

Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional
Universidad del Cauca

Resultados de la encuesta de satisfacción I Semestre de 2016

La Universidad del Cauca interesada en conocer la calidad de los servicios ofrecidos y en busca del mejoramiento continuo decide evaluar los procesos internos de la Institución a través de estadísticas que permiten calificarlos como “pésimos, malos, regulares, buenos, excelentes” o la opción “no aplica” para el caso en que la parte interesada no haya tenido vínculo con el servicio evaluado.

En la encuesta participaron un total de 610 personas categorizadas de la siguiente manera: 57 administrativos, 127 docentes y 426 de estudiantes, quienes fueron evaluados sobre el grado de satisfacción en aspectos relacionados con actividades académicas, servicios ofrecidos en el área relacionada con investigaciones, registro académico, servicios de biblioteca, medios de comunicación, planta física, infraestructura, bioseguridad, interacción social, procesos administrativos, cultura y bienestar y prestación de servicios relacionados con pagos en el sistema operativo.

· **Actividades Académicas**

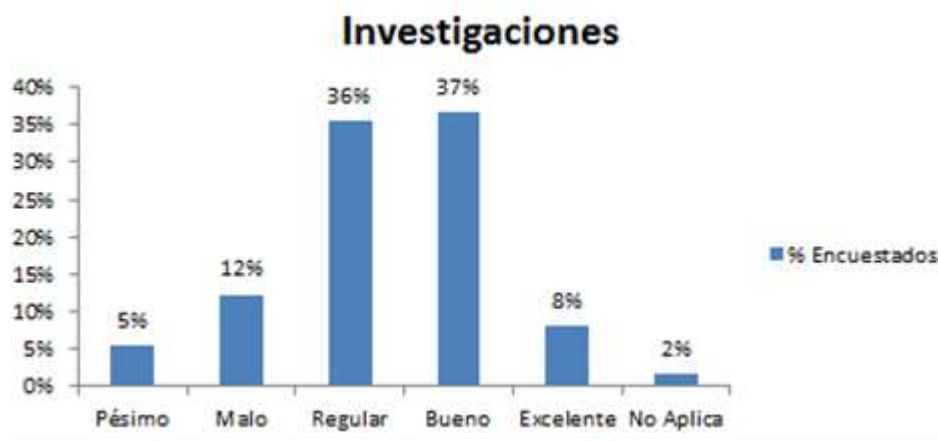
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción de esta pregunta fueron: El desarrollo de los contenidos curriculares, metodología utilizada por los docentes, acceso por parte del estudiante a intercambios interinstitucionales y material bibliográfico aportado por el docente. Este ítem fue evaluado por estudiantes de la Institución.



El 54% de los encuestados evaluaron las actividades académicas de la Institución como buenas y un 16% como excelentes, un 30% de los encuestados calificó con inconformidad éstas actividades, evaluándolas como regular, malo o pésimo, y sugieren mejorar los contenidos curriculares de los programas académicos, ya que en algunas ocasiones éstos no son concluidos al finalizar el semestre. Algunos estudiantes mencionan situaciones como que los docentes utilizan metodología desactualizada, se da inicio a las clases días después de haber empezado el semestre y en algunos programas no hay acceso a equipos para el desarrollo de sus actividades académicas. De igual manera manifiestan no tener conocimiento sobre la posibilidad de realizar intercambios interinstitucionales y por último mencionan que el trato de algunos docentes con el estudiantado no es adecuado, pues hay quejas relacionadas con un trato despectivo.

Investigaciones

Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción en este punto fueron: Espacios ofrecidos por la Universidad para la participación de los estudiantes en grupos de investigación, formación investigativa adquirida durante la carrera y tiempo de respuesta en aprobación de proyectos. Este ítem fue evaluado por estudiantes de la Institución.

