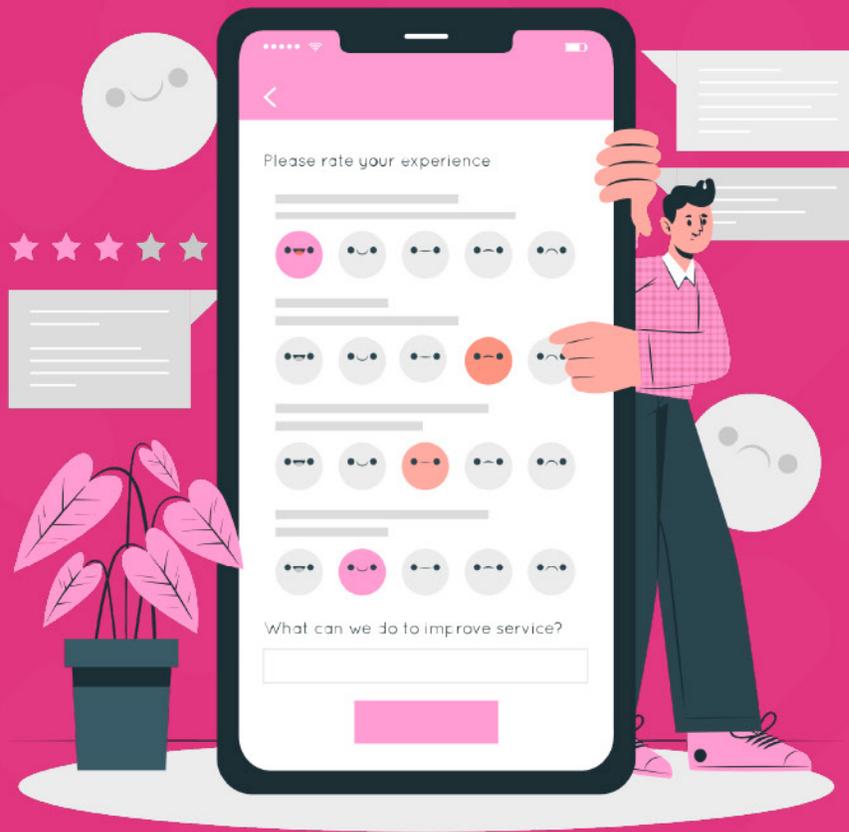




MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN



Informe de resultados

# Medición de la Satisfacción

Sede Bogotá 2024

# Contenido

1. Introducción .....	3
2. Alcance. ....	4
3. Resultados de cobertura y población encuestada. ....	5
4. Análisis de Satisfacción por Proceso. ....	10
5. Análisis de Satisfacción por Atributo y Proceso. ....	13
6. Análisis comparativo de Satisfacción 20223 Vs 2024. ....	17
7. Conclusiones. ....	19

# 1. Introducción

La Universidad Nacional de Colombia, comprometida con la mejora continua y la excelencia en la prestación de sus servicios, realiza anualmente la medición de la satisfacción de los usuarios como parte fundamental de su Sistema de Gestión de la Calidad. Este informe presenta los resultados consolidados de la medición realizada durante el año 2024 en la Sede Bogotá, la cual tuvo como propósito principal conocer la percepción de la comunidad universitaria frente a la calidad de los servicios ofrecidos por los distintos procesos estratégicos y de apoyo.

El ejercicio constituye una herramienta clave para orientar la toma de decisiones, identificar fortalezas, reconocer buenas prácticas y detectar oportunidades de mejora que permitan elevar los niveles de calidad institucional. A través del análisis de los resultados por proceso, atributo y estamento, se busca obtener una visión integral y contextualizada de la experiencia del usuario, alineada con los principios de transparencia, participación y compromiso institucional.

## 2. Alcance:

El presente informe incluye el análisis de la información recolectada a través de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el año 2024 a usuarios internos y externos de la Sede Bogotá. Se evaluaron trece (13) procesos institucionales, abarcando tanto procesos estratégicos como de apoyo, con base en seis atributos de calidad del servicio: actitud, amabilidad y empatía; confiabilidad; veracidad de la información; oportunidad; pertinencia; y disponibilidad y accesibilidad de la información.

El análisis se realizó desde distintas dimensiones: cobertura y población encuestada, resultados de satisfacción por proceso, cumplimiento de la meta institucional ( $\geq 80\%$ ), análisis por atributo, y comparativos entre los ciclos 2023 y 2024. Si bien la cobertura fue desigual entre procesos y estamentos, los hallazgos permiten establecer líneas de acción para mejorar tanto la participación como la experiencia percibida. Este informe se enfoca exclusivamente en la Sede Bogotá y los resultados se utilizarán como insumo para los planes de mejora institucionales a nivel de cada dependencia.

### 3. Resultados de cobertura y población encuestada

El presente informe de resultados de la medición de la satisfacción 2024 ofrece una visión integral sobre la percepción de la comunidad universitaria frente a los servicios institucionales evaluados a través de 13 procesos misionales y de cara al usuario. Este ejercicio no solo permite identificar avances y fortalezas en la prestación de los servicios, sino también señalar aspectos críticos que requieren atención prioritaria.

