



UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
UNIAGUSTINIANA

Es creer en ti

Vigilada *Mineducación*



2018

AUTOEVALUACIÓN

INSTITUCIONAL

INSTALACIONES Y SERVICIOS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



COMITÉ INSTITUCIONAL DE AUTOEVALUACIÓN

Fr. Ramón Enrique Arenas Molina, OAR
Rector 2019-2023

Fr. Albeiro Arenas Molina
Presidente Asamblea General
(Representante)

Ricardo Rojas López
Vicerrector General

Jairo Alberto Díaz Perdomo
Vicerrector Académico

Araminta Clavijo Clavijo
Directora de Planeación y Gestión de la Calidad

COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA (Vigente para el año 2018)

Andrés Felipe Sánchez Díez
Decano Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas

Omar Augusto Puerto
Director Contaduría Pública

Johana Jenely Paez Rincón
Representante de estudiantes

Mary Luz Cárdenas Valbuena
Representante de egresados

Manuel Rodríguez
Representante de profesores

Jaime Manuel Mora Cruz
Representante de Empresarios

DIRECTIVAS INSTITUCIONALES

Fr. Carlos Alberto Villabona Vargas, OAR
Rector 2014-2018

Fr. Ramón Enrique Arenas Molina, OAR
Rector 2019-2023

Ricardo Rojas López
Vicerrector General
Secretario General
Asesor Jurídico

Jairo Alberto Díaz Perdomo
Vicerrector Académico

Julio César León Luquez
Vicerrector de Investigaciones

Ángela Rocío Ovalle Posada
Vicerrectora Administrativa y Financiera

Alejandra Díaz Manzano
Vicerrectora de Desarrollo Humano

Araminta Clavijo Clavijo
Directora de Planeación y Gestión de la Calidad

DECANOS

Yenny Alexandra Martínez Ramos
Decana Facultad de Ingeniería
Directora Especialización Gerencia de la Calidad
Directora Especialización Seguridad Social Integral

Fernando Sánchez Gélvez
Decano Facultad de Humanidades, Ciencias
Sociales y Educación
Director Especialización en Pedagogía

Edward Lozano Martínez
Decano Facultad de Artes, Comunicación y Cultura

Leonardo Santana Cortés
Decano Facultad de Educación Virtual y a
Distancia
Director Centro de Tecnología Agustiniiana

Andrés Felipe Sánchez Díez
Decano Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas
Director Especialización Gerencia de Empresas
Director Especialización Gestión Ambiental
Director Especialización Planeación Tributaria
Director Especialización Gerencia Estratégica de
Marketing

DIRECTORES ACADÉMICOS

Ricardo Efrén Meza Torres
Director Ingeniería Industrial
Director Ingeniería Mecatrónica

Nidia Stella García Roa
Directora Ingeniería en Telecomunicaciones
Directora de Tecnología Desarrollo de Software

Jhon Jairo Ayo Castro
Director de Teología
Director de Licenciatura en Filosofía
Director de Licenciatura en Teología

Juana Marcela Ardila García
Directora de Arquitectura

Gloria Elsa Duque Ayala
Directora de Hotelería y Turismo

Fabian Oliveros Murillo

Director de Cine y Televisión
Director de Comunicación Social

Jorge Wilson Motato Ramírez

Director de Tecnología en Gastronomía

Carlos Alberto Castro Rendón

Director Administración de Empresas Virtual

Ronny Alexis Moscoso Aldana

Director Negocios Internacionales

Carolina Berrío Hoyos

Directora Administración de Empresas

María Nancy del Pilar Enciso Ramírez

Directora de Mercadeo

Omar Augusto Puerto Abella

Director de Contaduría Pública

María Jose Arango

Directora Departamento Ciencias Básicas

Ovidio Arnaldo Díaz González

Director Departamento de Humanidades

Cristian Camilo Figueroa Ayala

Director Centro de Lenguas Extranjeras

Diego Fernando Cabrera Feo

Director Producción Académica Educación Virtual

DIRECTORES ADMINISTRATIVOS

Fr. Diego Montoya Naranjo, OAR

Director Espiritualidad Uniagustiniana

Héctor Mauricio Rincón

Director de Investigaciones

Nathaly González Villegas

Directora Oficina de Relaciones Internacionales

Yancira Moreno Mahecha

Directora Centro de Emprendimiento Agustiniano

Diana Marcela Barón Vera

Directora Procesos de Calidad

Leydith González Perilla

Directora Programación y Productividad de Recursos

Cristian Camilo Botia

Director de Estadística

Andrés Riveros Casas

Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Adriana Yamile León

Directora Centro de Información y Documentación

Natalia Osorio Palacio

Directora de Bienestar Institucional

Dalila Guerrero Rojas

Directora de Escuela de Formación
Directora de Permanencia

Lina Tatiana Rada Landínez

Directora de Proyección Social

Diana Rocío Granados Espinoza

Directora de Capital Humano

Stella Ramos Páez

Directora de Contabilidad

María Clemencia Parra Gómez

Directora de Tesorería

Sebastián Molina Molina

Director de Marketing

Pedro Luis Vargas Cárdenas

Director de Servicios Generales y Logística

EQUIPO DE ASISTENTES

Leidy Lorena Romero Wilches

Rectoría

Cindy Carolina García Ospina

Vicerrectoría Académica

Viviana Marcela Espinel Díaz

Vicerrectoría General

Judy Nathaly Muñoz Ramírez

Vicerrectoría Desarrollo Humano

María Fernanda Pulido Cometa

Vicerrectoría de Investigaciones

Laura Natalia Pineda Rodríguez

Vicerrectoría Administrativa y Financiera



UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
UNIAGUSTINIANA
Es creer en ti

Vigilada Mineducación

DIRECCIONAMIENTO

Rector Fr. Carlos Alberto Villabona Vargas, OAR

ESTRUCTURACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE CONTENIDOS

Directora OPCA, Doctora Araminta Clavijo Clavijo
Equipo técnico de OPCA

APORTES

- Equipos de trabajo de todas las áreas de gestión
- Poblaciones encuestadas de: estudiantes, profesores, egresados, académicos y administrativos.
- Comités de autoevaluación por programa
- Soportes estadísticos, documentales y analíticos, equipo de OPCA

INFORMACIÓN PRIMARIA

- Resultados encuestas autoevaluación, estadísticas y documentos institucionales

Este documento es de carácter privado. Podrá ser reproducido, copiado, distribuido y divulgado siempre y cuando se cuente con el permiso expreso de la Uniagustiniana como propietaria de los derechos reservados y no se altere su contenido, se cite la fuente y en cualquier caso, se disponga de la autorización de la Uniagustiniana como titular de los derechos morales y patrimoniales de esta publicación.

Derechos reservados Uniagustiniana

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
PRESENTACIÓN.....	6
EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS.....	7
GRUPOS POBLACIONALES	7
1. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN	8
Propósitos del Modelo de Autoevaluación	10
Proceso.....	11
Metodología.....	12
Dimensión	12
Mediciones (escala de gradación).....	13
OTROS ASPECTOS.....	15
INSTALACIONES.....	15
PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO	17
SERVICIOS.....	17
2. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO	19
2.1 INSTALACIONES: ESTUDIANTES PREGRADO.....	19
2.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO: ESTUDIANTES PREGRADO	23
2.3 SERVICIOS: ESTUDIANTES DE PREGRADO	23
3. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO	26
3.1 INSTALACIONES: ESTUDIANTES POSGRADO	26
3.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO: ESTUDIANTES DE POSGRADOS	30
3.3 SERVICIOS: ESTUDIANTES POSGRADOS	30
4. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DE LOS DOCENTES	33
4.1 INSTALACIONES: DOCENTES.....	33
4.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO: DOCENTES.....	37
4.3 SERVICIOS: DOCENTES.....	37
5. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DE LOS EGRESADOS.....	40



5.1	INSTALACIONES: EGRESADOS	40
5.2	SERVICIOS: EGRESADOS	40
6.	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	42
6.1	INSTALACIONES: ADMINISTRATIVOS	42
6.2	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO: ADMINISTRATIVOS.....	46
6.3	SERVICIOS: ADMINISTRATIVOS	46
7.	CONSOLIDADO INSTITUCIONAL	49
7.1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES	49
7.2	SERVICIOS.....	53
7.3.	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO	57
7.4	RECOMENDACIONES	57

LISTA DE TABLAS

Tabla 7. Escala de gradación Autoevaluación 2018.....	14
Tabla 1. Población y Participantes-Evaluación de Instalaciones y Servicios	15
Tabla 4.Instalaciones evaluadas 2018.....	16
Tabla 5.Servicios Evaluados en 2018	18
Tabla 6. Calificación Instalaciones - Estudiantes de Pregrado	20
Tabla 7. Calificación Características de las instalaciones-Estudiantes Pregrado	22
Tabla 8. Calificación Servicios Institucionales - Estudiantes de Pregrado	24
Tabla 9. Calificación Instalaciones - Estudiantes de Posgrado	27
Tabla 10.Calificación Servicios Institucionales - Estudiantes de Posgrado	31
Tabla 11.Calificación Instalaciones – Docentes.....	34
Tabla 12. Calificación Instalaciones Institucionales - Docentes.....	36
Tabla 13. Calificación Servicios Institucionales - Docentes.....	38
Tabla 14. Calificación Servicios Institucionales - Egresados.....	41
Tabla 15. Calificación Instalaciones - Personal Administrativo.....	43
Tabla 16. Calificación Criterios Instalaciones - Personal Administrativo	45
Tabla 17. Calificación Servicios Institucionales – Personal Administrativo	47
Tabla 18. Calificación Instalaciones - Consolidado Institucional	51
Tabla 19. Calificación Características de las Instalaciones - Consolidado Institucional...	53
Tabla 20. Calificación Servicios Institucionales - Consolidado Institucional.	54
Tabla 21 Comparativo instalaciones 2016-2018.....	58
Tabla 22 Comparativo servicios 2016-2018	60

LISTA DE FIGURAS

Figura 4. La Autoevaluación como entrada al Sistema Integrado de Gestión Uniagustiniana	8
Figura 5. El Proceso como elemento de la Autoevaluación Uniagustiniana.....	11
Figura 6. Parámetros Básicos de la Metodología de la Autoevaluación	12
Figura 1. Calificación Instalaciones - Estudiantes de Pregrado.....	21
Figura 2. Calificación Características de las Instalaciones - Estudiantes de Pregrado ...	22
Figura 3. Calificación Servicios Institucionales - Estudiantes de Pregrado	25
Figura 4. Calificación Instalaciones - Estudiantes de Posgrados	28
Figura 5. Calificación Características - Instalaciones - Estudiantes de Posgrados.....	29
Figura 6. Calificación Servicios Institucionales - Estudiantes de Posgrado.....	32
Figura 7. Calificación Instalaciones – Docentes	35
Figura 8. Calificación Características Instalaciones - Docentes.....	36
Figura 9. Calificación Servicios Institucionales - Docentes	39
Figura 10. Calificación Servicios Institucionales - Egresados	41
Figura 11. Calificación Instalaciones – Personal Administrativo	44
Figura 12. Calificación Criterios Instalaciones - Administrativos - Administrativos	45
Figura 13. Calificación Servicios Administrativos - Administrativos - Administrativos	48
Figura 14. Calificación Instalaciones - Consolidado Institucional	52
Figura 15. Calificación Características Instalaciones - Consolidado Institucional	53
Figura 16. Calificación Servicios institucionales. Consolidado General	56
Figura 17. Ruta de calificación en la evaluación institucional de Instalaciones. 2018	57
Figura 18. Ruta de calificación en la evaluación institucional de Servicios. 2018	58

PRESENTACIÓN

Con el ánimo de medir el grado de satisfacción a partir de los servicios prestados y de las condiciones de las instalaciones, se ha ampliado la cobertura de la AUTOEVALUACIÓN en cuanto a las variables cuantificables. Es así como, acogiendo la convocatoria que se efectúa para el desarrollo de este ejercicio, se incluyen en la medición las instalaciones más utilizadas por la comunidad universitaria y los servicios relevantes a los cuales acceden todos los miembros de la Uniagustiniana.

Para la autoevaluación 2018 se adicionó una pregunta frente a la seguridad del entorno, con la claridad que los resultados serán analizados, pero cuya resolución no es de exclusividad de la Institución, sino que alrededor de ellos deberá darse acercamientos y consensos con los órganos gubernamentales del distrito y de la localidad de Kennedy.

De otra parte, para la autoevaluación 2018 la escala de valoración ha sido ajustada en sus rangos, haciendo la calificación más exigente, con el ánimo de aproximarnos con asertividad a la acreditación.

EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

En el marco de proceso de Autoevaluación Institucional y de Programas aplicando la normatividad vigente y con el propósito de orientar los esfuerzos hacia la mejora continua y la calidad integral, la Universitaria Agustiniana ha realizado un proceso de autoevaluación de instalaciones y servicios como parte integral de la evaluación de los Factor 10 de los criterios del CNA que hace referencia a los recursos físicos y financieros.

✿ GRUPOS POBLACIONALES

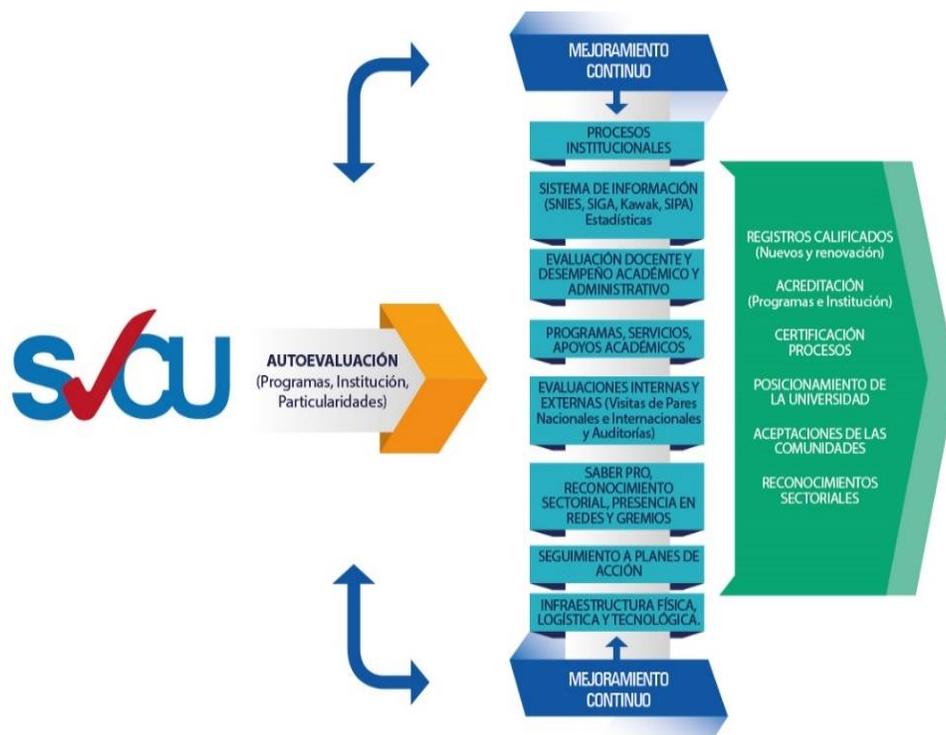
La Uniagustiniana bajo los preceptos de la ética y el buen gobierno, garantiza la transparencia del proceso y la participación de la totalidad de la comunidad académica, constituida por los siguientes entes:

1. **Estudiantes de pregrado y posgrado.** Corresponde a los estudiantes activos en cada uno de los programas y campus.
2. **Egresados- Graduados:** Hace referencia a los graduados de cada programa y cuyo título fue otorgado por la Universitaria Agustiniana.
3. **Docentes:** A este ente pertenecen los docentes adscritos a cada uno de los programas y unidades académicas como por ejemplo ciencias básicas y humanidades.
4. **Personal Administrativo:** Este estamento se encuentra conformado por los Directivos Académicos, Administrativos, y personal de gestión y apoyo de todas las áreas de la Institución.

1. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN

La Autoevaluación en la Uniagustiniana se relaciona con la calidad institucional, por tanto, es el componente de entrada del Sistema Integrado de Calidad Uniagustiniana, **SICU**. Así, la autoevaluación es el elemento activador del SICU y se entiende como un proceso permanente de revisión, diagnóstico, indagación y aproximación a la realidad interna de la institución que responde a las técnicas, procedimientos y criterios de la investigación científica. Es un ejercicio que retroalimenta a todos los componentes del SICU.

Figura 1. La Autoevaluación como entrada al Sistema Integrado de Gestión Uniagustiniana



Nota: Obtenido de (Uniagustiniana, 2019), Modelo de Autoevaluación Uniagustiniana

En la Uniagustiniana la autoevaluación es importante elemento incorporado a la planeación institucional, por tanto, sus resultados siempre harán parte fundamental de los respectivos planes de desarrollo y de los planes de acción que cada año se formulan. Los resultados de la autoevaluación necesariamente se traducen en proyectos y actividades especiales de desarrollo, para garantizar recursos presupuestales y el seguimiento debido. Por tanto, las mejoras a qué dé lugar la autoevaluación se retoman en los **PLANES DE ACCIÓN ANUALES**, constituyéndose estos en los conocidos “planes de mejoramiento”, cuyos componentes centrales son los proyectos y actividades de desarrollo, con asignaciones de presupuesto de inversión.

La Autoevaluación posibilita:

- La Identificación tanto de las fortalezas como de las áreas de mejora, con lo cual facilita fortalecer las primeras y de buscar estrategias que modifiquen las segundas.
- Es permanente y no sólo sujeta a procesos de acreditación o certificación externa en tanto asume que su compromiso es con sus estudiantes, con los padres de familia y con la sociedad y es a ellos a quienes en primera instancia debe dar cuentas de su quehacer.
- Si bien es un análisis interno, no la limita para acercamientos con la sociedad civil, el sector real y el Estado, para conocer la opinión que de la Uniagustiniana tengan estos sectores, como un indicador de su calidad. Además, propicia el debate y concertación, decisivo para superar disensos y aunar esfuerzos alrededor de la calidad

La Autoevaluación involucra un **MODELO** cuyos principales componentes son:

PROPÓSITOS – PROCESO – METODOLOGIA - DIMENSIONES

La autoevaluación se aplica a los programas de pregrado y a la Especializaciones

En tal sentido, se ha formulado y puesto en marcha un Modelo Autoevaluación, de acuerdo con los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Este modelo acoge los factores, características y aspectos por evaluar contenidos en dichos lineamientos, que son objeto de análisis en el presente informe, como resultado del ejercicio de Autoevaluación realizado por la Institución Universitaria.

El análisis de los resultados producto de la aplicación de la encuesta se convierte en insumo importante en el proceso de planeación, puesto que, de acuerdo con lo establecido, estos se convierten en proyectos y actividades de desarrollo que son parte constitutiva del respectivo plan de acción que anualmente se formula. Es así como, el plan de mejoramiento en la Uniagustiniana es asimilado al plan de acción, con esta decisión se garantiza que la mejora disponga del presupuesto necesario y del seguimiento correspondiente.

❁ **Propósitos del Modelo de Autoevaluación**

- Concebir la autoevaluación como un proceso permanente, dinámico, integral, participativo y reflexivo de verificación
- Promover la cultura de la Autoevaluación con fines de mejora continua y como una herramienta de gestión y aseguramiento de la calidad

- Asegurar que todos los miembros de la comunidad universitaria, participen en los ejercicios de autoevaluación
- Articular los procesos de autoevaluación con todas las demás actuaciones de la institución, para un trabajo sinérgico
- Los resultados de la autoevaluación se constituyen en insumo para la planeación institucional y se transforman en proyectos y actividades de desarrollo que son incorporados en los planes de acción que cada año se formula.

❁ Proceso

Figura 2. El Proceso como elemento de la Autoevaluación Uniagustiniana

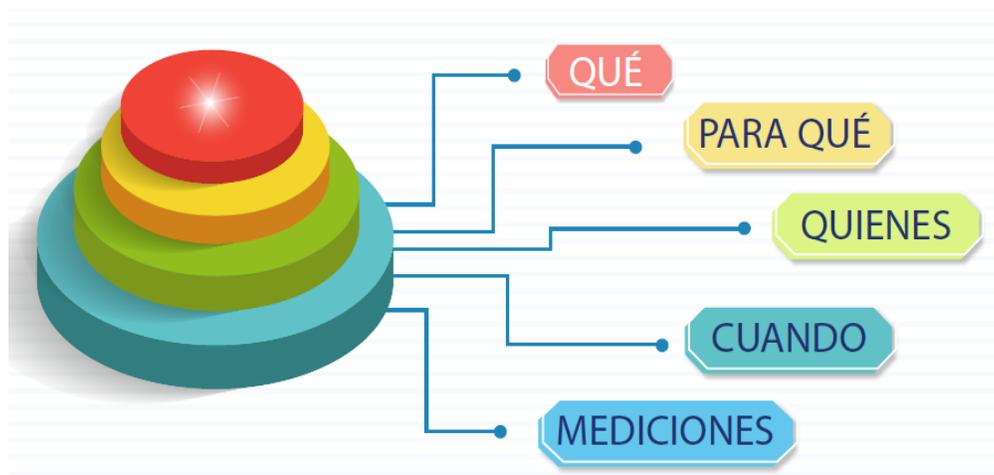


Nota: Obtenido de (Uniagustiniana, 2019), Modelo de Autoevaluación Uniagustiniana

❁ **Metodología**

Contempla los pasos básicos con connotaciones especiales dependiendo de las poblaciones involucradas y los objetivos específicos de cada ejercicio de autoevaluación. No obstante, metodológicamente se aborda con los siguientes parámetros básicos, a saber

Figura 3. Parámetros Básicos de la Metodología de la Autoevaluación

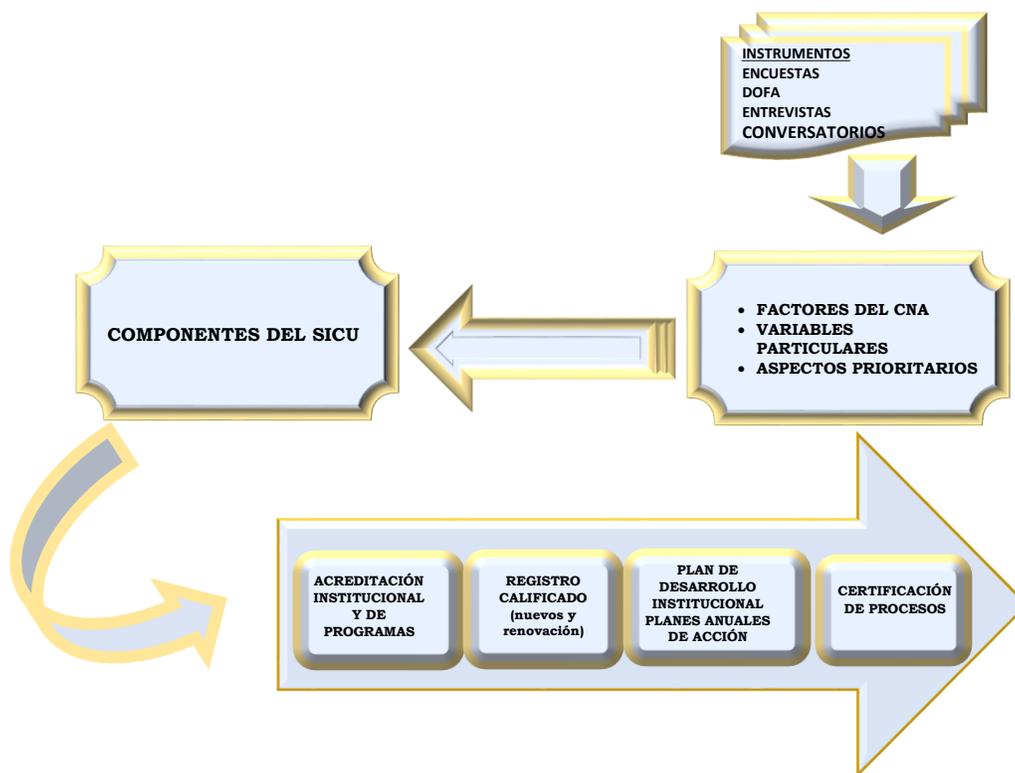


Nota: Obtenido de (Uniagustiniana, 2019), Modelo de Autoevaluación Uniagustiniana

❁ **Dimensión**

El modelo es de una amplia dimensión, en el gráfico siguiente se visualiza en su conjunto las variables centrales y las interacciones de carácter institucional

Figura 8. El componente Dimensión en el Modelo de Autoevaluación.



Nota: Obtenido de (Uniagustiniana, 2019), Modelo de Autoevaluación Uniagustiniana

❁ Mediciones (escala de gradación)

A cada pregunta se aplica un cálculo cuantitativo, (promedio), a las respuestas que contienen de 1 a 5.

- Si no conoce el aspecto que se evalúa: Márquelo en la casilla NC/NE.
- Si conoce el aspecto que se evalúa: Califíquelo de 1 a 5. Se entiende que 1 es el mínimo valor asignado y 5 es el máximo valor asignado. A cada pregunta se aplica un cálculo cuantitativo, (promedio), a las respuestas que contienen de 1 a 5.

VALORACIÓN CUANTITATIVA (preguntas)	1	2	3	4	5	NC/NE
	1	NOTA MÁS BAJA				
5	NOTA MAS ALTA					

Nota: Obtenido de (Universitaria Agustiniiana, 2016)

Sobre las anteriores calificaciones y atendiendo a los requerimientos del CNA, se establece una de cumplimiento medido en porcentajes (%) de los factores y características y se efectúa una equivalencia cualitativa, de la siguiente manera:

Tabla 1. Escala de gradación Autoevaluación 2018

PROMEDIOS		PONDERACIÓN CUMPLIMIENTO		TRATAMIENTO	ESTRATEGIA
1,00 a 2,00	Malo	1,0% a 20,0%	No se cumple	Mejora	DEBILIDADES
2,01 a 3,00	Regular	20,1% a 40,0%	Insatisfactorio	Mejora	DEBILIDADES
3,01 a 4,00	Aceptable	40,1% a 60,0%	Adecuado	Mejora	DEBILIDADES
4,01 a 4,50	Bueno	60,1% a 80,0%	Alto grado	Fortalecimiento	FORTALEZA
4,51 a 5,00	Excelente	80,1% a 100,0%	Pleno	Mantenimiento	FORTALEZA

Nota: Obtenido de (Uniagustiniana, 2019), Modelo de Autoevaluación Uniagustiniana

OTROS ASPECTOS

Con base en lo anterior se diseñaron los instrumentos para la obtención de la información los cuales contenían preguntas precisas, claras y sencillas orientadas hacia los factores y las diferentes características que estos evalúan, para ello la Institución establece prioridades a través de la valoración y determinación de una escala de clasificación. Estos instrumentos se aplican a todas las poblaciones. Este proceso se llevó a cabo de manera virtual y anónima durante el segundo semestre de 2018. La población participante en esta encuesta es la siguiente:

Tabla 2. Población y Participantes-Evaluación de Instalaciones y Servicios

POBLACIÓN	TOTAL	PARTICIPANTES	%
Estudiante de Pregrado*	6106	3363	55.1
Estudiante de Posgrado	481	296	61.5
Docente	440	314	71.4
Egresado - Graduado	6032	1517	25.1
Personal Administrativo	215	215	100.0
TOTAL	13274	5705	43.0

*Incluye a los estudiantes de programas virtuales

Nota: OPCA Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

INSTALACIONES

La Universitaria Agustiniiana cuenta con dos campus

-Tagaste

-Suba

La primera alberga al 93.4% del total de la población académicamente activa y en ella se concentra la gestión administrativa de la institución.

El Campus Suba acoge a los estudiantes de los programas Universitario de Administración de Empresas, Negocios Internacionales, Contaduría Pública y Tecnología en Gastronomía y al equipo docente y administrativo que realiza y apoya la gestión para esta comunidad.

Las instalaciones o espacios físicos evaluados fueron los siguientes:

Tabla 3. Instalaciones evaluadas 2018

INSTALACIONES GENERALES	INSTALACIONES ACADÉMICAS	INSTALACIONES BIENESTAR
Áreas de Circulación	Aulas	Cafeterías
Baños	Auditorios	Capilla
Oficinas Administrativas	Bibliotecas	Enfermería
Parqueadero	Centro Agustiniiano de Medios (Cine y Tv-Comunicación Social)	Gimnasio
Tienda Uniagustiniana	Cocinas (Gastronomía)	Sala de Profesores
	Comedores (Gastronomía)	Zonas Deportivas
	Laboratorios (Ciencias Básicas E Ingenierías)	Zonas Ensayo Danzas
	Salas de Sistemas	Zonas Ensayo Música
	Talleres	Zonas Ensayo Teatro

Nota: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de los Recursos Uniagustiniana.

La institución estableció siete (7) características deseables sobre los se indaga a cerca de las instalaciones, pues considera que los espacios deben contar con estos atributos para ser entendidos como lugares confortables, seguros y de fácil acceso para los usuarios, al margen de sus capacidades individuales o el rol que desempeña en la organización. Estos atributos son:

- ✓ Seguridad

- ✓ Higiene
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Iluminación
- ✓ Ventilación
- ✓ Tamaño
- ✓ Dotación

Es válido anotar que los egresados fueron la única población que no evaluó las instalaciones, pues el gran desarrollo, rápida evolución y expansión de la infraestructura de la Universitaria entra en contraste con la temporalidad en la que pudo estar vinculado quien para 2018 tiene el rol de egresado Agustiniense.