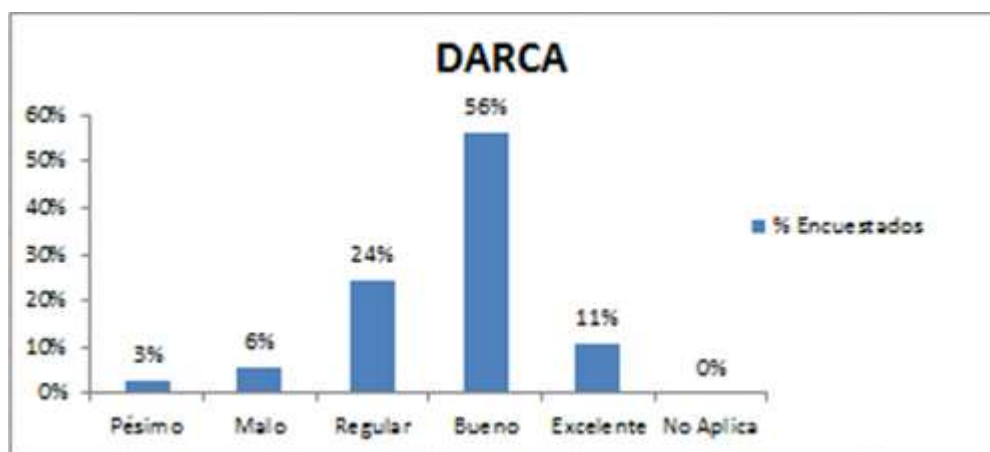


El 37% de los encuestados calificaron los servicios ofrecidos como buenos y el 36% regulares en lo referente a los espacios investigativos, formación investigativa adquirida durante la carrera profesional y tiempos de respuesta en aprobación de proyectos. El 17% de los estudiantes calificaron este servicio como pésimo o malo por el desconocimiento de la existencia de semilleros, además manifiestan que en

algunos programas no existen grupos de investigación y no hay flexibilidad de horarios para permitir la participación de estudiantes en este tipo de actividades.

- **DARCA y Registro académico (SIMCA)**

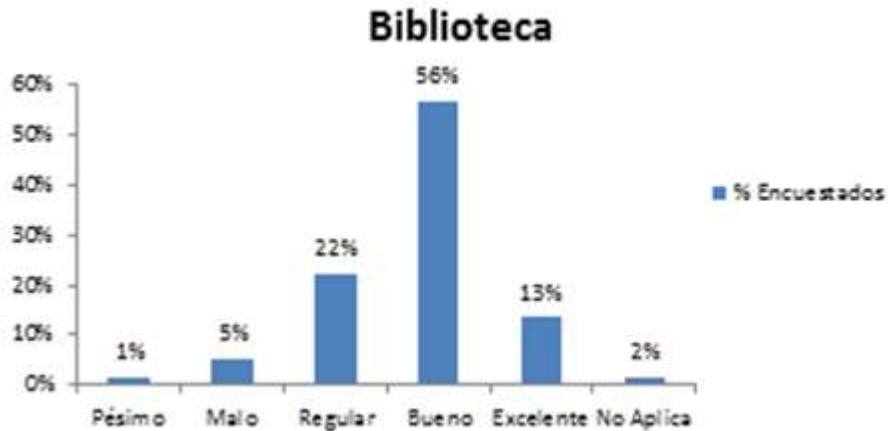
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción de esta pregunta fueron: El acceso al sistema por parte de los usuarios. Este ítem fue evaluado por estudiantes y docentes de la Institución.



El 56% de los docentes y estudiantes encuestados, manifiestan que se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en la División de Admisiones y Registro y Control Académico calificándolo como bueno, aunque el 33% de los encuestados dicen que el acceso a SIMCA cuando hay un requerimiento concreto puede ser regular, malo o pésimo, por lo cual se sugiere un plan de mejoramiento; además indican que el proceso de matrículas es muy congestionado y la red de internet no es sólida, generando problemas.

- **Bibliotecas**

Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción de esta pregunta fueron: Atención dada por los funcionarios de las bibliotecas, material bibliográfico y actualización del mismo. Este ítem fue evaluado por estudiantes y docentes de la Institución.



El 56% de los encuestados se muestran satisfechos con el servicio ofrecido en las bibliotecas calificándolo como bueno y un 13% como excelente; un 28% de los encuestados están insatisfechos, calificando el servicio ofrecido como regular, malo o pésimo y sugieren mejorar los recursos bibliográficos, adicionalmente manifiestan que se presentan dificultades en el acceso a las bases de datos y consideran que la atención ofrecida por los funcionarios de esta dependencia podría mejorar.

