



**UNIVERSIDAD DE
CÓRDOBA**



**INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN GLOBAL
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
-2024-**

**Oficina de Sistemas de Gestión integrados y Aseguramiento de la
Calidad**

**Montería - Córdoba
Septiembre de 2024**

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



Contenido

1. PROPÓSITO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. OBJETIVO	4
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS PROCESOS.	4
5. METODOLOGÍA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN	5
6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	5
6.1. SATISFACCIÓN GLOBAL	5
6.2. SATISFACCIÓN POR LUGAR DE DESARROLLO	6
6.2.1. Lórica	7
6.2.2. Montería.....	7
6.2.3. Sahagún.....	8
6.2.4. Berástegui	8
6.2.5. Montelíbano	9
6.3. SATISFACCIÓN POR POBLACIÓN	10
6.3.1. Estudiantes	10
6.3.2. Docentes.....	13
6.3.1. Funcionarios no docentes.....	13
6.4. PREGUNTAS CON SATISFACCIÓN MÁS BAJA	14
7. COMPARACIÓN CON LA METODOLOGÍA ANTERIOR.....	15
7.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA NUEVA METODOLOGÍA:	15
7.1.1. Ventajas:	15
7.1.2. Desventajas:	15
8. CONCLUSIONES.....	16

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



1. PROPÓSITO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Conocer el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria sobre los servicios prestados por los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba, con el fin de identificar las debilidades que deben ser atendidas para la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Institución.

2. INTRODUCCIÓN

Una de las acciones que contribuyen a la mejora continua del Sistema Integral de Gestión de la Calidad es el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, definido en el requisito 9.1.2 de la Norma NTC ISO 9001:2015 y parte integral de la información para la Revisión por la Dirección, definida en el aparte 9.3.2 inciso C numeral 01 de la misma norma.

La Universidad de Córdoba, en cumplimiento de su misión y con el objeto de mantener activos los procesos de autoevaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad universitaria sobre los servicios prestados en el ejercicio de su labor académica, investigativa y de proyección social.

Con el propósito de realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios de la institución del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, se estableció una encuesta por cada proceso que compone el Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC) donde se miden diferentes atributos de calidad en el servicio con el fin de identificar debilidades y oportunidades, que permitan la toma de decisiones frente a las necesidades de mejora en los diferentes procesos, para la prestación de un servicio de calidad.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



3. OBJETIVO

3.1.OBJETIVO GENERAL.

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Universidad de Córdoba durante el año 2024 a través de la nueva metodología para la medición de satisfacción, la cual permite la definición de acciones de mejora mediante el análisis de los datos arrojados desde una única encuesta global.

3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar seguimiento a las percepciones de los usuarios de los procesos del SIGEC.
- ✓ Evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos por los diferentes procesos que componen el Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba.

4. SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS PROCESOS.

Se estableció un indicador global de satisfacción en el cual se propuso la fórmula de cálculo, fuente de información para la medición; la ficha técnica y el reporte de la medición de el año 2024 se puede verificar en el Sistema De Control De Indicadores Institucionales administrado por el proceso de planeación institucional, que a su vez publica anualmente un consolidado de resultados de los indicadores de los procesos, entre ellos el de la proporción de satisfacción global.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



5. METODOLOGÍA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

El insumo principal considerado para evaluar el nivel de satisfacción es el resultado del indicador de proporción de satisfacción global – UNICORDOBA que es el producto de sumar el número de usuarios que respondieron “Muy satisfecho” y “Satisfecho” a la pregunta trazadora “¿En términos generales cuál es tu grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la universidad de córdoba?” y el resultado es dividido entre el número de usuarios encuestados multiplicada por 100 para expresar la proporción en porcentaje.

