

AUTOEVALUACIÓN

INSTALACIONES Y SERVICIOS

2020



UNIAGUSTINIANA

Es creer en ti

Vigilada Mineducación



ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



ASAMBLEA GENERAL

Albeiro Arenas Molina
Presidente
OAR

Jorge Chaparro Caro
Secretario
OAR

Enrique Arenas Molina
Rector 2020-2023

CONSEJO SUPERIOR

Juan José Gómez Gómez
OAR

Antonio Abecia Valencia
OAR

Juan Camilo Torres Chisaba
OAR

Jorge Chaparro Caro
OAR

Diego Montoya Naranjo
OAR

Idania Velásquez Luna
Docente

Rodolfo Prada Penagos
Docente

Luisa Fernanda Bejarano Tumay
Estudiante

Damaris Yaima Ramírez
Estudiante

Andrés Mauricio Ramos Contreras
Egresado

Sandra Milena Gómez Roldan
Egresado

COMITÉ INSTITUCIONAL DE AUTOEVALUACIÓN

Ramón Enrique Arenas Molina, OAR
Rector 2020-2023

Carlos Alberto Garzón Flórez
Vicerrector Académico (2021)

Araminta Clavijo Clavijo
Directora de Planeación y Gestión de la Calidad

DIRECTIVAS INSTITUCIONALES

Ramón Enrique Arenas Molina, OAR
Rector 2020-2023

Ricardo Rojas López
Vicerrector Académico (E) (2020)
Secretario General
Asesor Jurídico

Carlos Alberto Garzón Flórez
Vicerrector Académico (2021)

Julio César León Luquez
Vicerrector de Investigaciones

Ángela Rocío Ovalle Posada
Vicerrectora Administrativa y Financiera

Alejandra Díaz Manzano
Vicerrectora Extensión y Desarrollo Humano

Araminta Clavijo Clavijo
Directora de Planeación y Gestión de la Calidad

Andrés Riveros Casas
Gerente de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

DECANOS

Carolina Berrío Hoyos

Decana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Directora de Especialización Gerencia de Empresas (2020)
Directora de Especialización Gestión Ambiental (2020)
Directora de Especialización Planeación Tributaria (2020)
Directora de Especialización Gerencia Estratégica de Marketing (2020)

Edward Lombardo Lozano Martínez

Decano Facultad de Artes, Comunicación y Cultura

Yenny Alexandra Martínez Ramos

Decana Facultad de Ingenierías (2020)
Directora de Especialización en Gerencia de la Calidad (2020)
Directora de Especialización en Seguridad Social Integral (2020)

Nidia Stella García Roa

Decana Facultad de Ingenierías (E) (2021)

Fernando Sánchez Gélvez

Decano Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y Educación
Director de Especialización en Pedagogía (2020)

Leonardo Orlando Santana Cortes

Decano Facultad de Educación Virtual (2020)

DIRECTORES ACADÉMICOS

Jaime Edgardo Valderrama Ochoa

Director de Negocios Internacionales

Edgar Reyes Claros

Director de Administración de Empresas

Omar Augusto Puerto Abella

Director de Contaduría Pública

Gloria Elsa Duque Ayala

Directora de Hotelería y Turismo

Jairo Neira Guevara

Director de Mercadeo

Edward Lombardo Lozano Martínez

Director de Arquitectura

Fabián Oliveros Murillo

Director de Cine y Televisión
Director de Comunicación Social

Jorge Wilson Motato Ramírez

Director de Tecnología en Gastronomía

Ricardo Efrén Meza Torres

Director de Ingeniería Industrial
Director de Ingeniería Mecatrónica

Nidia Stella García Roa

Directora de Ingeniería en Telecomunicaciones
Directora de Tecnología Desarrollo de Software

David Gerardo López Galviz

Director de Licenciatura en Filosofía
Director de Licenciatura en Teología
Director de Teología Profesional

Luis Alberto Penagos López

Director de Centro de Lenguas Extranjeras
Director de Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés

Carlos Alberto Castro Rendón

Director Administración de Empresas Virtual (2020)
Director de Calidad Académica y Pedagógica

María José Arango

Directora de Departamento Ciencias Básicas

Ovidio Arnaldo Díaz González

Director de Departamento de Humanidades
(2020)

Leonardo Orlando Santana Cortes

Director de Virtualidad y Desarrollo
Académico

Christian Camilo Figueroa Ayala

Director de Desarrollo Profesional (2020)
Director de Posgrados (2021)

Ernesto Iván Alfonso Acuña Ruíz

Director Asuntos Estudiantiles y
Permanencia

Diego Fernando Cabrera Feo

Director Producción Medios Educativos
Digitales

Adriana Yamile León

Directora de Biblioteca

Nathaly González Villegas

Directora de la Oficina de Relaciones
Internacionales e Interinstitucionales

Héctor Mauricio Rincón

Director de Investigaciones

David Alejandro Guerrero Pirateque

Director Centro de Emprendimiento e
Innovación CEIDEA

DIRECTORES ADMINISTRATIVOS

Fr. Diego Montoya Naranjo, OAR

Director Espiritualidad Uniagustiniana

Diana Marcela Barón Vera

Directora Procesos de Calidad

Sandra Ujueta Rodríguez

Directora de Aseguramiento de la Calidad
(2020)

Martha Patricia Sanabria Noppe

Directora de Aseguramiento de la Calidad
(2021)

Leydit González Perilla

Directora Programación y Productividad de
Recursos

Christian Camilo Botía Bociga

Director de Estadística

María del Pilar Gómez Sánchez

Directora de Comunicaciones e Imagen
Corporativa

David Leonardo Moncada Troncoso

Director de Marketing

Pierre Gossen Echeverry

Director de Tecnologías de la información
(2020)

John Alexander López Naranjo

Director de Tecnologías de la información
(2021)

Natalia Osorio Palacio

Directora de Bienestar Institucional

Lady Marian Cubides Cristancho

Directora de Educación Continua

Edilberto Luis Lara Pupo

Director de Proyección Social

Diana Rocío Granados Espinosa

Directora de Capital Humano

Stella Ramos Páez

Directora de Contabilidad

María Clemencia Parra Gómez

Directora de Tesorería

Arnol Danilo Peña Valderrama

Director de Compras

Pedro Luis Vargas Cárdenas

Director de Servicios Generales y Logística

Jayme Báez

Sede Suba

EQUIPO DE ASISTENTES

Leidy Lorena Romero Wilches

Rectoría

Luz Patricia Achury Restrepo

Vicerrectoría Académica

Judy Nathaly Muñoz Ramírez

Vicerrectoría Desarrollo Humano

María Fernanda Pulido Cometa

Vicerrectoría de Investigaciones

Laura Natalia Pineda Rodríguez

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Pablo Andrés Manrique Pinzón

Secretaría General

DIRECCIONAMIENTO

Rector Fr. Enrique Arenas Molina, 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

1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS	17
1.1	CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN 2020 17	
1.1.1	GRUPOS POBLACIONALES EVALUADORES	17
1.1.2	INSTRUMENTOS APLICADOS	19
1.1.3	ESCALAS DE CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA.....	19
1.2	CONCEPTOS A EVALUAR	21
1.2.1	INSTALACIONES.....	21
1.3	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO	23
1.4	SERVICIOS	24
2	MODELO DE AUTOEVALUACIÓN	27
3	ESTUDIANTES DE PREGRADO. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.....	33
3.1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – ESTUDIANTES DE PREGRADO.....	33
3.2	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO	38
3.3	PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020	38
3.4	EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – ESTUDIANTES DE PREGRADO	39
4	ESTUDIANTES DE POSGRADO: EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS	43
4.1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – ESTUDIANTES DE POSGRADO	43
4.2	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO.....	48
4.3	PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020.....	49
4.4	EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – ESTUDIANTES DE POSGRADO	50
5	PROFESORES: EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS.....	54
5.1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – PROFESORES	54
5.2	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS PROFESORES	60
5.3	PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020.....	60

5.4	EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – PROFESORES.....	61
6	EGRESADOS - GRADUADOS: EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS	66
6.1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – EGRESADOS -GRADUADOS	66
6.2	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS EGRESADOS - GRADUADOS.....	66
6.3	EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – EGRESADOS - GRADUADOS.....	66
7	PERSONAL ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS	70
7.1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – PERSONAL ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO	70
7.2	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS PERSONAL ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO	74
7.3	PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020.....	74
7.4	EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – PERSONAL ADMINISTRATIVO -ACADÉMICO	75
8	PERSONAL ADMINISTRATIVO: EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS	78
8.1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – PERSONAL ADMINISTRATIVO	78
8.2	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	83
8.3	PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020.....	84
8.4	EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	84
9	CONSOLIDADO INSTITUCIONAL.....	88
9.1	EVALUACIÓN DE INSTALACIONES	88
9.2	EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES.....	94
9.3	EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD DEL ENTORNO	100
9.4	PERCEPCIÓN EN TORNO A LAS MEDIDAS INSTITUCIONALES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA.....	101
9.5	PLAN DE MEJORAMIENTO SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES 2020.	105

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 . Grupos poblacionales - Autoevaluación 2020. Uniagustiniana	19
Tabla 2. Escala de calificaciones y percepciones de la autoevaluación 2020	20
Tabla 3. Escala de gradación y cumplimiento en la autoevaluación 2020	21
Tabla 4. Instalaciones a evaluar 2020	22
Tabla 5. Servicios institucionales a evaluar en 2020	24
Tabla 6. Instalaciones con menor calificación - Estudiantes de pregrado	34
Tabla 7. Instalaciones con mejor calificación - Estudiantes de pregrado	34
Tabla 8. Calificación de las instalaciones - Estudiantes de pregrado	35
Tabla 9. Calificación de las características de las instalaciones-Estudiantes de pregrado 2020	37
Tabla 10. Calificación de las características de las instalaciones-Estudiantes de pregrado 2018	37
Tabla 11. Calificación de los servicios institucionales - Estudiantes de pregrado ...	40
Tabla 12. Comparativo de la evaluación de los servicios institucionales 2020-2018 - Estudiantes de pregrado	42
Tabla 13. Instalaciones con menor calificación - Estudiantes de posgrado	43
Tabla 14. Instalaciones con mejor calificación . Estudiantes de posgrado	44
Tabla 15. Calificación instalaciones - Estudiantes de posgrado	45
Tabla 16. Comparativo de la evaluación de las instalaciones - Estudiantes de posgrado 2018-2020	47
Tabla 17. Calificación de las características de las instalaciones-Estudiantes de posgrado 2020	47
Tabla 18. Calificación de las características de las instalaciones-Estudiantes de posgrado 2018	48

Tabla 19. Calificación servicios institucionales - Estudiantes de posgrado	51
Tabla 20. Comparativo de la evaluación de los servicios institucionales 2018 2020 - Estudiantes de posgrado.....	53
Tabla 21. Instalaciones con menor calificación por profesores	54
Tabla 22 . Instalaciones con mejor calificación por los profesores.....	55
Tabla 23. Calificación de las Instalaciones – Profesores.....	56
Tabla 24. Calificación de las características de las instalaciones-Profesores 2020 ..	57
Tabla 25. Calificación Características de las instalaciones-Profesores 2018	58
Tabla 26. Comparativo calificación de las instalaciones 2018-2020 - Profesores	59
Tabla 27. Calificación servicios institucionales - Profesores	62
Tabla 28. Comparativo de la calificación de los servicios institucionales 2020-2018 – Profesores.....	64
Tabla 29. Calificación de los servicios institucionales - Egresados	67
Tabla 30. Comparativo de la calificación de los servicios institucionales 2020-2018 – Egresados	68
Tabla 31. Instalaciones con menor calificación - Personal administrativo-académico	70
Tabla 32 . Instalaciones con mejor calificación - Personal administrativo- académico	71
Tabla 33. Calificación de las instalaciones – Personal administrativo-académico	72
Tabla 34. Calificación de los servicios institucionales - Personal administrativo-académico	76
Tabla 35. Instalaciones con menor calificación - Personal administrativo	79
Tabla 36 . Instalaciones con mejor calificación - Personal administrativo.	79
Tabla 37. Calificación de las instalaciones – Personal administrativo.....	80

Tabla 38. Calificación de las características de las instalaciones - Personal administrativo 2020	81
Tabla 39. Calificación Características de las instalaciones-Personal administrativo 2018	82
Tabla 40. Comparativo de la calificación de las instalaciones 2018-2020 - Personal administrativo 2020	83
Tabla 41. Calificación de los servicios institucionales - Personal administrativo	85
Tabla 42. Comparativo de las calificaciones de los servicios institucionales 2020-2018 - Personal administrativo	87
Tabla 43. Consolidado institucional de la calificación de las instalaciones 2020	90
Tabla 44. Consolidado institucional de la calificación de los condiciones evaluados en las instalaciones 2020.	91
Tabla 45. . Consolidado institucional de la calificación de las condiciones evaluados en las instalaciones 2018	92
Tabla 46. Comparativo de la evaluación de las instalaciones 2018 -2020	93
Tabla 47. Consolidado de la calificación de los servicios institucionales 2020.	95
Tabla 48. Comparativo de la evaluación de los servicios institucionales 2018 -2020	99
Tabla 49. Percepción de las condiciones de seguridad del entorno 2018-2020	100
Tabla 50. Percepción de las condiciones de seguridad del entorno 2020 por sede y población	100
Tabla 51. Percepción sobre las medidas tomadas en el marco de la emergencia sanitaria 2020	101
Tabla 52. Percepción sobre los servicios tecnológicos en el marco de la emergencia sanitaria 2020	102

Tabla 53. Percepción sobre la experiencia en el desarrollo de actividades académicas en el marco de la emergencia sanitaria 2020	103
Tabla 54. Percepción sobre los protocolos de bioseguridad implementados en 2020	103
Tabla 55. Consolidado plan de mejoramiento instalaciones – Autoevaluación 2020	107
Tabla 56. Consolidado plan de mejoramiento servicios institucionales – Autoevaluación 2020	108

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Poblaciones participantes en la autoevaluación 2020	26
Gráfico 2. La Autoevaluación como entrada al Sistema Integrado de Gestión Uniagustiniana	27
Gráfico 3. El Proceso como elemento de la Autoevaluación Uniagustiniana	30
Gráfico 4. Parámetros Básicos de la Metodología de la Autoevaluación	31
Gráfico 5. El componente Dimensión en el Modelo de Autoevaluación	32
Gráfico 6. Calificación de las instalaciones - Estudiantes de pregrado	36
Gráfico 7. Comparativo calificaciones de las instalaciones - Estudiantes de pregrado	37
Gráfico 8. Calificación de los servicios institucionales - Estudiantes de Pregrado ...	41
Gráfico 9. Calificación Instalaciones - Estudiantes de posgrado	46
Gráfico 10. Comparativo de la calificación de las características de las instalaciones 2018-2020 - Estudiantes de posgrado	48
Gráfico 11. Calificación de los servicios institucionales - Estudiantes de posgrado	52
Gráfico 12. Calificación de las instalaciones - Profesores	57
Gráfico 13. Comparativo de la calificación de las instalaciones - Profesores	58
Gráfico 14. Calificación de los servicios institucionales – Profesores	63
Gráfico 15. Calificación de los servicios institucionales – Egresados	68
Gráfico 16. Calificación de las instalaciones - Personal administrativo- académico .	73
Gráfico 17. Calificación de los servicios institucionales - Personal administrativo- académico	77
Gráfico 18. Calificación de las instalaciones - Personal administrativo	81

Gráfico 19. Comparativo calificación de las instalaciones 2018-2020 - Personal administrativo.....	82
Gráfico 20. Calificación de los servicios institucionales - Personal administrativo..	86
Gráfico 21. Instalaciones y condiciones evaluadas en 2020	88
Gráfico 22. Consolidado institucional de la evaluación de las instalaciones 2020 ...	91
Gráfico 23. Comparativo de la calificación de las condiciones evaluadas en las instalaciones 2018 - 2020	92
Gráfico 24. Consolidado de la calificación de los servicios institucionales.....	96
Gráfico 25. Ruta de evaluación instalaciones y servicios institucionales 2020.....	106

PRESENTACIÓN

Cada dos años la Uniagustiniana aborda el proceso de AUTOEVALUACIÓN, donde abarca lo institucional y la particularidad de cada programa académico vigente para el año al cual corresponda la ejecución del proceso.

Desde el 2011 se inicia como una aproximación de aprendizaje, para a partir de 2012 institucionalizar la AUTOEVALUACIÓN, base fundamental para dinamizar la cultura alrededor de este espacio participativo.

Apalancados en esta gran convocatoria, la Institución desde hace unos años aprovecha este despliegue de logística y oportunidad de contacto, para indagar en aspectos importantes en el tema de la Calidad Integral que maneja la Uniagustiniana. Estos campos se centran en los servicios que presta la Institución y en las instalaciones físicas al servicio de la comunidad universitaria, como apoyo al cumplimiento de las funciones sustantivas de la educación superior. Además, se proyectan otras miradas de acuerdo a las realidades coyunturales, que a través de preguntas concretas se puede dimensionar algunos impactos, como por ejemplo la pandemia y el aprestamiento ipso facto en el trabajo on line, por mencionar algunos.

Unos y otros alimentan algunos factores del CNA acogidos para la Autoevaluación, y desde luego, sus mediciones permiten

aportar elementos para dimensionar el nivel de satisfacción de los grupos de interés.

El aprovechamiento de la información se traduce en la toma de decisiones para abordar en los planes de acción de cada año y en los planes de mejoramiento, los proyectos de inversión, las actividades de desarrollo y funcionales, a que dé lugar para trabajar en la oportunidades de mejora que sean necesarias.

Es así como, a continuación se presenta los resultados más sobresalientes a partir de las percepciones de las diferentes poblaciones que conforman esta comunidad universitaria.

1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

En desarrollo del proceso de autoevaluación 2020 y en ejercicio de la política integral de calidad, Uniagustiniana ha incorporado un proceso de autoevaluación de instalaciones y servicios como un aspecto complementario principalmente al factor de calidad referido por el CNA como *Recursos Físicos y Tecnológicos*, y como se ha establecido en la estructura documental definida por la institución.

Esta evaluación ha incorporado aspectos de interés exclusivo de la institución como al percepción de seguridad en el entorno y las medidas de bioseguridad y trabajo en casa tomadas en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19.

1.1 CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN 2020

Uniagustiniana determinó los siguientes parámetros para el desarrollo de la autoevaluación institucional:

1.1.1 GRUPOS POBLACIONALES EVALUADORES

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:** Corresponde a estudiantes de pregrado y posgrado activos en cada uno de los programas académicos, jornadas y campus del periodo 2020-2.
2. **Egresados:** Corresponde a quienes cursaron estudios de pregrado o posgrado , en cualquiera de los programas de la institución y cumpliendo los requisitos académicos y administrativos han obtenido un título académico otorgado por Uniagustiniana.
3. **Profesores:** Hace referencia a los profesores adscritos propiamente a cada uno de los programas académicos y unidades de formación transversal; estas son: Ciencias Básicas, Humanidades, CALEX, CETA, Centro de Emprendimiento, Investigaciones y Bienestar.
4. **Personal Administrativo- Académico:** Este ente se encuentra conformado los Directivos Académicos como Decanos, Vicerrector y Directores Académicos.
5. **Personal Administrativo:** Se cuenta en este grupo el personal vinculado laboralmente a la Universitaria en roles y responsabilidades que no se encuentran asociados de manera directa con la gestión académica y por el contrario asumen roles de gestión administrativa y de apoyo.

La población participante fue la siguiente:

Tabla 1 . Grupos poblacionales - Autoevaluación 2020. Uniagustiniana

PARTICIPANTES AUTOEVALUACIÓN 2020			
Tipo de Población	Total, Población	Participantes	% de Participación
Estudiantes de pregrado	5.560	2.795	50,3%
Estudiantes de posgrado	544	252	46,3%
Egresados - Graduados	6.966	1.216	17,5%
Profesores	322	298	92,5%
Personal administrativo - académico	22	18	81,8%
Personal administrativo	182	182	100,0%
TOTAL	13.596	4.761	35,0%

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

1.1.2 INSTRUMENTOS APLICADOS

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.

