

Medición de la Satisfacción del Usuario 2024.

La Medición de la Satisfacción es un indicador del PDI a través del **PROYECTO**: Consolidación de los Sistemas de Gestión, que hace parte del **PROGRAMA**: Gestión del Desarrollo Humano y Organizacional, contenido en el **PILAR 4**: Gestión y sostenibilidad Institucional.

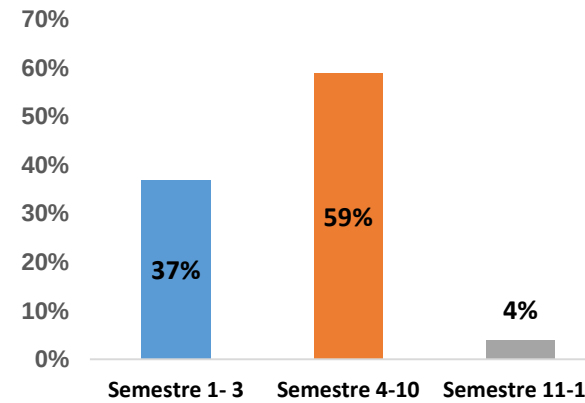
- **Quién lo Hace:** La Medición de la satisfacción del usuario la realiza el Sistema Integral de Gestión.
- **Por qué se hace:** Para conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que tiene la institución.
- **Periodicidad:** Se realiza anualmente en el segundo semestre del año.
- **Cómo se hace:** Mediante muestreo aleatorio estratificado a través de 19 estratos y se toma como población la comunidad universitaria. [\(Ver ficha técnica\)](#)

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	Medición de la Satisfacción del Usuario – UTP 2024
ANTECEDENTES	- Las Entidades de Educación Superior, para acreditarse ante el Ministerio de Educación Superior específicamente y dar cumplimiento con los requisitos del Consejo Nacional de Acreditación – CNA. - Se han desarrollado encuestas para evaluar los diferentes servicios ofrecidos en las dependencias.
OBJETIVO GENERAL	Conocer la percepción del usuario acerca de los servicios en la Universidad Tecnológica de Pereira.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1. Planear las etapas y actividades de la operación estadística 2. Diseñar la operación estadística 3. Realizar las encuestas 4. Analizar los resultados
CONCEPTOS BÁSICOS	Medición de la satisfacción del usuario – Satisfacción - Teoría del desempeño o resultado - Calidad del servicio.
FUENTES DE DATOS	Admisiones, Registro y Control Académico-UTP - Gestión del Talento Humano –UTP – Gestión de la Contratación-UTP
VARIABLES	Direccionamiento administrativo – Comunicaciones – Infraestructura – Docentes –Recursos Académicos – Servicios Internos
UNIVERSO DE ESTUDIO	Estudiantes activos de pregrado y posgrado - Administrativos (planta, transitorios, ocasionales de proyectos y orden de servicio) - Docentes (planta, transitorios, catedráticos) – Egresados - Otros (proveedores).
POBLACIÓN OBJETIVO	Estudiantes activos de pregrado y posgrado - Administrativos (planta, transitorios, ocasionales de proyecto y orden de servicio) - Docentes (planta, transitorios, catedráticos).
UNIDADES ESTADÍSTICAS DE OBSERVACIÓN, MUESTREO Y ANÁLISIS	Dependencias académicas 10 - Dependencias administrativas 24
FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y/O SECUNDARIA	Encuestas o entrevistas personales asistidas por computador. CAPI. (Siglas en inglés)
DISEÑO MUESTRAL	Tamaño de la Población: 21859 Muestreo probabilístico, estratificado. $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$ N: tamaño de la población/estrato Z: Nivel de confianza = 1.96 con un nivel de confianza del 95% p: Probabilidad de éxito = 0.5 q: probabilidad de fracaso = 0.5 d: precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 10% 1.96 0.5 0.5 10%
TAMAÑO DE MUESTRA	Tamaño de la muestra: 1555 en 19 estratos Total encuestas diligenciadas: 2691

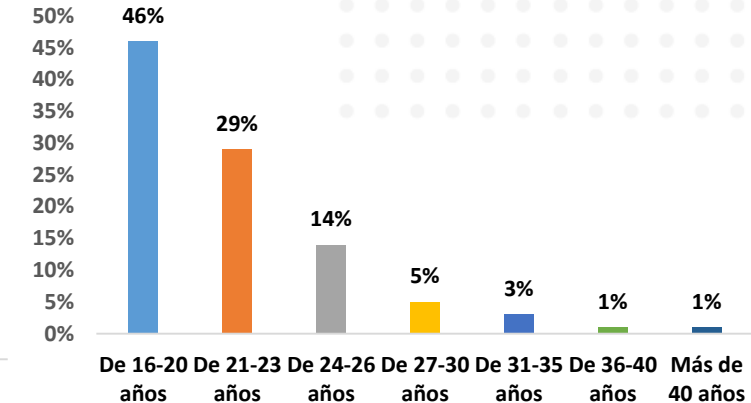
Docentes	Población/estrato	Muestra	Encuestas
1. Planta	253	70	33
2. Transitorios	284	72	49
3. Catedráticos	796	86	109
Administrativos	Población/estrato	Muestra	Encuestas
4. Planta	100	49	38
5. Transitorios	247	69	84
6. Ocasionales de proyecto	90	47	51
7. Órdenes de servicio	3253	93	129
Total	5023	486	493

Facultades - Estudiantes de Pregrado	Población/estrato	Muestra	Encuestas
8. Bellas Artes y Humanidades	1437	90	165
9. Ciencias Agrarias y Agroindustria	583	83	103
10. Ciencias Ambientales	582	83	93
11. Ciencias Básicas	108	51	35
12. Ciencias de la Educación	2230	92	253
13. Ciencias Empresariales	955	87	151
14. Ciencias de la Salud	1441	90	182
15. Ingeniería	2287	92	387
16. Mecánica Aplicada	937	87	124
17. Tecnología	1472	90	183
18. Jornada especial	3810	94	345
Total	15842	939	2021

Semestre



Edad



19. Estudiantes Posgrado	Población/estrato	Muestra	Encuestas
		100 - (Total, 13% del estrato)	
Bellas Artes y Humanidades	112	15	20
Ciencias Agrarias y Agroindustria	16	2	2
Ciencias Ambientales	9	1	2
Ciencias Básicas	72	9	16
Ciencias de la Educación	260	34	35
Ciencias de la Salud	200	26	30
Ingeniería	126	16	30
Ciencias Empresariales	171	22	35
Mecánica Aplicada	3	0	1
Tecnología	25	3	6
Total	994	129	177

TABLA DE CONTENIDO

1. RESULTADOS GENERALES (Estudiantes pregrado, posgrado, docentes y administrativos)

<u>1.1 Direccionamiento Administrativo</u>	<u>pág. 8</u>
<u>1.2 Planeación Estratégica</u>	<u>pág. 10</u>
<u>1.3 PDI</u>	<u>pág. 12</u>
<u>1.4 Acreditación y Autoevaluación Institucional</u>	<u>pág. 14</u>
<u>1.5 Comunicaciones</u>	<u>pág. 16</u>
<u>1.6 Gestión Ambiental</u>	<u>pág. 19</u>

2. ESTUDIANTES PREGRADO

<u>2.1 Facultades</u>	<u>pág. 21</u>
<u>2.2 Infraestructura</u>	<u>pág. 26</u>
<u>2.3 Recursos Académicos</u>	<u>pág. 30</u>
<u>2.4 Apoyo Institucional</u>	<u>pág. 33</u>
<u>2.5 Planes y Metodologías de Estudio</u>	<u>pág. 34</u>
<u>2.6 Afirmaciones</u>	<u>pág. 35</u>
<u>2.7 Contribución a la Sociedad</u>	<u>pág. 36</u>
<u>2.8 Reconocimiento</u>	<u>pág. 38</u>
<u>2.9 Biblioteca e Información Científica</u>	<u>pág. 40</u>
<u>2.10 Admisiones, Registro y Control Académico</u>	<u>pág. 43</u>
<u>2.11 Vicerrectoría Académica</u>	<u>pág. 48</u>
<u>2.12 Bienestar Universitario</u>	<u>pág. 49</u>
<u>2.13 Prácticas Empresariales</u>	<u>pág. 52</u>
<u>2.14 Trámites</u>	<u>pág. 55</u>

TABLA DE CONTENIDO

3. ESTUDIANTES POSGRADO

3.0 Facultades	pág. 57
3.1 Infraestructura	pág. 62
3.2 Personal Docente	pág. 64
3.3 Apoyo Institucional	pág. 66
3.4 Espacios de Participación y Gestión Administrativa	pág. 67
3.5 Afirmaciones	pág. 69
3.6 Planes y Metodologías de Estudio	pág. 70
3.7 Contribución a la Sociedad	pág. 71
3.8 Reconocimiento	pág. 73
3.9 Biblioteca e Información Científica	pág. 75
3.10 Admisiones, Registro y Control Académico	pág. 78
3.11 Vicerrectoría Académica	pág. 83
3.12 Trámites	pág. 84

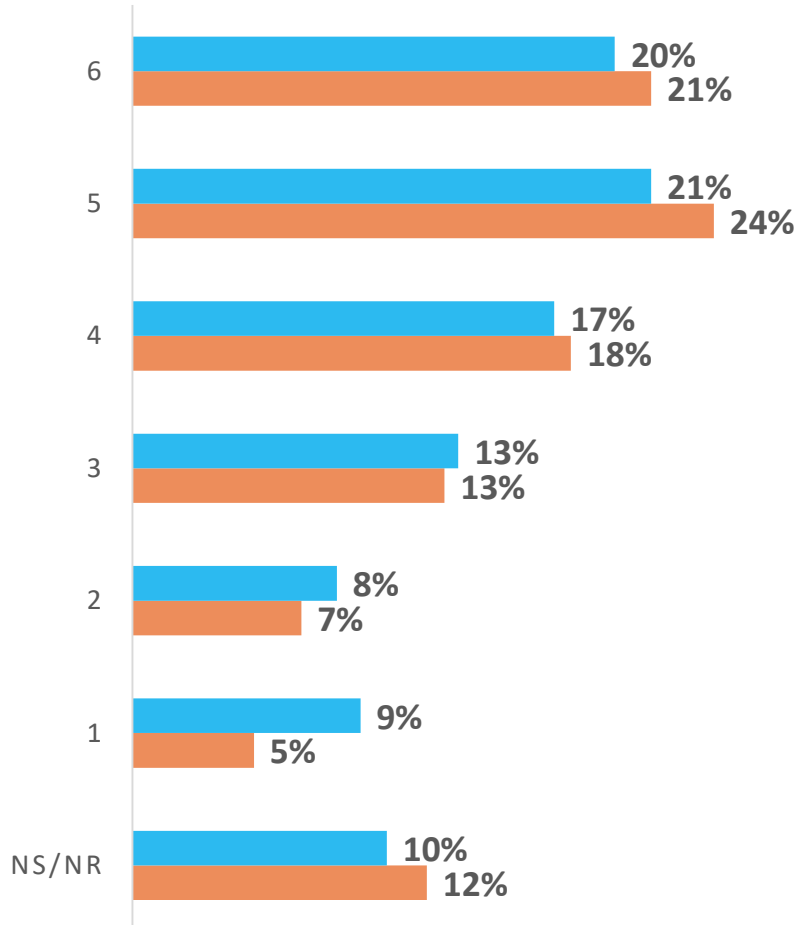
4. ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES

4.1 Docentes	pág. 86
4.2 Direccionamiento Administrativo	pág. 94
4.3 Contratación	pág. 98
4.4 Gestión del Talento Humano	pág. 100
4.5 Servicios Institucionales	pág. 109
4.6 Estadísticas e Indicadores	pág. 112
4.7 Procesos Electorales	pág. 113
4.8 Gestión de Documentos	pág. 116

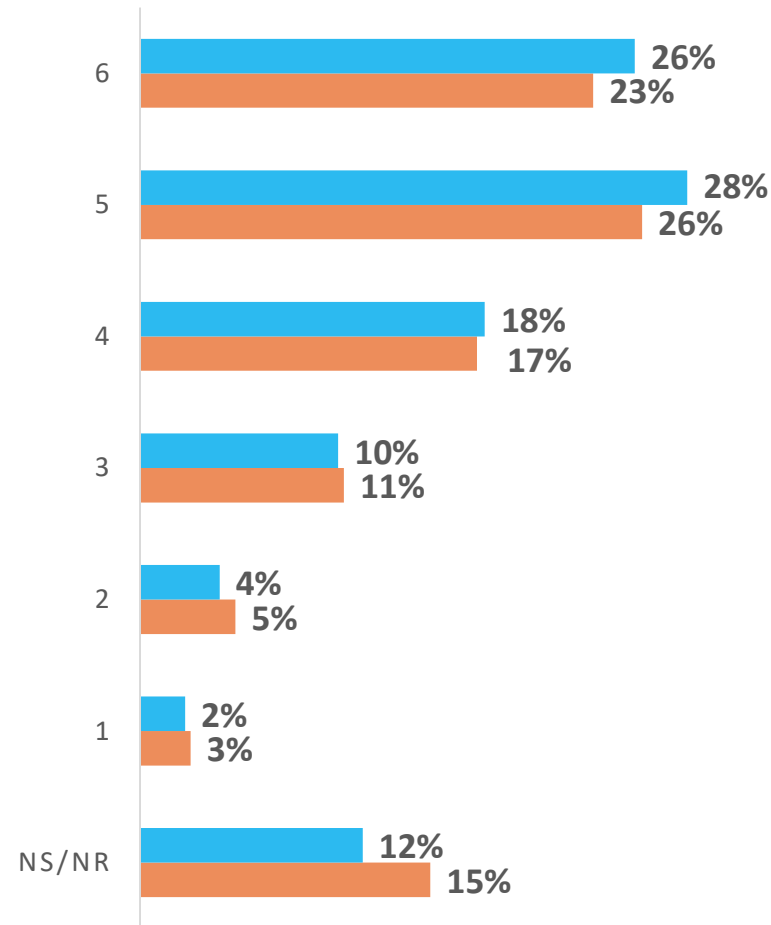
Estudiantes de Pregrado, Posgrado, Docentes y Administrativos.

Califique la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año:

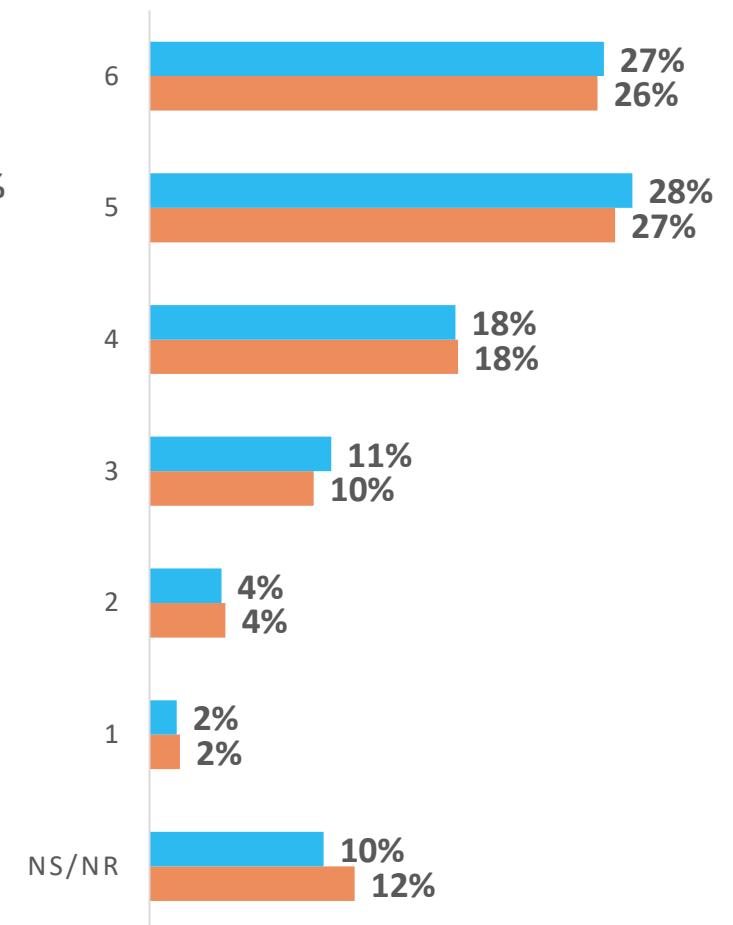
Rectoría



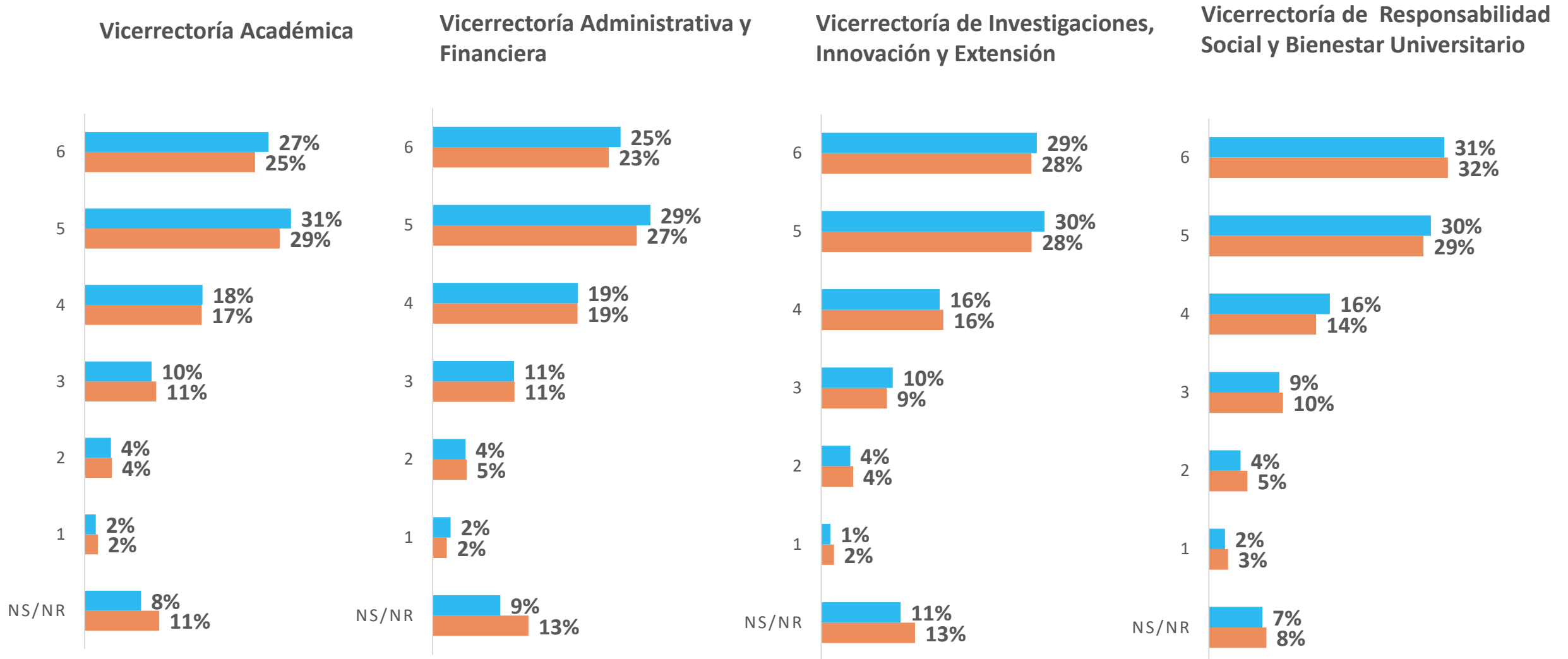
Planeación



Secretaría General



Califique la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año:



*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

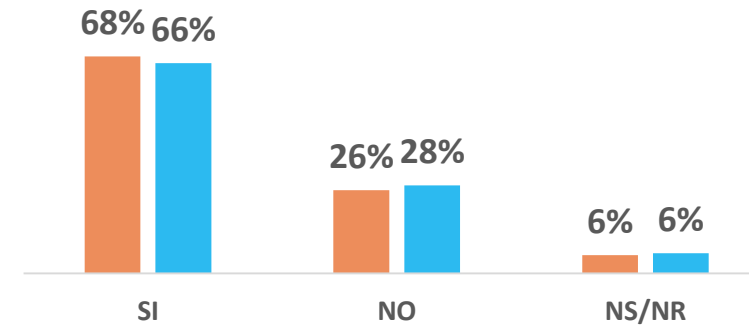
1.2

Planeación Estratégica

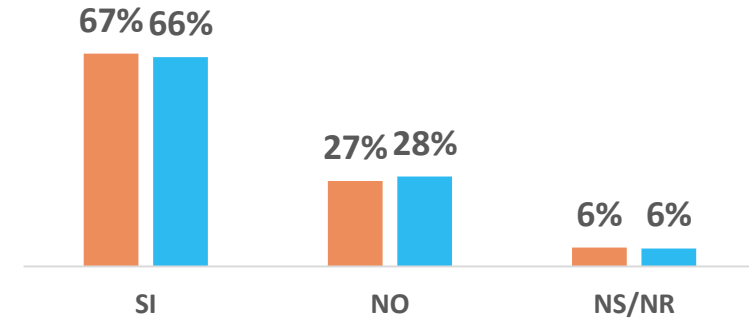


Medición de la Satisfacción
del Usuario 2024

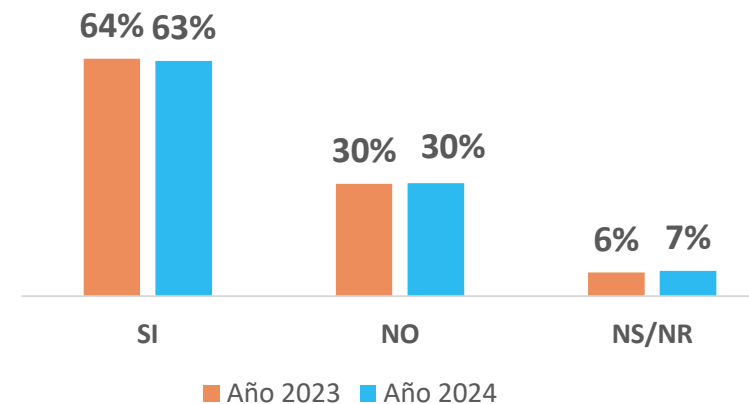
¿Conoce la Misión
Institucional?



¿Conoce la Visión
Institucional?



¿Conoce los
Principios
Institucionales?



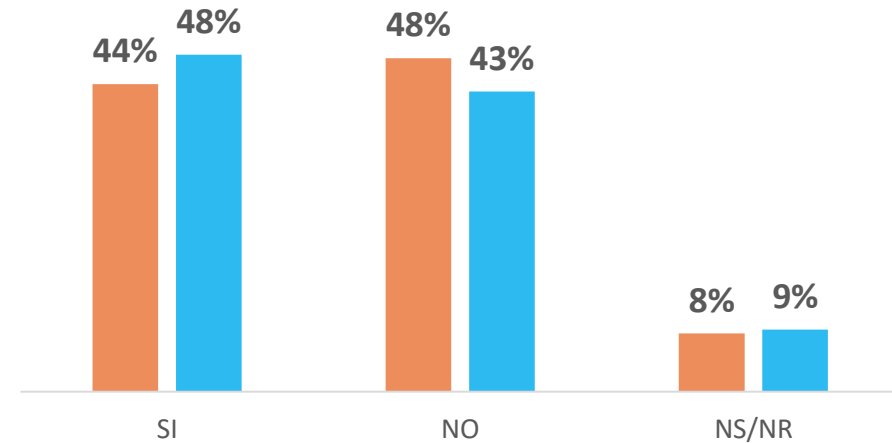
1.2

Planeación Estratégica

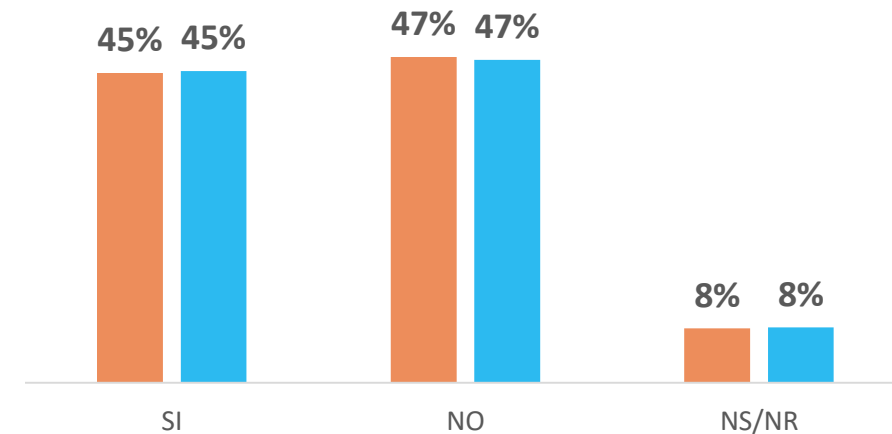


Medición de la Satisfacción
del Usuario 2024

¿Conoce el Plan de
Desarrollo
Institucional?

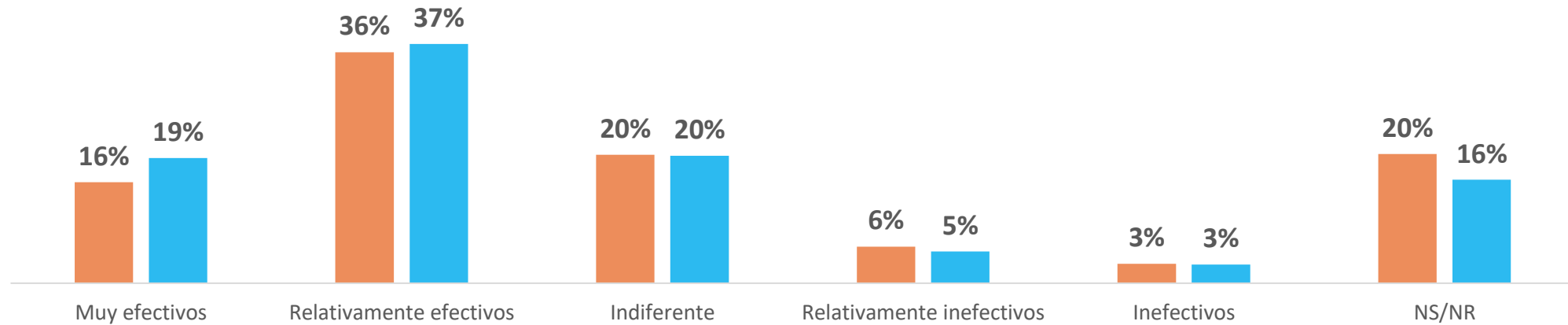


¿Conoce el Proyecto
Educativo
Institucional?

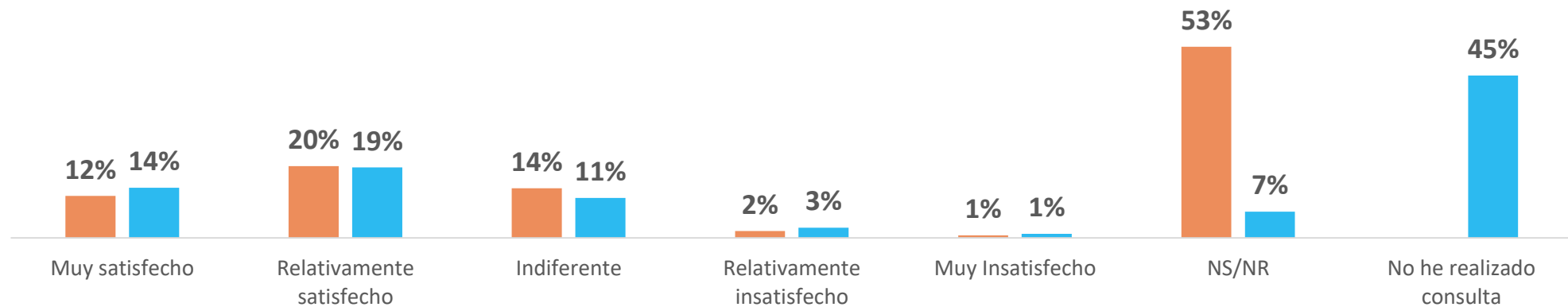


■ Año 2023 ■ Año 2024

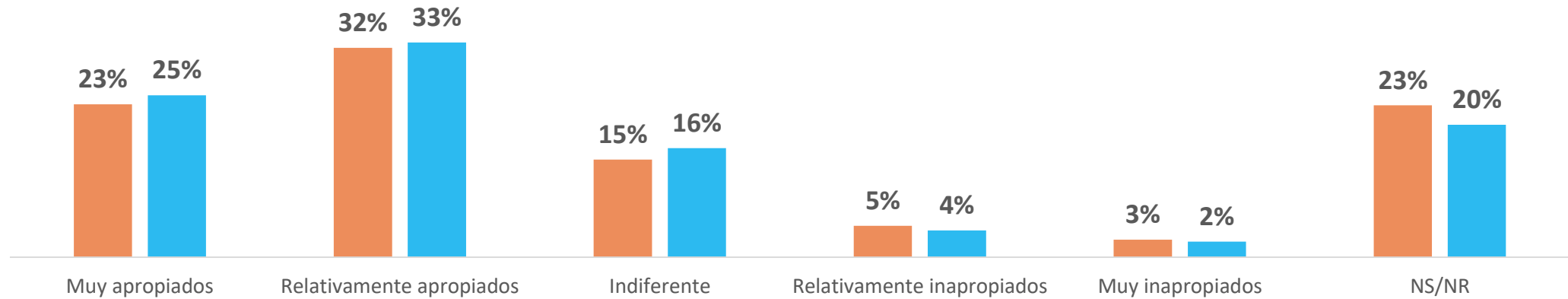
Considera usted que los canales de difusión del Plan de Desarrollo Institucional y sus resultados son:



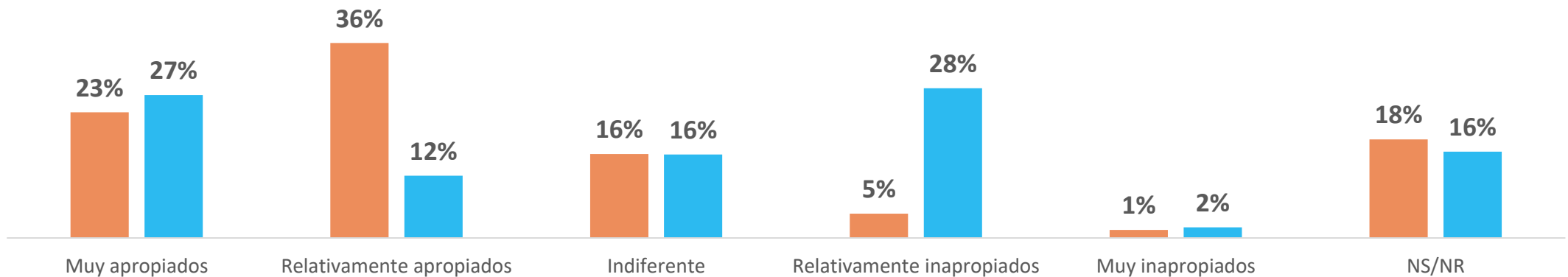
En el caso que usted haya realizado consulta (Chat en línea, página web, PQRS) frente al Plan de Desarrollo Institucional, la respuesta a su consulta lo dejó:



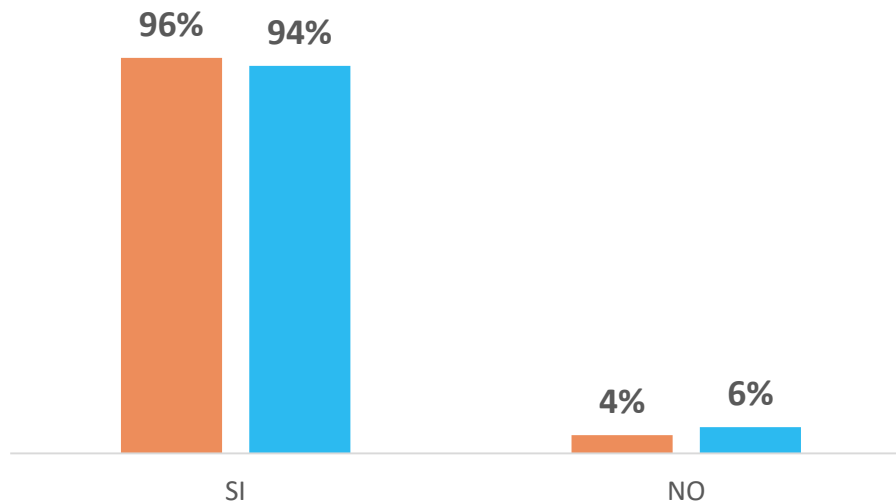
Considera usted que, como mecanismos de transparencia y acceso a la información, en general los procesos de rendición de cuentas son:



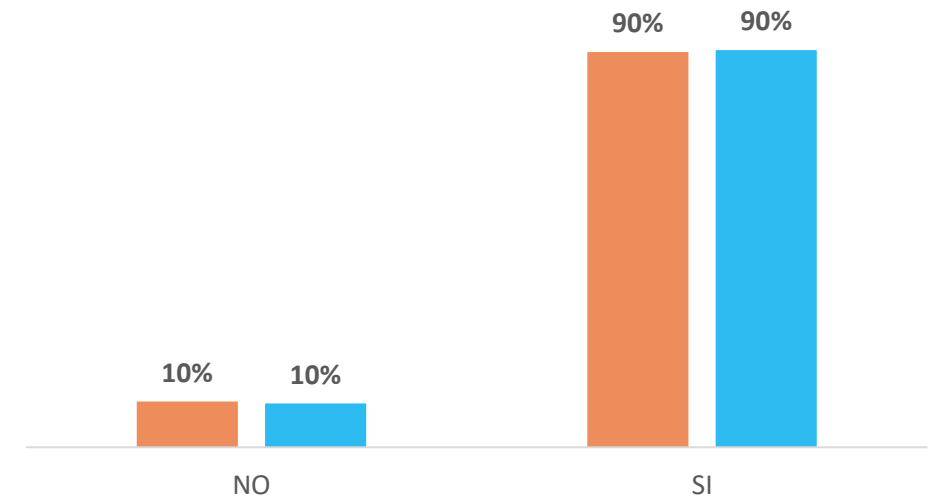
Considera usted que los mecanismos de transparencia y acceso a la información son:



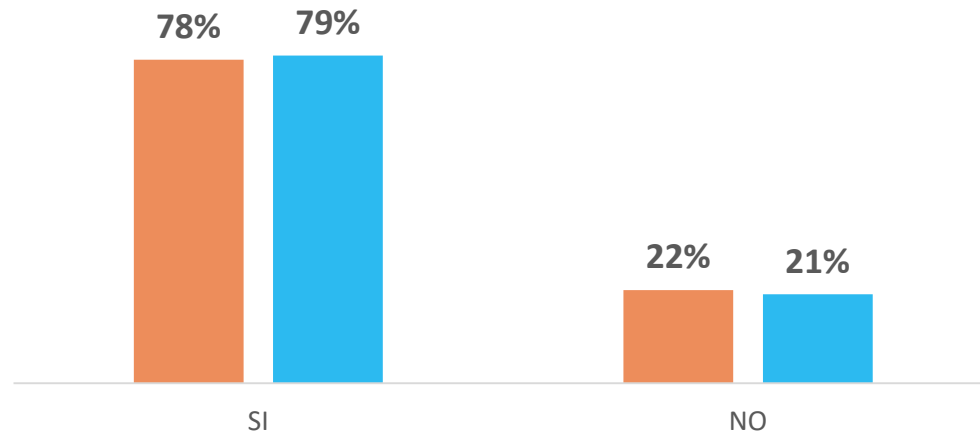
¿Sabe usted qué significa que la Universidad esté acreditada institucionalmente en Alta Calidad?



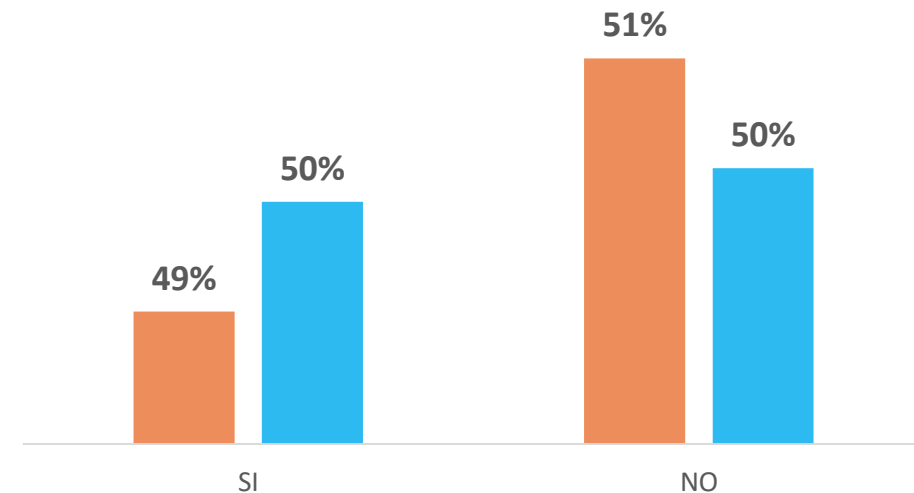
¿Considera usted que la acreditación institucional y de programas es un factor de decisión para ingresar a la Universidad?



¿Considera usted que la Universidad promueve procesos de Autoevaluación, diálogo y mejora continua?



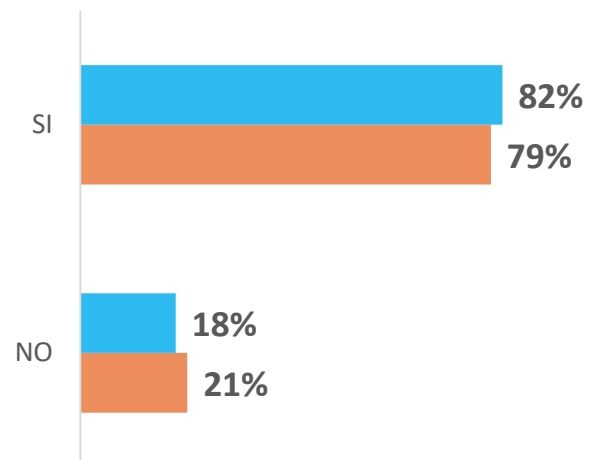
¿Usted ha participado en procesos de Autoevaluación Institucional o de Programas?



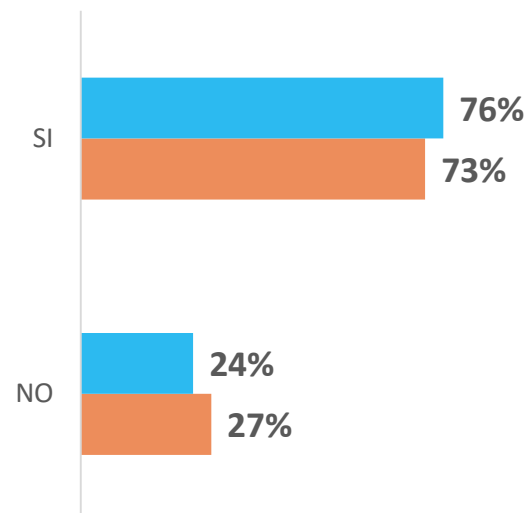
■ Año 2023 ■ Año 2024

¿Conoce los siguientes medios institucionales de comunicación?

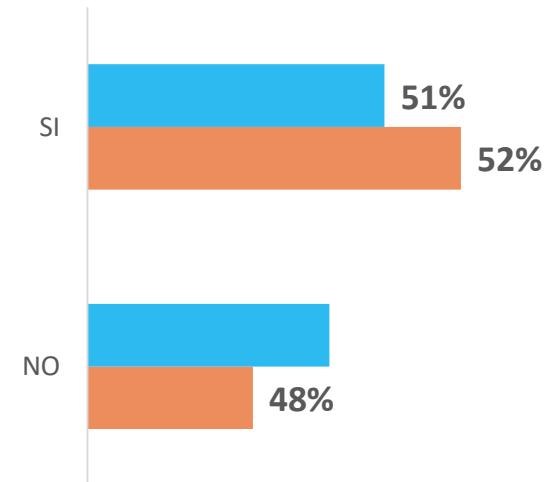
Campus informa



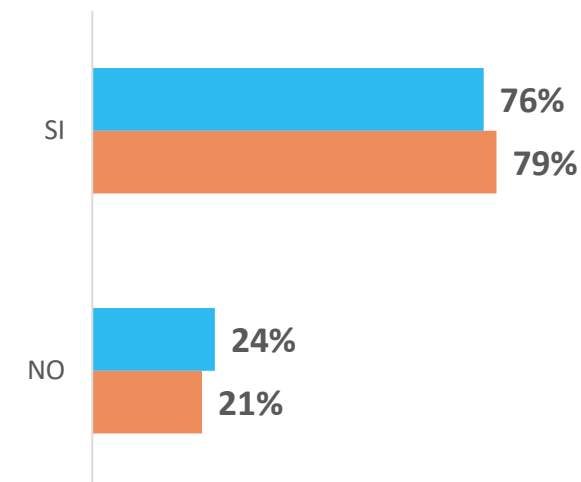
Emisora



YouTube



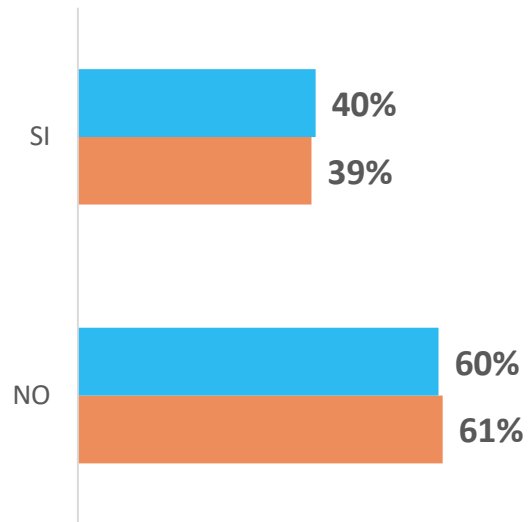
Facebook



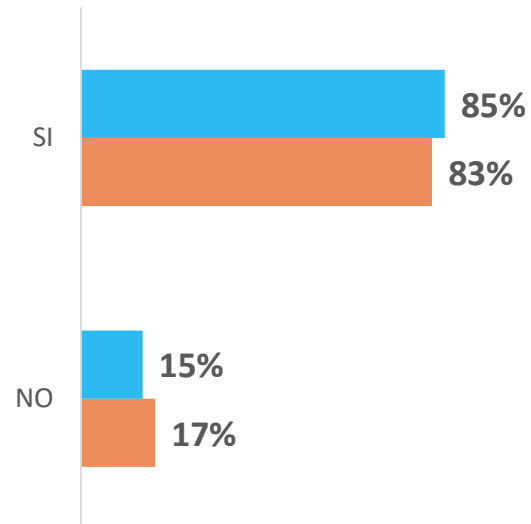
■ Año 2024 ■ Año 2023

¿Conoce los siguientes medios institucionales de comunicación?

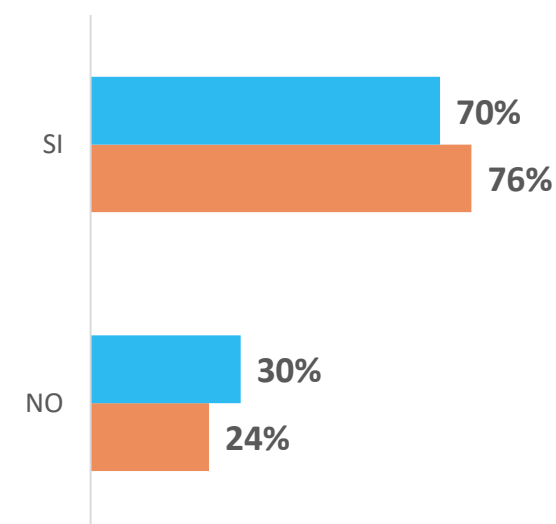
X (Twitter)



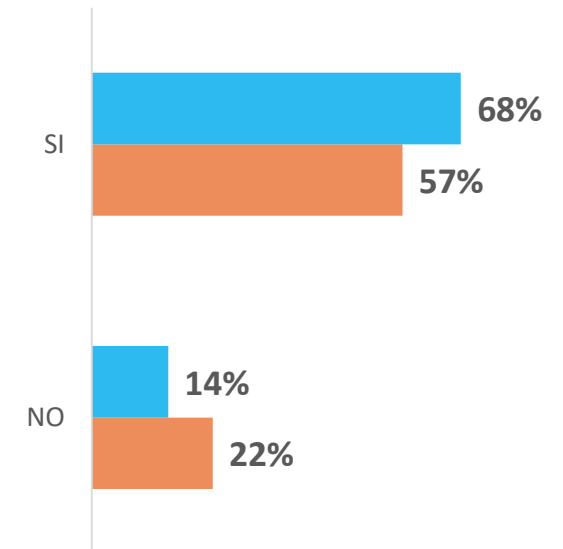
Instagram



Mensajes de Texto

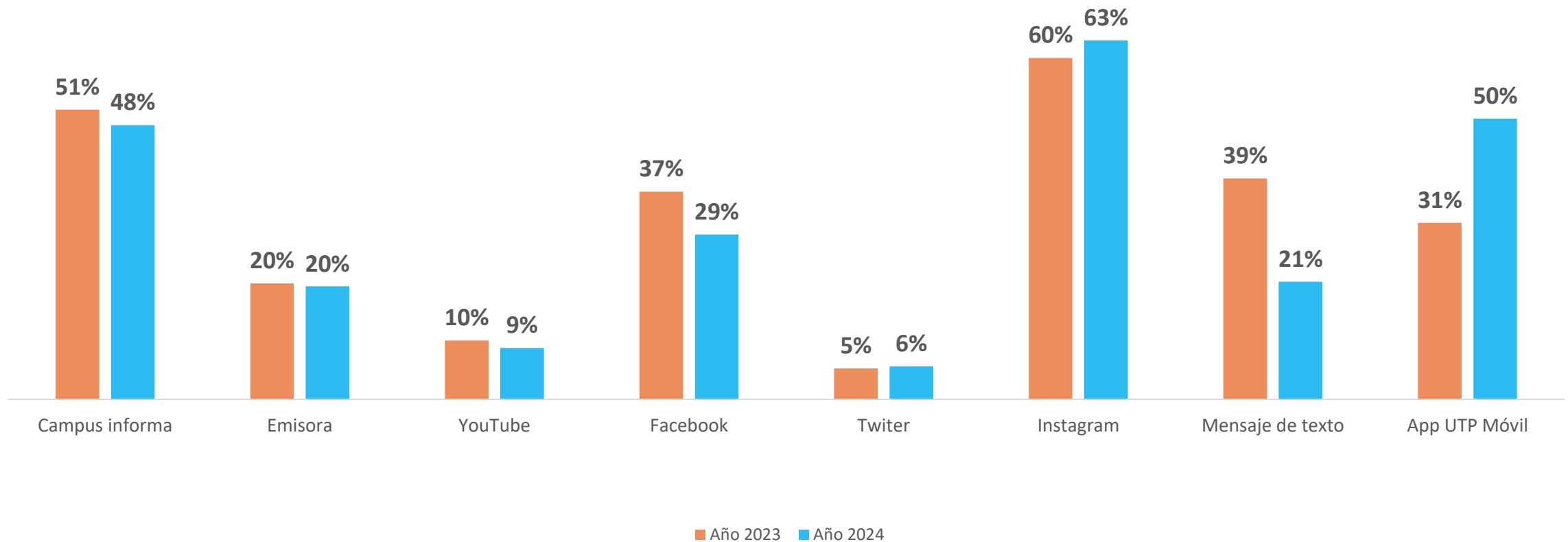


App UTP Móvil

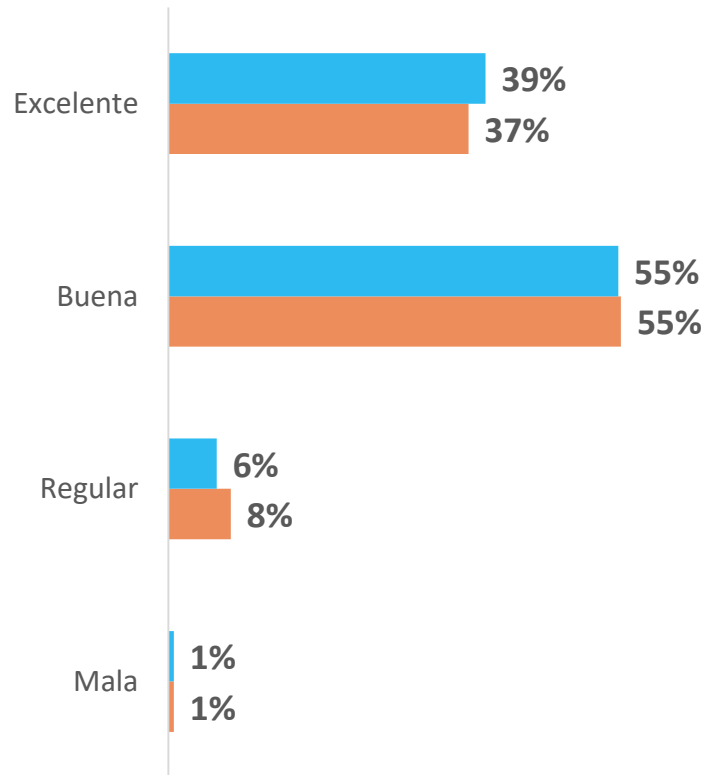


■ Año 2024 ■ Año 2023

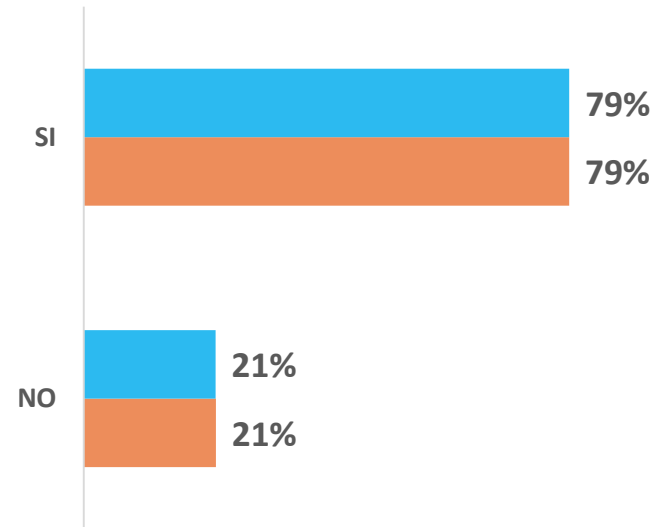
¿De los medios de comunicación en los que marcó Sí en la pregunta anterior,
¿Cuáles ha utilizado en la última semana?



¿Considera usted que la gestión ambiental del campus es?



Conoce usted las aulas vivas de la Universidad (Jardín Botánico, planetario, huerta agroecológica, planta de tratamiento de aguas residuales, entre otras)

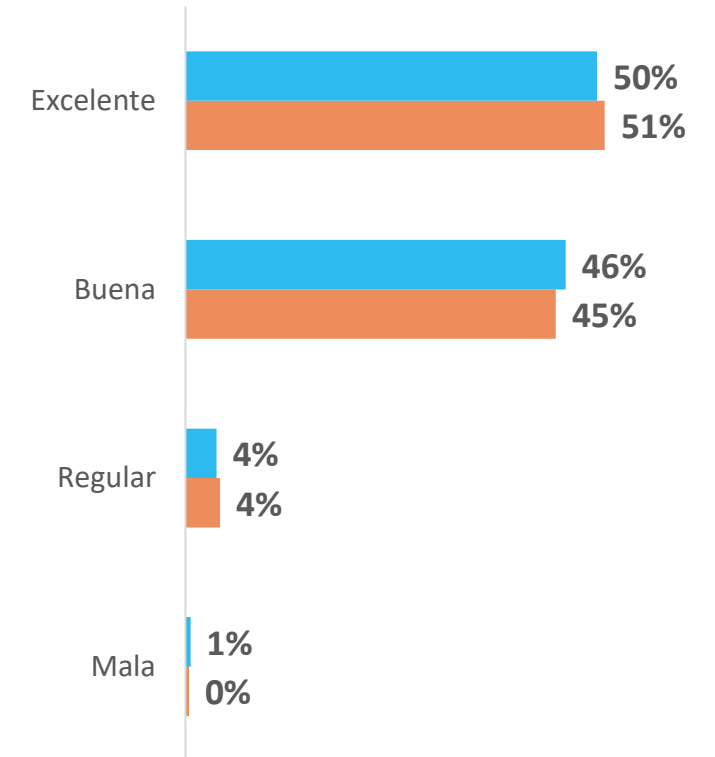


■ Año 2024 ■ Año 2023

1.6 Gestión Ambiental

Medición de la Satisfacción del Usuario 2024

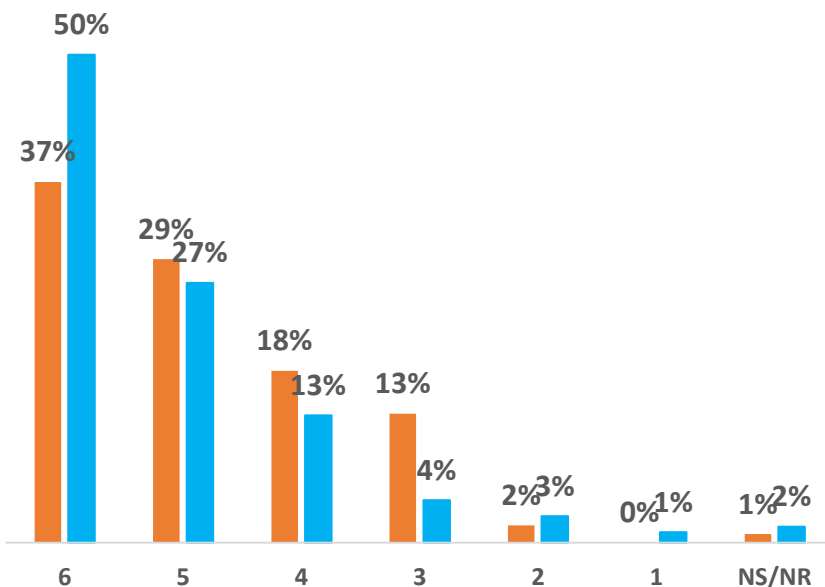
Considera usted que la gestión que realiza la Universidad de sus bosques y biodiversidad es:



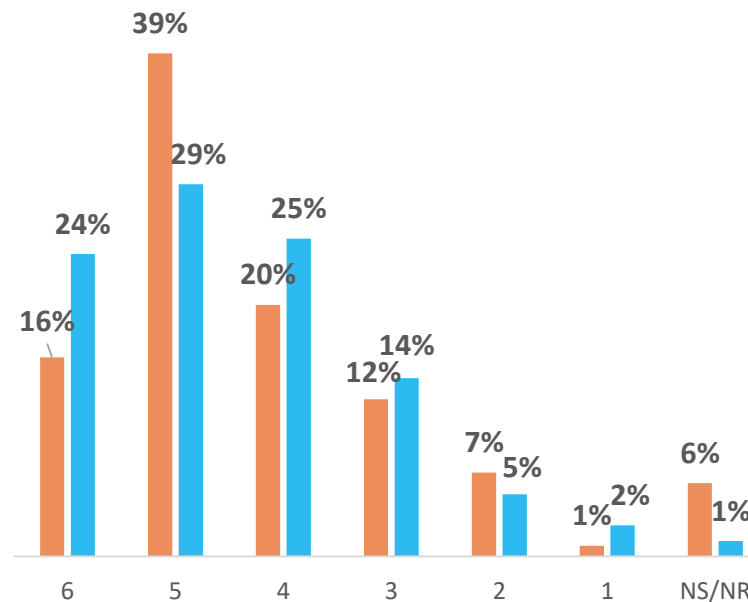
Estudiantes de Pregrado.