6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

6.1. SATISFACCIÓN GLOBAL

Tabla 1 – Participación en encuesta global de satisfacción

Grupo	Participantes	Porcentaje
Docente	212	24,5%
Estudiante	417	48,3%
Funcionario No Docente	235	27,2%
Total	864	100%

En la primera aplicación de la nueva metodología se contó con la participación de un mayor número de estudiantes respecto a los demás grupos de interés.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**



Porcentaje de Satisfacción Global

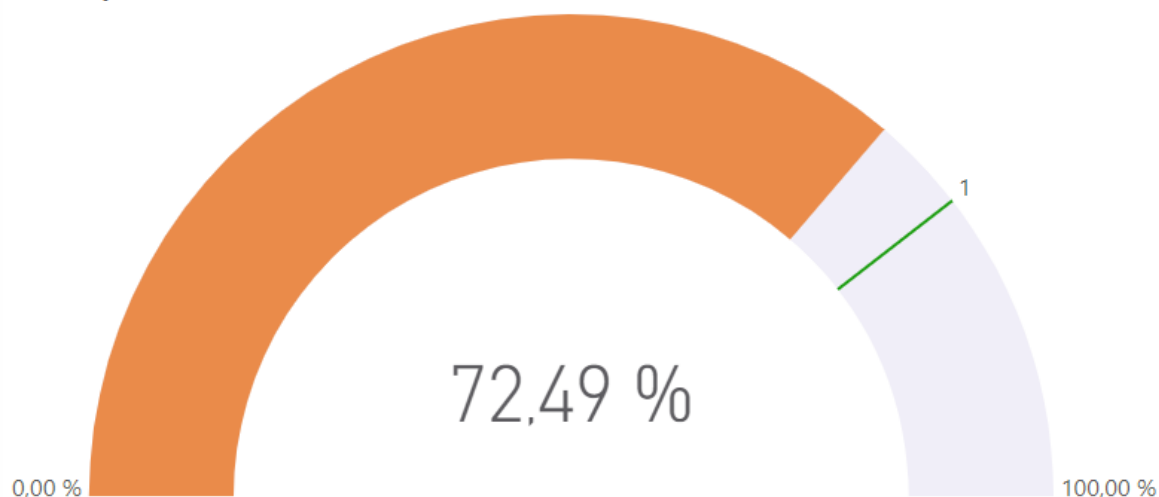


Figura 1 – Porcentaje de satisfacción global

6.2. SATISFACCIÓN POR LUGAR DE DESARROLLO

Lugar de desarrollo al que pertenece o trabaja	Porcentaje de Satisfechos
Montelibano	88,89 %
Berastegui	78,57 %
Sahagun	75,00 %
Monteria	71,98 %
Lorica	68,18 %
Total	72,49 %

Figura 2 - Porcentaje de satisfacción por lugar de desarrollo

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**

@unicordoba_col

Universidad de Córdoba

unicordoba_colombia

unicordobaTV

unicordobacolombia



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



6.2.1. Lórica

Preguntas con más insatisfacción	Porcentaje de insatisfacción
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Escenarios Deportivos]	41%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Escenarios deportivos]	36%
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Baños y áreas comunes]	32%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Zonas Comunes (cafeterías, salas de estudio)]	31%

6.2.2. Montería

Preguntas con más insatisfacción	Porcentaje de insatisfacción
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Baños y áreas comunes]	50%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Salones]	48%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Zonas Comunes (cafeterías, salas de estudio)]	40%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con las siguientes plataformas o sistemas de información que utilizas en la institución? [Academusoft]	36%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Escenarios deportivos]	36%

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



6.2.3. Sahagún

Preguntas con más insatisfacción	Porcentaje de insatisfacción
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Escenarios deportivos]	30%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Salones]	29%
¿En qué medida estás satisfecho con los siguientes servicios prestados por Biblioteca? [Préstamo de Material Bibliográfico en Físico]	27%
¿En qué medida estás satisfecho con los siguientes servicios prestados por Biblioteca? [Chat/Curso Virtual]	27%
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Laboratorios]	27%

6.2.4. Berástegui

Preguntas con más insatisfacción	Porcentaje de insatisfacción
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Salones y aulas de estudio]	32%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Zonas Comunes (cafeterías, salas de estudio)]	31%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Escenarios deportivos]	31%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Salones]	30%
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Baños y áreas comunes]	30%