Estos instrumentos se aplican a todas las poblaciones según los perfiles previamente definidos. Este proceso se llevó a cabo de manera virtual y anónima durante el segundo semestre de 2020.

1.1.3 ESCALAS DE CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

Cada persona que participó en el diligenciamiento de las encuestas, calificó de la siguiente manera:

- 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.

Tabla 2. Escala de calificaciones y percepciones de la autoevaluación 2020

PUNTAJE Y CALIFICACIONES AUTOEVALUACIÓN 2020	
Promedio	Apreciación Cualitativa
1,00 a 2,00	Malo
2,01 a 3,00	Regular
3,01 a 4,00	Aceptable
4,01 a 4,50	Bueno
4,51 a 5,00	Excelente

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

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 3. Escala de gradación y cumplimiento en la autoevaluación 2020

PUNTAJE Y CALIFICACIONES AUTOEVALUACIÓN 2020				
Promedio	Apreciación Cualitativa	Cumplimiento	Tratamiento	Estrategia
1,00 a 2,00	Malo	No se cumple	Mejora	DEBILIDADES
2,01 a 3,00	Regular	Insatisfactorio	Mejora	DEBILIDADES
3,01 a 4,00	Aceptable	Adecuado	Mejora	DEBILIDADES
4,01 a 4,50	Bueno	Alto grado	Fortalecimiento	FORTALEZA
4,51 a 5,00	Excelente	Pleno	Mantenimiento	FORTALEZA

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

1.2 CONCEPTOS A EVALUAR

1.2.1 INSTALACIONES

La Universitaria Agustiniana cuenta con dos grandes espacios donde cumple las funciones sustantivas, así:



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.

La sede Suba acoge a estudiantes de los programas Universitarios 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 4. Instalaciones a evaluar 2020

INSTALACIONES ADMINISTRATIVAS	INSTALACIONES ACADÉMICAS	INSTALACIONES BIENESTAR
	Aulas	Cafeterías
Baños	Auditorios	Capilla
Oficinas administrativas	Bibliotecas	Punto de atención primario (Enfermería)
Parqueaderos	Salas de sistemas	Gimnasio
Tienda Uniagustiniana	Talleres y laboratorios	Sala de profesores
		Zonas deportivas
		Zonas de bienestar (Danzas, Música, Teatro)

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

La institución estableció seis (6) características deseables sobre los que 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 y ventilación
- ✓ Dotación

Es válido anotar que los egresados fue la única población que no evaluó las instalaciones, pues el gran desarrollo, la rápida evolución y expansión de la infraestructura de la Universitaria entra en contraste con la temporalidad en la que pudo estar vinculado quien para 2020 tiene el rol de egresado Uniagustiniano.

1.3 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO

Adicionalmente, dentro del ejercicio de evaluación de las instalaciones de la Universitaria en 2020, 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 del espacio público, además de un indicador muy importante de la calidad de vida de las personas.

Y considerando el impacto de pandemia y la aplicación de diversas acciones para responder a la emergencia sanitaria, se indagó a los diversos grupos por su percepción, con las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Cómo percibe las condiciones para el entorno urbano inmediato para el acceso a la Uniagustiniana?

- ✓ ¿Cómo percibe los servicios tecnológicos dispuestos por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19?
- ✓ ¿Cómo fue su experiencia en el desarrollo de las actividades académicas - administrativas desde casa en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19?
- ✓ ¿Cómo percibe las estrategias y protocolos de bioseguridad implementados por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19?

1.4 SERVICIOS

Se indagó a la comunidad sobre su percepción general en la prestación de diversos servicios 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 fueron:

Tabla 5. Servicios institucionales a evaluar en 2020

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
Acceso y uso plataforma SIPA - HCM	Servicio en las bibliotecas	Actividades de proyección social
Atención de servicios de financiación de matrícula	Atención en Oficina de Registro y Control	Actividades de actualización profesional
Atención en la Dirección de Capital Humano	Asignación de carga académica	Apoyo institucional para la formación posgradual

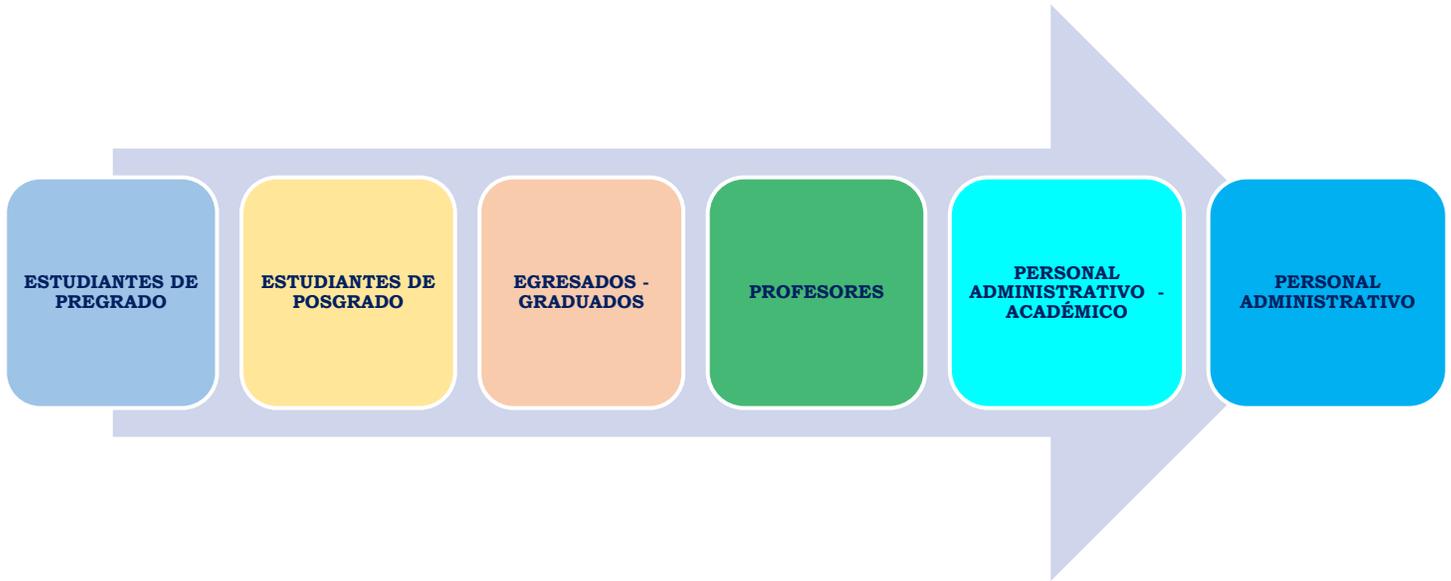
SERVICIOS DE ORDEN ADMINISTRATIVO	SERVICIOS ASOCIADOS A LA ACADEMIA	SERVICIOS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
Servicio de parqueadero	Servicios de SIGA (Matrícula en línea , consulta en Línea de calificaciones)	Atención en las cafeterías
Atención en las recepciones	Servicios en talleres y laboratorios	Servicio de psicología
Atención en tesorería	Actividades académicas e investigativas internacionales	Servicios en punto de atención primario (Enfermería)
Medios de comunicación institucional (Página Web, redes sociales, correos masivos entre otros)	Atención en la dirección del programa académico	Precios de la cafeterías
Servicio del soporte tecnológico	Servicio de aula virtual (Moodle)	Variedad y calidad de los productos de las cafeterías
Servicio en tiendas Uniagustinianas	Servicio de tutores y consultores en aula virtual (Moodle)	Servicios de Espiritualidad Agustiniana
Servicios de seguridad y vigilancia	Tutorías y consejerías académicas	

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

A continuación se iniciará el análisis de los resultados obtenidos con cada una de las poblaciones participantes en este ejercicio.

Se abordará el siguiente orden:

Gráfico 1. Poblaciones participantes en la autoevaluación 2020

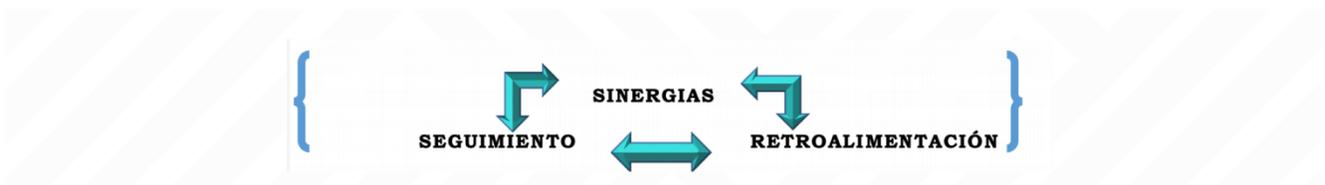


Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

2 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.

Gráfico 2. La Autoevaluación como entrada al Sistema Integrado de Gestión Uniagustiniana



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

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.

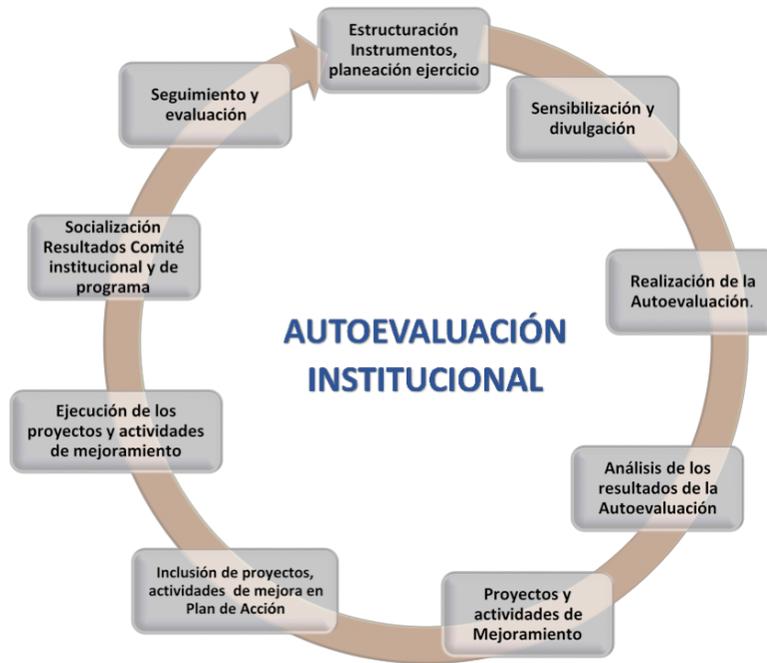
El análisis de los resultados producto de la aplicación de la encuesta se convierte en insumo importante en el proceso de planeación, puesto que, de acuerdo con lo establecido, estos se convierten en proyectos y actividades de desarrollo que son parte constitutiva del respectivo plan de acción que anualmente 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

Gráfico 3. El Proceso como elemento de la Autoevaluación Uniagustiniana

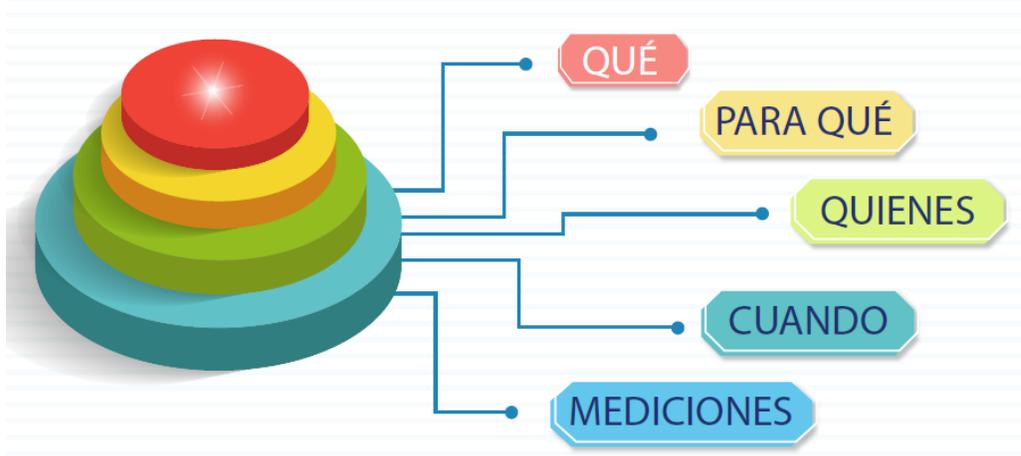


Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

❁ 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

Gráfico 4. Parámetros Básicos de la Metodología de la Autoevaluación

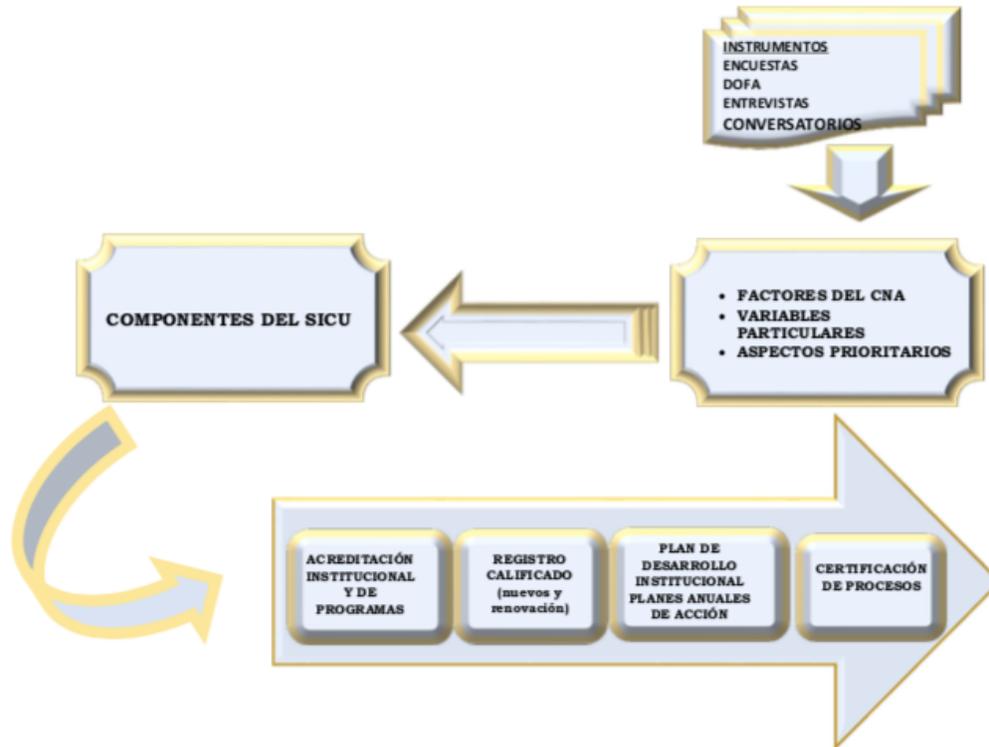


Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

❁ **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

Gráfico 5. El componente Dimensión en el Modelo de Autoevaluación



3 ESTUDIANTES DE PREGRADO. EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

3.1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – ESTUDIANTES DE PREGRADO

La percepción de los estudiantes de pregrado sobre todas las instalaciones del Universitaria fue definida como Buena y su promedio es de 4,36.

Los promedios generales de calificación por espacio fluctúan entre 4,16 y 4,45. La mejor evaluación fue otorgada a las

bibliotecas mientras la nota más baja fue otorgada a la zonas de bienestar (Zona de ensayo de danzas, música).

En atención al concepto emitido por los estudiantes de pregrado, la institución debe prestar especial atención a los siguientes resultados, en aras de garantizar las más altas condiciones de calidad en las instalaciones de la institución y que en este caso en particular hacen referencia a las áreas de bienestar y actividad física, recreativa y deportiva.

Tabla 6. Instalaciones con menor calificación - Estudiantes de pregrado

AREAS CON BAJO DESEMPEÑO POR CONCEPTO ESTUDIANTES DE PREGRADO - AUTOEVALUACIÓN 2020		
CONCEPTO	AREA	PUNTAJE
Seguridad	Zonas De Bienestar (Danza, Música, Teatro)	4,00
Higiene	Zonas De Bienestar (Danza, Música, Teatro)	3,95
Accesibilidad	Gimnasio	4,28
Iluminación y Ventilación	Gimnasio	4,28
Dotación	Zonas Deportivas	3,99

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

De otra parte, se destacan los criterios mejor calificados por los estudiantes de pregrado, así:

Tabla 7. Instalaciones con mejor calificación - Estudiantes de pregrado

INSTALACIONES ALTA CALIFICACIÓN PROMEDIO ESTUDIANTES DE PREGRADO - AUTOEVALUACIÓN 2020		
Seguridad	Salas De Sistemas	4.49
Higiene	Bibliotecas	4.47
Accesibilidad	Zonas Deportivas	4.44
Iluminación y Ventilación	Bibliotecas	4.57
Dotación	Cafeterías	4,42

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

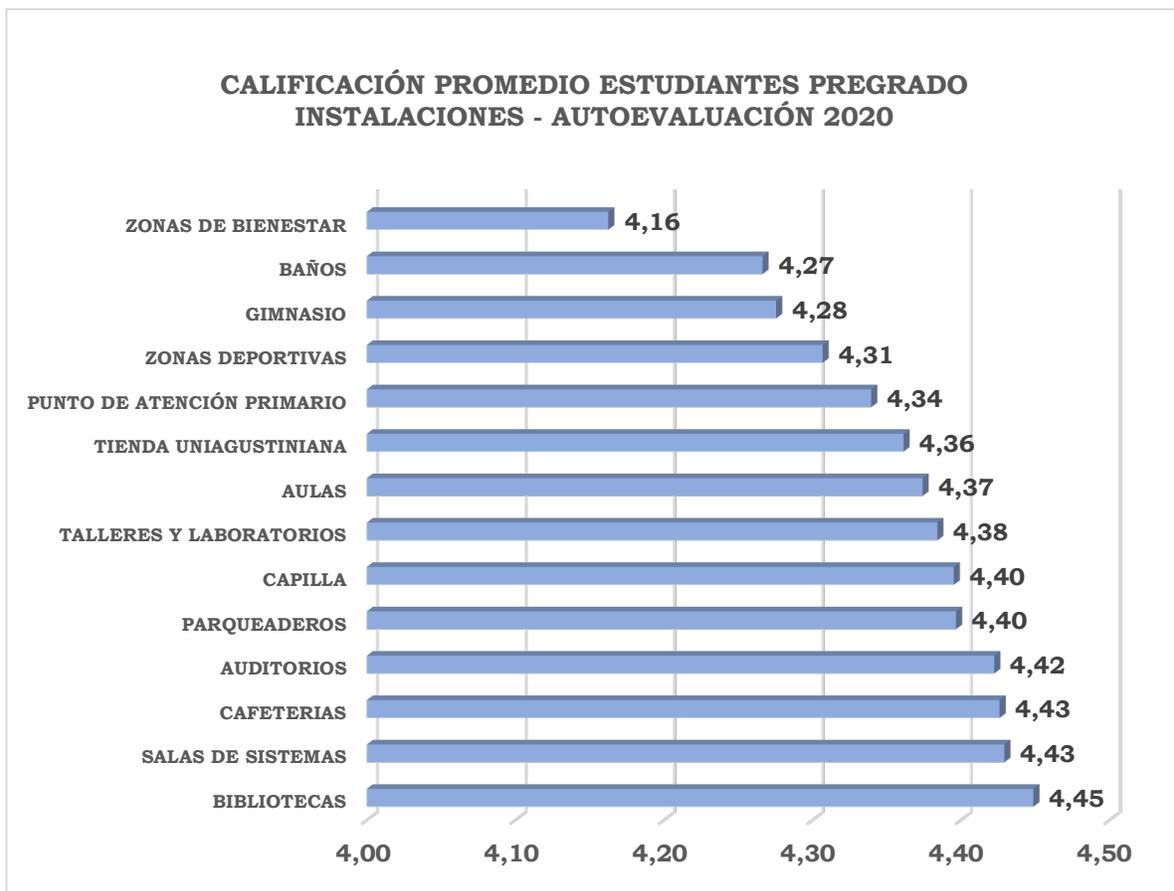
La gráfica y tabla que se presentan a continuación detallan la información y concepto emitido por los estudiantes de pregrado quienes son usuarios de las instalaciones de la Universitaria.