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno:

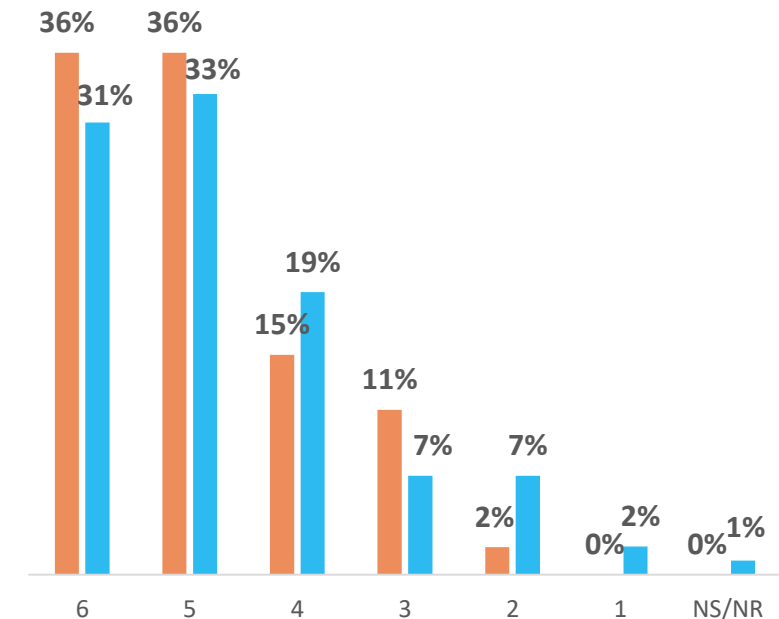
Facultad de Tecnología



Bellas Artes y Humanidades



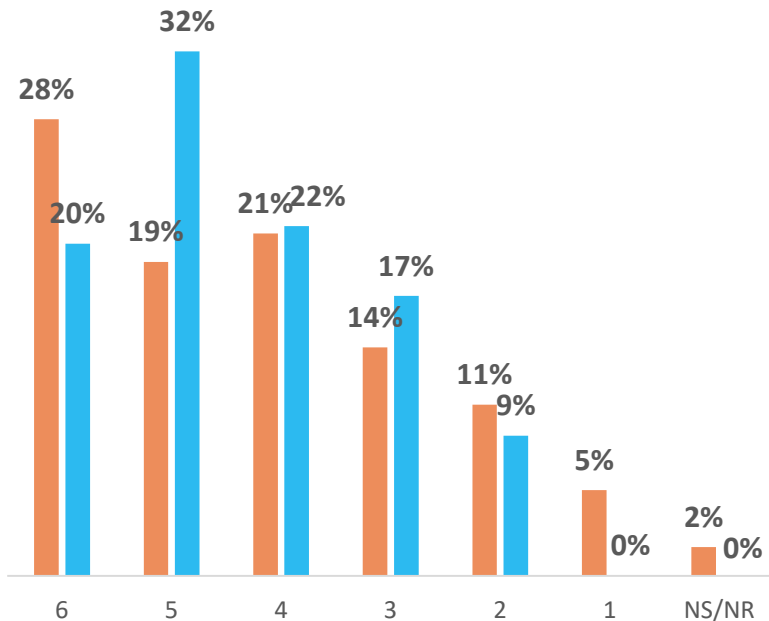
Ciencias agrarias y agroindustria



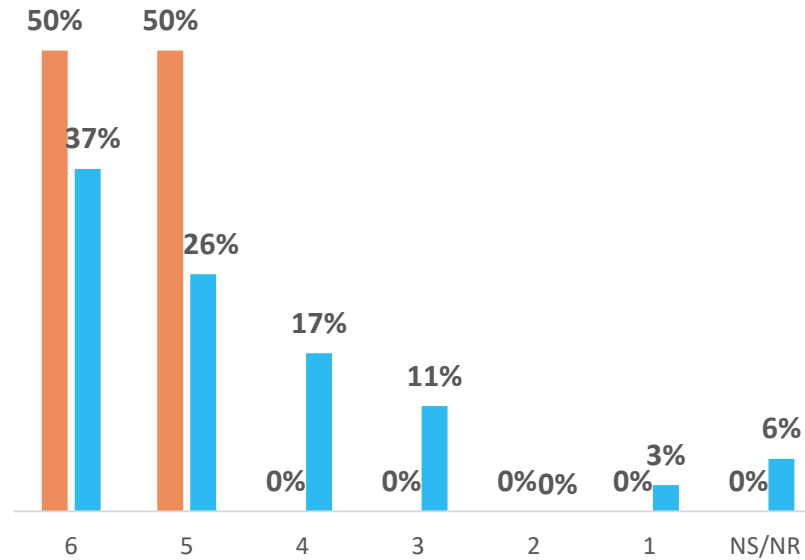
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno:

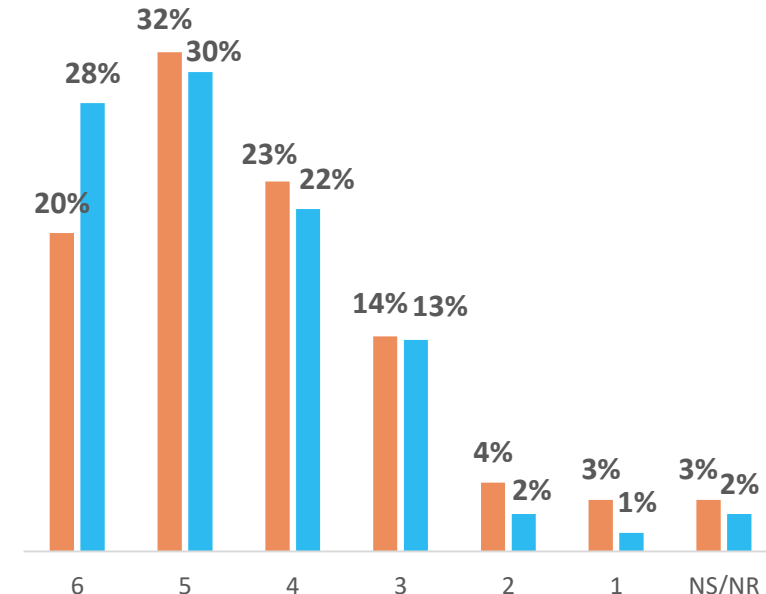
Ciencias Ambientales



Ciencias Básicas



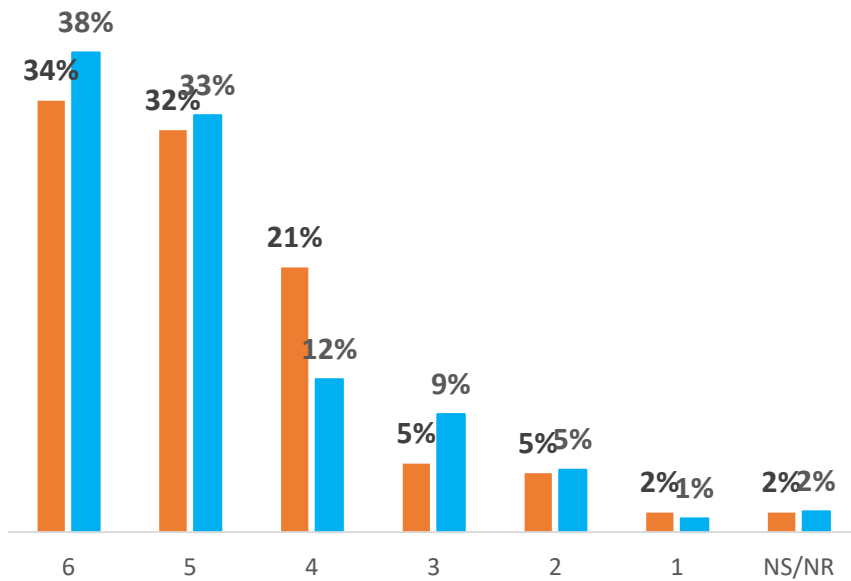
Ciencias de la Educación



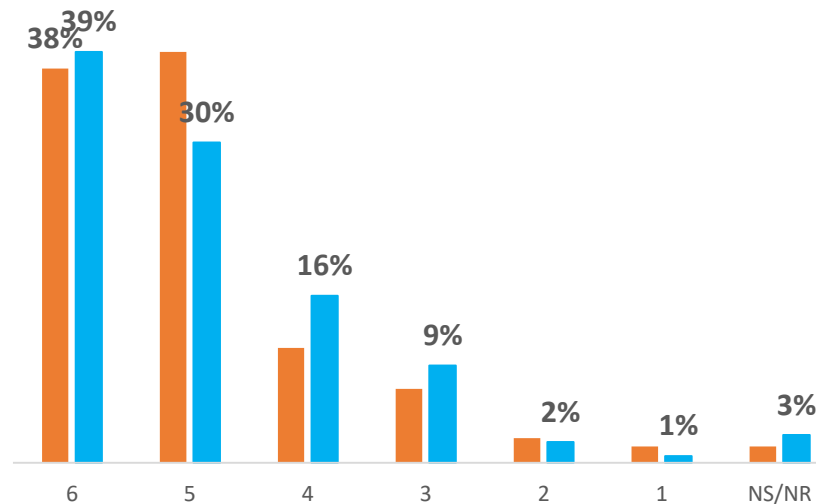
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno:

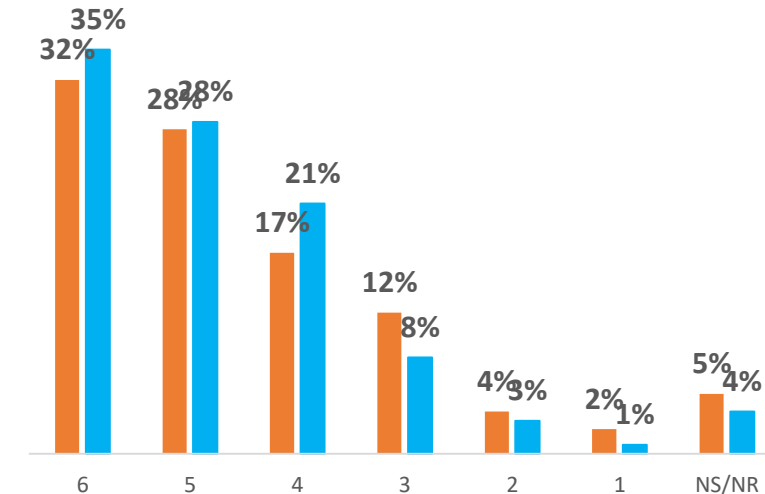
Ciencias de la salud



Ciencias Empresariales



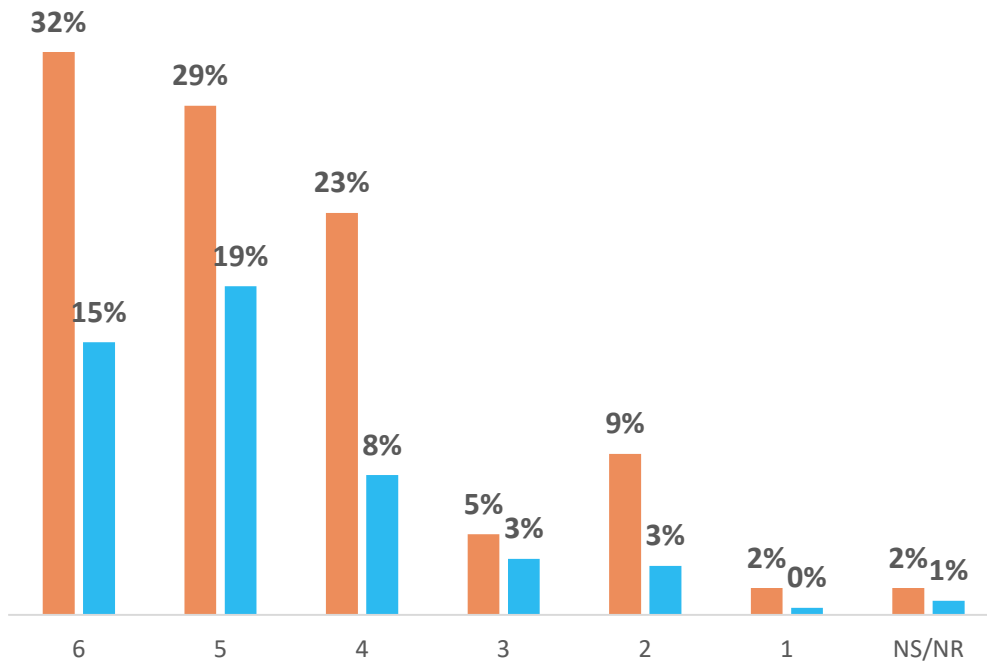
Ingenierías



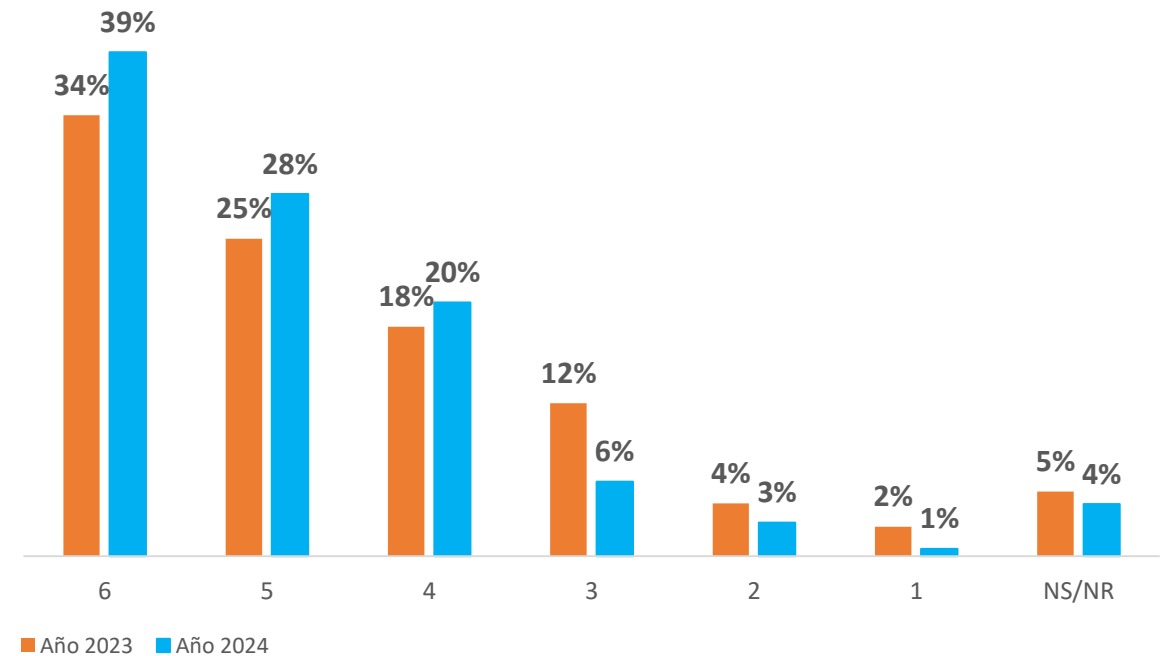
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno:

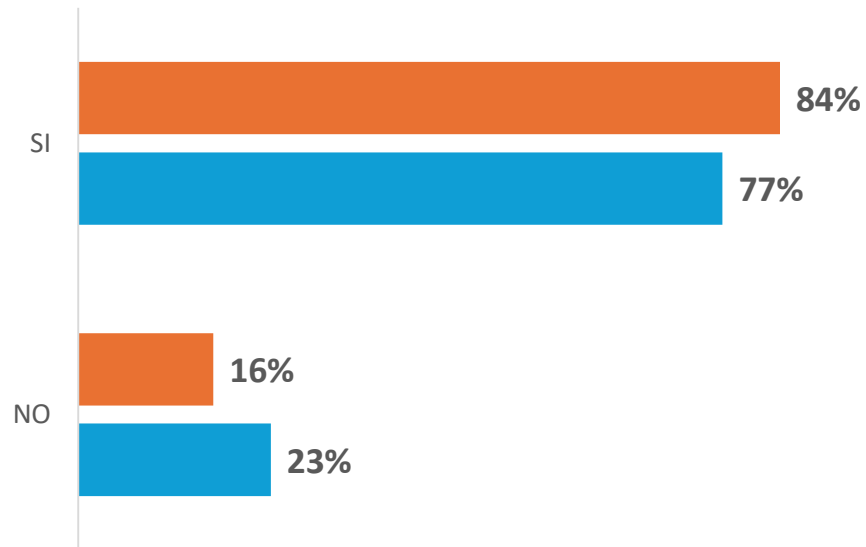
Mecánica Aplicada



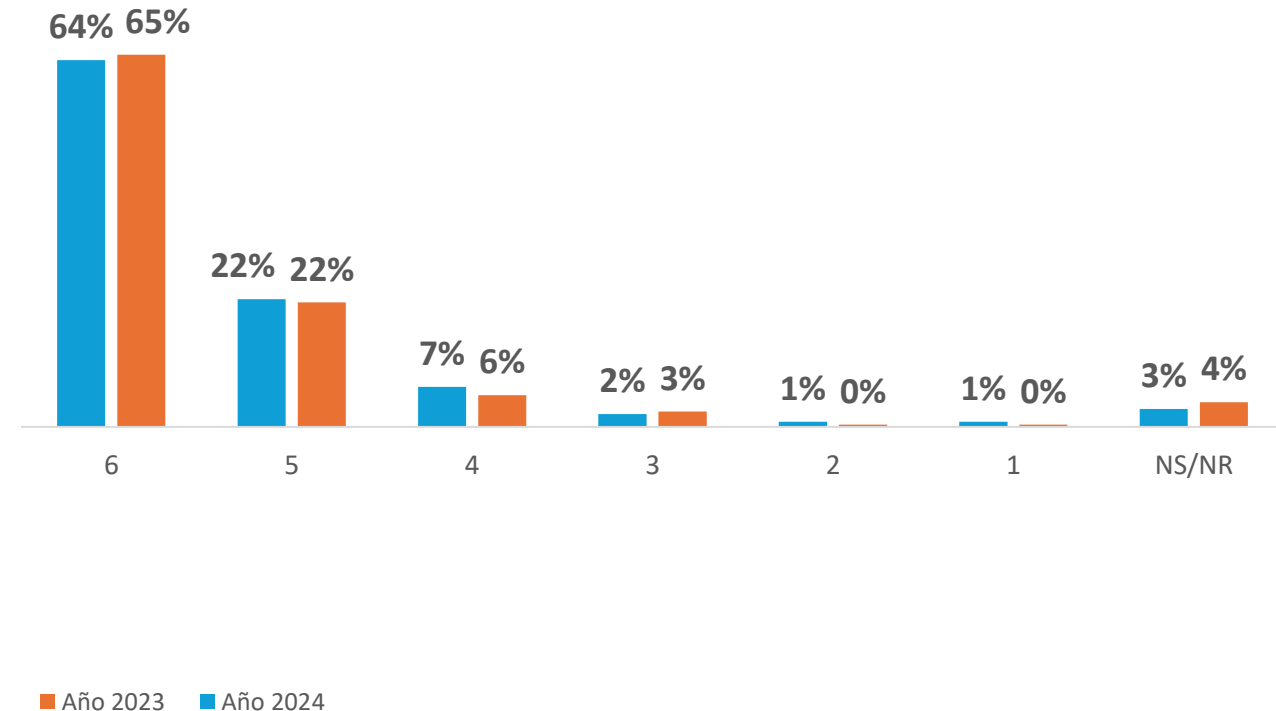
Jornada Especial



¿Sabía que el programa que usted estudia tiene Acreditación internacional Eur-Ace?

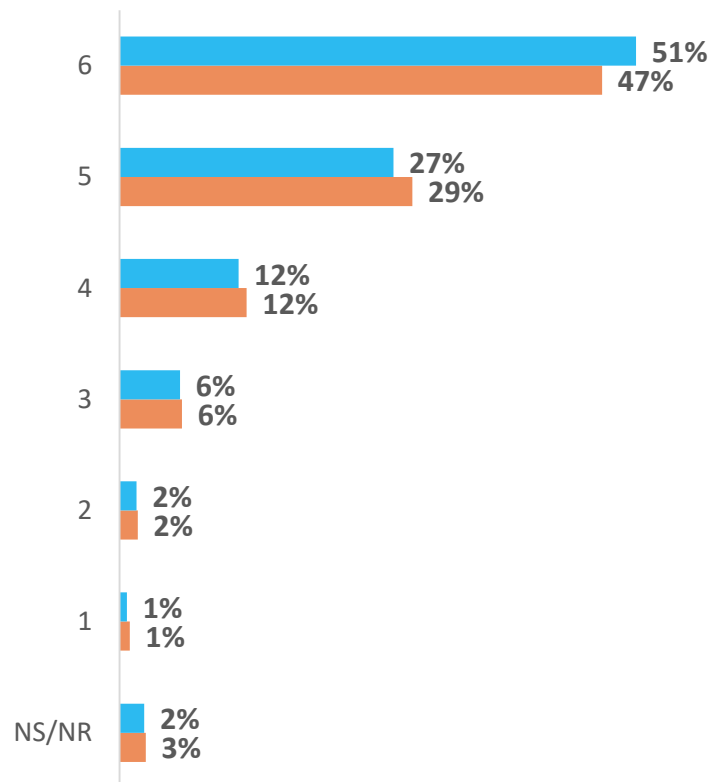


¿Qué tanto considera usted le aporta la acreditación internacional a su programa?

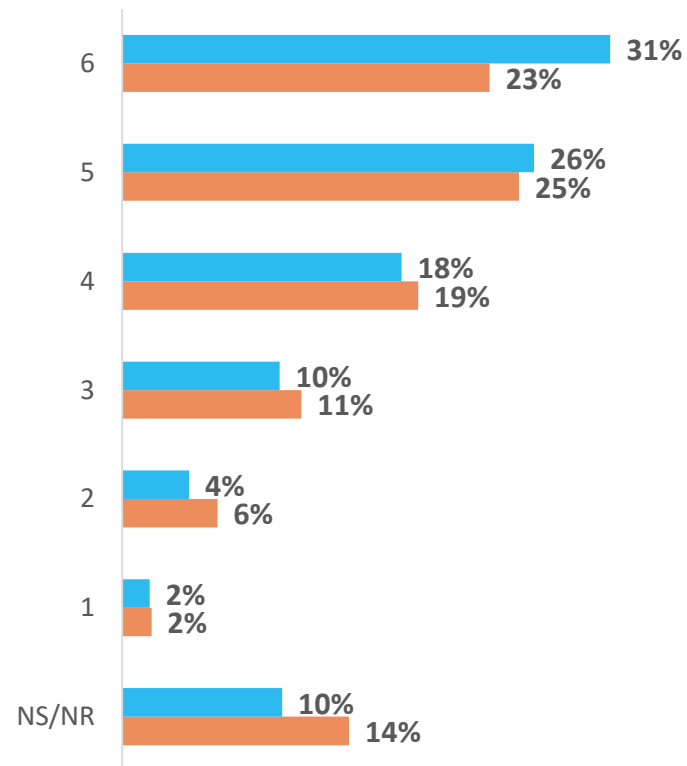


Califique la calidad y dotación de los siguientes recursos de infraestructura de la Universidad:

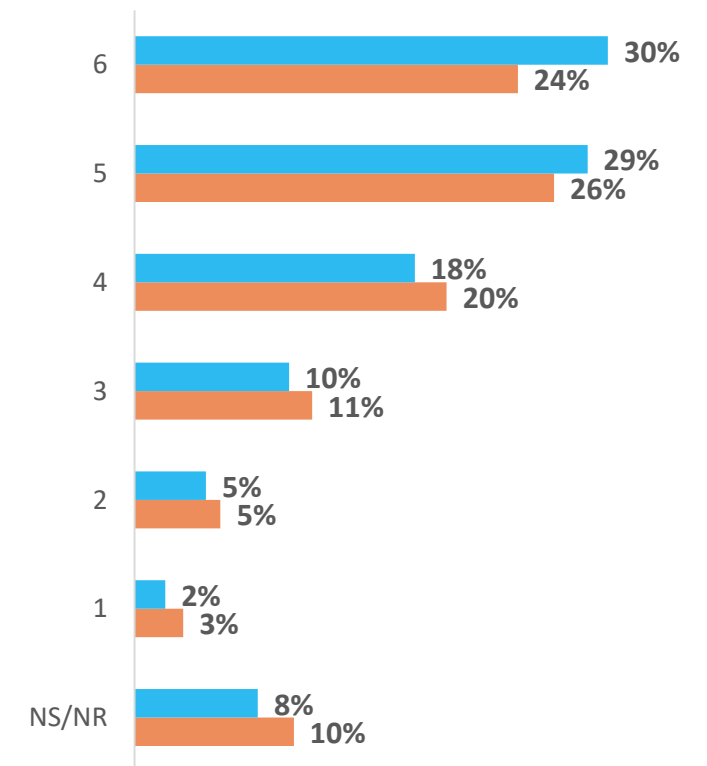
Biblioteca, Hemeroteca, Archivos



Laboratorios



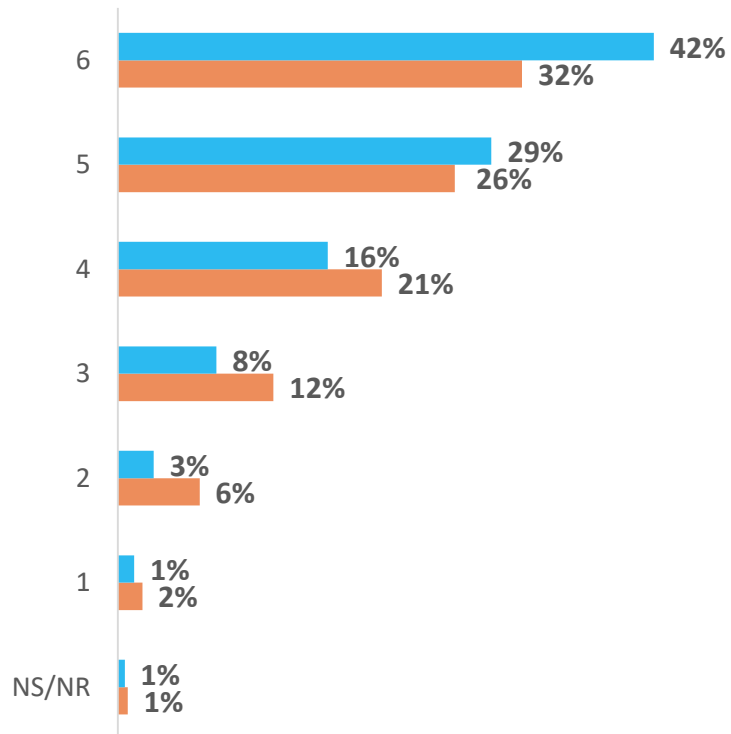
Sitios de Práctica / Talleres



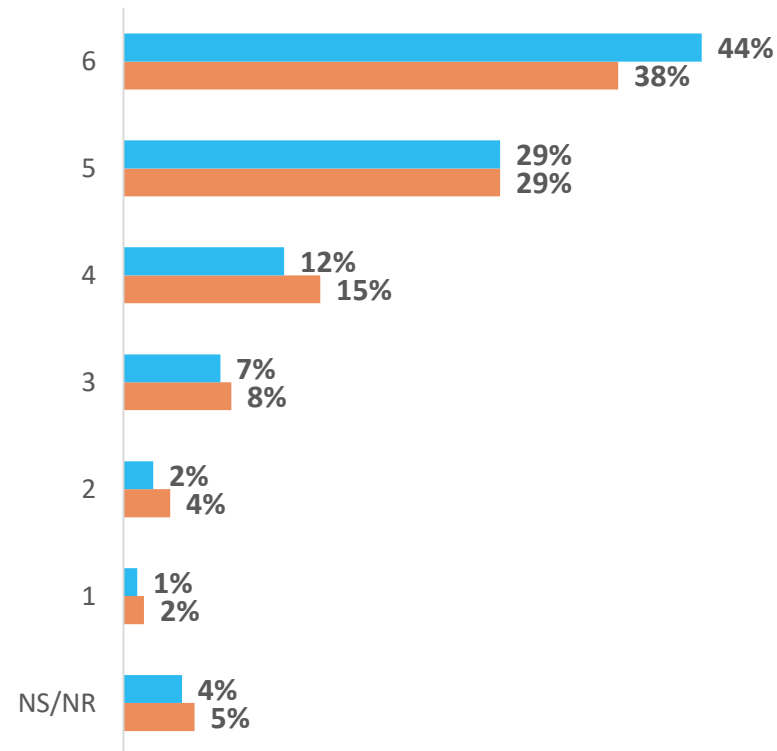
■ Año 2024 ■ Año 2023

Califique la calidad y dotación de los siguientes recursos de infraestructura de la Universidad:

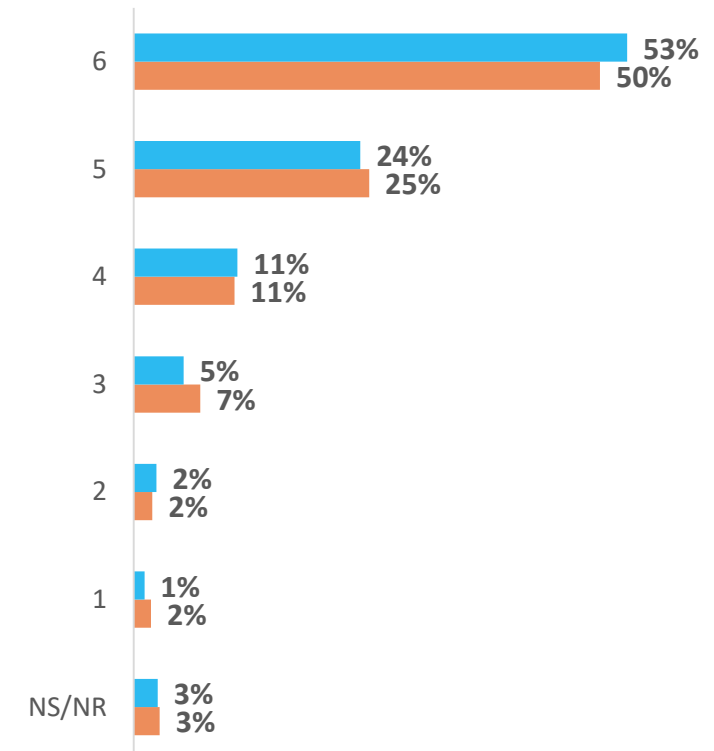
Servicio de correo electrónico y acceso a internet.



Salas de cómputo administradas por el CRIE



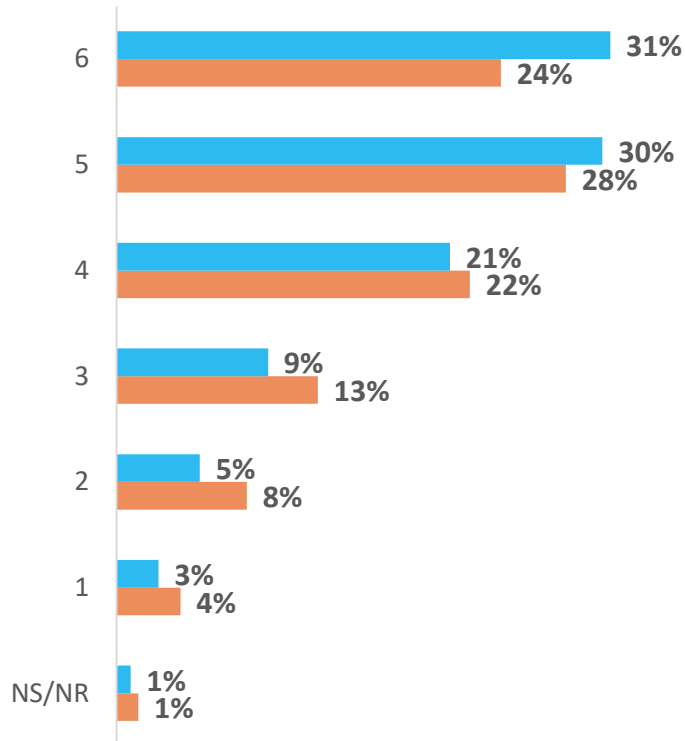
Espacios de esparcimiento, deportes y zonas verdes



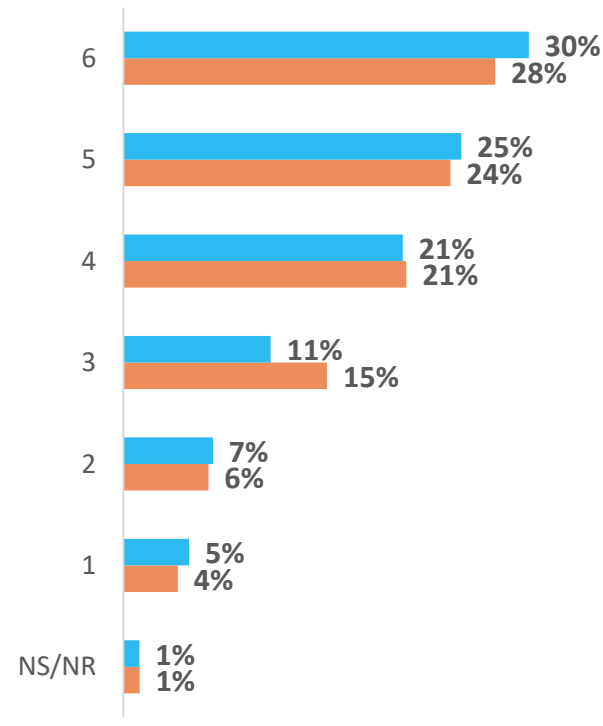
■ Año 2024 ■ Año 2023

Califique la calidad y dotación de los siguientes recursos de infraestructura de la Universidad:

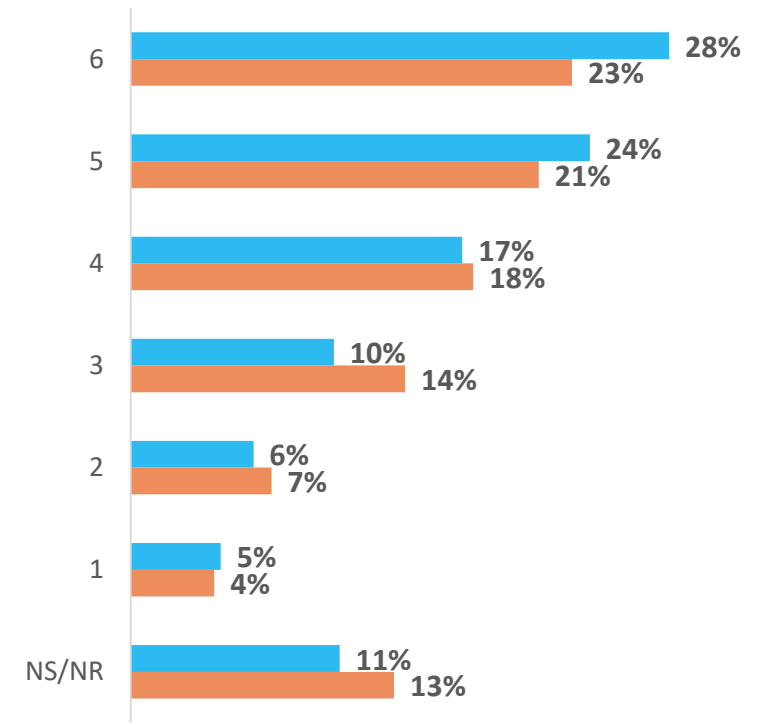
Cafeterías



Sitios de estudio



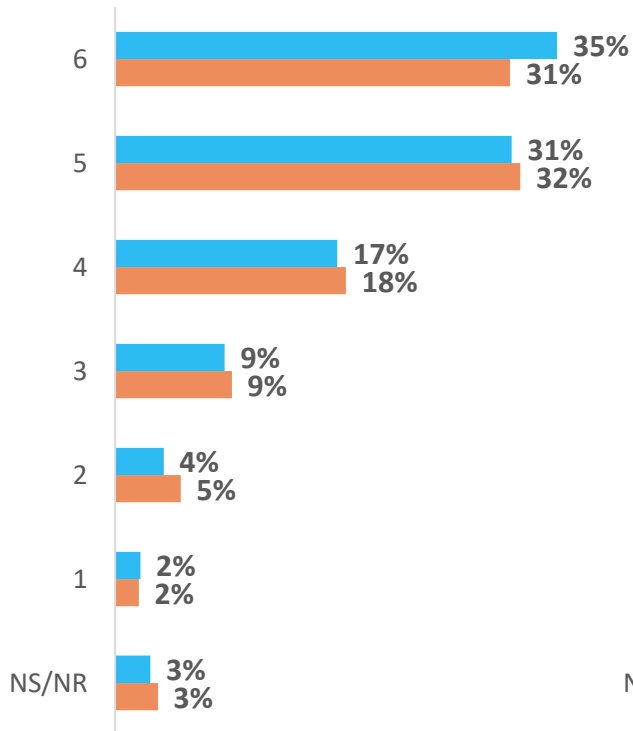
Espacios para la creación artística



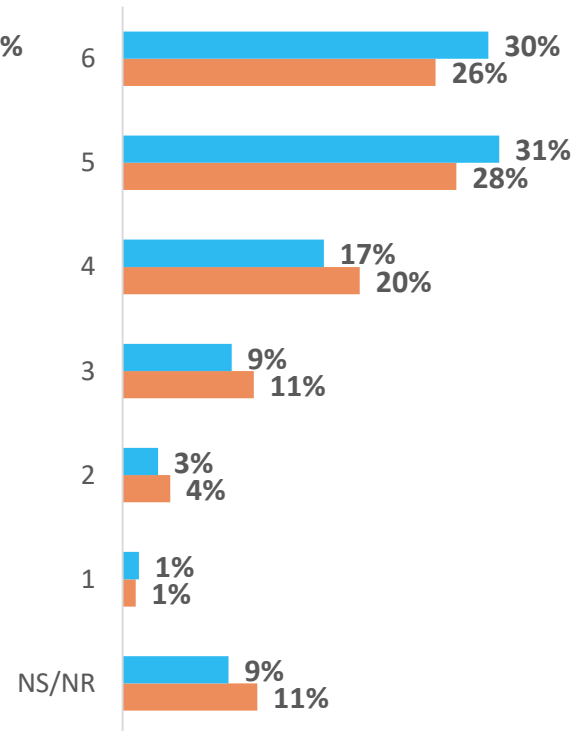
■ Año 2024 ■ Año 2023

Califique la calidad y dotación de los siguientes recursos de infraestructura de la Universidad:

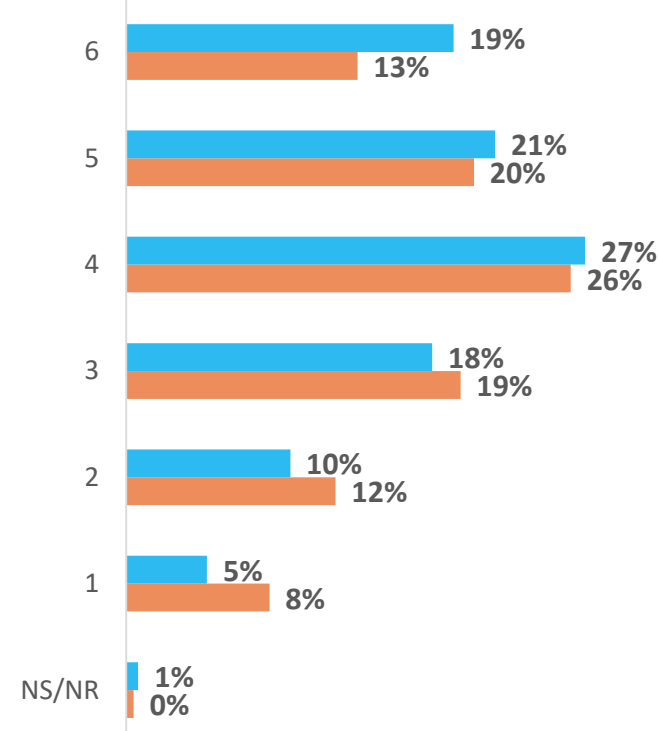
Mantenimiento general de la infraestructura física



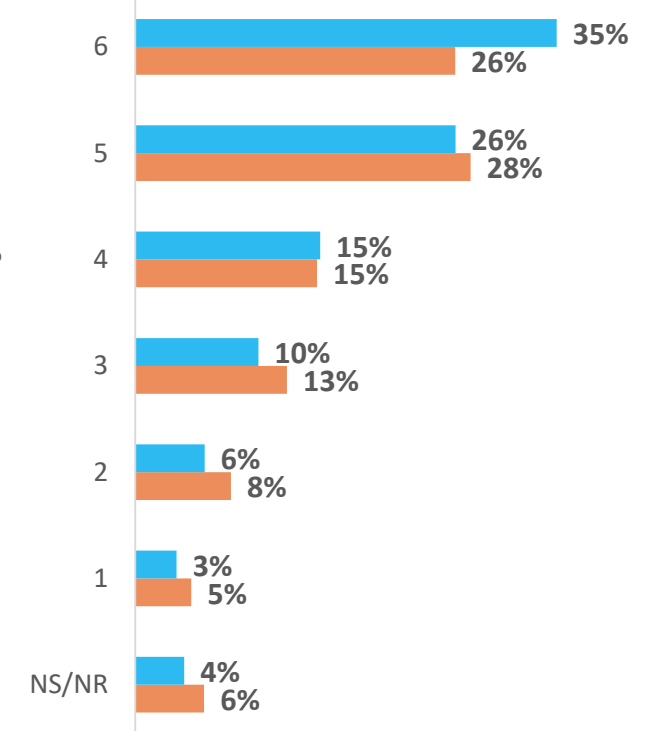
Oficinas Administrativas



Baños

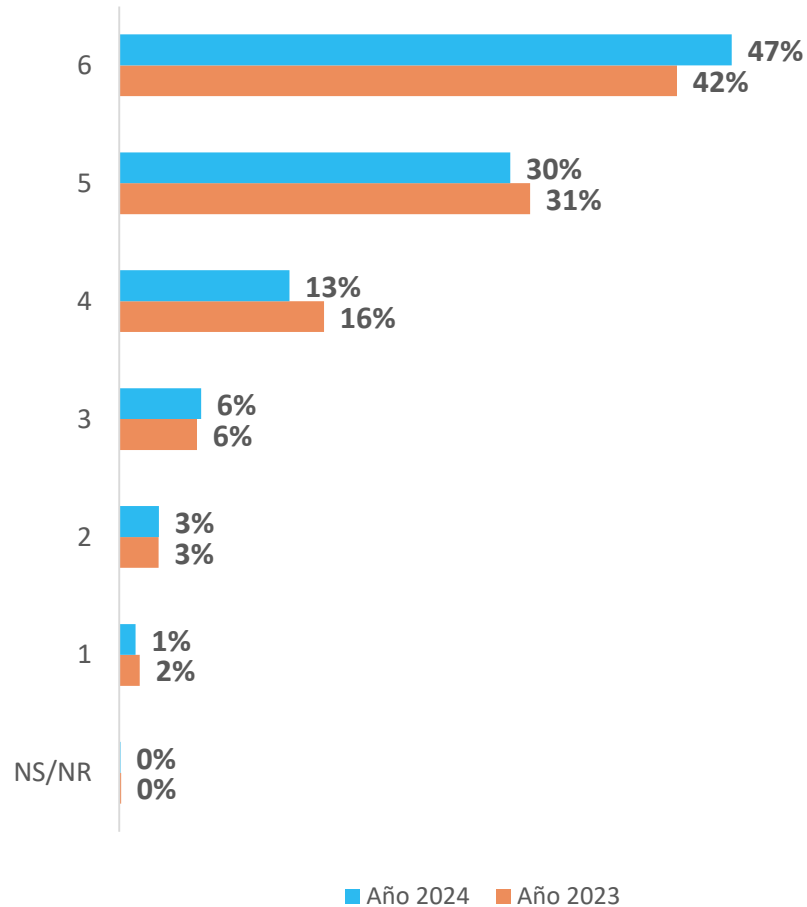


Rampas, ascensores, baños para personas con movilidad reducida

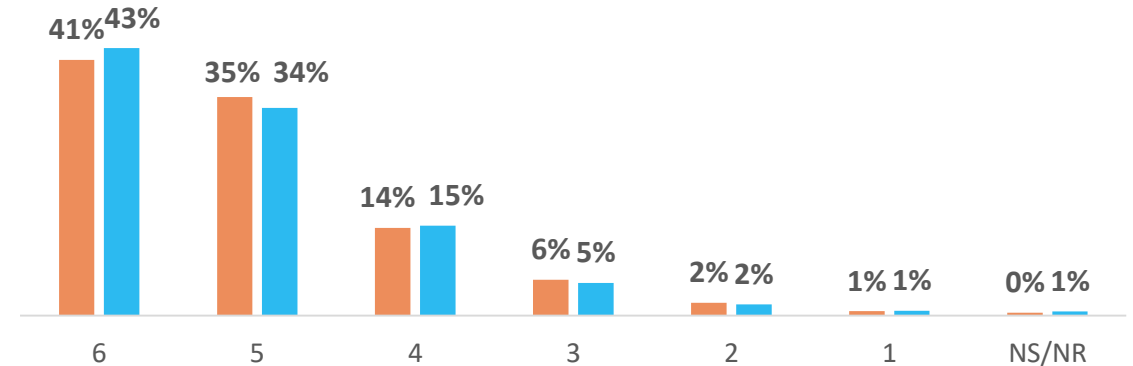


Califique el personal docente de su programa académico en los siguientes aspectos:

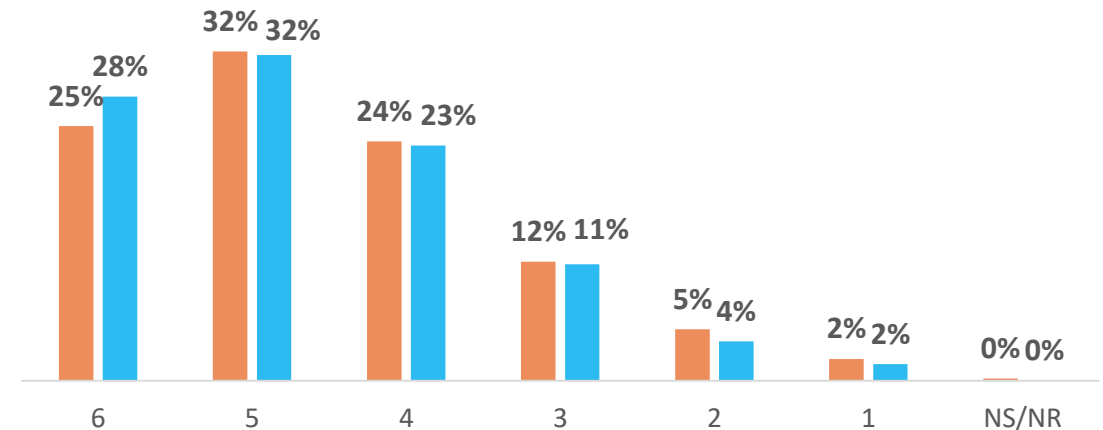
Respeto al Estudiante



Fundamentación Teórica

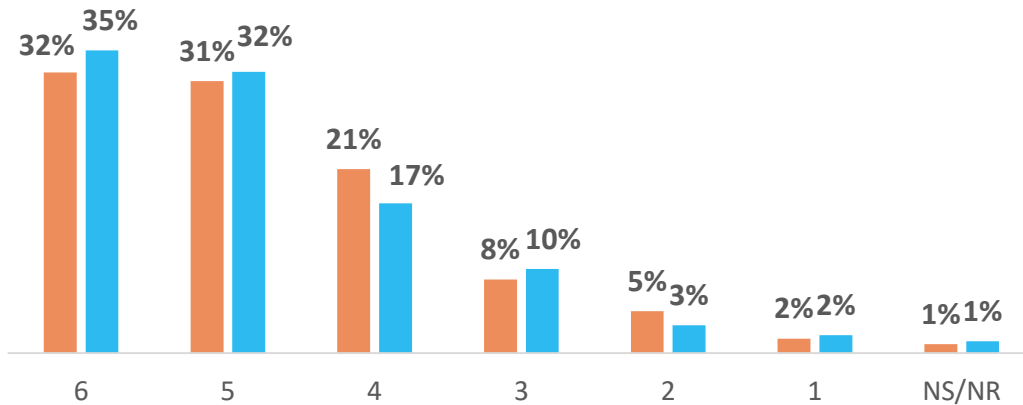


Método de Enseñanza

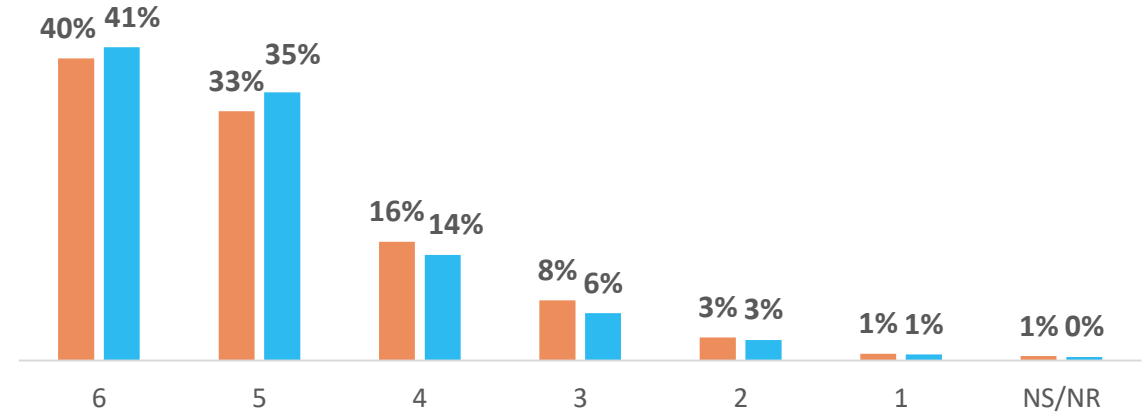


Califique el personal docente de su programa académico en los siguientes aspectos:

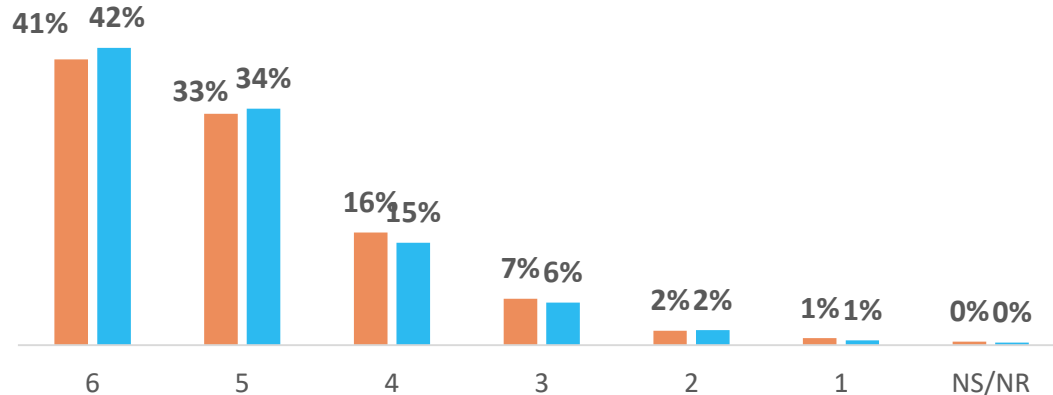
Disponibilidad de Tiempo (Consultas)



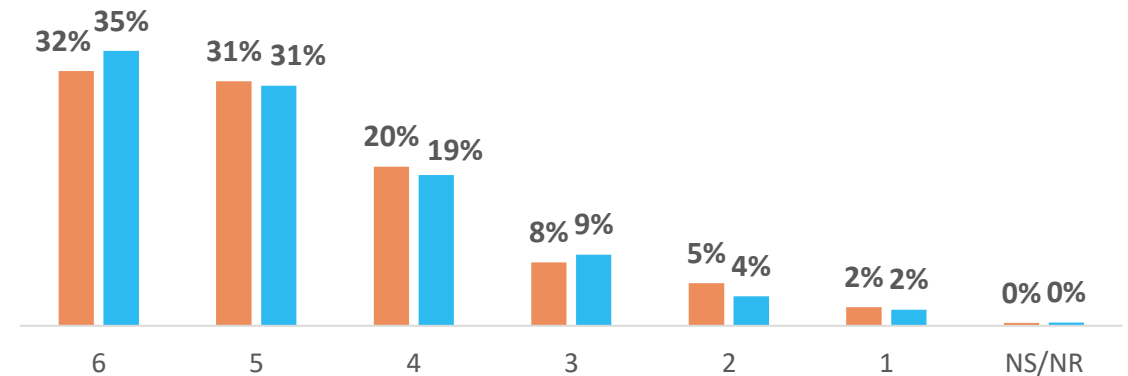
Preparación de la Clase



Puntualidad



Sistema de Evaluación Utilizado

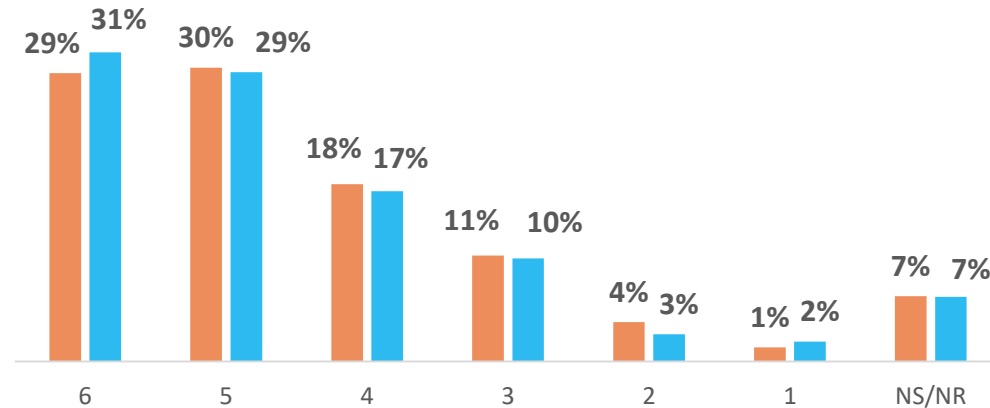


■ Año 2023 ■ Año 2024

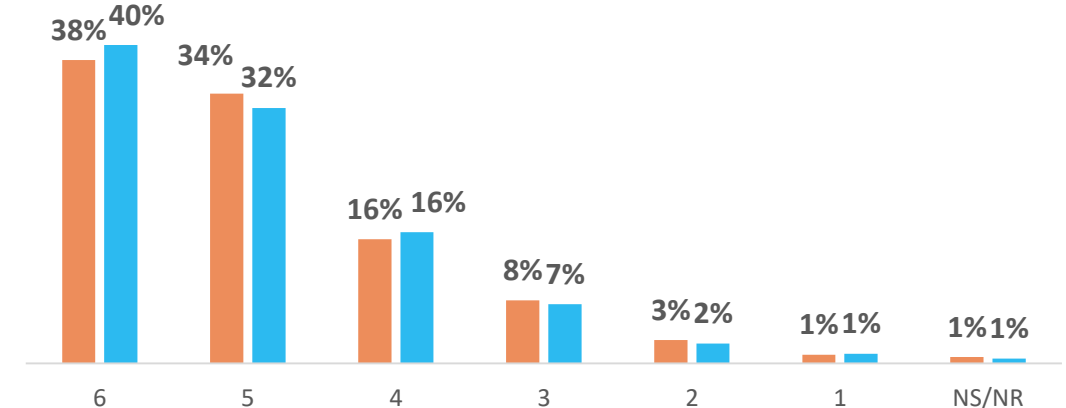
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique las siguientes características de la Universidad:

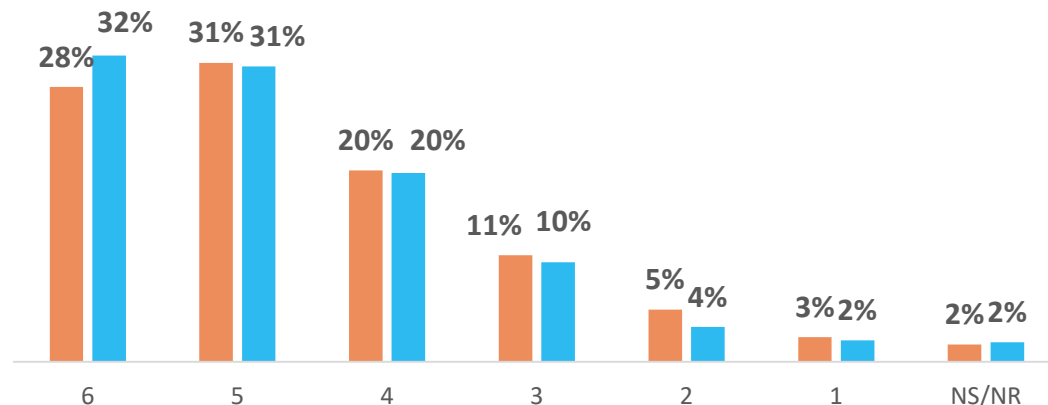
Fortaleza en investigación



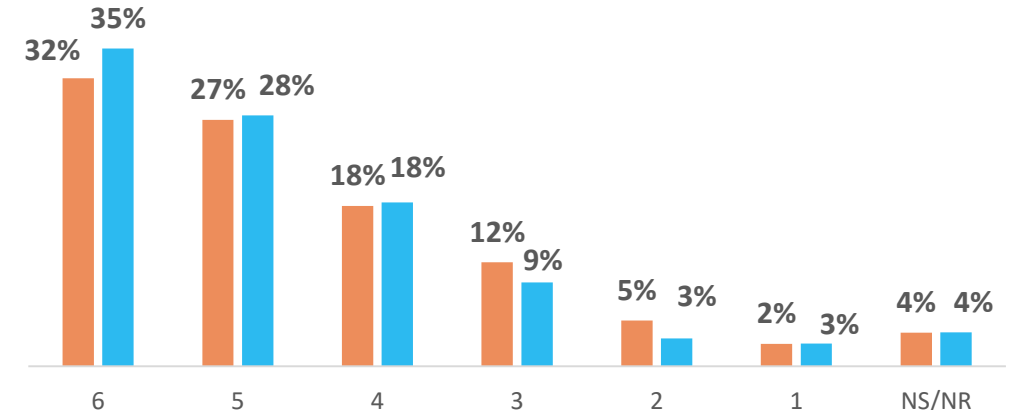
Ambiente agradable



Formación en valores



Fomento a la innovación y el emprendimiento

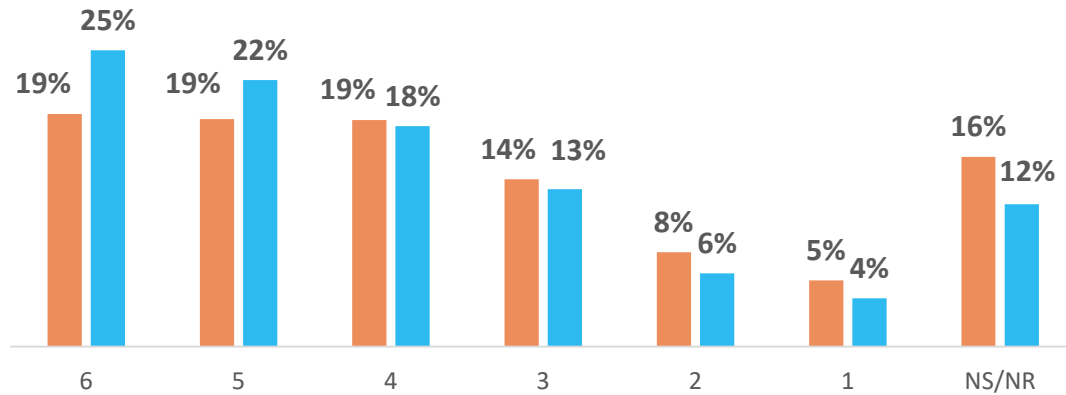


*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

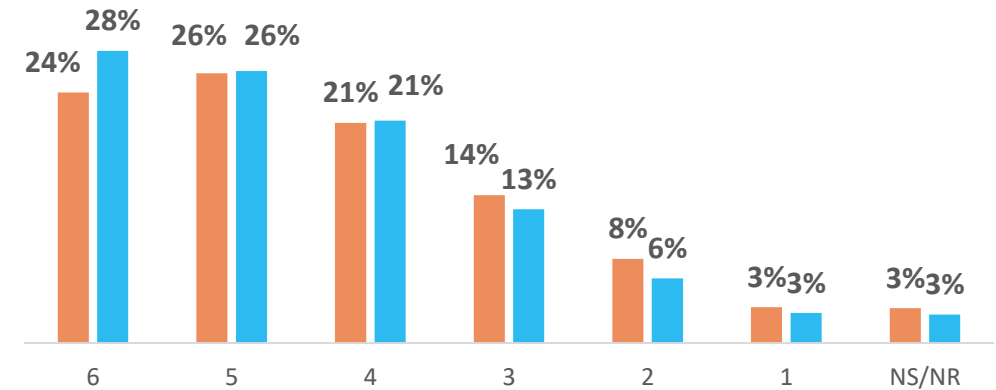
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique el apoyo Institucional a los estudiantes en los siguientes aspectos:

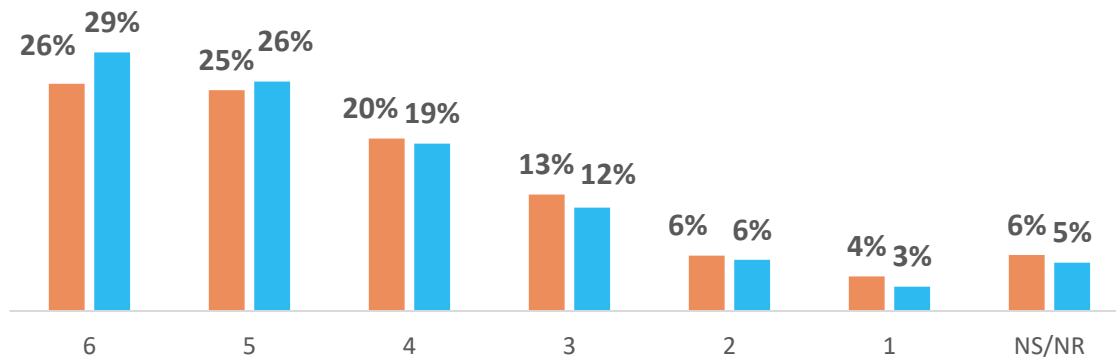
Posibilidad de Intercambios Académicos



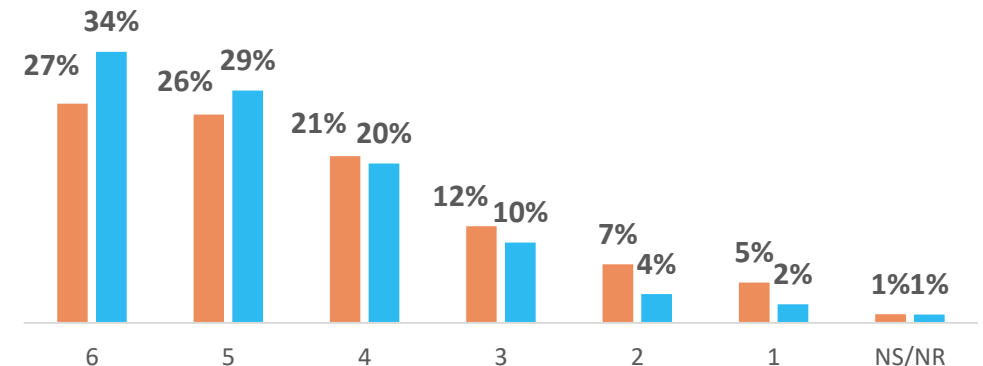
Fomento al Bilingüismo



Participación en Investigación



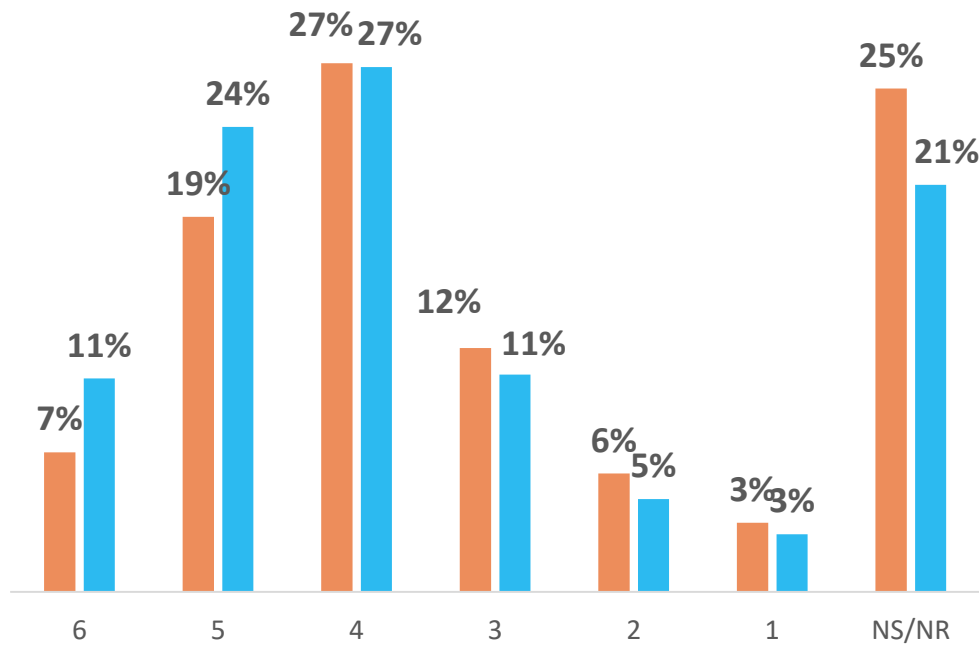
Portal Estudiantil



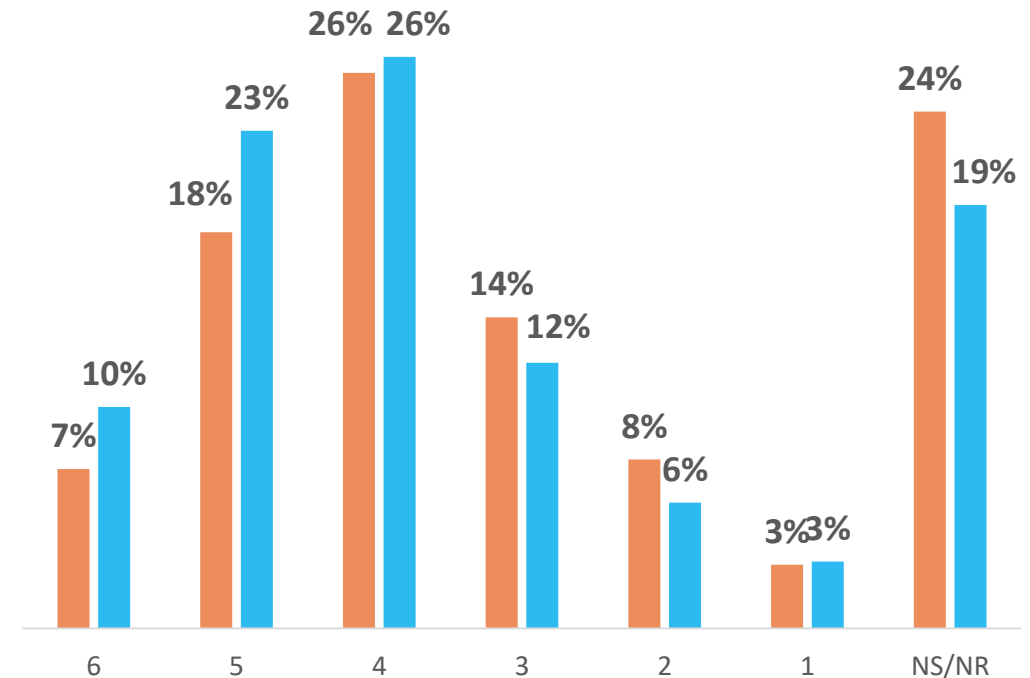
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

■ Año 2023 ■ Año 2024

¿Qué tanto actualiza la Universidad los planes de estudio?



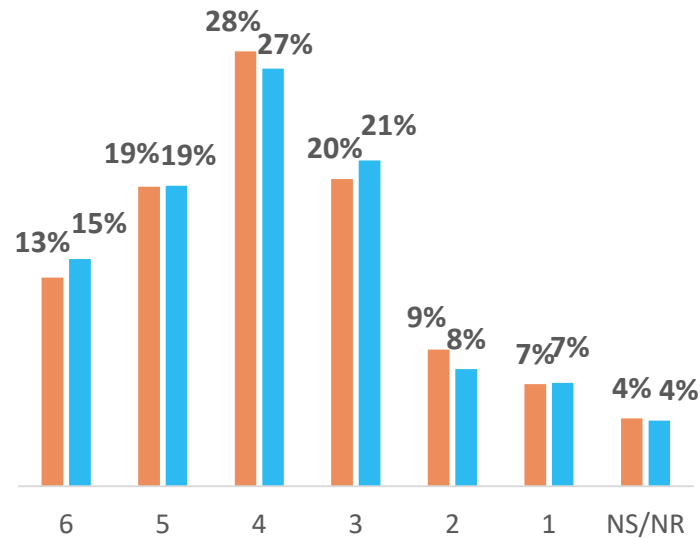
¿Qué tanto actualiza la Universidad las metodologías de formación?



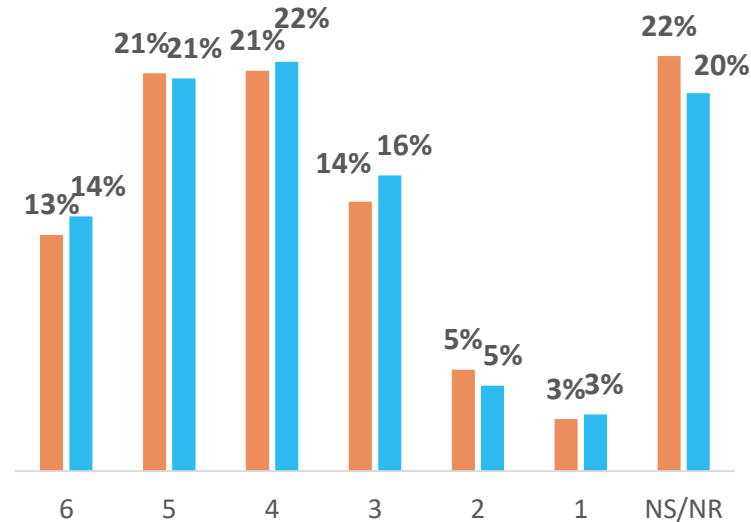
■ Año 2023 ■ Año 2024

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?:

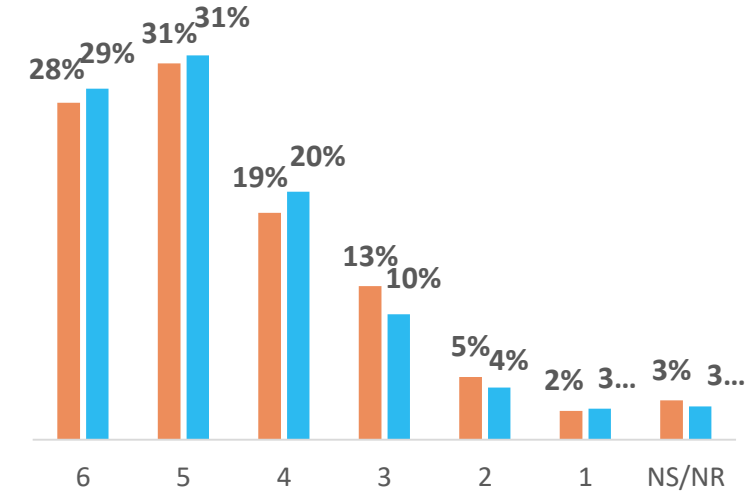
Conozco el reglamento estudiantil



Las decisiones del Consejo de Facultad cumplen con lo establecido en el reglamento estudiantil



La exigencia académica del programa es la adecuada

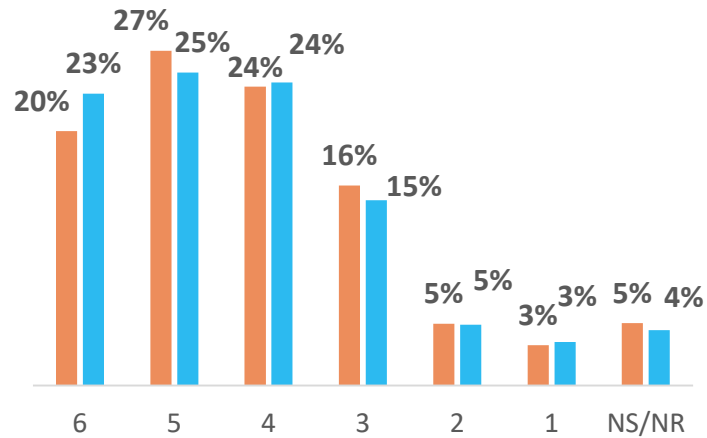


■ Año 2023 ■ Año 2024

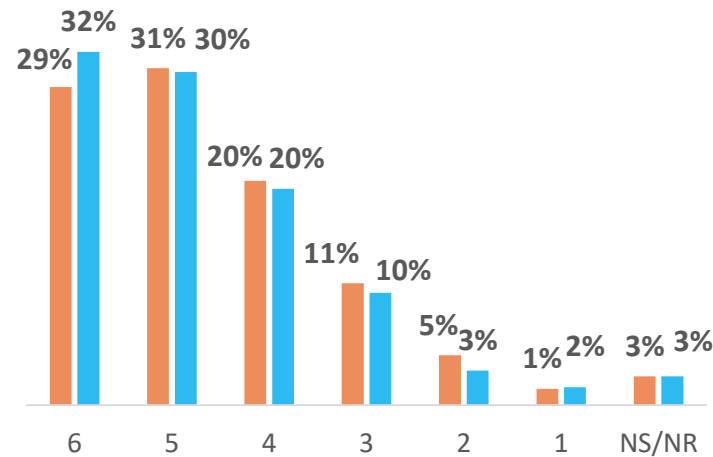
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es nada de acuerdo y 6 es muy de acuerdo

¿Qué tanto cree que contribuye la Universidad al estudio y solución de los problemas del país en los siguientes aspectos?:

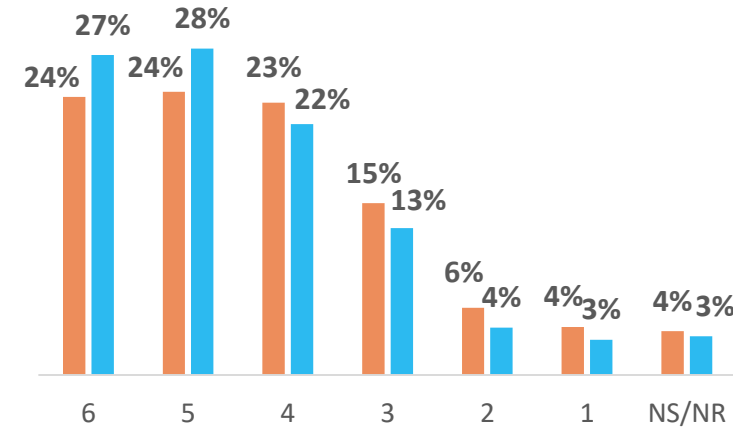
Construcción de justicia, paz y derechos humanos



Innovación y emprendimiento



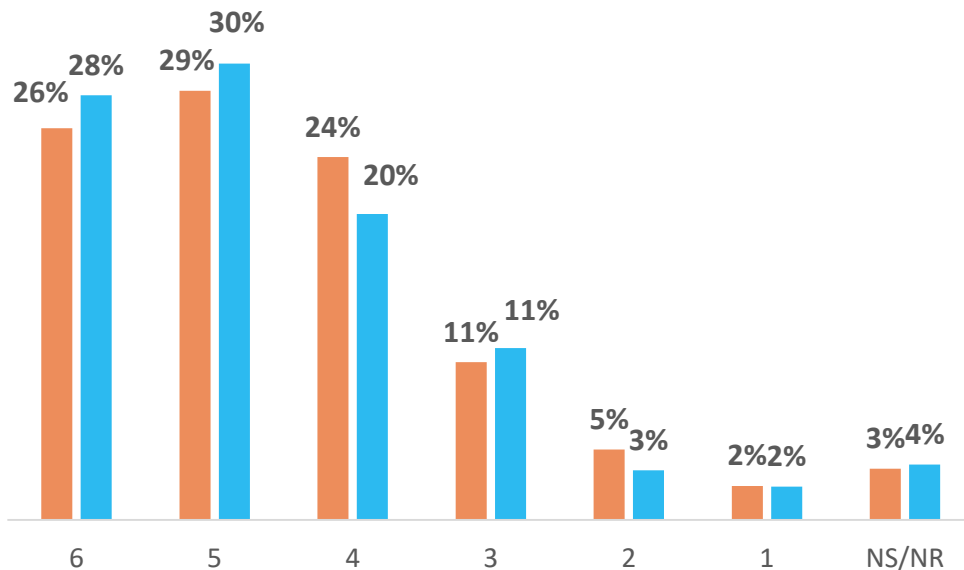
Inclusión social, erradicación de la pobreza



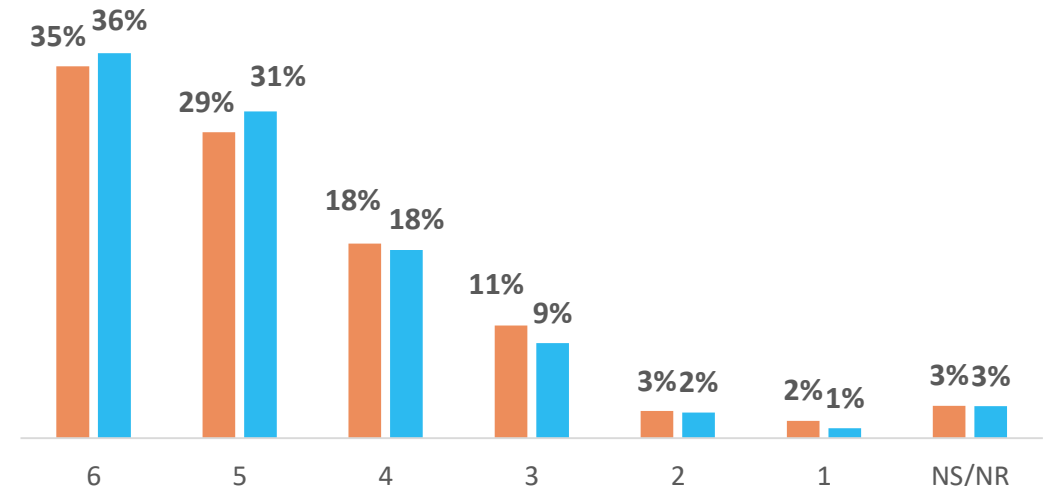
■ Año 2023 ■ Año 2024

¿Qué tanto cree que contribuye la Universidad al estudio y solución de los problemas del país en los siguientes aspectos?:

Competitividad y crecimiento económico



Sostenibilidad ambiental

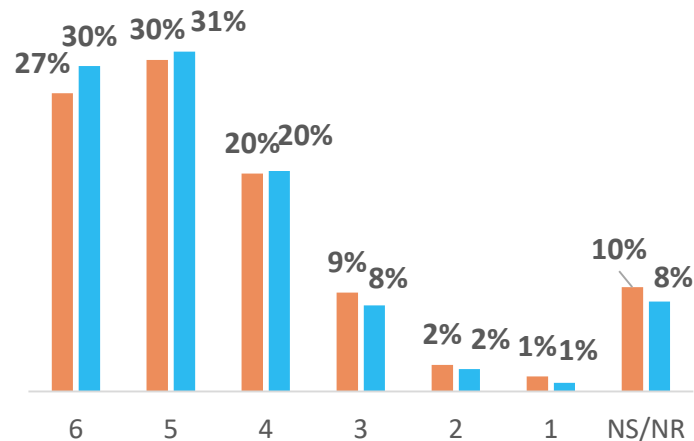


■ Año 2023 ■ Año 2024

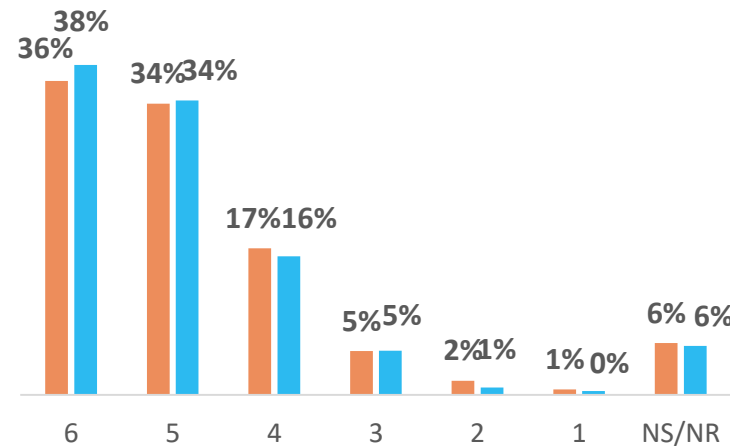
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es que no contribuye nada y 6 es que contribuye mucho.

¿Cómo califica usted el reconocimiento y prestigio de los graduados de la Universidad en los siguientes temas?

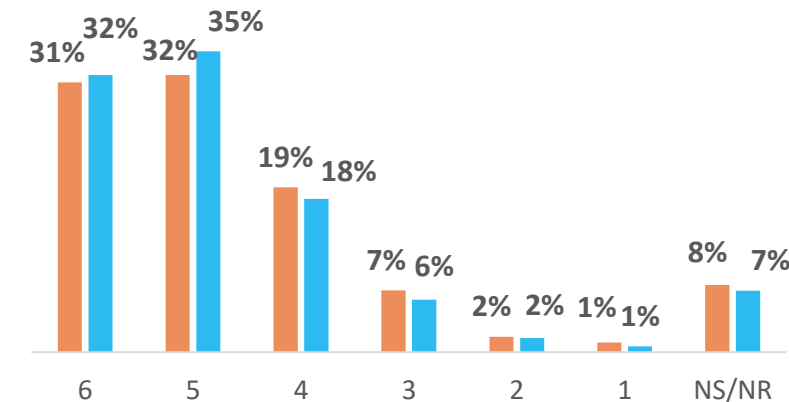
Su formación ética



Su competencia académica y científica



Su proyección social

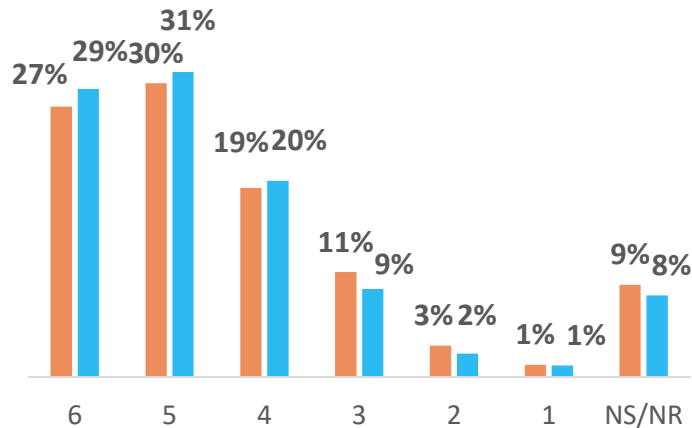


■ Año 2023 ■ Año 2024

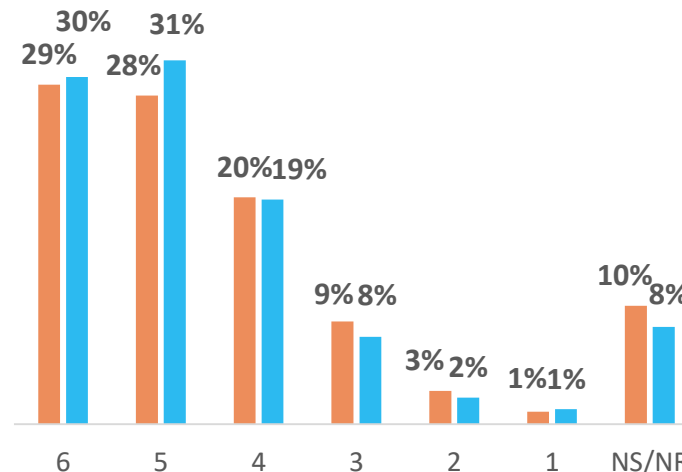
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy bajo y 6 muy alto.

¿Cómo califica usted el reconocimiento y prestigio de los graduados de la Universidad en los siguientes temas?

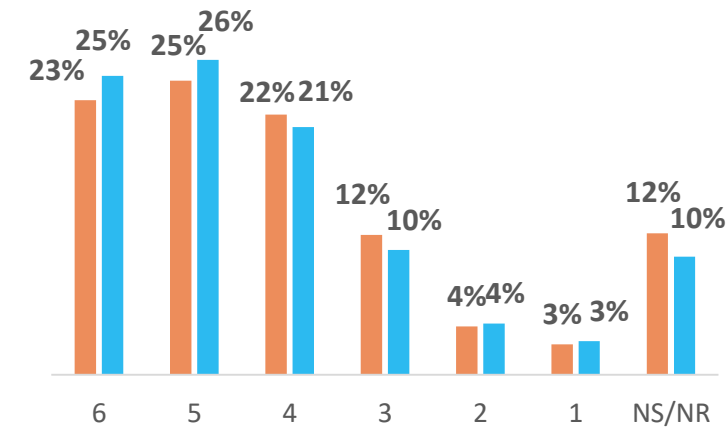
Su actividad en temas culturales



Su participación en temas económicos o empresariales



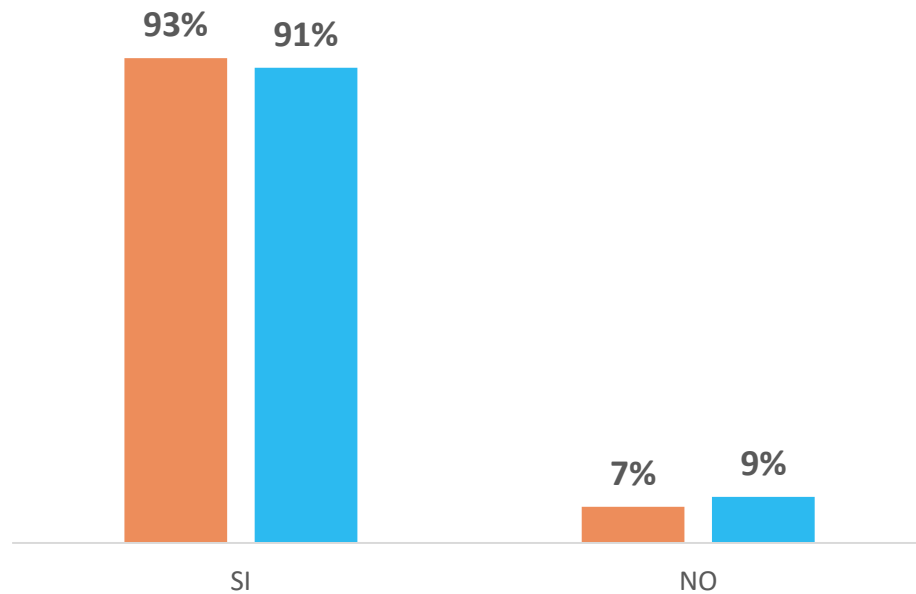
Su participación en temas políticos



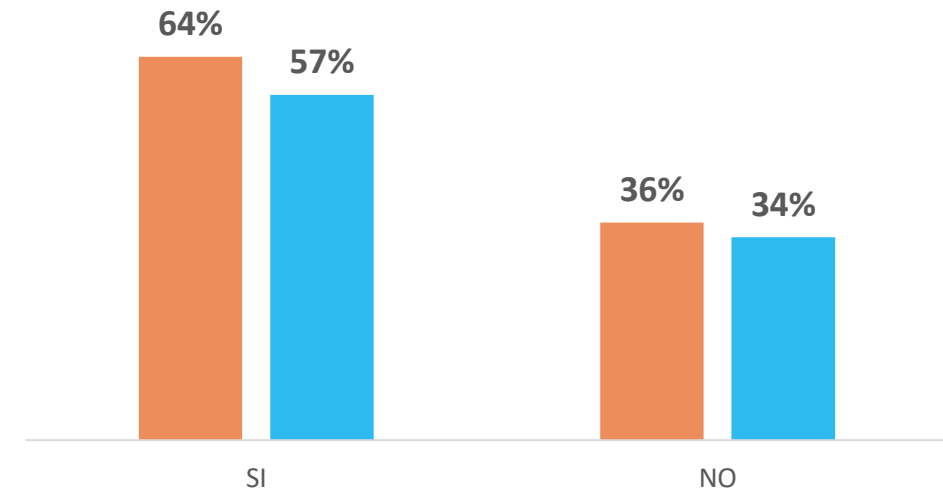
■ Año 2023 ■ Año 2024

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy bajo y 6 muy alto.

¿Conoce los servicios de la Biblioteca?



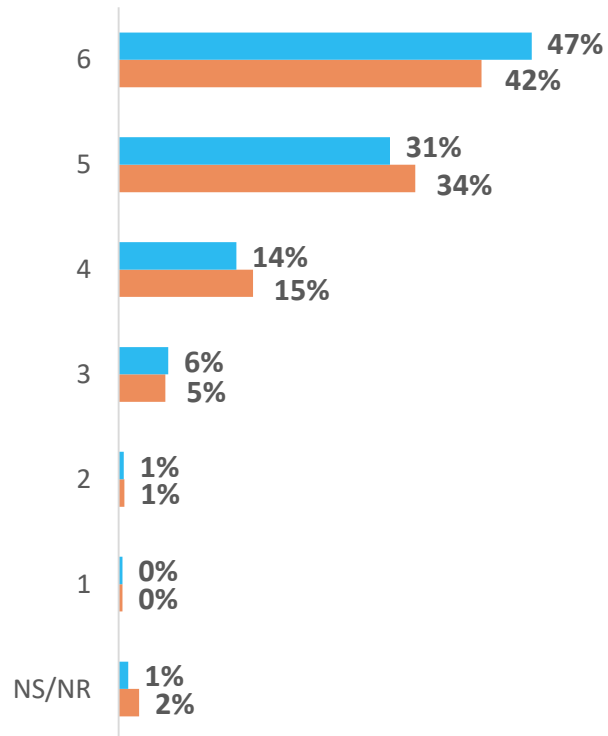
¿Ha utilizado estos servicios en el último año?



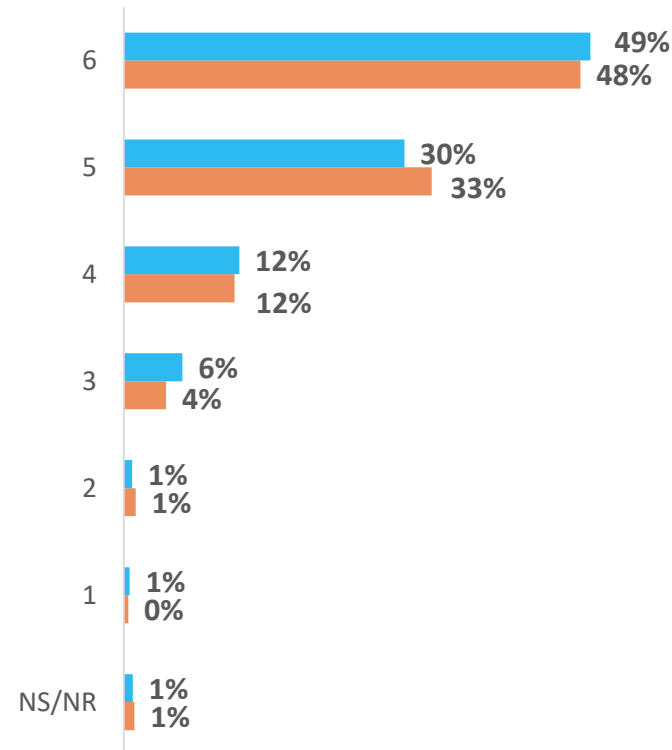
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique los servicios de la Biblioteca en los siguientes aspectos:

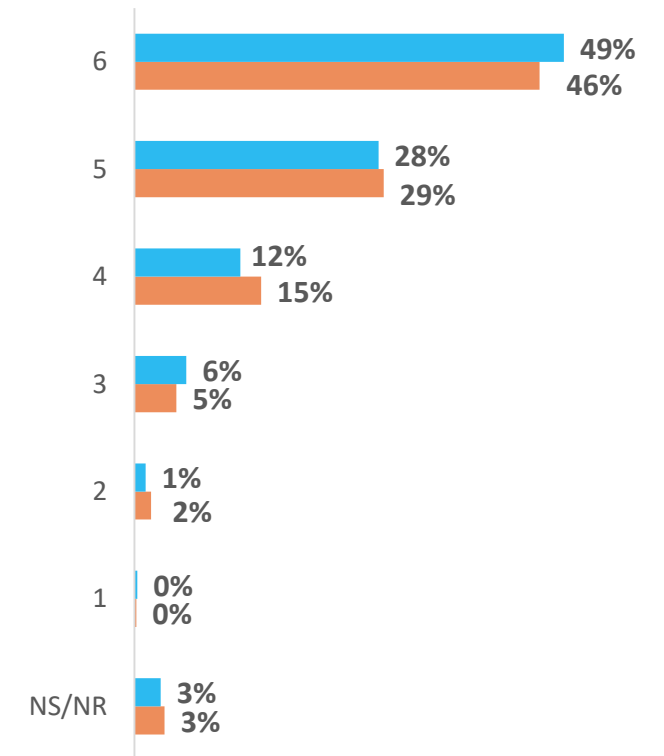
Disponibilidad de material bibliográfico



Horario del servicio



Calidad de los servicios de cómputo para consulta

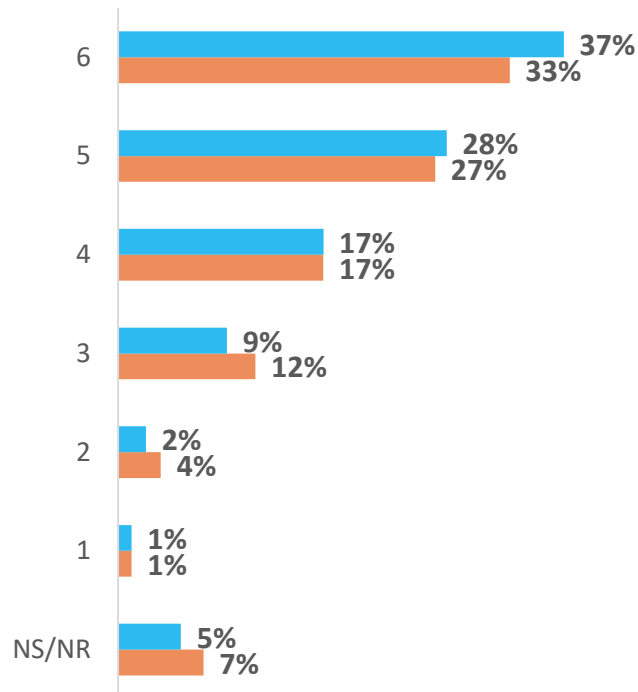


■ Año 2024 ■ Año 2023

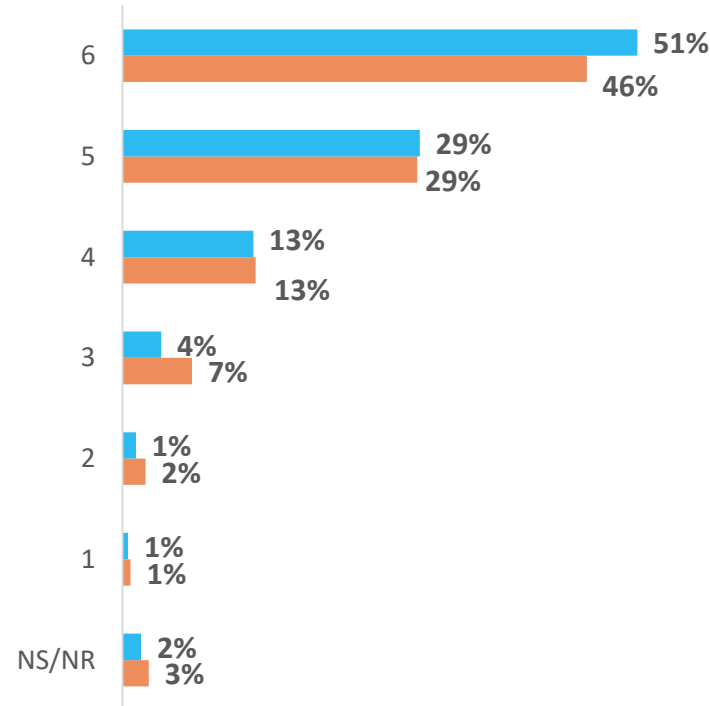
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los servicios de la Biblioteca en los siguientes aspectos:

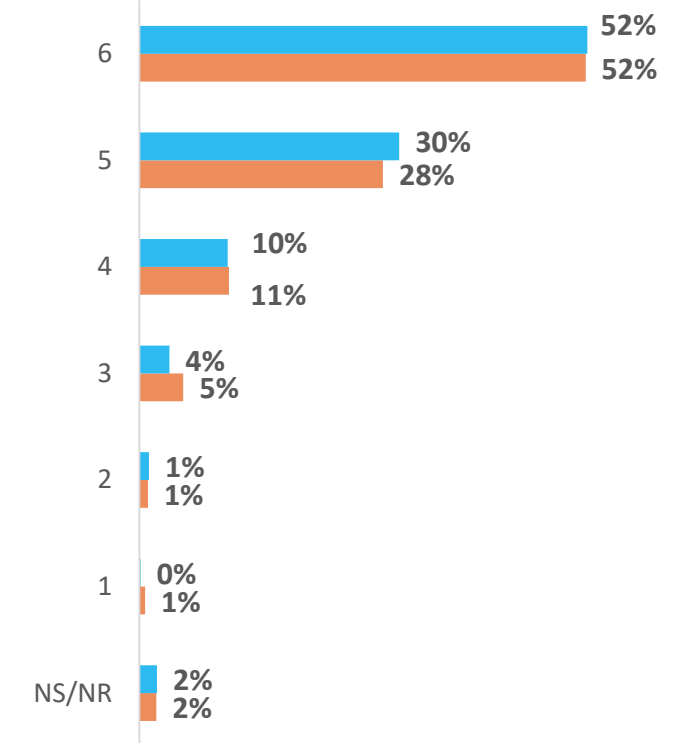
Difusión de las colecciones



Navegación en internet desde la Biblioteca



Rapidez en el tiempo de atención

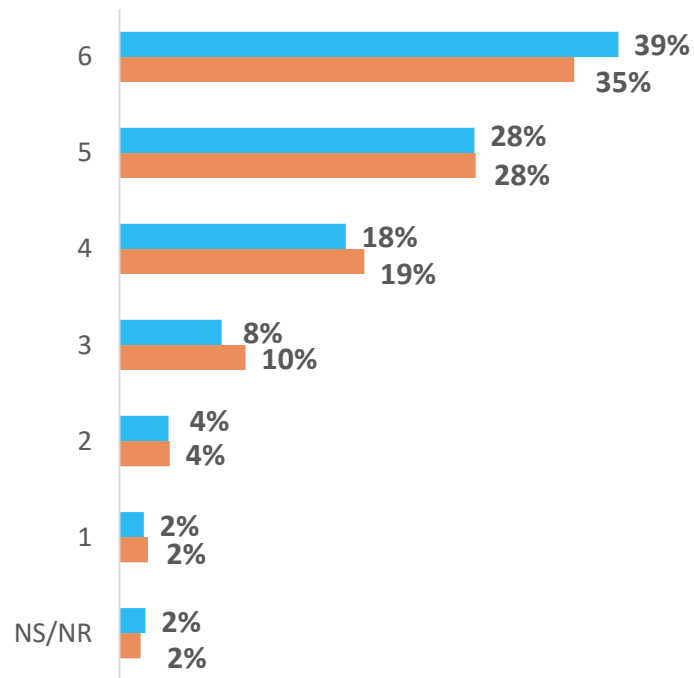


■ Año 2024 ■ Año 2023

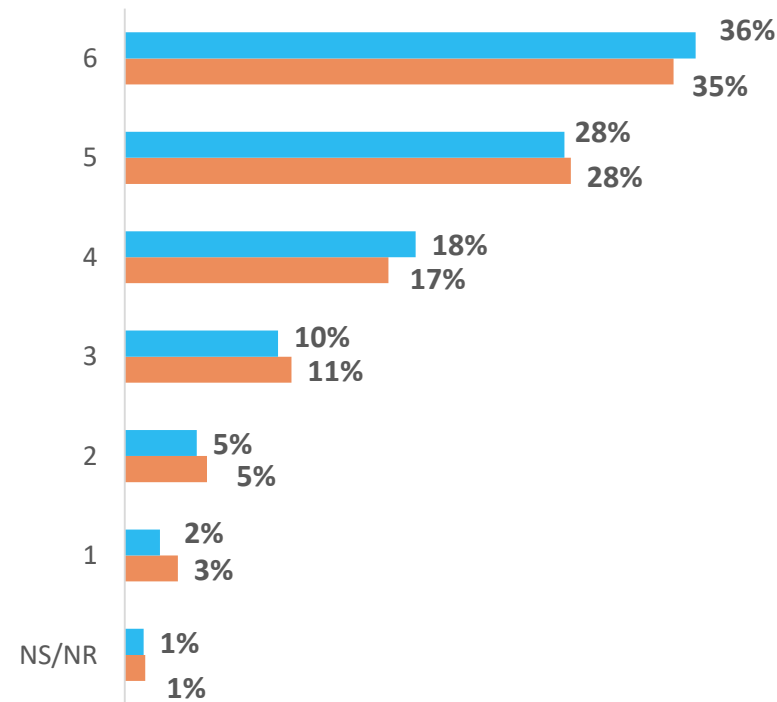
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique la inscripción y la matrícula en los siguientes aspectos:

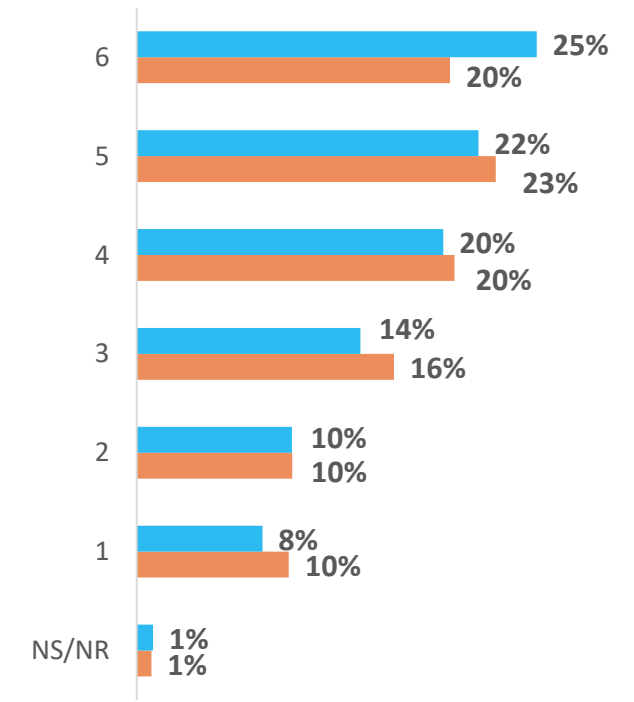
Claridad de la información y los pasos a seguir en el proceso de inscripciones que aparece en la página web
(<http://www.utp.edu.co/inscripciones/>)



Claridad para la consulta de las fechas de renovación de matrícula
(permisos académicos, pagos, publicación de horarios y ajustes a la matrícula)



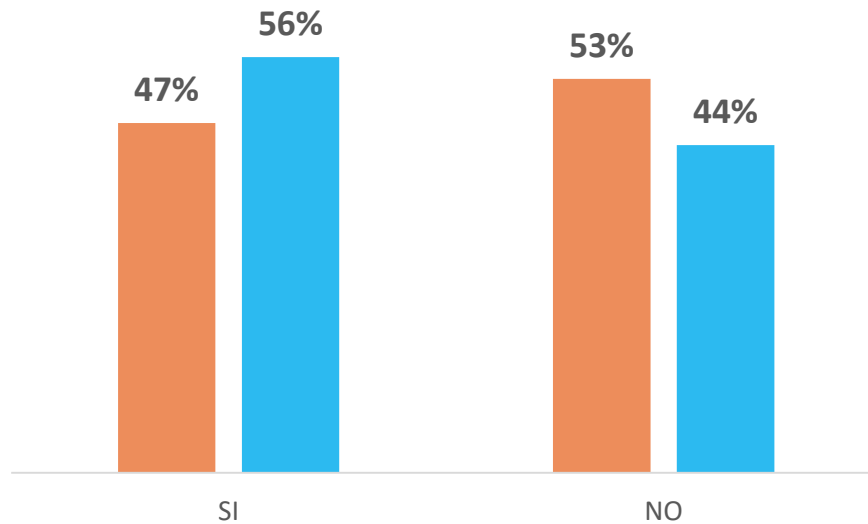
Nivel de satisfacción de horario de clases asignado por el sistema de información



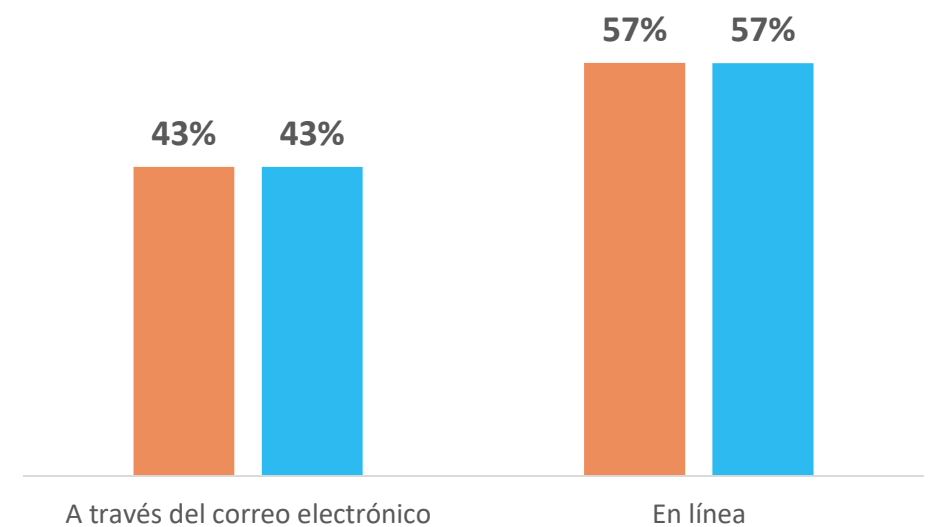
■ Año 2024 ■ Año 2023

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Ha solicitado certificados de estudio?



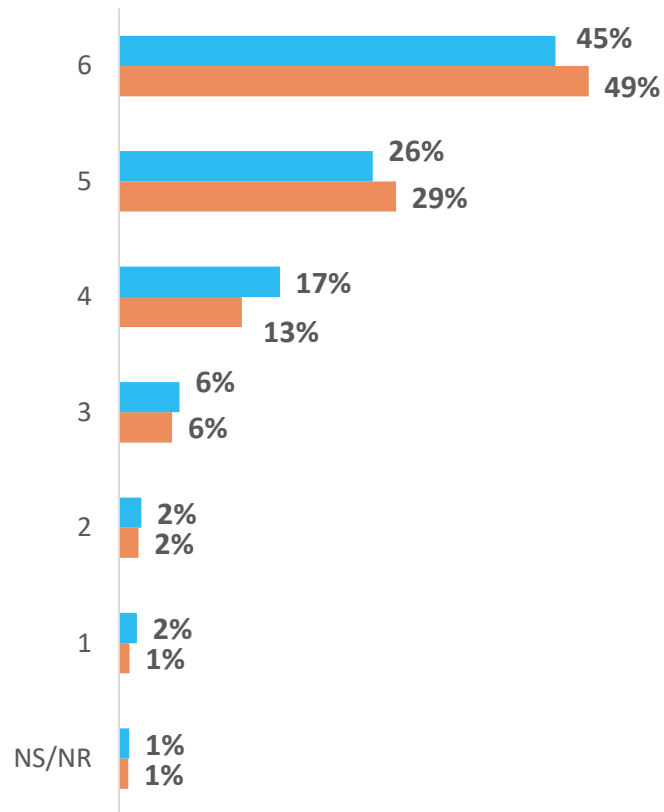
¿De que manera ha solicitado certificados de estudio?