El análisis de la cobertura parte de dos dimensiones clave: por un lado, la participación de la población objetivo en la aplicación de las encuestas, y por otro, los niveles de satisfacción reportados. En relación con la participación, se evidencian retos significativos que comprometen la representatividad de los resultados. A pesar de los esfuerzos institucionales, el comportamiento general de respuesta muestra una tendencia a la baja, particularmente marcada en ciertos procesos y estamentos.

Proceso	Estudiantes	Docentes	Personal administrativo y/o contratista	Egresados	Comunidad	Otros usuarios externos	Total
Gestión administrativa de apoyo a la formación	Detalle no disponible						58
Gestión de la investigación y creación artística	22	68	5			3	98
Gestión de recursos y servicios bibliotecarios	28	6	6	7		1	48
Gestión Financiera	477	72	198	24		24	795
Divulgación de Producción Académica	Detalle no disponible						23
Divulgación Cultural	Detalle no disponible						9
Divulgación de la Información Oficial	Detalle no disponible						2
Gestión de La Extensión	Detalle no disponible						165
Gestión Tecnológica	Detalle no disponible						554
Servicios Generales y Apoyo Administrativo	Detalle no disponible						7201
Gestión Jurídica	Detalle no disponible						13
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	13	23	88	7		4	135
Direccionamiento Estratégico Institucional			39				39
Total general	50	74	50	7		1	9140

Tabla 1: Total de encuestados por proceso y estamento.

La Tabla 1 de total de encuestados por proceso y estamento revela una marcada concentración de la participación en un número reducido de procesos en la sede Bogoá. En particular, el proceso de Servicios Generales y Apoyo Administrativo representa el 78,8 % del total de encuestas aplicadas en la Sede Bogotá durante el año 2024, con 7.201 registros. Esta cifra, aunque valiosa, sugiere que la percepción institucional está fuertemente influida por los resultados de un solo proceso, lo cual puede distorsionar la lectura general de la satisfacción si no se consideran las limitaciones de representatividad.

Otros procesos con participación significativa son Gestión Financiera, que alcanzó 795 respuestas (8,7 % del total), y Gestión Tecnológica, con 554 encuestas (6,1 %). Sin embargo, la mayoría de los procesos incluidos en el ejercicio presentan una participación considerablemente menor: procesos como Gestión de la Extensión, Bienes y Servicios, Gestión Jurídica, y varios de los procesos de divulgación y apoyo, registran menos del 2 % del total de encuestas, y algunos, como Divulgación de la Información Oficial, apenas llegaron a dos registros.

Un aspecto crítico identificado es la ausencia generalizada de desagregación por estamento. En al menos ocho procesos no se cuenta con información detallada de los grupos que respondieron (estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados, comunidad o externos), lo cual limita el análisis diferenciado de percepción por tipo de usuario. Esta situación compromete la posibilidad de entender con claridad cómo cada grupo percibe los servicios institucionales y dificulta la formulación de estrategias de mejora ajustadas a sus necesidades específicas.

A pesar de ello, algunos procesos muestran una cobertura más amplia y equilibrada. Por ejemplo, Gestión Financiera presenta participación de todos los estamentos, incluyendo 477 estudiantes, 72 docentes y 198 funcionarios administrativos, lo que proporciona una muestra más diversa y representativa. Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Gestión de la Investigación y Creación Artística también registran participación desde múltiples estamentos, aunque con volúmenes de respuesta significativamente más bajos.

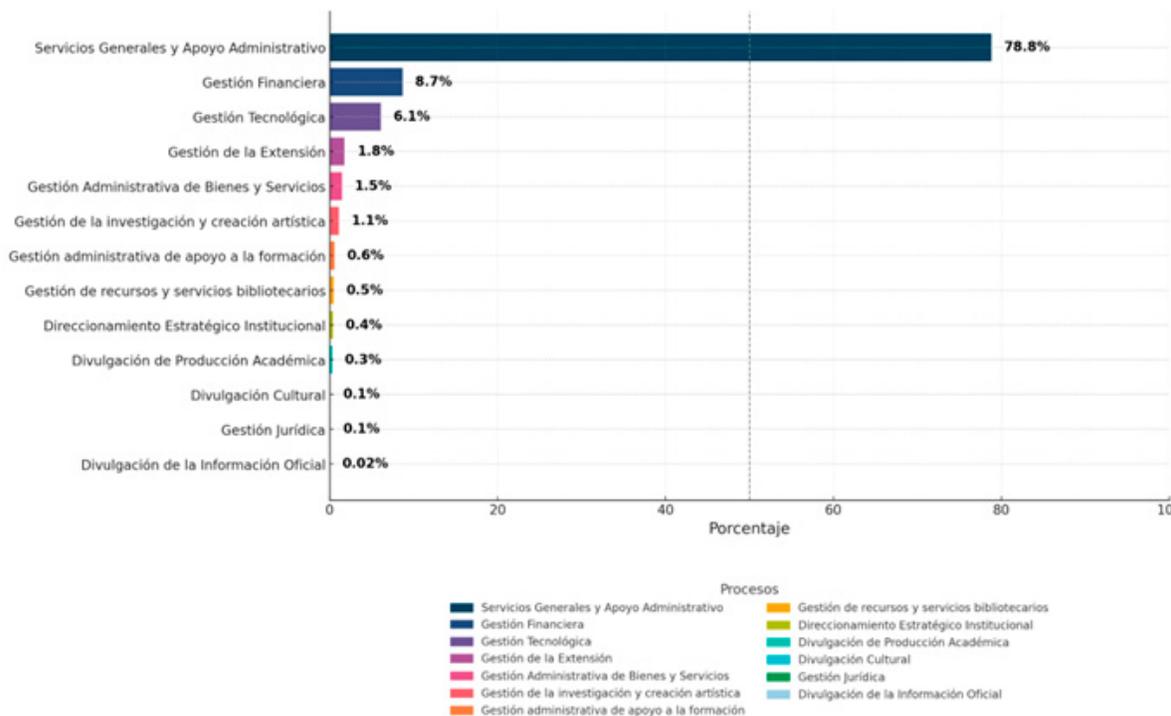
En contraste, la participación de egresados, miembros de la comunidad y usuarios externos sigue siendo marginal. Su presencia se registra solo en unos pocos procesos y con cifras mínimas, lo que resalta la necesidad de diseñar estrategias de inclusión más efectivas para estos grupos, especialmente en procesos donde su interacción con los servicios institucionales es frecuente.