Tabla 8. Calificación de las instalaciones - Estudiantes de pregrado

INSTALACIONES	Seguridad	Higiene	Accesibilidad	Iluminación y Ventilación	Dotación	PROMEDIO TOTAL	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
BIBLIOTECAS	4,46	4,47	4,41	4,57	4,33	4,45	Bueno
SALAS DE SISTEMAS	4,49	4,36	4,42	4,50	4,37	4,43	Bueno
CAFETERIAS	4,45	4,42	4,39	4,45	4,42	4,43	Bueno
AUDITORIOS	4,46	4,46	4,38	4,40	4,41	4,42	Bueno
PARQUEADEROS	4,36	4,39	4,40	4,51	4,32	4,40	Bueno
CAPILLA	4,41	4,43	4,39	4,39	4,36	4,40	Bueno
TALLERES Y LABORATORIOS	4,42	4,41	4,32	4,40	4,37	4,38	Bueno
AULAS	4,46	4,36	4,42	4,29	4,34	4,37	Bueno
TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,34	4,32	4,37	4,43	4,34	4,36	Bueno
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,37	4,42	4,35	4,31	4,25	4,34	Bueno
ZONAS DEPORTIVAS	4,38	4,40	4,44	4,33	3,99	4,31	Bueno
GIMNASIO	4,29	4,27	4,28	4,28	4,26	4,28	Bueno
BAÑOS	4,29	4,26	4,35	4,29	4,14	4,27	Bueno
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,00	3,95	4,30	4,29	4,27	4,16	Bueno
PROMEDIO	4,37	4,35	4,37	4,39	4,30	4,36	Bueno

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 6. Calificación de las instalaciones - Estudiantes de pregrado



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Es importante destacar que tanto la calificación promedio más alta para las bibliotecas y las más bajas para las zonas bienestar, aunque mejoran significativamente, mantienen la tendencia expresada por esta población en 2018.

A continuación, se comparan los resultados de la evaluación 2018 y 2020 por aspecto considerado por parte de los estudiantes de pregrado de la Universitaria Agustiniiana.

Tabla 9. Calificación de las características de las instalaciones-Estudiantes de pregrado 2020

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES ESTUDIANTES PREGRADO AUTOEVALUACIÓN 2020				
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN y VENTILACIÓN	DOTACIÓN
4.37	4.35	4.37	4.39	4.30

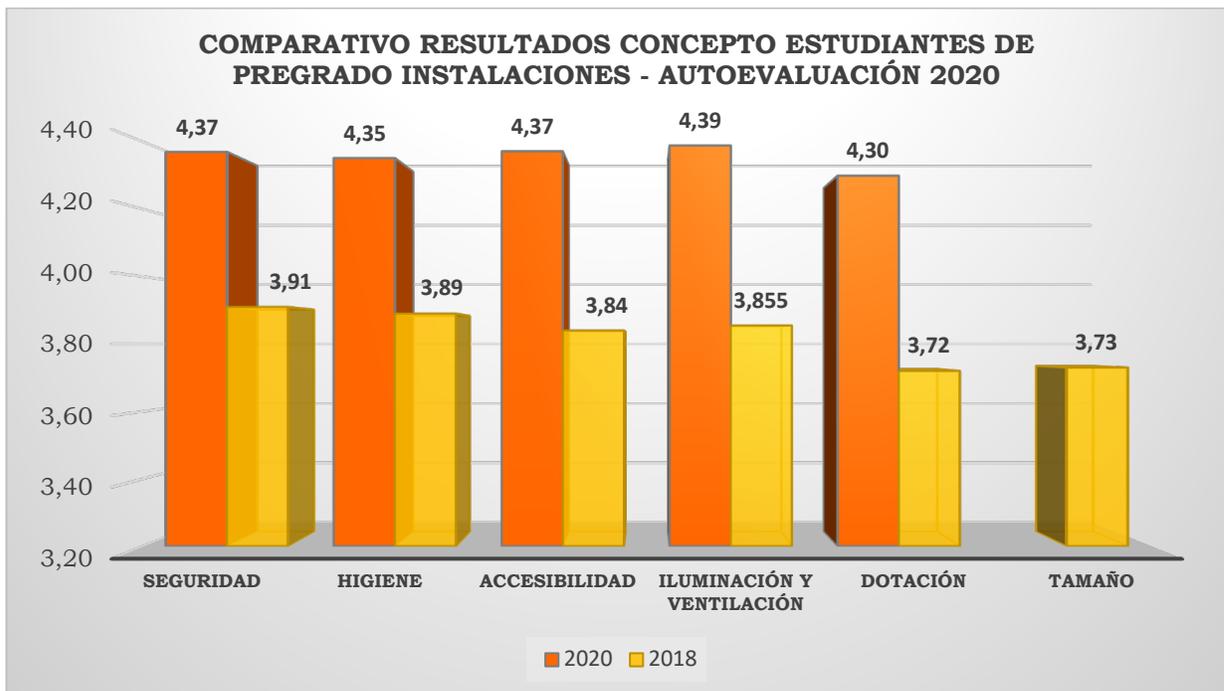
Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Tabla 10. Calificación de las características de las instalaciones-Estudiantes de pregrado 2018

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: Autoevaluación 2018 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 7. Comparativo calificaciones de las instalaciones - Estudiantes de pregrado



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

3.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO

Al indagar a los estudiantes de pregrado por la percepción de seguridad en el entorno, el concepto entra en el rango de Aceptable con nota de 3.96, que contrasta con la percepción de seguridad al interior de la institución que es calificada con 4,37.

3.3 PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020

Los estudiantes han otorgado una categoría de Bueno a los siguientes conceptos:

- Percepción de los servicios tecnológicos dispuestos por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificado con 4.17.
- Su experiencia en el desarrollo de las actividades académicas desde casa en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificada con 4.02.

Se reconoce así el esfuerzo institucional para responder de manera rápida y asertiva a las demandas propias de la situación de emergencia sanitaria, que implicó la adopción de metodologías y pedagogías apalancadas en los recursos tecnológicos y de comunicación disponibles en la institución, evidenciando su capacidad y suficiencia.

3.4 EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES - ESTUDIANTES DE PREGRADO

En cuanto a los servicios y atención prestados en diferentes áreas, tanto académicas como administrativas y de bienestar los estudiantes de pregrado emiten su concepto que se obtuvo entre otras las siguientes calificaciones:

Las notas más bajas corresponden a los precios y a la variedad de productos de la cafetería, calificados con 3,42 y 3,76 respectivamente.

La atención en las bibliotecas obtiene una nota de 4,59, consolidándose este espacio como el de mejores instalaciones y mejor servicio. Le siguen en concepto positivo los servicios de seguridad y vigilancia, calificado con 4,52 en total coherencia con la percepción de seguridad en las instalaciones, a este criterio le siguen los servicios de ESUNA -Espiritualidad Uniagustiniana calificado con 4,50.

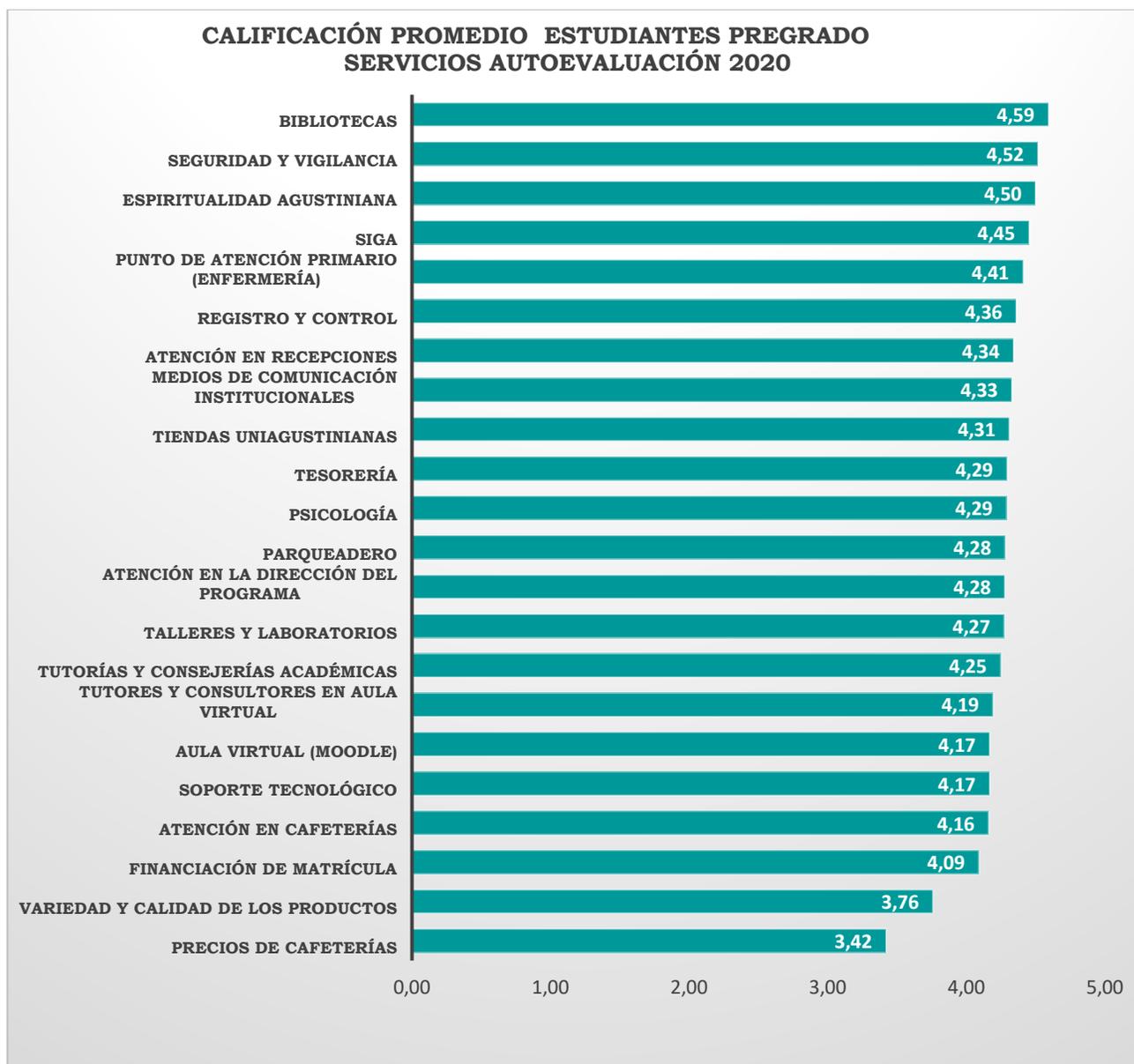
Los resultados de todos los servicios evaluados se presentan a continuación:

Tabla 11. Calificación de los servicios institucionales - Estudiantes de pregrado

SERVICIO	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
PRECIOS DE CAFETERÍAS	3,42	Aceptable
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LAS CAFETERÍAS	3,76	Aceptable
SERVICIOS DE FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA	4,09	Bueno
ATENCIÓN EN CAFETERÍAS	4,16	Bueno
SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	4,17	Bueno
SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,17	Bueno
SERVICIO DE TUTORES Y CONSULTORES EN AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,19	Bueno
TUTORÍAS Y CONSEJERÍAS ACADÉMICAS	4,25	Bueno
SERVICIOS EN TALLERES Y LABORATORIOS	4,27	Bueno
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,28	Bueno
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,28	Bueno
SERVICIO DE PSICOLOGÍA	4,29	Bueno
SERVICIO EN TESORERÍA	4,29	Bueno
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,31	Bueno
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,33	Bueno
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,34	Bueno
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,36	Bueno
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,41	Bueno
SERVICIOS DE SIGA (MATRICULA EN LINEA, CONSULTA DE CALIFICACIONES)	4,45	Bueno
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,50	Bueno
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,52	Excelente
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,59	Excelente

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 8. Calificación de los servicios institucionales - Estudiantes de Pregrado



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 12. Comparativo de la evaluación de los servicios institucionales 2020-2018 – Estudiantes de pregrado

SERVICIOS INSTITUCIONALES	2020	2018
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,59	4,50
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,52	4,17
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,50	4,09
SERVICIOS DE SIGA (MATRICULA EN LINEA, CONSULTA DE CALIFICACIONES)	4,45	4,09
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,41	4,02
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,36	4,02
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,34	4,06
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,33	4,10
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,31	3,78
SERVICIO EN TESORERÍA	4,29	3,92
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,29	3,86
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,28	3,93
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,28	
ATENCIÓN EN SECRETARÍA ACADÉMICA		4,04
SERVICIOS EN TALLERES Y LABORATORIOS	4,27	3,82
TUTORÍAS Y CONSEJERÍAS ACADÉMICAS	4,25	3,86
SERVICIO DE TUTORES Y CONSULTORES EN AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,19	3,84
SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,17	4,16
SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	4,17	3,83
ATENCIÓN EN CAFETERÍAS	4,16	3,51
SERVICIOS DE FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA	4,09	3,82
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LAS CAFETERÍAS	3,76	2,96
PRECIOS DE CAFETERÍAS	3,42	2,55

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Estos resultados evidencian la mejora en la percepción de calidad de la totalidad de servicios institucionales, sin embargo los servicios relacionados con la cafetería son calificados como Aceptables, aspecto que será revisado en términos de las posibles mejoras que se requieran, considerando además que este es un servicio tercerizado.

4 ESTUDIANTES DE POSGRADO: EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

4.1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – ESTUDIANTES DE POSGRADO

La percepción de los estudiantes de posgrado sobre todas las instalaciones del Universitaria fue definida como Buena y su promedio es de 4,22.

Los promedios generales de calificación por espacio fluctúan entre 4,05 y 4,34. La mejor evaluación fue otorgada a los Auditorios mientras la nota más baja fue para los baños.

De acuerdo con el concepto emitido por este grupo poblacional, la institución debe revisar las necesidades dotacionales y de higiene en los baños, espacio que es calificado por debajo del promedio en las instalaciones. .

Tabla 13. Instalaciones con menor calificación - Estudiantes de posgrado

ÁREAS CON BAJO DESEMPEÑO POR CONCEPTO ESTUDIANTES DE POSGRADO - AUTOEVALUACIÓN 2020		
CONCEPTO	AREA	PUNTAJE
Seguridad	Gimnasio / Baños	4.16
Higiene	Baños	3.93
Accesibilidad	Punto de atención primario – Enfermería	4.05
Iluminación y ventilación	Punto de atención primario – Enfermería	4.13
Dotación	Baños	3.73

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

De otra parte, se destacan los ítems mejor calificados por los estudiantes de posgrado, son:

Tabla 14. Instalaciones con mejor calificación . Estudiantes de posgrado

INSTALACIONES ALTA CALIFICACIÓN PROMEDIO ESTUDIANTES DE POSGRADO - AUTOEVALUACIÓN 2020		
Seguridad	Auditorio	4.42
Higiene	Biblioteca	4.39
Accesibilidad	Capilla /Auditorio	4.34
Iluminación y ventilación	Biblioteca	4,36
Dotación	Auditorio	4.30

Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Vale la pena señalar que las percepciones difieren entre los grupos poblacionales entre estudiantes de pregrado y posgrado, en función de las necesidades y frecuencia de uso de los espacios.

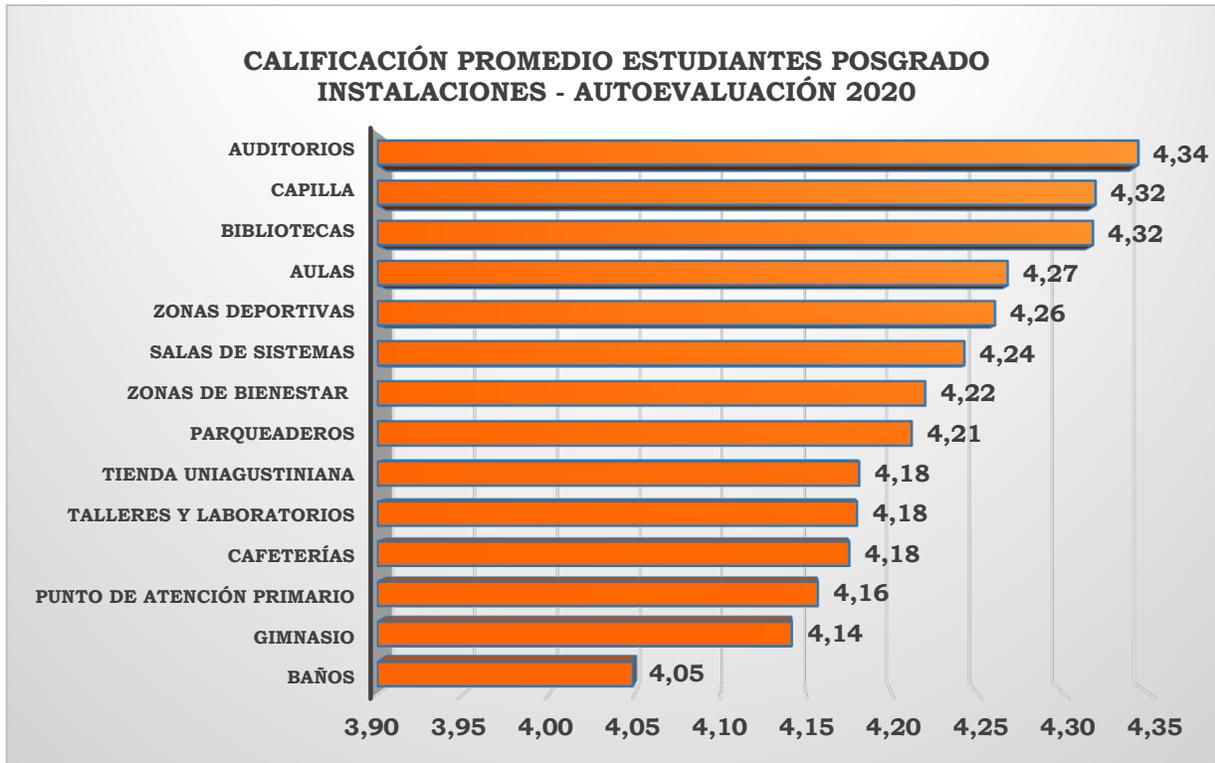
A continuación se detalla la información y concepto emitido por los estudiantes de posgrado sobre las instalaciones de la Universitaria.

Tabla 15. Calificación instalaciones - Estudiantes de posgrado

INSTALACIONES	Seguridad	Higiene	Accesibilidad	Iluminación y Ventilación	Dotación	PROMEDIO TOTAL	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
BAÑOS	4,16	3,93	4,23	4,19	3,73	4,05	Bueno
GIMNASIO	4,16	4,15	4,11	4,21	4,08	4,14	Bueno
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO - ENFERMERÍA	4,27	4,23	4,05	4,13	4,11	4,16	Bueno
CAFETERÍAS	4,21	4,19	4,15	4,26	4,06	4,18	Bueno
TALLERES Y LABORATORIOS	4,18	4,23	4,13	4,20	4,16	4,18	Bueno
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,19	4,20	4,21	4,23	4,08	4,18	Bueno
PARQUEADEROS	4,22	4,28	4,25	4,17	4,13	4,21	Bueno
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,22	4,25	4,29	4,20	4,14	4,22	Bueno
SALAS DE SISTEMAS	4,32	4,26	4,22	4,27	4,14	4,24	Bueno
ZONAS DEPORTIVAS	4,22	4,24	4,29	4,35	4,20	4,26	Bueno
AULAS	4,28	4,27	4,30	4,29	4,19	4,27	Bueno
BIBLIOTECAS	4,40	4,39	4,27	4,36	4,17	4,32	Bueno
CAPILLA	4,36	4,36	4,34	4,34	4,20	4,32	Bueno
AUDITORIOS	4,42	4,36	4,34	4,30	4,30	4,34	Bueno
PROMEDIO	4,26	4,24	4,23	4,25	4,12	4,22	Bueno

Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Gráfico 9. Calificación Instalaciones - Estudiantes de posgrado



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

A continuación, se comparan los resultados de la evaluación 2018 y 2020 por aspecto considerado por parte de los estudiantes de posgrado de la Universitaria Agustiniiana.