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**



@unicordoba_col



Universidad de Córdoba



unicordoba_colombia



unicordobaTV



unicordobacolombia



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



6.2.5. Montelíbano

Preguntas con más insatisfacción	Satisfechos	Insatisfechos	Porcentaje de insatisfacción
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Escenarios deportivos]	0	3	100%
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Escenarios Deportivos]	1	3	75%
¿Que tan satisfecho te encuentras con la facilidad para realizar trámites y solicitudes ante las siguientes áreas? [División de Asuntos Financieros]	1	2	67%
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Zonas Comunes (cafeterías, salas de estudio)]	1	2	67%
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Biblioteca]	2	3	60%

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**



6.3. SATISFACCIÓN POR POBLACIÓN

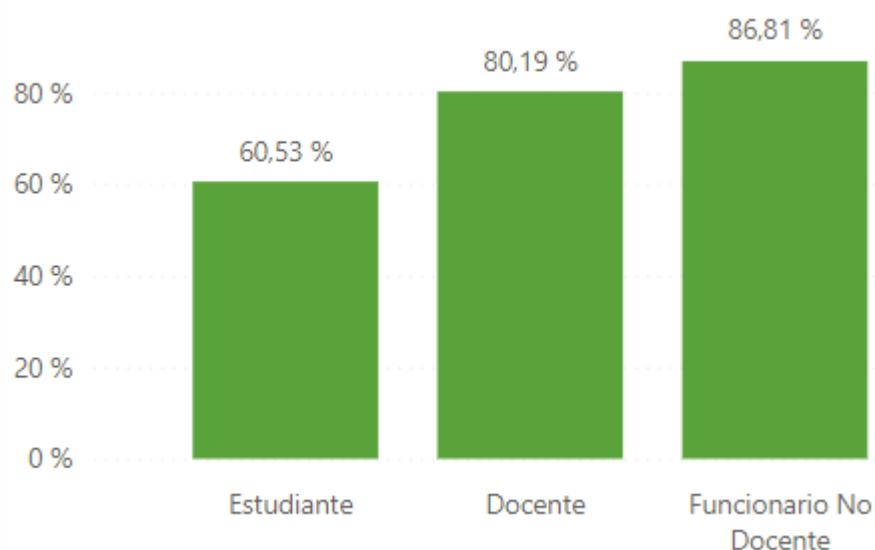


Figura 3 - Porcentaje de satisfacción por población

6.3.1. Estudiantes

Los estudiantes reflejan la calificación más baja de los grupos encuestados, para determinar cuales son los aspectos más relevantes de esa calificación tenemos:

Facultad	Porcentaje de Satisfechos
Facultad de Educación y Ciencias Humanas	66,37 %
Facultad de Ciencias de la Salud	64,81 %
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	64,29 %
Facultad de Ciencias Básicas	63,83 %
Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas	58,67 %
Facultad de Ingenierías	50,89 %
Total	60,24 %

Figura 4 - Satisfacción por facultad

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



Al desglosar los resultados por facultades, se observó que la Facultad de Ingeniería muestra un nivel de satisfacción más bajo (51%), mientras que la Facultad de Ciencias Humanas presenta una satisfacción más alta respecto a las demás (66%). Este resultado sugiere una necesidad de intervención específica en la Facultad de ingenierías.

Lugar de desarrollo al que pertenece o trabaja	Porcentaje de Satisfechos
Montelibano	83,33 %
Sahagun	73,08 %
Berastegui	66,67 %
Lorica	60,00 %
Monteria	58,72 %
Total	60,53 %

Figura 5 - Satisfacción de estudiantes por lugar de desarrollo

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**



PIENSO QUE ESTÁN REALIZANDO UN BUEN TRABAJO, CONTINUEN ASI. SALUDOS

Pienso que la Universidad si ha mejorado muchos procesos, pero hay programas que aún les falta acondicionamiento de los salones (mejora de sillas, de equipos de proyección, conectores de eléctricos (tomas), aires acondicionados, construcción de algunos laboratorios, disponibilidad de Video Beans buenos, adecuación de los buses institucionales para las prácticas académicas, oportunidad de concursos y nombramientos de docentes que llevan mucho tiempo como catedráticos, mejora y construcción de espacios o sitios de estudios a estudiantes, capacitación a estudiantes sobre prevención del consumo de sustancias alucinógenas (problemas psicológicos y de dependencia a estas sustancias), incentivar el sentido de pertenencia a nivel general del buen manejo de los recursos (naturales, físicos, etc.) en la Institución, se debería analizar mas a fondo estas situaciones.

podemos seguir mejorando sobre todo la conectividad en los salones de clase

Pues creeria que la implementaron de el carnet ya que sea obligatorio para entrada y salida de la universidad ya que, nos ayudaría mucho más con la seguridad de docentes y estudiantes Gracias.