El análisis por estamento revela una participación desigual entre los distintos grupos que conforman la comunidad universitaria. Los estudiantes representan el estamento con mayor

volumen de participación, lo cual puede explicarse por su alta exposición a los servicios institucionales y su sensibilidad frente a temas que afectan directamente su experiencia académica. En contraste, la participación docente, aunque presente, es baja y dispersa, lo que refleja una limitada apropiación del ejercicio evaluativo por parte de este grupo estratégico. El personal administrativo y contratista aparece con una participación moderada, centrada en procesos operativos, lo que indica una mayor conexión con los servicios que utilizan de forma cotidiana. Por otro lado, los egresados, la comunidad universitaria ampliada y los usuarios externos tienen una representación casi inexistente, lo que limita la posibilidad de considerar su percepción dentro del análisis institucional. Este panorama evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de segmentación y comunicación, con el fin de garantizar la inclusión activa de todos los estamentos en los ejercicios de medición y consolidar así una cultura institucional de participación y mejora continua

En conjunto, la tabla pone en evidencia que la medición de satisfacción 2024, si bien constituye un esfuerzo importante de monitoreo institucional, enfrenta limitaciones importantes en términos de cobertura equilibrada y diversidad poblacional. Para futuras mediciones será indispensable no solo ampliar la participación en los procesos con baja respuesta, sino también asegurar que todos los estamentos relevantes estén representados de manera adecuada, favoreciendo así diagnósticos más robustos y planes de mejora verdaderamente integrales.

**Porcentaje de encuestados por proceso**



**Grafica1:** Porcentaje de encuestados por proceso.

La gráfica 1 muestra que el porcentaje de encuestados por proceso refleja de manera clara el alto nivel de concentración del proceso de Servicios Generales y Apoyo Administrativo con el 78,8 % del total, aunque puede reflejar el volumen operativo o la exposición que tiene este proceso frente a la comunidad universitaria, también evidencia un desequilibrio importante en la distribución de la muestra, lo cual limita la capacidad para capturar percepciones equilibradas sobre los demás servicios en la sede. A una distancia considerable se ubican Gestión Financiera y Gestión Tecnológica, con 8,7 % y 6,1 % de participación respectivamente. Estos tres procesos concentran en conjunto más del 93 % del total de las respuestas, dejando a los otros diez procesos con niveles de participación individuales inferiores al 2 %. En particular, procesos como Gestión de la Extensión (1,8 %), Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (1,5 %), y Gestión de la Investigación y Creación Artística (1,1 %) apenas logran una visibilidad mínima dentro del total encuestado. Casos como Divulgación de la Información Oficial, Gestión Jurídica y Divulgación Cultural presentan porcentajes tan bajos que resultan estadísticamente insignificantes (entre 0,1 % y 0,02 %).

Este patrón concentrado plantea una serie de desafíos para la interpretación institucional de los resultados de satisfacción. En primer lugar, compromete la representatividad del análisis por proceso, dificultando la comparación entre procesos y la identificación de tendencias transversales. En segundo lugar, sugiere la existencia de posibles fallas estructurales en las estrategias de aplicación y difusión de la encuesta, especialmente en los procesos que no lograron niveles mínimos de respuesta.

Por tanto, la gráfica evidencia la necesidad de implementar acciones diferenciadas para garantizar una participación más equitativa entre procesos, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Será fundamental definir umbrales mínimos de participación por proceso, y fortalecer los canales de convocatoria en aquellos con baja respuesta, además de fomentar una cultura institucional donde todos los procesos sin importar su visibilidad operativa reconozcan el valor estratégico de escuchar a sus usuarios. Solo así será posible consolidar una medición de satisfacción más equilibrada, útil y representativa de la experiencia real de la comunidad universitaria

Este patrón concentrado plantea una serie de desafíos para la interpretación institucional de los resultados de satisfacción. En primer lugar, compromete la representatividad del análisis por proceso, dificultando la comparación entre procesos y la identificación de tendencias transversales. En segundo lugar, sugiere la existencia de posibles fallas estructurales en las estrategias de aplicación y difusión de la encuesta, especialmente en los procesos que no lograron niveles mínimos de respuesta.