Medios de Comunicación (Centro de Gestión de las Comunicaciones)

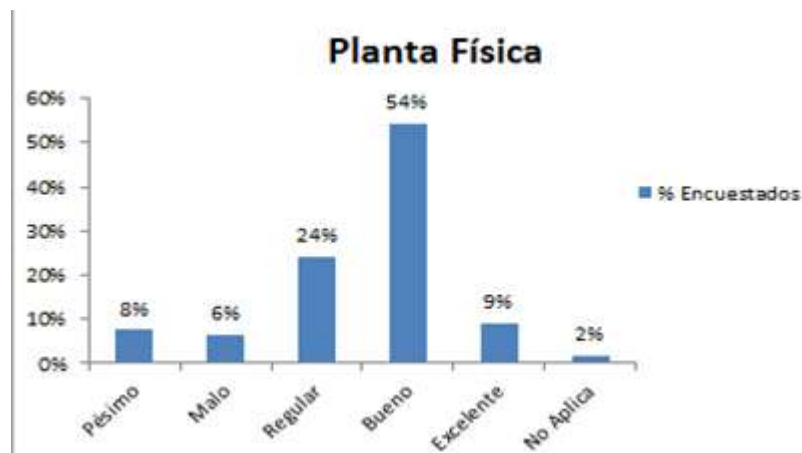
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción con el Centro de Gestión de las Comunicaciones fueron: la emisora, productora de televisión, oficina de prensa y efectividad de medios digitales. Este ítem fue evaluado por estudiantes, administrativos y docentes de la Institución.



El 58% de los encuestados aseguran que se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por el Centro de Gestión de las Comunicaciones calificándolo como bueno y un 12% como excelente, incluso expresando su felicitación a algunos programas radiales por los temas de gran interés tratados por la Emisora institucional. Un 28% de los encuestados están insatisfechos con el servicio ofrecido y sugieren mejorar la cobertura de la Emisora, manifiestan poca difusión de la información y resaltan que la programación de radio debería tener mayor variedad de música y tratar temas sociales con participación abierta al público. Respecto al medio televisivo, no hay mayor conocimiento de los encuestados. Los medios digitales pueden estar en constante mejoramiento.

Planta Física

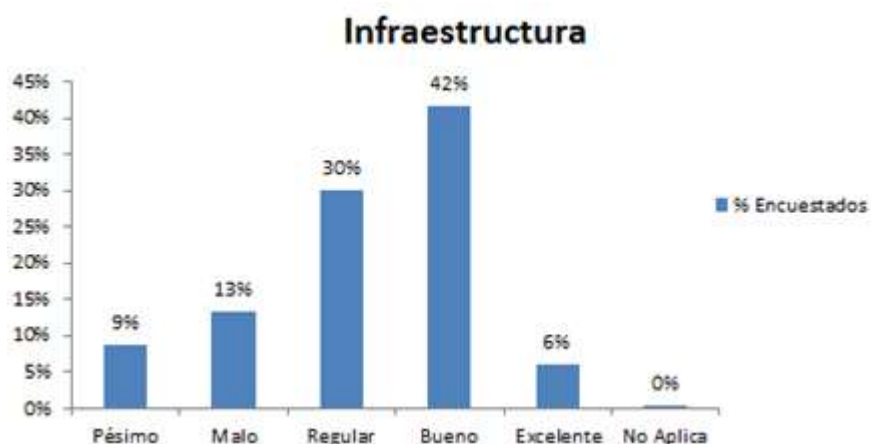
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción con la planta física fueron: tableros, sillas, escritorios, televisores, proyectores, sala de sistemas, red inalámbrica, servicio de cafetería, condiciones de seguridad, luminosidad, ventilación y ergonomía. Este ítem fue evaluado por estudiantes, administrativos y docentes.



De acuerdo a su nivel de satisfacción, los encuestados calificaron la planta física como buena en un 54% y regular en un 24%, manifestando la necesidad de mejoras en el estado actual de los elementos y aumento en el número de video-proyectores y mejorar la señal del internet que es muy débil. Además sugieren mejorar la atención al cliente, indican que el número de cafeterías no es suficiente frente al número de estudiantes de la Institución, y destacan la poca variedad de los alimentos ofrecidos.