Que los empleados de la universidad revisen y respondan los correos electrónicos

Que mejoren academusoft en la cuestión de matrículas

Que mejoren la ventilación del edificio bioclimático, no de puede ver una clase a las 12 del medio día, sin ahogarse por el calor

Que Sea menos frecuentes las fallas que reporta el sistema

Quejas hay muchas, pero mis mayores inconformidades ya fueron expuestas en el formulario.

Quiero felicitar a administración, ya que me brindaron un servicio de calidad, Además de acogedor, simple y didactico

Realizar mejoras en Aras de optimizar los procesos

Recuerda que todo Cambia. Aunque tú no lo hagas, lo que esta a tu alrededor lo hará.

Remuneración: mejorar las prácticas de la facultad de MVZ, mejorar el laboratorio de Anatomía, mejorar la entrada desde la portería hasta los salones, siempre se moja uno la lluvia, poner una lámpara en la parada del bus para cuando uno salga de noche, hay mucha inseguridad en esa carretera y sola.

Satisfecho

se debe mejorar el servicio de wi. fi. en las areas deportivas

Se debería brindar capacitación (o reforzar) en atención al cliente / usuarios a funcionarios que atienden público

Se necesita mucha más Integralidad de los funcionarios con los estudiantes y más disponibilidad de recursos para uso estudiantil.

se requiere actualización y reposición de equipos a los profesores de tiempo completo; así mismo, mejorar la conectividad en los salones de clase

Figura 6 - Observaciones o recomendaciones destacadas de los estudiantes

Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión para la transformación del territorio.



@unicordoba_col



Universidad de Córdoba



unicordoba_colombia



unicordobaTV



unicordobacolombia

6.3.2. Docentes

Lugar de desarrollo al que pertenece o trabaja

	Porcentaje de Satisfechos
Lorica	100,00 %
Montelibano	100,00 %
Sahagun	100,00 %
Berastegui	90,91 %
Monteria	77,65 %
Total	80,19 %

Figura 7 - Satisfacción de docentes por lugar de desarrollo

Tipo de Vinculación	Porcentaje de Satisfechos
Docente tiempo Completo	71,88 %
Docente Ocasional	76,19 %
Docente Catedrático	89,47 %
Total	80,19 %

Figura 8 - Satisfacción por tipo de vinculación docentes

6.3.1. Funcionarios no docentes

Lugar de desarrollo al que pertenece o trabaja

	Porcentaje de Satisfechos
Berastegui	80,00 %
Lorica	100,00 %
Monteria	86,94 %
Total	86,81 %

Figura 9 - Satisfacción funcionarios no docentes por lugar de desarrollo



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



6.4. PREGUNTAS CON SATISFACCIÓN MÁS BAJA

Preguntas	Estudiantes / Docentes	Todos
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [- Baños y áreas comunes]	471	
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Escenarios deportivos]	423	
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Salones]	417	
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Zonas Comunes (cafeterías, salas de estudio)]	401	
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y funcionamiento de los equipos de computo que utilizas en la institución?	369	
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [- Escenarios Deportivos]	368	
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [- Salones y aulas de estudio]		357
¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Áreas administrativas]	355	
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Laboratorios]	331	
¿Qué tan satisfecho te encuentras con las siguientes plataformas o sistemas de información que utilizas en la institución? [Academusoft]	299	
¿Qué tan satisfecho te encuentras con las siguientes plataformas o sistemas de información que utilizas en la institución? [Software Administrativo (kactus, seven, pqrs, etc)]	283	
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [- Biblioteca]	255	
¿Qué tan satisfecho te encuentras con las siguientes plataformas o sistemas de información que utilizas en la institución? [Office 365]	253	
¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [- Zonas verdes y jardines]	241	
¿Qué tan satisfecho te encuentras con las siguientes plataformas o sistemas de información que utilizas en la institución? [Google Workspace (drive, correo, etc)]	234	

Figura 10 - Top 15 preguntas con calificación Insatisfecho

En la matriz de la figura 10 se observa que las preguntas que más calificaron como insatisfecho a nivel de la universidad.