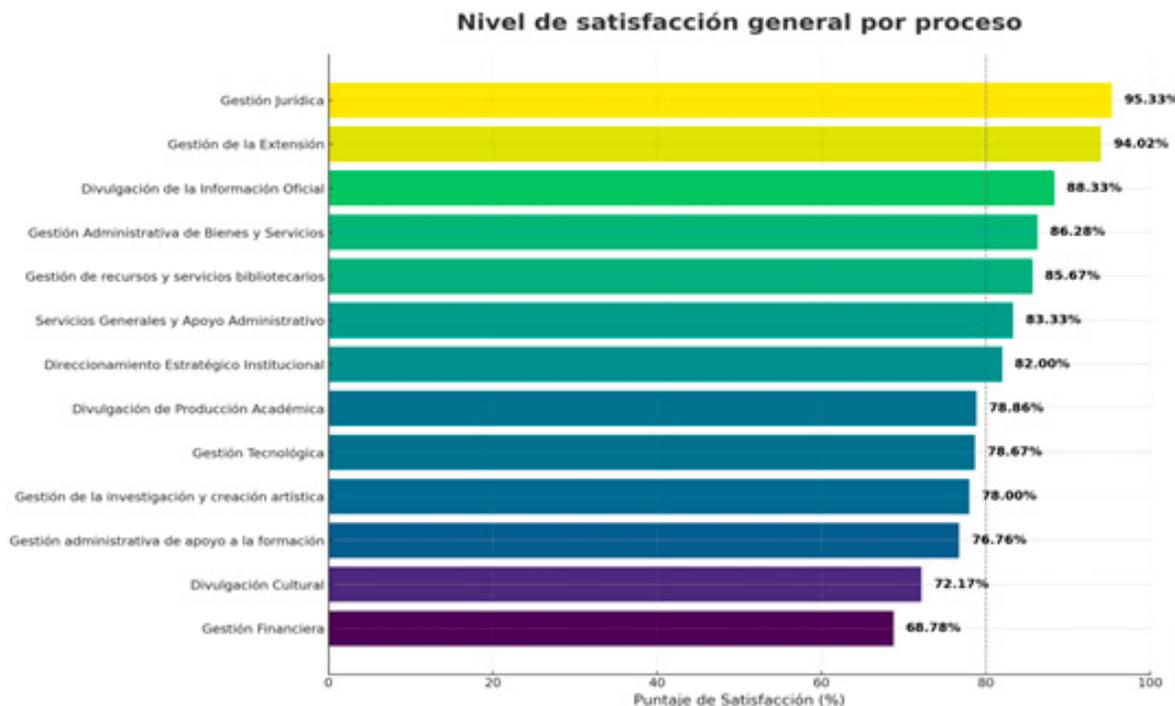
Por tanto, la gráfica evidencia la necesidad de implementar acciones diferenciadas para garantizar una participación más equitativa entre procesos, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Será fundamental definir umbrales mínimos de participación por proceso, y fortalecer los canales de convocatoria en aquellos con baja respuesta, además de fomentar una cultura institucional donde todos los procesos sin importar su visibilidad operativa reconozcan el valor estratégico de escuchar a sus usuarios. Solo así será posible consolidar una medición de satisfacción más equilibrada, útil y representativa de la experiencia real de la comunidad universitaria

## 4. Análisis de Satisfacción por Proceso

La medición de la satisfacción general por proceso permite identificar cómo es percibida la calidad de los servicios en la sede desde la experiencia directa de los usuarios. A través de esta valoración, es posible destacar procesos con resultados sobresalientes, reconocer buenas prácticas, y al mismo tiempo identificar áreas críticas que requieren ajustes en la atención, gestión o comunicación con los usuarios. En el presente análisis se consolidan los puntajes de satisfacción general obtenidos.

Los resultados de satisfacción general por proceso muestran una variabilidad considerable entre dependencias, con puntajes que oscilan entre el 68,78 % y el 95,33 %. En el extremo superior, el proceso de Gestión Jurídica obtuvo el mejor resultado, con un nivel de satisfacción de 95,33 %, seguido de Gestión de la Extensión (94,02 %) y Divulgación de la Información Oficial (88,33 %). Estos valores sugieren una percepción altamente positiva por parte de los usuarios, posiblemente relacionada con factores como la claridad en la gestión, la atención oportuna o la eficiencia en los trámites. Igualmente, destacan con resultados superiores al 85 % procesos como Bienes y Servicios (86,28 %) y Recursos Bibliotecarios (85,67 %), consolidándose como referentes de buena gestión institucional.