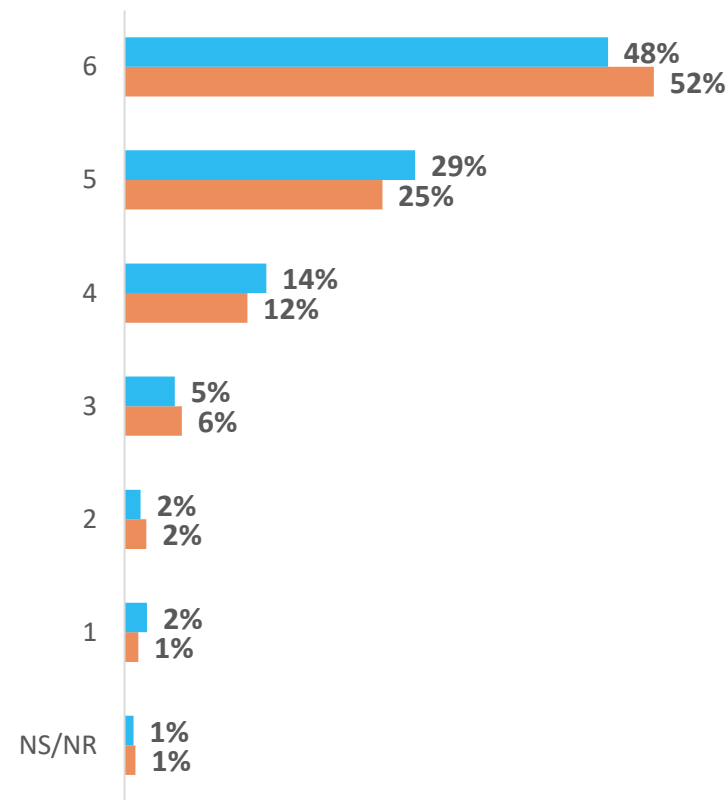
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique los siguientes aspectos:

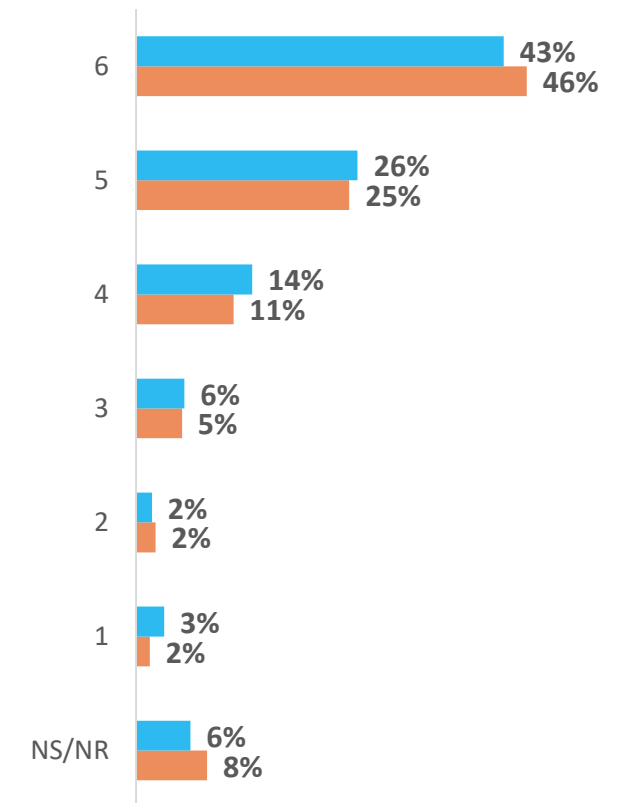
Claridad de la información recibida sobre la solicitud del certificado



Califique los tiempos de entrega para los certificados



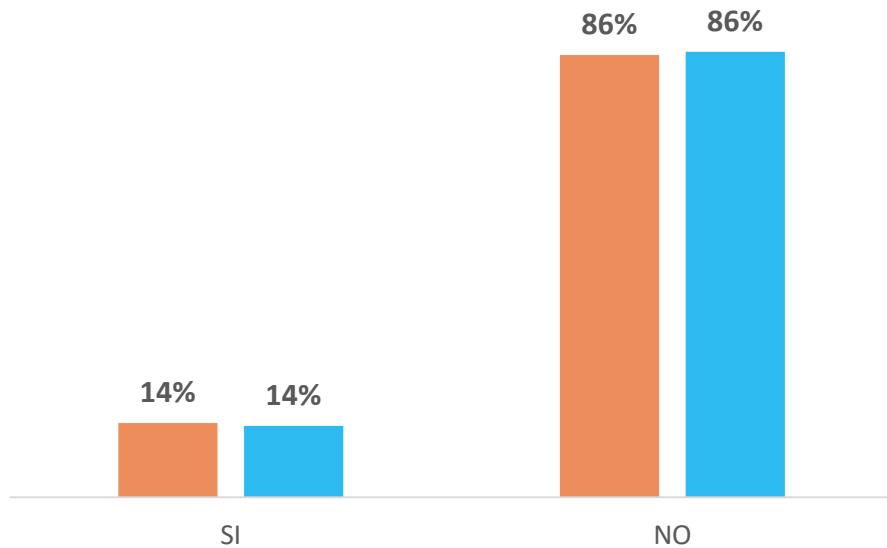
Califique los certificados en línea para pregrado y postgrado



■ Año 2024 ■ Año 2023

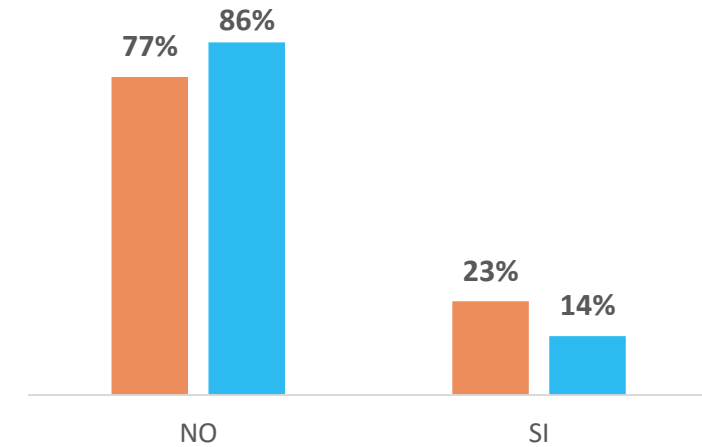
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Es usted estudiante de primer semestre?

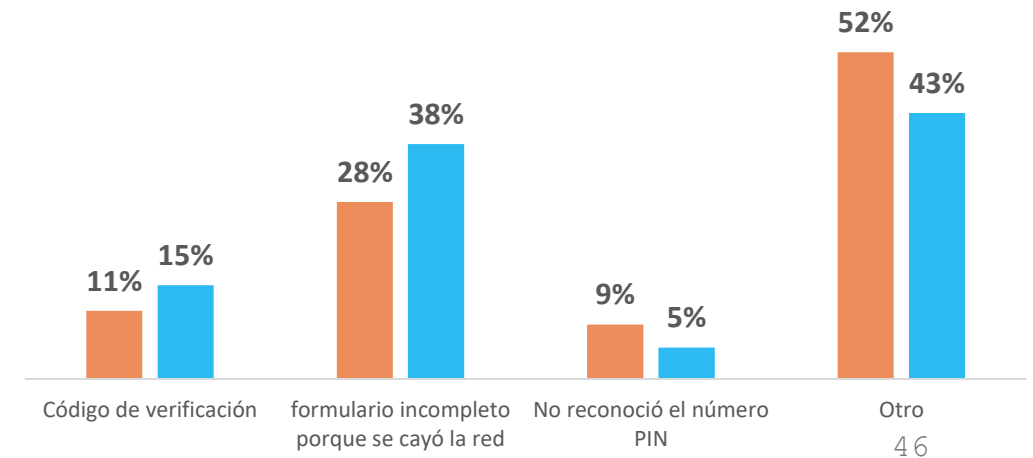


■ Año 2023 ■ Año 2024

Tuvo dificultades en el diligenciamiento del formulario de inscripción:



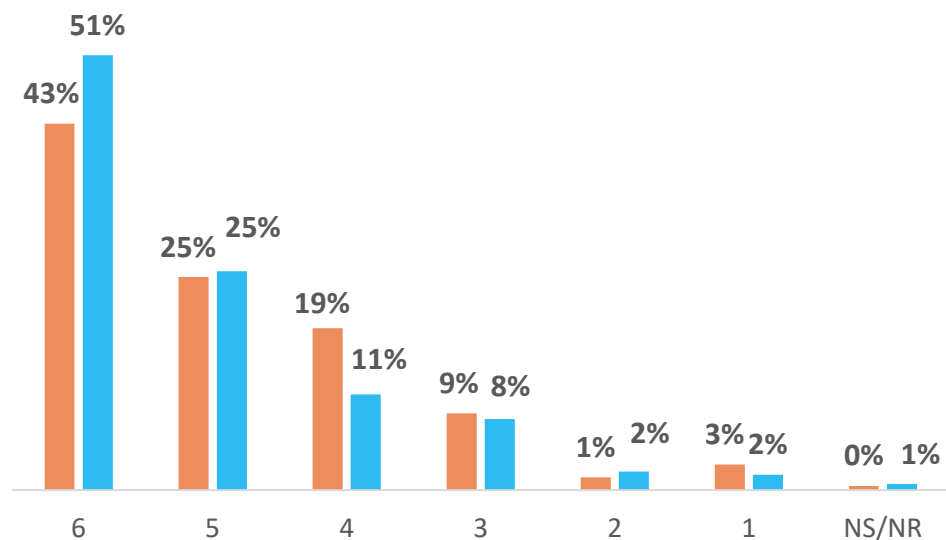
Con cuál aspecto tuvo dificultades:



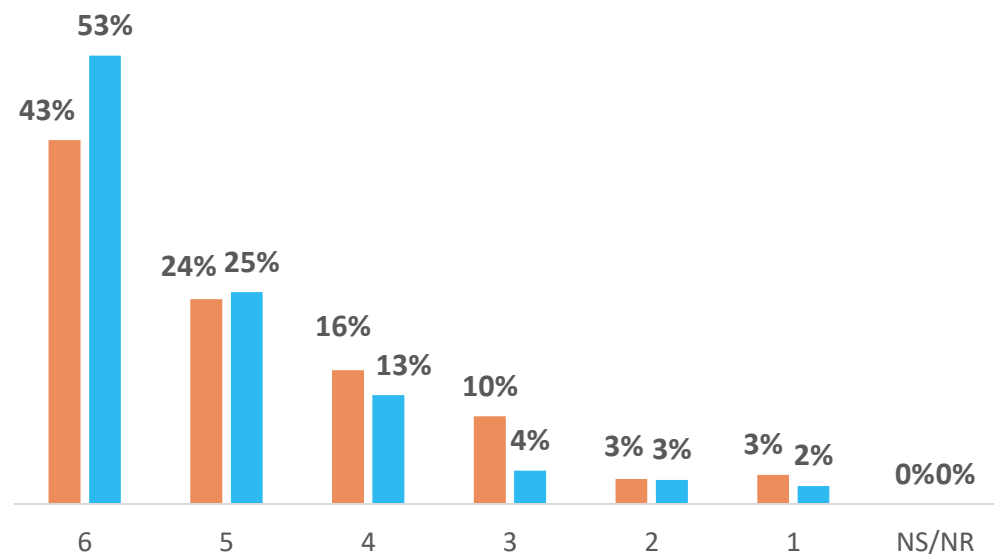
46

¿Cómo califica la divulgación de la información del proceso de admisión?

Claridad en el calendario de admisión



Claridad en el proceso de matrícula primer semestre

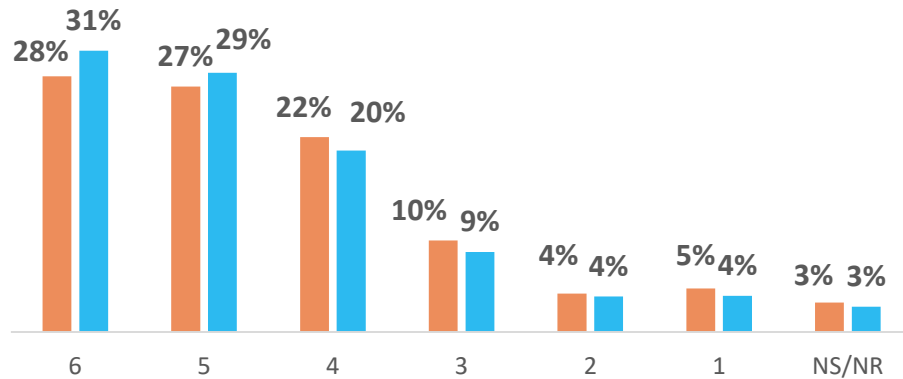


■ Año 2023 ■ Año 2024

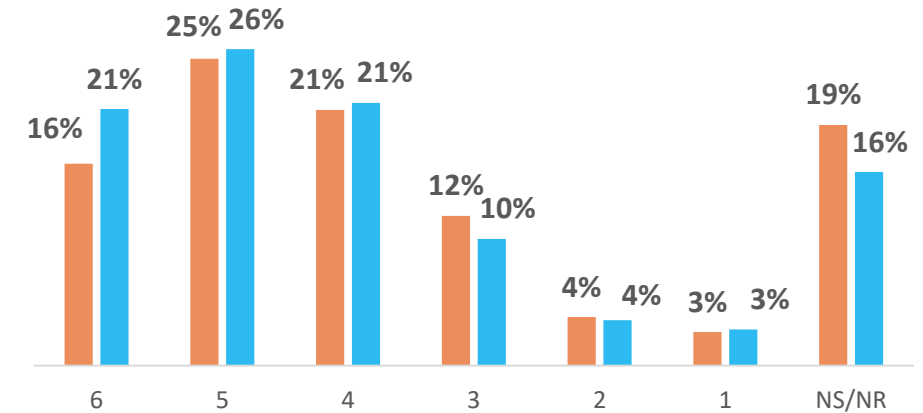
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

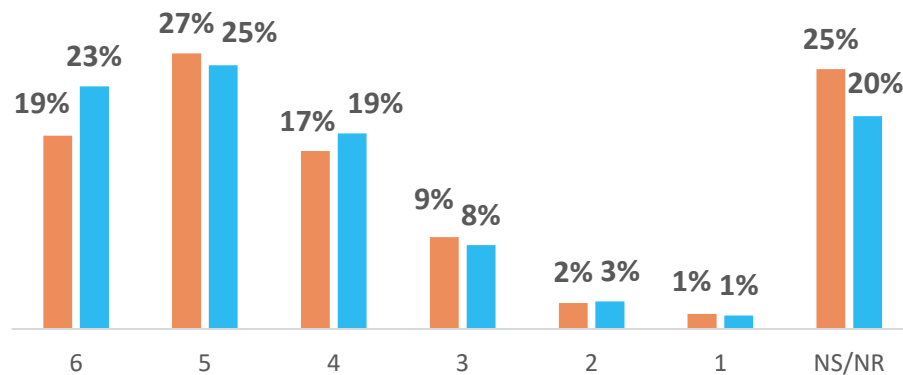
Evaluación docente



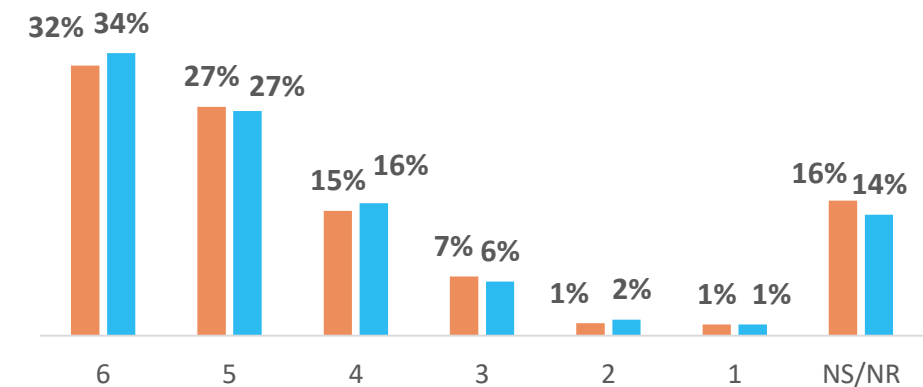
Renovación curricular



Trámite de obtención o renovación de registro calificado



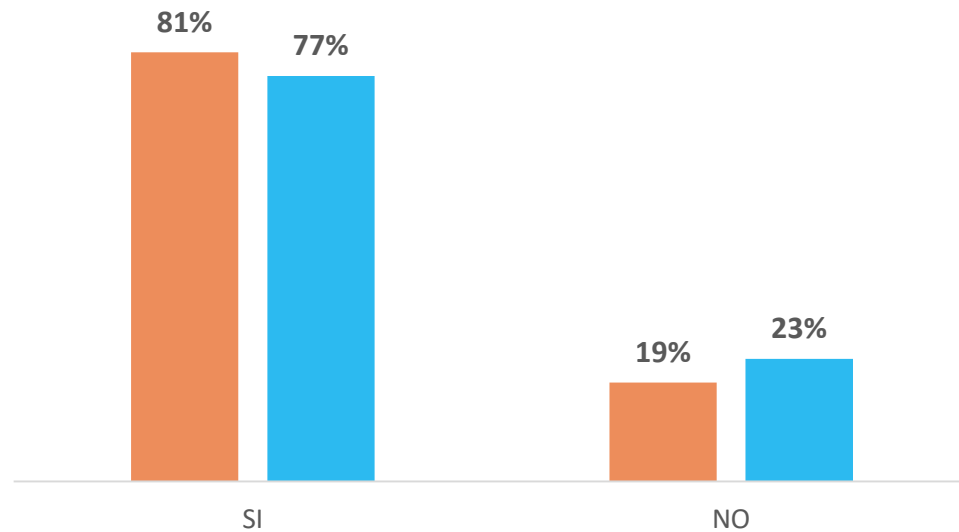
Acreditación o renovación de acreditación de alta calidad de programas



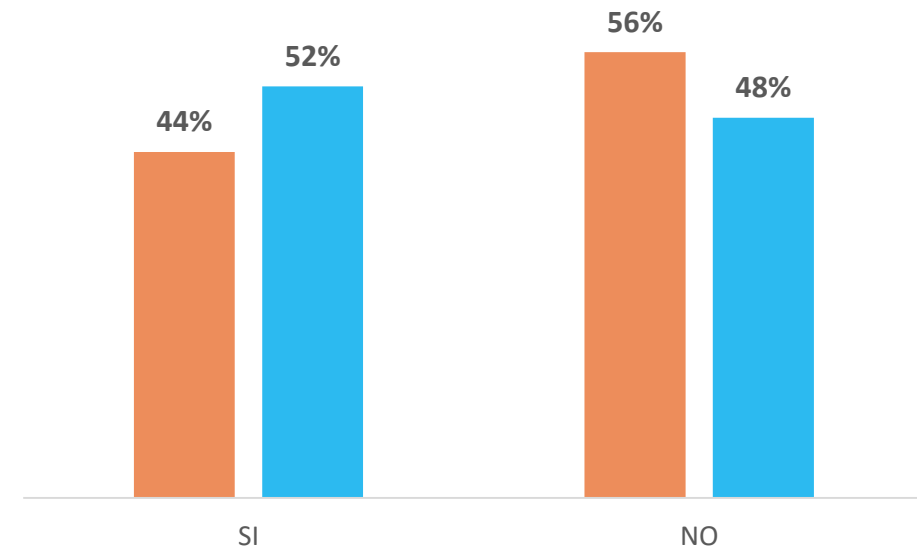
■ Año 2023 ■ Año 2024

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Conoce los servicios de Bienestar Universitario?



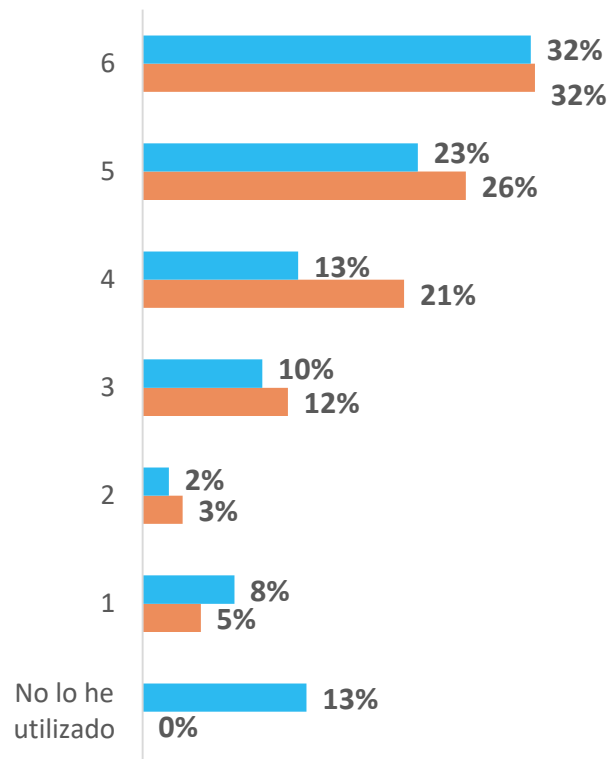
¿Ha utilizado estos servicios en el último año?



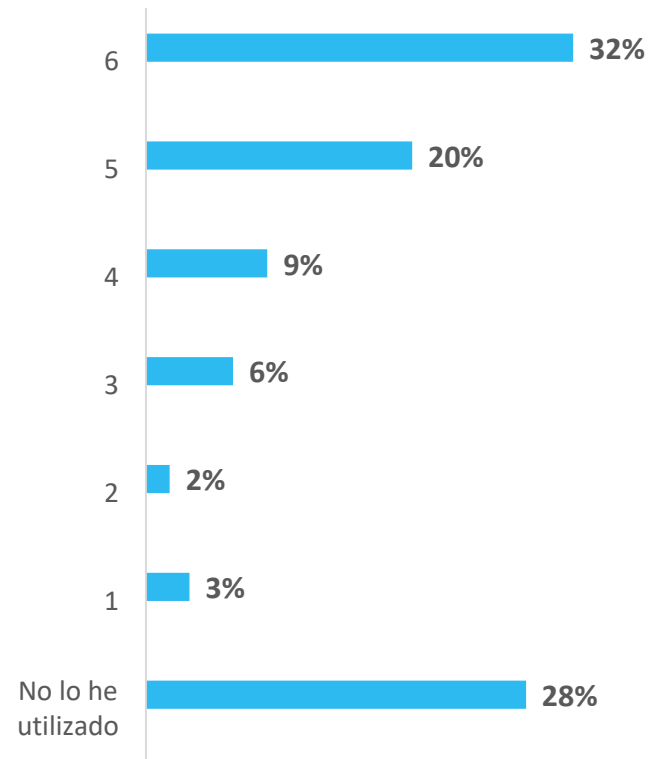
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique los servicios de Bienestar Universitario:

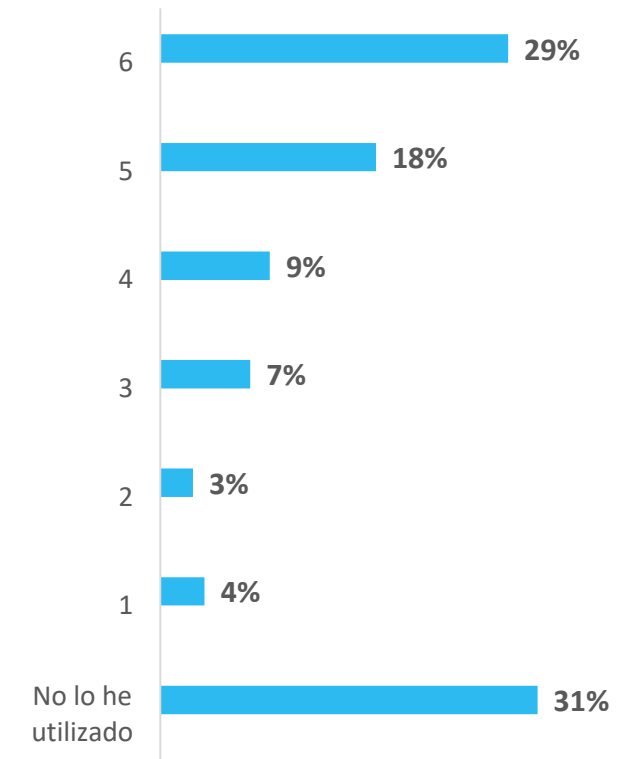
Programa de Acompañamiento Integral PAI



Apoyos económicos que la Universidad ofrece a los estudiantes



Servicios médicos y odontológicos que ofrece Bienestar Universitario a los estudiantes

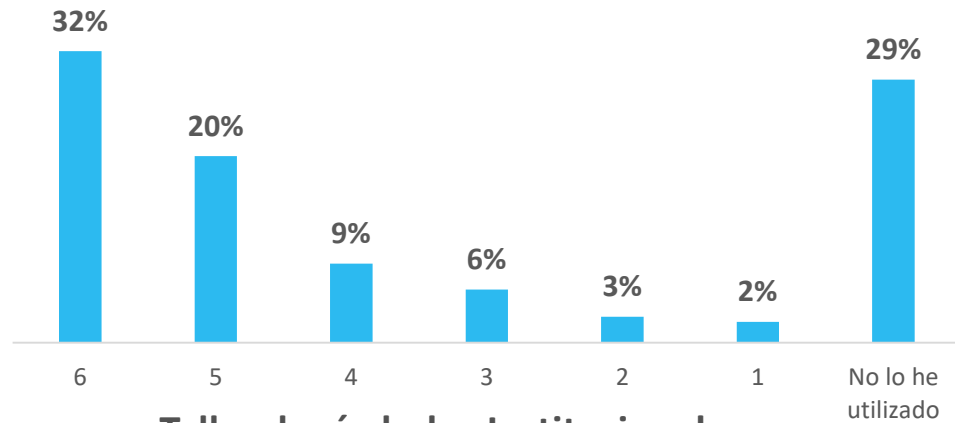


■ Año 2024 ■ Año 2023

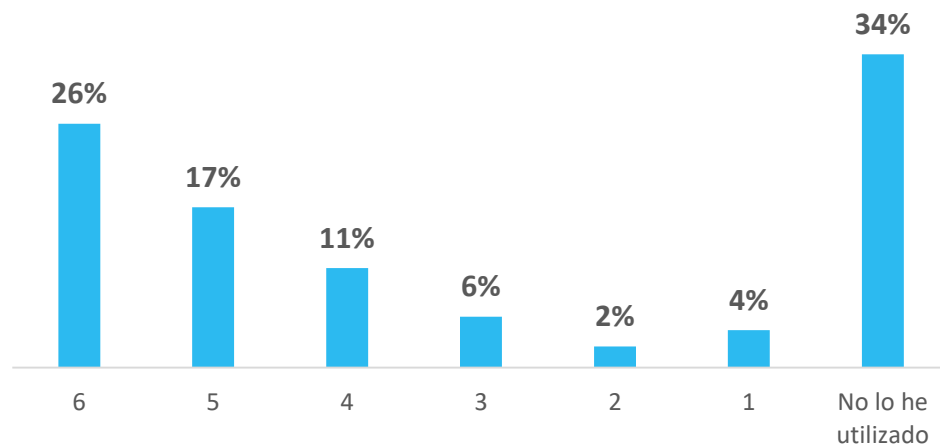
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los servicios de Bienestar Universitario:

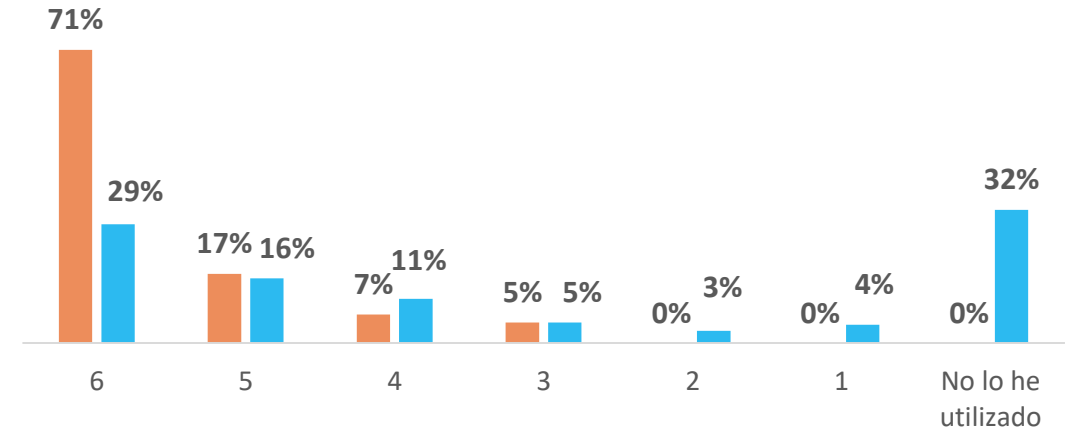
Grupos culturales y artísticos que existen en la Universidad



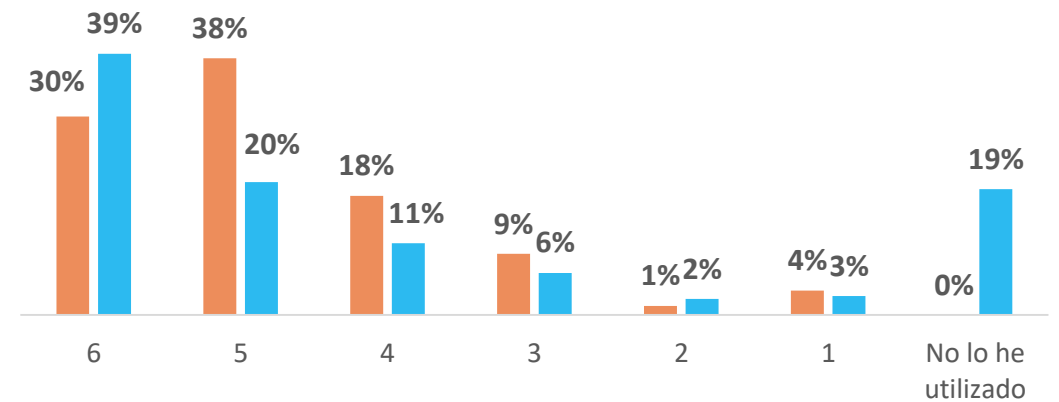
Taller de símbolos Institucionales



Bono de transporte



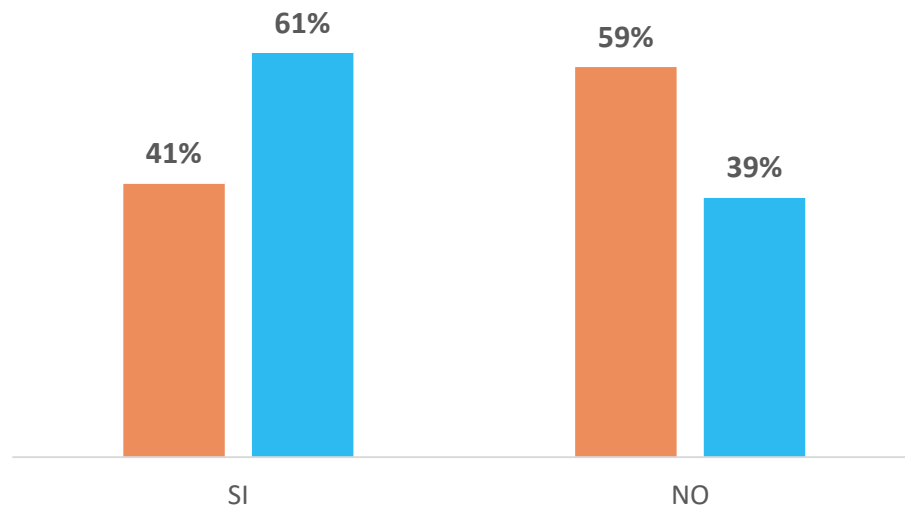
Bono de alimentación



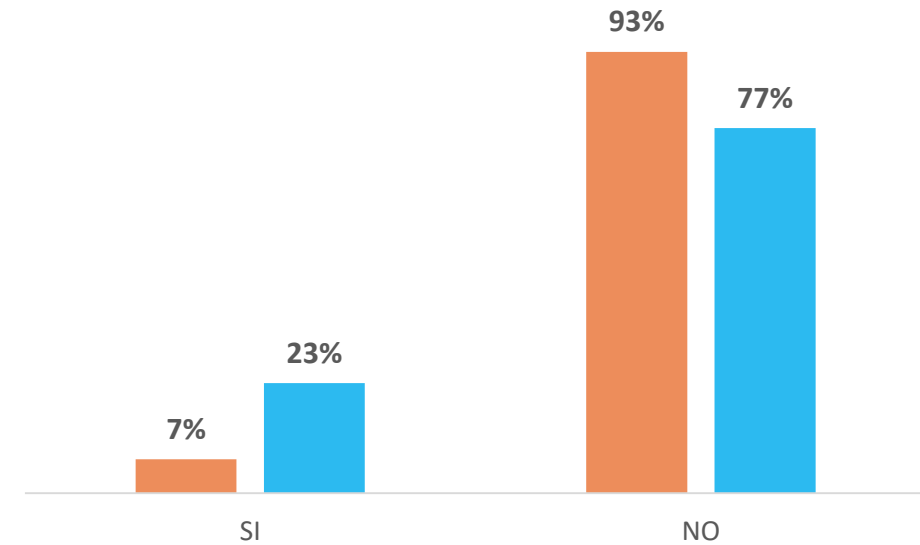
■ Año 2023 ■ Año 2024

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Conoce los servicios de Prácticas Empresariales?



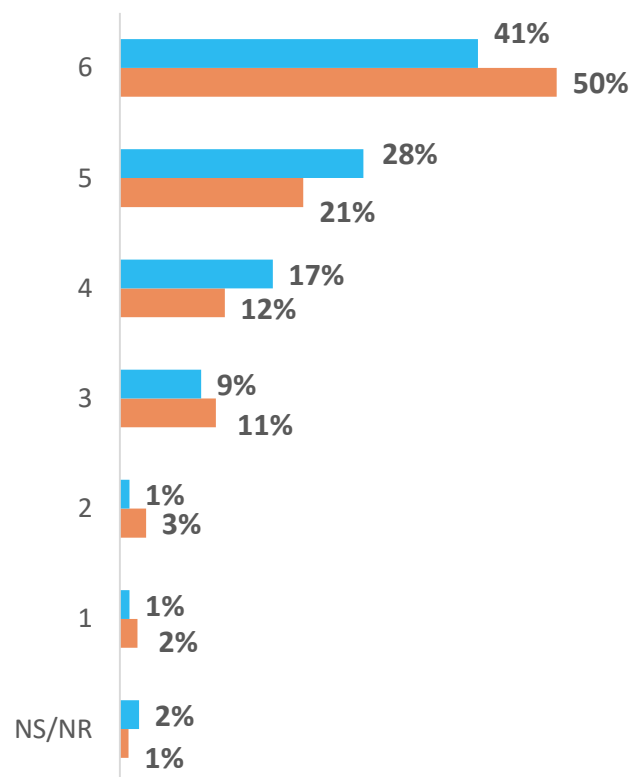
¿Ha utilizado estos servicios en el último año?



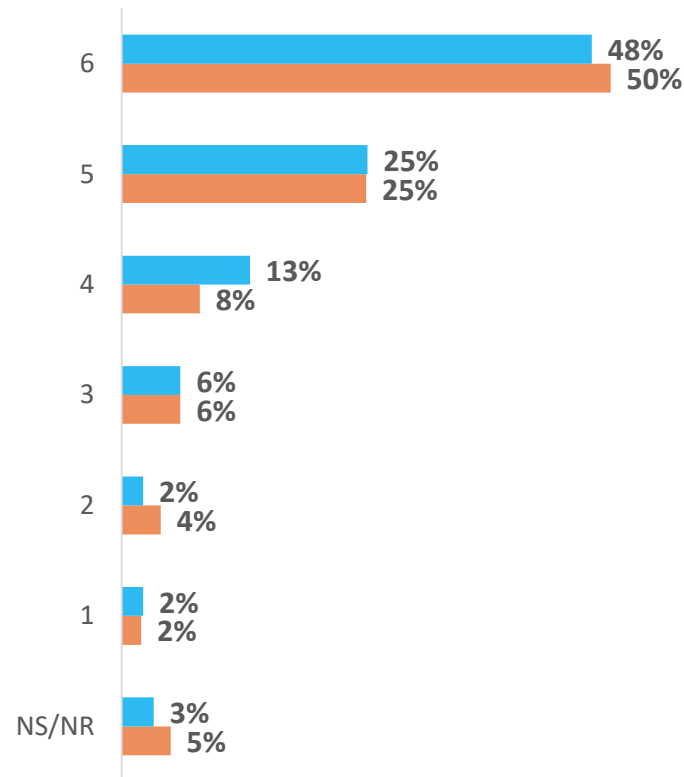
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique el servicio de prácticas empresariales en los siguientes aspectos:

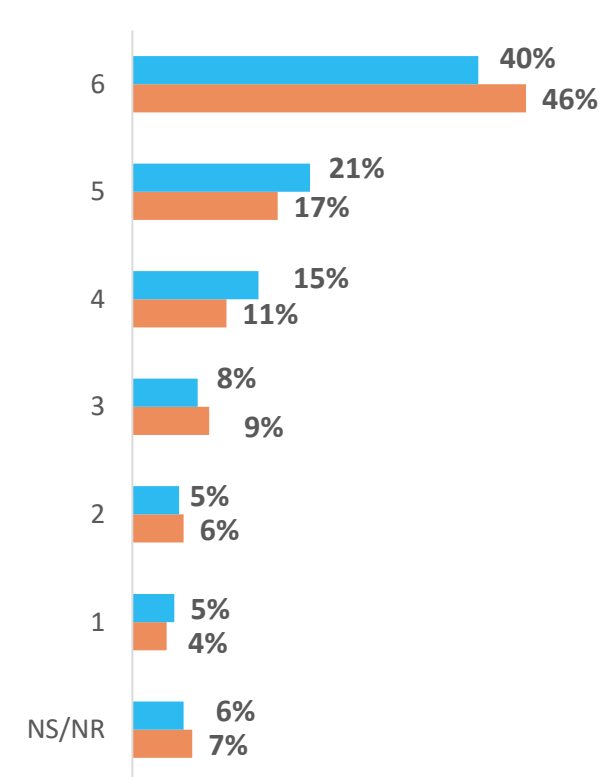
Taller de preparación de prácticas
Universitarias



Tiempo de la práctica (6 meses)



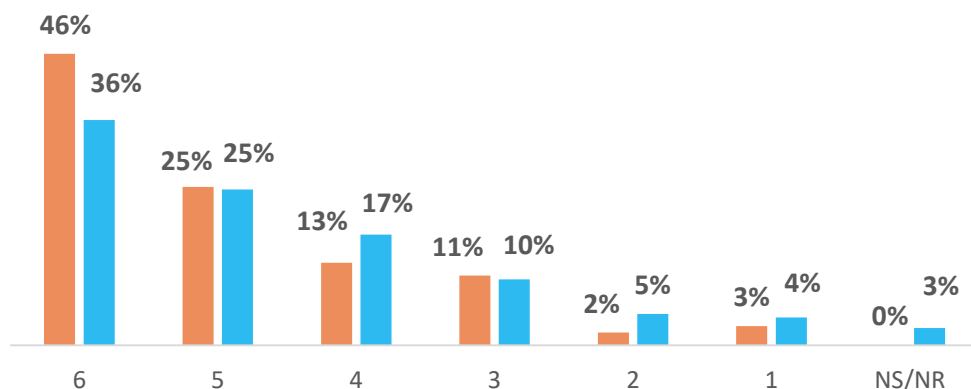
Asesoría de los docentes en la práctica



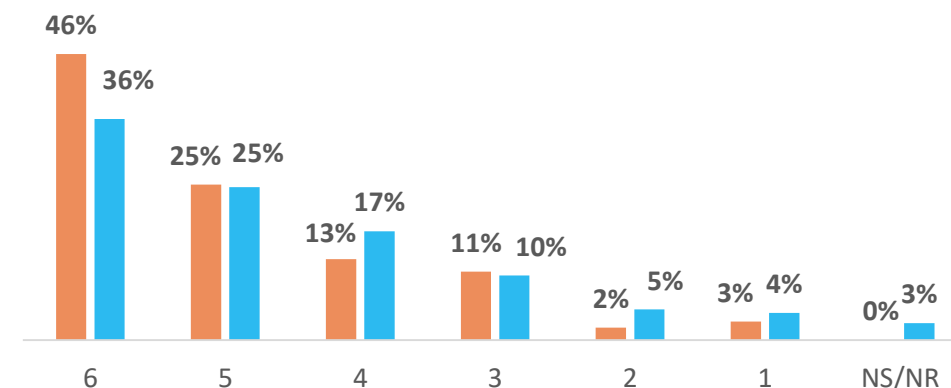
■ Año 2024 ■ Año 2023

Califique el servicio de prácticas empresariales en los siguientes aspectos:

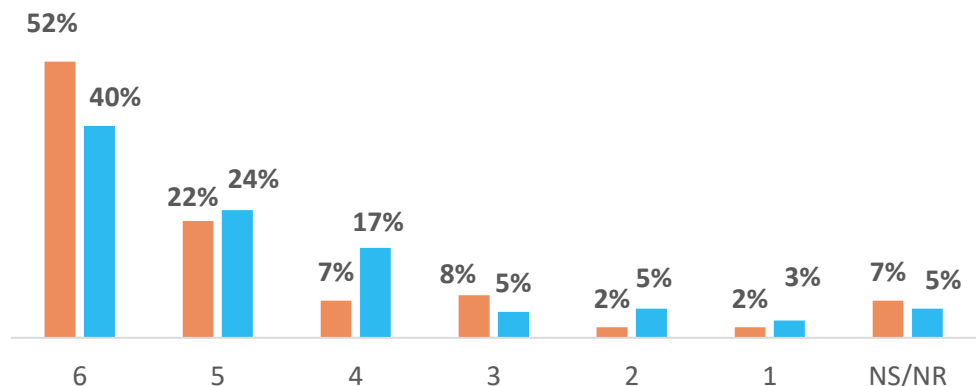
Claridad de las actividades que realizará en la práctica



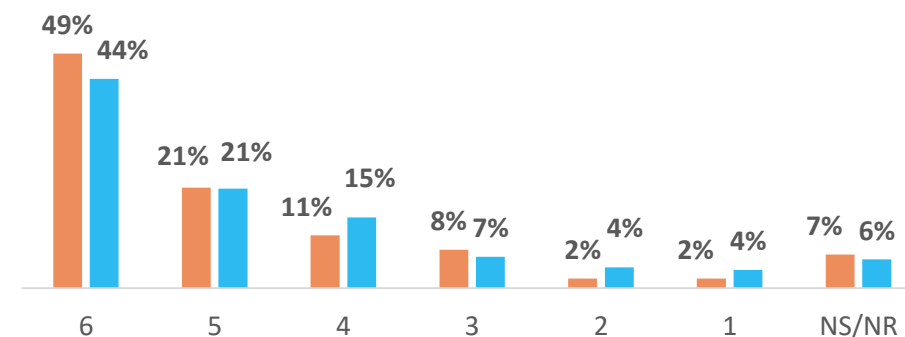
Agilidad en los trámites para acceder y legalizar la práctica



Relación con la empresa donde desarrolla la práctica



Impacto de la Universidad en el contexto empresarial



■ Año 2023 ■ Año 2024

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

De estos trámites ubique los que usted considera de mayor dificultad según su experiencia:

2.14 Trámites

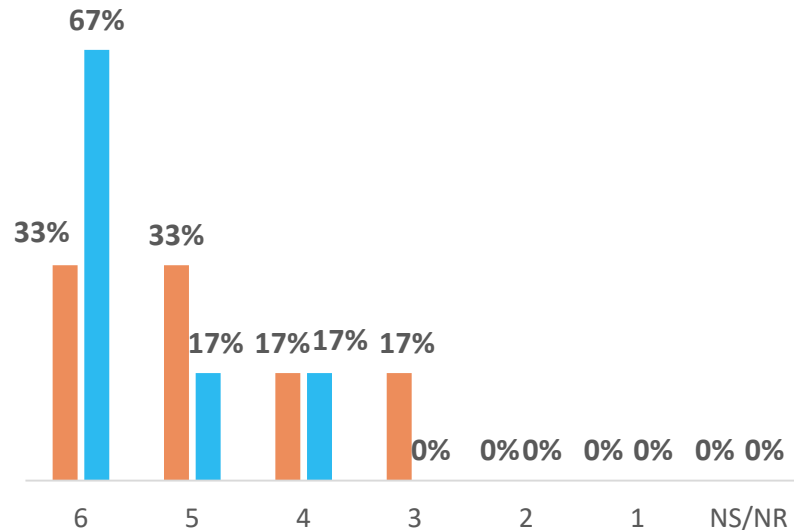
Medición de la Satisfacción del Usuario 2024



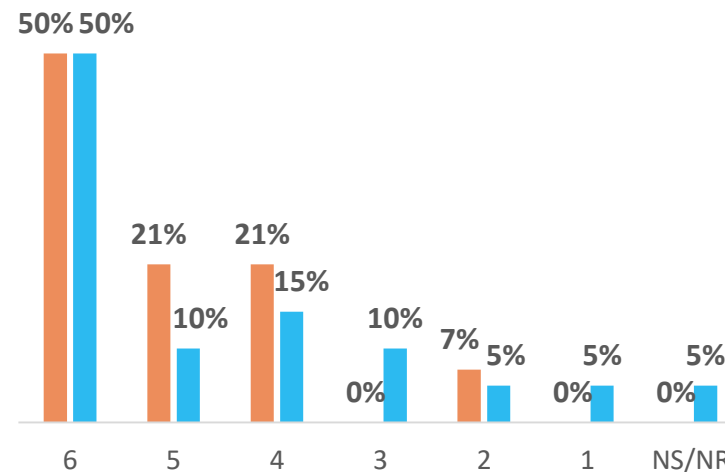
Estudiantes de Posgrado.

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece el posgrado que estudia, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno:

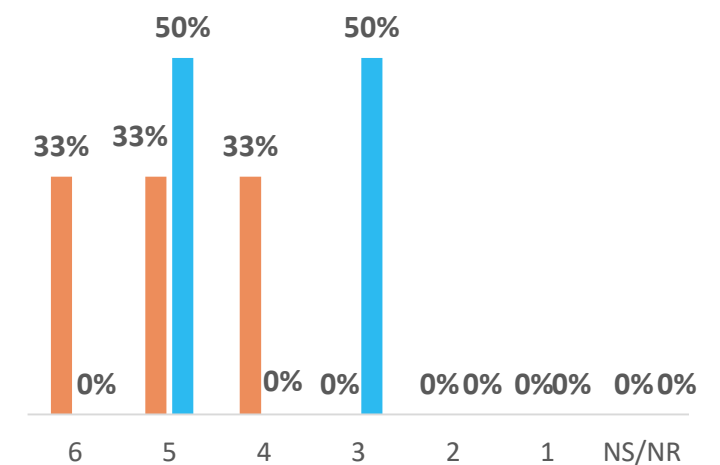
Facultad de Tecnología



Facultad de Bellas Artes y Humanidades



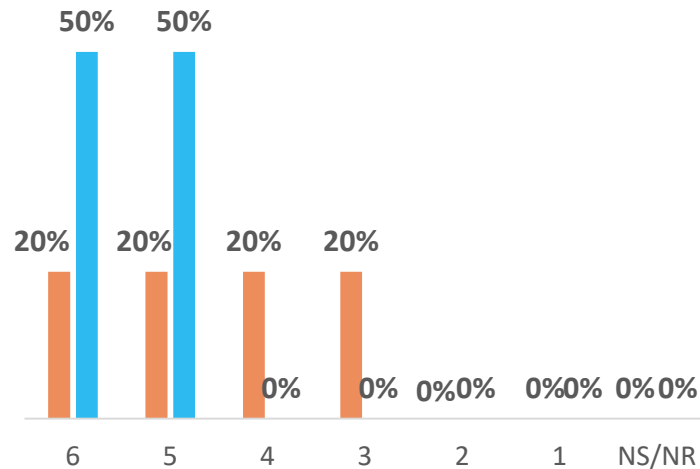
Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria



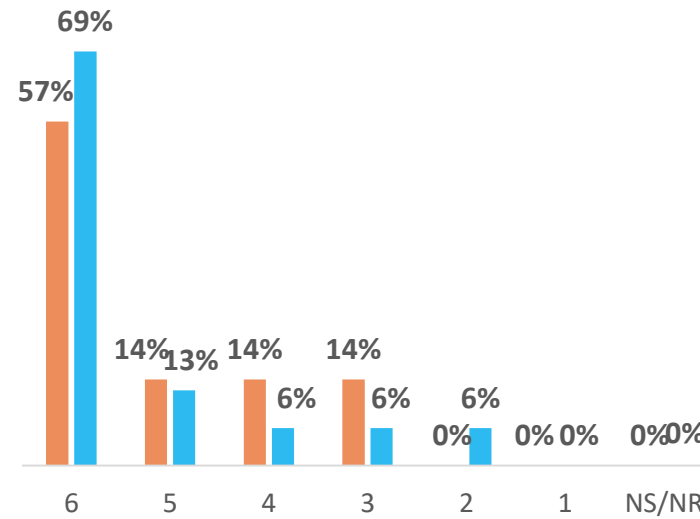
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece el posgrado que estudia, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno:

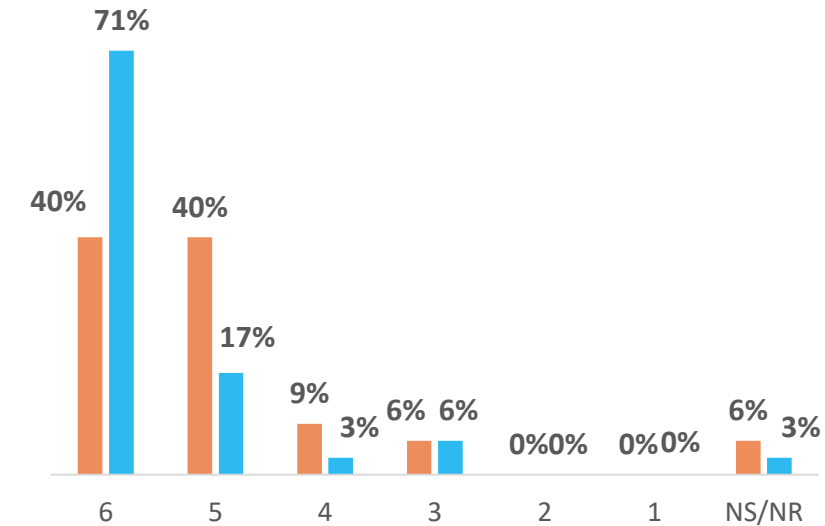
Facultad de Ciencias
Ambientales



Facultad de Ciencias Básicas



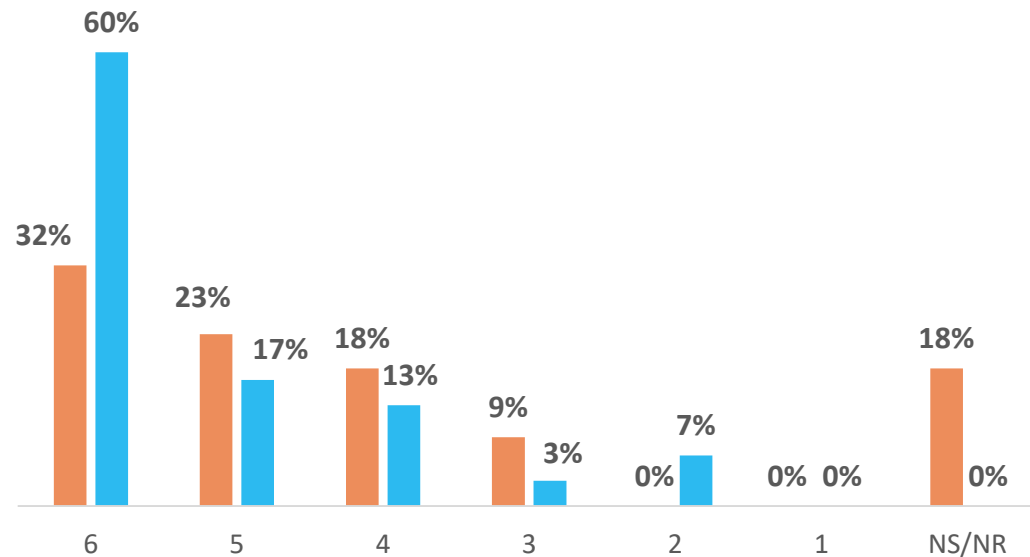
Facultad Ciencias de la
Educación



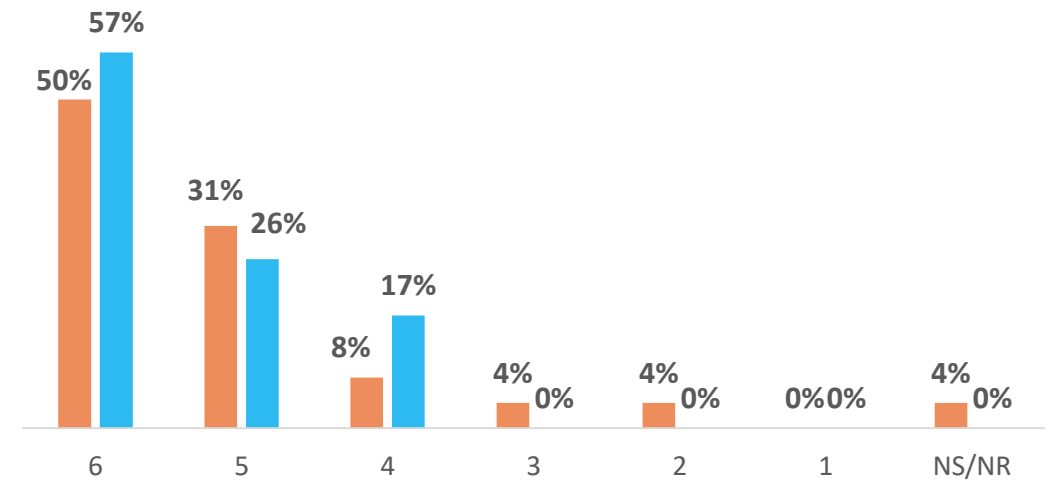
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece el posgrado que estudia, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno:

Facultad de Ciencias de la Salud



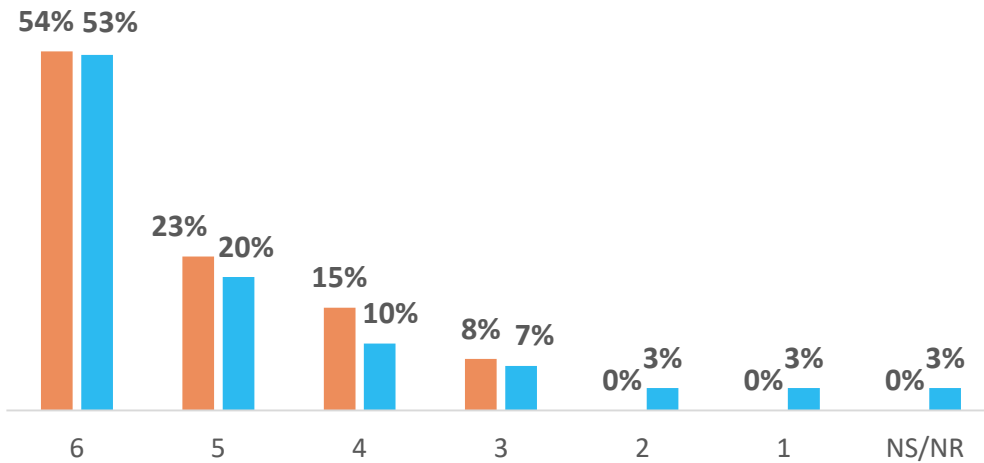
Facultad de Ciencias Empresariales



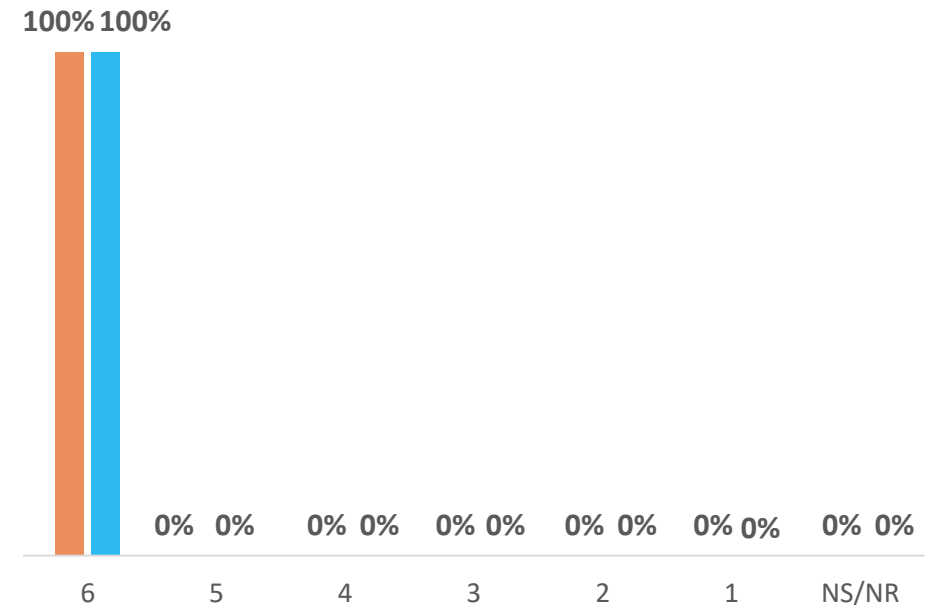
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece el posgrado que estudia, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno:

Facultad de Ingenierías



Facultad de Mecánica Aplicada



■ Año 2023 ■ Año 2024

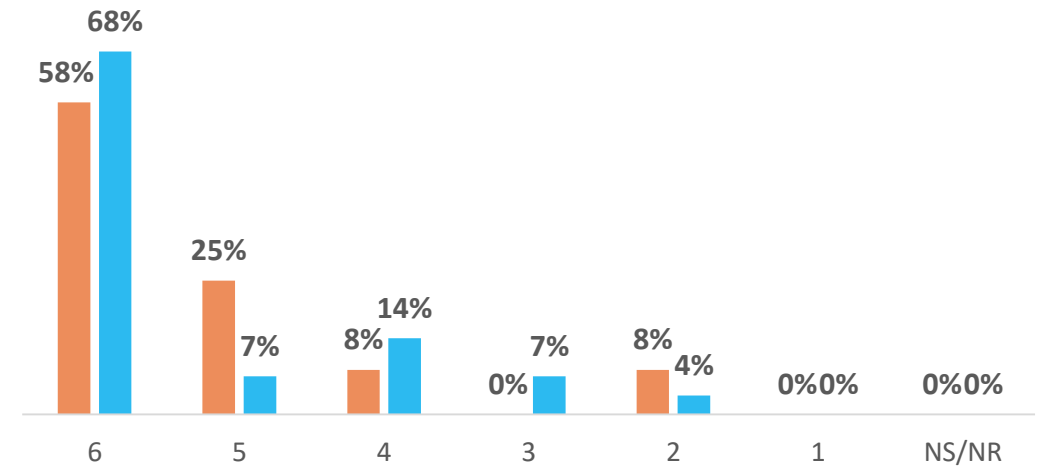
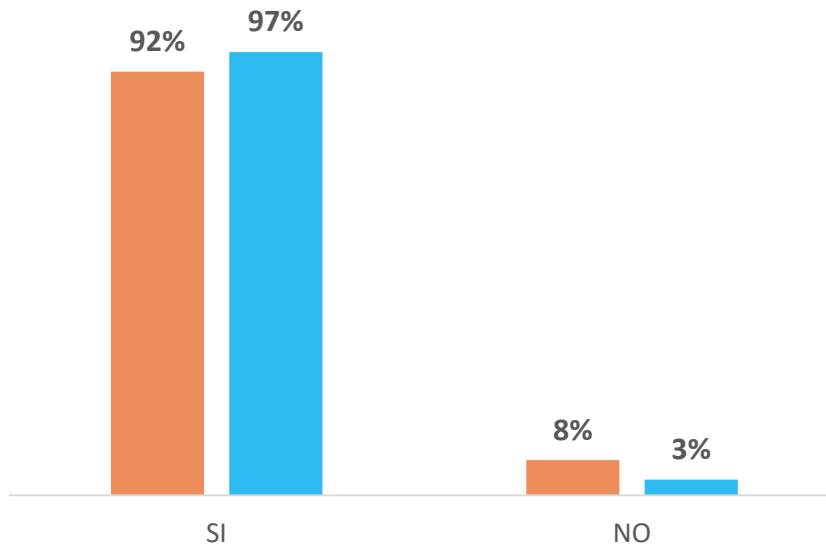
Acreditación internacional del programa que estudia.