El análisis de las respuestas negativas revela que los problemas relacionados con la conectividad y el mantenimiento de áreas comunes son las principales causas de insatisfacción entre los estudiantes. En la mayoría están orientadas a conectividad, disponibilidad y mantenimiento de las distintas áreas del campus universitario. Otras se refieren a sistemas de información y softwares como Academusoft, SEVEN, Kactus, PQRS, Office 365, Google Worspace, entre otros.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**



@unicordoba_col



Universidad de Córdoba



unicordoba_colombia



unicordobaTV



unicordobacolombia



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



Las quejas sobre problemas de conectividad se concentran especialmente en las áreas: escenarios deportivos, zonas comunes, salones y áreas administrativas. Además, las quejas sobre la falta de mantenimiento se concentran en: baños y áreas comunes, escenarios deportivos y salones y áreas de estudio. Estas áreas requieren mayor atención en los próximos periodos.

7. COMPARACIÓN CON LA METODOLOGÍA ANTERIOR

7.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA NUEVA METODOLOGÍA:

7.1.1. Ventajas:

- ✓ Al incluir a todos los grupos de interés (estudiantes, docentes, funcionarios), se obtiene una visión más holística de la satisfacción y se pueden identificar las necesidades específicas de cada grupo.
- ✓ la pregunta trazadora unificada facilita la comparación entre diferentes facultades y programas académicos.
- ✓ La nueva metodología podría simplificar el proceso de recolección y análisis de datos debido a la implementación de una calificación estándar.
- ✓ la nueva metodología está más centrada en la percepción del usuario, lo que permite tomar decisiones más basadas en sus necesidades y expectativas.

7.1.2. Desventajas:

- ✓ La disminución en la satisfacción en 2024 podría ser un efecto temporal debido a la implementación de una nueva metodología y a la mayor participación de estudiantes.
- ✓ La nueva escala de medición puede dificultar la comparación directa con los resultados de los años anteriores.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



- ✓ la pregunta trazadora general puede no capturar las particularidades de cada proceso y que podría ser necesario complementar la encuesta con preguntas más específicas.

8. CONCLUSIONES

La participación predominante de estudiantes en la encuesta ha influido significativamente en los resultados de satisfacción, lo que refleja una mayor atención a sus expectativas y prioridades frente a las de docentes y funcionarios no docentes.

Los resultados muestran diferencias notables en los niveles de satisfacción según los grupos de interés. Mientras que los docentes y funcionarios no docentes reflejan niveles más altos, los estudiantes presentaron las calificaciones más bajas, destacando áreas de oportunidad en servicios relacionados con la conectividad y el mantenimiento de infraestructuras.

Los aspectos más señalados como insatisfactorios se relacionan principalmente con problemas de conectividad, sistemas de información y software. Esto sugiere la necesidad de priorizar mejoras en estos aspectos tecnológicos para satisfacer las expectativas de la comunidad universitaria, en especial los estudiantes.

La implementación de una metodología única y simplificada ha permitido obtener una visión más holística de la satisfacción global, aunque ha planteado retos en cuanto a la comparabilidad con metodologías anteriores. Se observó una disminución general en los niveles de satisfacción, atribuible tanto al cambio metodológico como a la masiva participación estudiantil.

Es recomendable priorizar los siguientes aspectos en el establecimiento de planes de mejora

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



Conectividad y Mantenimiento: Priorizar las inversiones en infraestructura tecnológica (conectividad) y mantenimiento de espacios físicos como baños y aulas, debido a la insatisfacción generalizada en estos aspectos.

Procesos Administrativos: Agilizar trámites en áreas de registro y admisiones, e internacionalización, que fueron los más mencionados como puntos críticos.

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**