En el rango medio, procesos como Servicios Generales y Apoyo Administrativo (83,33 %), Direccionamiento Estratégico Institucional (82,00 %), y Gestión Tecnológica (78,67 %) mantienen niveles de satisfacción aceptables, aunque con oportunidades de mejora en aspectos específicos. Por otro lado, los procesos con resultados por debajo de la meta institucional del 80 % incluyen Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (76,76 %), Divulgación Cultural (72,17 %) y especialmente Gestión Financiera, que registra el resultado más bajo con un 68,78 %, lo que podría indicar falencias percibidas en la atención, accesibilidad, o gestión de este servicio. Estas cifras evidencian la necesidad de revisar, desde la voz del usuario, los puntos críticos que afectan negativamente la percepción de calidad. (Ver gráfico).



Gráfica 2: Porcentaje de encuestados por proceso.

La gráfica 2 evidencia con claridad el cumplimiento o incumplimiento de la meta institucional del 80 % de satisfacción general por parte de los distintos procesos evaluados en la sede Bogotá. De los 13 procesos incluidos en la medición, nueve (9) superan el umbral establecido, mientras que cuatro (4) se encuentran por debajo del nivel esperado.

Los procesos que superan con mayor holgura la meta son Gestión Jurídica (95,33 %), Gestión de la Extensión (94,02 %) y Divulgación de la Información Oficial (88,33 %), reflejando una percepción muy favorable por parte de los usuarios. A estos les siguen Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Recursos y Servicios Bibliotecarios, y Servicios Generales y Apoyo Administrativo, todos con niveles de satisfacción por encima del 83 %, lo que demuestra un desempeño sólido y sostenido.

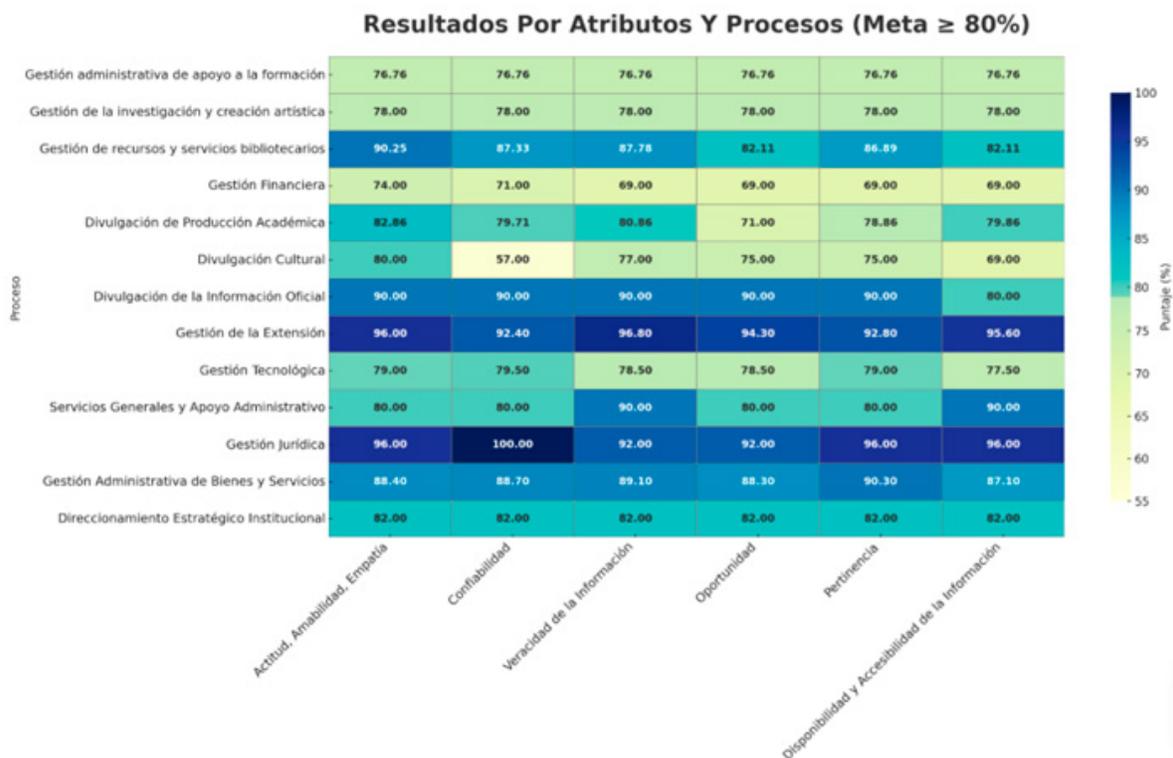
En el grupo que cumple con la meta, aunque de manera más ajustada, se encuentran procesos como Dirección Estratégico Institucional (82,00 %), Divulgación de Producción Académica (78,86 %) y Gestión Tecnológica (78,67 %), cuyos resultados sugieren un cumplimiento cercano, pero que podrían beneficiarse de acciones de fortalecimiento o mejora continua para consolidar su posición.