✿ **PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO**

Dentro del ejercicio de evaluación de las instalaciones de la Universitaria en 2018 se ha indagado a las diversas poblaciones por la percepción de seguridad en el entorno, pues este ha establecido que la interacción de individuos con su entorno es constante y se afecta mutuamente. En esta dinámica, la sensación de seguridad es una pieza clave para entender el uso y acceso al espacio público, además de su indicador muy importante de la calidad de vida de las personas.

✿ **SERVICIOS**

Se indagó a la comunidad sobre su percepción general en la prestación de diversos servicios ofrecidos por diferentes unidades funcionales de la Universitaria y que se ofrecen de manera directa o a través de terceros como es el caso de los servicios de seguridad y vigilancia. Los servicios evaluados son:

Tabla 4. Servicios Evaluados en 2018

SERVICIOS DE ORDEN ADMINISTRATIVO	SERVICIOS ASOCIADOS A LA ACADEMIA	SERVICIOS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
Acceso y Uso Plataforma Kawak	Acceso y Uso Plataforma Siga	Actividades de Bienestar y Proyección Social
Acceso y Uso Plataforma Sipa	Acceso al Aula Virtual (Moodle)	Actividades de Bienestar y Proyección Social
Atención de Servicios de Financiación	Atención en las Bibliotecas	Apoyo Institucional para Formación Posgradual
Atención en Capital Humano	Atención en Registro y Control	Atención en La Cafetería
Atención en Parqueadero	Atención en Secretaría Académica	Atención en Tiendas Uniagustinianas
Atención en Recepción	Consulta en Línea de Calificaciones	Atención Sicológica
Atención en Tesorería	Matrícula en Línea	Enfermería
Comunicación Institucional	Participación Actividades Académicas E Investigativas	Orientación Profesional
Información y Servicios de La Página Web Inst.	Servicio de Office (Gastronomía)	Precios de Cafetería
Servicio del Soporte Tecnológico	Servicio de Tutores y Consultores en Aula Virtual (Moodle)	Servicios de Espiritualidad Agustiniiana
Servicios de Seguridad y Vigilancia	Servicios del Centro Agustiniiano de Medios	Variedad y Calidad de Los Productos de La Cafetería
	Tutorías y Consejerías (Académicas)	

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de los recursos Uniagustiniiana.

Dentro de la evaluación del Factor 10, antes referido, se profundizó en la evaluación puntual de las instalaciones y los servicios ofertados por la Institución, los resultados se presentan a continuación, por cada una de las poblaciones finalizando con un consolidado institucional.

2. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO

❁ 2.1 INSTALACIONES: ESTUDIANTES PREGRADO

La percepción de los estudiantes de pregrado sobre las instalaciones del Universitaria fue definida como **Acceptable** con una nota de 3.83.

Los promedios generales de calificación por espacio fluctúan entre 4.19 y 3.47. La mejor evaluación fue otorgada a las **Bibliotecas** mientras la nota más baja fue otorgada a la **Zona de ensayo de danzas**

Los estudiantes de pregrado manifiestan que los siguientes espacios tienen condición de **Buenos**:

- ✓ Biblioteca
- ✓ Auditorio
- ✓ Áreas de Circulación
- ✓ Capilla
- ✓ Oficinas Administrativas
- ✓ Salas de Sistemas
- ✓ Aulas

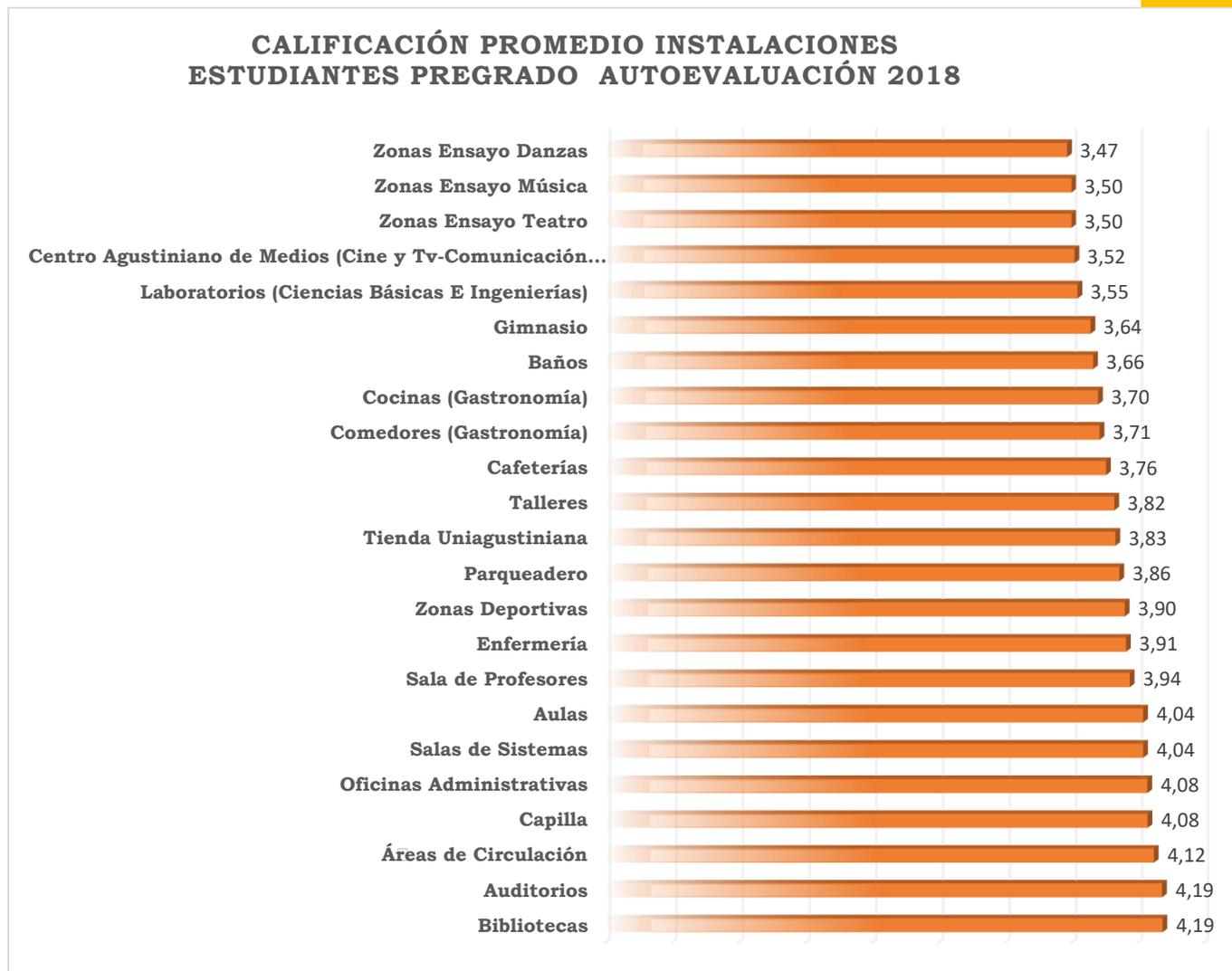
Las demás instalaciones son observadas en condición **Acceptable**.

La tabla y gráficas que se presentan a continuación detallan la información y concepto emitido por los estudiantes de pregrado quienes son usuarios de las instalaciones de la Universitaria.

Tabla 6. Calificación Instalaciones - Estudiantes de Pregrado

PROMEDIOS GENERALES INSTALACIONES - ESTUDIANTES PREGRADO									
INSTALACIONES	SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Bibliotecas	4.27	4.38	4.27	4.35	4.12	3.97	3.98	4.19	Bueno
Auditorios	4.27	4.30	4.18	4.17	4.08	4.16	4.15	4.19	Bueno
Áreas de Circulación	4.11	4.12	4.17	4.16	4.16	4.10	4.07	4.12	Bueno
Capilla	4.11	4.13	4.09	4.08	4.06	3.99	4.08	4.08	Bueno
Oficinas Administrativas	4.15	4.14	4.05	4.10	4.06	3.99	4.05	4.08	Bueno
Salas de Sistemas	4.20	4.17	4.02	4.15	3.97	3.88	3.92	4.04	Bueno
Aulas	4.11	4.01	4.11	4.17	3.90	4.03	3.96	4.04	Bueno
Sala de Profesores	4.05	4.09	3.82	3.98	3.89	3.89	3.89	3.94	Aceptable
Enfermería	4.05	4.11	3.93	4.00	3.93	3.60	3.77	3.91	Aceptable
Zonas Deportivas	3.91	3.93	4.02	3.94	4.13	3.75	3.66	3.90	Aceptable
Parqueadero	3.93	3.97	3.92	3.77	3.94	3.71	3.80	3.86	Aceptable
Tienda Uniagustiniana	3.97	3.95	3.80	3.94	3.91	3.60	3.66	3.83	Aceptable
Talleres	3.87	3.86	3.83	3.88	3.82	3.77	3.75	3.82	Aceptable
Cafeterías	3.91	3.79	3.76	3.91	3.79	3.72	3.44	3.76	Aceptable
Comedores (Gastronomía)	3.75	3.71	3.75	3.72	3.70	3.67	3.68	3.71	Aceptable
Cocinas (Gastronomía)	3.73	3.73	3.70	3.77	3.66	3.63	3.69	3.70	Aceptable
Baños	3.84	3.48	3.85	3.86	3.59	3.77	3.26	3.66	Aceptable
Gimnasio	3.81	3.73	3.67	3.75	3.63	3.42	3.50	3.64	Aceptable
Laboratorios (Ciencias Básicas E Ingenierías)	3.62	3.62	3.52	3.65	3.56	3.39	3.47	3.55	Aceptable
Centro Agustiniiano de Medios (Cine y Tv-Comunicación Social)	3.63	3.62	3.53	3.54	3.48	3.42	3.45	3.52	Aceptable
Zonas Ensayo Teatro	3.56	3.55	3.47	3.50	3.48	3.47	3.48	3.50	Aceptable
Zonas Ensayo Música	3.56	3.56	3.44	3.51	3.50	3.45	3.50	3.50	Aceptable
Zonas Ensayo Danzas	3.56	3.55	3.46	3.49	3.44	3.35	3.43	3.47	Aceptable
PROMEDIO	3.91	3.89	3.84	3.89	3.82	3.73	3.72	3.83	ACEPTABLE

Figura 4. Calificación Instalaciones - Estudiantes de Pregrado



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

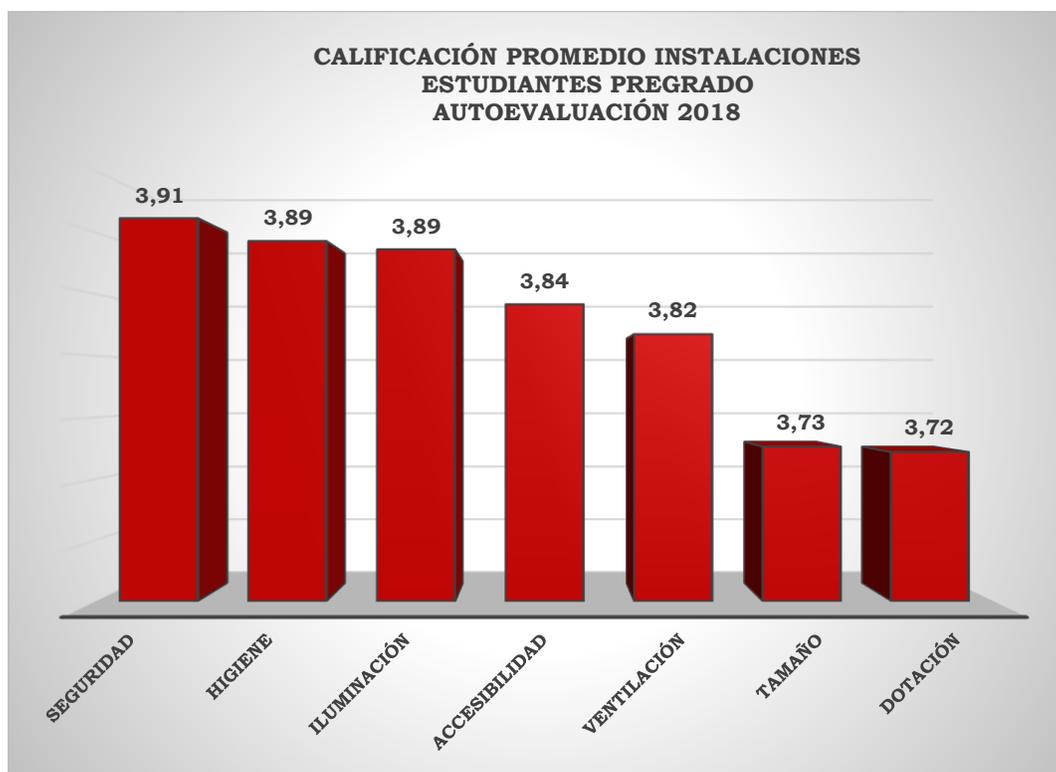
De otra parte, se destaca que el criterio mejor calificado fue la seguridad de las instalaciones, seguido de la higiene, dos servicios prestados por terceros o como servicios de outsourcing, mientras que el tamaño y dotación de los espacios obtuvieron las calificaciones más bajas con 3.73 y 3.72 respectivamente.

Tabla 6. Calificación Características de las instalaciones-Estudiantes Pregrado

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES ESTUDIANTES PREGRADO AUTOEVALUACIÓN 2018						
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN
3.91	3.89	3.84	3.89	3.82	3.73	3.72

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 5. Calificación Características de las Instalaciones - Estudiantes de Pregrado



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Es importante destacar que tanto la calificación promedio más alta para las Bibliotecas y las más bajas para las zonas de ensayos de danzas, teatro y música mantienen la tendencia expresada en la evaluación del año 2016.

❁ 2.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO: ESTUDIANTES PREGRADO

Al indagar a los estudiantes de pregrado por la percepción de seguridad en el entorno, el concepto entra en el rango de **Acceptable** con nota de 3.46.