- **Infraestructura**

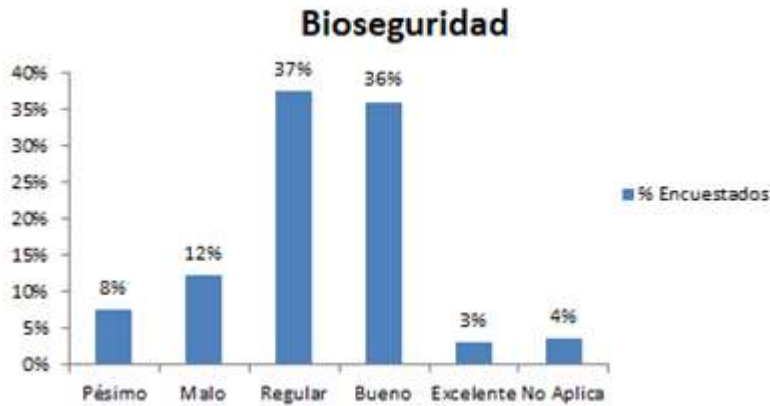
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción de la infraestructura fueron: salones, oficinas, vías de acceso para discapacitados, baños, espacios de recreación, cafeterías y auditorios. Este ítem fue evaluado por estudiantes, administrativos y docentes de la Institución.



Directamente relacionado con planta física, el 42% de los encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura de la Institución calificándola como buena, seguido por un 38% de encuestados insatisfechos calificándola como pésima, regular o mala, debido a que los salones y sillas no están en buenas condiciones, algunos edificios no son modernos, no existen rampas para personas discapacitadas, el número de baños es insuficiente para el número de estudiantes, y los baños carecen de implementos de aseo.

- **Bioseguridad**

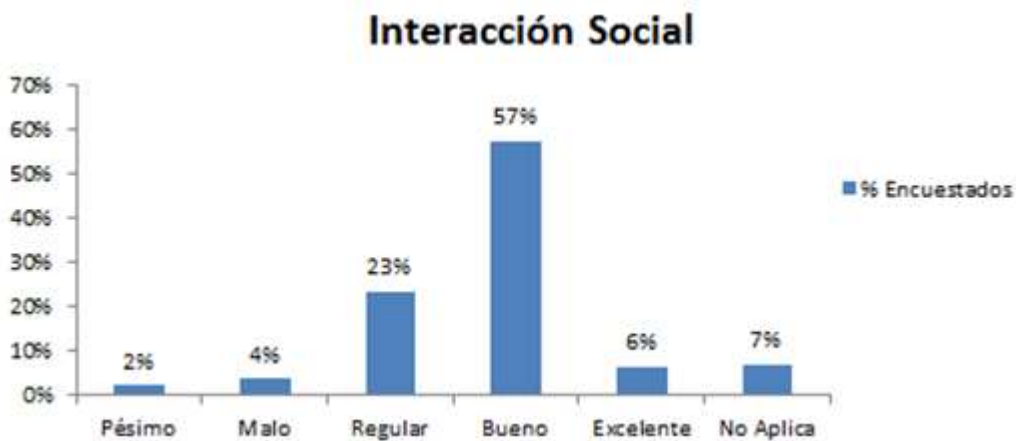
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción de este punto fueron: Elementos para el desarrollo de actividades académicas, señalización en evacuación de laboratorios, implementos de seguridad personal. Este ítem fue evaluado por estudiantes y docentes de la Institución



En el aspecto de bioseguridad el 37% de los de los encuestados califica los servicios de laboratorio regulares, el 37% como buenos, un 20% como malos o pésimos y un 3% como excelentes. Los encuestados manifiestan insatisfacción respecto a la falta de señalización en los laboratorios de la Universidad, incluso desconocimiento de la existencia de laboratorios y puntualmente se expresa la falta de capacitación para el buen uso de estos espacios de aprendizaje.