Por el contrario, cuatro procesos no alcanzan el nivel esperado de satisfacción. Estos son: Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (76,76 %), Gestión de la Investigación y Creación Artística (78,00 %), Divulgación Cultural (72,17 %) y, en especial, Gestión Financiera, que obtuvo el resultado más bajo con un 68,78 %. Este último valor refleja una brecha considerable respecto a la meta institucional, indicando una percepción general desfavorable del servicio por parte de los usuarios. Estos procesos requieren análisis más profundos y acciones correctivas inmediatas, con planes de mejora específicos orientados a la atención, oportunidad, pertinencia y percepción general del servicio.

En términos generales, aunque la mayoría de los procesos logra cumplir con la meta de satisfacción institucional, la presencia de varios con resultados por debajo del 80 % alerta sobre la necesidad de fortalecer el seguimiento, la evaluación diferenciada y el diseño de estrategias específicas para mejorar la experiencia de los usuarios y alcanzar un desempeño más homogéneo a nivel institucional.

## 5. Análisis de Satisfacción por Atributo y Proceso

El análisis de resultados por atributos y procesos permite realizar un análisis comparativo más detallado, al cruzar el nivel de satisfacción alcanzado por cada proceso institucional con los seis atributos evaluados: actitud, amabilidad y empatía; confiabilidad; veracidad de la información; oportunidad; pertinencia; y disponibilidad y accesibilidad de la información. Este análisis resulta clave para identificar no solo los procesos con desempeño general destacado, sino también aquellos que logran una satisfacción sólida en cada uno de los atributos del servicio, así como los procesos que presentan debilidades puntuales por atributo.



Gráfica 3: Resultados por atributos y procesos.

En términos generales en la gráfica 3, se observa que solo seis (6) procesos alcanzan o superan la meta del 80 % en todos los atributos evaluados, demostrando un desempeño institucional integral y sostenido. Estos procesos son:

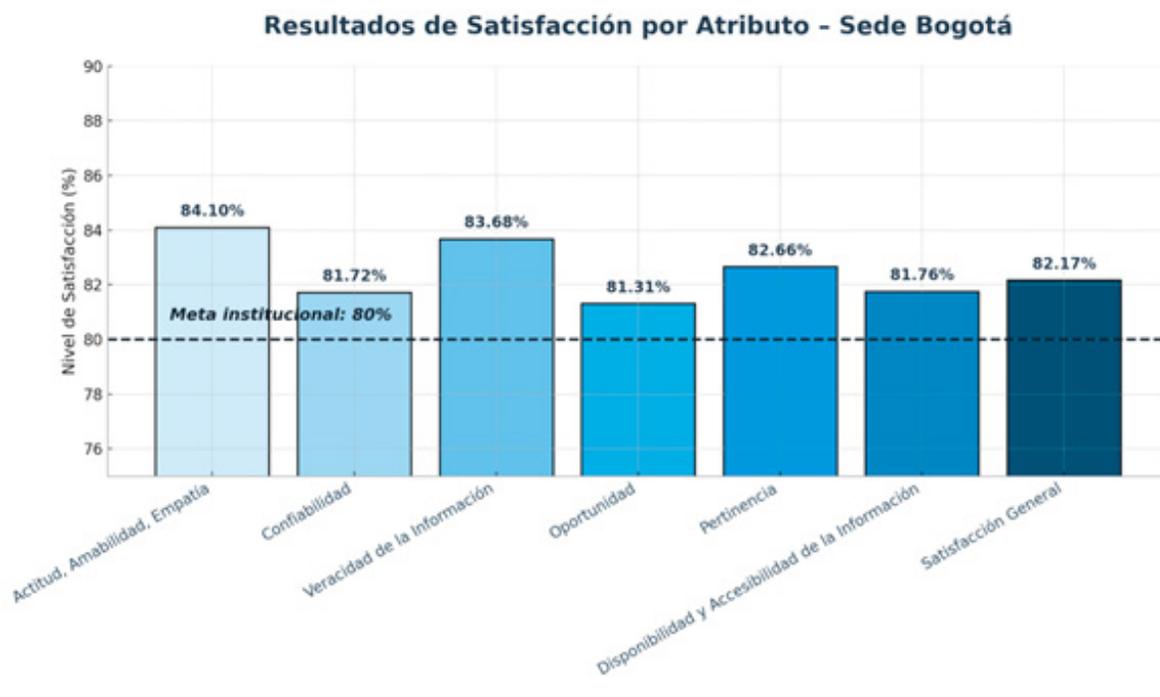
- Gestión Jurídica, que lidera con puntajes iguales o superiores al 92 % en todos los atributos, destacándose especialmente en confiabilidad, donde alcanza un 100 %.
- Gestión de la Extensión, con resultados consistentes y elevados en todos los atributos, incluyendo 96 % en actitud y 95,6 % en disponibilidad.
- Divulgación de la Información Oficial, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Servicios Generales y Apoyo Administrativo, y Direccionamiento Estratégico Institucional, todos con resultados por encima del umbral mínimo en la totalidad de atributos.