PREGUNTA DE ENTORNO	PROMEDIO
Como percibe las condiciones del Entorno Urbano Inmediato, para el acceso a la Uniagustiniana?	3,46

❁ 2.3 SERVICIOS: ESTUDIANTES DE PREGRADO

En cuanto a los servicios presentados por la institución, los estudiantes de pregrado emiten su concepto y se obtienen entre otras las siguientes calificaciones:

Tabla 7. Calificación Servicios Institucionales - Estudiantes de Pregrado

PROMEDIOS GENERALES SERVICIOS - ESTUDIANTES PREGRADO		
SERVICIOS	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Atención en las Bibliotecas	4.50	Bueno
Consulta en Línea de Calificaciones	4.28	Bueno
Servicios de Seguridad y Vigilancia	4.17	Bueno
Acceso Al Aula Virtual (Moodle)	4.16	Bueno
Comunicación Institucional	4.12	Bueno
Información y Servicios de La Página Web Inst.	4.09	Bueno
Servicios de Espiritualidad Agustiniiana	4.09	Bueno
Atención en Recepción	4.06	Bueno
Atención en Secretaría Académica	4.04	Bueno
Atención en Registro y Control	4.02	Bueno
Enfermería	4.02	Bueno
Servicios del Centro Agustiniiano de Medios	3.98	Aceptable
Atención en Parqueadero	3.93	Aceptable
Orientación Profesional	3.93	Aceptable
Atención en Tesorería	3.92	Aceptable
Matrícula en Línea	3.89	Aceptable
Tutorías y Consejerías (Académicas)	3.86	Aceptable
Atención Sicológica	3.86	Aceptable
Servicio de Tutores y Consultores en Aula Virtual (Moodle)	3.84	Aceptable
Servicio del Soporte Tecnológico	3.83	Aceptable
Atención de Servicios de Financiación	3.82	Aceptable
Atención en Tiendas Uniagustiniianas	3.78	Aceptable
Servicio de Office (Gastronomía)	3.66	Aceptable
Atención en La Cafetería	3.51	Aceptable
Variedad y Calidad de Los Productos de La Cafetería	2.96	Regular
Precios de Cafetería	2.55	Regular
PROMEDIO	3.88	ACEPTABLE

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Las notas más bajas corresponden a los precios y la variedad de productos de la cafetería calificados con 2.55 y 2,96 respectivamente.

La atención en la Biblioteca obtiene una nota de 4.50, consolidando este espacio como el de mejores instalaciones y mejor servicio. Le siguen en

concepto positivo la consulta de calificaciones en línea que obtuvo un 4.28 y el tercer lugar se ubica el servicio de seguridad y vigilancia con 4.17.

Figura 6. Calificación Servicios Institucionales - Estudiantes de Pregrado



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Proyección de Recursos

3. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO

❖ 3.1 INSTALACIONES: ESTUDIANTES POSGRADO

La percepción de los estudiantes de posgrado sobre las instalaciones del Universitaria fue definida como **Acceptable** con una nota de 3.67. Los promedios generales de calificación por espacio fluctúan entre 4.09 y 3.05. La mejor evaluación fue otorgada a los Auditorios mientras la nota más baja fue otorgada a la Zona de ensayo de danzas

Los estudiantes de posgrado manifiestan que los siguientes espacios tienen condición de **Buenos**:

- ✓ Auditorio
- ✓ Áreas de Circulación
- ✓ Biblioteca
- ✓ Capilla

Las demás instalaciones son observadas en condición **Acceptable** y coincide con los estudiantes de pregrado al otorgar la más baja calificación cuantitativa a las dos zonas de ensayo de música, teatro y danzas.

La tabla y gráficas que se presentan a continuación detallan la información y concepto emitido por los estudiantes de posgrado.

Tabla 9. Calificación Instalaciones - Estudiantes de Posgrado

+

PROMEDIOS GENERALES INSTALACIONES - ESTUDIANTES POSGRADO									
INSTALACIONES	SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Auditorios	4.18	4.18	4.06	4.07	4.00	4.11	4.05	4.09	Bueno
Áreas de Circulación	4.09	4.08	4.09	4.08	4.11	4.10	4.04	4.09	Bueno
Bibliotecas	4.14	4.22	4.11	4.18	4.10	3.98	3.86	4.08	Bueno
Capilla	4.11	4.10	4.10	4.08	4.07	3.99	4.07	4.07	Bueno
Aulas	4.04	4.06	4.01	4.04	3.92	4.01	3.89	4.00	Aceptable
Oficinas Administrativas	4.02	4.01	3.92	4.02	3.94	3.90	3.93	3.96	Aceptable
Salas de Sistemas	4.06	4.03	3.86	3.99	3.87	3.71	3.71	3.89	Aceptable
Zonas Deportivas	3.81	3.90	3.88	3.88	4.02	3.83	3.73	3.86	Aceptable
Sala de Profesores	3.94	3.97	3.73	3.91	3.85	3.79	3.79	3.85	Aceptable
Tienda Uniagustiniana	3.87	3.90	3.66	3.82	3.82	3.63	3.65	3.76	Aceptable
Parqueadero	3.75	3.93	3.73	3.73	3.82	3.60	3.71	3.75	Aceptable
Enfermería	3.79	3.86	3.68	3.81	3.73	3.53	3.57	3.71	Aceptable
Baños	3.64	3.26	3.80	3.72	3.50	3.78	3.06	3.53	Aceptable
Cafeterías	3.77	3.56	3.31	3.62	3.50	3.45	3.13	3.47	Aceptable
Gimnasio	3.38	3.29	3.22	3.34	3.24	3.06	3.05	3.23	Aceptable
Laboratorios (Ciencias Básicas E Ingenierías)	3.16	3.18	3.03	3.13	3.08	3.08	3.08	3.10	Aceptable
Zonas Ensayo Música	3.17	3.14	3.04	3.12	3.12	3.01	3.09	3.10	Aceptable
Zonas Ensayo Teatro	3.11	3.13	3.03	3.09	3.07	3.02	3.03	3.07	Aceptable
Zonas Ensayo Danzas	3.05	3.12	3.03	3.09	3.04	2.99	3.00	3.05	Aceptable
PROMEDIO	3.74	3.73	3.65	3.72	3.67	3.61	3.55	3.67	ACEPTABLE

Nota: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 7. Calificación Instalaciones - Estudiantes de Posgrados



Nota: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Proyección de Recursos

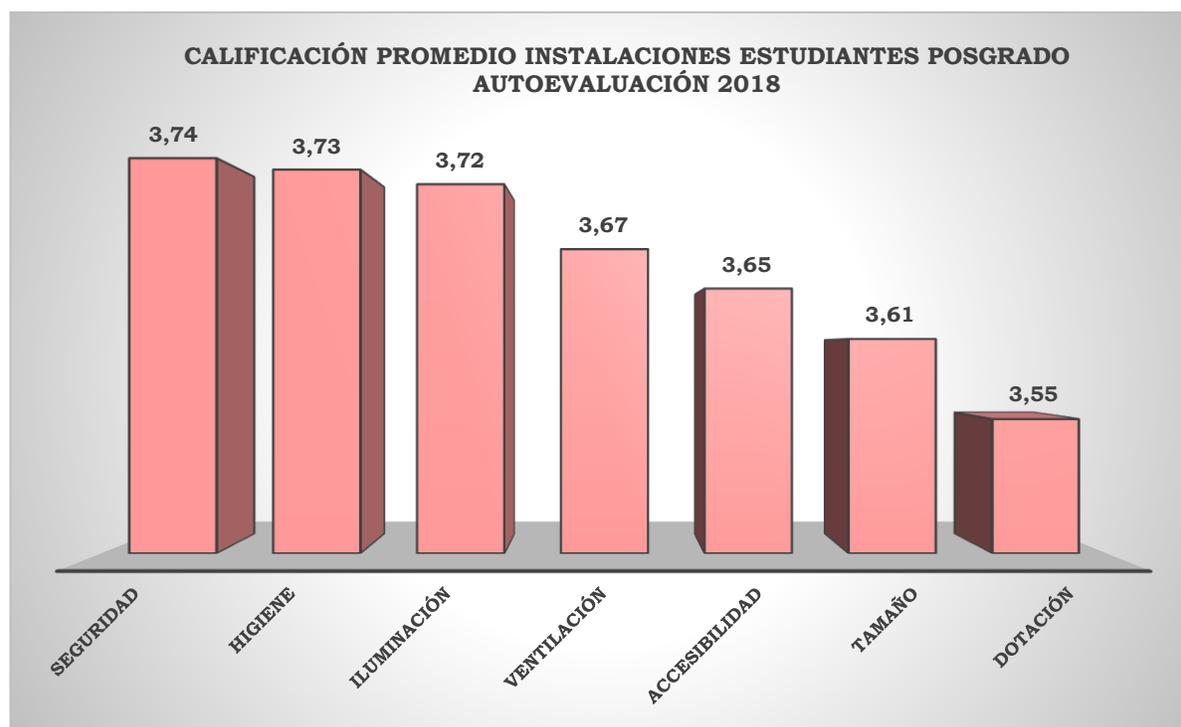
Los estudiantes de posgrado otorgan, en promedio, a la seguridad al interior de la Universitaria la mejor calificación y la más baja a la dotación de las instalaciones, todas se encuentran valoradas en el rango de *Aceptable*.

Tabla 6. Calificación Características - Instalaciones - Estudiantes de Posgrados

CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTALACIONES ESTUDIANTES POSGRADO AUTOEVALUACIÓN 2018						
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN
3.74	3.73	3.65	3.72	3.67	3.61	3.55

Nota: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 8. Calificación Características - Instalaciones - Estudiantes de Posgrados



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

Es importante destacar que tanto la calificación promedio más alta para las Bibliotecas y las más bajas para las zonas de ensayos de danzas, teatro y música mantienen la tendencia expresada en la evaluación 2016

❁ 3.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO: ESTUDIANTES DE POSGRADOS

Al indagar a los estudiantes de posgrado por la percepción de seguridad en el entorno, el concepto entra en el rango de **Aceptable** con nota 3.18. Es importante destacar que esta calificación está muy cercana a la categoría inmediatamente inferior.

PREGUNTA DE ENTORNO	PROMEDIO
Como percibe las condiciones del Entorno Urbano Inmediato, para el acceso a la Uniagustiniana?	3,18

❁ 3.3 SERVICIOS: ESTUDIANTES POSGRADOS

En cuanto a los servicios, los estudiantes de posgrado emiten su concepto y se obtuvieron entre otras las siguientes calificaciones:

Las notas más bajas corresponden a los precios y la variedad de productos de la cafetería calificados con 2.74 y 2,69 respectivamente, que cualitativamente corresponde al rango de **Regular** y que cuantitativamente coincide con la valoración indicada por los estudiantes de pregrado.

La atención en la Biblioteca obtiene una nota de 4.37, consolidando este espacio como el de mejores instalaciones y mejor servicio. Le sigue en concepto positivo el servicio de seguridad y vigilancia con 4.08. Y llama la atención que al igual que para los estudiantes de pregrado, los estudiantes de posgrado califican positivamente el servicio de seguridad y vigilancia,

pero en contraste, su percepción de seguridad tanto al interior como en el entorno más inmediato no se sienten seguros.

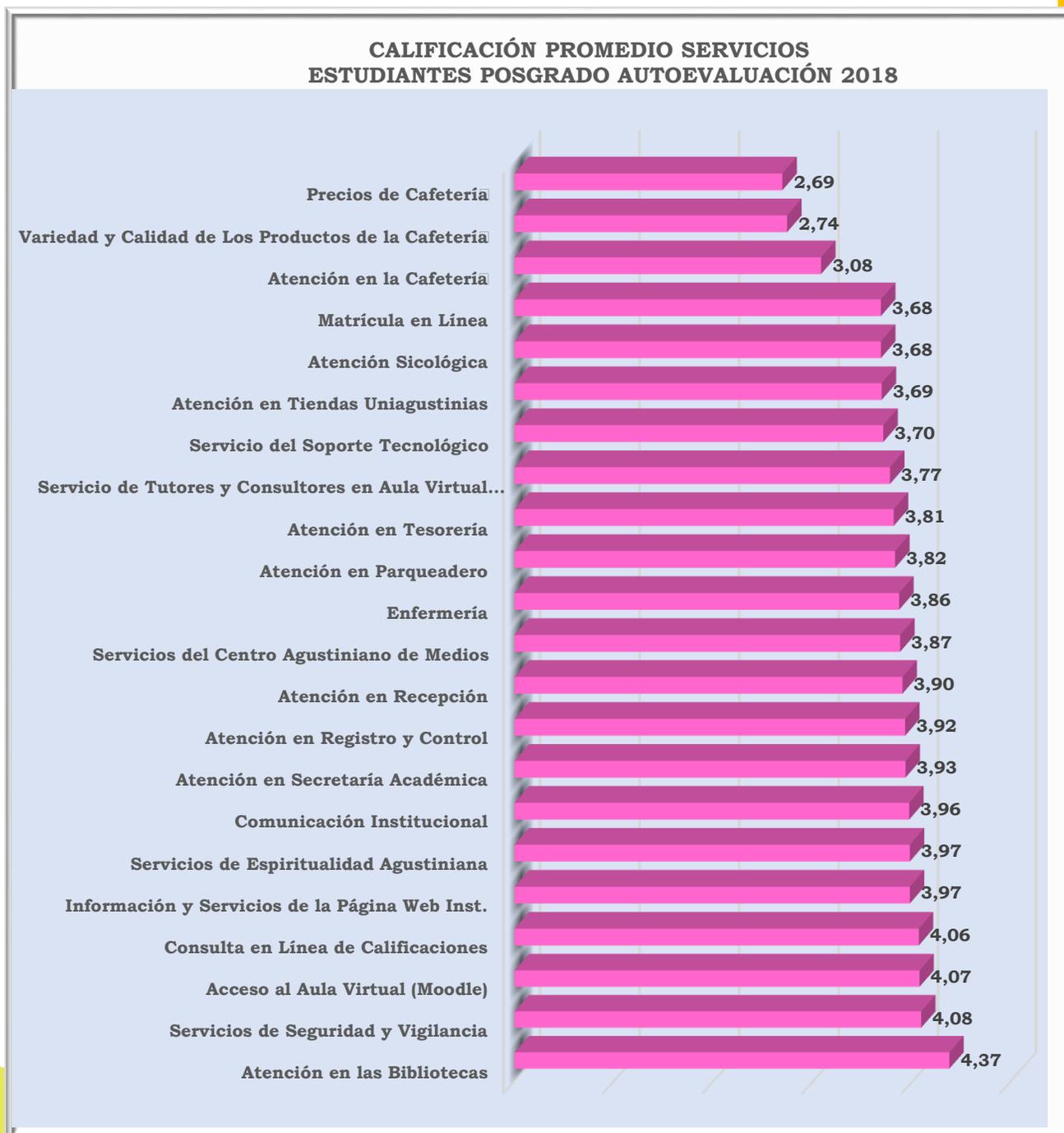
El promedio general de evaluación de los servicios institucionales recibe concepto de **3.76 equivalente a Aceptable**

Tabla 9. Calificación Servicios Institucionales - Estudiantes de Posgrado

PROMEDIOS GENERALES SERVICIOS - ESTUDIANTES POSGRADO		
SERVICIOS	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Atención en las Bibliotecas	4.37	Bueno
Servicios de Seguridad y Vigilancia	4.08	Bueno
Acceso al Aula Virtual (Moodle)	4.07	Bueno
Consulta en Línea de Calificaciones	4.06	Bueno
Información y Servicios de la Página Web Inst.	3.97	Aceptable
Servicios de Espiritualidad Agustiniiana	3.97	Aceptable
Comunicación Institucional	3.96	Aceptable
Atención en Secretaría Académica	3.93	Aceptable
Atención en Registro y Control	3.92	Aceptable
Atención en Recepción	3.90	Aceptable
Servicios del Centro Agustiniiano de Medios	3.87	Aceptable
Enfermería	3.86	Aceptable
Atención en Parqueadero	3.82	Aceptable
Atención en Tesorería	3.81	Aceptable
Servicio de Tutores y Consultores en Aula Virtual (Moodle)	3.77	Aceptable
Servicio del Soporte Tecnológico	3.70	Aceptable
Atención en Tiendas Uniagustiniianas	3.69	Aceptable
Atención Sicológica	3.68	Aceptable
Matrícula en Línea	3.68	Aceptable
Atención en la Cafetería	3.08	Aceptable
Variedad y Calidad de Los Productos de la Cafetería	2.74	Regular
Precios de Cafetería	2.69	Regular
PROMEDIO	3.76	ACEPTABLE

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 9. Calificación Servicios Institucionales - Estudiantes de Posgrado



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Proyección de Recursos

4. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DE LOS DOCENTES

❁ 4.1 INSTALACIONES: DOCENTES

La evaluación que realizan los docentes a las instalaciones genera un rango de calificación entre **Acceptable y Excelente**, con una percepción promedio más positiva que la expresada por los estudiantes.