- **Interacción Social**

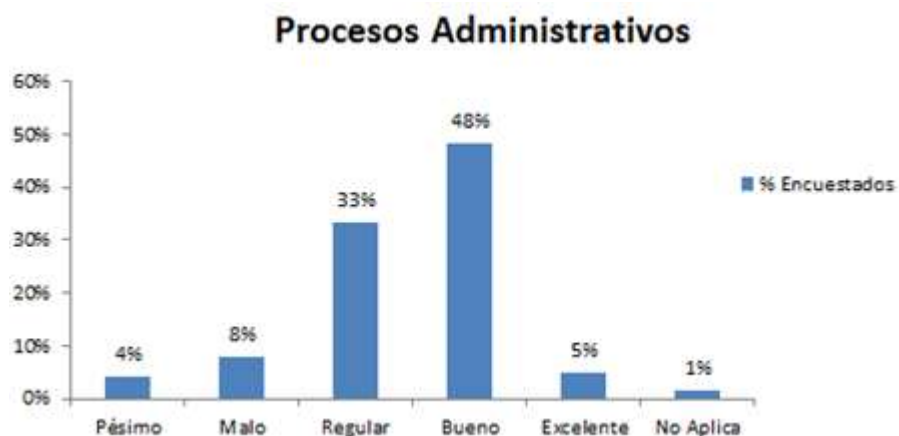
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción en este punto fueron: servicios ofrecidos por el Consultorio Jurídico, atención ofrecida por el Centro Universitario de Salud "Alfonso López" y los servicios ofrecidos por el Área de Egresados. Este ítem fue evaluado por estudiantes y administrativos de la Institución.



El 57% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos por el Centro Universitario de Salud, el Consultorio Jurídico y el Área de Egresados de la Institución, clasificándolos como buenos, pero según los encuestados, en la Universidad del Cauca hay desconocimiento sobre estos servicios de índole social, por lo tanto se debe socializar y divulgar la información para ampliar el conocimiento de las partes interesadas

• **Procesos Administrativos**

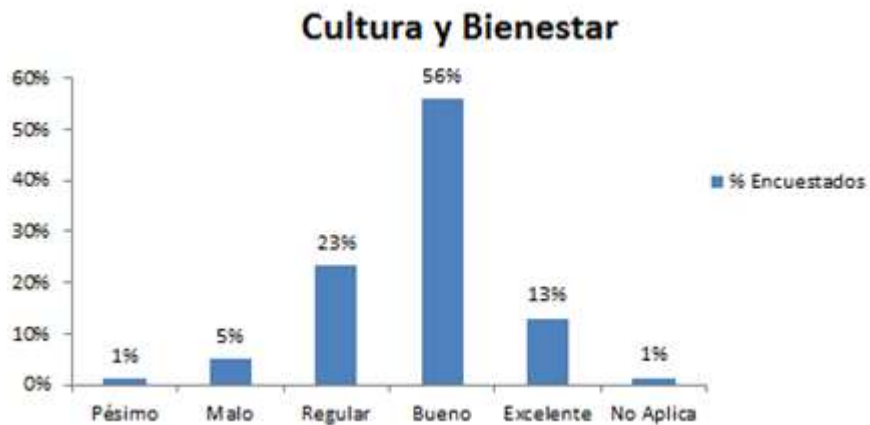
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción de esta encuesta fueron: Atención dada por el personal administrativo, respuesta oportuna a PQRSF y cumplimiento en el desarrollo de los procedimientos establecidos. Este ítem fue evaluado por estudiantes, docentes y administrativos de la Institución.



El 48% de los encuestados se encuentran satisfechos con los procesos administrativos de la Universidad calificándolos como buenos y un 5% como excelentes, como regulares un 33%, como malos un 8% y como pésimos un 4%. Los encuestados sugieren que el personal administrativo debe ser más amable, humano en la atención al público y desarrollar los trámites en el menor tiempo posible. Adicionalmente reconocen la buena labor desarrollada por la oficina encargada de hacer seguimiento a las PQRSF, aunque consideran que este trámite es lento. Por último los encuestados sugieren capacitaciones acerca de calidad y del manejo del programa Lvmen debido a que hay desconocimiento para realizar trámites relacionados con la ubicación de la documentación.

Cultura y Bienestar

Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción de esta encuesta fueron: Instalaciones para realización de actividades deportivas, servicios de salud (Salud Integral – Unidad de Salud), servicios de bienestar universitario (actividades lúdicas y extracurriculares). Este ítem fue evaluado por estudiantes, docentes y administrativos de la Institución.



El 56% de los encuestados de la Universidad del Cauca calificaron los servicios de la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar como buenos, dando recomendaciones relacionadas con el mejoramiento de las instalaciones físicas de la Institución para el desarrollo de actividades deportivas. Según los encuestados hay que divulgar los servicios ofrecidos por la Unidad de Salud y de la División de Salud integral y reconocer el buen trato que han recibido por parte de los funcionarios de estas dependencias. Por último algunos encuestados tienen desconocimiento de las actividades lúdicas desarrolladas por Cultura y Bienestar, sugieren mejorar las propuestas y realizar integración de la comunidad Universitaria.