En contraste, procesos como Gestión Financiera y Divulgación Cultural presentan incumplimientos reiterados en varios atributos clave. Gestión Financiera no alcanza el 80 % en ninguno de los seis atributos evaluados, con puntajes particularmente bajos en confiabilidad y oportunidad (ambos con 69 %), lo que refuerza la percepción crítica identificada previamente en su resultado general de satisfacción (68,78 %). De igual forma, Divulgación Cultural presenta un resultado crítico en el atributo de confiabilidad (57 %), muy por debajo de la meta institucional, y también incumple en disponibilidad y pertinencia, lo que revela problemas estructurales en la percepción del servicio.

Otros procesos como Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, Gestión de la Investigación y Creación Artística, y Gestión Tecnológica presentan resultados mixtos, con atributos que alcanzan la meta y otros que no. Por ejemplo, Gestión Tecnológica cumple parcialmente, quedando muy cerca del umbral en todos los atributos (entre 77,5 % y 79,5 %), lo que indica que, si bien su desempeño no es crítico, requiere ajustes focalizados los atributos para consolidar su nivel de satisfacción.

Este cruce de información permite concluir que no todos los procesos que cumplen con la meta general de satisfacción mantienen consistencia en los atributos individuales, lo que indica que el cumplimiento global puede estar influido por la percepción positiva de algunos atributos del servicio, mientras que otros permanecen desatendidos. Por ello, es fundamental que las acciones de mejora se enfoquen no solo en los resultados globales, sino también en los atributos

específicos donde se evidencian brechas frente al estándar esperado, para así avanzar hacia un fortalecimiento integral y balanceado de la satisfacción en los procesos.



Gráfica 4: Resultados de Satisfacción por Atributo.

La gráfica presenta los niveles de satisfacción alcanzados en los distintos atributos evaluados durante la medición 2024 en la Sede Bogotá, permitiendo observar el desempeño general frente a la meta institucional establecida en el 80 %.

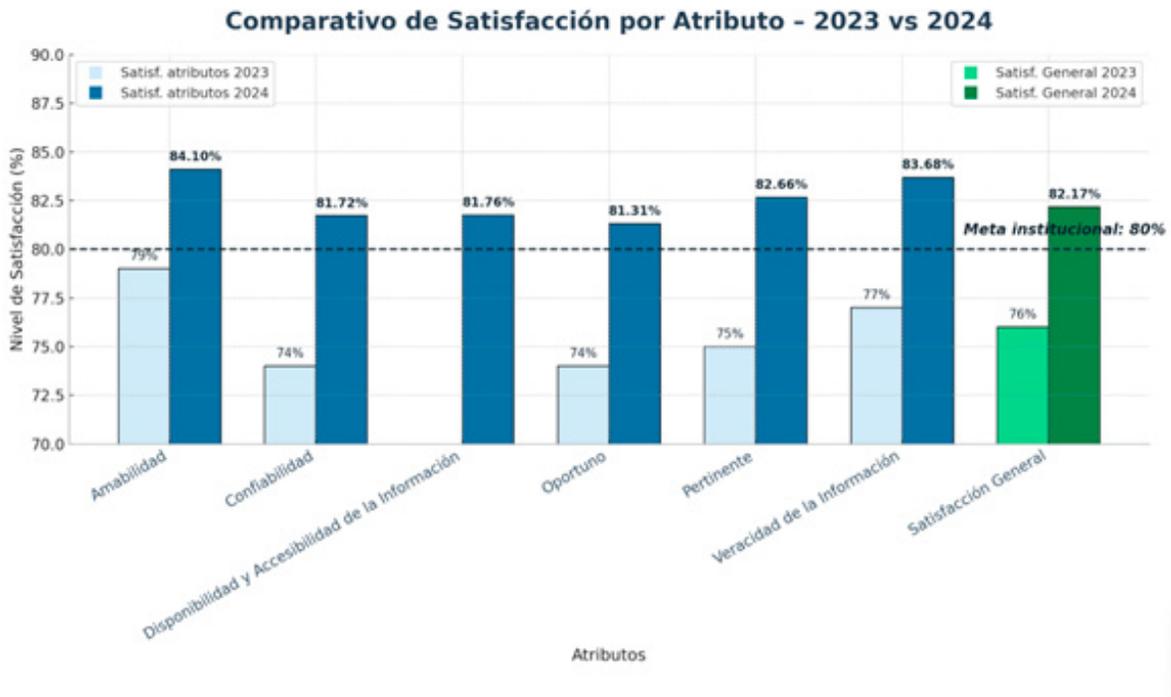
De los seis atributos medidos, todos superan el umbral mínimo, lo cual representa un avance positivo y evidencia una percepción general favorable por parte de la comunidad universitaria. El atributo mejor valorado fue “Actitud, amabilidad y empatía”, con un 84,10 %, lo que sugiere que los usuarios perciben un trato humano y cordial en la atención institucional. Le sigue “Veracidad de la información” con 83,68 %, indicando confianza en la información proporcionada por los procesos.

Atributos como “Pertinencia” (82,66 %), “Disponibilidad y Accesibilidad de la información” (81,76 %) y “Confiabilidad” (81,72 %) también presentan resultados positivos y cercanos entre sí, lo que permite inferir un desempeño equilibrado en aspectos relacionados con la utilidad, acceso y consistencia del servicio. Finalmente, “Oportunidad”, con un 81,31 %, es el atributo con menor puntuación entre los seis, aunque aún por encima de la meta. Este resultado sugiere que, si bien el servicio llega a los usuarios, existen oportunidades para mejorar los tiempos de respuesta, gestión o resolución de trámites.