Los docentes asignan las calificaciones más bajas a la Sala de Profesores y a la Cafetería, con notas de 4.05 y 3,99 sin embargo, en promedio, la sala de profesores recibe una calificación de **Bueno**, y la cafetería se califica cualitativamente en el rango de **Acceptable**.

El promedio general de calificación para todos los ítems evaluados es de 4,32 o **Bueno** en la tabla de equivalencias, se entiende que la percepción que tienen los docentes respecto a las instalaciones de la Uniagustiniana es favorable.

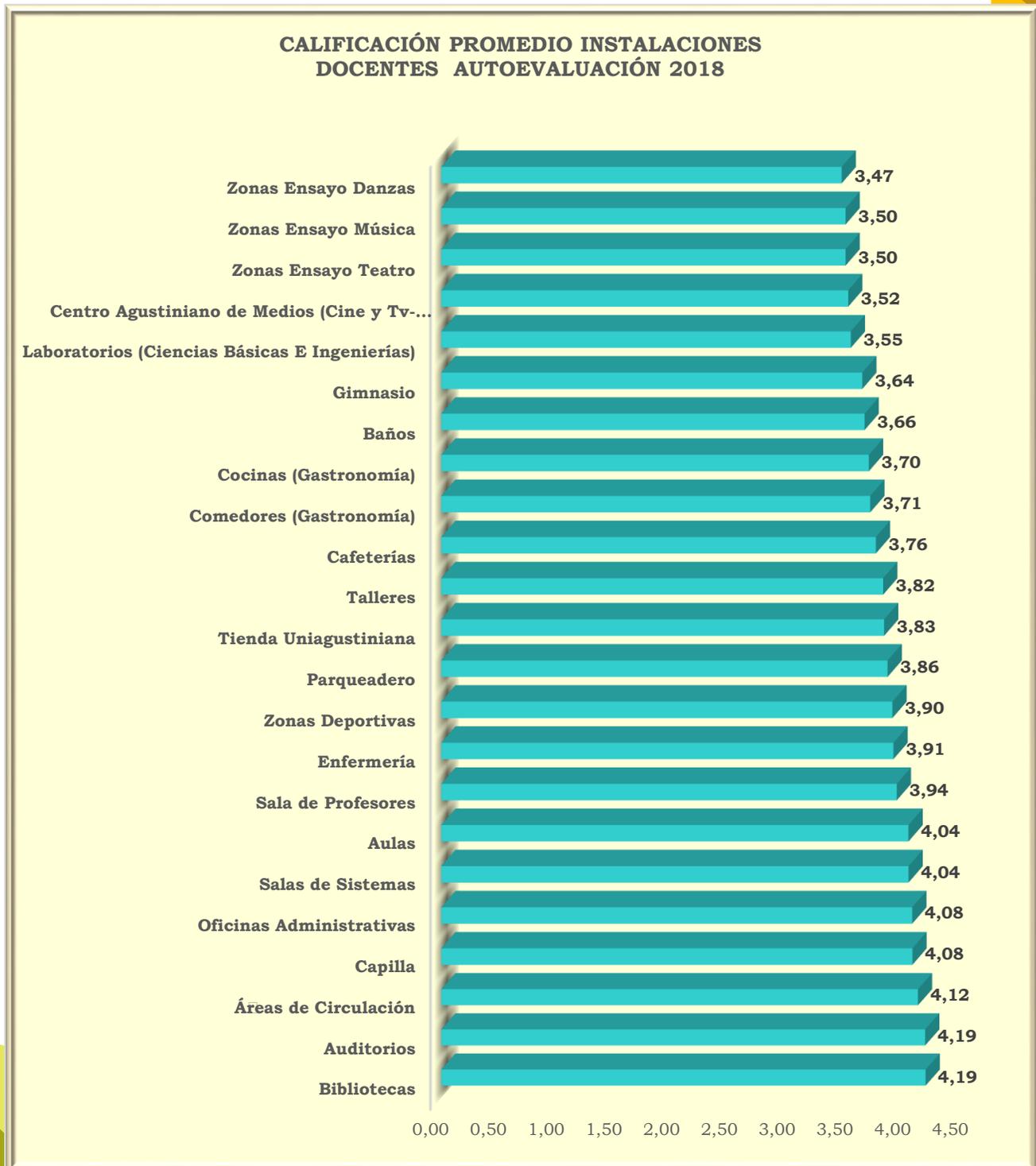
Se presentan a continuación las tablas y figuras que muestran los resultados obtenidos en este proceso de la autoevaluación.

Tabla 11. Calificación Instalaciones – Docentes

PROMEDIOS GENERALES INSTALACIONES -DOCENTES									
INSTALACIONES	SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Áreas de Circulación	4.57	4.62	4.64	4.62	4.64	4.62	4.54	4.61	Excelente
Capilla	4.62	4.68	4.67	4.61	4.59	4.44	4.61	4.60	Excelente
Auditorios	4.62	4.70	4.61	4.54	4.45	4.63	4.56	4.59	Excelente
Bibliotecas	4.59	4.69	4.58	4.62	4.48	4.26	4.17	4.48	Bueno
Oficinas Administrativas	4.59	4.59	4.51	4.49	4.33	4.29	4.39	4.46	Bueno
Aulas	4.51	4.45	4.55	4.51	4.27	4.48	4.37	4.45	Bueno
Zonas Deportivas	4.42	4.50	4.51	4.50	4.57	4.35	4.28	4.45	Bueno
Tienda Uniagustiniana	4.54	4.55	4.43	4.55	4.51	4.21	4.21	4.43	Bueno
Enfermería	4.54	4.60	4.49	4.48	4.37	4.06	4.23	4.40	Bueno
Salas de Sistemas	4.55	4.53	4.39	4.45	4.24	4.23	4.18	4.37	Bueno
Parqueadero	4.46	4.50	4.42	4.33	4.38	4.05	4.28	4.35	Bueno
Gimnasio	4.44	4.40	4.37	4.35	4.21	4.16	4.20	4.30	Bueno
Comedores (Gastronomía)	4.37	4.33	4.31	4.33	4.23	4.19	4.23	4.29	Bueno
Cocinas (Gastronomía)	4.27	4.33	4.27	4.31	4.23	4.21	4.22	4.26	Bueno
Zonas Ensayo Música	4.30	4.31	4.22	4.25	4.22	4.18	4.20	4.24	Bueno
Zonas Ensayo Teatro	4.25	4.25	4.20	4.21	4.19	4.17	4.17	4.21	Bueno
Zonas Ensayo Danzas	4.25	4.26	4.21	4.20	4.19	4.12	4.15	4.20	Bueno
Talleres	4.26	4.21	4.20	4.20	4.12	4.10	4.08	4.17	Bueno
Centro Agustiniiano de Medios (Cine y Tv-Comunicación Social)	4.32	4.28	4.17	4.10	4.00	4.06	4.18	4.16	Bueno
Laboratorios (Ciencias Básicas E Ingenierías)	4.25	4.22	4.21	4.25	4.15	3.98	3.95	4.15	Bueno
Baños	4.31	4.02	4.25	4.35	4.07	4.22	3.50	4.10	Bueno
Sala de Profesores	4.25	4.45	4.36	4.16	3.78	3.82	3.55	4.05	Bueno
Cafeterías	4.25	3.98	4.07	4.17	3.98	3.80	3.67	3.99	Aceptable
PROMEDIO	4.42	4.41	4.38	4.37	4.27	4.20	4.17	4.32	BUENO

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 10. Calificación Instalaciones – Docentes



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recurso

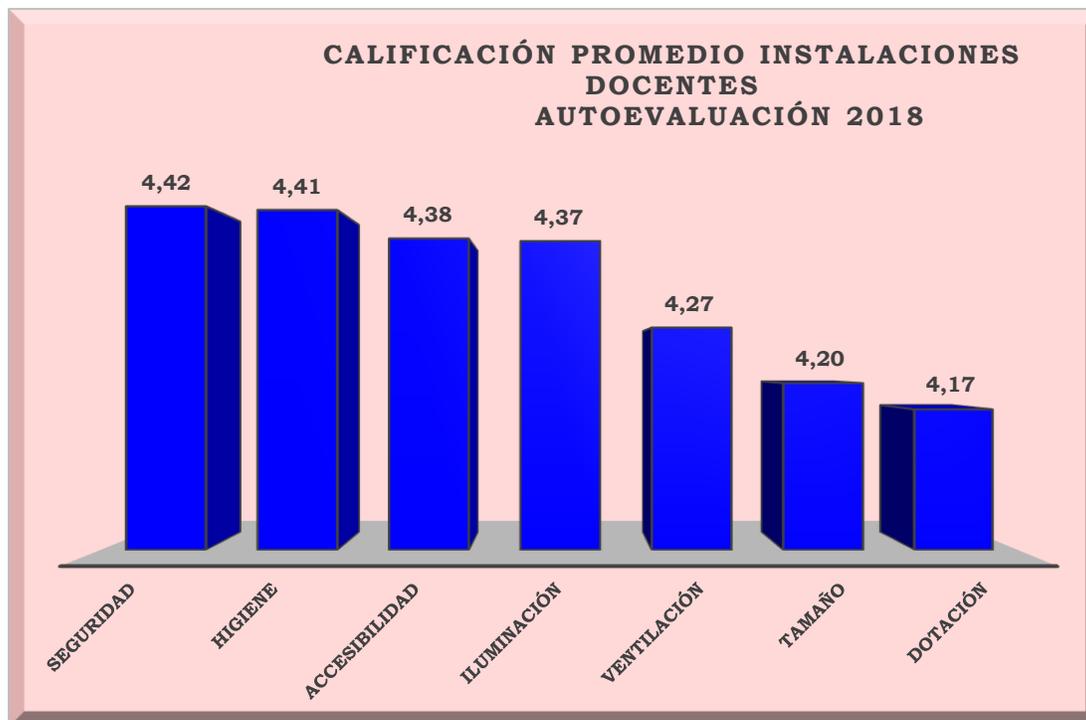
De otra parte, se destaca que el criterio mejor calificado fue la seguridad de las instalaciones, seguido de la higiene, dos servicios prestados a través de outsourcing, mientras que el tamaño y dotación de los espacios obtuvieron las calificaciones más bajas con 4,20 y 4,17 respectivamente, pero se mantienen en el rango de *Bueno*.

Tabla 11. Calificación Instalaciones Institucionales - Docentes

CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTALACIONES DOCENTES						
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN
4.42	4.41	4.38	4.37	4.27	4.20	4.17

Fuente: OPCA. Dirección de Estadística Uniagustiniana.

Figura 11. Calificación Características Instalaciones - Docentes



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

❁ 4.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO: DOCENTES

Al indagar a los docentes por la percepción de seguridad en el entorno, el concepto entra en el rango de **Aceptable** con nota de 3.21, similar a lo expresado por los estudiantes

PREGUNTA DE ENTORNO	PROMEDIO
Como percibe las condiciones del Entorno Urbano Inmediato, para el acceso a la Uniagustiniana?	3,21

❁ 4.3 SERVICIOS: DOCENTES

En cuanto a los servicios, los docentes emiten su concepto y se obtuvieron entre otras las siguientes calificaciones:

Las calificaciones más bajas se otorgaron a los precios y la variedad de productos de la cafetería notas de 3.54 y 3.10 respectivamente.

La atención en la Biblioteca obtiene una nota de 4.68, consolidando este espacio como el de mejor en instalaciones y servicio. Le siguen en concepto positivo los servicios prestados por ESUNA, Espiritualidad Agustiniiana, y la consulta de calificaciones en línea.

El promedio general de evaluación de los servicios institucionales recibe concepto de 4.30 equivalente cualitativamente a **Bueno**.