3.0 Facultades

Medición de la Satisfacción del Usuario 2024

¿Sabía que el programa que usted estudia tiene Acreditación internacional Eur-Ace?

¿Qué tanto considera usted le aporta la acreditación internacional a su programa?

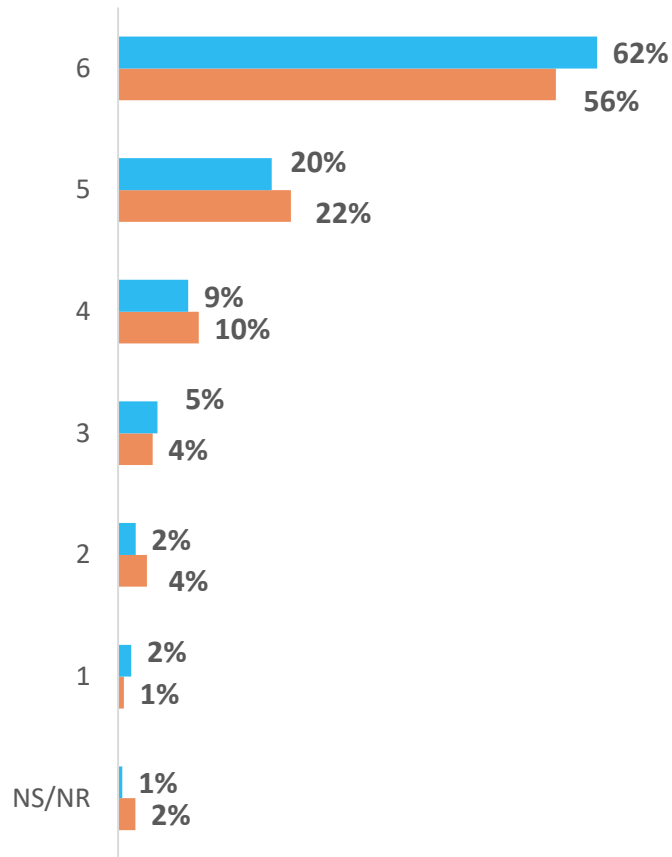


■ Año 2023 ■ Año 2024

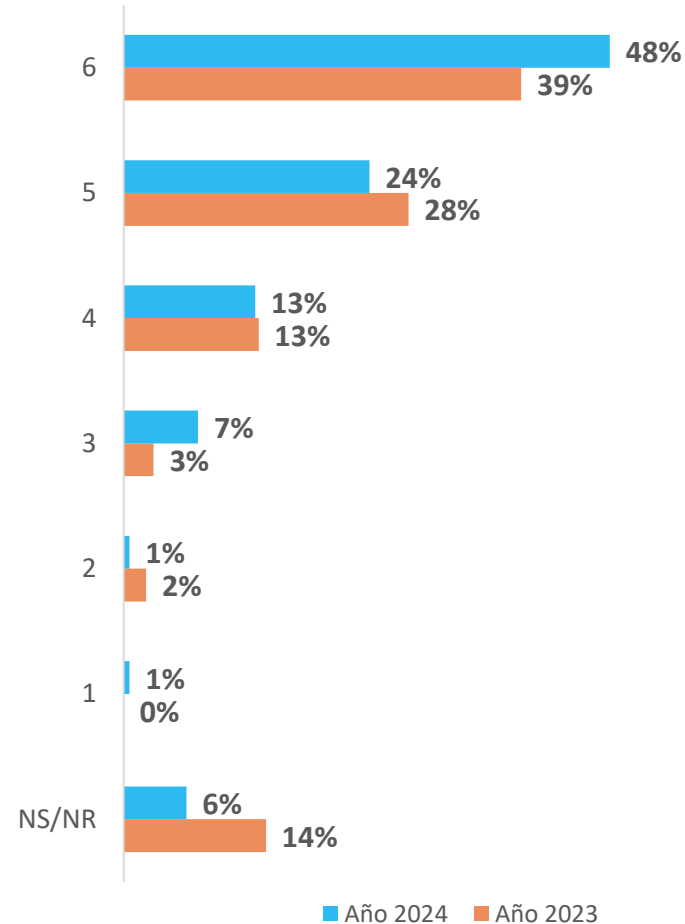
*Los cálculos se obtuvieron promediando las respuestas dadas por los estudiantes de los posgrados que tienen acreditación internacional.

Califique la calidad y dotación de los siguientes recursos de infraestructura de la Universidad:

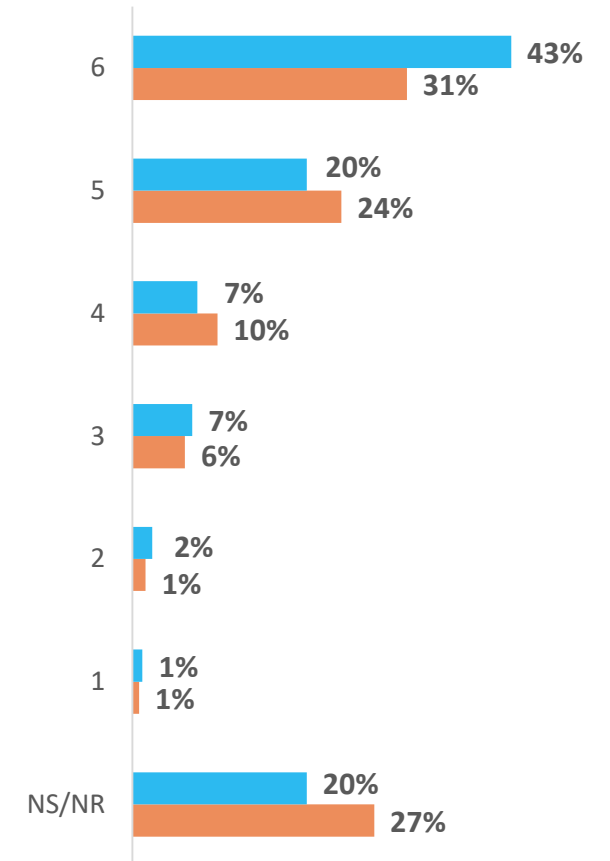
Servicio de correo electrónico y acceso a internet



Oficinas Administrativas



Salas de computo administradas por el CRIE

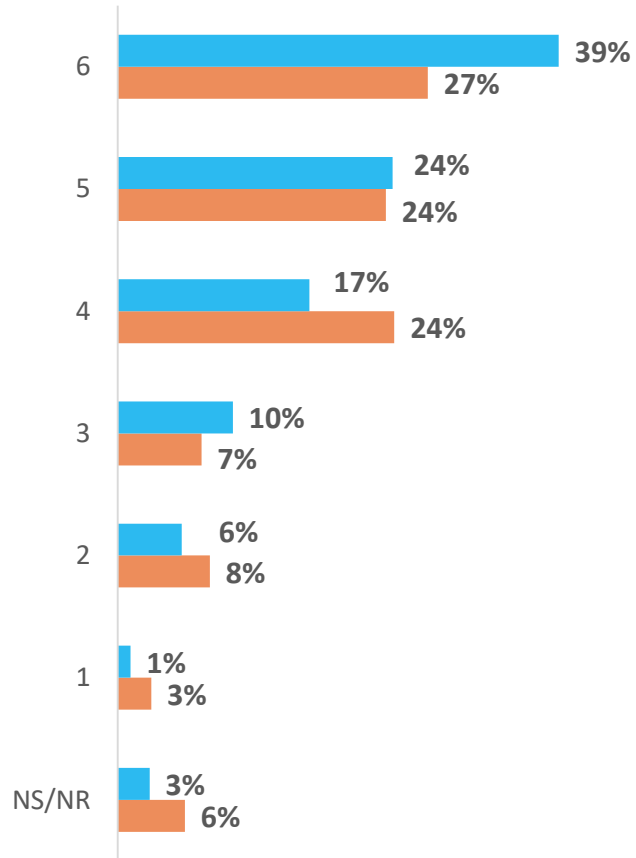


■ Año 2024 ■ Año 2023

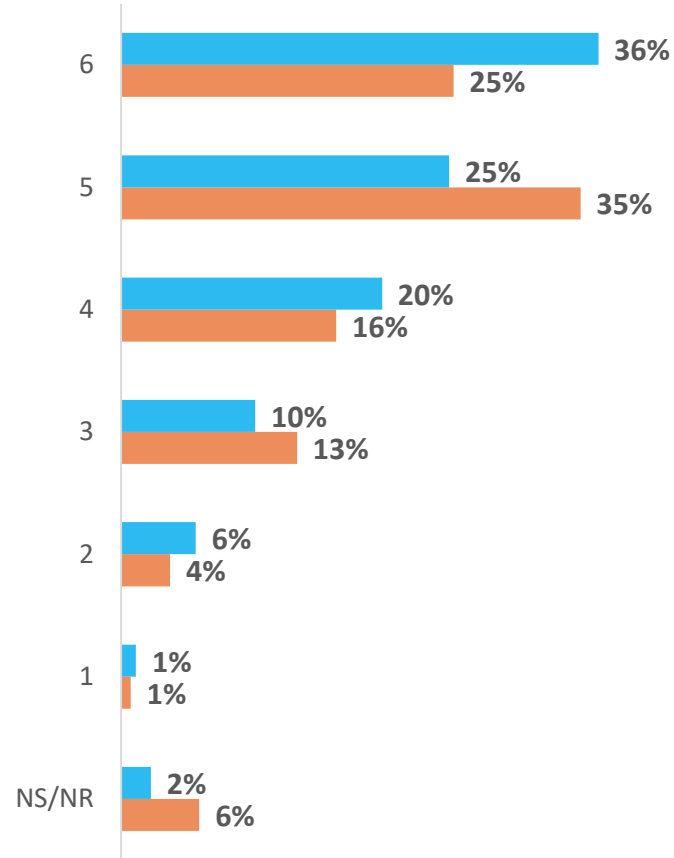
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique la calidad y dotación de los siguientes recursos de infraestructura de la Universidad:

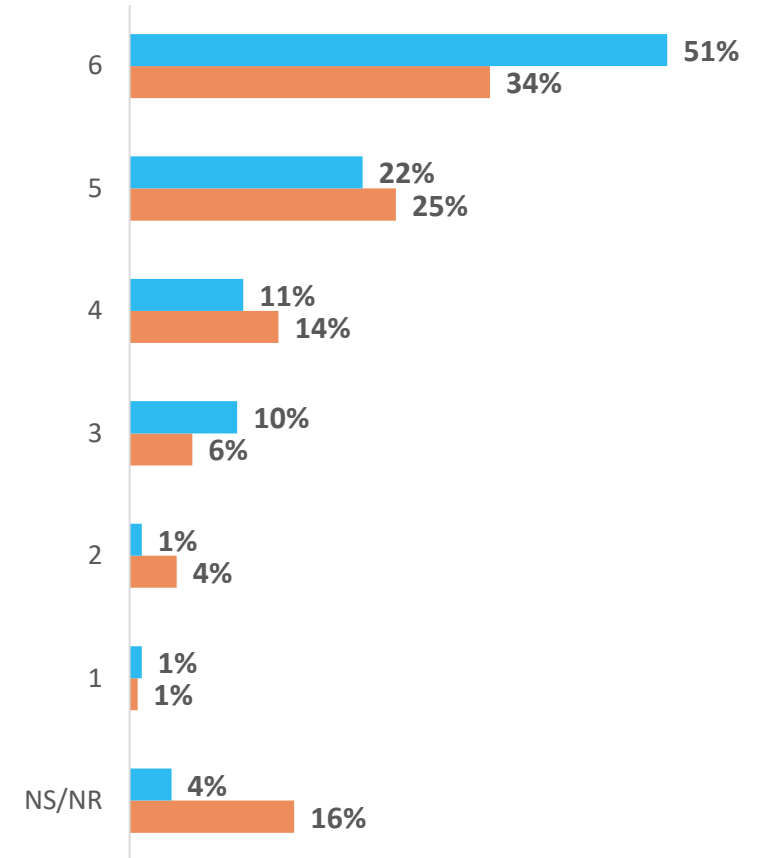
Cafeterías



Baños



Rampas, ascensores, baños para personas con movilidad reducida

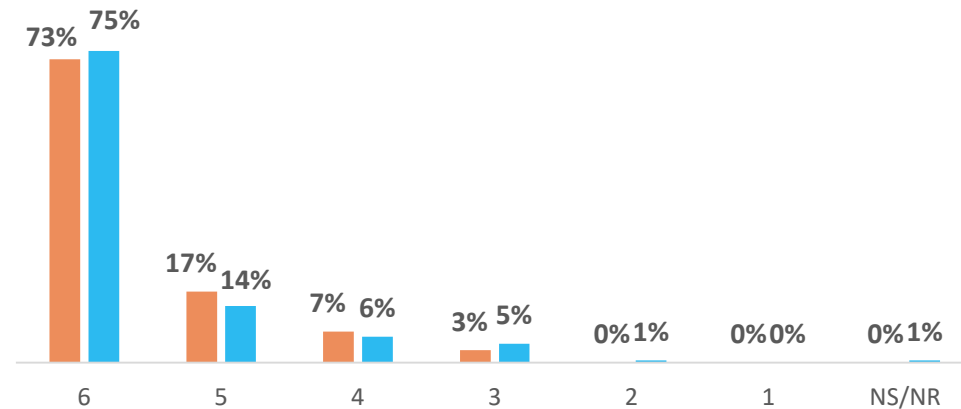


■ Año 2024 ■ Año 2023

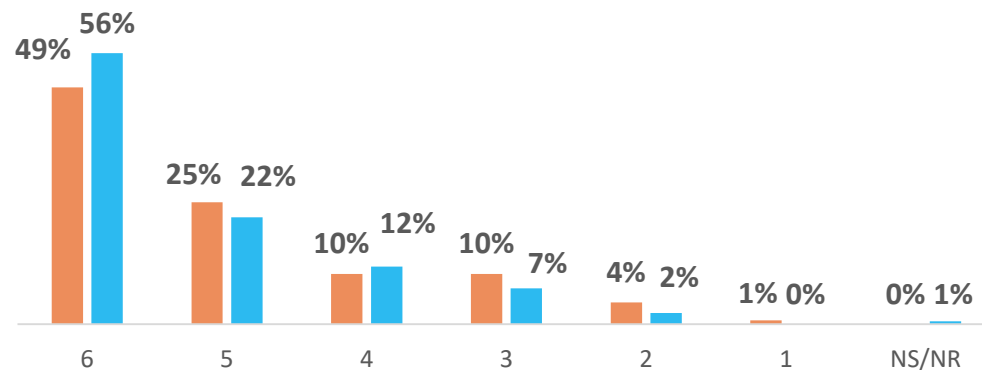
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el personal docente de su programa académico en los siguientes aspectos:

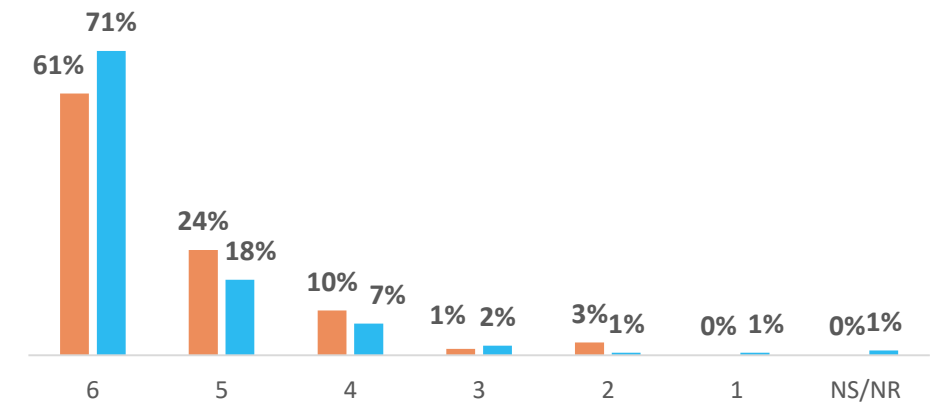
Respeto al estudiante



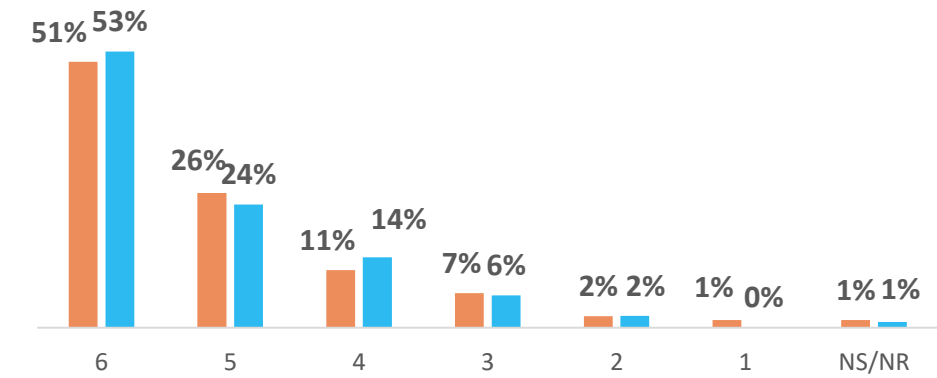
Pedagogía



Fundamentación teórica



Disponibilidad de tiempo (Consultas)



■ Año 2023 ■ Año 2024

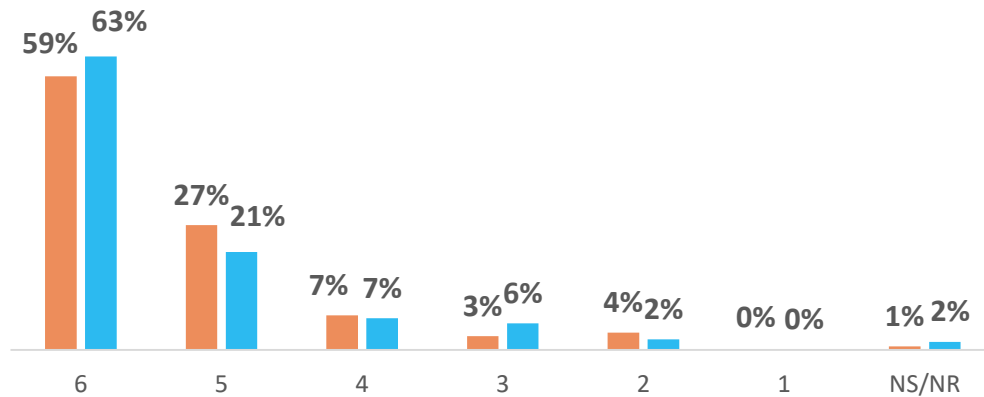
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el personal docente de su programa académico en los siguientes aspectos:

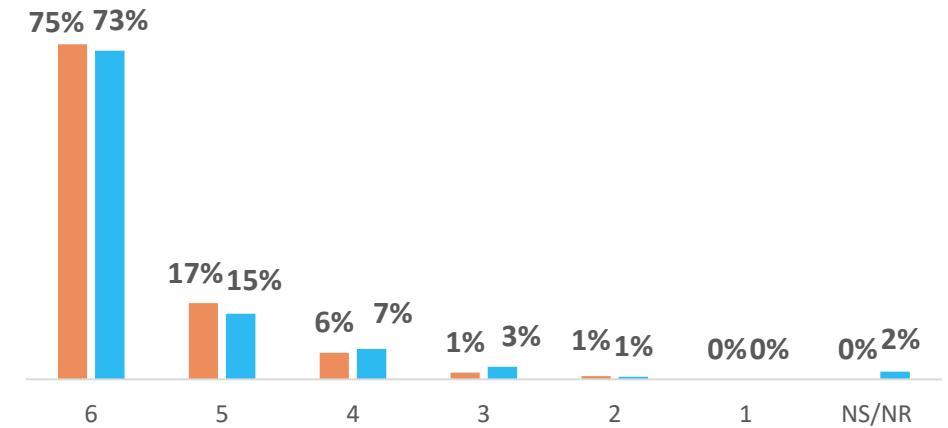
3.2 Personal Docente

Medición de la Satisfacción del Usuario 2024

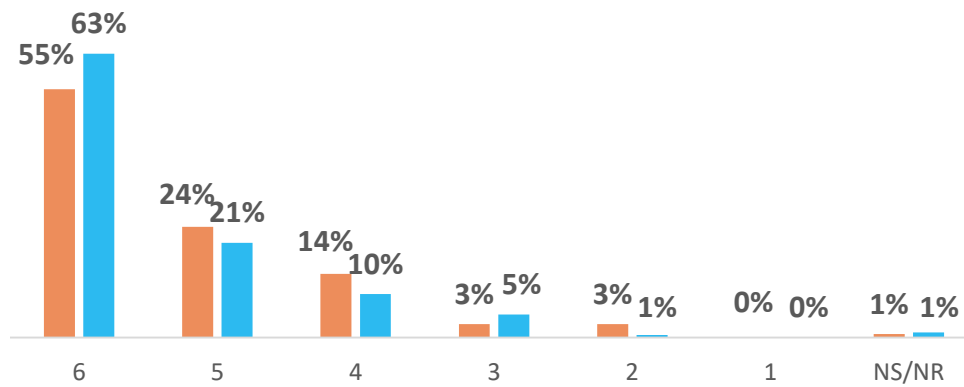
Preparación de la clase



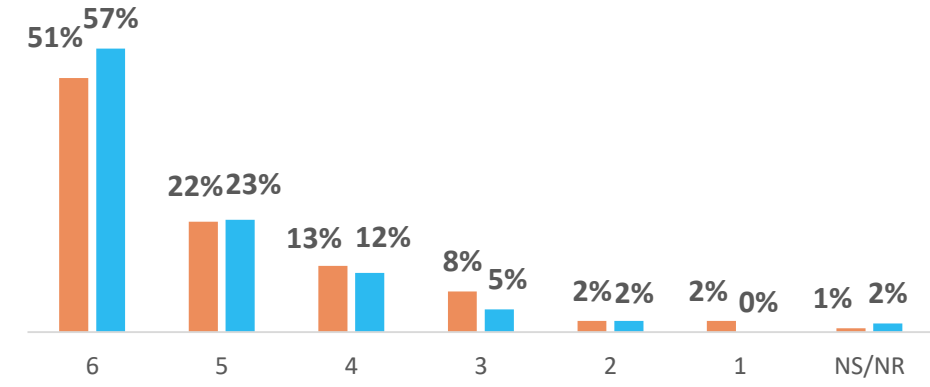
Puntualidad



Sistema de evaluación utilizado por el docente



Trabajo práctico

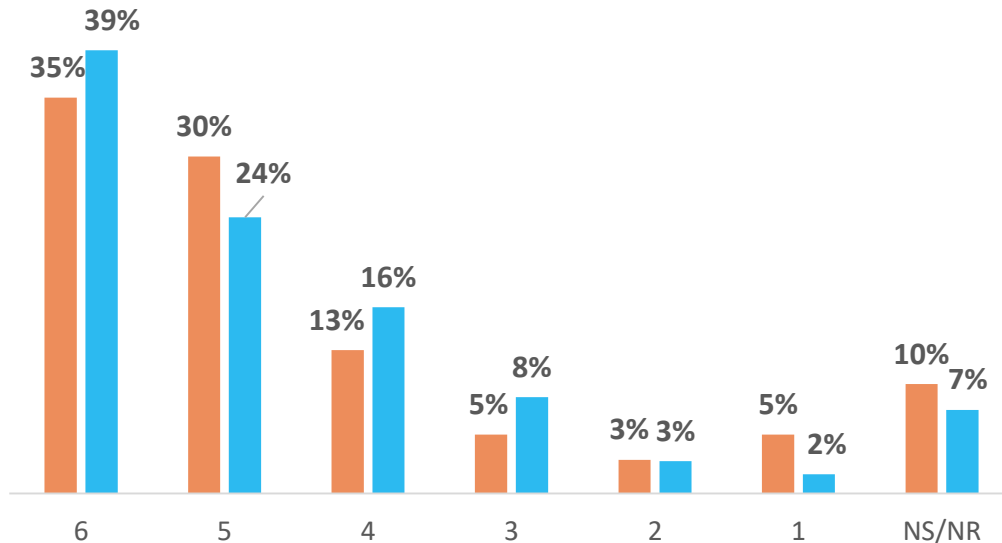


■ Año 2023 ■ Año 2024

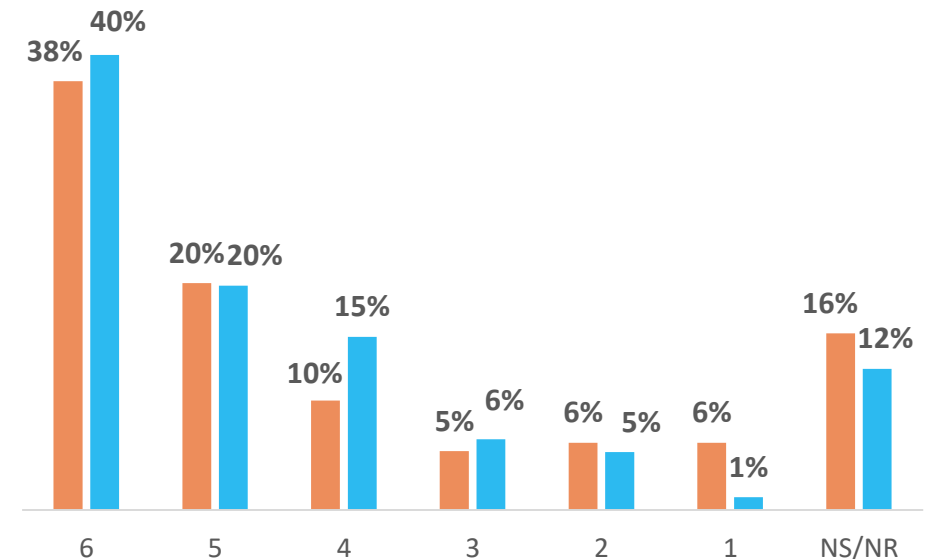
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el apoyo Institucional a los estudiantes en los siguientes aspectos:

Participación en investigación



Posibilidad de continuar con el siguiente grado académico

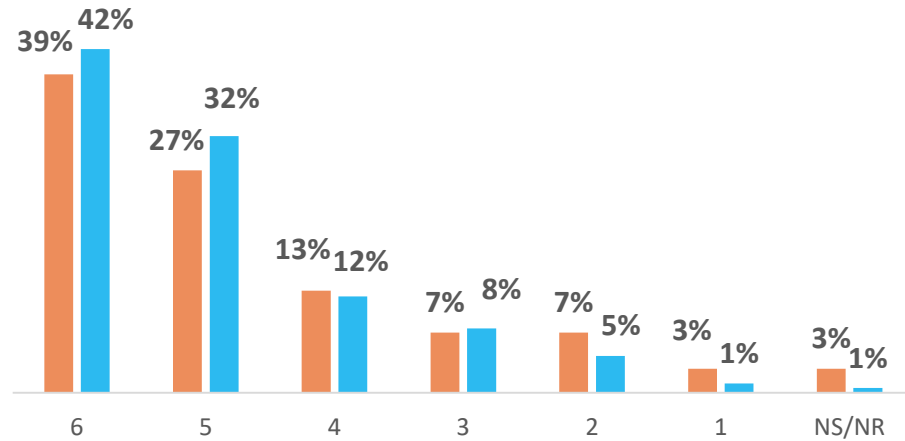


■ Año 2023 ■ Año 2024

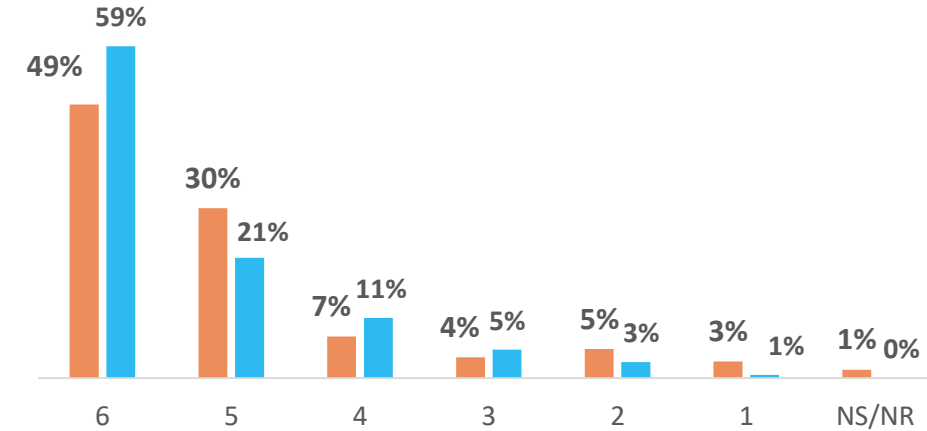
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los espacios de participación y la gestión administrativa en su posgrado:

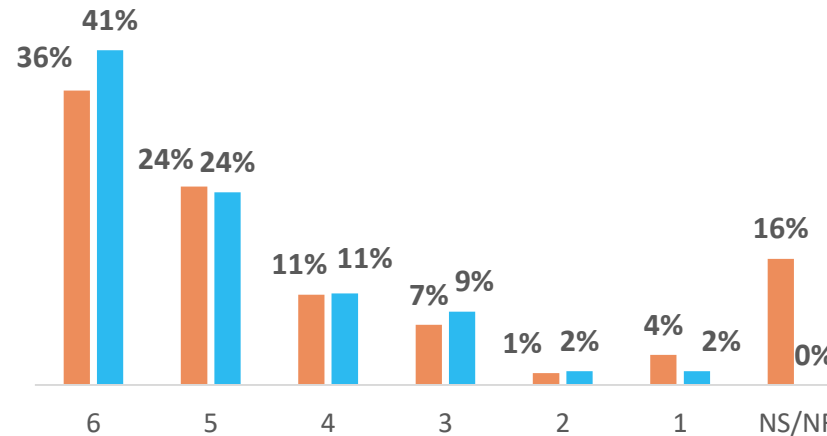
Agilidad en trámites administrativos



Atención del personal



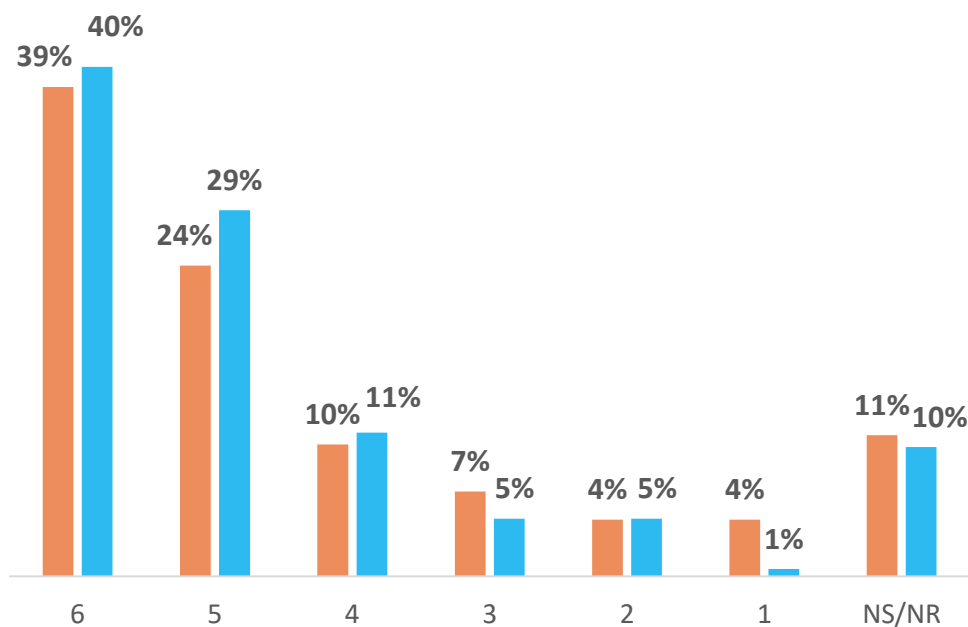
Grupos o centros de estudio



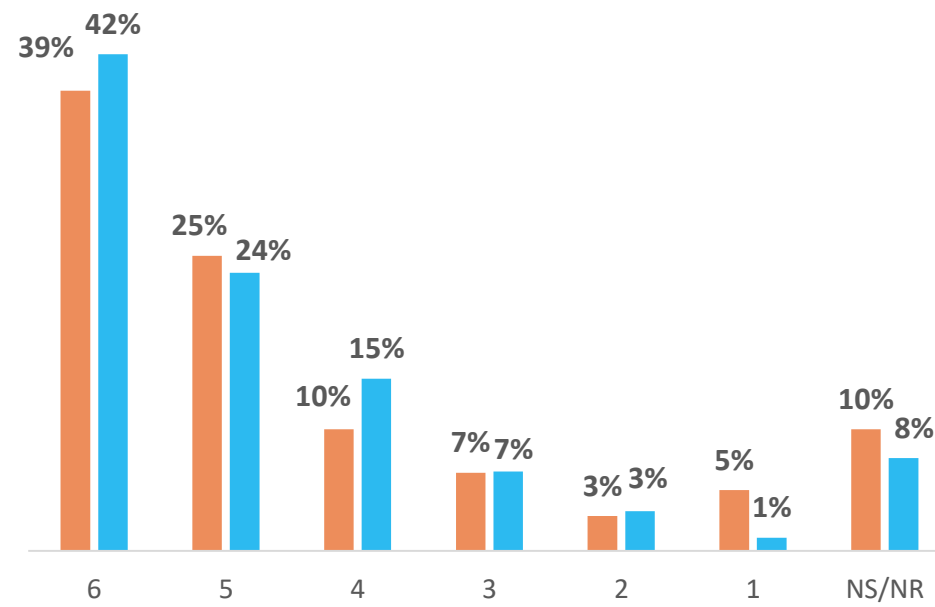
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los espacios de participación y la gestión administrativa en su posgrado:

Proyectos del posgrado



Investigación del posgrado

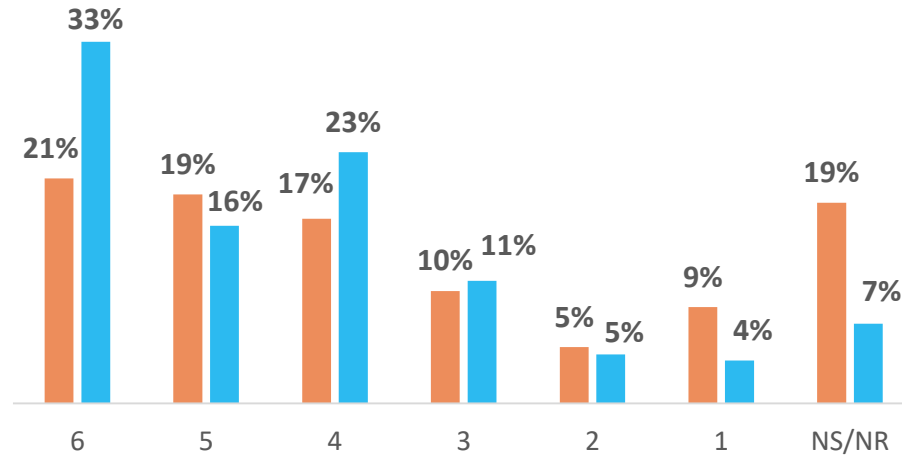


■ Año 2023 ■ Año 2024

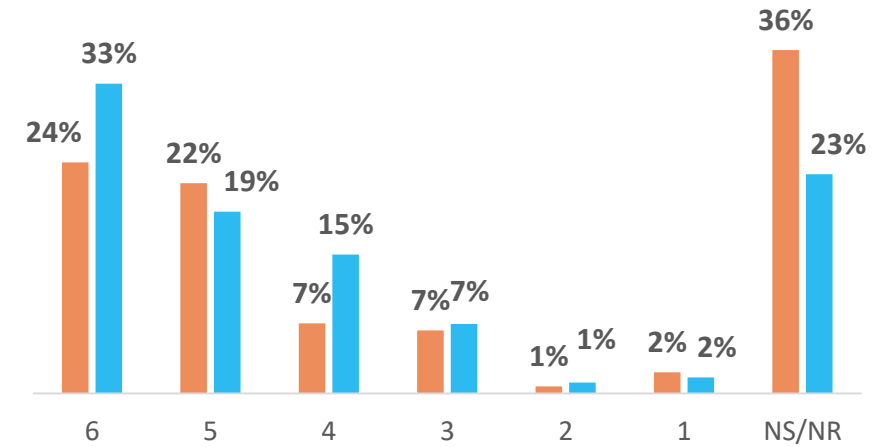
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

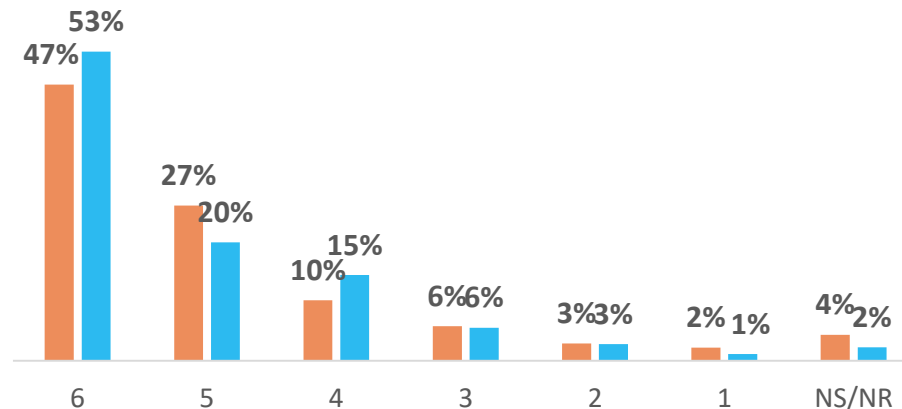
Conozco el reglamento estudiantil



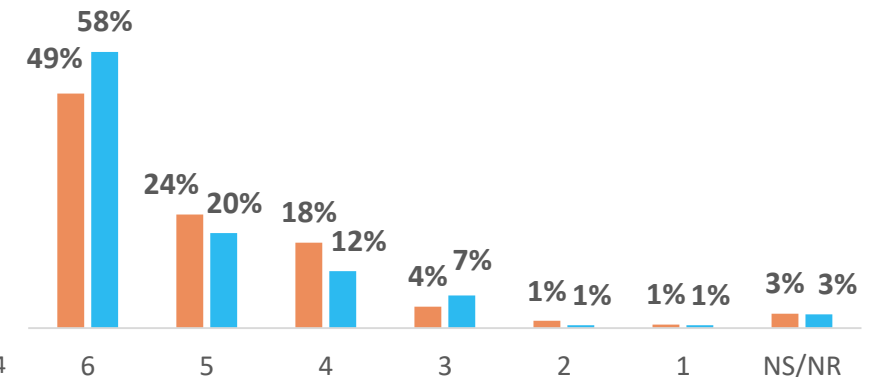
Las decisiones del Consejo de Facultad cumplen con lo establecido en el reglamento estudiantil



La exigencia académica del posgrado es la adecuada



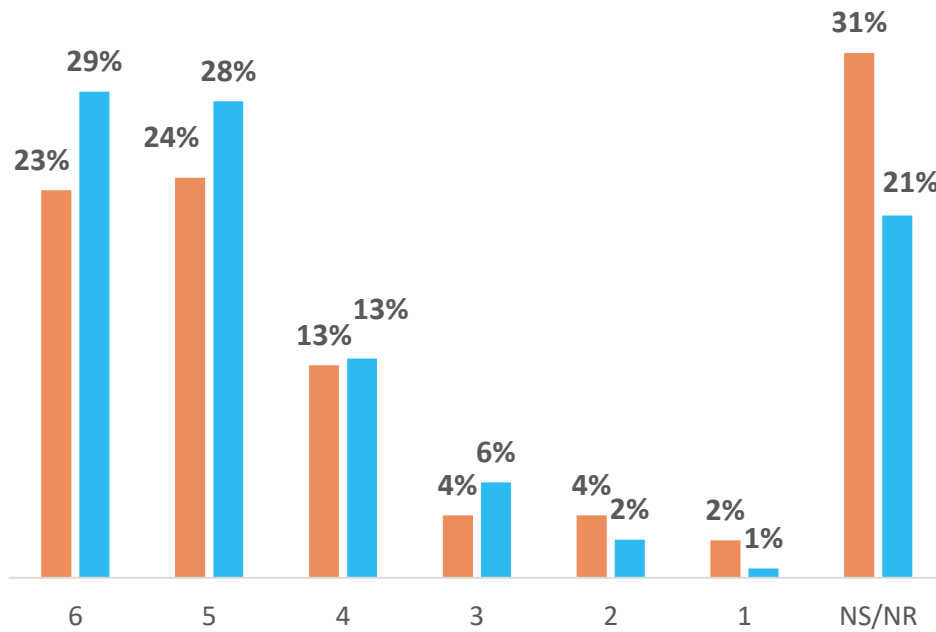
El personal docente es idóneo



■ Año 2023 ■ Año 2024

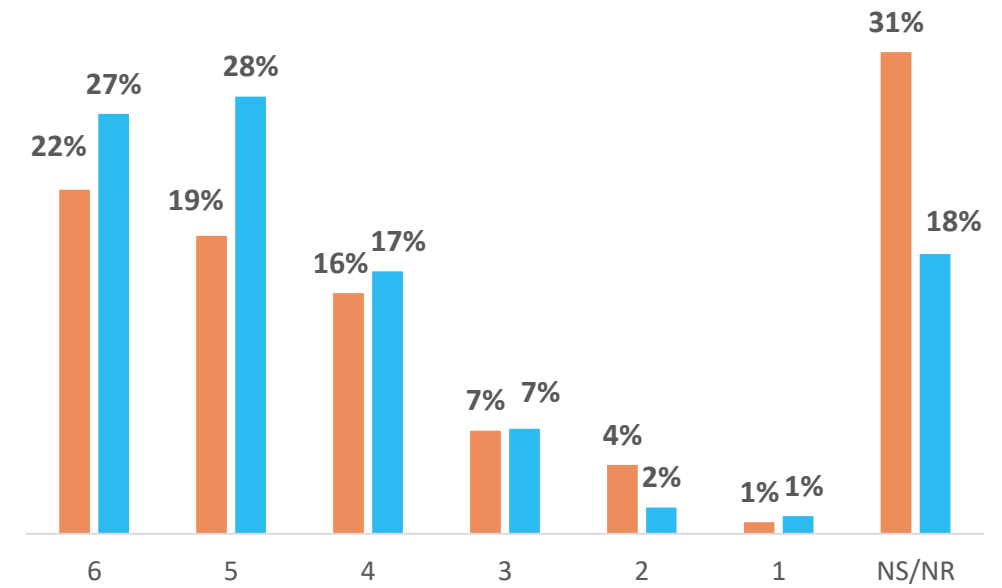
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es nada de acuerdo y 6 es muy de acuerdo

¿Qué tanto actualiza la Universidad los planes de estudio?



■ Año 2023 ■ Año 2024

¿Qué tanto actualiza la Universidad las metodologías de formación?

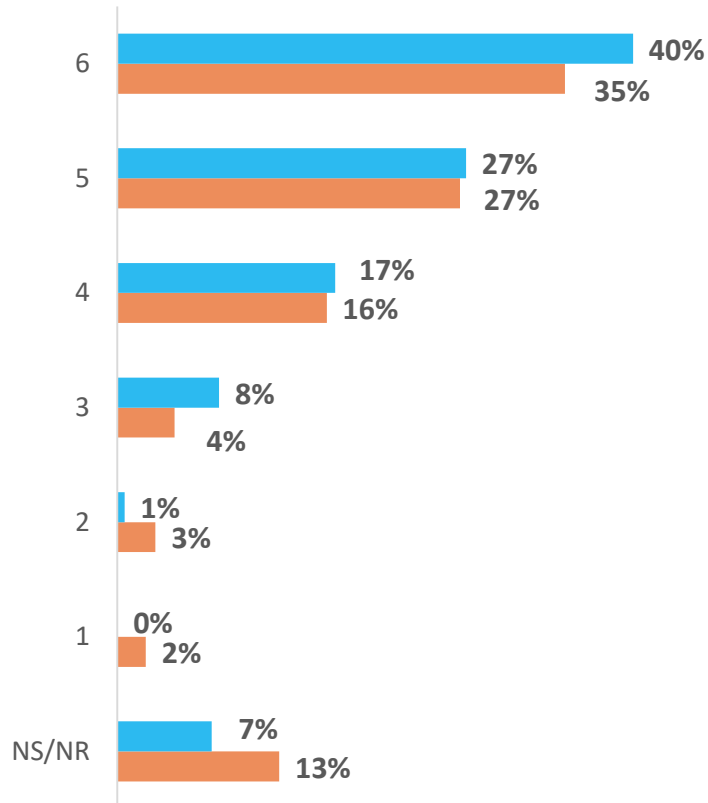


■ Año 2023 ■ Año 2024

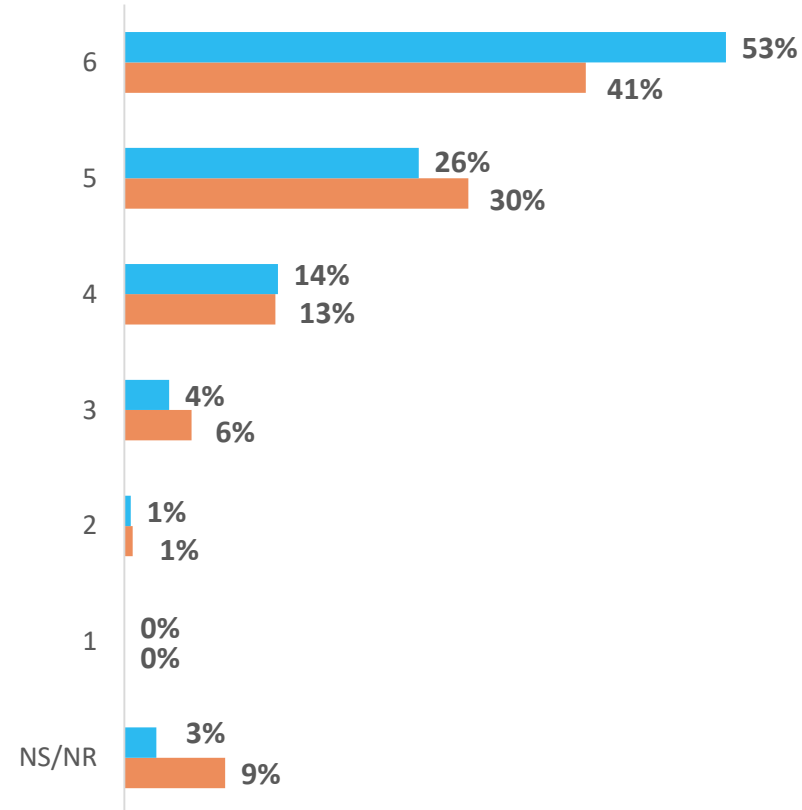
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6 donde 1 es nada y 6 mucho

¿Qué tanto cree que contribuye la Universidad al estudio y solución de los problemas del país en los siguientes aspectos?

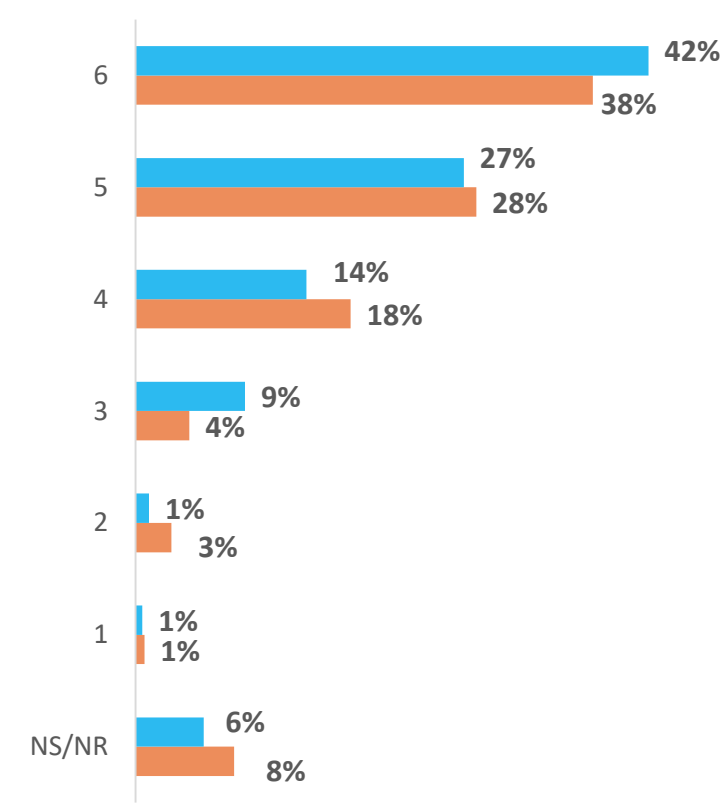
Construcción de justicia, paz y derechos humanos.



Innovación y emprendimiento.



Inclusión social, erradicación de la pobreza.

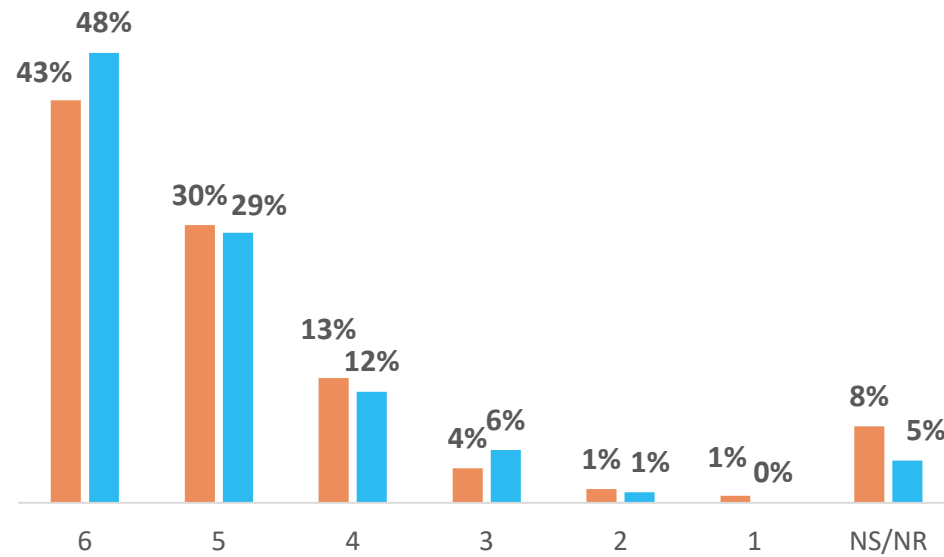


■ Año 2024 ■ Año 2023

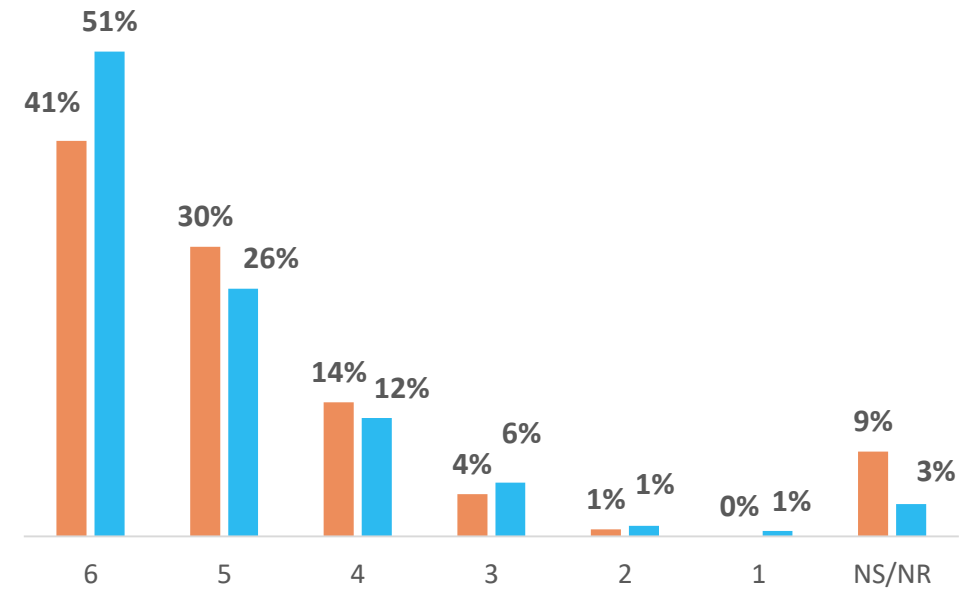
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es que no contribuye nada y 6 es que contribuye mucho.