Tabla 16. Comparativo de la evaluación de las instalaciones - Estudiantes de posgrado 2018-2020

INSTALACIONES	2020	2018
BAÑOS	4,05	3.53
GIMNASIO	4,14	3.23
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO – ENFERMERÍA	4,16	3.71
CAFETERÍAS	4,18	3.47
TALLERES Y LABORATORIOS	4,18	3.10
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,18	3.76
PARQUEADEROS	4,21	3.75
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,22	3,07
SALAS DE SISTEMAS	4,24	3.89
ZONAS DEPORTIVAS	4,26	3,86
AULAS	4,27	4.00
BIBLIOTECAS	4,32	4.08
CAPILLA	4,32	4.07
AUDITORIOS	4,34	4.09
AREAS DE CIRCULACIÓN		4.09
OFICINAS ADMINISTRATIVAS		3.96
SALA DE PROFESORES		3.85

Fuente: Autoevaluación 2020, 2018 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Es relevante destacar que las medidas de ampliación, adecuación y reasignación de espacios ha impactado positivamente la percepción de calidad y confort de los estudiantes de posgrado.

Tabla 17. Calificación de las características de las instalaciones-Estudiantes de posgrado 2020

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES ESTUDIANTES POSGRADO AUTOEVALUACIÓN 2020				
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN y VENTILACIÓN	DOTACIÓN
4,26	4,24	4,23	4.25	4.12

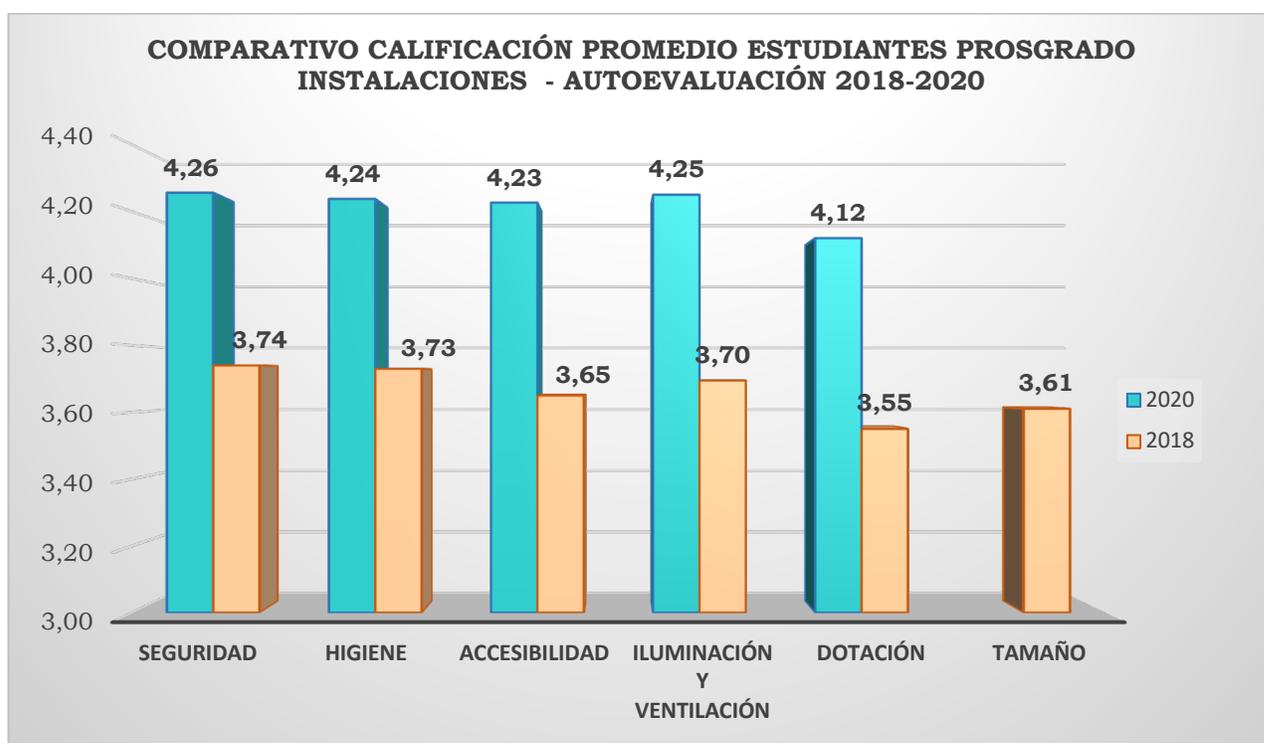
Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Tabla 18. Calificación de las características de las instalaciones-Estudiantes de posgrado 2018

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS 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

Fuente: Autoevaluación 2018 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 10. Comparativo de la calificación de las características de las instalaciones 2018-2020 - Estudiantes de posgrado



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

4.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO

Los estudiantes de posgrados perciben la seguridad del entorno en un rango Aceptable con nota de 3,72, que se opone a la

percepción general de la seguridad al interior de la institución generando así una evidencia de la sensación de inseguridad en el entorno de la institución.

Esta valoración es relevante en cuanto los estudiantes de posgrado asisten a las instalaciones de la universitaria en la noche y los sábados lo que puede generar diferenciadores importantes en la valoración.

4.3 PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020

Los estudiantes han otorgado una categoría de Bueno a los siguientes conceptos:

- Percepción de los servicios tecnológicos dispuestos por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificado con 4,20.
- La experiencia en el desarrollo de las actividades académicas desde casa en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificada con 4,23.

La adaptación de institucional de los estudiantes de posgrado a las formación mediada por tecnología tienen una mejor percepción que la generada por sus pares de pregrado, aunque los dos grupos califican dentro del rango de Bueno, la variación puede estar asociada a la cantidad de contenidos que se desarrollan de manera simultánea.

4.4 EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – ESTUDIANTES DE POSGRADO

Al revisar el concepto emitido por los estudiantes de posgrado respecto a los servicios institucionales y la atención prestada en las diferentes áreas se observa que:

Las notas más bajas corresponden a los precios y a la variedad de productos de la cafetería calificados con 3,58 y 3,78 respectivamente, en un concepto muy similar a los estudiantes de pregrado.

La atención en la biblioteca obtiene una nota de 4,53, consolidando este espacio como el área que presta el mejor servicio, en opinión de los estudiantes de pregrado y posgrado.

Le siguen en concepto positivo los servicios de seguridad y vigilancia calificado con 4,50, a este criterio le siguen los servicios de ESUNA -Espiritualidad Uniagustiniana calificado con 4,50, en una categorización similar a la otorgada por los estudiantes de pregrado.

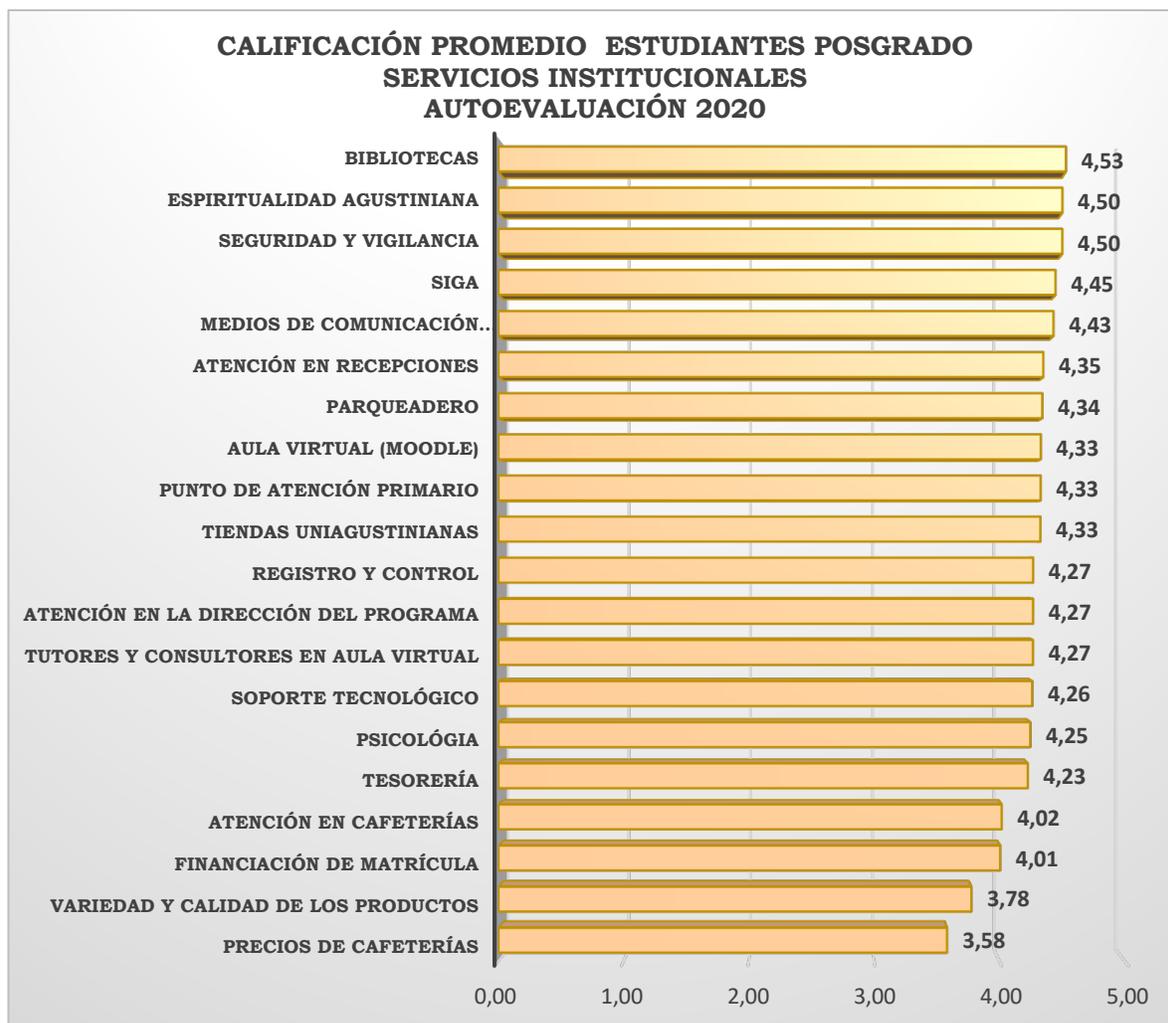
Los resultados de todos los servicios evaluados se presentan a continuación:

Tabla 19. Calificación servicios institucionales - Estudiantes de posgrado

SERVICIO	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
PRECIOS DE CAFETERÍAS	3,58	Aceptable
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LAS CAFETERÍAS	3,78	Aceptable
SERVICIOS DE FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA	4,01	Bueno
ATENCIÓN EN CAFETERÍAS	4,02	Bueno
SERVICIO EN TESORERÍA	4,23	Bueno
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,25	Bueno
SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	4,26	Bueno
SERVICIO DE TUTORES Y CONSULTORES EN AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,27	Bueno
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,27	Bueno
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,27	Bueno
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,33	Bueno
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,33	Bueno
SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,33	Bueno
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,34	Bueno
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,35	Bueno
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,43	Bueno
SERVICIOS DE SIGA (MATRÍCULA EN LINEA, CONSULTA DE CALIFICACIONES)	4,45	Bueno
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,50	Bueno
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,50	Bueno
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,53	Excelente

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 11. Calificación de los servicios institucionales - Estudiantes de posgrado



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 20. Comparativo de la evaluación de los servicios institucionales 2018 2020 - Estudiantes de posgrado

SERVICIOS	2020	2018
PRECIOS DE CAFETERÍAS	3,58	2.69
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LAS CAFETERÍAS	3,78	2.74
SERVICIOS DE FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA	4,01	
ATENCIÓN EN CAFETERÍAS	4,02	3.08
SERVICIO EN TESORERÍA	4,23	4,29
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,25	3.68
SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	4,26	3.70
SERVICIO DE TUTORES Y CONSULTORES EN AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,27	3.77
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,27	
ATENCIÓN EN SECRETARÍA ACADÉMICA		3.93
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,27	3.92
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,33	3.69
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,33	3.86
SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,33	4,07
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,34	3.82
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,35	3.90
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,43	3.97
SERVICIOS DE SIGA (MATRICULA EN LINEA, CONSULTA DE CALIFICACIONES)	4,45	3.87
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,50	4.08
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,50	3.97
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,53	4.37
SERVICIOS DEL CENTRO AGUSTINIANO DE MEDIOS		3.87

Fuente: Autoevaluación 2018- 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Cabe destacar la evolución positiva en torno a la percepción de los precios de la cafetería y la variedad de los productos de la misma aunque aún no logra superar la condición cualitativa de Aceptable.

5 PROFESORES: EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

5.1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – PROFESORES

La percepción de los profesores sobre todas las instalaciones del Universitaria fue definida como Buena y su promedio es de 4,49.

Los promedios generales de calificación por espacio fluctúan entre 4,24 y 4,64. La mejor evaluación fue otorgada a la capilla mientras la nota más baja fue otorgada a los baños.

En concepto de los profesores, la institución debe prestar especial atención la mejora de las condiciones de las áreas que se relacionan a continuación y en particular en los baños, pues en términos de dotación la percepción es muy similar a la de los estudiantes de posgrado y su evaluación está por debajo de la media de este concepto:

Tabla 21. Instalaciones con menor calificación por profesores

AREAS CON BAJO DESEMPEÑO POR CONCEPTO PROFESORES - AUTOEVALUACIÓN 2020		
CONCEPTO	AREA	PUNTAJE
Seguridad	Oficinas Administrativas	4,38
Higiene	Salas de Sistemas	4,25
Accesibilidad	Salas de Sistemas	4,29
Iluminación y ventilación	Baños	4,08
Dotación	Baños	3,85

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

De otra parte, se destacan los criterios mejor calificados por los profesores son:

Tabla 22 . Instalaciones con mejor calificación por los profesores

INSTALACIONES ALTA CALIFICACIÓN PROMEDIO PROFESORES - AUTOEVALUACIÓN 2020		
Seguridad	Cafeterías	4,75
Higiene	Capilla /Zonas de bienestar	4,72
Accesibilidad	Zonas deportivas	4,73
Iluminación y ventilación	Cafeterías	4,70
Dotación	Zonas deportivas	4,64

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

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

Tabla 23. Calificación de las Instalaciones – Profesores

INSTALACIONES	Seguridad	Higiene	Accesibilidad	Iluminación y Ventilación	Dotación	PROMEDIO TOTAL	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
BAÑOS	4,47	4,38	4,40	4,08	3,85	4,24	Bueno
TALLERES Y LABORATORIOS	4,58	4,38	4,49	4,17	4,25	4,38	Bueno
AULAS	4,46	4,50	4,34	4,38	4,22	4,38	Bueno
SALA DE PROFESORES	4,38	4,65	4,56	4,09	4,34	4,40	Bueno
SALAS DE SISTEMAS	4,54	4,25	4,29	4,51	4,43	4,40	Bueno
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,38	4,55	4,47	4,47	4,35	4,44	Bueno
GIMNASIO	4,44	4,50	4,46	4,57	4,46	4,49	Bueno
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,58	4,48	4,49	4,49	4,45	4,50	Bueno
PARQUEADEROS	4,57	4,58	4,54	4,38	4,44	4,50	Bueno
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO – ENFERMERÍA	4,49	4,65	4,48	4,52	4,49	4,53	Excelente
BIBLIOTECAS	4,58	4,64	4,58	4,57	4,41	4,56	Excelente
AUDITORIOS	4,72	4,69	4,59	4,47	4,52	4,60	Excelente
CAFETERÍAS	4,75	4,54	4,60	4,70	4,41	4,60	Excelente
ZONAS DEPORTIVAS	4,56	4,66	4,73	4,67	4,47	4,62	Excelente
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,63	4,72	4,60	4,53	4,64	4,63	Excelente
CAPILLA	4,62	4,72	4,66	4,62	4,59	4,64	Excelente
PROMEDIO	4,55	4,56	4,52	4,45	4,40	4,49	Bueno

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 12. Calificación de las instalaciones - Profesores



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

A continuación, se comparan los resultados de la evaluación de las instalaciones por condición de calidad entre 2018 y 2020:

Tabla 24. Calificación de las características de las instalaciones-Profesores 2020

SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN y VENTILACIÓN	DOTACIÓN
4,55	4,56	4,52	4,45	4,40

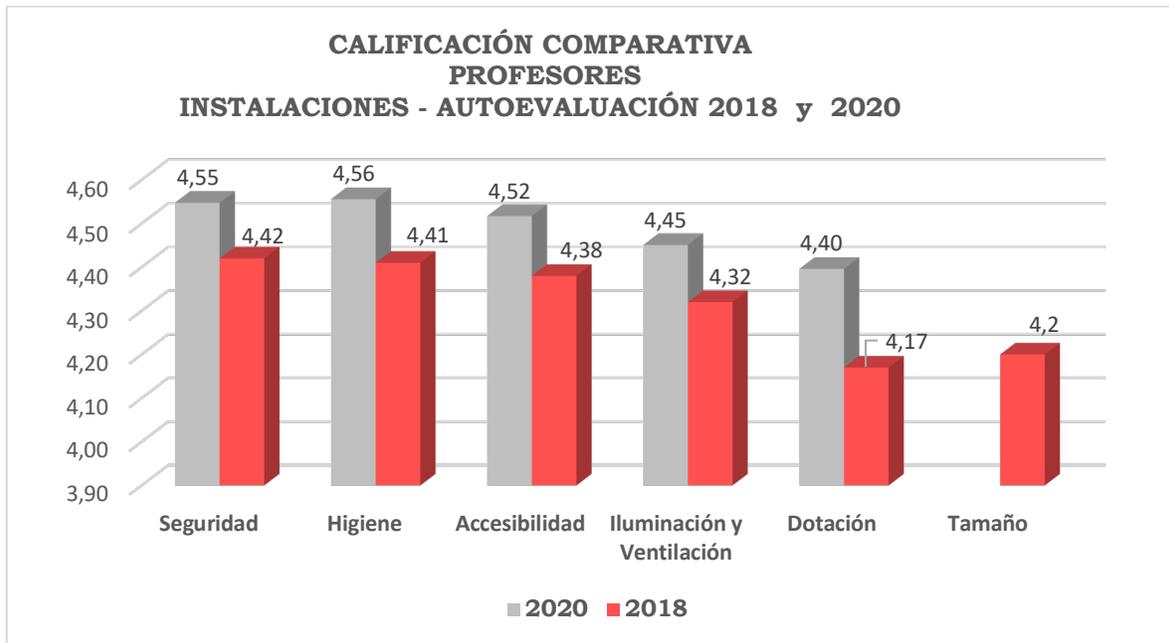
Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Tabla 25. Calificación Características de las instalaciones-Profesores 2018

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES						
PROFESORES AUTOEVALUACIÓN 2018						
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	TAMAÑO	DOTACIÓN
4,42	4,41	4,38	4,32	4,17	4,20	4,17

Fuente: Autoevaluación 2018 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 13. Comparativo de la calificación de las instalaciones - Profesores



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 26. Comparativo calificación de las instalaciones 2018-2020 - Profesores

INSTALACIONES	2020	2018
BAÑOS	4,24	4,10
TALLERES Y LABORATORIOS	4,38	4,17
AULAS	4,38	4,45
SALA DE PROFESORES	4,40	4,05
SALAS DE SISTEMAS	4,40	4,37
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,44	4,46
GIMNASIO	4,49	4,30
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,50	4,43
PARQUEADEROS	4,50	4,35
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO – ENFERMERÍA	4,53	4,40
BIBLIOTECAS	4,56	4,48
AUDITORIOS	4,60	4,59
CAFETERÍAS	4,60	3,99
ZONAS DEPORTIVAS	4,62	4,45
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,63	4,23
CAPILLA	4,64	4,60
ÁREAS DE CIRCULACIÓN		4,61
CENTRO AGUSTINIANO DE MEDIOS (CINE Y TV-COMUNICACIÓN SOCIAL)		4.16
COCINAS (GASTRONOMÍA)		4.26
COMEDORES (GASTRONOMÍA)		4.29
LABORATORIOS (CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍAS)		4.15

Fuente: Autoevaluación 2018 y 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

De acuerdo con los resultados antes expuestos, en criterio de los profesores, las instalaciones han tenido una mejora significativa, excepto en las aulas y las oficinas administrativas, a pesar de los procesos de ampliación y redistribución implementados por la institución.