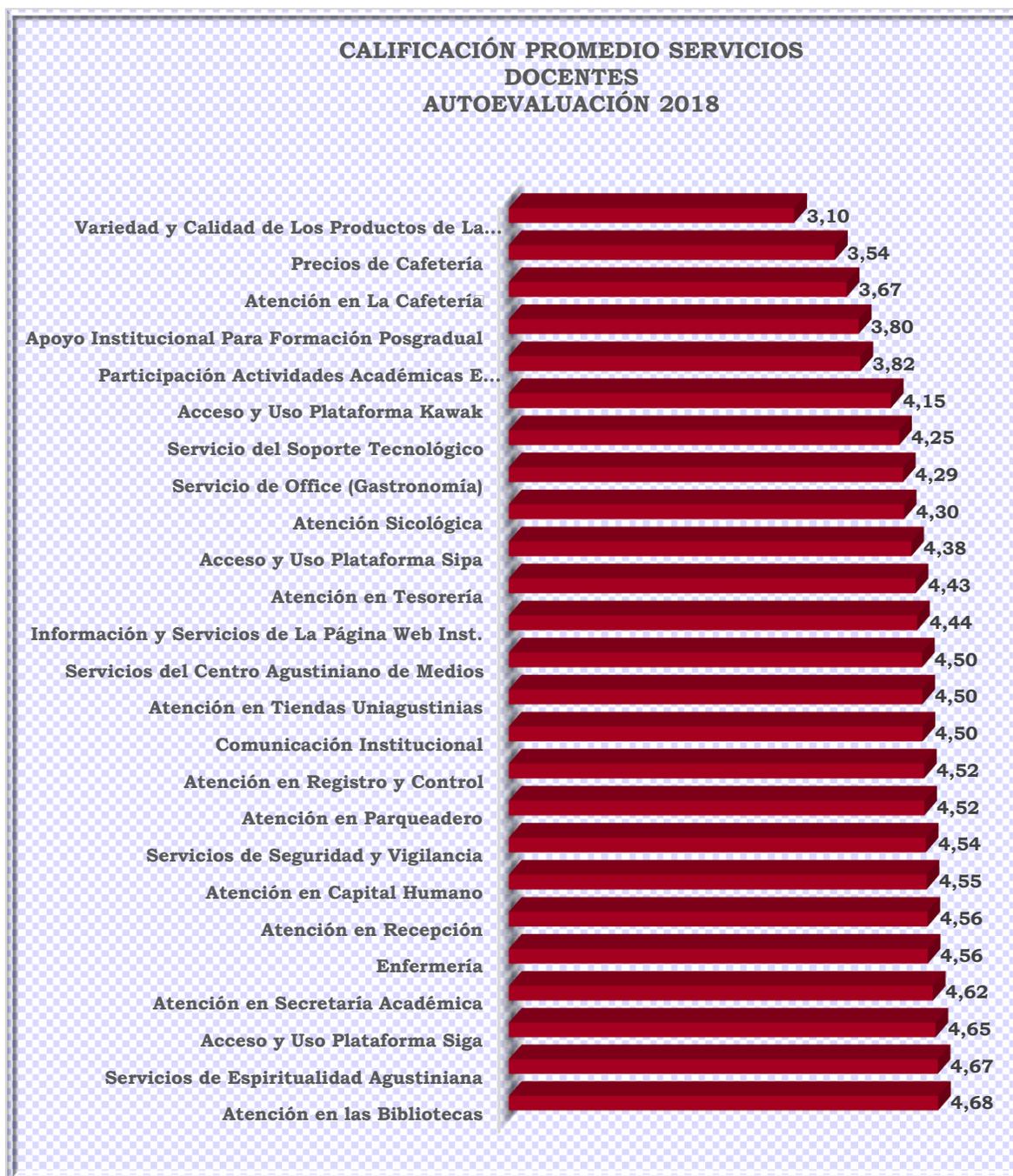
La tabla 13 presenta la calificación de servicios institucionales emitida por los docentes, acompañada de la gráfica respectiva.

Tabla 12. Calificación Servicios Institucionales - Docentes

PROMEDIOS GENERALES SERVICIOS - DOCENTES		
SERVICIOS	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Atención en las Bibliotecas	4.68	Excelente
Servicios de Espiritualidad Agustiniiana	4.67	Excelente
Acceso y Uso Plataforma Siga	4.65	Excelente
Atención en Secretaría Académica	4.62	Excelente
Enfermería	4.56	Excelente
Atención en Recepción	4.56	Excelente
Atención en Capital Humano	4.55	Excelente
Servicios de Seguridad y Vigilancia	4.54	Excelente
Atención en Parqueadero	4.52	Excelente
Atención en Registro y Control	4.52	Excelente
Comunicación Institucional	4.50	Excelente
Atención en Tiendas Uniagustinianas	4.50	Bueno
Servicios del Centro Agustiniiano de Medios	4.50	Bueno
Información y Servicios de La Página Web Inst.	4.44	Bueno
Atención en Tesorería	4.43	Bueno
Acceso y Uso Plataforma Sipa	4.38	Bueno
Atención Sicológica	4.30	Bueno
Servicio de Office (Gastronomía)	4.29	Bueno
Servicio del Soporte Tecnológico	4.25	Bueno
Acceso y Uso Plataforma Kawak	4.15	Bueno
Participación Actividades Académicas E Investigativas	3.82	Aceptable
Apoyo Institucional Para Formación Posgradual	3.80	Aceptable
Atención en La Cafetería	3.67	Aceptable
Precios de Cafetería	3.54	Aceptable
Variedad y Calidad de Los Productos de La Cafetería	3.10	Aceptable
PROMEDIO	4.30	BUENO

Fuente: OPCA Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 12. Calificación Servicios Institucionales - Docentes



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

5. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DE LOS EGRESADOS

✿ 5.1 INSTALACIONES: EGRESADOS

Los egresados fueron la única población que no evaluó las instalaciones, pues el gran desarrollo, rápida evolución y expansión de la infraestructura de la Universitaria entra en contraste con la temporalidad en la que pueda estar vinculado quien para 2018 hoy ostenta el rol de egresado Agustiniiano.

✿ 5.2 SERVICIOS: EGRESADOS

En cuanto a los servicios, los egresados emiten su concepto sobre los servicios a los que tienen acceso de manera presencial o en línea y califica todos los servicios como **Aceptables**. Se destacan entre otras las siguientes calificaciones: 3.61 y 3.44 fueron las calificaciones otorgadas a las actividades de bienestar y proyección social y las actividades de actualización profesional. Por su parte la atención en la Biblioteca obtiene una nota de 3.96.

El promedio general de evaluación de los servicios institucionales recibe concepto de 3.79.

Tabla 13. Calificación Servicios Institucionales - Egresados

PROMEDIOS GENERALES SERVICIOS - EGRESADOS		
SERVICIOS	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Atención en las Bibliotecas	3.96	Aceptable
Atención en Recepción	3.94	Aceptable
Servicios de Espiritualidad Agustiniiana	3.92	Aceptable
Información y Servicios de La Página Web Inst.	3.90	Aceptable
Atención en Registro y Control	3.87	Aceptable
Atención en Tesorería	3.80	Aceptable
Comunicación Institucional	3.78	Aceptable
Atención en Parqueadero	3.71	Aceptable
Actividades de Bienestar y Proyección Social	3.61	Aceptable
Actividades de Actualización Profesional	3.44	Aceptable
PROMEDIO	3.79	ACEPTABLE

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 13. Calificación Servicios Institucionales - Egresados



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad Recursos

6. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

❁ 6.1 INSTALACIONES: ADMINISTRATIVOS

El personal administrativo califica con un promedio de 4.21 las instalaciones, siendo este el mejor concepto general sobre las instalaciones, pues la población que mejor califica los espacios institucionales corresponde a los docentes.

Las cocinas al servicio del programa de tecnología en gastronomía reciben el mejor concepto en categoría de **Excelente** y un promedio de 4.52, en contraste con la cafetería que recibe la calificación más baja con 3.63 que cuantitativamente corresponde al rango de **Aceptable**.

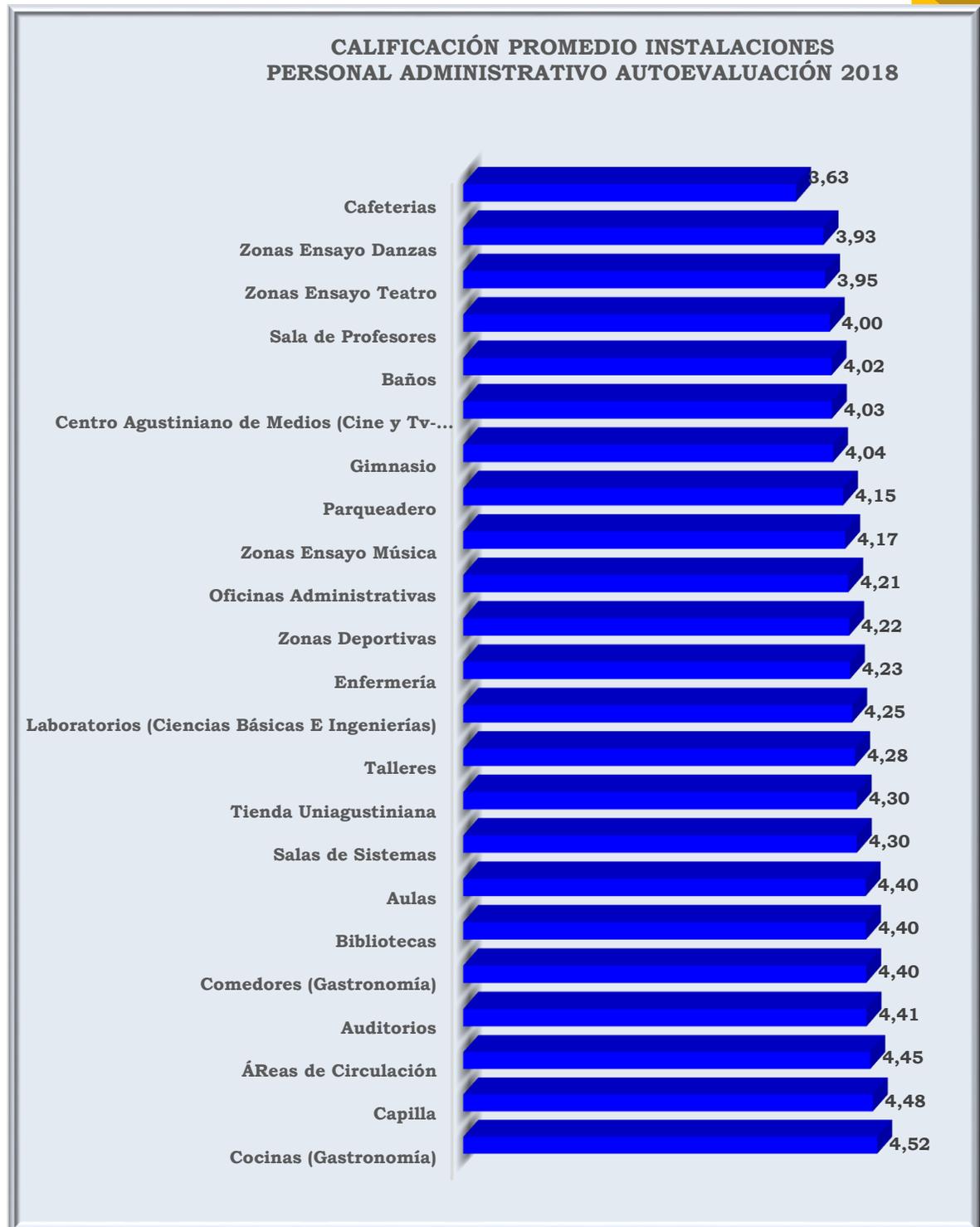
Se presentan a continuación la tabla y la figura que muestran los resultados obtenidos en este proceso de la autoevaluación.

Tabla 15. Calificación Instalaciones - Personal Administrativo

PROMEDIOS GENERALES INSTALACIONES - PERSONAL ADMINISTRATIVO									
INSTALACIONES	SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Cocinas (Gastronomía)	4.55	4.69	4.47	4.54	4.39	4.46	4.58	4.52	Excelente
Capilla	4.52	4.58	4.55	4.53	4.41	4.27	4.47	4.48	Bueno
Áreas de Circulación	4.37	4.43	4.47	4.48	4.51	4.46	4.41	4.45	Bueno
Auditorios	4.51	4.55	4.49	4.33	4.19	4.44	4.34	4.41	Bueno
Comedores (Gastronomía)	4.53	4.62	4.44	4.44	4.24	4.17	4.39	4.40	Bueno
Bibliotecas	4.41	4.56	4.53	4.59	4.35	4.13	4.24	4.40	Bueno
Aulas	4.39	4.43	4.43	4.47	4.32	4.35	4.38	4.40	Bueno
Salas de Sistemas	4.46	4.40	4.28	4.40	4.20	4.20	4.18	4.30	Bueno
Tienda Uniagustiniana	4.43	4.42	4.30	4.37	4.38	4.13	4.06	4.30	Bueno
Talleres	4.30	4.38	4.32	4.32	4.24	4.18	4.24	4.28	Bueno
Laboratorios (Ciencias Básicas E Ingenierías)	4.37	4.41	4.31	4.38	4.16	4.01	4.11	4.25	Bueno
Enfermería	4.49	4.56	4.41	4.39	4.01	3.68	4.02	4.23	Bueno
Zonas Deportivas	4.18	4.27	4.37	4.27	4.44	3.99	4.00	4.22	Bueno
Oficinas Administrativas	4.28	4.45	4.37	4.26	3.93	3.93	4.22	4.21	Bueno
Zonas Ensayo Música	4.25	4.26	4.12	4.18	4.09	4.14	4.17	4.17	Bueno
Parqueadero	4.15	4.29	4.31	4.01	4.22	3.99	4.07	4.15	Bueno
Gimnasio	4.24	4.19	4.21	4.19	3.83	3.75	3.87	4.04	Bueno
Centro Agustiniiano de Medios (Cine y Tv-Comunicación Social)	4.41	4.30	4.08	4.03	3.67	3.69	4.01	4.03	Bueno
Baños	4.10	3.87	4.17	4.25	3.97	4.17	3.63	4.02	Bueno
Sala de Profesores	4.07	4.33	4.20	4.10	3.71	3.78	3.84	4.00	Bueno
Zonas Ensayo Teatro	4.07	4.11	3.93	3.96	3.89	3.81	3.89	3.95	Aceptable
Zonas Ensayo Danzas	4.08	4.19	3.94	3.93	3.83	3.73	3.83	3.93	Aceptable
Cafeterías	3.77	3.66	3.76	3.94	3.71	3.22	3.37	3.63	Aceptable
PROMEDIO	4.30	4.34	4.28	4.28	4.12	4.03	4.10	4.21	Bueno

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 14. Calificación Instalaciones – Personal Administrativo



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

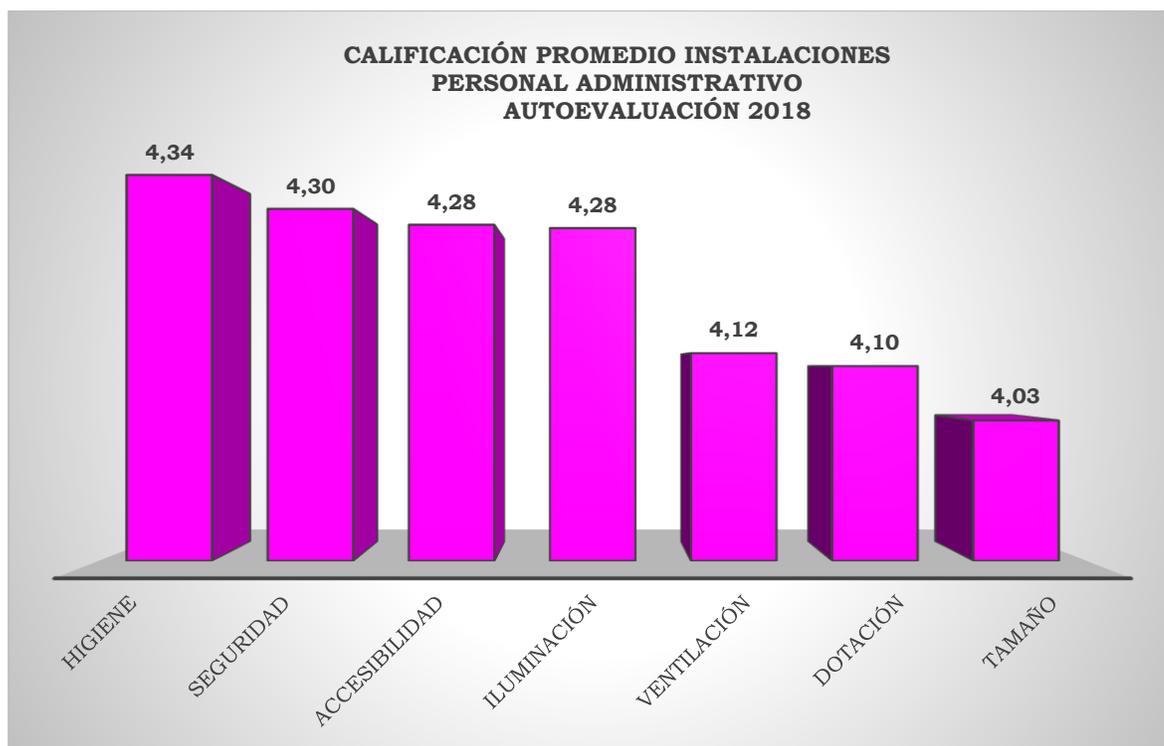
Cabe destacar que este grupo poblacional, a diferencia de los demás, otorga a la higiene la mejor calificación entre las 7 características evaluadas por cada espacio.