Medios para prestación de Servicios

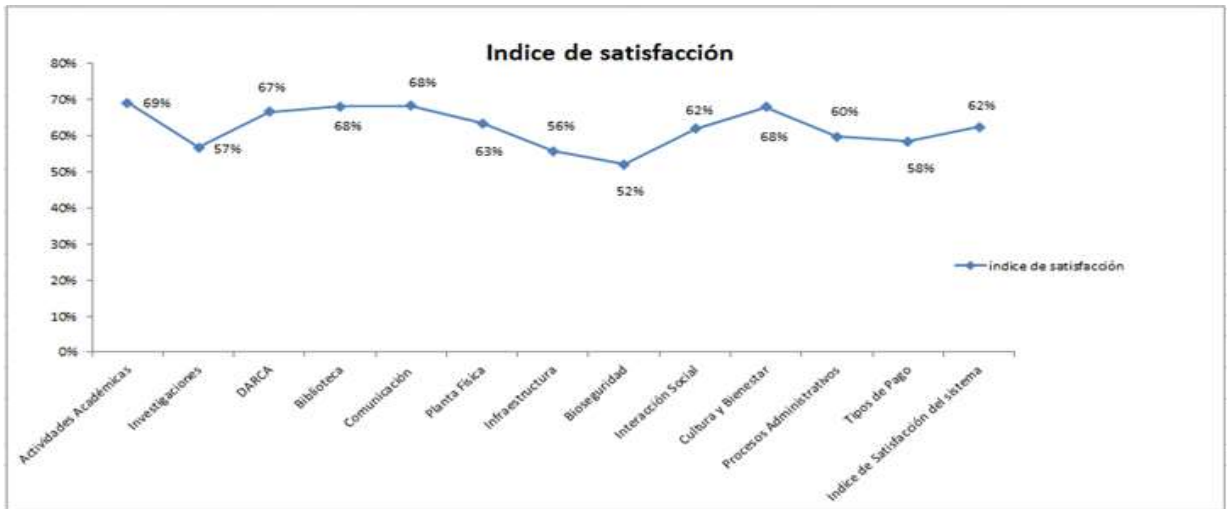
Las variables tenidas en cuenta para medir el grado de satisfacción de esta encuesta fueron: Facturación por SQUID, pagos de OPS, pagos de órdenes de suministro, pago de contratos, procesos de contratación docente. Este ítem fue evaluado por estudiantes, docentes y administrativos de la Institución.



Los encuestados calificaron el servicio como bueno en un 48% y sugieren realizar mejoras en los sistemas de pago utilizados en la Universidad del Cauca, debido a que las dependencias encargadas de cumplir esta labor, realizan una gran cantidad de trámites y toman mucho tiempo para el pago de las contrataciones.

Las encuestas fueron calificadas según los parámetros de la siguiente tabla, para determinar el nivel de satisfacción en la Institución.

Nivel de satisfacción	Rango porcentual	Clase de factor
1. Bajo	(0...50)	Crítico
2. Aceptable	(51...65)	Estable
3. Bueno	(66...90)	Diferenciador leve
4. Excelente	(90...100)	Diferenciador



Índice evaluado	Bajo	Aceptable	Bueno	Excelente
Actividades Académicas			X	
Investigaciones		X		
DARCA			X	
Biblioteca			X	
Comunicación			X	
Planta Física		X		
Infraestructura		X		
Bioseguridad		X		
Interacción Social		X		
Cultura y Bienestar			X	
Procesos Administrativos		X		
Tipos de Pago		X		
Factor	Crítico	Estable	Diferenciador Leve	Diferenciador

Analizando el índice de satisfacción general, calculado del promedio de los índices de satisfacción individuales evaluados (estudiantes, docentes y administrativos), arroja como resultado que el sistema se encuentra estable y cuenta con un nivel de satisfacción aceptable por los usuarios. Se recomienda hacer mejoras en aspectos como área de investigaciones, planta física, infraestructura, bioseguridad en laboratorios, dar a conocer programas de interacción social, procesos administrativos y medios usados de pago. Aspectos relacionados con actividades académicas, División de Admisiones y Registro Académico y Cultura y Bienestar, los calificaron como buenos, indicando un resultado positivo enfocado en la mejora continua.