¿Qué tanto cree que contribuye la Universidad al estudio y solución de los problemas del país en los siguientes aspectos?:

Competitividad y crecimiento económico.



Sostenibilidad ambiental.

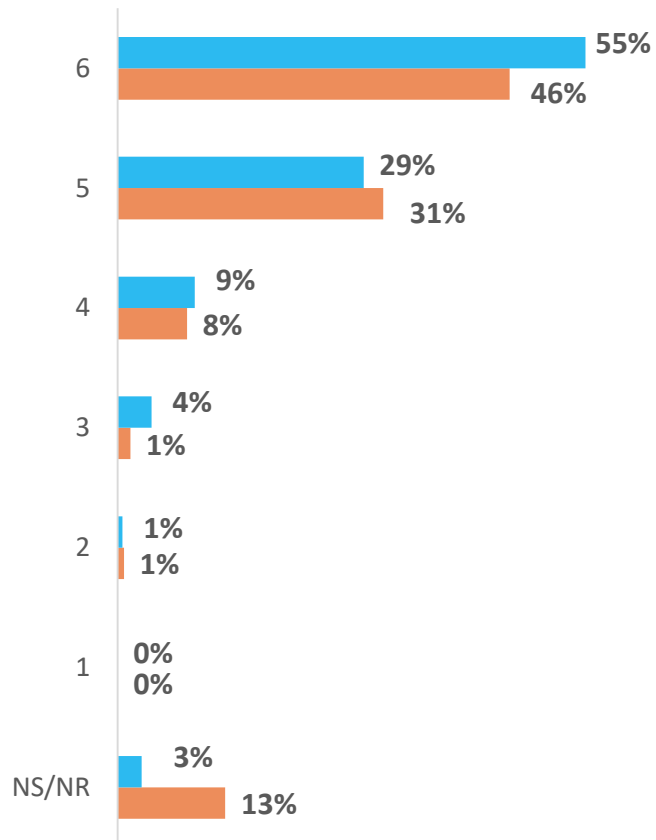


■ Año 2023 ■ Año 2024

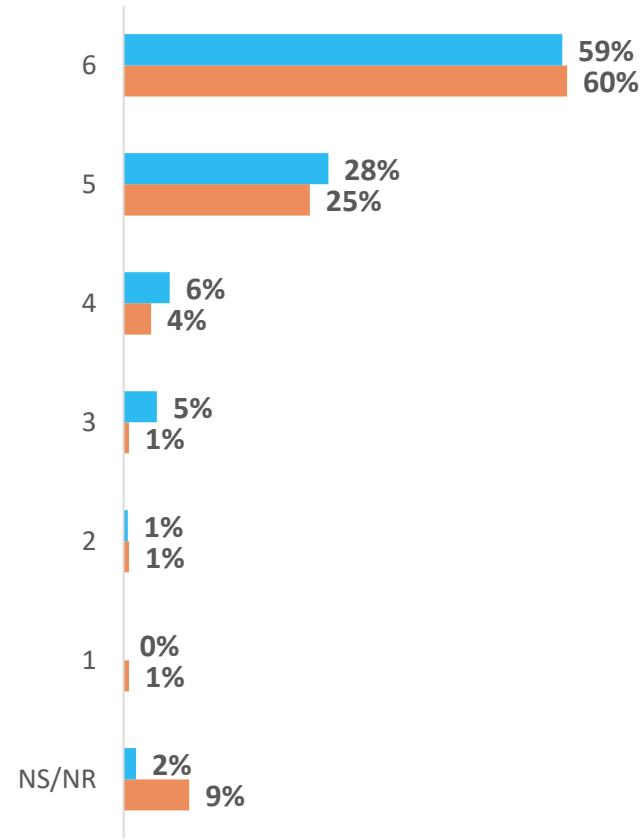
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es que no contribuye nada y 6 es que contribuye mucho.

¿Cómo califica usted el reconocimiento y prestigio de los graduados de la Universidad en los siguientes temas?

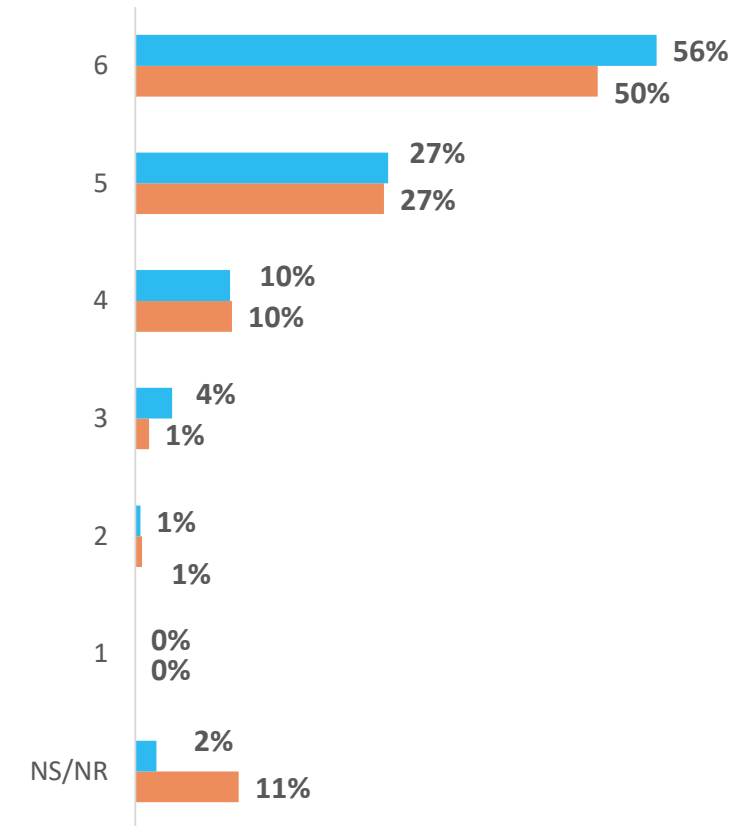
Su formación ética



Su competencia académica y científica



Su proyección social

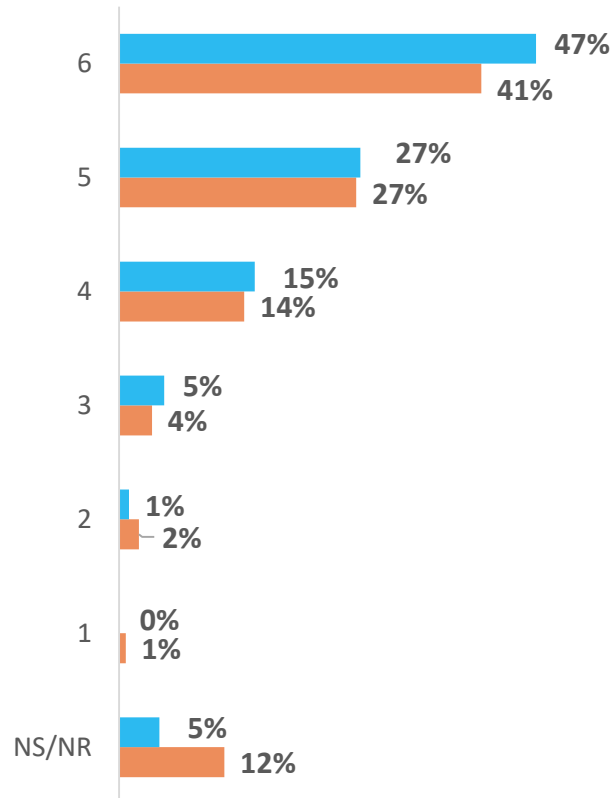


■ Año 2024 ■ Año 2023

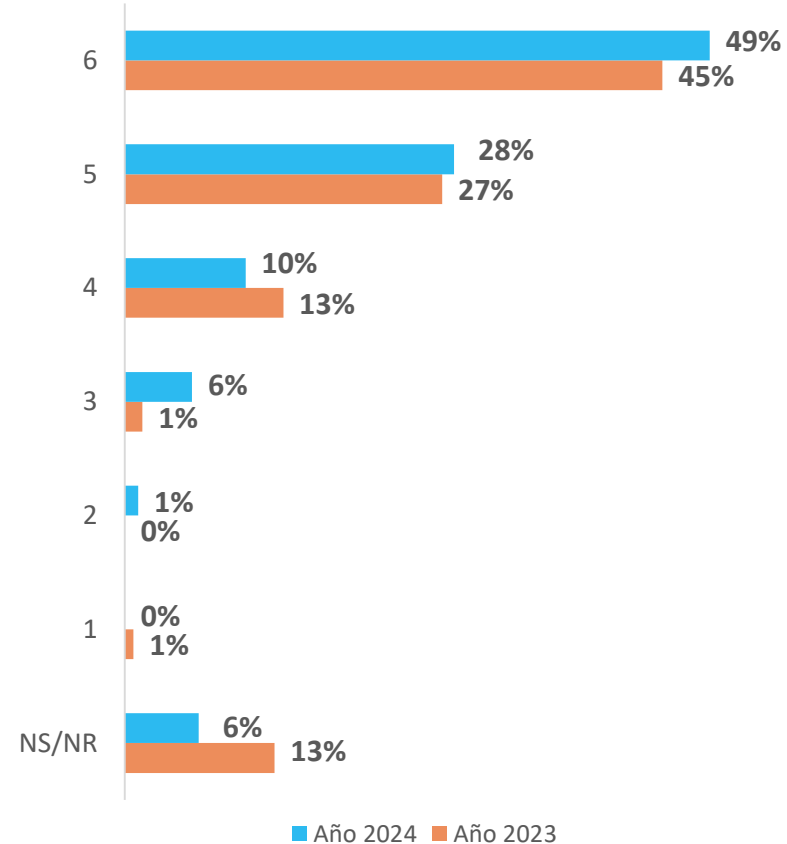
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Cómo califica usted el reconocimiento y prestigio de los graduados de la Universidad en los siguientes temas?

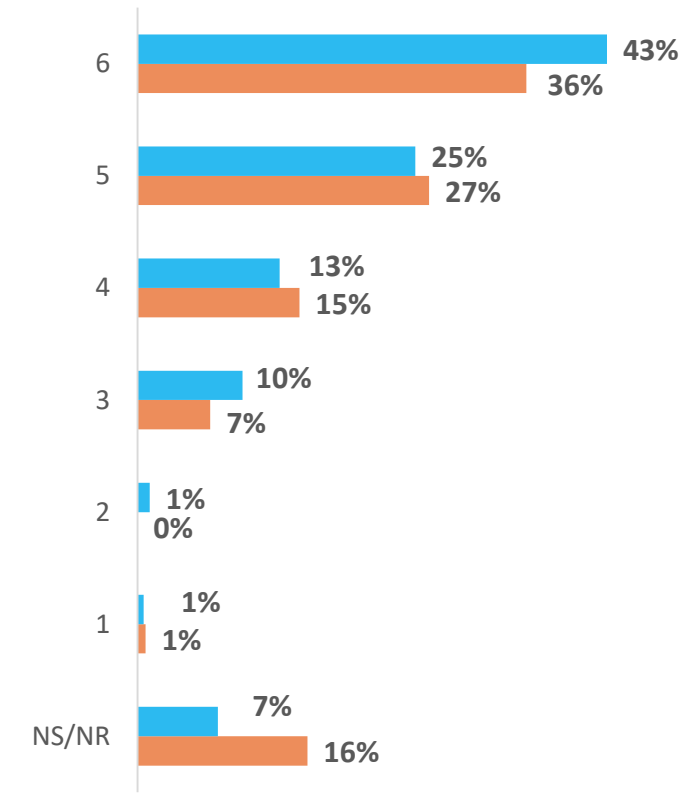
Su actividad en temas culturales



Su participación en temas económicos o empresariales



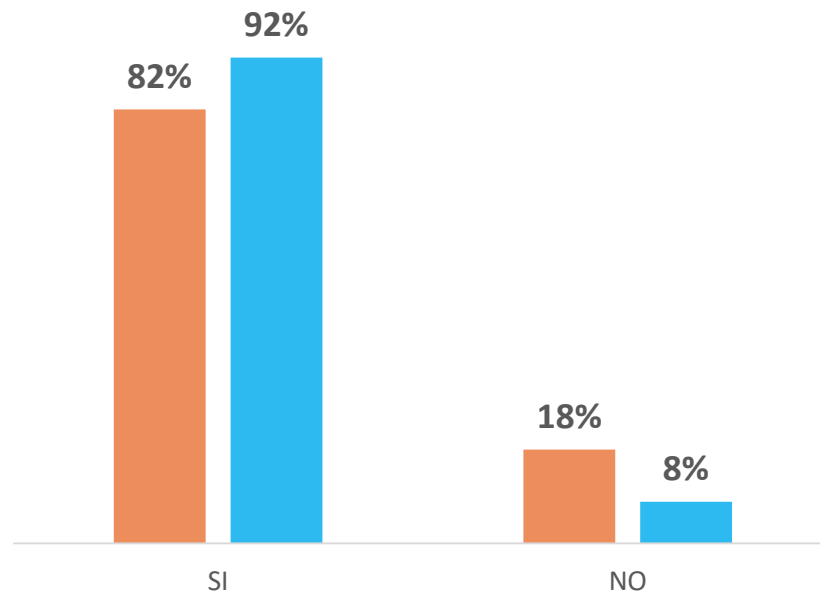
Su participación en temas políticos



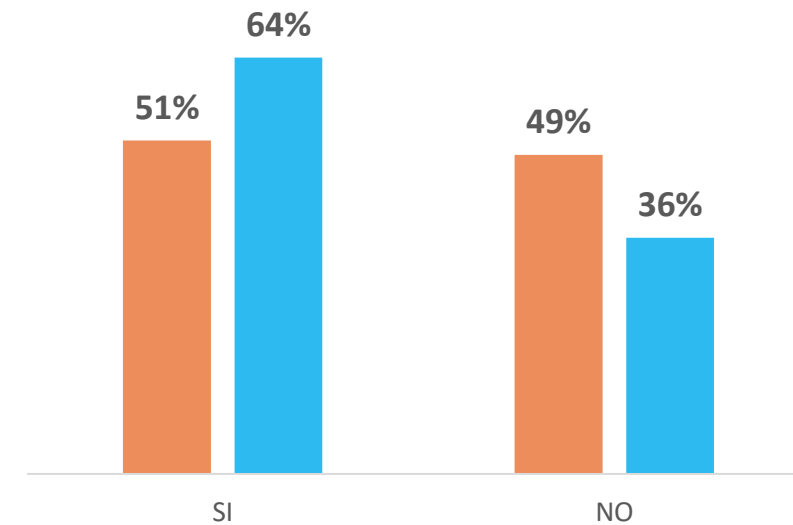
■ Año 2024 ■ Año 2023

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Conoce los servicios de la biblioteca?



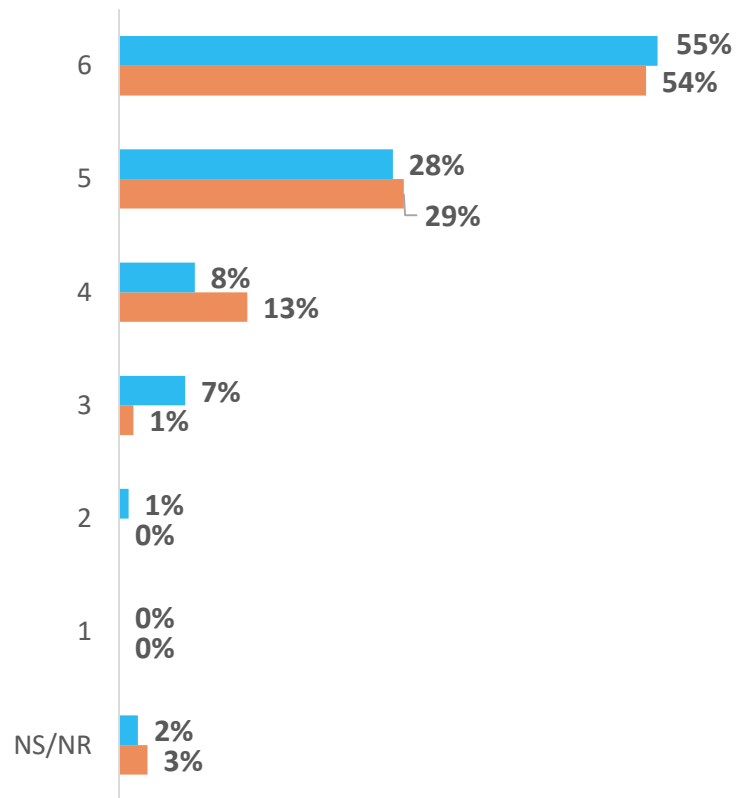
¿Ha utilizado estos servicios en el último año?



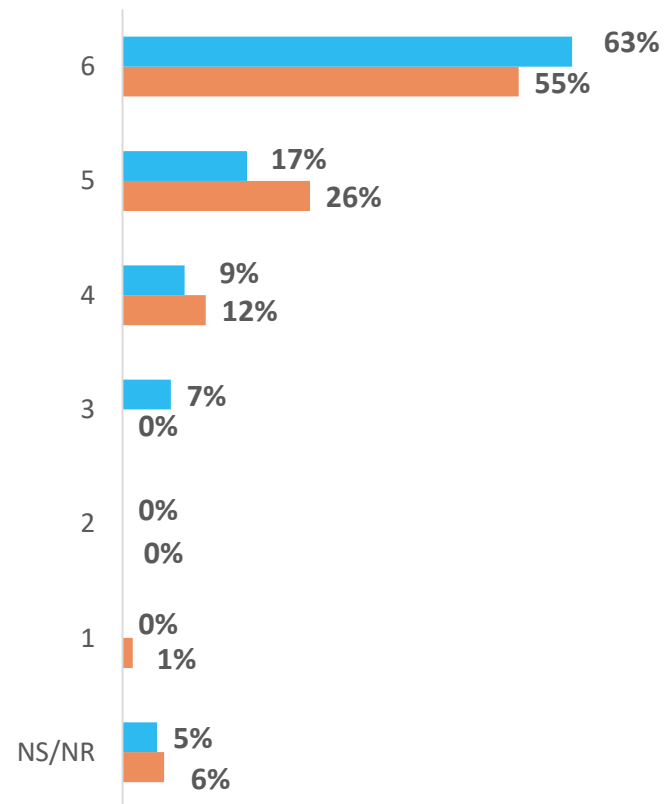
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique los servicios de la biblioteca en los siguientes aspectos:

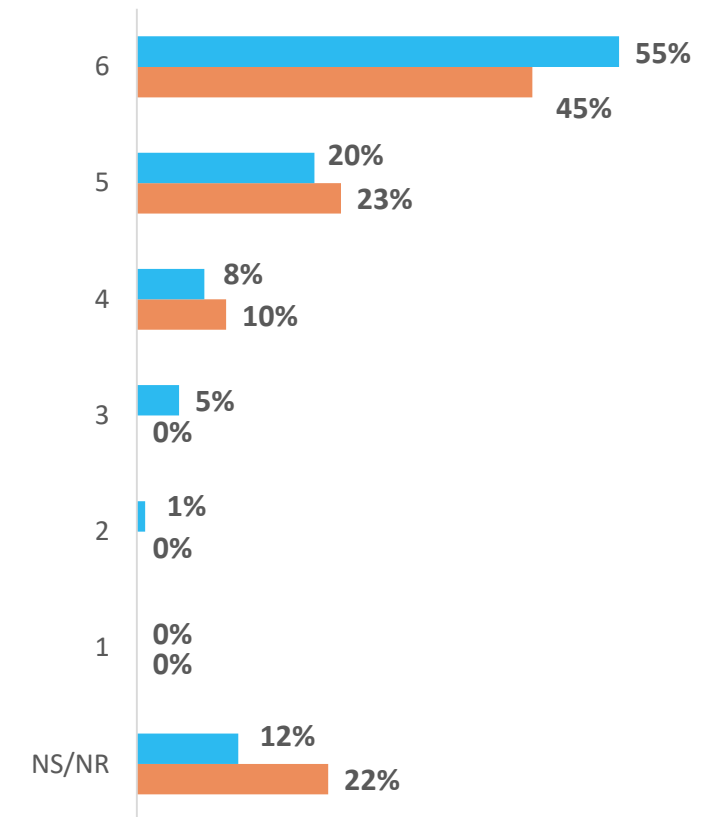
Disponibilidad de material bibliográfico



Horario del servicio



Calidad de los servicios de cómputo para consulta

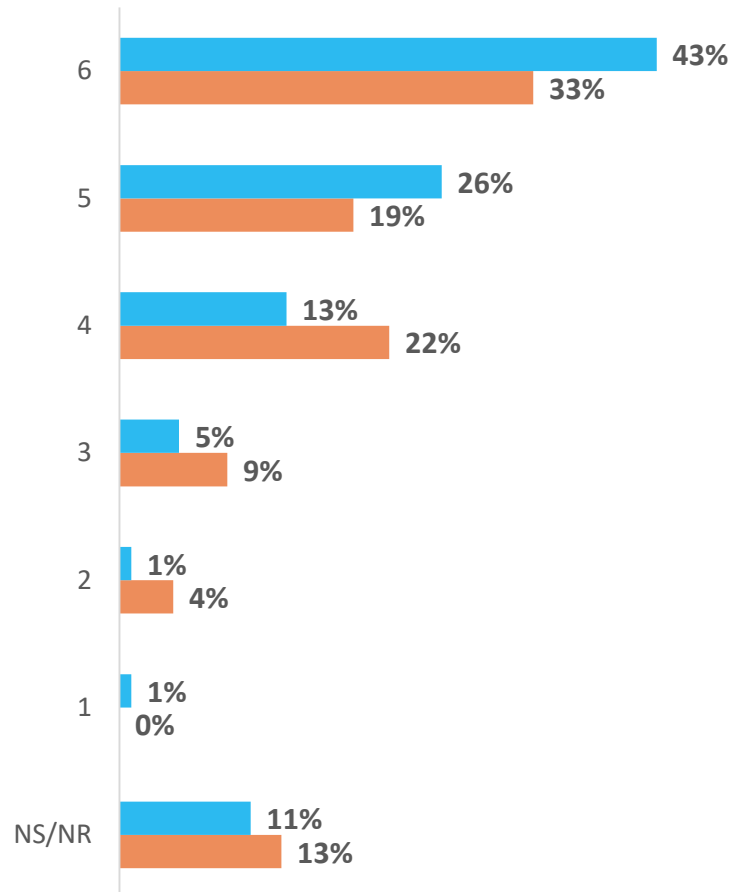


■ Año 2024 ■ Año 2023

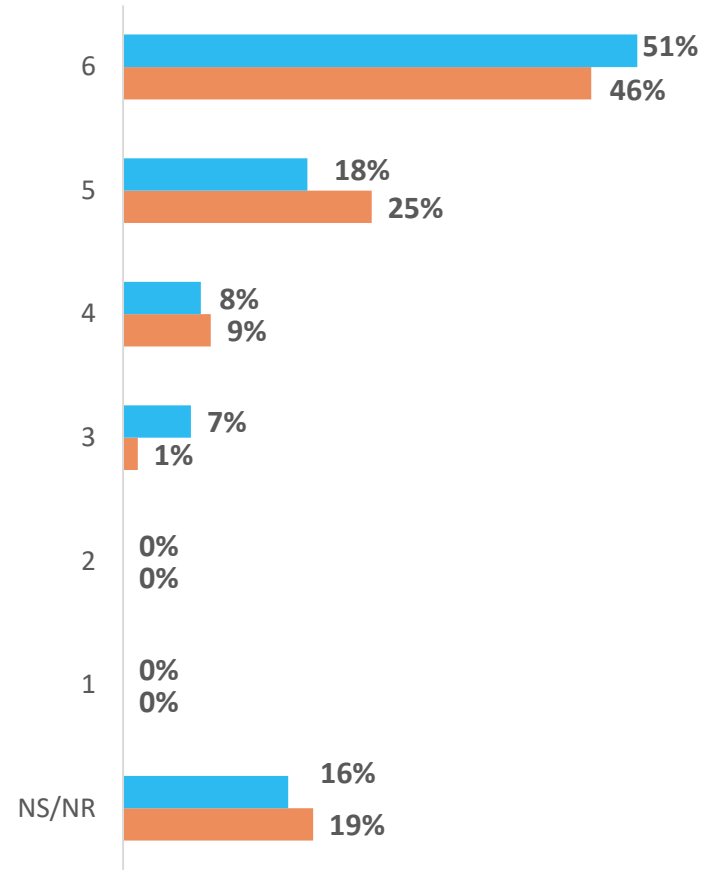
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los servicios de la biblioteca en los siguientes aspectos:

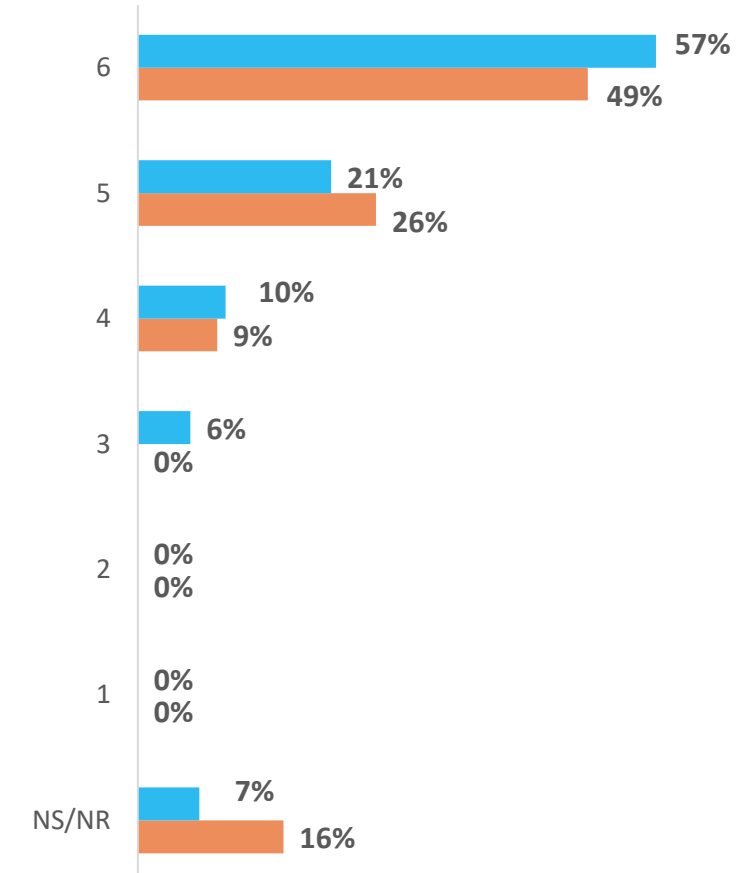
Difusión de las colecciones



Navegación en internet desde la biblioteca



Rapidez en el tiempo de atención

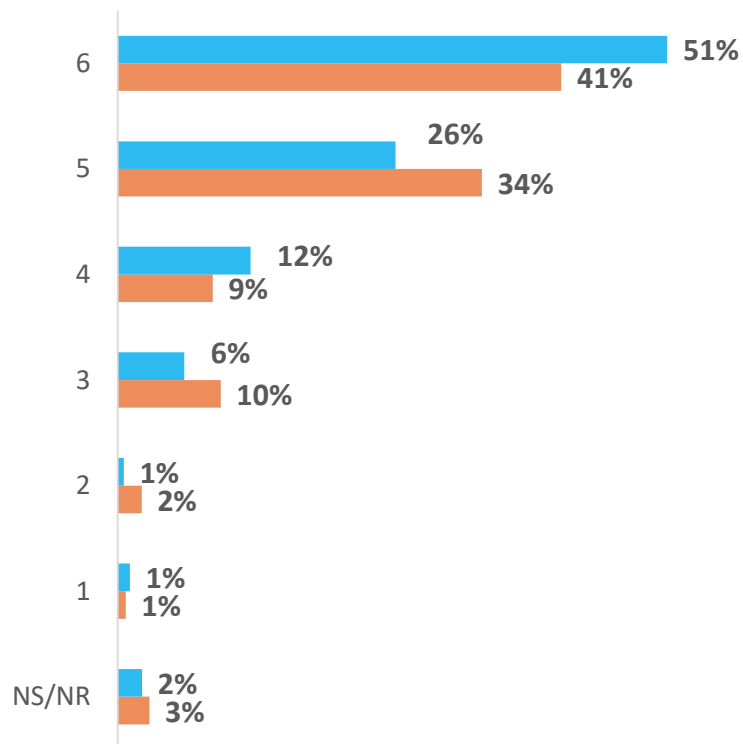


■ Año 2024 ■ Año 2023

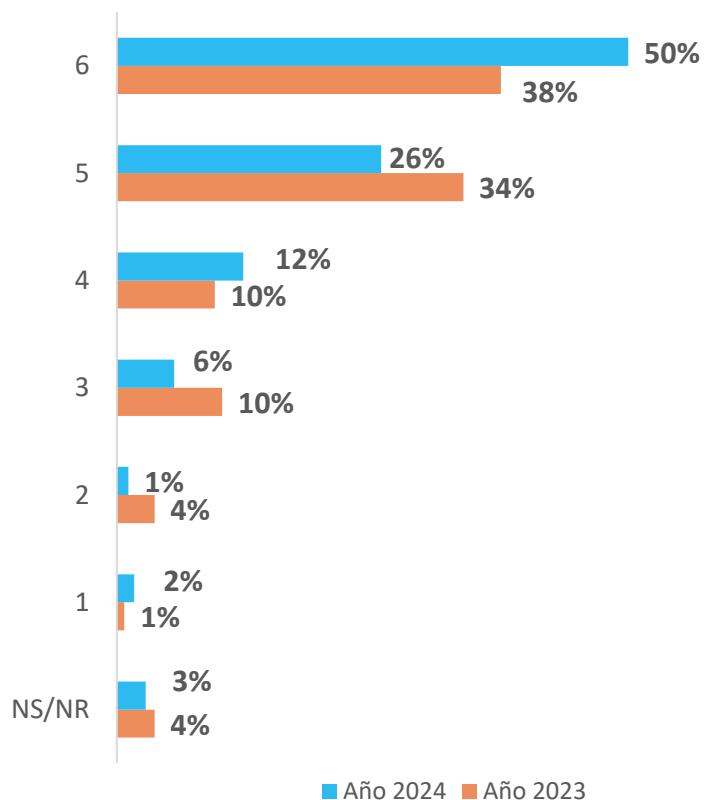
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique la inscripción y la matrícula en los siguientes aspectos:

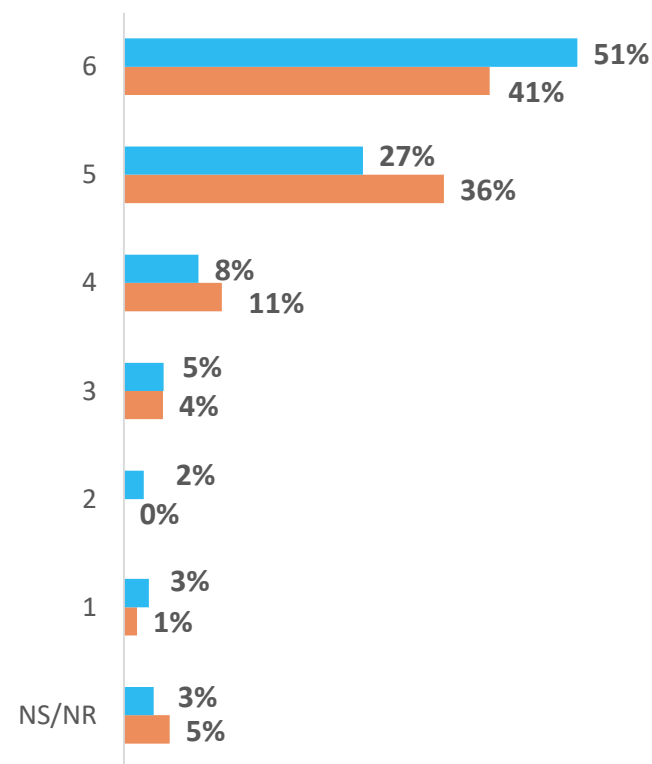
Claridad de la información y los pasos a seguir en el proceso de inscripciones que aparece en la página web
(<http://www.utp.edu.co/inscripciones/>)



Claridad para la consulta de las fechas de renovación de matrícula
(permisos académicos, pagos, publicación de horarios y ajustes a la matrícula)



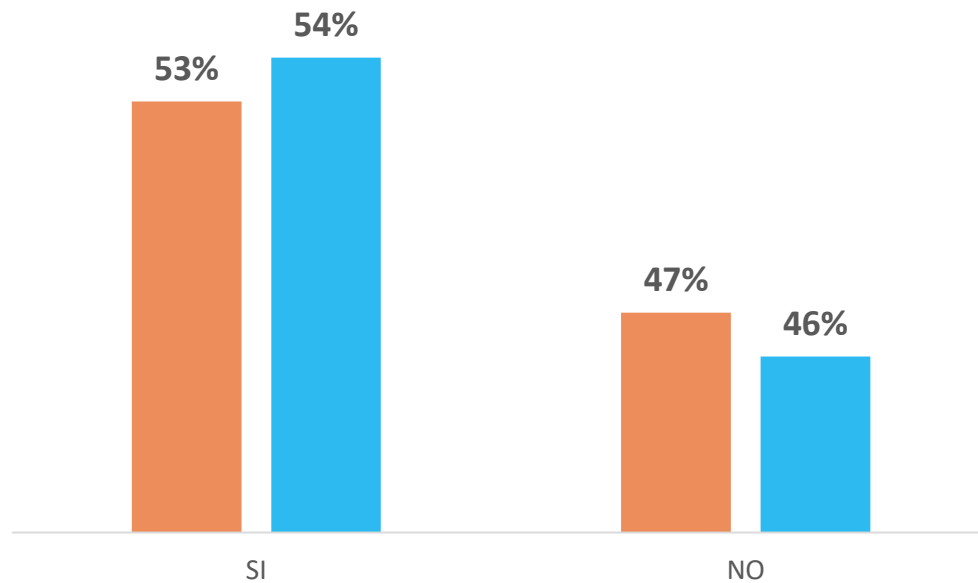
Nivel de satisfacción de horario de clases asignado por el sistema de información



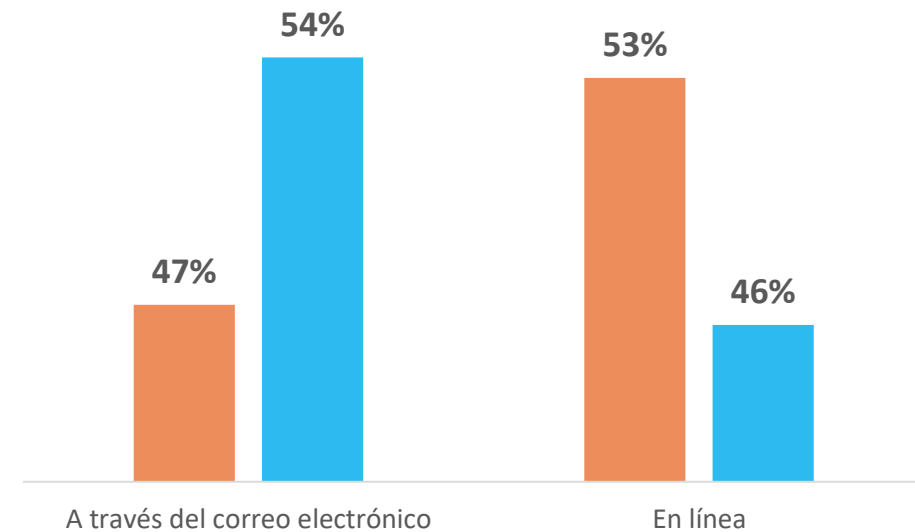
■ Año 2024 ■ Año 2023

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Ha solicitado certificados de estudio?



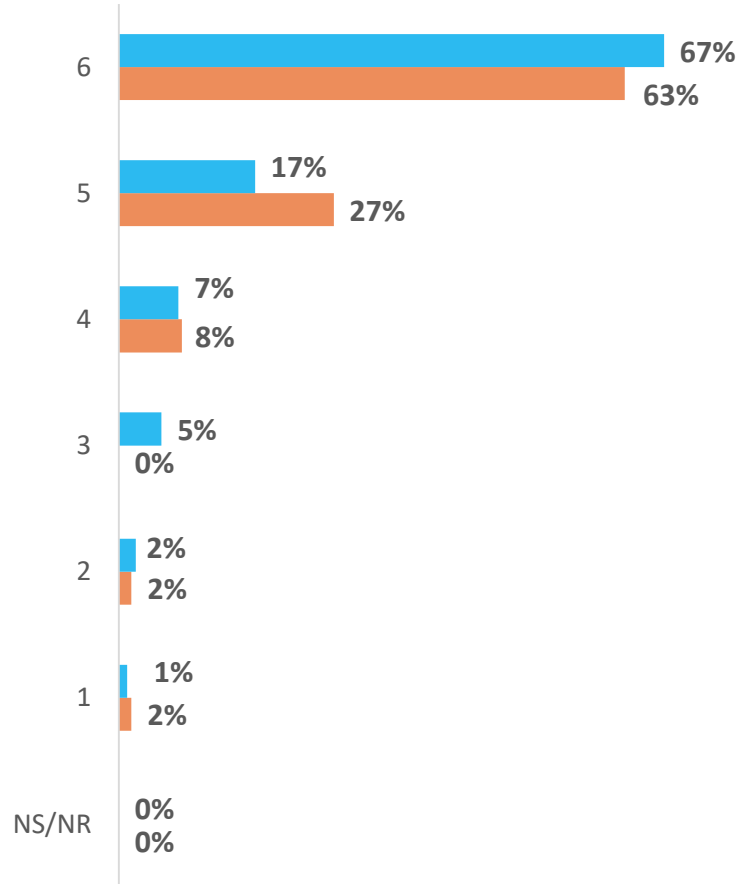
¿De que manera ha solicitado certificados de estudio?



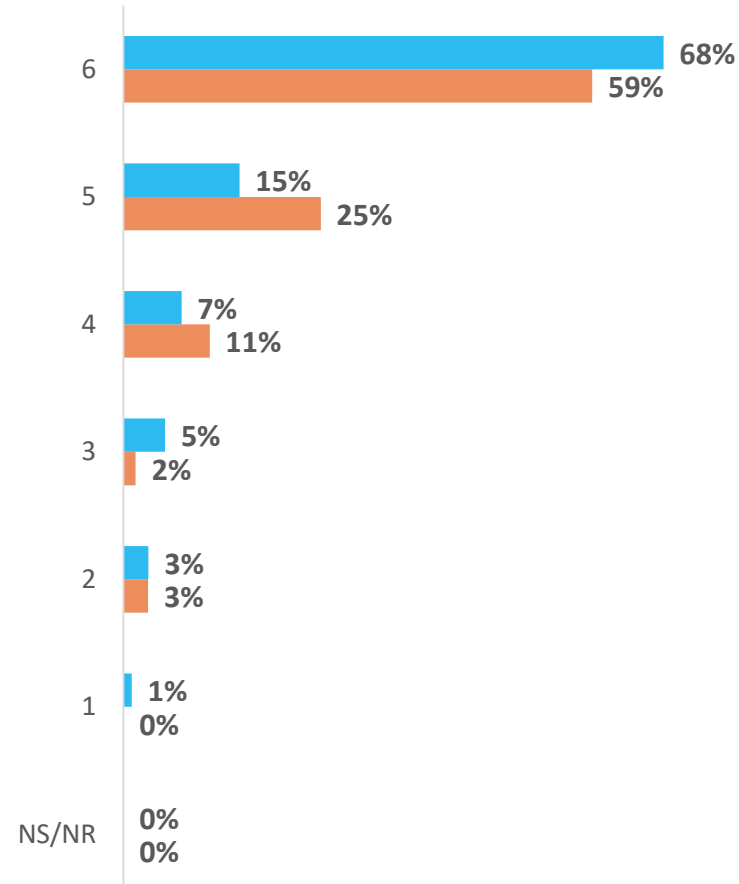
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique los siguientes aspectos:

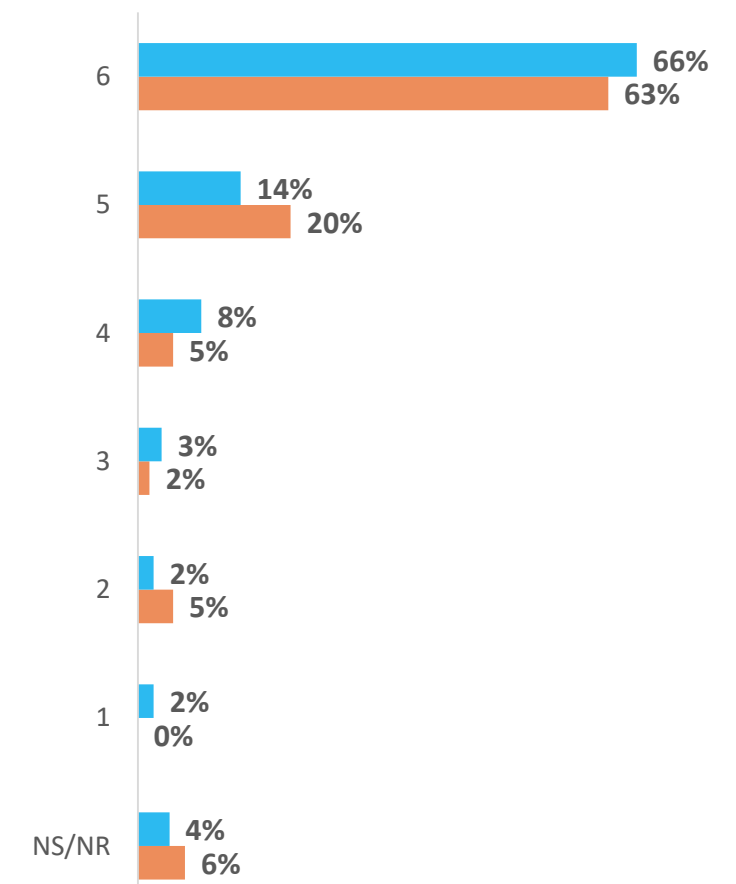
Claridad de la información recibida sobre la solicitud del Certificado



Califique los tiempos de entrega para los Certificados



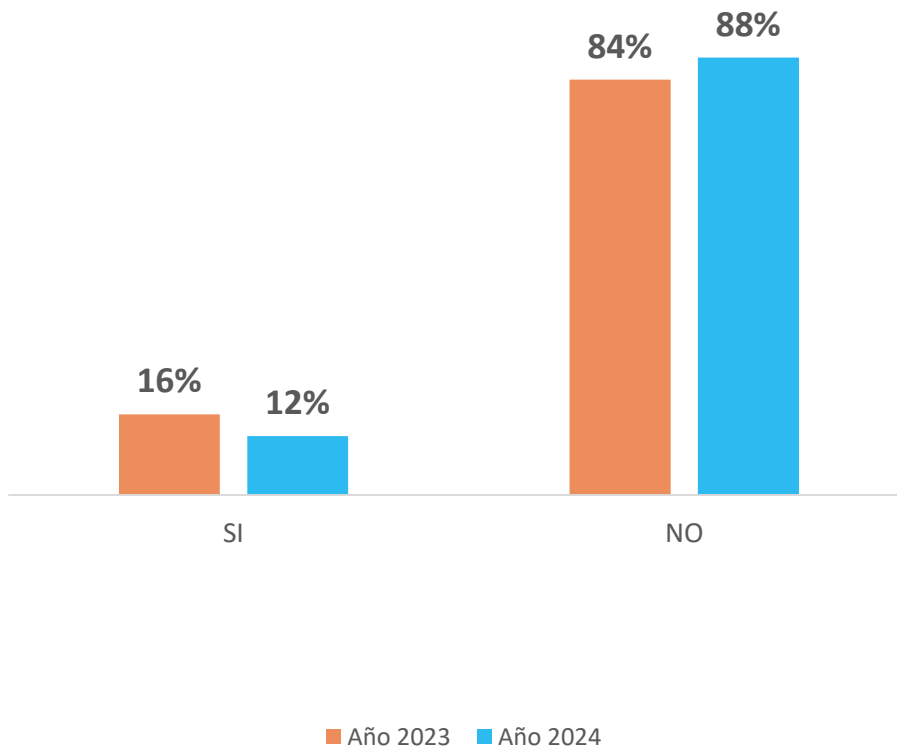
Califique los certificados en línea para pregrado y postgrado



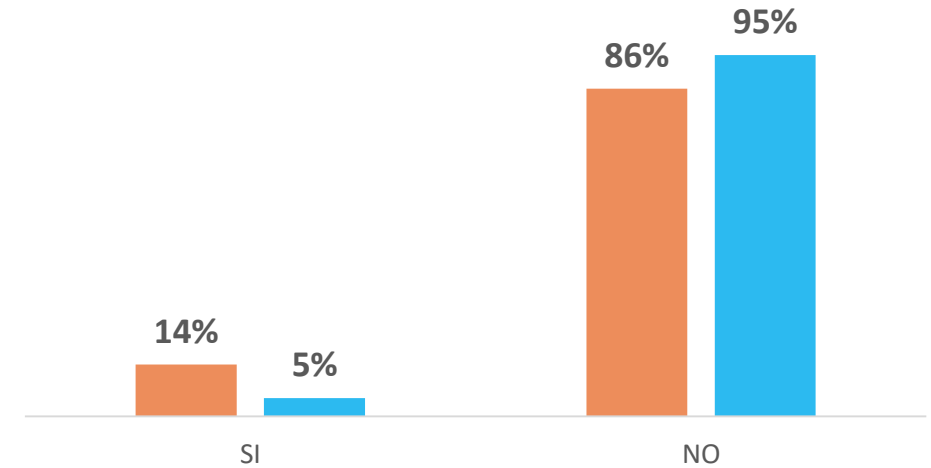
■ Año 2024 ■ Año 2023

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

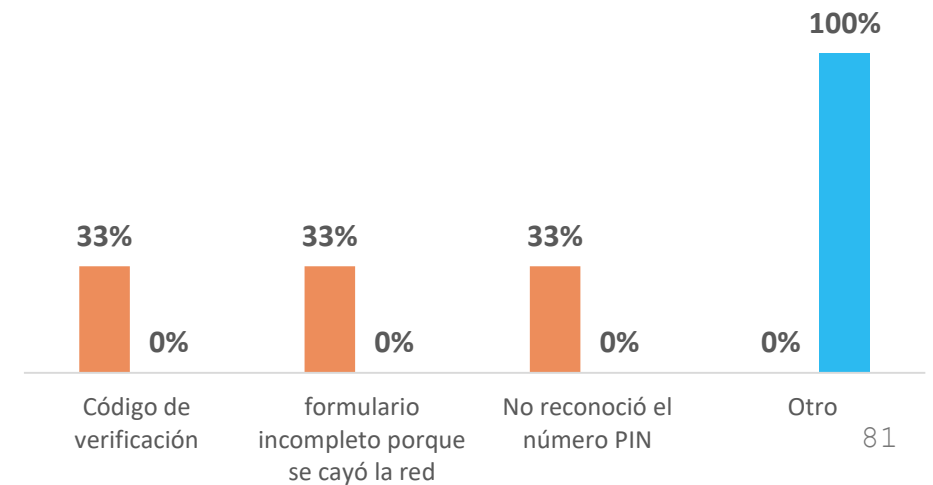
¿Es usted estudiante de primer semestre?



Tuvo dificultades en el diligenciamiento del formulario de inscripción:

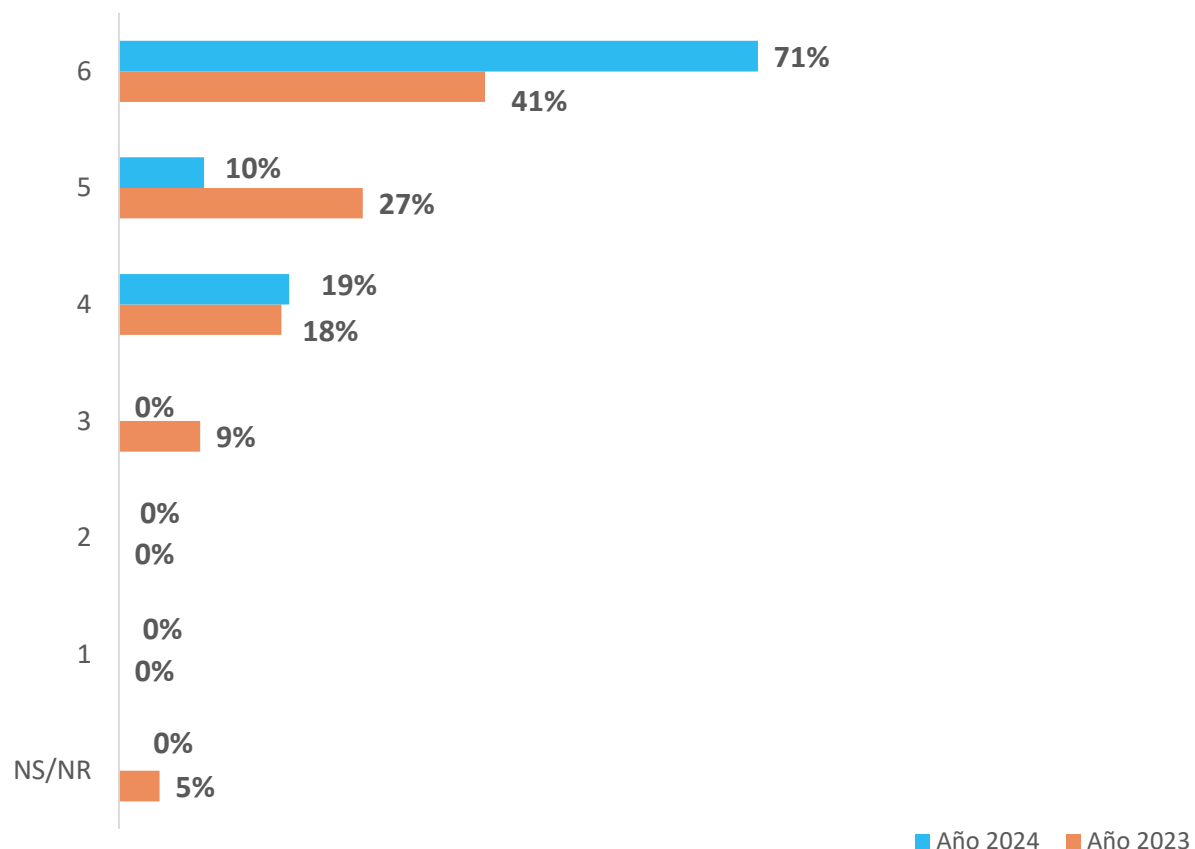


Con cuál aspecto tuvo dificultades:

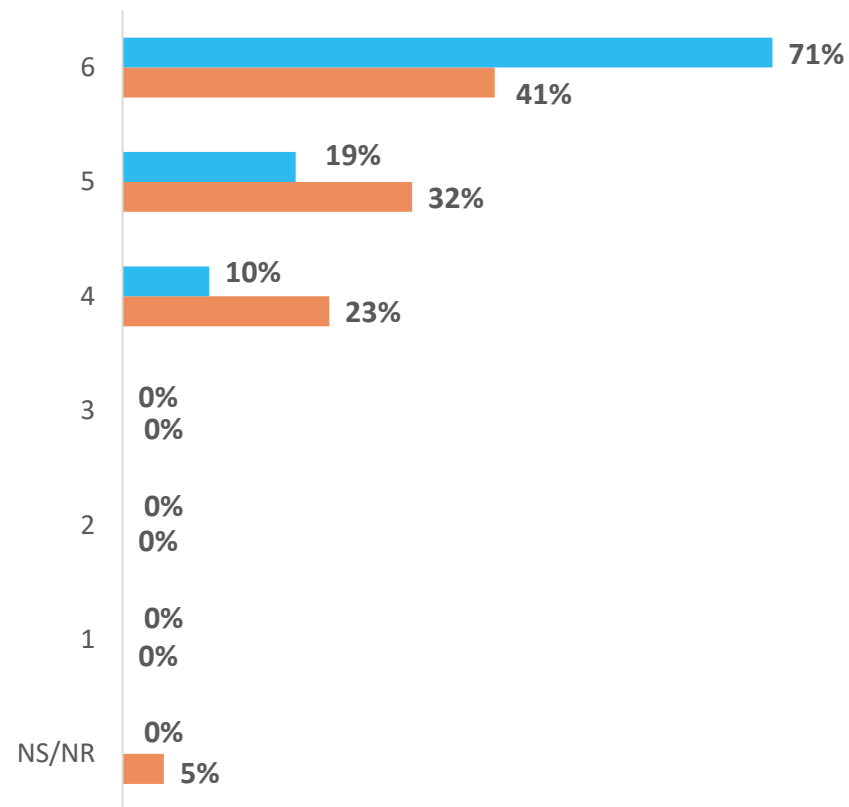


¿Cómo califica la divulgación de la información del proceso de admisión?