Tabla 15. Calificación Criterios Instalaciones - Personal Administrativo

CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTALACIONES PERSONAL ADMINISTRATIVO						
HIGIENE	SEGURIDAD	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	DOTACIÓN	TAMAÑO
4.34	4.30	4.28	4.28	4.12	4.10	4.03

Nota: OPCA: Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 15. Calificación Criterios Instalaciones - Administrativos - Administrativos



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

❁ 6.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO: ADMINISTRATIVOS

Al indagar al personal administrativo por la percepción de seguridad en el entorno urbano, el concepto es **Acceptable** con nota de 3.28.

PREGUNTA de ENTORNO	PROMEDIO
Como percibe las condiciones del Entorno Urbano Inmediato, para el acceso a la Uniagustiniana?	3.28

❁ 6.3 SERVICIOS: ADMINISTRATIVOS

El personal administrativo ratifica la percepción institucional de que el mejor servicio es prestado en las Bibliotecas mientras que considera que la variedad de productos y los precios de la cafetería con el concepto menos favorable en la categoría de regular y promedios de 2.64 y 2.56 respectivamente.

El promedio general de evaluación de los servicios institucionales recibe concepto de *4.05 equivalente a Bueno*.

La calificación asignada a todos los servicios evaluados se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 16. Calificación Servicios Institucionales – Personal Administrativo

PROMEDIOS GENERALES SERVICIOS - PERSONAL ADMINISTRATIVO		
SERVICIOS	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Atención en Las Bibliotecas	4.53	Excelente
Servicio de Office (Gastronomía)	4.43	Bueno
Enfermería	4.43	Bueno
Servicios de Espiritualidad Agustiniiana	4.43	Bueno
Servicios del Centro Agustiniiano de Medios	4.39	Bueno
Acceso y Uso Plataforma Kawak	4.36	Bueno
Atención en Recepción	4.33	Bueno
Atención en Parqueadero	4.32	Bueno
Atención en Tiendas Uniagustiniiana	4.31	Bueno
Acceso y Uso Plataforma Siga	4.30	Bueno
Atención en Registro y Control	4.29	Bueno
Atención en Secretaría Académica	4.22	Bueno
Servicios de Seguridad y Vigilancia	4.19	Bueno
Información y Servicios de La Página Web Inst.	4.12	Bueno
Comunicación Institucional	4.09	Bueno
Atención en Tesorería	4.09	Bueno
Servicio del Soporte Tecnológico	4.08	Bueno
Atención en Capital Humano	4.06	Bueno
Acceso y Uso Plataforma Sipa	4.04	Bueno
Atención Sicológica	4.02	Bueno
Apoyo Institucional para Formación Posgradual	3.95	Aceptable
Participación Actividades Académicas E Investigativas	3.91	Aceptable
Atención en La Cafetería	3.27	Aceptable
Variedad y Calidad de Los Productos de La Cafetería	2.64	Regular
Precios de Cafetería	2.56	Regular
PROMEDIO	4.05	BUENO

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 16. Calificación Servicios Administrativos - Administrativos - Administrativos



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

7. CONSOLIDADO INSTITUCIONAL

POBLACIONES	Servicios	Instalaciones	Entorno
Estudiantes Pregrado	3.9	3.9	3.5
Estudiantes Posgrado	3.8	3.6	3.2
Docentes	4.3	4.3	3.2
Egresados	3.8	0.0	0.0
Administrativos	4.1	4.2	3.3
PROMEDIO	4.0	4.0	3.3

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

En este cuadro consolidado podemos observar que la calificación otorgada por nuestros usuarios en cuanto al grado de satisfacción y cumplimiento de las necesidades y expectativas para servicios e instalaciones se encuentra en 4.0 y en Entorno 3.3.

✿ 7.1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES

Recordamos que bajo el concepto de instalaciones se evaluaron Cafeterías, Bibliotecas, Laboratorios, Talleres, Aulas, Salas De Cómputo, Cocinas, Comedores, Centro De Medios Audiovisuales, Sala De Profesores, Zonas Deportivas, Zonas Ensayo Danzas, Zonas Ensayo Teatro, Zonas Ensayo Música, Auditorios, Baños, Parqueadero, Gimnasio, Capilla, Enfermería, Tienda Uniagustiniana, Áreas Sociales, Oficinas. Los aspectos evaluados para cada una de estas áreas fueron la seguridad, higiene, presentación, accesibilidad, iluminación, ventilación, tamaño y dotación.

En general la comunidad percibe al interior de la Universitaria una sensación de seguridad e higiene adecuada en todos los espacios, pero que el tamaño y la dotación pueden ser revisadas especialmente.

Los espacios asociados a la prestación de servicios de bienestar tienen las calificaciones más bajas, en este caso se hace referencia a las zonas de ensayo de música, danza y teatro, tendencia similar a la expuesta por la comunidad en la autoevaluación 2016.

Auditorios, áreas de circulación, capillas y bibliotecas son considerados como los espacios más adecuados para el desarrollo de las actividades que en cada uno de ellos se desarrolla.

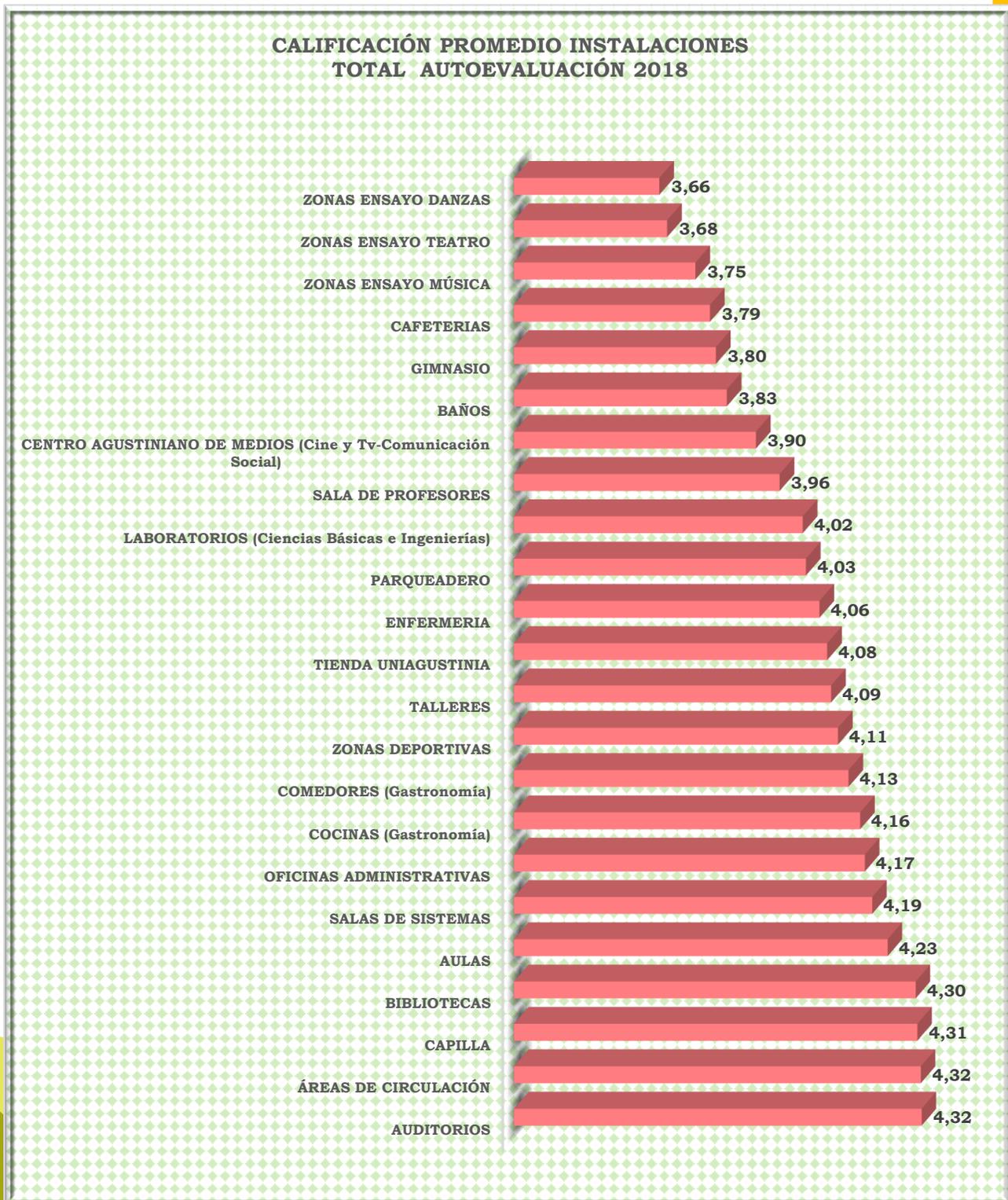
El promedio general de calificación para todos los ítems evaluados es de 4,04 determinado como **BUENO** en la tabla de equivalencias, correspondiente al 100%. Lo anterior permite ver que la comunidad universitaria tiene una percepción favorable sobre las instalaciones en las que se presta el servicio educativo.

Tabla 18. Calificación Instalaciones - Consolidado Institucional

PROMEDIOS GENERALES INSTALACIONES UNIAGUSTINIANA - AUTOEVALUACIÓN 2018									
INSTALACIONES	SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
AUDITORIOS	4,39	4,43	4,34	4,28	4,18	4,34	4,28	4,32	Bueno
ÁREAS DE CIRCULACIÓN	4,29	4,31	4,34	4,34	4,35	4,32	4,26	4,32	Bueno
CAPILLA	4,34	4,37	4,35	4,32	4,28	4,17	4,31	4,31	Bueno
BIBLIOTECAS	4,35	4,44	4,38	4,42	4,27	4,12	4,13	4,30	Bueno
AULAS	4,26	4,23	4,28	4,30	4,13	4,23	4,19	4,23	Bueno
SALAS DE SISTEMAS	4,32	4,29	4,19	4,26	4,12	4,09	4,08	4,19	Bueno
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,26	4,30	4,21	4,22	4,06	4,03	4,15	4,17	Bueno
COCHINAS (Gastronomía)	4,18	4,25	4,15	4,21	4,10	4,10	4,16	4,16	Bueno
COMEDORES (Gastronomía)	4,22	4,22	4,17	4,17	4,05	4,01	4,10	4,13	Bueno
ZONAS DEPORTIVAS	4,08	4,15	4,19	4,15	4,29	3,98	3,92	4,11	Bueno
TALLERES	4,14	4,15	4,12	4,13	4,06	4,02	4,02	4,09	Bueno
TIENDA UNIAGUSTINIA	4,21	4,20	4,05	4,17	4,15	3,89	3,90	4,08	Bueno
ENFERMERIA	4,22	4,28	4,13	4,17	4,01	3,72	3,90	4,06	Bueno
PARQUEADERO	4,07	4,17	4,09	3,96	4,09	3,84	3,96	4,03	Bueno
LABORATORIOS (Ciencias Básicas e Ingenierías)	4,10	4,10	4,04	4,11	4,00	3,88	3,92	4,02	Bueno
SALA DE PROFESORES	4,08	4,21	4,02	4,04	3,81	3,82	3,77	3,96	Aceptable
MEDIOS (Cine y Tv-	4,12	4,07	3,93	3,89	3,72	3,72	3,88	3,90	Aceptable
BAÑOS	3,97	3,65	4,02	4,04	3,78	3,98	3,36	3,83	Aceptable
GIMNASIO	3,97	3,90	3,87	3,91	3,73	3,60	3,66	3,80	Aceptable
CAFETERIAS	3,93	3,80	3,84	3,95	3,81	3,63	3,56	3,79	Aceptable
ZONAS ENSAYO MÚSICA	3,82	3,82	3,70	3,77	3,73	3,69	3,74	3,75	Aceptable
ZONAS ENSAYO TEATRO	3,75	3,76	3,66	3,69	3,66	3,62	3,64	3,68	Aceptable
ZONAS ENSAYO DANZAS	3,74	3,78	3,66	3,68	3,63	3,55	3,60	3,66	Aceptable
PROMEDIO	4,12	4,13	4,08	4,09	4,00	3,93	3,93	4,04	Bueno

Nota: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 17. Calificación Instalaciones - Consolidado Institucional



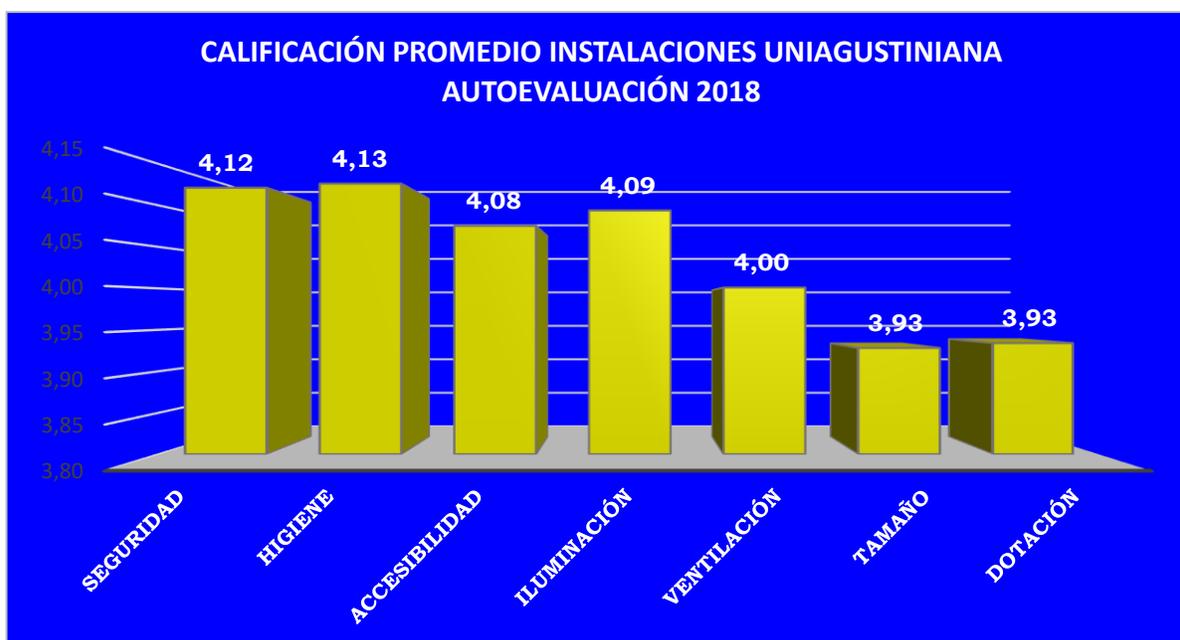
Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

Tabla 18. Calificación Características de las Instalaciones - Consolidado Institucional

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES						
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN
4.12	4.13	4.08	4.09	4.00	3.93	3.93

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 18. Calificación Características Instalaciones - Consolidado Institucional



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

7.2 SERVICIOS

Se indagó a la comunidad sobre su percepción en la prestación de diversos servicios ofrecidos de manera directa y a través de tercero, tomando en cuenta los siguientes aspectos: precios de cafetería, servicios de cafetería, participación en eventos internacionales, consejerías, atención psicológica,

préstamos de equipos audiovisuales, atención en tiendas agustinianas, atención en registro y control, atención en secretaría académica, atención en parqueadero, atención en tesorería, atención de bancos créditos para matrícula , matrícula en línea, atención en recepción, tutorías, atención en enfermería, orientación profesional, servicios del centro de medios audiovisuales, servicio de office, servicios espirituales, información de la web institucional, servicios de seguridad y vigilancia y préstamos de libros y revistas.