5.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS PROFESORES

Al indagar a los profesores por la percepción de seguridad en el entorno, el concepto entra en el rango de Aceptable con nota de 3,45. Esta percepción importante, pues los profesores tienen horarios diversos a lo largo de la semana, lo que puede generar una valoración distinta a la de otras poblaciones participantes en la autoevaluación.

5.3 PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020

Los profesores han otorgado una categoría de Bueno a los siguientes conceptos:

- Percepción de los servicios tecnológicos dispuestos por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificado con 4,02.
- Su experiencia en el desarrollo de las actividades académicas desde casa en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificada con 4,30

Resultan positiva la experiencia de los profesores en el desarrollo de sus actividades en casa en el marco del proceso de confinamiento generalizado, pues justamente este grupo debió

ajustar y adaptarse de forma muy rápida en términos de pedagogía, recursos y sincronización de actividades.

5.4 EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – PROFESORES

En cuanto a los servicios y atención prestado en diferentes áreas tanto académicas como administrativas y de bienestar, los profesores emiten su concepto y se obtuvo, entre otras, las siguientes calificaciones:

Las notas más bajas corresponden la variedad de productos de la cafetería y a los precios en la misma, calificados con 3,34 y 3,50 respectivamente. Esta percepción es muy similar a la expuesta por los estudiantes de pregrado y posgrado.

La atención en la direcciones de programa obtiene una nota de 4,50, le siguen en concepto positivo los servicios de ESUNA, Espiritualidad Uniagustiniana calificado con 4,48 y los servicios de la biblioteca, evaluado con 4,45.

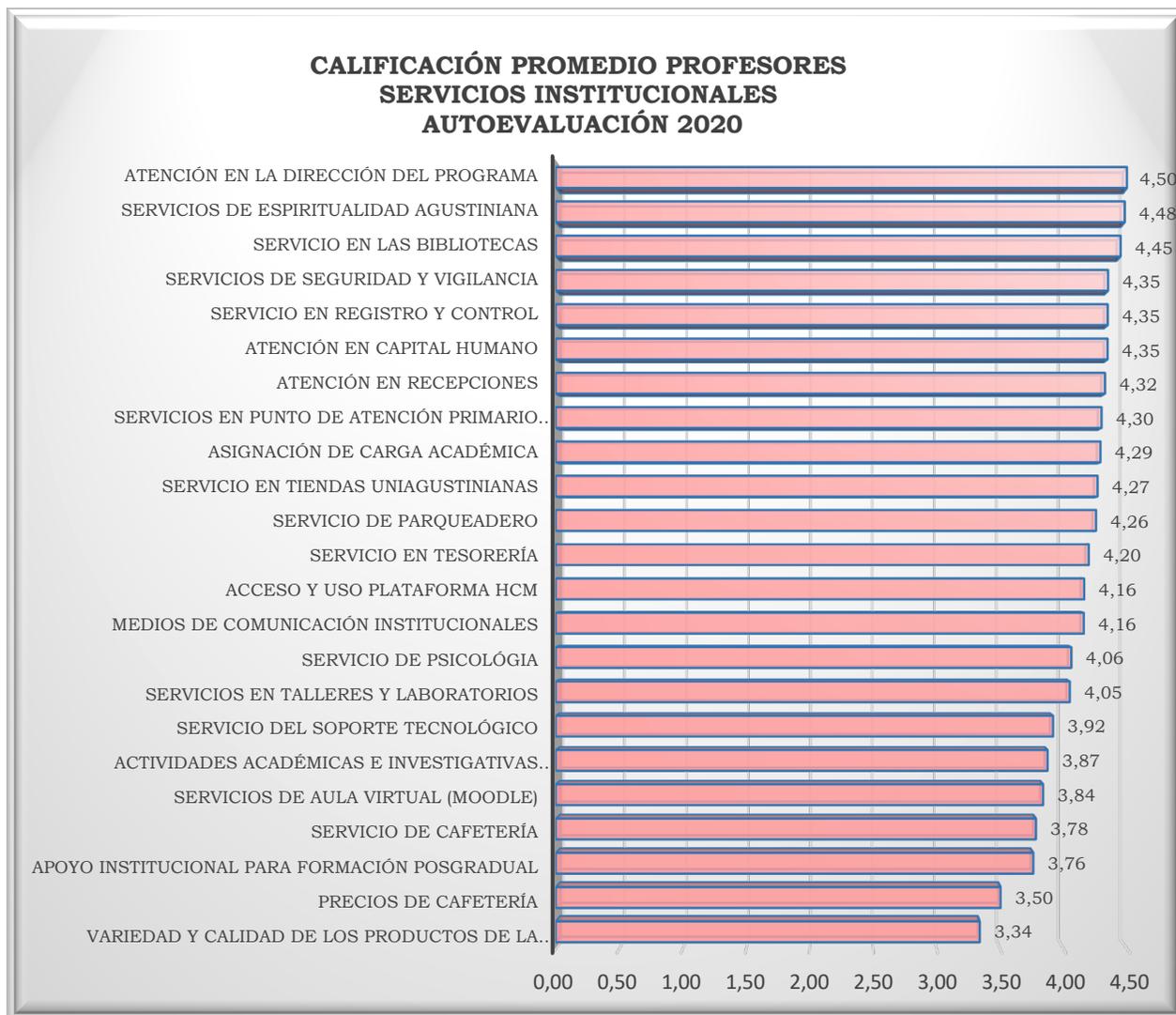
Los resultados de todos los servicios evaluados se presentan a continuación:

Tabla 27. Calificación servicios institucionales - Profesores

SERVICIO	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LA CAFETERÍA	3,34	Aceptable
PRECIOS DE CAFETERÍA	3,50	Aceptable
APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL	3,76	Aceptable
SERVICIO DE CAFETERÍA	3,78	Aceptable
SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	3,84	Aceptable
ACTIVIDADES ACADÉMICAS E INVESTIGATIVAS INTERNACIONALES	3,87	Aceptable
SERVICIO DEL SOPORTE TECNOLÓGICO	3,92	Aceptable
SERVICIOS EN TALLERES Y LABORATORIOS	4,05	Bueno
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,06	Bueno
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES	4,16	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA HCM	4,16	Bueno
SERVICIO EN TESORERÍA	4,20	Bueno
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,26	Bueno
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,27	Bueno
ASIGNACIÓN DE CARGA ACADÉMICA	4,29	Bueno
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,30	Bueno
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,33	Bueno
ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO	4,35	Bueno
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,35	Bueno
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,35	Bueno
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,45	Bueno
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,48	Bueno
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,50	Bueno

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 14. Calificación de los servicios institucionales – Profesores



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

A continuación presenta la comparación de los resultados de la valoración de los servicios institucionales entre 2018 y 2020.

Tabla 28. Comparativo de la calificación de los servicios institucionales 2020-2018 – Profesores

SERVICIOS INSTITUCIONALES	2020	2018
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,50	
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,48	4,67
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,45	4,68
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,35	4,54
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,35	4,52
ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO	4,35	4,55
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,33	4,56
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,30	4,56
ASIGNACIÓN DE CARGA ACADÉMICA	4,29	
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,27	4,50
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,26	4,52
SERVICIO EN TESORERÍA	4,20	4,43
ACCESO Y USO PLATAFORMA HCM	4,16	4,38
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES	4,16	4,47
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,06	4,30
SERVICIOS EN TALLERES Y LABORATORIOS	4,05	
SERVICIO DEL SOPORTE TECNOLÓGICO	3,92	4,25
ACTIVIDADES ACADÉMICAS E INVESTIGATIVAS INTERNACIONALES	3,87	3,82
SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	3,84	
SERVICIO DE CAFETERÍA	3,78	3,67
APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL	3,76	3,80
PRECIOS DE CAFETERÍA	3,50	3,54
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LA CAFETERÍA	3,34	3,10
ACCESO Y USO PLATAFORMA KAWAK		4,15
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIGA		4,65
ATENCIÓN EN SECRETARÍA ACADÉMICA		4,62
SERVICIO DE OFFICE – GASTRONOMÍA		4,29
SERVICIO DEL CENTRO AGUSTINIANO DE MEDIOS		4,50

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

El ejercicio evaluativo realizado por los profesores sobre los servicios ofrecidos por diferentes áreas de la institución o por terceros, muestra un resultado particular y totalmente diferenciado de la tendencia marcada por parte los otros grupos poblacionales, pues la generalidad de servicios institucionales se

perciben en condición desmejorada entre 2018 y 2020, excepto en la Actividades Académicas e Investigativas que pasan de 3,82 a 3,87, la variedad y calidad de los productos de la cafetería y los servicios de la misma, valores que a pesar de ser mejor calificados, se mantienen en el rango de Aceptable.

6 EGRESADOS - GRADUADOS: EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

6.1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – EGRESADOS -GRADUADOS

Considerando que los egresado usan con poca frecuencia las instalaciones de la institución, no fueron encuestados en torno a su percepción de calidad de la misma.

6.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS EGRESADOS - GRADUADOS

Bajo la misma consideración del numeral anterior, Uniagustiniana no considera pertinente la opinión de los egresados en torno al tema de la seguridad en el entorno.

6.3 EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – EGRESADOS - GRADUADOS

En cuanto a los servicios y atención prestado en diferentes áreas, tanto académicas como administrativas y de bienestar, los egresados emiten su concepto y se obtuvo entre otras las siguientes calificaciones:

La calificación más baja la obtienen las actividades de actualización profesional que obtiene una apreciación Aceptable de 3,65, mientras los servicios y atención prestada por la

biblioteca es reconocida como el mejor servicio con calificación de 4,34.

Los resultados de todos los servicios evaluados se presentan a continuación:

Tabla 29. Calificación de los servicios institucionales - Egresados

SERVICIO	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL	3,65	Aceptable
ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN SOCIAL	3,72	Aceptable
ACTIVIDADES DE BIENESTAR	3,89	Aceptable
SERVICIO EN TESORERÍA	4,10	Bueno
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,11	Bueno
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,12	Bueno
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,14	Bueno
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,23	Bueno
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,29	Bueno
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,34	Bueno

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 15. Calificación de los servicios institucionales – Egresados



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 30. Comparativo de la calificación de los servicios institucionales 2020-2018 – Egresados

SERVICIO	2020	2018
ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL	3,65	3,44
ACTIVIDADES DE BIENESTAR	3,89	3,61
ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN SOCIAL	3,72	3,61
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,11	3,94
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,23	3,84
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,14	3,71
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,34	3,96
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,12	3,87
SERVICIO EN TESORERÍA	4,10	3,80
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,29	3,92

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

La percepción de los egresados sobre los servicios institucionales mejora en 2020 respecto a la evaluación 2018, sin embargo, las actividades de la actualización profesional, las actividades de bienestar y las actividades de proyección social aunque muestran un pequeño avance hacia la mejora, conserva su calificación en términos Aceptables. Las determinaciones sobre el plan de mejoramiento a aplicar estará orientado por la revisión de los ítems asociados al Factor egresados y su impacto en el medio, que se desarrolla en cada programa académico.

7 PERSONAL ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

7.1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – PERSONAL ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO

La percepción de los Personal administrativo - académico sobre todas las instalaciones del Universitaria fue definida como Excelente y su promedio es de 4,80.

Los promedios generales de calificación por espacio fluctúan entre 4,65 y 4,91. La mejor evaluación fue otorgada a la capilla mientras la nota más baja fue otorgada al gimnasio.

A pesar de las excelentes calificaciones, en concepto del personal administrativo-académico, se recomienda observar las áreas que obtienen los más bajos resultados

Tabla 31. Instalaciones con menor calificación - Personal administrativo-académico

AREAS CON BAJO DESEMPEÑO POR CONCEPTO		
PERSONAL ADMINISTRATIVO ACADÉMICO - AUTOEVALUACIÓN 2020		
CONCEPTO	AREA	PUNTAJE
Seguridad	Gimnasio	4,63
Higiene	Laboratorios y Talleres, Gimnasio y Oficinas	4,75
Accesibilidad	Baños	4,65
Iluminación y ventilación	Punto de atención primario, auditorio, oficinas administrativas	4,59
Dotación	Gimnasio	4,50

Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

De otra parte, se destaca los criterios mejor calificados por los Personal administrativo - académico son:

Tabla 32 . Instalaciones con mejor calificación - Personal administrativo- académico

INSTALACIONES ALTA CALIFICACIÓN PROMEDIO PERSONAL ADMINISTRATIVO ACADÉMICO - AUTOEVALUACIÓN 2020		
Seguridad	Laboratorios, Oficinas, Salas de sistemas, Punto de atención primario (Enfermería), biblioteca y capilla	4,88
Higiene	Punto de atención primario – (enfermería)	4,94
Accesibilidad	Zonas deportivas	5,00
Iluminación y ventilación	Zonas deportivas	5,00
Dotación	Capilla	4,94

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

De acuerdo con los resultados antes expuestos, en criterio del Personal administrativo - académico, las instalaciones cuenta con excelentes condiciones de seguridad, higiene, accesibilidad, iluminación y ventilación y dotación .

La gráfica y tabla que se presentan a continuación detallan la información y concepto emitido por el Personal administrativo - académico quienes son usuarios de las instalaciones de la Universitaria.

Tabla 33. Calificación de las instalaciones – Personal administrativo-académico

INSTALACIONES	Seguridad	Higiene	Accesibilidad	Iluminación y Ventilación	Dotación	PROMEDIO TOTAL	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
GIMNASIO	4,63	4,75	4,75	4,63	4,50	4,65	Excelente
AUDITORIOS	4,71	4,76	4,88	4,59	4,59	4,71	Excelente
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,88	4,75	4,71	4,59	4,71	4,73	Excelente
BAÑOS	4,82	4,88	4,65	4,76	4,59	4,74	Excelente
LABORATORIOS Y TALLERES	4,88	4,75	4,75	4,69	4,69	4,75	Excelente
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO - ENFERMERÍA	4,88	4,94	4,82	4,59	4,76	4,80	Excelente
PARQUEADEROS	4,82	4,76	4,71	4,94	4,82	4,81	Excelente
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,82	4,82	4,82	4,94	4,71	4,82	Excelente
AULAS	4,82	4,82	4,76	4,88	4,82	4,82	Excelente
SALAS DE SISTEMAS	4,88	4,76	4,88	4,88	4,71	4,82	Excelente
CAFETERÍAS	4,88	4,88	4,88	4,88	4,71	4,85	Excelente
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,87	4,93	4,80	4,80	4,93	4,87	Excelente
BIBLIOTECAS	4,88	4,88	4,82	4,94	4,82	4,87	Excelente
ZONAS DEPORTIVAS	4,80	4,80	5,00	5,00	4,87	4,89	Excelente
CAPILLA	4,88	4,88	4,88	4,94	4,94	4,91	Excelente
PROMEDIO	4,83	4,83	4,81	4,80	4,74	4,80	Excelente

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 16. Calificación de las instalaciones - Personal administrativo- académico



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Este capítulo no presenta el comparativo 2018 y 2020, pues en la autoevaluación elaborada en 2018 este grupo poblacional emitió su concepto junto con el personal adscrito a la planta administrativa.

7.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR LOS PERSONAL ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO

Este grupo de trabajadores encuentra un bajo nivel de seguridad en las áreas próximas a la Universitaria pues otorga una calificación de 3,29 que ubican el concepto en el rango de Aceptable.

7.3 PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020

El personal administrativos - académico ha otorgado una calificación promedio de Aceptable a los siguientes conceptos:

- Percepción de los servicios tecnológicos dispuestos por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificado con 3,94.
- Su experiencia en el desarrollo de las actividades académicas desde casa en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificada con 4,47.
- Las estrategias y protocolos de bioseguridad implementados por la Uniagustiniana en el periodo de la emergencia sanitaria recibieron como calificación 3,47.

Esta población considera que la respuesta y adaptación de la institución al proceso de aislamiento así como al proceso de alternancia deben ser objeto de revisión en procura de la mejora.

Resulta importante evidenciar el resultado y la relación entre los servicios tecnológicos dispuestos para responder a la emergencia sanitaria valorado con nota de 3,94 y la percepción sobre los servicios de soporte tecnológicos a los que se les asignó una calificación de 3,65.

7.4 EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – PERSONAL ADMINISTRATIVO -ACADÉMICO

En cuanto a los servicios y atención prestado en diferentes áreas tanto académicas como administrativas y de bienestar, el Personal administrativo - académico emite su concepto y se obtuvo entre otras las siguientes calificaciones:

Las notas más bajas en términos de servicios la recibieron la variedad de productos de la cafetería con 2.76, y los precios de la cafetería recibieron un 2,88.

Por el contrario, se destacan en nivel de excelencia los servicios de registro y control, el parqueadero, los servicios prestados por ESUNA y las direcciones de los programas académicos.

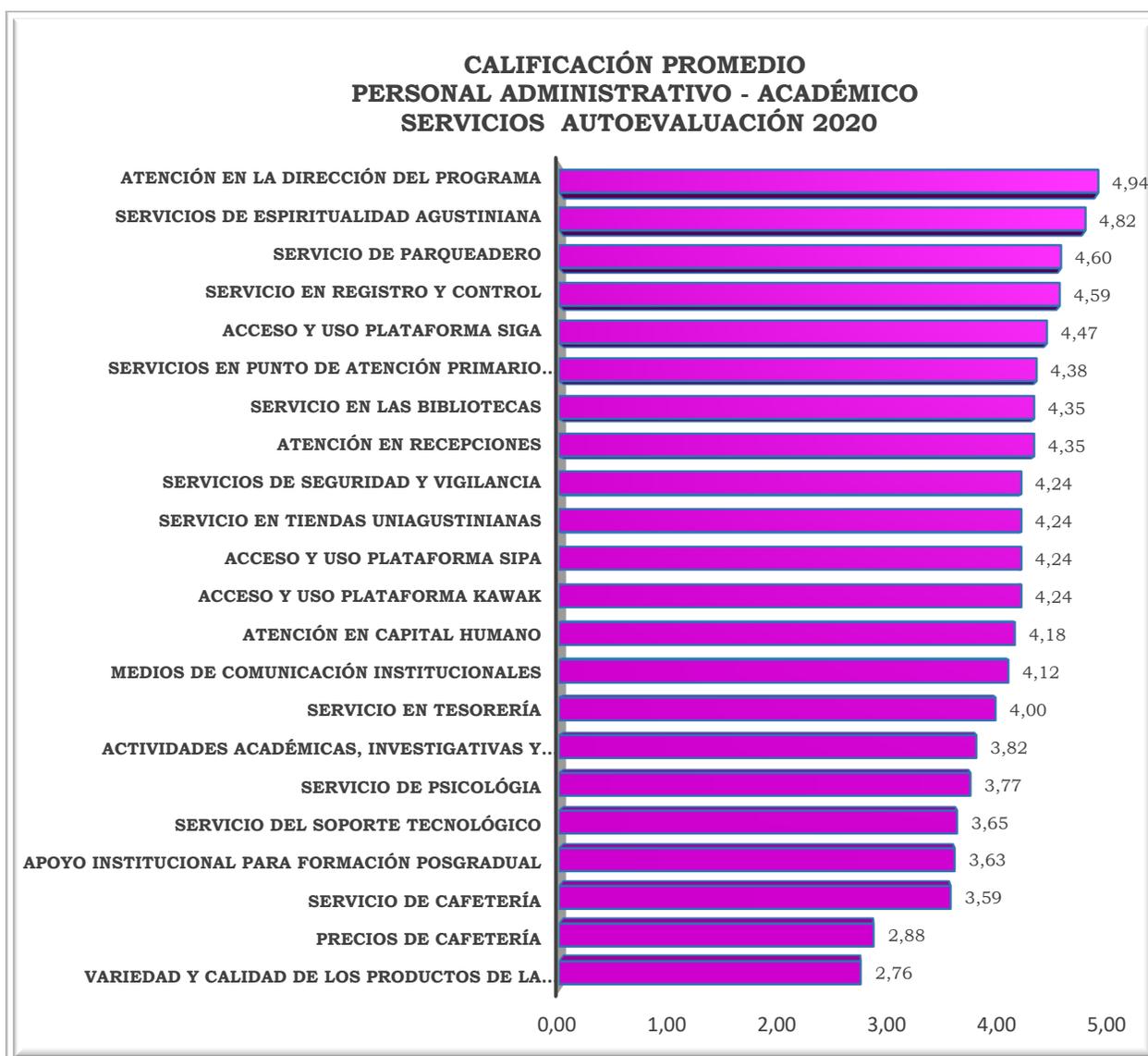
Los resultados de todos los servicios evaluados se presentan a continuación:

Tabla 34. Calificación de los servicios institucionales - Personal administrativo-académico

SERVICIOS INSTITUCIONALES	PROMEDIO TOTAL	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LA CAFETERÍA	2,76	Regular
PRECIOS DE CAFETERÍA	2,88	Regular
SERVICIO DE CAFETERÍA	3,59	Aceptable
APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL	3,63	Aceptable
SERVICIO DEL SOPORTE TECNOLÓGICO	3,65	Aceptable
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	3,77	Aceptable
ACTIVIDADES ACADÉMICAS, INVESTIGATIVAS Y ADMINISTRATIVAS INTERNACIONALES	3,82	Aceptable
SERVICIO EN TESORERÍA	4,00	Aceptable
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES	4,12	Bueno
ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO	4,18	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA KAWAK	4,24	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIPA	4,24	Bueno
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,24	Bueno
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,24	Bueno
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,35	Bueno
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,35	Bueno
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,38	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIGA	4,47	Bueno
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,59	Excelente
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,60	Excelente
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,82	Excelente
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,94	Excelente

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 17. Calificación de los servicios institucionales - Personal administrativo-académico



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

El personal administrativo - académico manifiesta con sus calificaciones que los servicios institucionales son Aceptables destacando los esfuerzos de la institución por mantener una calidad en la prestación de los servicios y en la disposición de las diferentes herramientas para el mismo. Sin embargo, se deben evaluar nuevas estrategias de mejoramiento para los servicios que cuentan con la nota más baja.