El valor de Satisfacción General se sitúa en 82,17 %, ligeramente superior al umbral esperado y en línea con el comportamiento de los atributos individuales, lo que respalda la coherencia en la percepción general del servicio.

En conjunto, los resultados reflejan un cumplimiento institucional satisfactorio en los atributos evaluados, con márgenes que permiten considerar fortalezas consolidadas en atención y comunicación, pero también con señales de alerta en la dimensión de oportunidad, la cual debe ser objeto de seguimiento continuo.

## 6. Análisis comparativo de Satisfacción 2023 Vs 2024



Gráfica 5: Resultados Comparativo de Satisfacción 2023 Vs 2024

La gráfica 5 presenta una comparación entre los niveles de satisfacción alcanzados en 2023 y 2024 por cada uno de los atributos evaluados en la Sede Bogotá, incluyendo además la comparación del indicador de Satisfacción General. Este ejercicio permite evidenciar el impacto de las acciones de mejora institucional y monitorear la evolución en la percepción de los usuarios respecto a los servicios.

En términos globales, el comportamiento es altamente positivo: todos los atributos presentan incrementos entre un año y otro, y en 2024 se cumple la meta institucional del 80 % en la totalidad de atributos evaluados, a diferencia de 2023, donde ningún atributo alcanzó ese umbral. Este avance es reflejo de un fortalecimiento progresivo de la calidad del servicio institucional desde la perspectiva del usuario.

Entre los resultados más destacados, el atributo “Amabilidad” pasó de 79 % en 2023 a 84,10 % en 2024, convirtiéndose en el componente mejor valorado. Atributos como “Veracidad de la Información” y “Pertinencia” también evidencian mejoras significativas, alcanzando en 2024 83,68 % y 82,66 % respectivamente, frente a 77 % y 75 % en 2023. El atributo “Confiabilidad”, que en 2023 se situaba en 74 %, mejora hasta 81,72 %, superando el umbral esperado y mostrando una recuperación destacable.

El atributo con menor avance, aunque aún positivo, fue “Oportunidad”, que pasó de 74 % a 81,31 %, logrando superar por poco la meta institucional. Este comportamiento sugiere que, aunque la comunidad reconoce mejoras en los tiempos de respuesta y gestión, sigue siendo un aspecto para consolidar. También “Disponibilidad y Accesibilidad de la Información”, que en 2023 no contaba con un valor registrado en la gráfica, se incorpora en 2024 con un resultado de 81,76 %, lo que contribuye a reforzar la percepción de transparencia y acceso institucional.

En cuanto al indicador de Satisfacción General, se observa un incremento de 6,17 puntos porcentuales, pasando de 76 % en 2023 a 82,17 % en 2024, superando por primera vez en el periodo reciente la meta institucional del 80 %. Este resultado es coherente con la mejora transversal de los atributos específicos y valida el efecto positivo de las acciones correctivas o de fortalecimiento implementadas entre ambos ciclos de medición.

En conclusión, la comparación interanual muestra una tendencia de mejora sostenida en todos los frentes evaluados. Aunque todavía existen oportunidades de mejora en atributos como “Oportunidad” y “Confiabilidad”, el cumplimiento generalizado de la meta institucional evidencia una evolución favorable en la experiencia del usuario y consolida los avances logrados en la gestión de la calidad del servicio.

## 7. Conclusiones:

Los resultados de la medición de satisfacción 2024 en la Sede Bogotá reflejan avances importantes en la percepción de la calidad del servicio institucional. Se evidencia un incremento generalizado en los niveles de satisfacción respecto al año anterior, tanto en los atributos evaluados como en la satisfacción general, que pasó del 76 % en 2023 al 82,17 % en 2024, superando la meta institucional del 80 %. Este progreso se traduce en una mejora significativa en la experiencia del usuario, particularmente en atributos como “amabilidad”, “veracidad de la información” y “pertinencia”.

A pesar de estos logros, persisten desafíos importantes. La baja participación en varios procesos y estamentos compromete la representatividad de los resultados, especialmente en áreas como divulgación, jurídica o apoyo a la formación, donde los niveles de respuesta fueron muy reducidos. Además, algunos procesos siguen por debajo del estándar de calidad esperado, como Gestión Financiera y Divulgación Cultural, que presentan puntajes críticos tanto en resultados generales como en varios atributos específicos.

Se destaca, por otro lado, el alto desempeño de procesos como Gestión Jurídica, Extensión y Bienes y Servicios, que no solo alcanzan niveles sobresalientes de satisfacción general, sino que también superan el 80 % en todos los atributos evaluados, consolidándose como referentes de buena gestión institucional.

En conclusión, aunque los resultados globales muestran una evolución positiva, es necesario continuar fortaleciendo la participación de todos los estamentos, implementar acciones diferenciadas por proceso, y consolidar una cultura institucional orientada a la mejora continua basada en la percepción del usuario.