El promedio de los resultados evidencia, como se manifestó en los resultados generales que los precios y la variedad de productos de las cafeterías requieren acciones de seguimiento, revisión y mejora.

Por su parte el acceso a la plataforma SIGA y la atención en la Bibliotecas se destacan como los servicios mejor calificados por la comunidad.

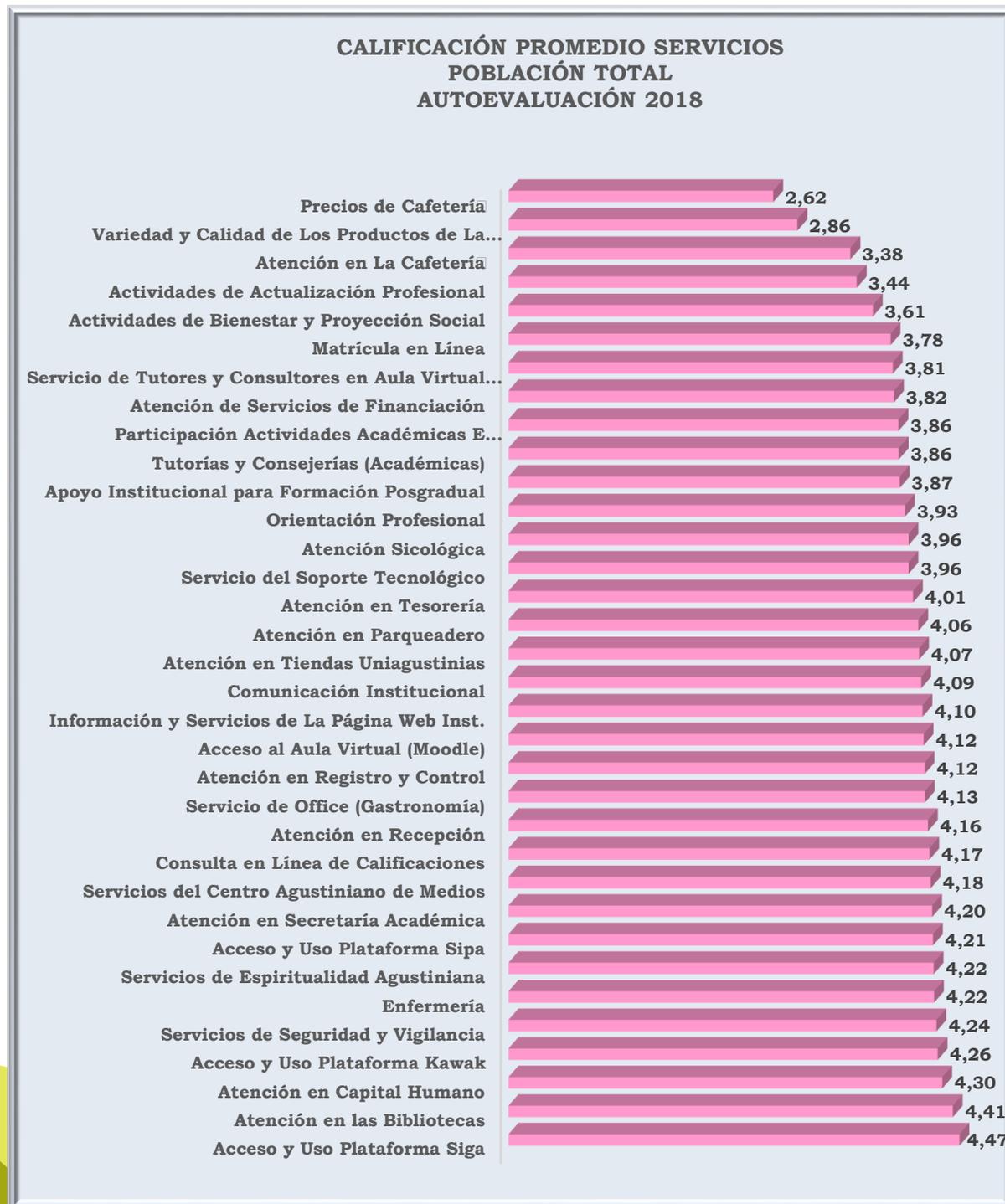
Tabla 19. Calificación Servicios Institucionales - Consolidado Institucional.

PROMEDIOS GENERALES SERVICIOS UNIAGUSTINIANA - AUTOEVALUACIÓN 2018		
SERVICIOS	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Acceso y Uso Plataforma Siga	4.47	Bueno
Atención en las Bibliotecas	4.41	Bueno
Atención en Capital Humano	4.30	Bueno
Acceso y Uso Plataforma Kawak	4.26	Bueno
Servicios de Seguridad y Vigilancia	4.24	Bueno
Enfermería	4.22	Bueno
Servicios de Espiritualidad Agustiniiana	4.22	Bueno

Acceso y Uso Plataforma Sipa	4.21	Bueno
Atención en Secretaría Académica	4.20	Bueno
Servicios del Centro Agustiniiano de Medios	4.18	Bueno
Consulta en Línea de Calificaciones	4.17	Bueno
Atención en Recepción	4.16	Bueno
Servicio de Office (Gastronomía)	4.13	Bueno
Atención en Registro y Control	4.12	Bueno
Acceso al Aula Virtual (Moodle)	4.12	Bueno
Información y Servicios de La Página Web Inst.	4.10	Bueno
Comunicación Institucional	4.09	Bueno
Atención en Tiendas Uniagustinianas	4.07	Bueno
Atención en Parqueadero	4.06	Bueno
Atención en Tesorería	4.01	Bueno
Servicio del Soporte Tecnológico	3.96	Aceptable
Atención Sicológica	3.96	Aceptable
Orientación Profesional	3.93	Aceptable
Apoyo Institucional para Formación Posgradual	3.87	Aceptable
Tutorías y Consejerías (Académicas)	3.86	Aceptable
Participación Actividades Académicas E Investigativas	3.86	Aceptable
Atención de Servicios de Financiación	3.82	Aceptable
Servicio de Tutores y Consultores en Aula Virtual (Moodle)	3.81	Aceptable
Matrícula en Línea	3.78	Aceptable
Actividades de Bienestar y Proyección Social	3.61	Aceptable
Actividades de Actualización Profesional	3.44	Aceptable
Atención en La Cafetería	3.38	Aceptable
Variedad y Calidad de Los Productos de La Cafetería	2.86	Regular
Precios de Cafetería	2.62	Regular
PROMEDIO	3.96	Aceptable

Fuente: : Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

Figura 19. Calificación Servicios institucionales. Consolidado General



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Programación y Productividad de Recursos

7.3. PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO

A nivel institucional la percepción de seguridad en el entorno es referido como *Aceptable*, con una calificación de 3.28, esta calificación refiere los alrededores de los campus Suba y Tagaste como zonas poco seguras y por lo tanto poco atractivas y saludables para la comunidad educativa pues no se garantizan plenamente el control de riesgos asociados al desplazamiento desde y hacia la universidad.

PREGUNTA de ENTORNO	PROMEDIO
Como percibe las condiciones del Entorno Urbano Inmediato, para el acceso a la Uniagustiniana?	3.28

7.4 RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, en esta autoevaluación 2018 por parte de la comunidad educativa, **las instalaciones**, tiene la siguiente ruta de calificación:

Figura 20. Ruta de calificación en la evaluación institucional de Instalaciones. 2018



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección de Estadística

De acuerdo con los resultados obtenidos, en esta autoevaluación 2018 por parte de la comunidad educativa, **los servicios**, tiene la siguiente ruta de calificación:

Figura 21. Ruta de calificación en la evaluación institucional de Servicios. 2018



Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia. Dirección OPCA

De otra parte, si se comparan los resultados de autoevaluación 2016 frente a los obtenidos en 2018, encontramos algunos datos relevantes:

Tabla 20 Comparativo instalaciones 2016-2018

COMPARATIVO INSTALACIONES 2016-2018			
INSTALACIONES	2016	2018	EVOLUCIÓN
Centro De Medios Audiovisuales	4,12	3,9	↓
Cafeterías	3,96	3,79	↓
Oficinas	4,34	4,17	↓
Sala De Profesores	4,12	3,96	↓
Gimnasio	3,92	3,8	↓
Bibliotecas	4,4	4,3	↓
Zonas Ensayo Teatro	3,74	3,68	↓
Auditorios	4,36	4,32	↓
Zonas Ensayo Danzas	3,69	3,66	↓
Cocinas	4,19	4,16	↓

Baños	3,84	3,83	↓
Zonas Deportivas	4,12	4,11	↓
Talleres	4,09	4,09	
Aulas	4,22	4,23	↑
Salas De Cómputo	4,18	4,19	↑
Laboratorios	4,01	4,02	↑
Capilla	4,26	4,31	↑
Zonas Ensayo Música	3,7	3,75	↑
Comedores	4,06	4,13	↑
Tienda Uniagustiniana	4,01	4,08	↑
Enfermería	3,99	4,06	↑
Parqueadero	3,94	4,03	↑
Total	4,06	4,04	↓

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia.

En cuanto a las **instalaciones** se destaca en términos positivos la buena percepción que en 2018 tienen todos los grupos poblacionales sobre áreas de uso común y que se mantienen la misma tendencia desde 2016. Es el caso de:

- Bibliotecas
- Capilla
- Zonas comunes

Resulta relevante destacar que tanto en la autoevaluación 2016 como en la realizada en 2018, las instalaciones con el más bajo índice de aprobación son las mismas y coinciden con ser espacios asociados a la prestación de servicios de bienestar a saber:

- Zona de ensayo de música
- Zona de música
- Zona de ensayo de teatro

- Gimnasio
- Baños
- Cafetería

Es destacable que para la comunidad educativa el 59% de las instalaciones evaluadas en 2016 y 2018 desmejoraron, mientras el resto de los espacios se mantuvieron igual o mejoraron.

Por lo tanto, se recomienda una revisión exhaustiva de las condiciones de las instalaciones y de las actividades previstas para ser desarrolladas en ellas pues no se evidencia evolución en el periodo a comparar.

Tabla 21 Comparativo servicios 2016-2018

COMPARATIVO DE SERVICIOS 2016-2018			
SERVICIOS	2016	2018	EVOLUCIÓN
Consulta En Línea De Calificaciones	4,63	4,17	
Atención En La Cafetería	3,62	3,38	
Precios De Cafetería	2,86	2,62	
Apoyo Institucional Para Formación Posgradual	4,09	3,87	
Matrícula En Línea	3,81	3,78	
Información Y Servicios De La Página Web Inst.	4,1	4,1	
Atención De Servicios De Financiación	3,78	3,82	
Servicios De Seguridad Y Vigilancia	4,16	4,24	
Servicio De Office (Gastronomía)	4,03	4,13	
Atención En Capital Humano	4,19	4,3	
Tutorías Y Consejerías (Académicas)	3,7	3,86	
Orientación Profesional	3,77	3,93	
Atención En Tesorería	3,83	4,01	
Atención En Parqueadero	3,85	4,06	
Servicios De Espiritualidad Agustiniiana	4	4,22	
Servicios Del Centro Agustiniiano De Medios	3,91	4,18	

Atención En Tiendas Uniagustinianas	3,76	4,07	↑
Atención En Recepción	3,84	4,16	↑
Enfermería	3,89	4,22	↑
Atención Sicológica	3,62	3,96	↑
Atención En Secretaría Académica	3,84	4,2	↑
Atención En Registro Y Control	3,75	4,12	↑

Fuente: OPCA. Autoevaluación 2018. Autoría propia.

En cuanto a los **servicios institucionales**, para 2018 es relevante la unidad de criterio favorable por parte de todas las poblaciones evaluadoras en la calificación de los servicios prestados por las bibliotecas.

Es importante que se mejoró la percepción de servicio en el 72% de los puntos de atención académica y administrativa evaluada.

En la última posición de la percepción de servicios institucionales se encuentran los precios de la cafetería, que en 2016 ocuparon la misma posición incluso desmejorando su calificación promedio, y por lo tanto no hay evidencia de mejora al respecto. La determinación de acciones a tomar en este caso debe involucrar al tercero, prestador del servicio.

En cuanto a la percepción de la **seguridad en el entorno** por parte de la comunidad educativa, alcanza una calificación promedio de 3,28 se recomienda verificar con las autoridades del sector las acciones a emprender y verificar al interior de la institución las acciones de mejora y fortalecimiento que se pueden realizarse desde la Universitaria y que impacten positivamente en los alrededores y que incluyen acciones de iluminación, instalación de cámaras de seguridad, y campañas de autocuidado y gestión con la comunidad que mejoren la percepción del elemento evaluado y su posible impacto en la demanda de los servicios institucionales.