8 PERSONAL ADMINISTRATIVO: EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

8.1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES – PERSONAL ADMINISTRATIVO

La percepción del personal administrativo sobre todas las instalaciones del Universitaria fue definida como Bueno y su promedio es de 4,38.

Los promedios generales de calificación por espacio fluctúan entre 4,00 y 4,50. La mejor evaluación fue otorgada a cafetería mientras la nota más baja fue otorgada a las zonas de bienestar (danza, música, teatro).

En atención al concepto emitido por el personal administrativo, la institución debe prestar especial atención a los siguientes resultados, en aras de garantizar las más altas condiciones de calidad en las instalaciones.

Tabla 35. Instalaciones con menor calificación - Personal administrativo

AREAS CON BAJO DESEMPEÑO POR CONCEPTO PERSONAL ADMINISTRATIVO - AUTOEVALUACIÓN 2020		
CONCEPTO	AREA	PUNTAJE
Seguridad	Baños	4,23
Higiene	Salas de Sistemas	4,29
Accesibilidad	Zonas de bienestar	4,00
Iluminación y ventilación	Zonas de bienestar	3,53
Dotación	Zonas de bienestar	3,78

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

De otra parte, se destaca los criterios mejor calificados por el personal administrativo, son:

Tabla 36 . Instalaciones con mejor calificación - Personal administrativo.

INSTALACIONES ALTA CALIFICACIÓN PROMEDIO PERSONAL ADMINISTRATIVO - AUTOEVALUACIÓN 2020		
Seguridad	Cafetería	4,57
Higiene	Capilla	4,64
Accesibilidad	Cafeterías	4,61
Iluminación y ventilación	Punto de atención primaria - Enfermería	4,62
Dotación	Tienda Agustiniiana	4,59

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

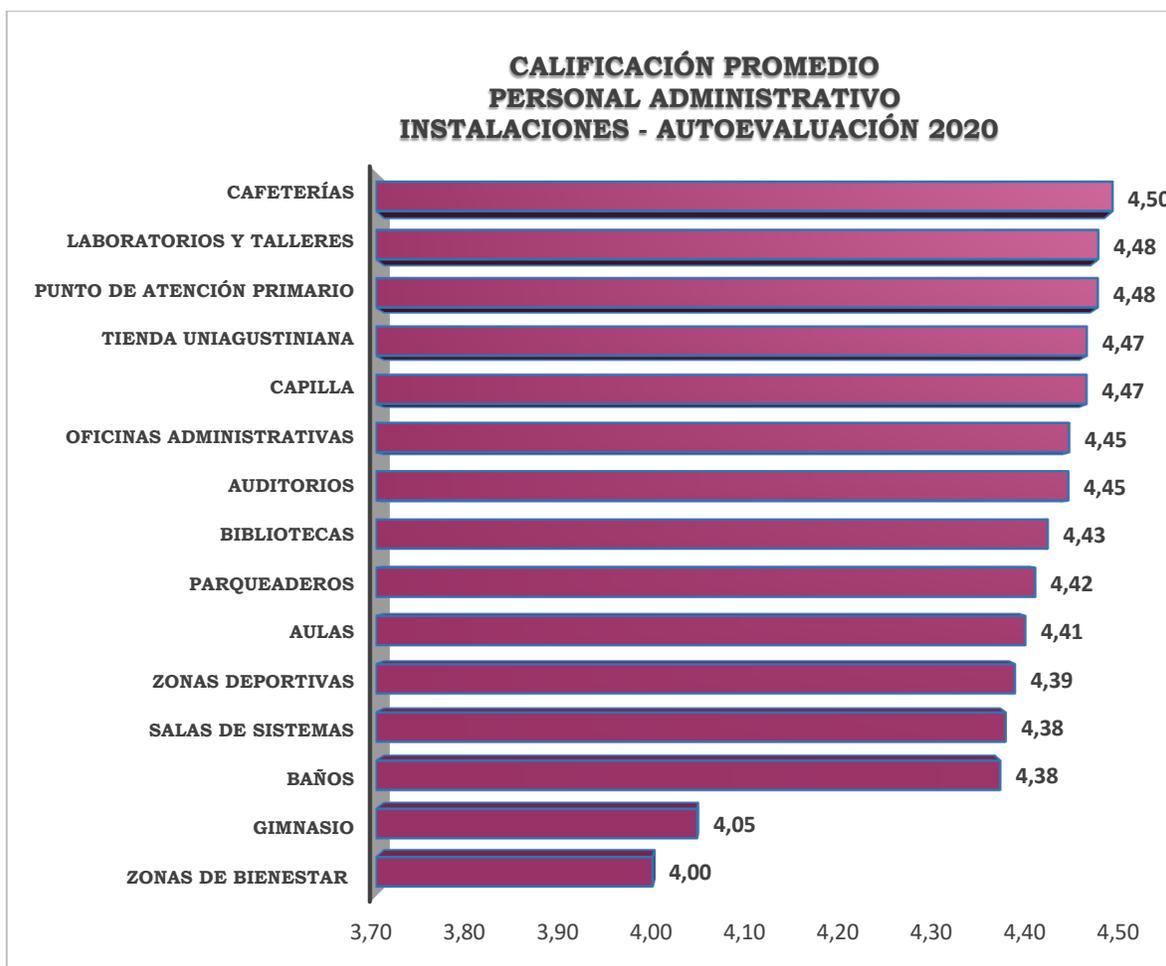
La gráfica y tabla que se presentan a continuación detallan la información y concepto emitido por el personal administrativo quienes son usuarios de las instalaciones de la Universitaria.

Tabla 37. Calificación de las instalaciones – Personal administrativo

INSTALACIONES	Seguridad	Higiene	Accesibilidad	Iluminación y Ventilación	Dotación	PROMEDIO TOTAL	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,33	4,36	4,00	3,53	3,78	4,00	Bueno
GIMNASIO	4,37	4,34	4,09	3,62	3,83	4,05	Bueno
BAÑOS	4,23	4,38	4,39	4,58	4,30	4,38	Bueno
SALAS DE SISTEMAS	4,40	4,29	4,33	4,39	4,50	4,38	Bueno
ZONAS DEPORTIVAS	4,41	4,34	4,37	4,53	4,33	4,39	Bueno
AULAS	4,38	4,50	4,45	4,42	4,28	4,41	Bueno
PARQUEADEROS	4,38	4,41	4,40	4,53	4,36	4,42	Bueno
BIBLIOTECAS	4,44	4,42	4,42	4,43	4,44	4,43	Bueno
AUDITORIOS	4,33	4,62	4,41	4,36	4,54	4,45	Bueno
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,51	4,40	4,45	4,34	4,57	4,45	Bueno
CAPILLA	4,33	4,64	4,41	4,42	4,56	4,47	Bueno
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,41	4,44	4,33	4,59	4,59	4,47	Bueno
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO-ENFERMERÍA	4,32	4,55	4,45	4,62	4,48	4,48	Bueno
LABORATORIOS Y TALLERES	4,45	4,57	4,50	4,37	4,53	4,48	Bueno
CAFETERÍAS	4,57	4,34	4,61	4,57	4,41	4,50	Bueno
PROMEDIO	4,39	4,44	4,37	4,35	4,37	4,38	Bueno

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 18. Calificación de las instalaciones - Personal administrativo



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Para verificar la percepción respecto a la evolución de la planta física se presenta la comparación de los mismos:

Tabla 38. Calificación de las características de las instalaciones - Personal administrativo 2020

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES PERSONAL ADMINISTRATIVO AUTOEVALUACIÓN 2020				
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN y VENTILACIÓN	DOTACIÓN
4,39	4,44	4,37	4,35	4,37

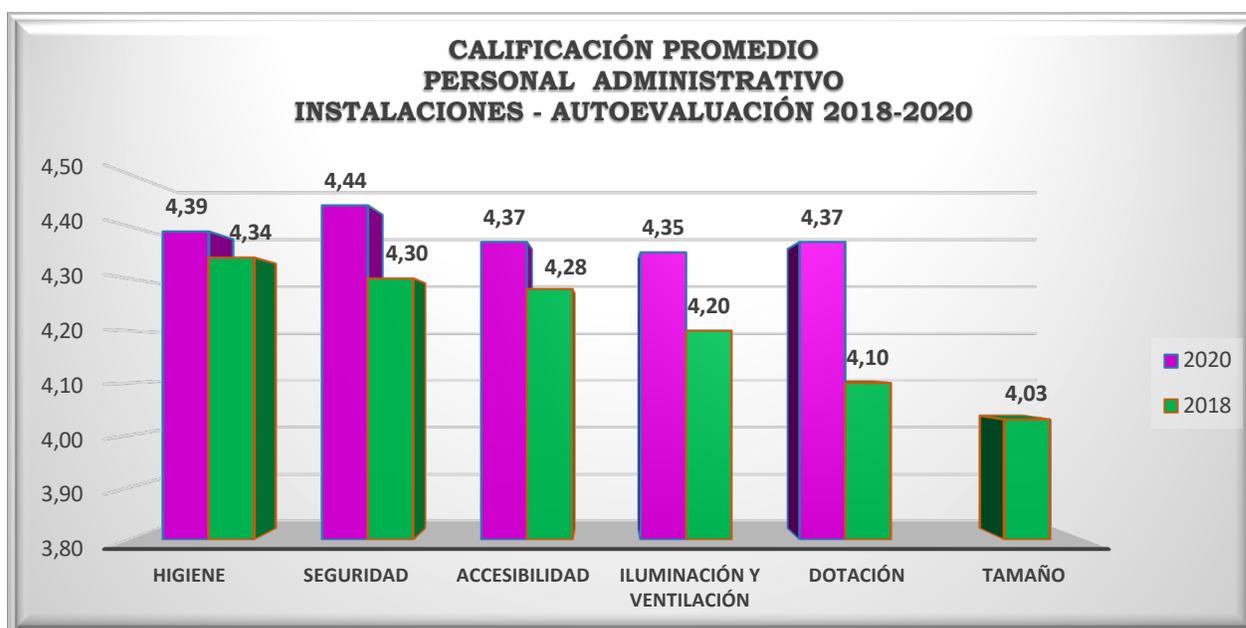
Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Tabla 39. Calificación Características de las instalaciones-Personal administrativo 2018

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES PERSONAL ADMINISTRATIVO AUTOEVALUACIÓN 2018						
SEGURIDAD	HIGIENE	ACCESIBILIDAD	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	DOTACIÓN	TAMAÑO
4,34	4,30	4,28	4,20	4,10	4.34	4,03

Fuente: Autoevaluación 2018 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 19. Comparativo calificación de las instalaciones 2018-2020 - Personal administrativo



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 40. Comparativo de la calificación de las instalaciones 2018-2020 - Personal administrativo 2020

INSTALACIONES	2020	2018
CAFETERÍAS	4,50	3,63
LABORATORIOS Y TALLERES	4,48	4,28
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO-ENFERMERÍA	4,48	4,23
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,47	4,30
CAPILLA	4,47	4,48
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,45	4,21
AUDITORIOS	4,45	4,41
BIBLIOTECAS	4,43	4,40
PARQUEADEROS	4,42	4,15
AULAS	4,41	4,40
ZONAS DEPORTIVAS	4,39	4,22
SALAS DE SISTEMAS	4,38	4,30
BAÑOS	4,38	4,02
GIMNASIO	4,05	4,04
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,00	4,01
ÁREAS DE CIRCULACIÓN		4,45
CENTRO AGUSTINIANO DE MEDIOS		4,03
COCINAS - GASTRONOMÍA		4,52
COMEDORES- GASTRONOMÍA		4,40
LABORATORIOS CIENCIAS BÁSICAS INGENIERÍA		4,25
SALA DE PROFESORES		4,00

Fuente: Autoevaluación 2018 y 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

De acuerdo con los resultados antes expuestos, en criterio del personal administrativo, las instalaciones han tenido una mejora significativa, excepto en las aulas y las oficinas administrativas.

8.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

El personal administrativo al igual que el personal de administrativo - académico considera que la seguridad en los sectores aledaños a Uniagustiniana requieren un plan de mejora que le permita superar el concepto de Aceptable.

8.3 PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN 2020

El personal administrativo considera que la institución ha logrado una positiva respuesta y adaptación ante la emergencia sanitaria.

- Percepción de los servicios tecnológicos dispuestos por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificado con 4,26.
- Su experiencia en el desarrollo de las actividades académicas desde casa en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19 fue calificada con 4,42.
- La percepción sobre las estrategias y protocolos de bioseguridad implementados por la Uniagustiniana en el periodo de la emergencia sanitaria - Pandemia COVID19 fue calificado con 4,10

8.4 EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – PERSONAL ADMINISTRATIVO

En cuanto a los servicios y atención prestado en diferentes áreas tanto académicas como administrativas y de bienestar, el personal administrativo emite su concepto y se obtuvo, entre otras, las siguientes calificaciones:

Las notas más bajas precios de la cafetería y variedad y calidad de los productos de la cafetería , calificados con 3,26 y 3,52 respectivamente.

Los servicios de Espiritualidad Agustiniiana obtiene una nota de 4,69 . Le siguen en concepto positivo servicios en punto de atención primario (enfermería) calificado con 4,63 y el servicio en las bibliotecas, evaluado con 4,57.

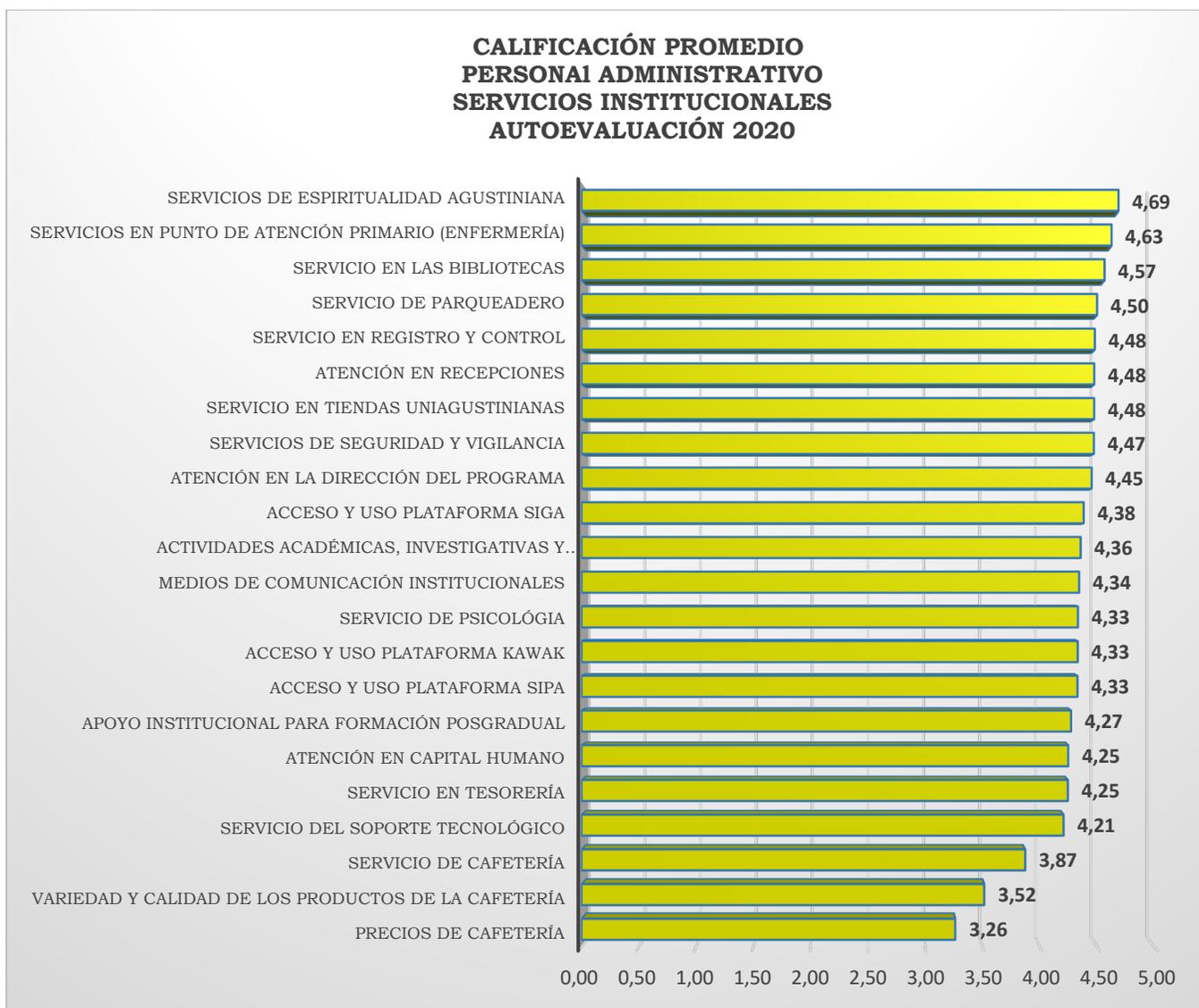
Los resultados de todos los servicios evaluados se presentan a continuación:

Tabla 41. Calificación de los servicios institucionales - Personal administrativo

SERVICIO	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
PRECIOS DE CAFETERÍA	3,26	Aceptable
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LA CAFETERÍA	3,52	Aceptable
SERVICIO DE CAFETERÍA	3,87	Aceptable
SERVICIO DEL SOPORTE TECNOLÓGICO	4,21	Bueno
SERVICIO EN TESORERÍA	4,25	Bueno
ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO	4,25	Bueno
APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL	4,27	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIPA	4,33	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA KAWAK	4,33	Bueno
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,33	Bueno
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES	4,34	Bueno
ACTIVIDADES ACADÉMICAS, INVESTIGATIVAS Y ADMINISTRATIVAS INTERNACIONALES	4,36	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIGA	4,38	Bueno
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,45	Bueno
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,47	Bueno
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,48	Bueno
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,48	Bueno
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,48	Bueno
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,50	Bueno
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,57	Excelente
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,63	Excelente
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,69	Excelente

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 20. Calificación de los servicios institucionales - Personal administrativo



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 42. Comparativo de las calificaciones de los servicios institucionales 2020-2018 – Personal administrativo

SERVICIO	2020	2018
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,69	4,43
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,63	4,43
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,57	4,53
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,50	4,32
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,48	4,29
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,48	4,33
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,48	4,31
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,47	4,19
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,45	
ATENCIÓN EN SECRETARIA ACADÉMICA		4,22
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIGA	4,38	4,30
ACTIVIDADES ACADÉMICAS, INVESTIGATIVAS Y ADMINISTRATIVAS INTERNACIONALES	4,36	3,91
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES	4,34	4,10
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,33	4,02
ACCESO Y USO PLATAFORMA KAWAK	4,33	4,36
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIPA	4,33	4,04
APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL	4,27	3,95
ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO	4,25	4,06
SERVICIO EN TESORERÍA	4,25	4,09
SERVICIO DEL SOPORTE TECNOLÓGICO	4,21	4,08
SERVICIO DE CAFETERÍA	3,87	3,27
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LA CAFETERÍA	3,52	2,64
PRECIOS DE CAFETERÍA	3,26	2,56
SERVICIO CENTRO AGUSTINIANO DE MEDIOS		4,39
SERVICIO OFFICE GASTRONOMÍA		4,43

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

El personal administrativo manifiesta con sus calificaciones que los servicios institucionales evolucionaron positivamente respecto a 2018, excepto el acceso y uso de la plataforma Kawak.

