	7,36%	79,08%
El horario de atención en las Salas de Sistemas es adecuado	435	12,41%	8,28%	79,31%

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.



1.6. Bienestar Universitario

La Tabla 5 y la Gráfica 15 muestran 7 características con niveles de insatisfacción superiores, siendo la "atención y/o resultados satisfactorios cuando solicita un servicio en BU" y la "atención oportuna y efectiva en el programa de salud con 47.82% y 59.08%, respectivamente, las dos características con la menor satisfacción. El promedio de satisfacción es de **64,57%** (aumentando un 15,25% con relación al año anterior)

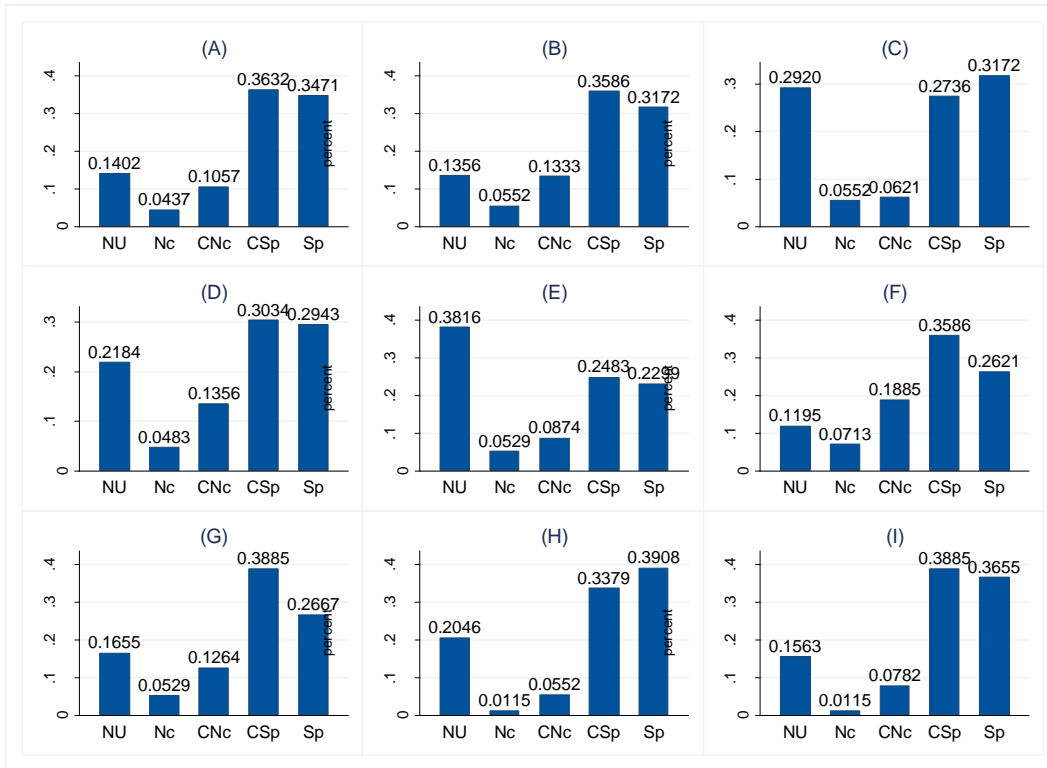
Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario.

	Total	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	435	14,02%	14,94%	71,03%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	435	13,56%	18,85%	67,59%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	435	29,20%	11,72%	59,08%

	Total	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Las tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados	435	21,84%	18,39%	59,77%
Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	435	38,16%	14,02%	47,82%
Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	435	11,95%	25,98%	62,07%
La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	435	16,55%	17,93%	65,52%
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	435	20,46%	6,67%	72,87%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	435	15,63%	8,97%	75,40%

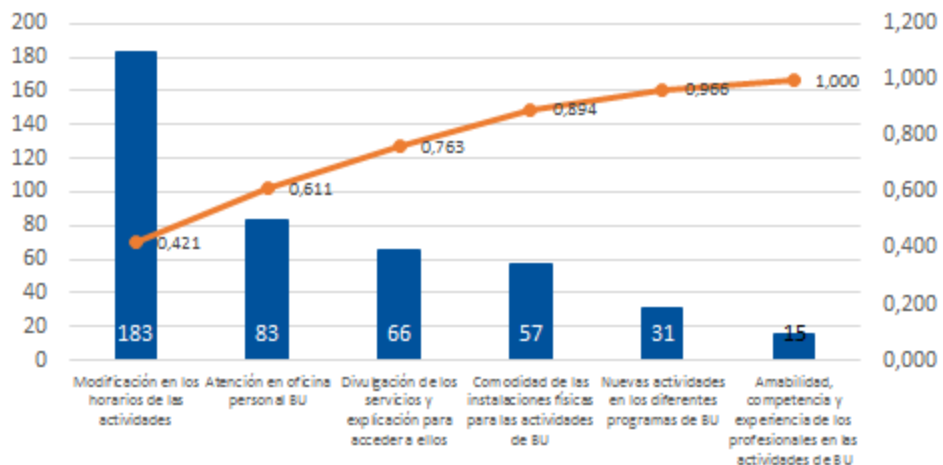
Gráfica 15. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario⁴.