9 CONSOLIDADO INSTITUCIONAL

9.1 EVALUACIÓN DE INSTALACIONES

Recordamos que bajo el concepto *instalaciones* se evaluaron los siguientes espacios:

Gráfico 21. Instalaciones y condiciones evaluadas en 2020



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

El promedio general de calificación para todos los ítems evaluados es de 4,45 determinado como Bueno en la tabla de equivalencias cualitativas.

En términos de accesibilidad, iluminación y ventilación es muy positiva la percepción que generan las zonas deportivas pues por la naturaleza de las actividades allí realizadas estos aspectos resultan relevantes.

Entre las condiciones evaluadas en la planta física, se destacan por su buen resultado las condiciones de higiene y seguridad, siendo estos dos servicios prestados bajo la modalidad de outsourcing.

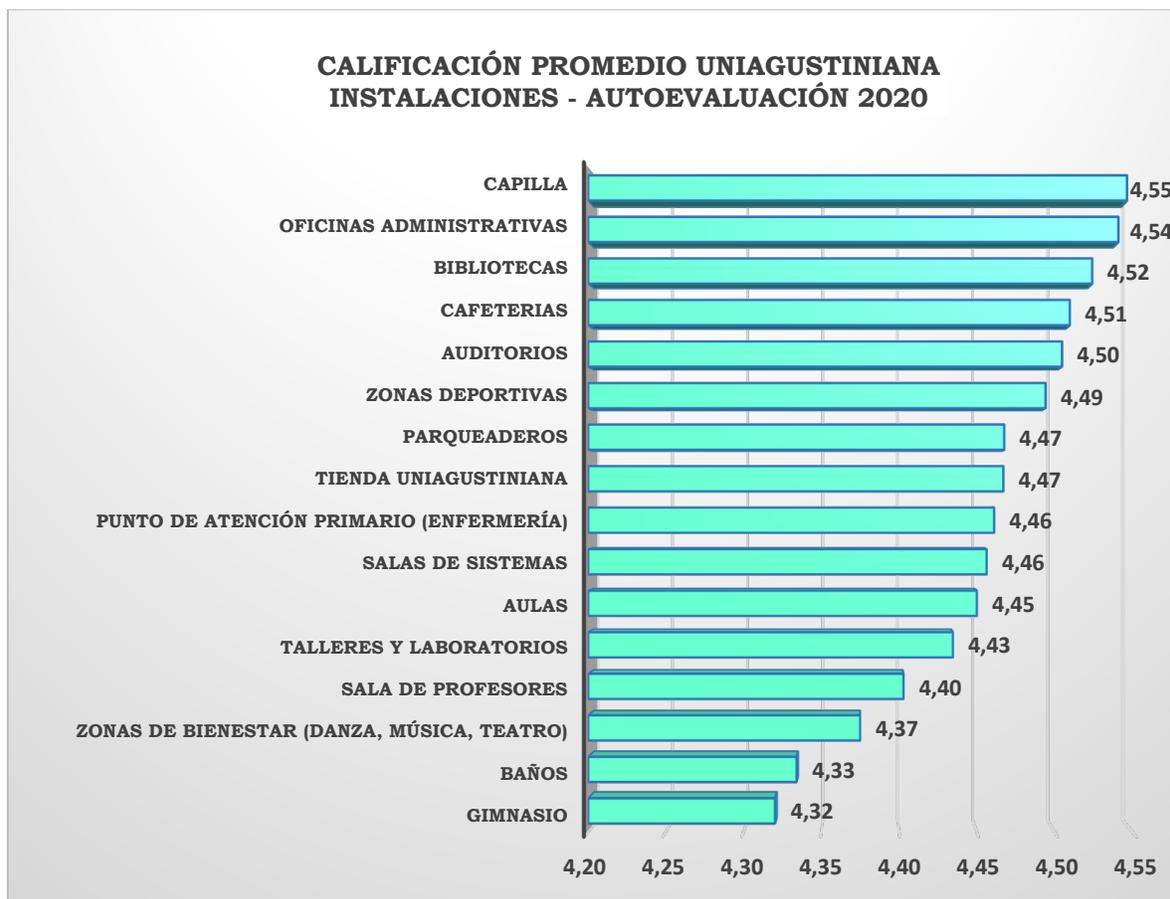
En términos generales la institución dará una especial mirada a las instalaciones del gimnasio, los baños y las zonas de bienestar pues, aunque las calificaciones son buenas pueden ser mejores considerando que son espacios en los que confluyen todas las poblaciones y esa rotación demanda especial atención en términos de seguridad, higiene y en su dotación, y deben incluir las exigencias y aprendizajes que ha dejado la emergencia sanitaria por Covid -19.

Tabla 43. Consolidado institucional de la calificación de las instalaciones 2020

INSTALACIONES	Seguridad	Higiene	Accesibilidad	Iluminación y Ventilación	Dotación	PROMEDIO TOTAL	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
GIMNASIO	4,38	4,40	4,34	4,26	4,23	4,32	Bueno
BAÑOS	4,40	4,37	4,40	4,38	4,12	4,33	Bueno
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,41	4,44	4,40	4,27	4,35	4,37	Bueno
SALA DE PROFESORES	4,38	4,65	4,56	4,09	4,34	4,40	Bueno
TALLERES Y LABORATORIOS	4,50	4,47	4,44	4,36	4,40	4,43	Bueno
AULAS	4,48	4,49	4,46	4,45	4,37	4,45	Bueno
SALAS DE SISTEMAS	4,53	4,39	4,43	4,51	4,43	4,46	Bueno
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,47	4,56	4,43	4,43	4,42	4,46	Bueno
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,47	4,45	4,44	4,54	4,43	4,47	Bueno
PARQUEADEROS	4,47	4,48	4,46	4,51	4,42	4,47	Bueno
ZONAS DEPORTIVAS	4,47	4,49	4,57	4,58	4,37	4,49	Bueno
AUDITORIOS	4,53	4,58	4,52	4,43	4,47	4,50	Bueno
CAFETERIAS	4,57	4,47	4,53	4,57	4,40	4,51	Excelente
BIBLIOTECAS	4,55	4,56	4,50	4,57	4,44	4,52	Excelente
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,59	4,57	4,54	4,47	4,54	4,54	Excelente
CAPILLA	4,52	4,61	4,54	4,54	4,53	4,55	Excelente
PROMEDIO	4,48	4,50	4,47	4,43	4,39	4,45	Bueno

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 22. Consolidado institucional de la evaluación de las instalaciones 2020



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 44. Consolidado institucional de la calificación de los condiciones evaluados en las instalaciones 2020.

CALIFICACIÓN PROMEDIO CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES TOTAL, POBLACIÓN AUTOEVALUACIÓN 2020				
Seguridad	Higiene	Accesibilidad	Iluminación y ventilación	Dotación
4.48	4.50	4.47	4.43	4.39

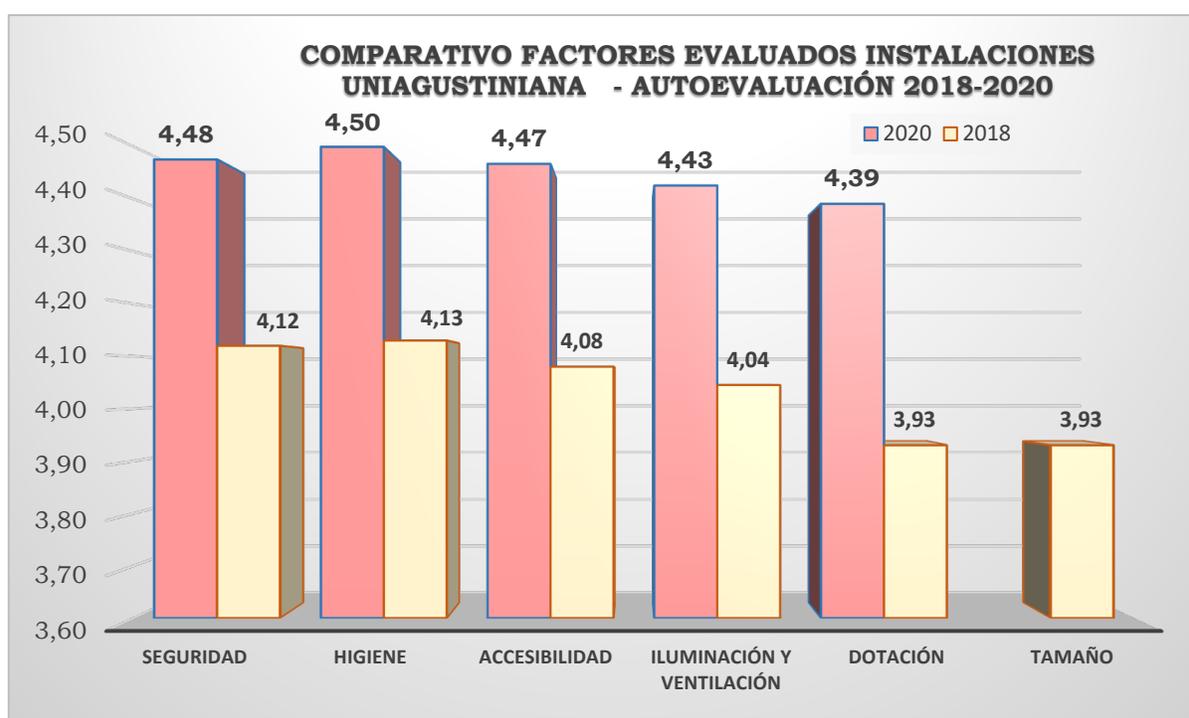
Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Tabla 45. . Consolidado institucional de la calificación de las condiciones evaluados en las instalaciones 2018

CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTALACIONES TOTAL POBLACIÓN 2018						
Seguridad	Higiene	Accesibilidad	Iluminación	Ventilación	Tamaño	Dotación
4.12	4.13	4.08	4.09	4.00	3.93	3.93

Fuente: Autoevaluación 2018 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 23. Comparativo de la calificación de las condiciones evaluadas en las instalaciones 2018 - 2020



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 46. Comparativo de la evaluación de las instalaciones 2018 -2020

	2020	2018	
CAFETERÍA	4,51	3,79	↑
ZONAS DE BIENESTAR (TEATRO, MÚSICA Y DANZA)	4,37	3,69	↑
GIMNASIO	4,32	3,80	↑
BAÑOS	4,33	3,83	↑
SALA DE PROFESORES	4,40	3,96	↑
PARQUEADERO	4,47	4,03	↑
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIA (ENFERMERÍA)	4,46	4,06	↑
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,47	4,08	↑
ZONAS DEPORTIVAS	4,49	4,11	↑
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,54	4,17	↑
TALLERES Y LABORATORIO	4,43	4,09	↑
SALAS DE SISTEMAS	4,46	4,19	↑
CAPILLA	4,55	4,31	↑
BIBLIOTECAS	4,52	4,30	↑
AULAS	4,45	4,23	↑
AUDITORIOS	4,50	4,32	↑
AREAS DE CIRCULACIÓN		4,32	
CENTRO DE AGUSTINIANO DE MEDIOS		3,90	
COCINAS (GASTRONOMÍA)		4,16	
COMEDORES		4,13	

Fuente: Autoevaluación 2018 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Comparando los resultados de las autoevaluaciones 2018 y 2020 se evidencia el positivo impacto de la implementación del crecimiento de la planta física con la construcción del Edificio Fray Eugenio Ayape, que además de entregar nuevos espacios permitió la reasignación de otros y la adecuación de los existentes.

La apreciación de cambio más significativo encuentra alrededor de las cafetería y las zonas de bienestar (danzas, música y teatro)

9.2 EVALUACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Se indagó a la comunidad sobre su percepción en la prestación de diversos servicios ofrecidos de manera directa y a través de terceros tomando en cuenta los siguientes aspectos:

-  PRECIOS DE CAFETERÍAS
-  VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LAS CAFETERÍAS
-  ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL
-  ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN SOCIAL
-  ATENCIÓN EN CAFETERÍAS APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL ACTIVIDADES DE BIENESTAR
-  ACTIVIDADES ACADÉMICAS E INVESTIGATIVAS INTERNACIONALES
-  SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO
-  SERVICIOS DE FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA
-  SERVICIO DE PSICOLÓGIA
-  SERVICIO EN TESORERÍA
-  SERVICIO DE TUTORES Y CONSULTORES EN AULA VIRTUAL (MOODLE)
-  ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO
-  MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)
-  SERVICIOS EN TALLERES Y LABORATORIOS
-  ACCESO Y USO PLATAFORMA KAWAK
-  ASIGNACIÓN DE CARGA ACADÉMICA
-  SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS
-  ATENCIÓN EN RECEPCIONES
-  SERVICIO DE PARQUEADERO

	SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL
	SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)
	SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
	ACCESO Y USO PLATAFORMA SIGA
	SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS
	SERVICIOS DE SIGA (MATRICULA EN LINEA, CONSULTA DE CALIFICACIONES)
	ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA

Las tablas y gráficas que se encuentran a continuación detallan los resultados de la percepción institucional sobre los servicios institucionales evaluados.

Tabla 47. Consolidado de la calificación de los servicios institucionales 2020.

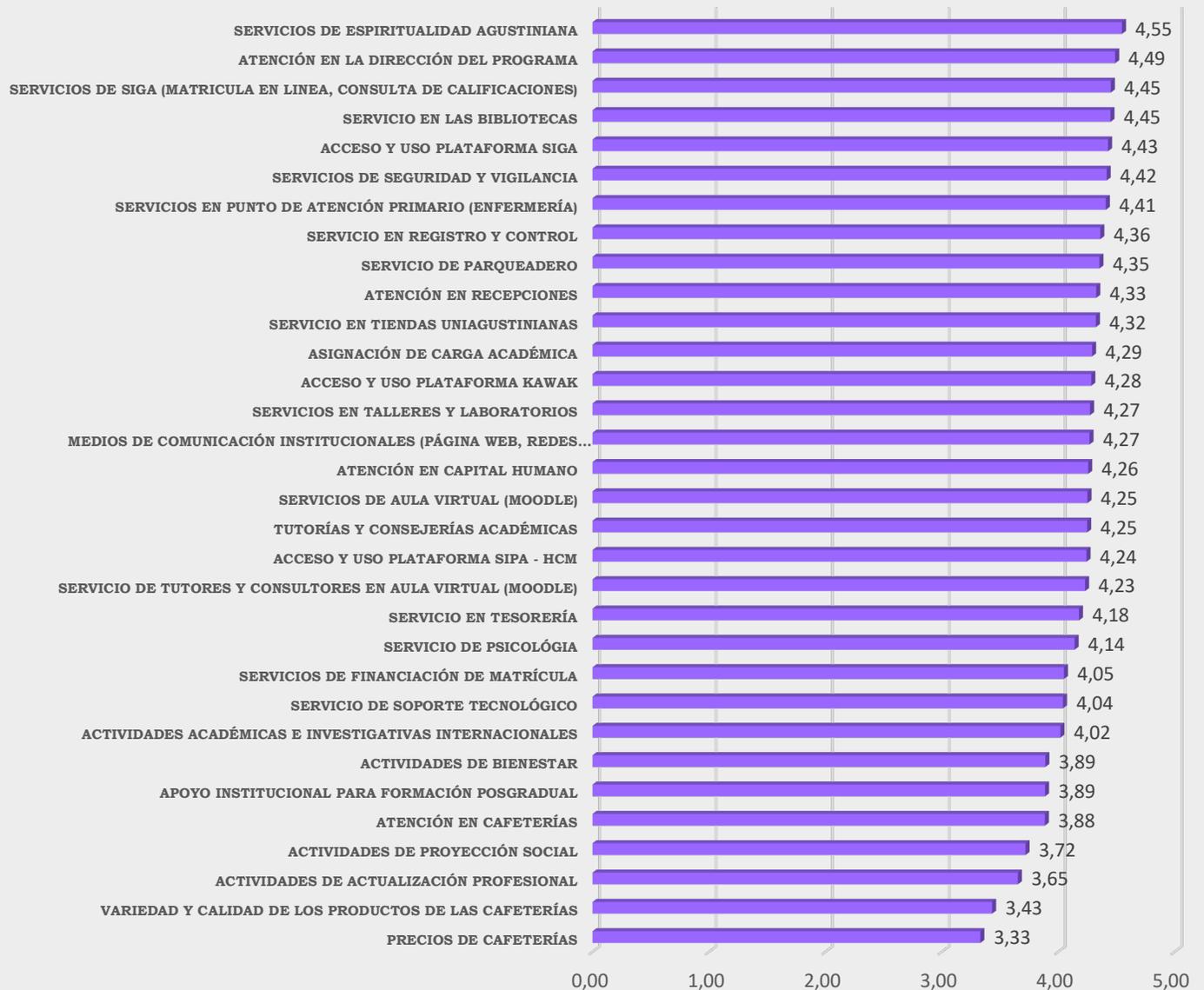
SERVICIO	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
PRECIOS DE CAFETERÍAS	3,33	Aceptable
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LAS CAFETERÍAS	3,43	Aceptable
ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL	3,65	Aceptable
ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN SOCIAL	3,72	Aceptable
ATENCIÓN EN CAFETERÍAS	3,88	Aceptable
APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL	3,89	Aceptable
ACTIVIDADES DE BIENESTAR	3,89	Aceptable
ACTIVIDADES ACADÉMICAS E INVESTIGATIVAS INTERNACIONALES	4,02	Bueno
SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	4,04	Bueno
SERVICIOS DE FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA	4,05	Bueno
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,14	Bueno
SERVICIO EN TESORERÍA	4,18	Bueno
SERVICIO DE TUTORES Y CONSULTORES EN AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,23	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIPA - HCM	4,24	Bueno
TUTORÍAS Y CONSEJERÍAS ACADÉMICAS	4,25	Bueno
SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,25	Bueno
ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO	4,26	Bueno
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,27	Bueno

SERVICIOS EN TALLERES Y LABORATORIOS	4,27	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA KAWAK	4,28	Bueno
ASIGNACIÓN DE CARGA ACADÉMICA	4,29	Bueno
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,32	Bueno
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,33	Bueno
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,35	Bueno
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,36	Bueno
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,41	Bueno
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,42	Bueno
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIGA	4,43	Bueno
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,45	Bueno
SERVICIOS DE SIGA (MATRICULA EN LINEA, CONSULTA DE CALIFICACIONES)	4,45	Bueno
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,49	Bueno
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,55	Excelente

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Gráfico 24. Consolidado de la calificación de los servicios institucionales

CALIFICACIÓN PROMEDIO UNIAGUSTINIANA SERVICIOS INSTITUCIONALES - AUTOEVALUACIÓN 2020



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

En promedio la calificación de servicios institucionales es de 4,16, se desatacan por su resultado la condición de excelencia en los servicios de Espiritualidad Uniagustiniana ESUNA, único servicio calificado como excelente.

Por el contrario, se reportan calificados en categoría Aceptable:

-  Los precios, la variedad y calidad de los productos ofrecidos y la atención prestada en la cafetería.
-  Las actividades de actualización profesional
-  Proyección social
-  Bienestar
-  Apoyo institucional para la formación posgradual.

Sin dudas los anteriores aspectos deben ser priorizados en el plan de mejoramiento institucional.

El comparativo de resultados en los servicios evaluados entre 2018 y 2020, muestra una significativa variación en términos positivos, en la percepción de los precios de los productos de la cafetería, la variedad y calidad de los productos de la misma, así como en la atención y el servicio, sin embargo, en términos cuantitativos estos servicios son calificados como Aceptables.

En contraste los servicios de la plataforma SIGA y la atención en el área de capital humano, aunque disminuyen su puntuación se mantienen en el rango de Bueno.

Tabla 48. Comparativo de la evaluación de los servicios institucionales 2018 -2020

SERVICIO	2020	2018	
PRECIOS DE CAFETERÍAS	3,33	2,62	↑
SERVICIOS DE SIGA (MATRICULA EN LINEA, CONSULTA DE CALIFICACIONES)	4,45	3,78	↑
VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LAS CAFETERÍAS	3,43	2,86	↑
ATENCIÓN EN CAFETERÍAS	3,88	3,38	↑
SERVICIO DE TUTORES Y CONSULTORES EN AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,23	3,81	↑
TUTORÍAS Y CONSEJERÍAS ACADÉMICAS	4,25	3,86	↑
SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,55	4,22	↑
SERVICIO DE PARQUEADERO	4,35	4,06	↑
ACTIVIDADES DE BIENESTAR	3,89	3,61	↑
SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,32	4,07	↑
SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,36	4,12	↑
SERVICIOS DE FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA	4,05	3,82	↑
ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL	3,65	3,44	↑
SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,41	4,22	↑
SERVICIO DE PSICOLÓGIA	4,14	3,96	↑
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,42	4,24	↑
ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,33	4,16	↑
MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,27	4,1	↑
SERVICIO EN TESORERÍA	4,18	4,01	↑
ACTIVIDADES ACADÉMICAS E INVESTIGATIVAS INTERNACIONALES	4,02	3,86	↑
SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,25	4,12	↑
ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN SOCIAL	3,72	3,61	↑
SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	4,04	3,96	↑
SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,45	4,41	↑
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIPA - HCM	4,24	4,21	↑
ACCESO Y USO PLATAFORMA KAWAK	4,28	4,26	↑
APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL	3,89	3,87	↑
ACCESO Y USO PLATAFORMA SIGA	4,43	4,47	↓
ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO	4,26	4,30	↓
ASIGNACIÓN DE CARGA ACADÉMICA	4,29		
ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,49		
SERVICIOS EN TALLERES Y LABORATORIOS	4,27		
ATENCIÓN EN SECRETARÍA ACADÉMICA		4,2	
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL		4,09	
ORIENTACIÓN PROFESIONAL		3,93	
SERVICIO DE OFFICE (GASTRONOMÍA)		4,13	
SERVICIOS DEL CENTRO AGUSTINIANO DE MEDIOS		4,18	

Fuente: Autoevaluación 2018-2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

9.3 EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD DEL ENTORNO

A continuación se exponen las calificaciones asignadas por los diferentes grupos poblacionales a las condiciones de seguridad del entorno, haciendo referencia a las sedes de Tagaste y Suba

Tabla 49. Percepción de las condiciones de seguridad del entorno 2018-2020

PREGUNTA DE ENTORNO	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
¿Cómo percibe las condiciones del entorno urbano inmediato, para el acceso a la Uniagustiniana? (2020)	3,62	Aceptable
¿Cómo percibe las condiciones del entorno urbano inmediato, para el acceso a la Uniagustiniana? (2018)	3,28	Aceptable

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

En primera instancia vemos mejora en la percepción de seguridad en el entorno de las sedes de la Universitaria entre 2018 y 2020, sin embargo no se supera la categoría de Aceptable.

El análisis de las condiciones de seguridad del entorno exige el detalle de la percepción que se genera en cada una de las sedes, por lo tanto, estas se detallan a continuación:

Tabla 50. Percepción de las condiciones de seguridad del entorno 2020 por sede y población

POBLACIÓN	PROMEDIO TAGASTE	PROMEDIO SUBA	PROMEDIO GENERAL
Estudiantes de Pregrado	3,93	4,20	3,96
Estudiantes de Posgrado	3,69	4,75	3,72
Profesores	3,42	4,20	3,45
Personal Académico	3,29	//	3,29
Personal Administrativo	3,63	4,12	3,66
	3,59	4,32	3,62

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Resulta evidente la diferencia en la percepción de mayor seguridad en la sede Suba mientras que en la sede Tagaste la totalidad de las poblaciones asignan un concepto de Aceptable.

Estos resultados motivan el establecimiento de un plan de mejoramiento que garantice un nivel de seguridad en el entorno de la institución similar al que se registra al interior de la misma, requiriéndose un especial énfasis en la Sede Tagaste.

9.4 PERCEPCIÓN EN TORNO A LAS MEDIDAS INSTITUCIONALES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Uniagustiniana impulsó diversas acciones de orden administrativo y académico en 2020, con el propósito de acoger las medidas gubernamentales de distanciamiento y aislamiento por la pandemia de Covid - 19, manteniendo las características de calidad establecidas por la institución.

Para efectos de la autoevaluación, se hicieron tres preguntas que generaron los siguientes resultados:

Tabla 51. Percepción sobre las medidas tomadas en el marco de la emergencia sanitaria 2020

PREGUNTA DE ENTORNO	PROMEDIO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
¿Cómo percibe los servicios tecnológicos dispuestos por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - Pandemia COVID19?	4,12	Bueno
¿Cómo fue su experiencia en el desarrollo de las actividades académicas - administrativas desde casa en el periodo de la emergencia sanitaria - Pandemia COVID19?	4,29	Bueno
¿Cómo percibe las estrategias y protocolos de bioseguridad implementados por la Uniagustiniana en el periodo de la emergencia sanitaria - Pandemia COVID19?	3,78	Aceptable

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

A continuación, se exponen los resultados por sede y por población:

Tabla 52. Percepción sobre los servicios tecnológicos en el marco de la emergencia sanitaria 2020

¿Cómo percibe los servicios tecnológicos dispuestos por la Uniagustiniana, en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19?			
POBLACIÓN	PROMEDIO TAGASTE	PROMEDIO SUBA	PROMEDIO GENERAL
Estudiantes de Pregrado	4,16	4,12	4,17
Estudiantes de Posgrado	4,18	4,80	4,20
Profesores	4,02	3,80	4,02
Personal Académico	3,94	//	3,94
Personal Administrativo	4,22	4,87	4,26
	4,10	4,40	4,12

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Con el propósito de dar continuidad a las actividades académicas y administrativas, Uniagustiniana transfirió todas sus actividades a los formatos digitales y virtuales, razón por la cual estudiantes, profesores y personal administrativo incrementaron significativamente el uso de los servicios y la infraestructura tecnológica, y a pesar de la inmediatez de los requerimientos la calificación promedio fue 4,12.

De otra parte, los estudiantes y los empleados de la Universitaria tuvieron que hacer un rápido proceso de adaptación a la nueva normalidad, acomodando sus espacios y rutinas personales y laborales. La percepción que generó este proceso se detalla a continuación:

Tabla 53. Percepción sobre la experiencia en el desarrollo de actividades académicas en el marco de la emergencia sanitaria 2020

¿Cómo fue su experiencia en el desarrollo de las actividades académicas desde casa en el periodo de la emergencia sanitaria - pandemia COVID19?			
POBLACIÓN	PROMEDIO TAGASTE	PROMEDIO SUBA	PROMEDIO GENERAL
Estudiantes de Pregrado	4,00	3,96	4,02
Estudiantes de Posgrado	4,21	4,80	4,23
Profesores	4,30	4,00	4,30
Personal Académico	4,47	//	4,47
Personal Administrativo	4,40	4,62	4,42
	4,28	4,35	4,29

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

A partir del mes de octubre de 2020, Uniagustiniana reinició el proceso de reincorporación del personal de planta administrativa y académica, bajo la modalidad de alternancia, implementando diversas estrategias y mecanismos de bioseguridad como el distanciamiento físico, la modificación de horarios de trabajo, disponiendo el uso de alcohol e incrementando las rutinas de higiene y desinfección. Estas acciones generaron los siguientes conceptos:

Tabla 54. Percepción sobre los protocolos de bioseguridad implementados en 2020

¿Cómo percibe las estrategias y protocolos de bioseguridad implementados por la Uniagustiniana en el periodo de la emergencia sanitaria - Pandemia COVID19?			
POBLACIÓN	PROMEDIO TAGASTE	PROMEDIO SUBA	PROMEDIO GENERAL
Personal Académico	3,47	//	3,47
Personal Administrativo	4,06	4,75	4,10
	3,77	4,75	3,78

Fuente: Autoevaluación 2020 Dirección de Estadística. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

9.5 PLAN DE MEJORAMIENTO SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES 2020

Atendiendo a los resultados consolidados de la autoevaluación institucional de instalaciones y servicios, con el ánimo de apoyar el cumplimiento de las funciones misionales con una adecuada disponibilidad de recursos físicos y la mejor atención a los usuarios internos y externos, cada una de las áreas funcionales definirá las estrategias y acciones a desarrollar para implementar el plan de mejoramiento que resulta de su competencia en busca de los más altos estándares de calidad en términos de infraestructura y servicios institucionales y que aplicarán para 2021 y 2022.

El crecimiento, mejoramiento y mantenimiento de la planta física de acuerdo con las necesidades de la comunidad universitaria se alinearán con la ***Dimensión Gestión para la Excelencia y el Programa Infraestructura Optimizada*** .

Las mejoras asociadas a la atención al cliente interno y externo se alinearán con la ***Dimensión Gestión para la Excelencia y el Programa Cultura Organizacional y Ambiente Académico***, los demás servicios se alinearán según se indica en la **Tabla 56. Consolidado plan de mejoramiento servicios institucionales – Autoevaluación 2020.**

Los recursos para el desarrollo de este plan de mejoramiento son asignados durante la Jornada de Planeación de cada vigencia y las acciones a desarrollar estarán enmarcadas en los proyectos, actividades de desarrollo y actividades funcionales que proponen los líderes de proceso y área.

La ruta general de mejoramiento se presenta a continuación:

Gráfico 25. Ruta de evaluación instalaciones y servicios institucionales 2020



Fuente: Elaboración propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Para finalizar se presenta el consolidado del plan de mejoramiento que requieren las instalaciones y los servicios evaluados en la autoevaluación 2020.

Tabla 55. Consolidado por tipo de acciones para abordar plan de mejoramiento instalaciones – Autoevaluación 2020

INSTALACIONES EVALUADAS 2020	CALIFICACIÓN		PLAN DE MEJORAMIENTO				
	Cuantitativa	Cualitativa	Mejora (No cumple)	Mejora (Insatisfactorio)	Mejora (Adecuado)	Fortalecimiento	Mantenimiento
GIMNASIO	4,32	Bueno				Fortalecimiento	
BAÑOS	4,33	Bueno				Fortalecimiento	
ZONAS DE BIENESTAR (DANZA, MÚSICA, TEATRO)	4,37	Bueno				Fortalecimiento	
SALA DE PROFESORES	4,40	Bueno				Fortalecimiento	
TALLERES Y LABORATORIOS	4,43	Bueno				Fortalecimiento	
AULAS	4,45	Bueno				Fortalecimiento	
SALAS DE SISTEMAS	4,46	Bueno				Fortalecimiento	
PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,46	Bueno				Fortalecimiento	
TIENDA UNIAGUSTINIANA	4,47	Bueno				Fortalecimiento	
PARQUEADEROS	4,47	Bueno				Fortalecimiento	
ZONAS DEPORTIVAS	4,49	Bueno				Fortalecimiento	
AUDITORIOS	4,50	Bueno				Fortalecimiento	
CAFETERIAS	4,51	Excelente					Mantenimiento
BIBLIOTECAS	4,52	Excelente					Mantenimiento
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4,54	Excelente					Mantenimiento
CAPILLA	4,55	Excelente					Mantenimiento

Fuente: Elaboración Propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Tabla 56. Consolidado por tipo de acciones para abordar el plan de mejoramiento servicios institucionales – Autoevaluación 2020

PROGRAMAS DEL P.D.I (Alineación para plan de mejoramiento)	SERVICIOS INSTITUCIONALES EVALUADOS	CALIFICACIÓN		PLAN DE MEJORAMIENTO				
		Cuantitativa	Cualitativa	Mejora (No cumple)	Mejora (Insatisfactorio)	Mejora (Adecuado)	Fortalecimiento	Mantenimiento
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	PRECIOS DE CAFETERÍAS	3,33	Aceptable			Mejora		
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DE LAS CAFETERÍAS	3,43	Aceptable			Mejora		
TALENTO HUMANO PARA LA TRANSFORMACIÓN	ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL	3,65	Aceptable			Mejora		
PRESENCIA UNIAGUSTINIANA EN LAS COMUNIDADES Y EN LAS REGIONES	ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN SOCIAL	3,72	Aceptable			Mejora		
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	ATENCIÓN EN CAFETERÍAS	3,88	Aceptable			Mejora		
TALENTO HUMANO PARA LA TRANSFORMACIÓN	APOYO INSTITUCIONAL PARA FORMACIÓN POSGRADUAL	3,89	Aceptable			Mejora		
TALENTO HUMANO PARA LA TRANSFORMACIÓN	ACTIVIDADES DE BIENESTAR	3,89	Aceptable			Mejora		
UNIAGUSTINIANA EN PERSPECTIVA GLOBAL	ACTIVIDADES ACADÉMICAS E INVESTIGATIVAS INTERNACIONALES	4,02	Bueno				Fortalecimiento	
TRANSFORMACIÓN DIGITAL: APROVECHAMIENTO ÓPTIMO DE LAS TECNOLOGÍAS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA	SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	4,04	Bueno				Fortalecimiento	
ESTUDIANTE AGUSTINIANO PERMANECE CON NOSOTROS	SERVICIOS DE FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA	4,05	Bueno				Fortalecimiento	
ESTUDIANTE AGUSTINIANO PERMANECE CON NOSOTROS	SERVICIO DE PSICOLOGÍA	4,14	Bueno				Fortalecimiento	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	SERVICIO EN TESORERÍA	4,18	Bueno				Fortalecimiento	
LOS TRAYECTOS, LAS RUTAS FORMATIVAS Y ESPACIOS DE APRENDIZAJE	SERVICIO DE TUTORES Y CONSULTORES EN AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,23	Bueno				Fortalecimiento	

PROGRAMAS DEL P.D.I (Alineación para plan de mejoramiento)	SERVICIOS INSTITUCIONALES EVALUADOS	CALIFICACIÓN		PLAN DE MEJORAMIENTO				
		Cuantitativa	Cualitativa	Mejora (No cumple)	Mejora (Insatisfactorio)	Mejora (Adecuado)	Fortalecimiento	Mantenimiento
TRANSFORMACIÓN DIGITAL: APROVECHAMIENTO ÓPTIMO DE LAS TECNOLOGÍAS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA	ACCESO Y USO PLATAFORMA SIPA - HCM	4,24	Bueno				Fortalecimiento	
ESTUDIANTE AGUSTINIANO PERMANECE CON NOSOTROS	TUTORÍAS Y CONSEJERÍAS ACADÉMICAS	4,25	Bueno				Fortalecimiento	
LOS TRAYECTOS, LAS RUTAS FORMATIVAS Y ESPACIOS DE APRENDIZAJE	SERVICIOS DE AULA VIRTUAL (MOODLE)	4,25	Bueno				Fortalecimiento	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	ATENCIÓN EN CAPITAL HUMANO	4,26	Bueno				Fortalecimiento	
TRANSFORMACIÓN DIGITAL: APROVECHAMIENTO ÓPTIMO DE LAS TECNOLOGÍAS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA	MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES (PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, CORREOS MASIVOS, ENTRE OTROS)	4,27	Bueno				Fortalecimiento	
DOCENCIA TRANSFORMADORA	SERVICIOS EN TALLERES Y LABORATORIOS	4,27	Bueno				Fortalecimiento	
TRANSFORMACIÓN DIGITAL: APROVECHAMIENTO ÓPTIMO DE LAS TECNOLOGÍAS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA	ACCESO Y USO PLATAFORMA KAWAK	4,28	Bueno				Fortalecimiento	
DOCENCIA TRANSFORMADORA	ASIGNACIÓN DE CARGA ACADÉMICA	4,29	Bueno				Fortalecimiento	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	SERVICIO EN TIENDAS UNIAGUSTINIANAS	4,32	Bueno				Fortalecimiento	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	ATENCIÓN EN RECEPCIONES	4,33	Bueno				Fortalecimiento	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	SERVICIO DE PARQUEADERO	4,35	Bueno				Fortalecimiento	
TALENTO HUMANO PARA LA TRANSFORMACIÓN	SERVICIO EN REGISTRO Y CONTROL	4,36	Bueno				Fortalecimiento	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	SERVICIOS EN PUNTO DE ATENCIÓN PRIMARIO (ENFERMERÍA)	4,41	Bueno				Fortalecimiento	
CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE ACADÉMICO	SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	4,42	Bueno				Fortalecimiento	

PROGRAMAS DEL P.D.I (Alineación para plan de mejoramiento)	SERVICIOS INSTITUCIONALES EVALUADOS	CALIFICACIÓN		PLAN DE MEJORAMIENTO				
		Cuantitativa	Cualitativa	Mejora (No cumple)	Mejora (Insatisfactorio)	Mejora (Adecuado)	Fortalecimiento	Mantenimiento
TRANSFORMACIÓN DIGITAL: APROVECHAMIENTO ÓPTIMO DE LAS TECNOLOGÍAS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA	ACCESO Y USO PLATAFORMA SIGA	4,43	Bueno				Fortalecimiento	
TALENTO HUMANO PARA LA TRANSFORMACIÓN	SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS	4,45	Bueno				Fortalecimiento	
TRANSFORMACIÓN DIGITAL: APROVECHAMIENTO ÓPTIMO DE LAS TECNOLOGÍAS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA	SERVICIOS DE SIGA (MATRICULA EN LINEA, CONSULTA DE CALIFICACIONES)	4,45	Bueno				Fortalecimiento	
TALENTO HUMANO PARA LA TRANSFORMACIÓN	ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	4,49	Bueno				Fortalecimiento	
INTERLOCUCIÓN Y VISIBILIDAD	SERVICIOS DE ESPIRITUALIDAD AGUSTINIANA	4,55	Excelente					Mantenimiento

Fuente: Elaboración Propia. Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad. 2020

Si bien es cierto que en términos globales la ruta de calificación indica la necesidad de establecer un plan de mejoramiento institucional a las instalaciones y a los servicios que prestan las diferentes áreas, las acciones no se pueden generalizar y por lo tanto no se deberán tomar decisiones sin que para la vigencia de esta autoevaluación se verifiquen:

- La percepción sobre instalaciones y servicios por sede.
- Las afectaciones e implicaciones de la denominada nueva normalidad, en términos de los ejercicios de alternancia y regreso paulatino a la presencialidad.
- Las diferencias entre las calificaciones por grupo poblacional y la frecuencia de uso de las instalaciones y el acceso, frecuencia y necesidad los servicios institucionales.
- La relación entre la percepción de servicios prestados y las condiciones y disponibilidad de las instalaciones en las que se desarrollan estas actividades, así como el medio usado, si es un servicio prestado de manera presencial o medida por tecnología.
- En el caso de los servicios prestados por terceros, las acciones de mejoramiento y fortalecimiento deberán contar con su pleno compromiso y participación de las empresas prestadoras.
- Los resultados de la autoevaluación institucional y por programa y que guardan relación con los ítems aquí evaluados.

Los asuntos relacionados con la percepción de seguridad en el entorno expuestos en 8.3 Evaluación de las condiciones de

seguridad del entorno y la percepción de las medidas de bioseguridad implementadas en el marco de la emergencia sanitaria, que se presentaron en el numeral 8.4 serán abordados por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera tomando las acciones requeridas de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas institucionales que resultan pertinentes.

Finalmente, se recomienda a cada programa académico revisar este informe de percepción de las Instalaciones y servicios, con el fin de tomar acciones que consideren necesarias, pertinentes, y convenientes, para establecer los planes de mejoramiento correspondientes.