⁴ (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



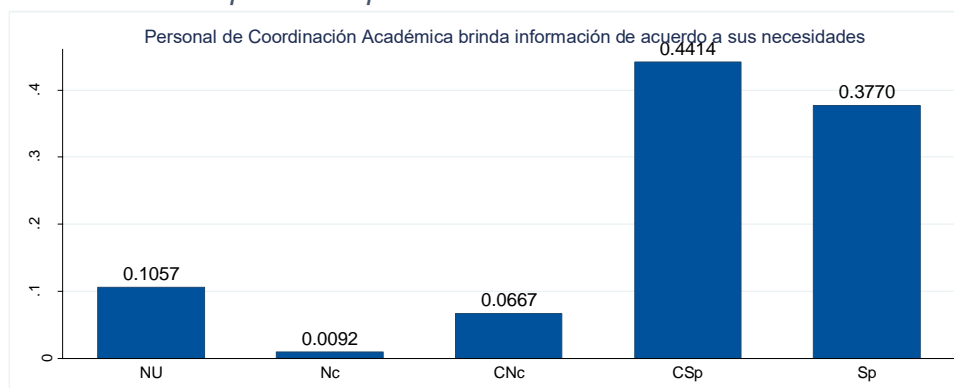
El principal aspecto a mejorar en el servicio de Bienestar Universitario en la Gráfica 16 es modificación en los horarios de las actividades con un 42.1% (183).

Gráfica 16. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.



1.7. Coordinación Académica

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



En Coordinación Académica, el promedio de satisfacción es de **81,84%** (aumentando un 1,45% con relación al año anterior).

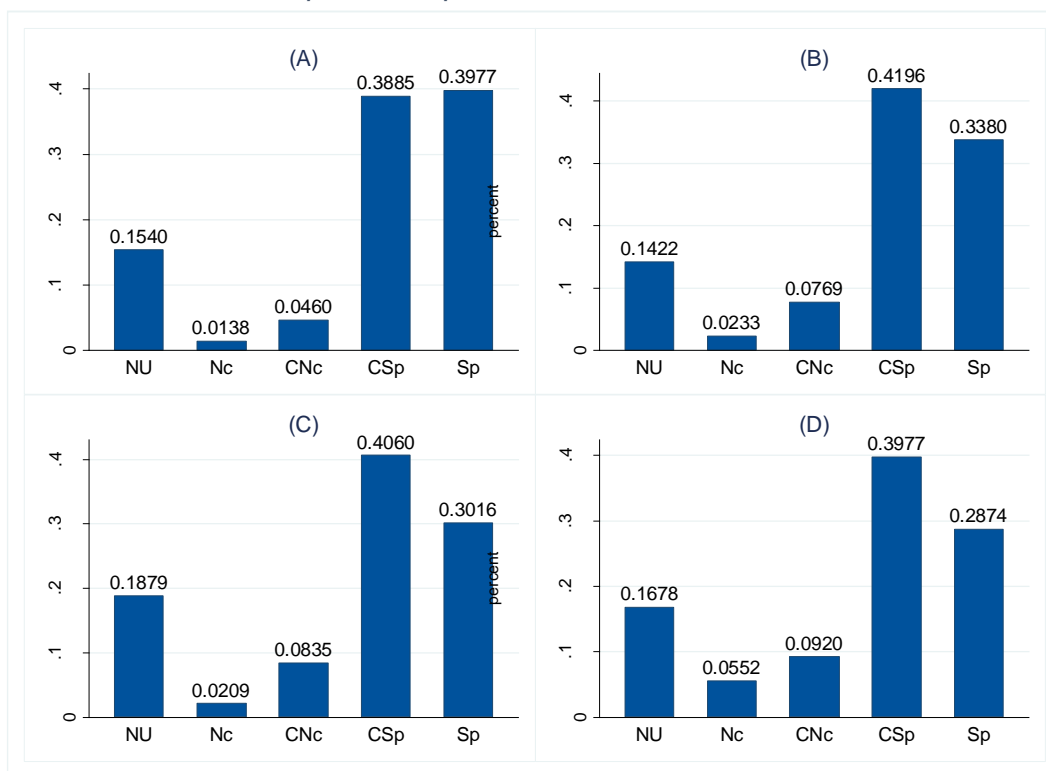
1.8. Centro de Idiomas

Se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por el Centro de Idiomas de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados que como mínimo en cada una de las características, el 14% de los estudiantes afirmó no haber usado los servicios o no conocerlos. El principal aspecto a mejorar en el servicio del Centro de Idiomas en la Tabla 6 es los horarios programados para las clases con un 14,71% (64). El promedio de satisfacción es de **73,42%** (aumentando un 6,60% con relación al año anterior)

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

	Total	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	435	15,40%	5,98%	78,62%
El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada	429	14,22%	10,02%	75,76%
Las instalaciones del Centro de Idiomas son adecuadas	431	18,79%	10,44%	70,77%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	435	16,78%	14,71%	68,51%

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas⁵.



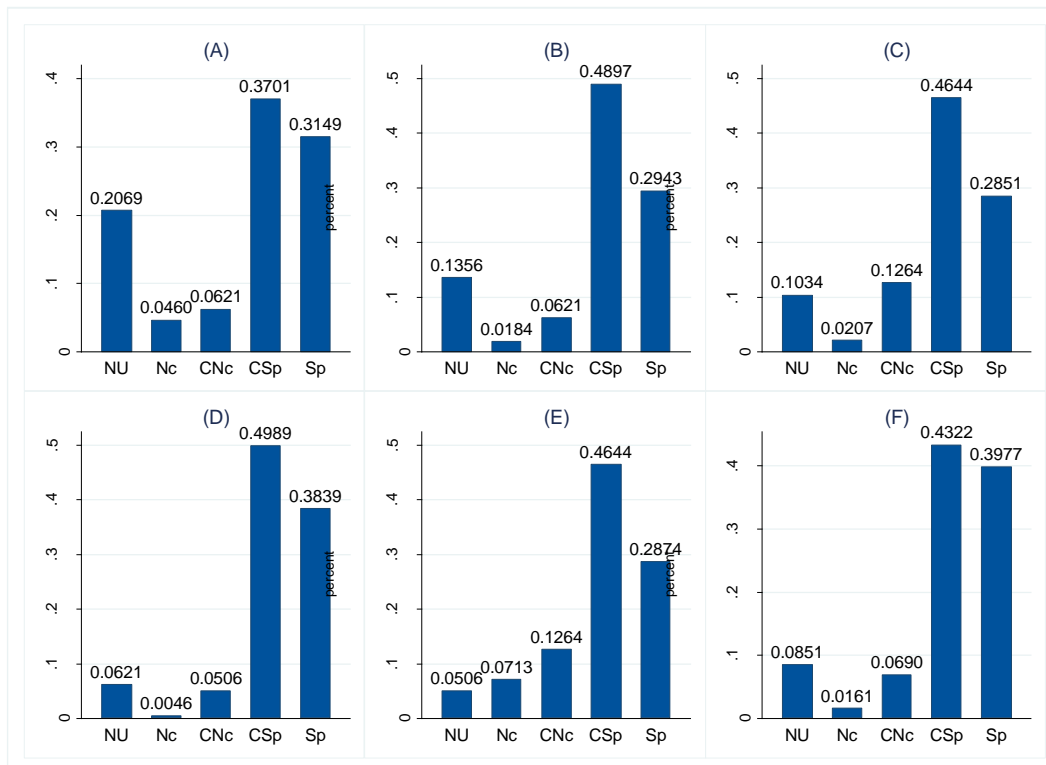
1.9. Unidades Académicas / Facultades

En la

Gráfica 19 y Tabla 7 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados para las Unidades Académicas / Facultades de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultados que el 19.0% los estudiantes no usan los espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación y que el promedio de satisfacción es de **78,05%** (aumentando un 4,05% con relación al año anterior)

⁵ (A) Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica; (B) El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada; (C) Las instalaciones del Centro de Idiomas son adecuadas; (D) Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados

Gráfica 19. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad⁶.



El principal aspecto a mejorar en el servicio en la Tabla 7 son las instalaciones físicas con un 19.8% (86).

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

⁶ (A) La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación; (B) Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna; (C) Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria; (D) Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica; (E) Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios; y (F) El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad

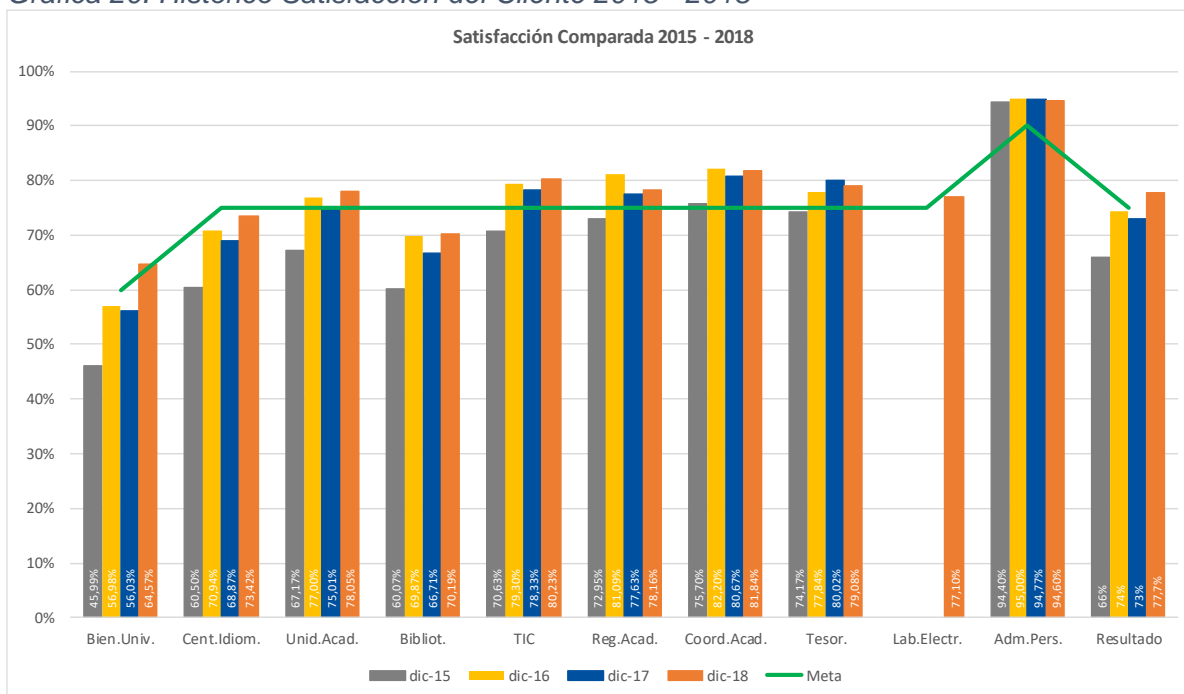
	Total	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	435	20,69%	10,80%	68,51%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	435	13,56%	8,05%	78,39%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	435	10,34%	14,71%	74,94%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	435	6,21%	5,52%	88,28%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	435	5,06%	19,77%	75,17%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	435	8,51%	8,51%	82,99%

2. ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2018

Considerando los resultados de satisfacción obtenidos con el mismo instrumento en periodos anteriores, la UNIAJC estableció como meta de Satisfacción un 75%, tanto Institucional como por Dependencia evaluada (a excepción de Bienestar Universitario a quien se le asignó una meta del 60% a partir 2017)

El resultado de la aplicación de esta encuesta hace parte del indicador “Satisfacción Institucional” que, a partir de esta medición del 2018, consideró la adición de los resultados generales de las encuestas de Laboratorios de electrónica (77,1%), que se empezó a medir desde Dic-2018 y cuenta con informe independiente en el que se reportan los resultados, análisis y acciones de mejora por pregunta, y se gestiona desde el Proceso 7. Gestión de Infraestructura), y de Administración de Personal (94,6%), que se medía y analizaba mediante indicador y con informe independiente desde dic-2010 en el Proceso 6. Gestión del Bienestar Humano). El resultado institucional de 77,72% supera la meta promediada de 75%, siendo el promedio de la Satisfacción de Estudiantes es de **75,69%**, y presentándose en Bienestar Universitario la mejora más significativa del 15,25% con relación al año anterior y la única dependencia que decreció fue Tesorería, aunque sólo en un 1,17%. El Centro de Idiomas (6,6%), Biblioteca (5,22%) y Unidades académicas (4,05%), también mejoraron significativamente.

Gráfica 20. Histórico Satisfacción del Cliente 2015 - 2018



3. RECOMENDACIONES

1. Las dependencias evaluadas deben revisar en detalle (por cada una de las preguntas), sus resultados para:
 - a. Definir acciones correctivas y/o de mejora (ideal reportarlas en los Planes de Mejoramiento de los procesos a los que pertenecen, para hacerles el debido seguimiento a la implementación y resultados).
 - b. Proponer cambios (eliminación, adición o modificación de preguntas), en el instrumento de la encuesta, de acuerdo a las capacidades institucionales (costos), de intervenir en los asuntos evaluados.
2. Se sugiere revisar las recomendaciones planteadas en los informes anteriores, especialmente del año 2016 en el caso de Bienestar universitario, Biblioteca y Centro de Idiomas para validar su pertinencia actual o implementación y resultados si ya se ejecutaron.
3. Una buena fuente de información detallada, está contenida en las “Opiniones sobre aspectos a mejorar”, donde los estudiantes al finalizar la encuesta, comentan brevemente sus observaciones para la mejora institucional en las áreas/servicios que más les impactan. Para esto se requiere categorizar las observaciones.