Claridad en el calendario de admisión



Claridad en el proceso de matrícula primer semestre

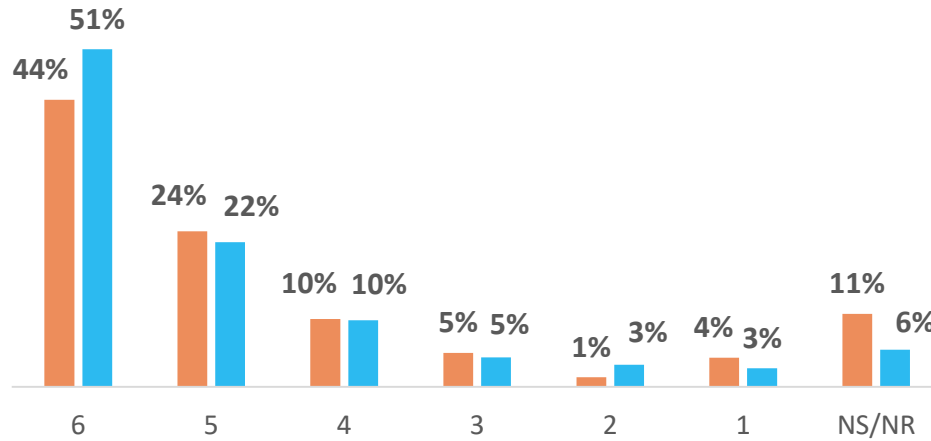


Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

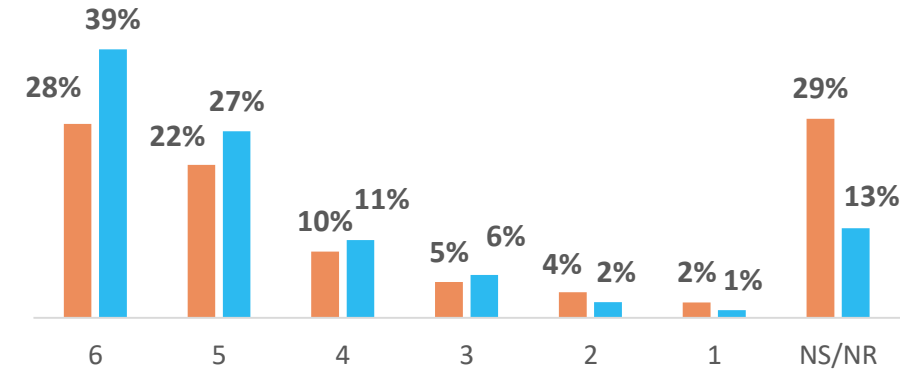
3.11 Vicerrectoría Académica

Medición de la Satisfacción del Usuario 2024

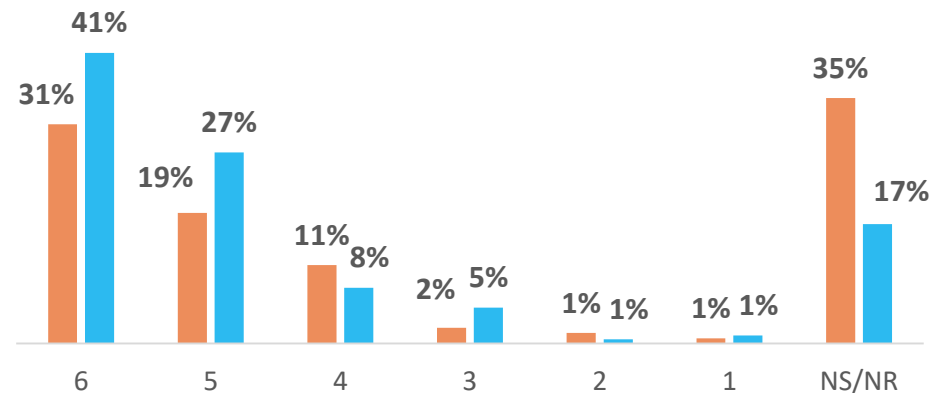
Evaluación docente



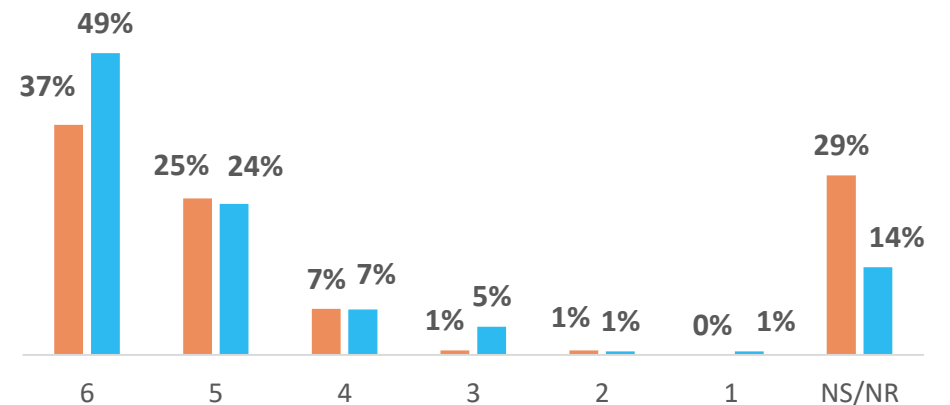
Renovación curricular



Trámite de obtención o renovación de registro calificado



Acreditación o renovación de acreditación de alta calidad de programas



■ Año 2023 ■ Año 2024

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

De estos trámites ubique los que usted considera de mayor dificultad según su experiencia:

3.12 Trámites

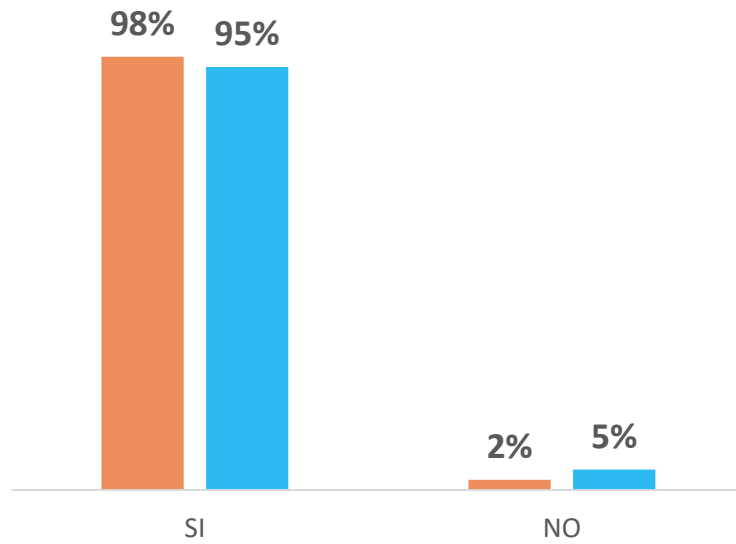
Medición de la Satisfacción del Usuario 2024



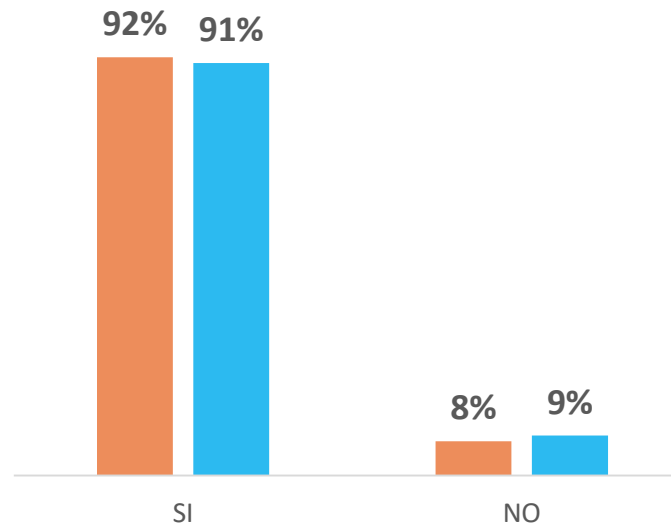
Docentes y Administrativos.

Conoce:

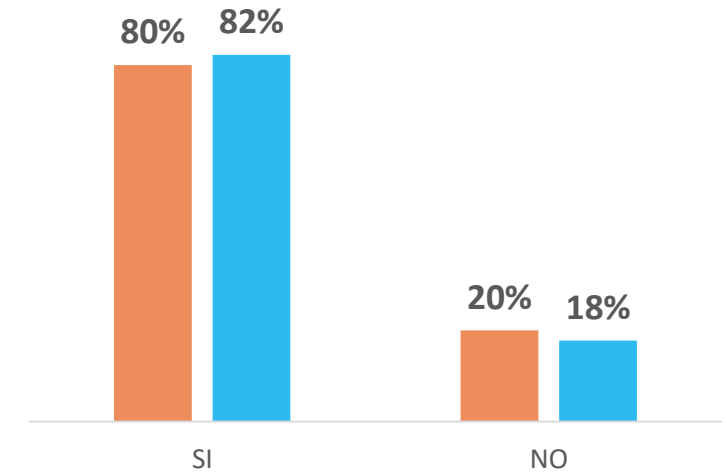
El procedimiento de evaluación docente



El estatuto docente



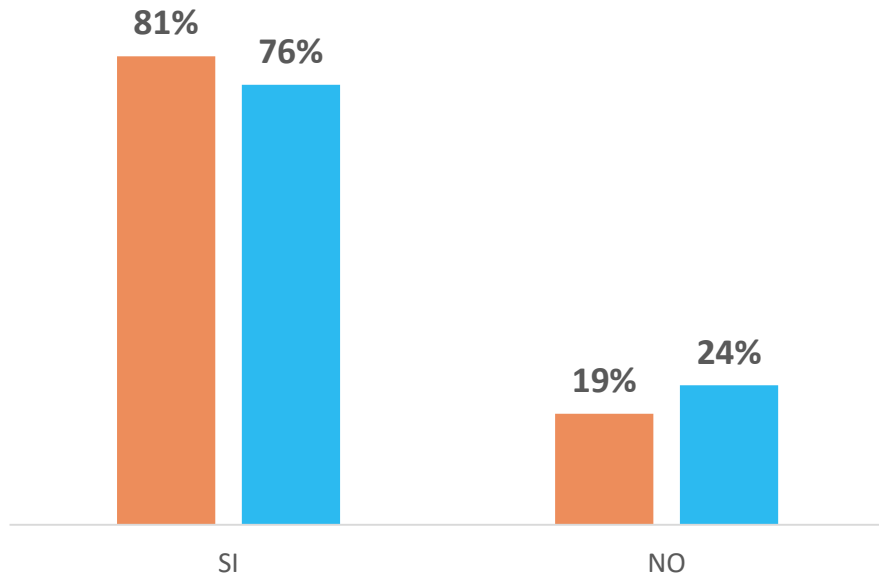
La política de bienestar Institucional



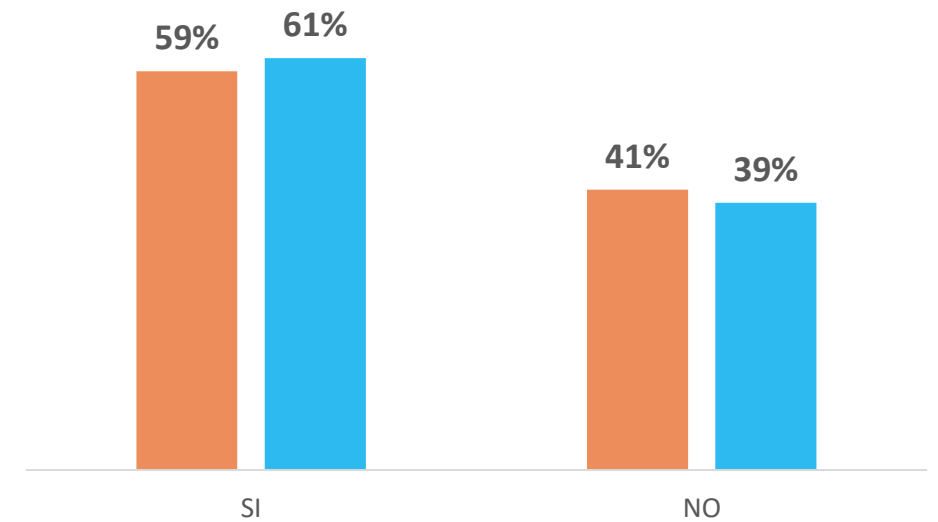
■ Año 2023 ■ Año 2024

Conoce:

Las políticas de investigación, innovación y extensión de la universidad



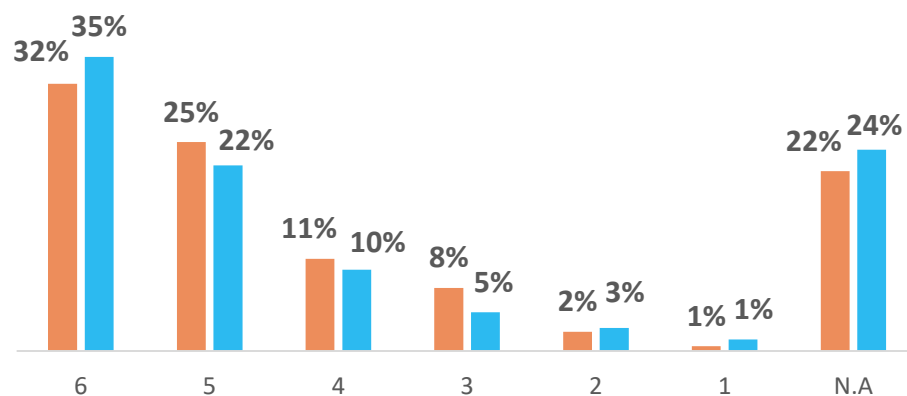
Los estudios de pertinencia para la creación de programas académicos



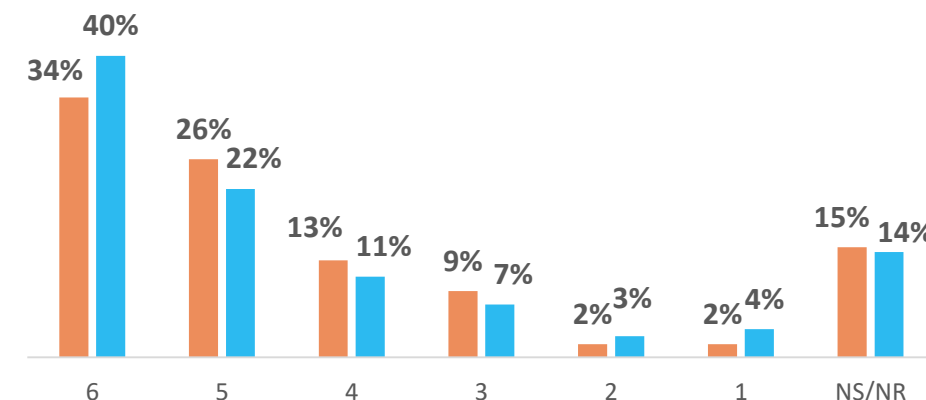
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

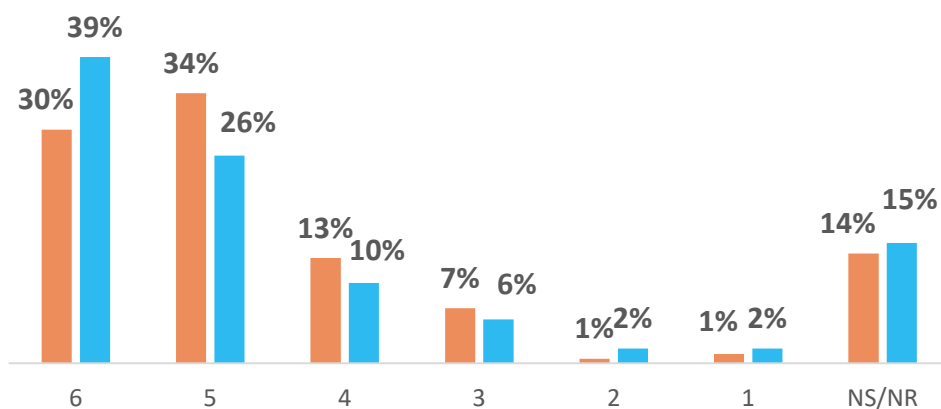
Trámites con el CIARP



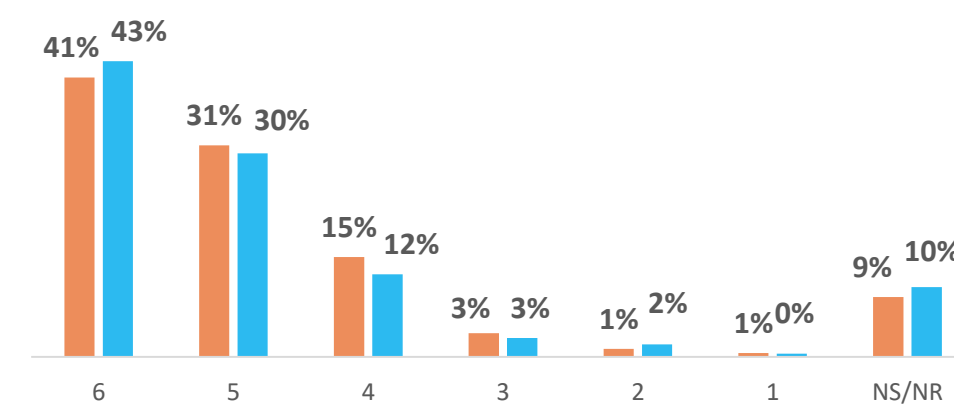
Reconocimiento y ascenso en el escalafón docente



Programa de Acompañamiento Académico



Desarrollo docente

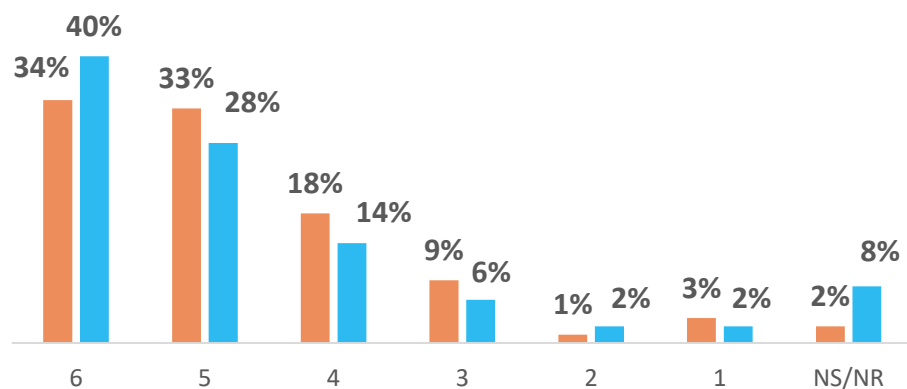


■ Año 2023 ■ Año 2024

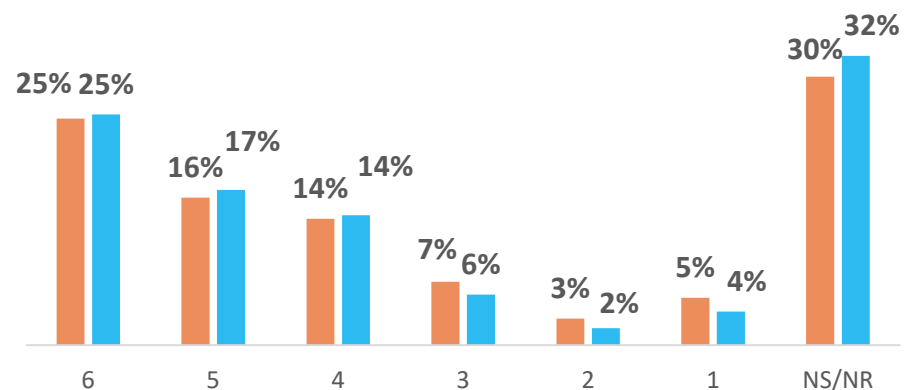
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

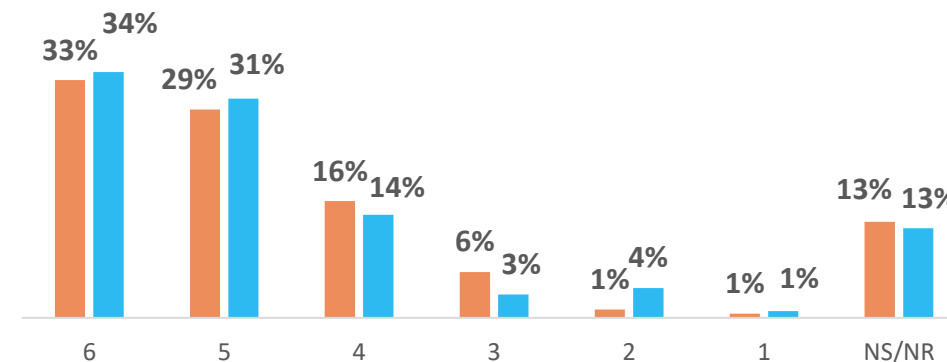
Evaluación docente



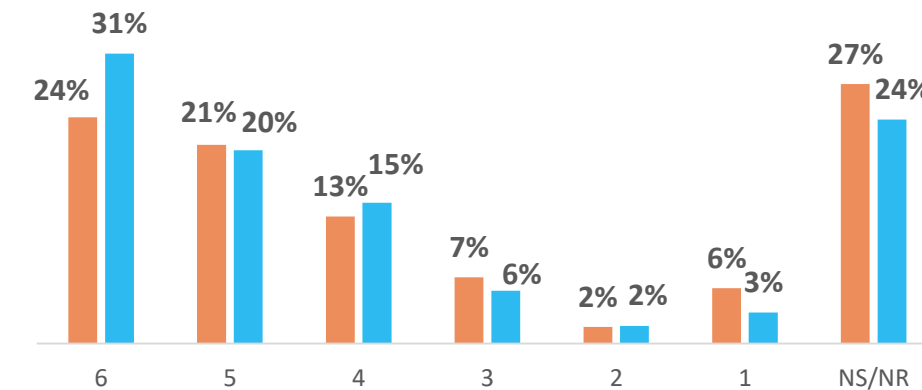
Trámite de apoyo económico para formación posgraduada



Renovación curricular



Trámite de apoyo para asistencia a eventos académicos

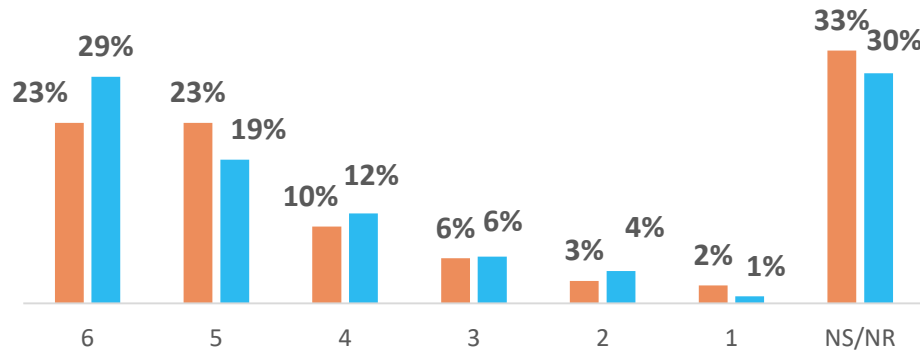


■ Año 2023 ■ Año 2024

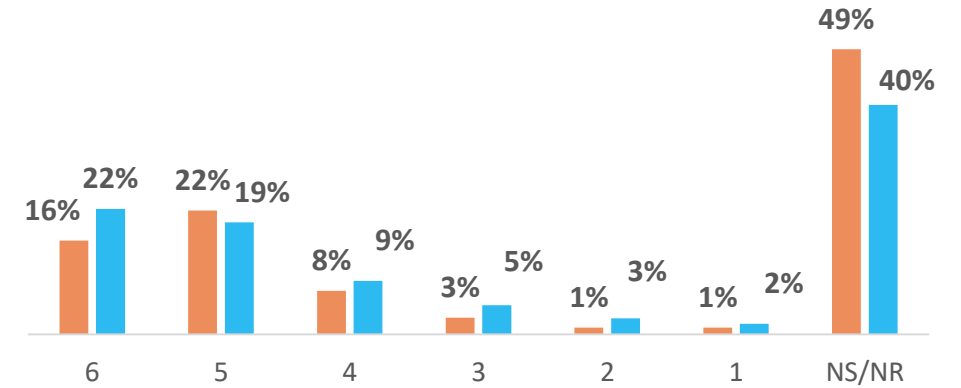
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios que ofrece la Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión:

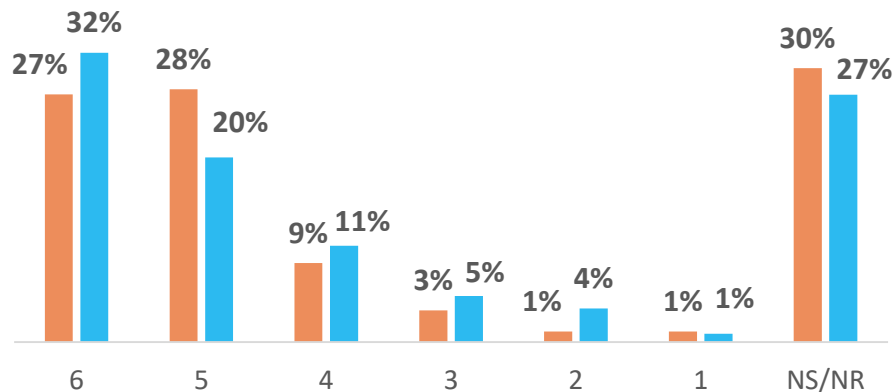
Proceso Editorial



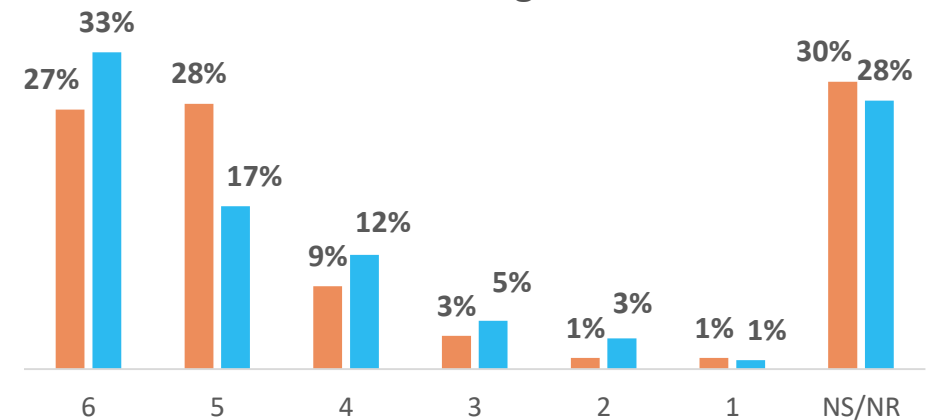
Trámites Ambientales



Ejecución Presupuestal de Proyectos de Investigación y Extensión



Trámites relacionados a Semilleros de Investigación

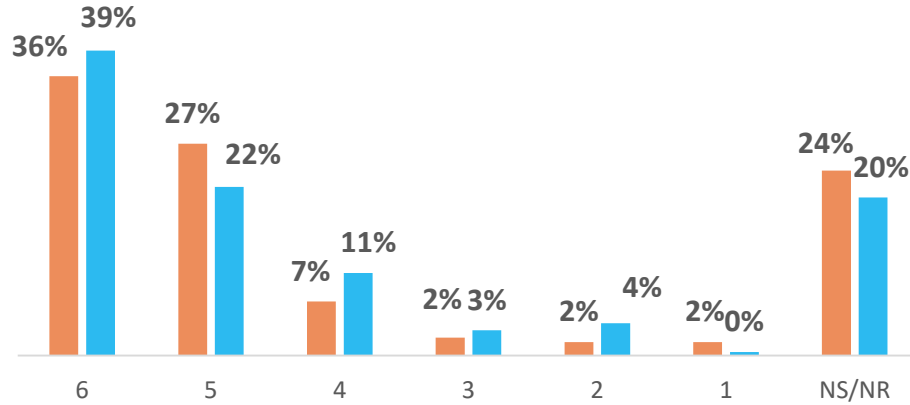


■ Año 2023 ■ Año 2024

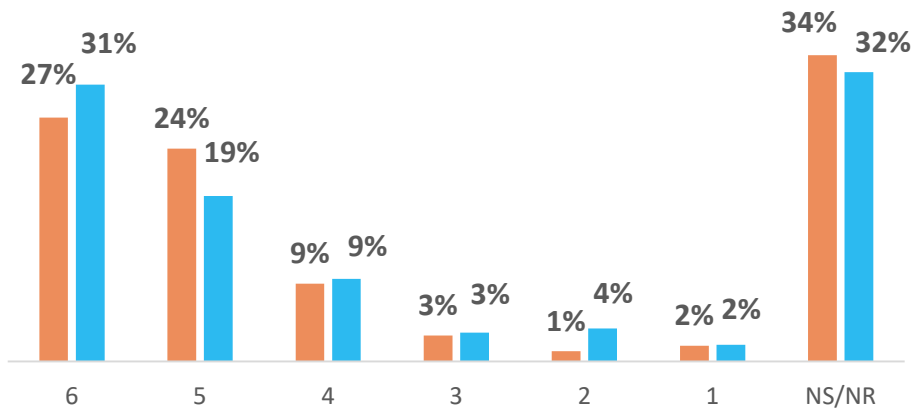
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios que ofrece la Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión:

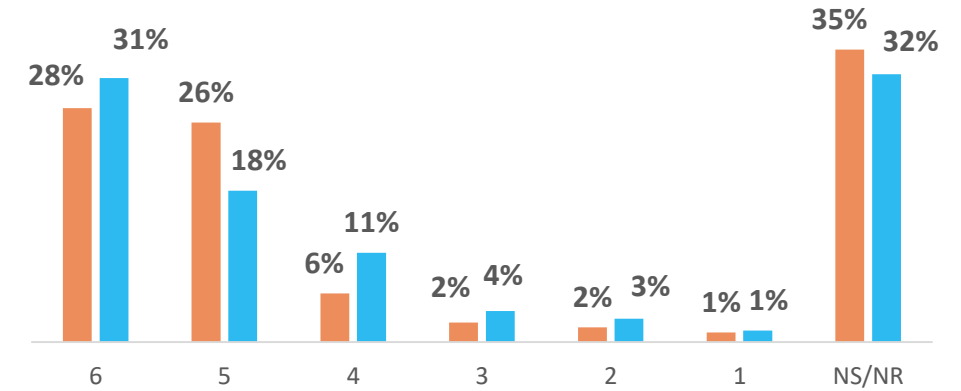
Trámites relacionados a Grupos de Investigación



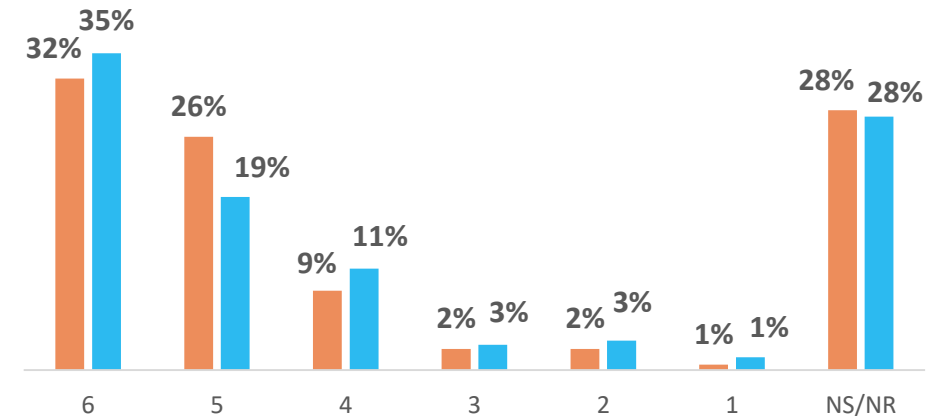
Programa de Formación de investigadores y extensionistas



Comité de ética



Trámites relacionados con la Extensión Universitaria



■ Año 2023 ■ Año 2024

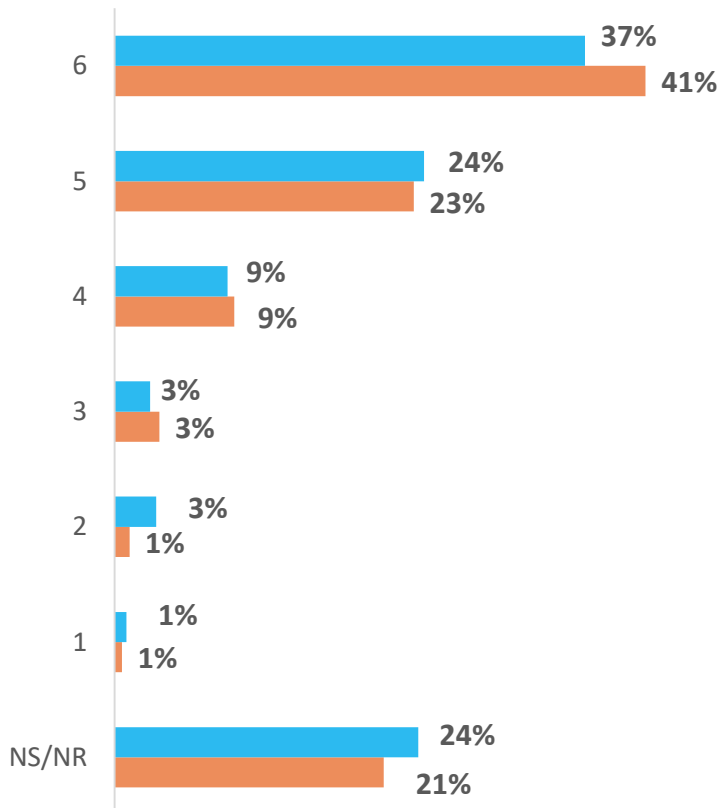
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios que ofrece la Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión:

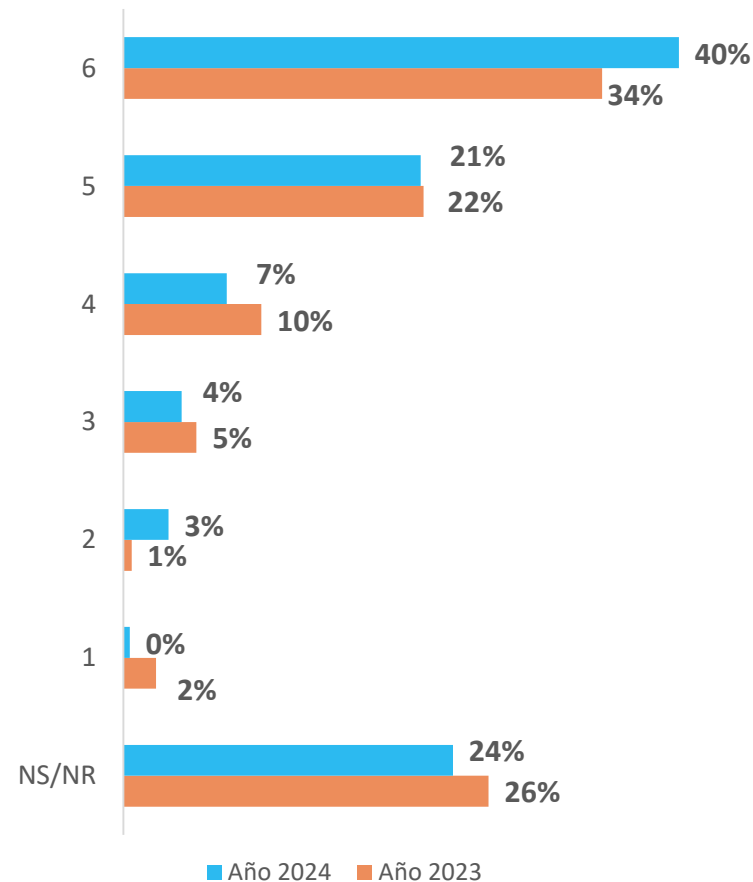
4.1 Docentes

Medición de la Satisfacción del Usuario 2024

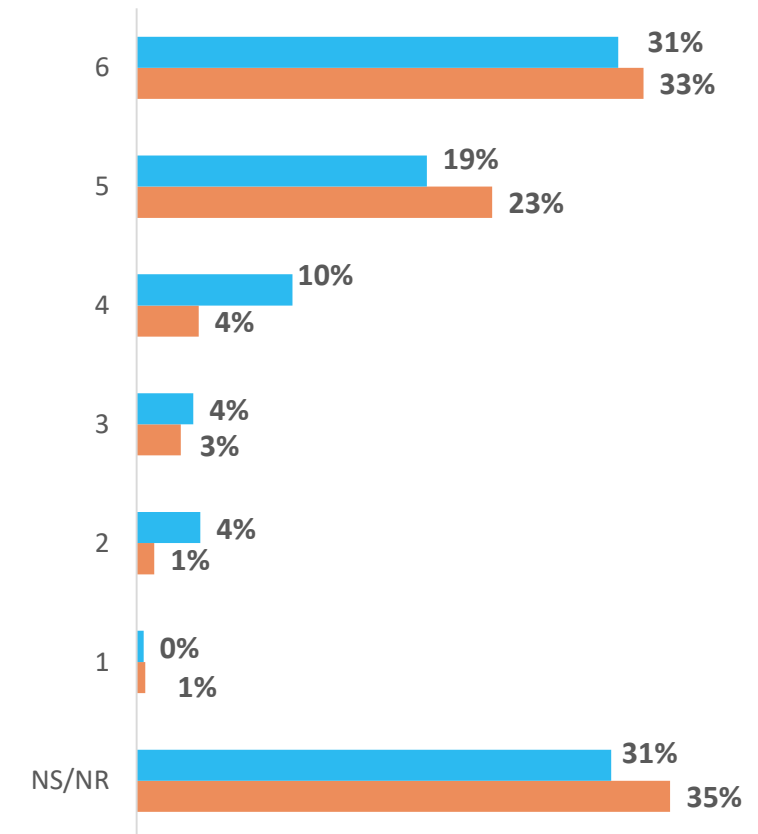
Servicios de Educación continua



Prácticas Universitarias



Ruta de Emprendimiento Barranqueros UTP



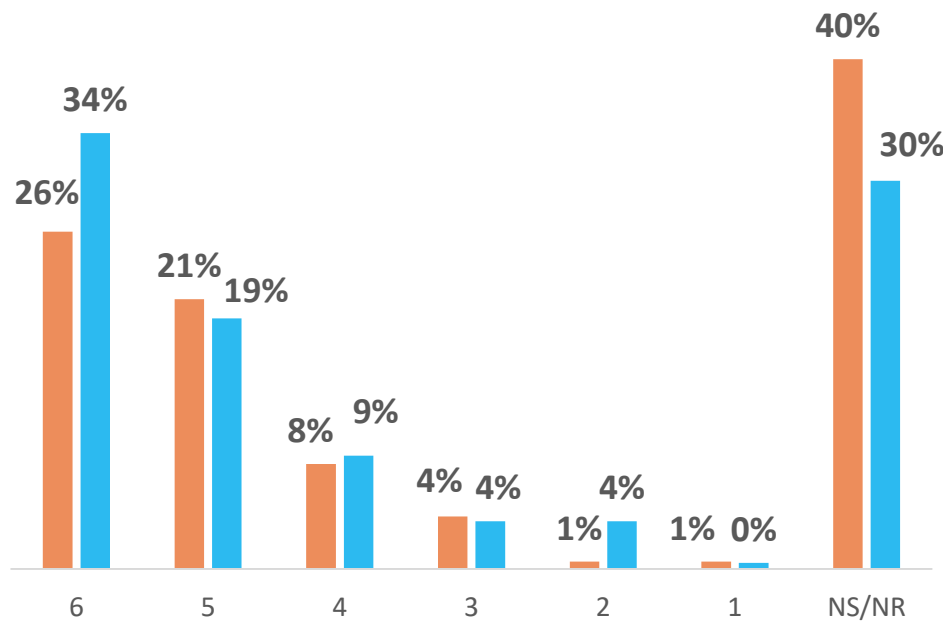
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios que ofrece la Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión:

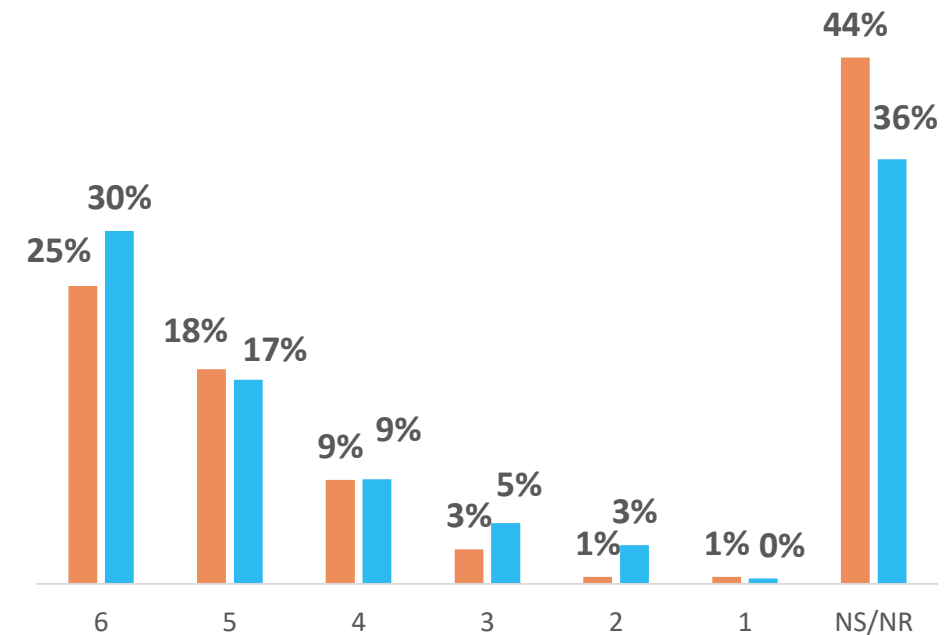
4.1 Docentes

Medición de la Satisfacción del Usuario 2024

Propiedad Intelectual



Vigilancia Tecnológica y Comercial

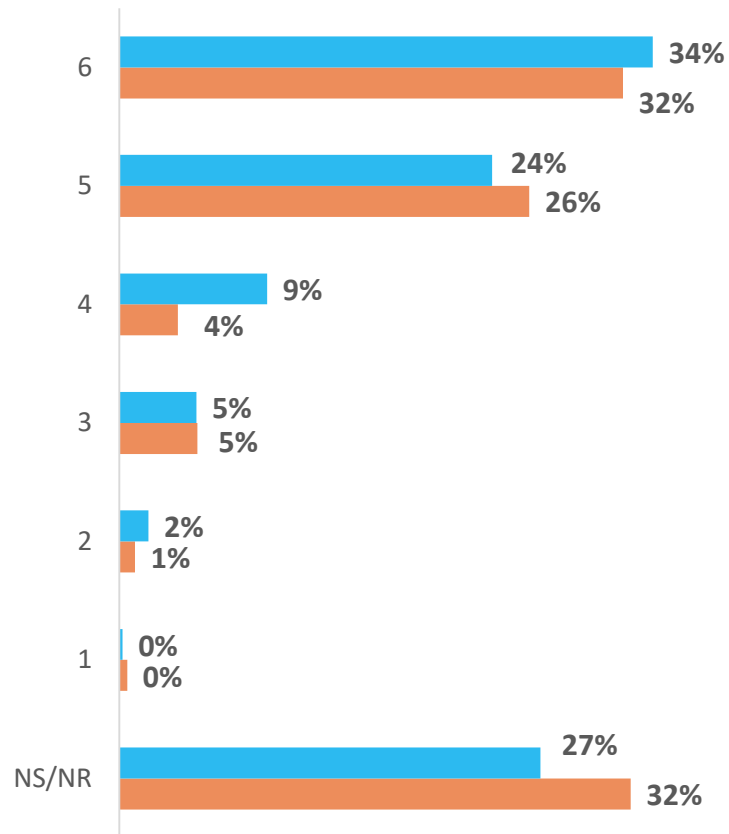


■ Año 2023 ■ Año 2024

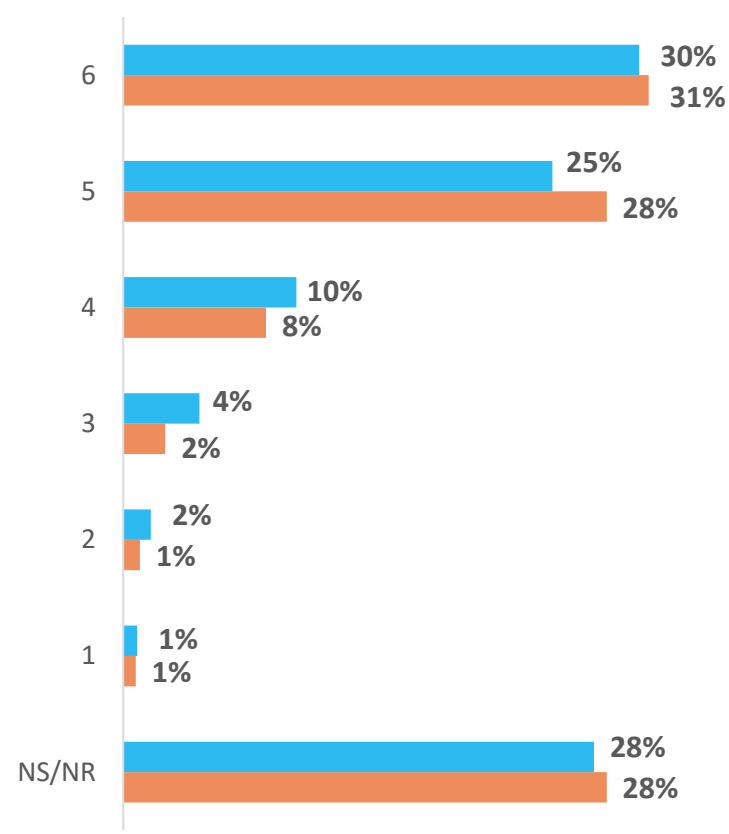
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año:

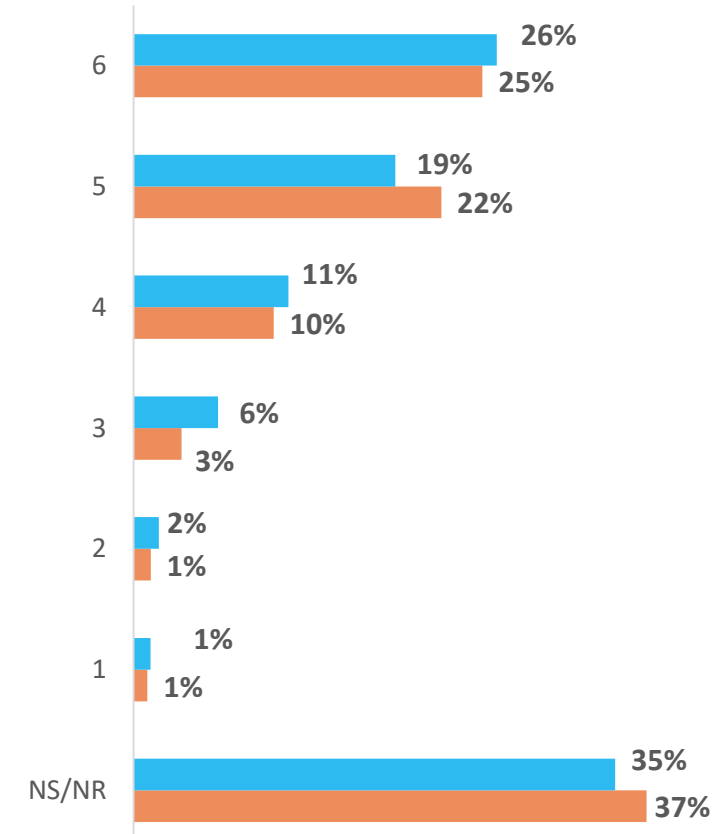
Relaciones Internacionales



Control Interno



Control Interno Disciplinario

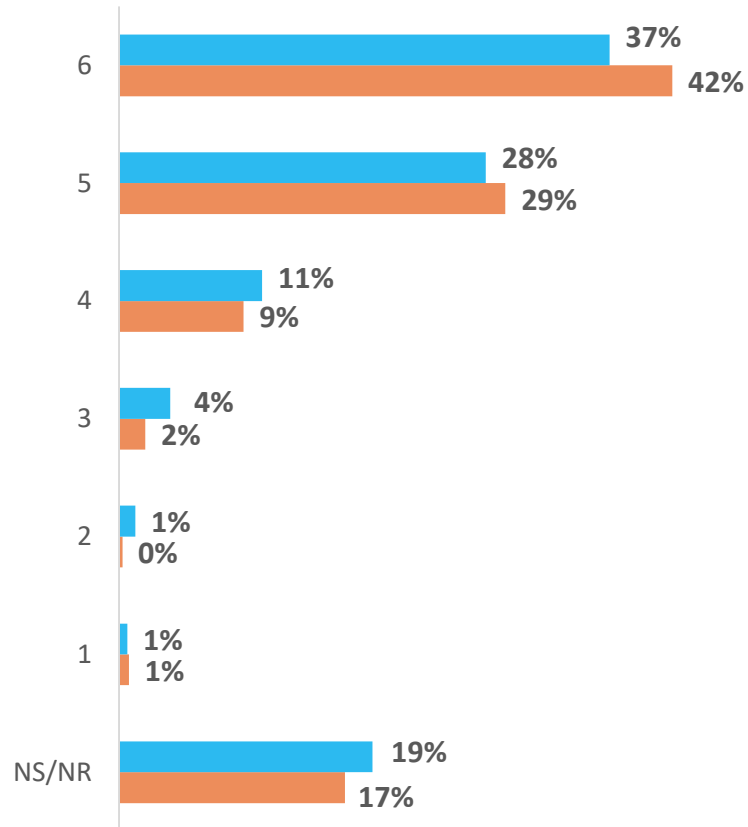


■ Año 2024 ■ Año 2023

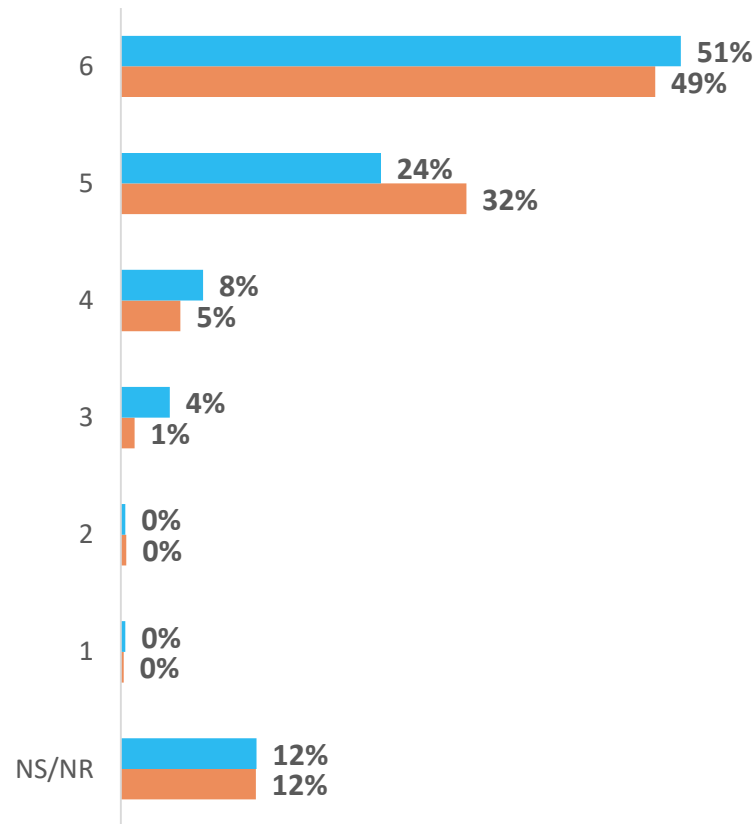
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año:

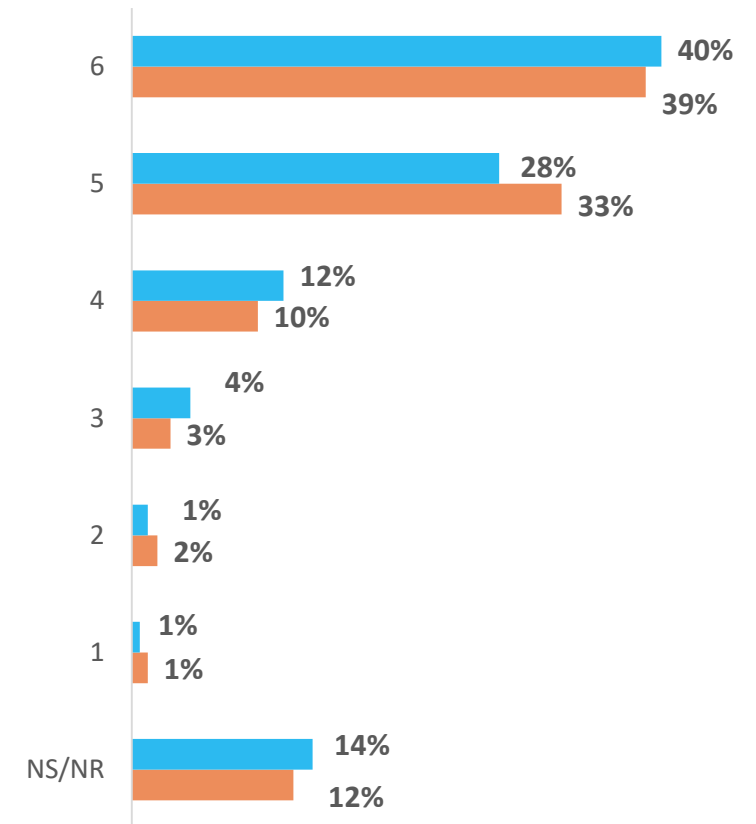
Admisiones, registro y control académico



Biblioteca e Información Científica



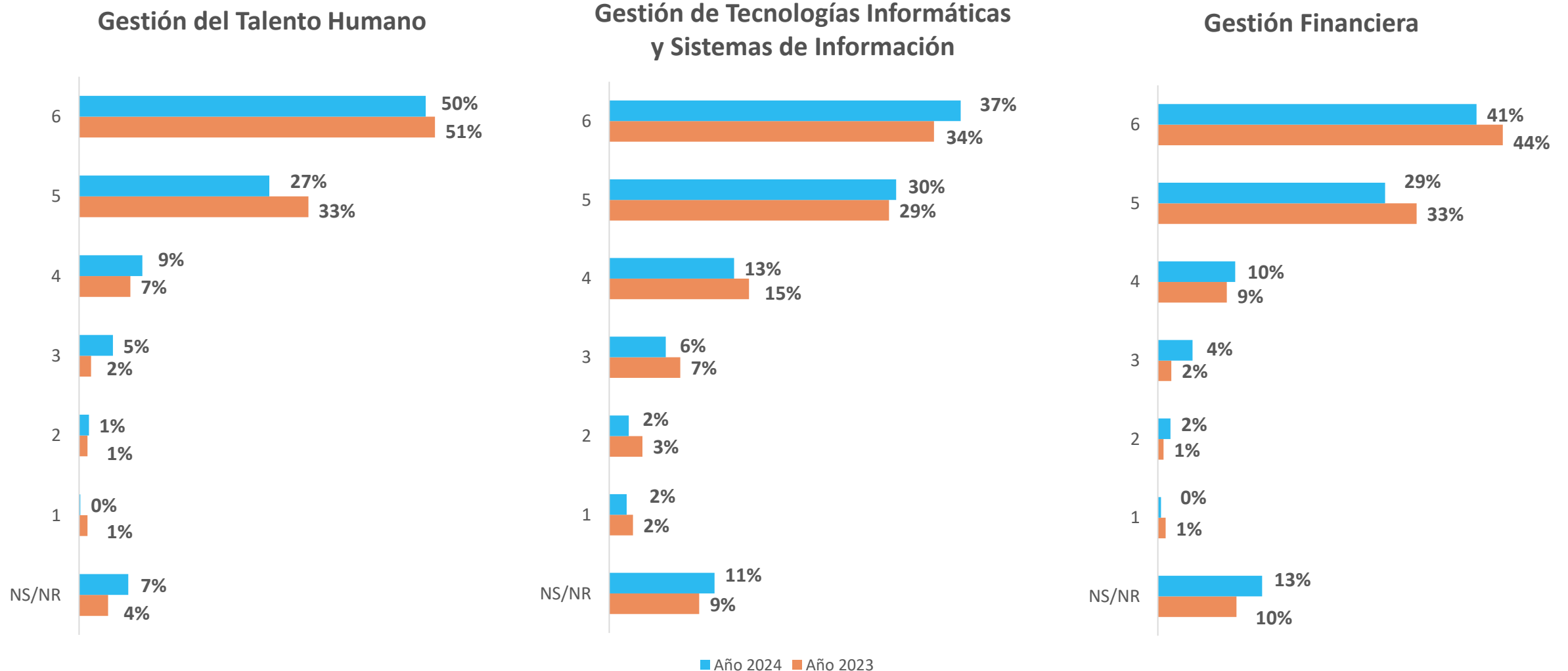
Recursos Informáticos y Educativos



■ Año 2024 ■ Año 2023

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

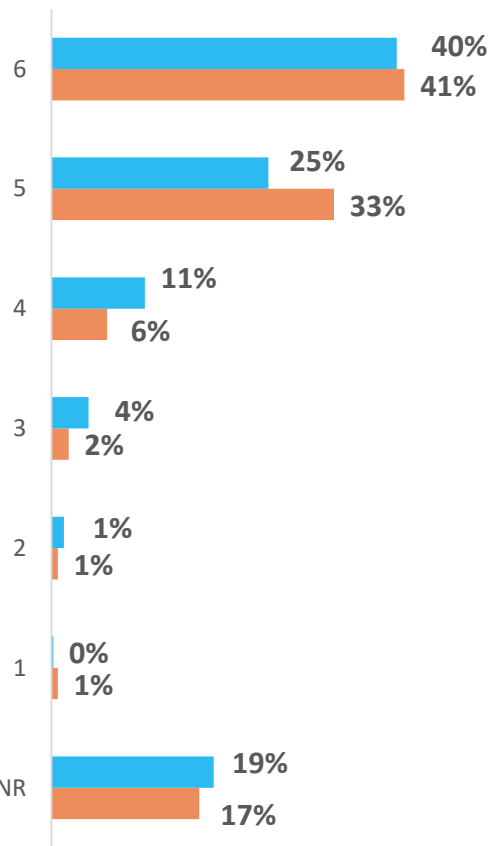
Califique la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año:



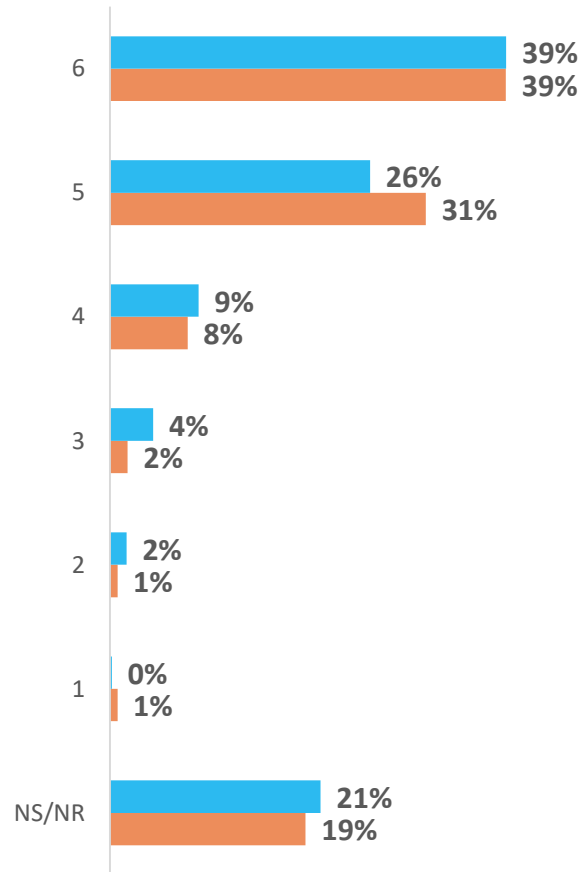
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año:

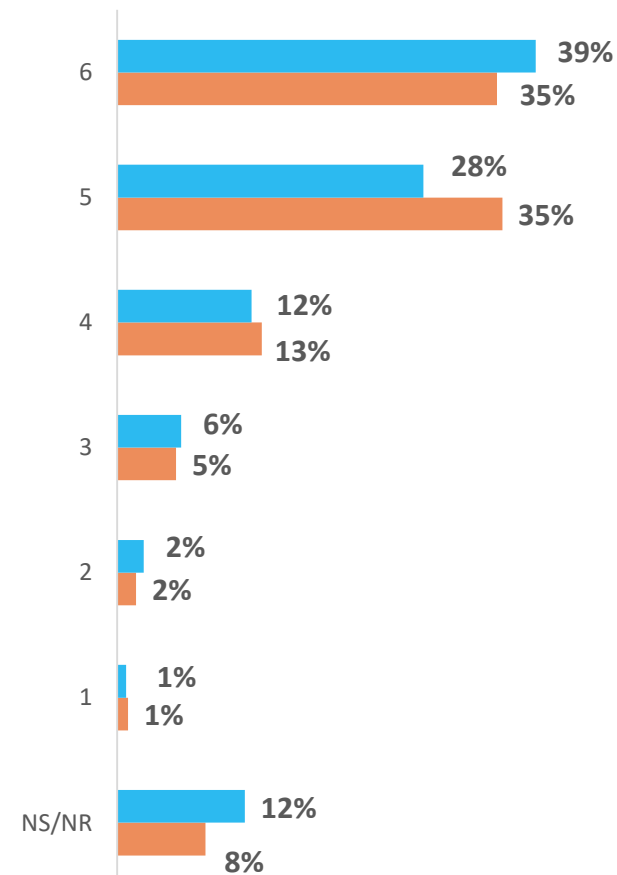
Gestión de Servicios Institucionales



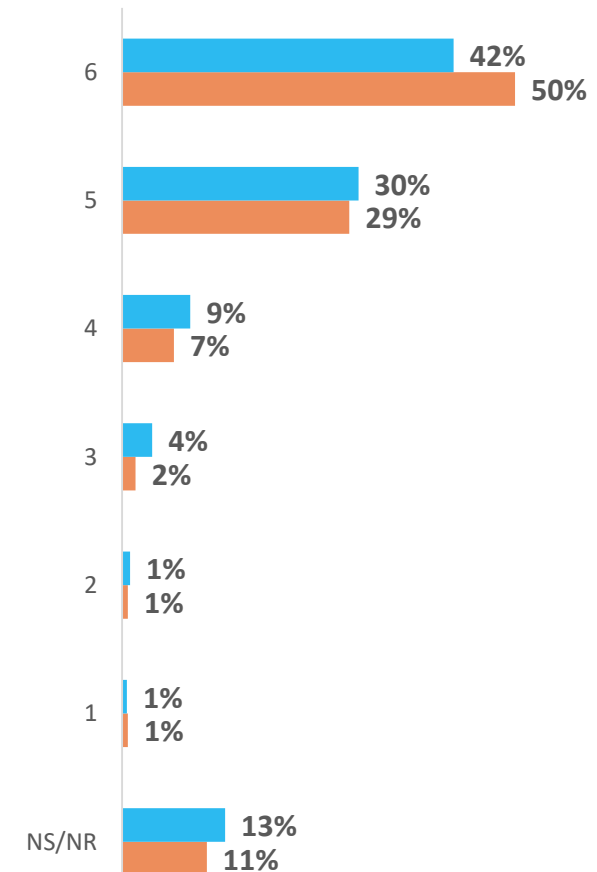
Sistema Integral de Gestión



Comunicaciones



Gestión de Documentos

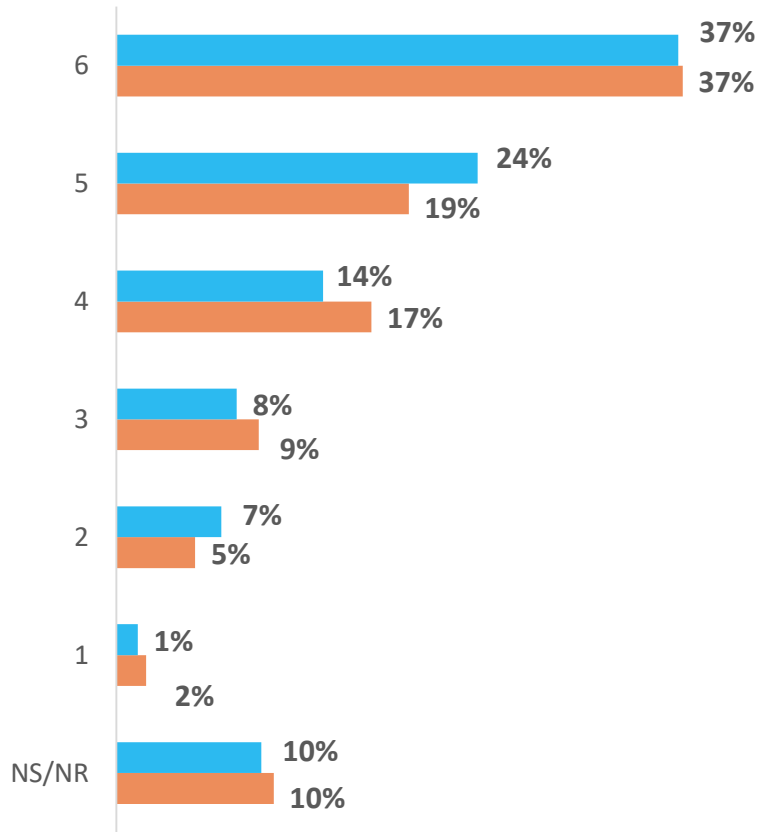


■ Año 2024 ■ Año 2023

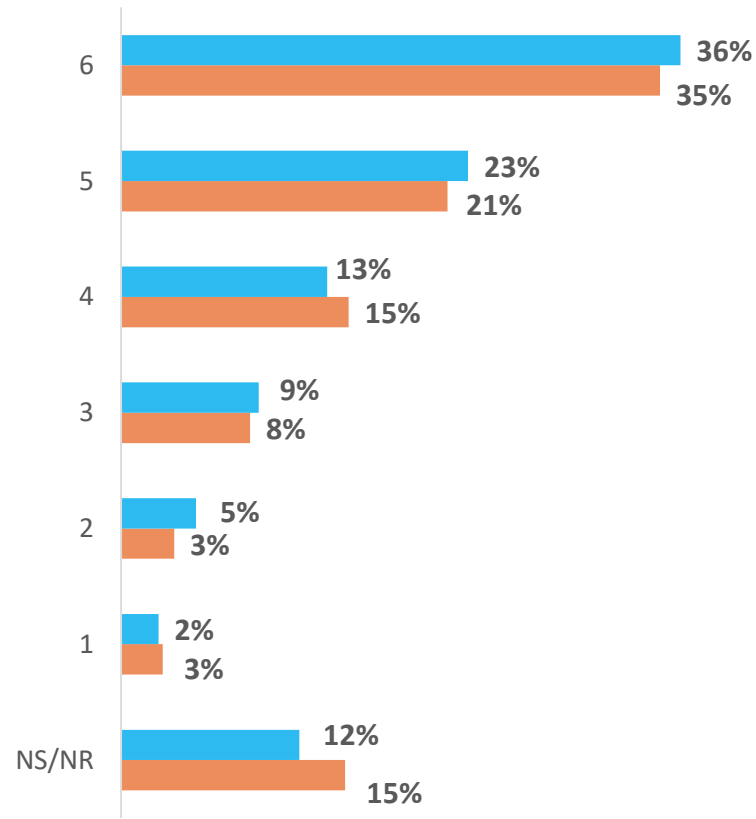
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los servicio de contratación de la Universidad en los siguientes aspectos:

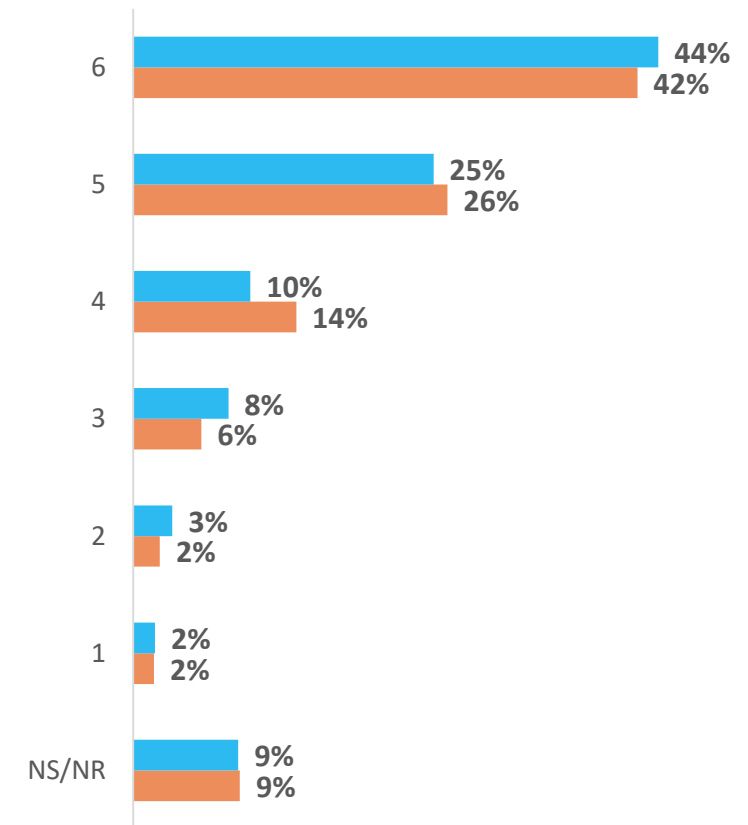
Tiempo de espera para dar inicio al contrato



Claridad en los trámites (pólizas, firmas...)



Claridad en los documentos solicitados

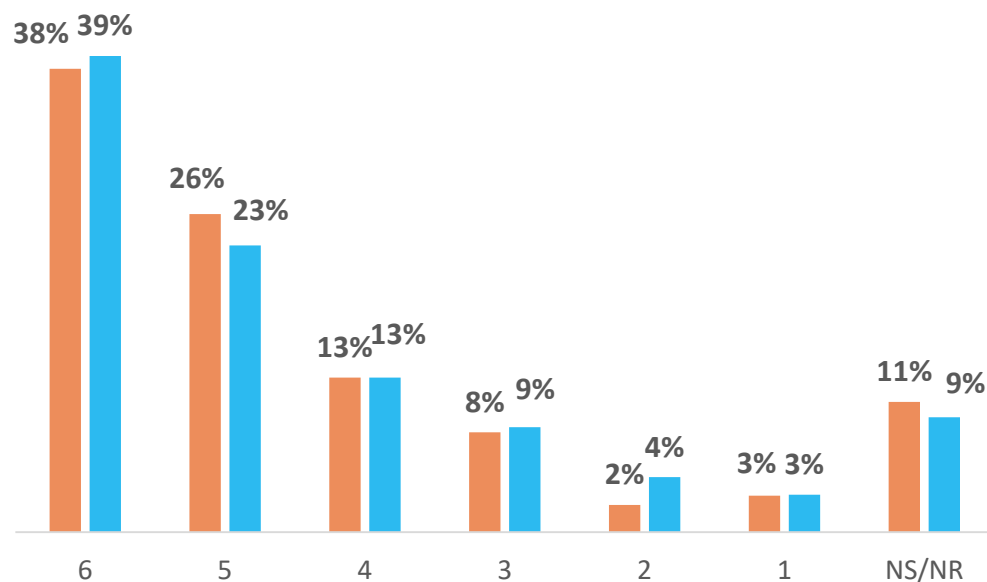


■ Año 2024 ■ Año 2023

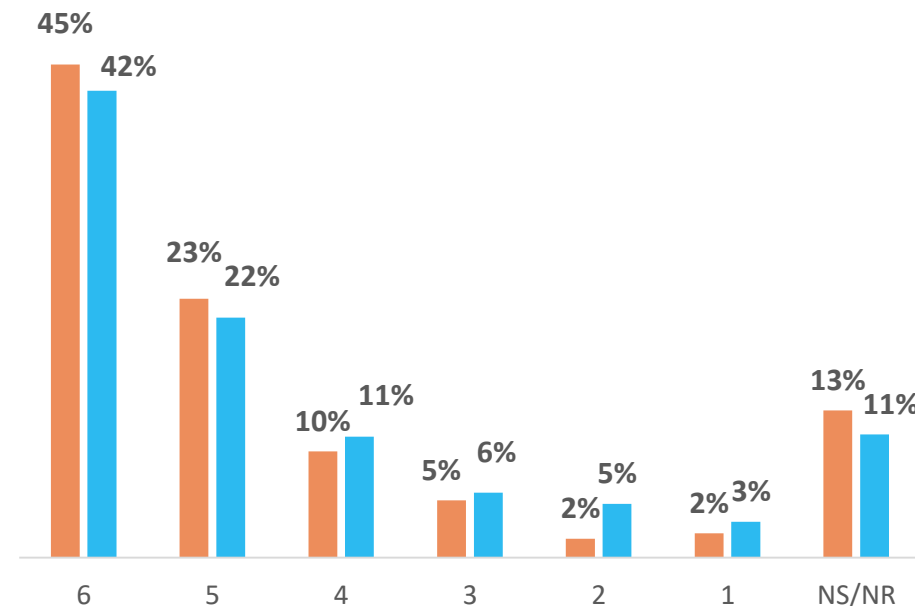
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los servicio de contratación de la Universidad en los siguientes aspectos:

Asesoría y acompañamiento



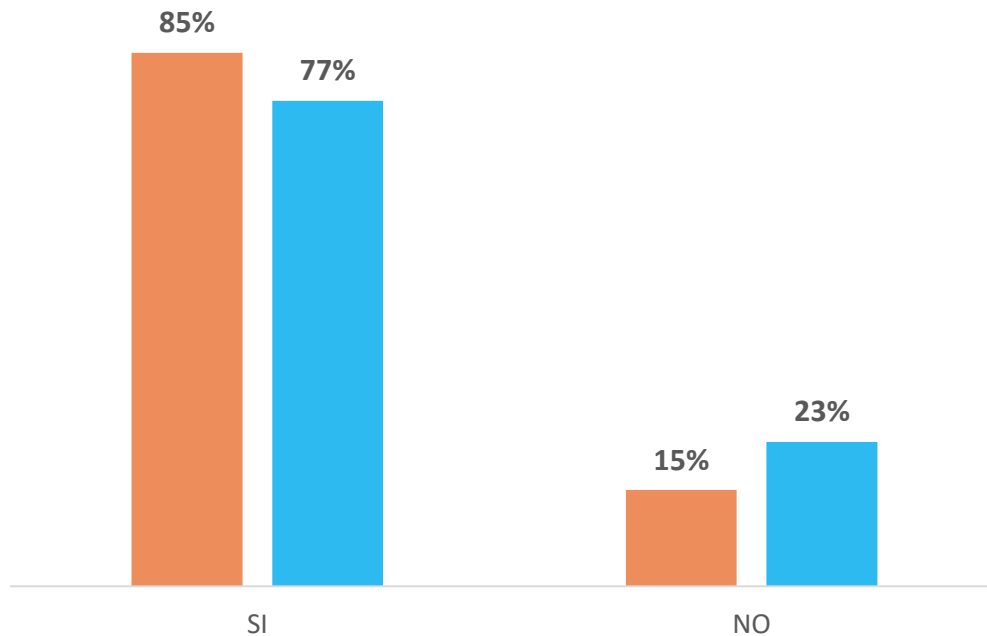
Respuesta a solicitudes de certificados



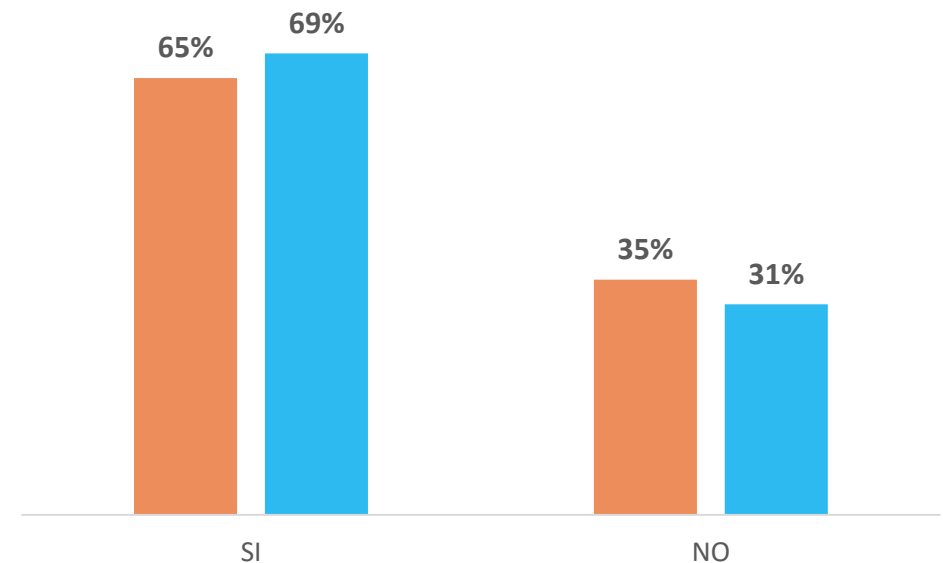
■ Año 2023 ■ Año 2024

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Conoce los servicios de Gestión del Talento Humano?

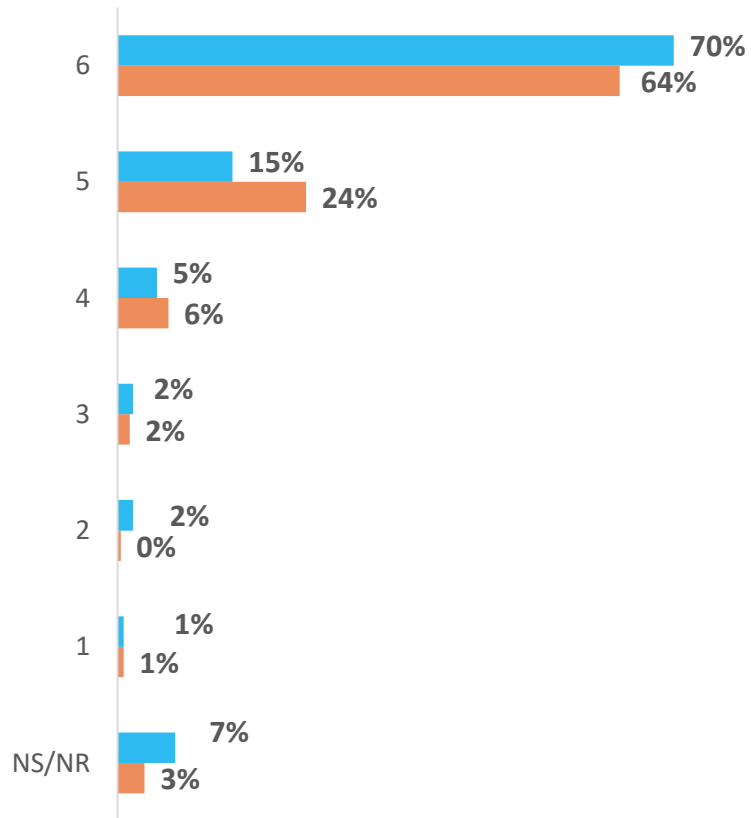


¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

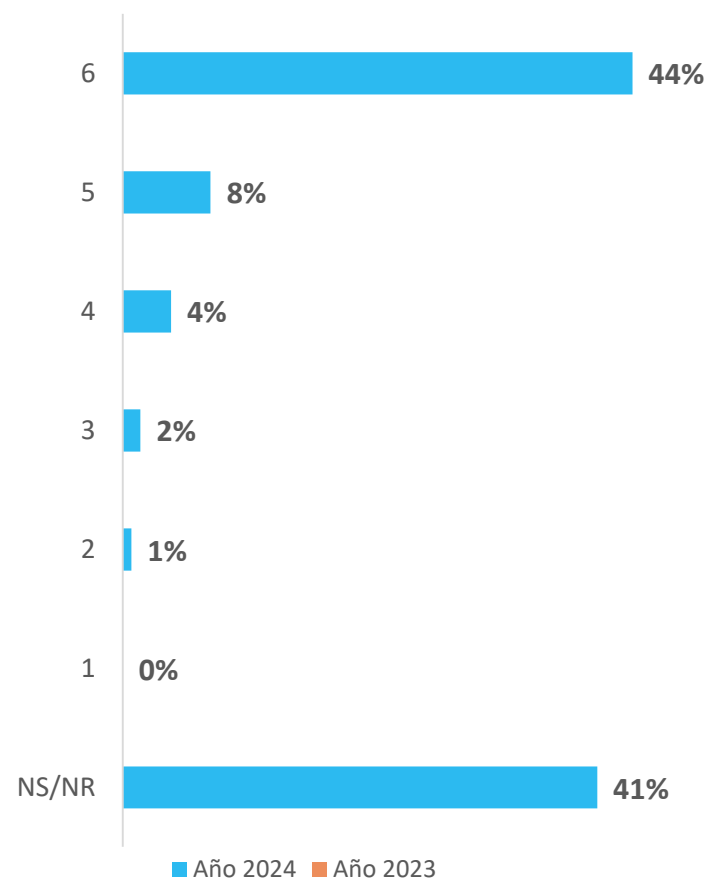


Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Administración de la Compensación en los siguientes aspectos:

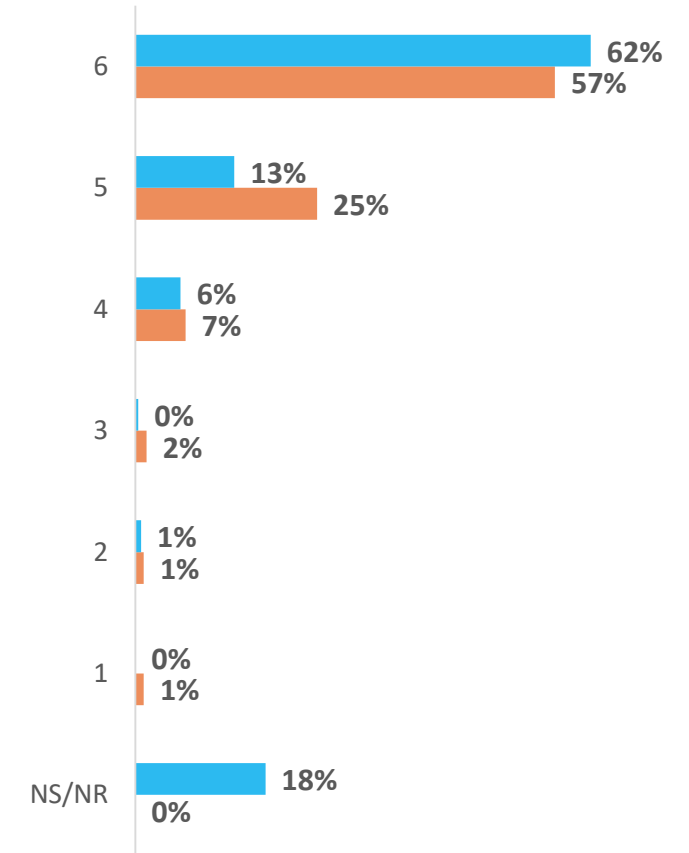
Liquidación de Nómina



Retiro de cesantías



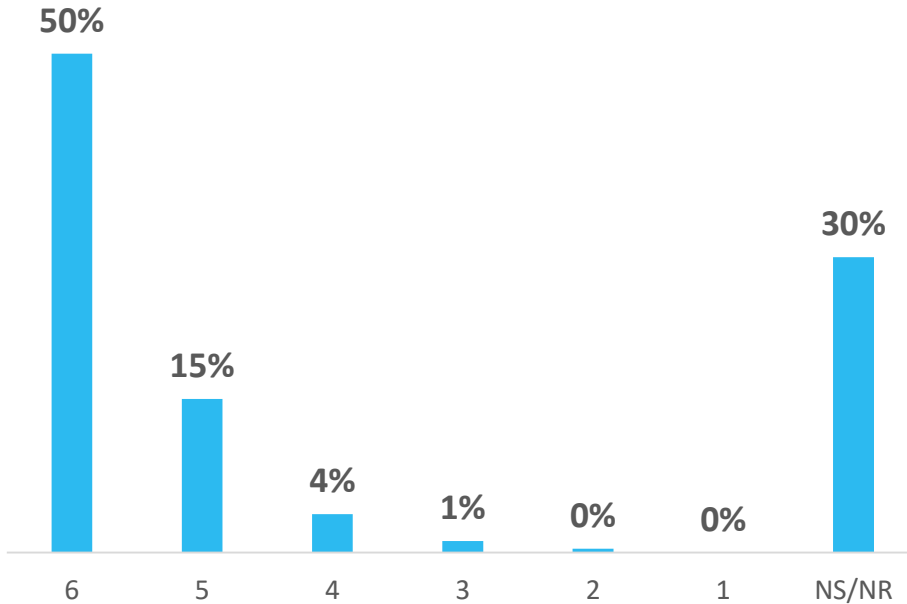
Gestión de Seguridad Social. Afiliaciones y traslados



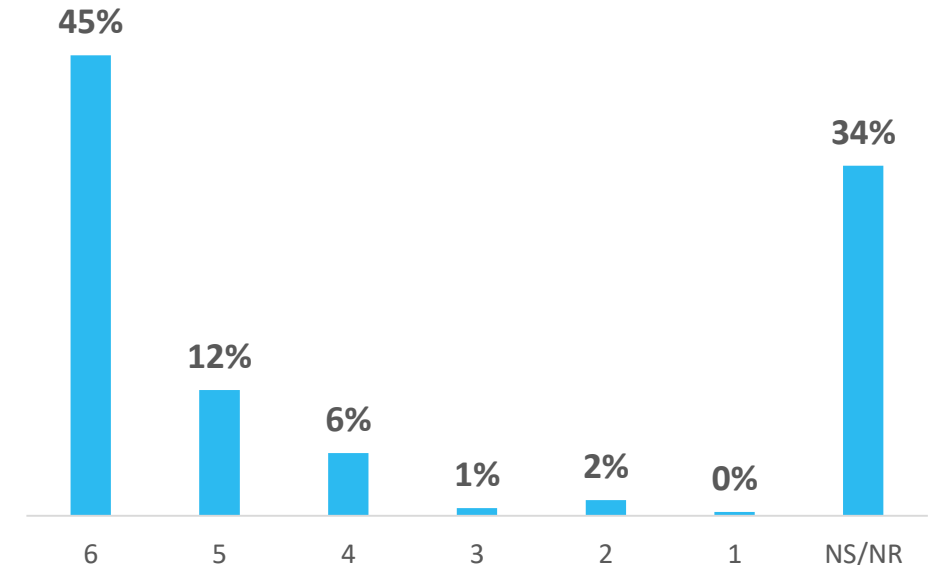
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Administración de la Compensación en los siguientes aspectos:

Gestión de incapacidades



Asesoría pensional y pre pensional

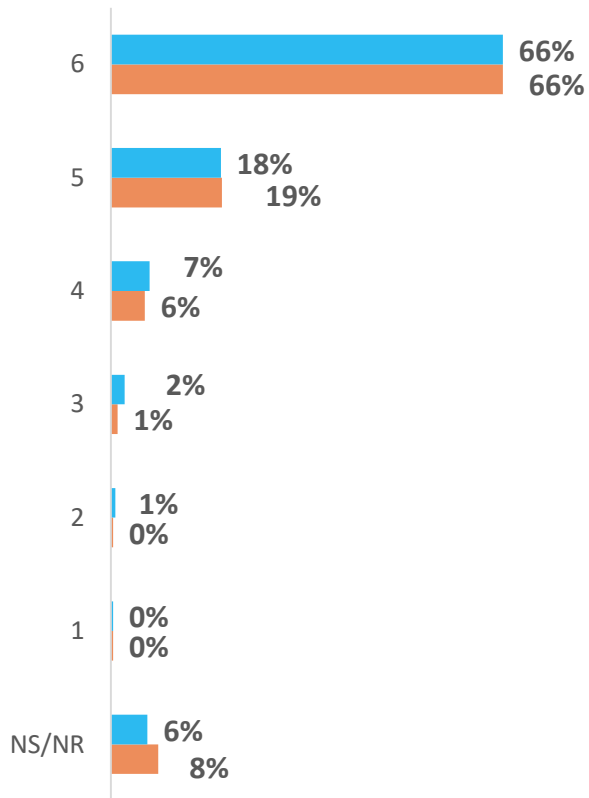


■ Año 2024

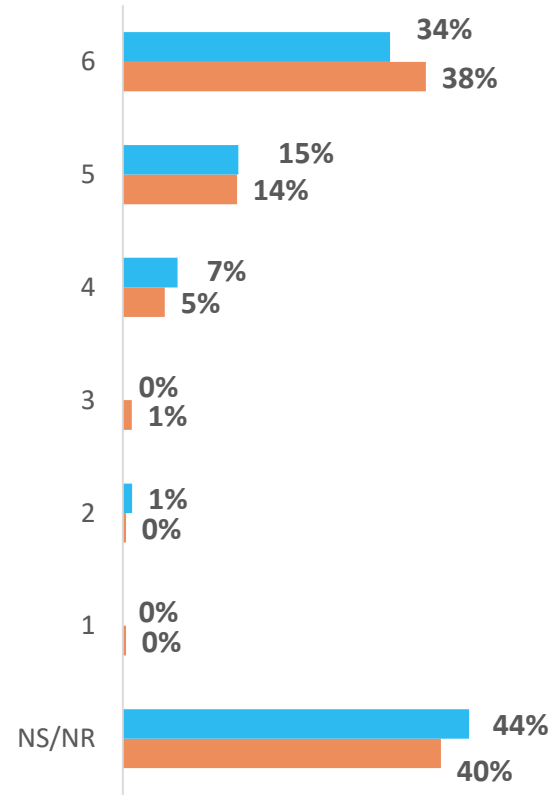
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Gestión de Actos Administrativos Específicos en los siguientes aspectos:

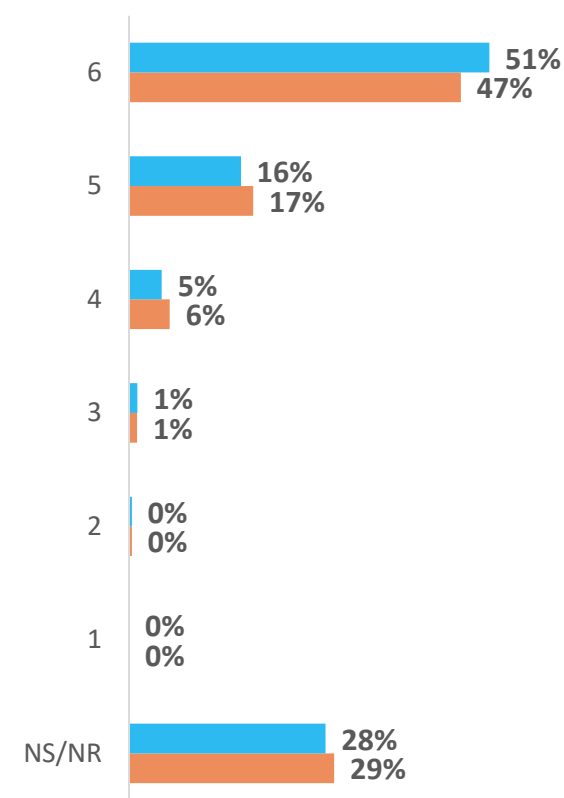
Certificados laborales



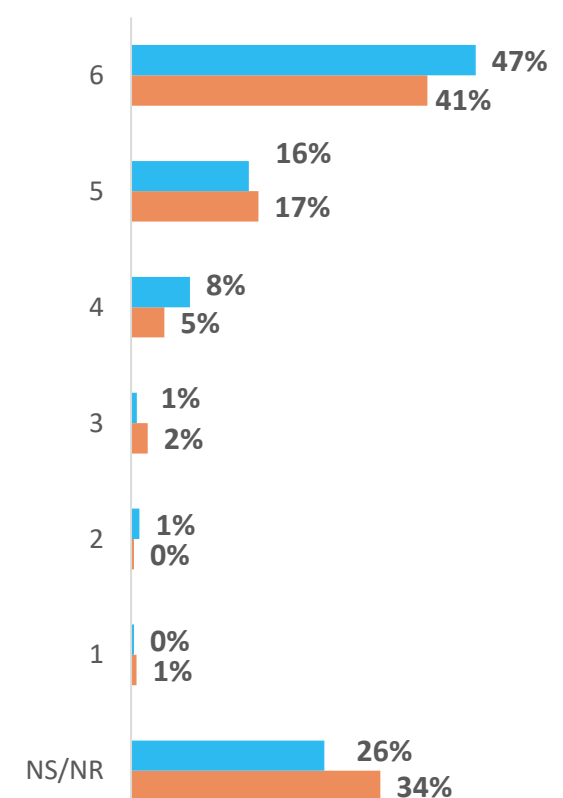
Actos administrativos para las comisiones internacionales



Historias laborales



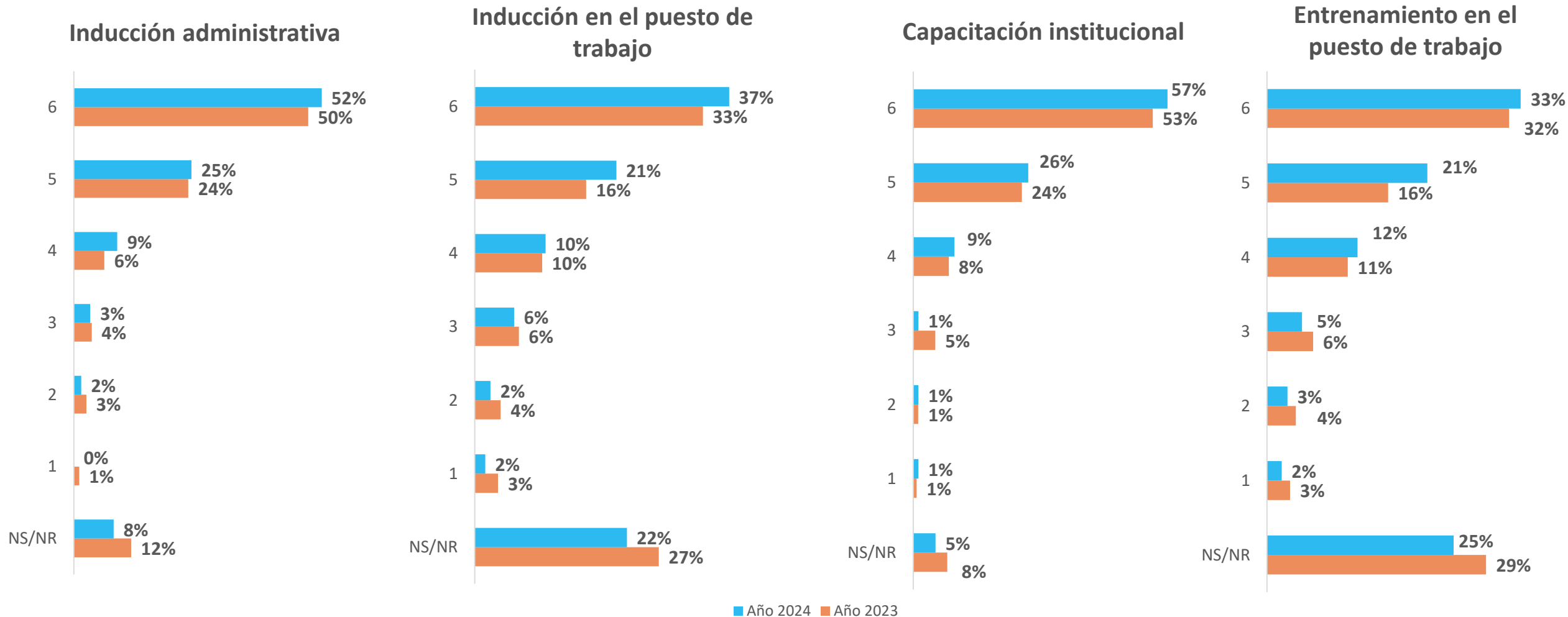
Comisiones



■ Año 2024 ■ Año 2023

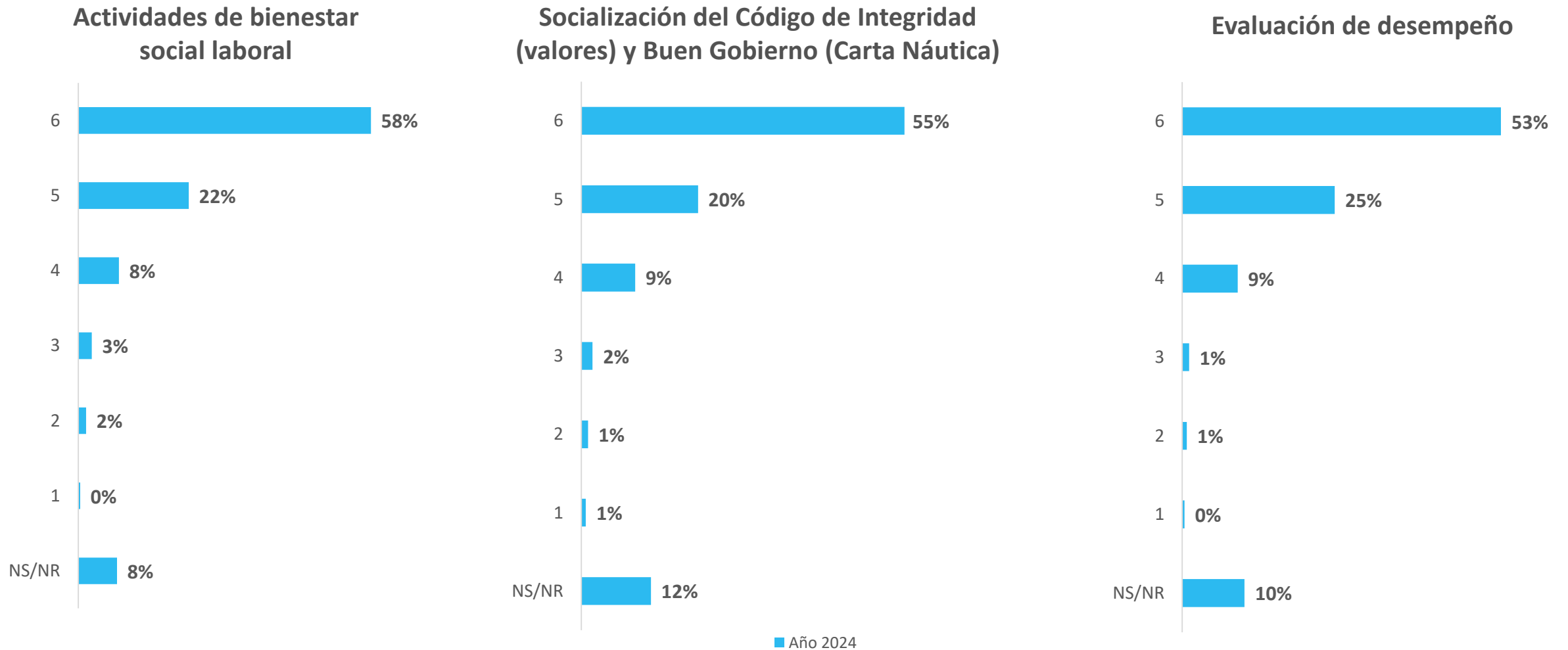
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Desarrollo del Talento Humano en los siguientes aspectos:



*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

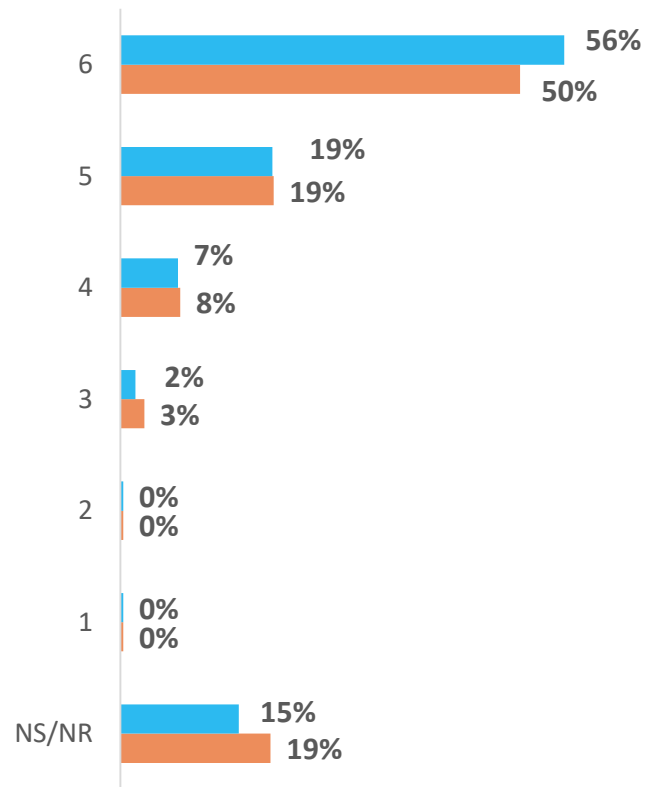
Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Desarrollo del Talento Humano en los siguientes aspectos:



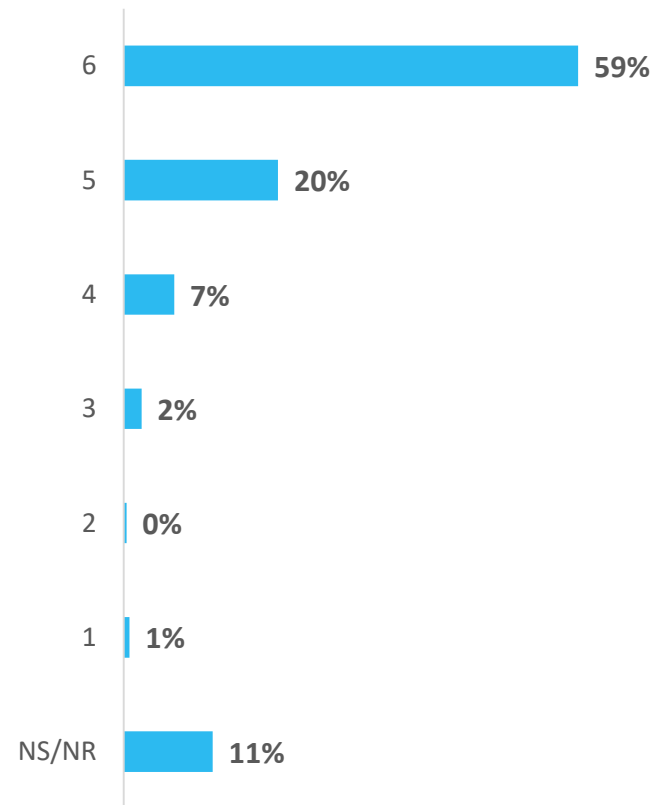
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Vinculación del Talento Humano en los siguientes aspectos:

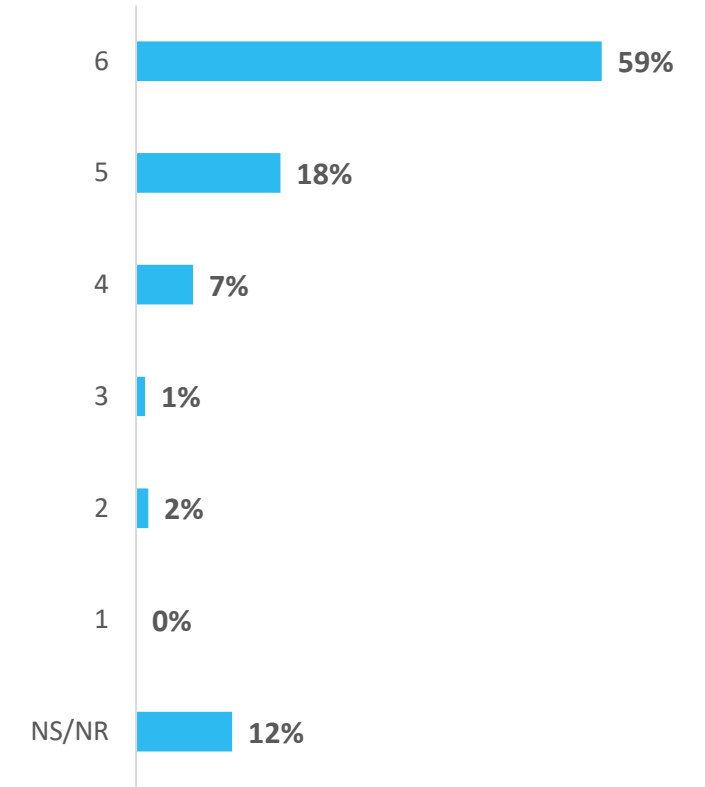
Vinculación de personal



Legalización de Vinculación



Claridad en los requisitos documentales para la vinculación

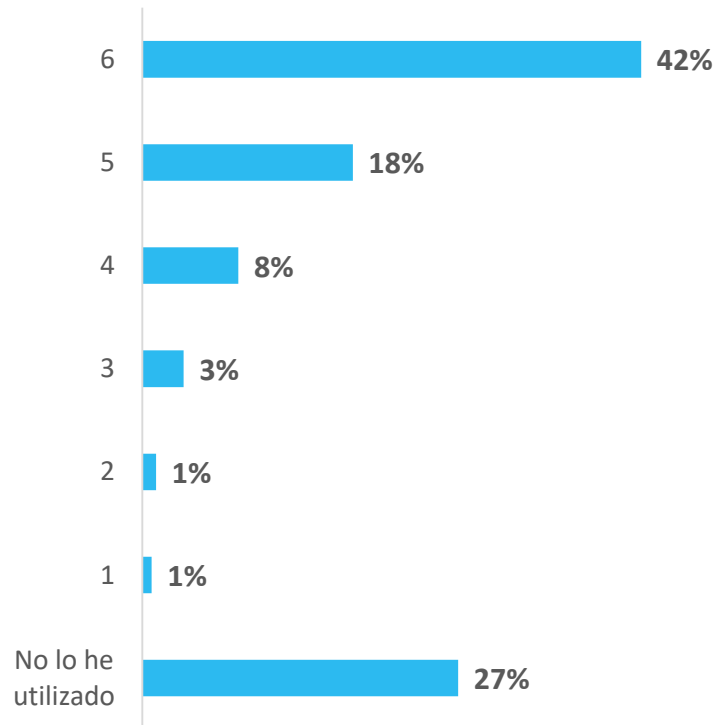


■ Año 2024

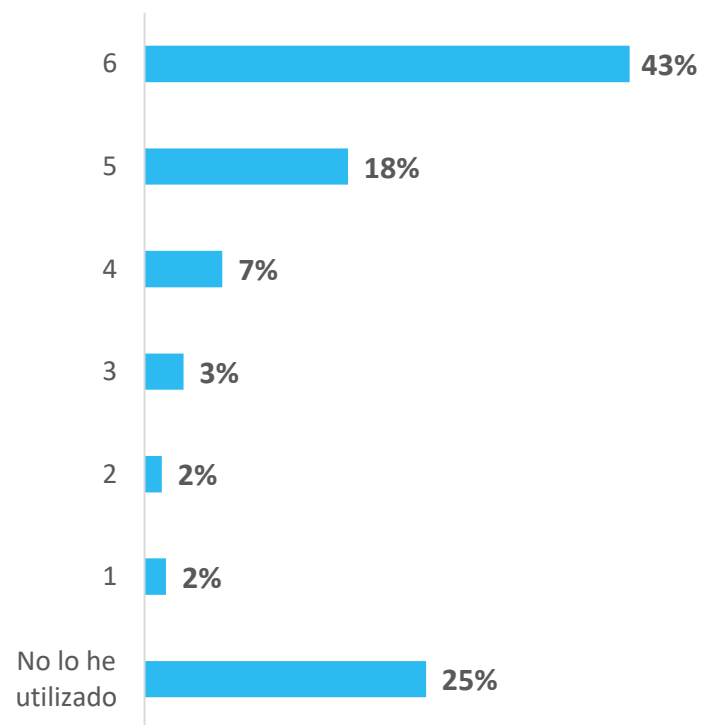
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo SG- SST en los siguientes aspectos:

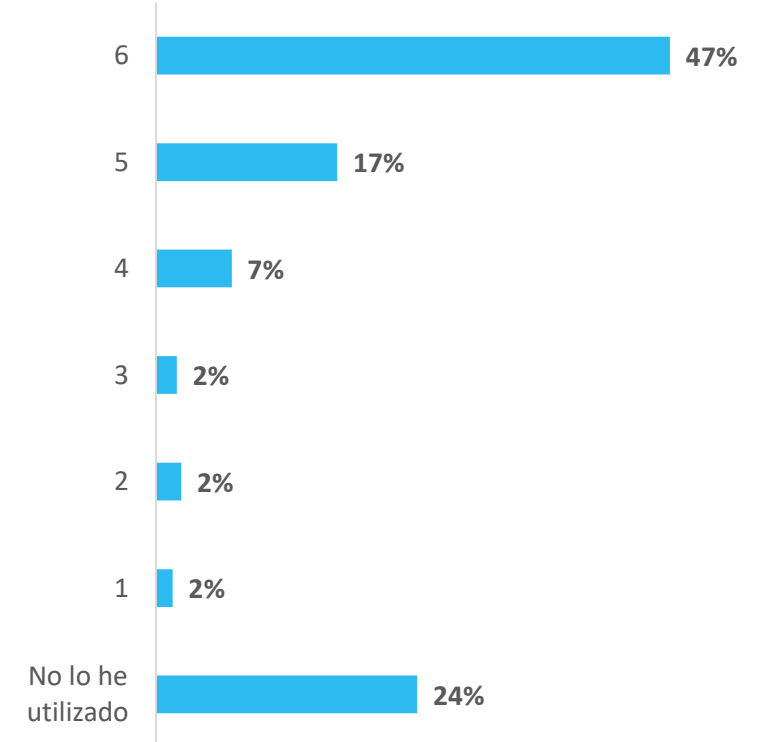
Tamizajes de riesgo cardiovascular para la detección temprana de enfermedades.



Actividades, campañas, Acompañamiento individual y colectivo de intervención para la salud



Programas de Promoción y Prevención: Valoraciones Médico Deportivas

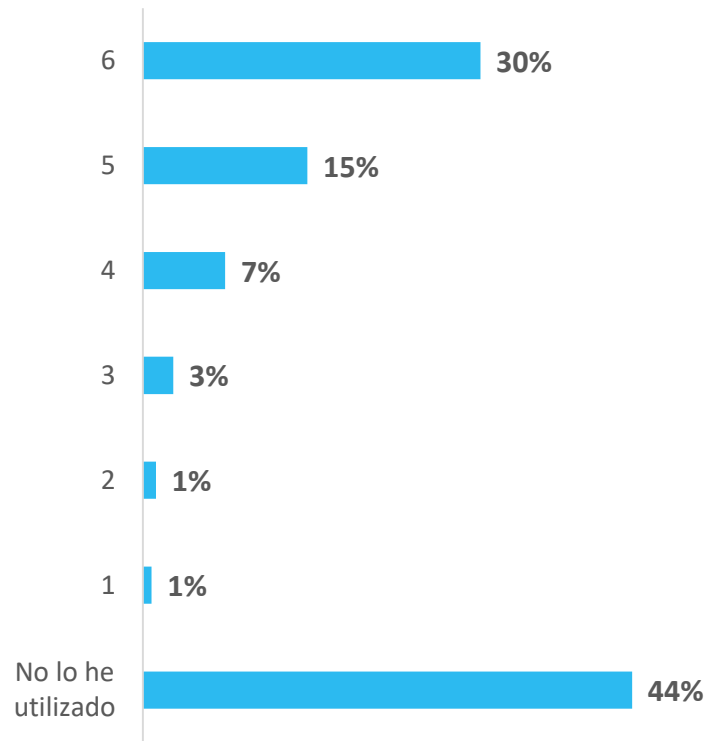


■ Año 2024

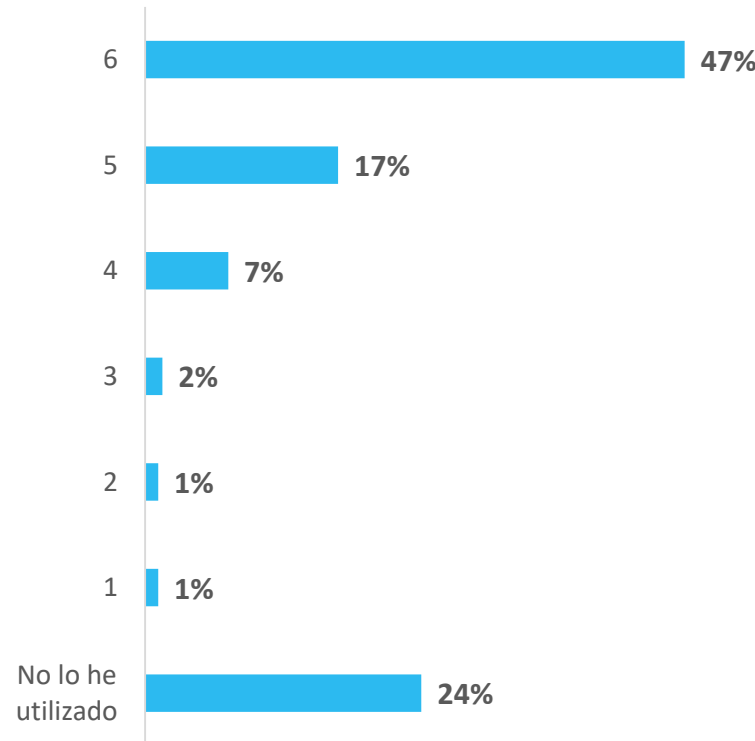
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo SG- SST en los siguientes aspectos:

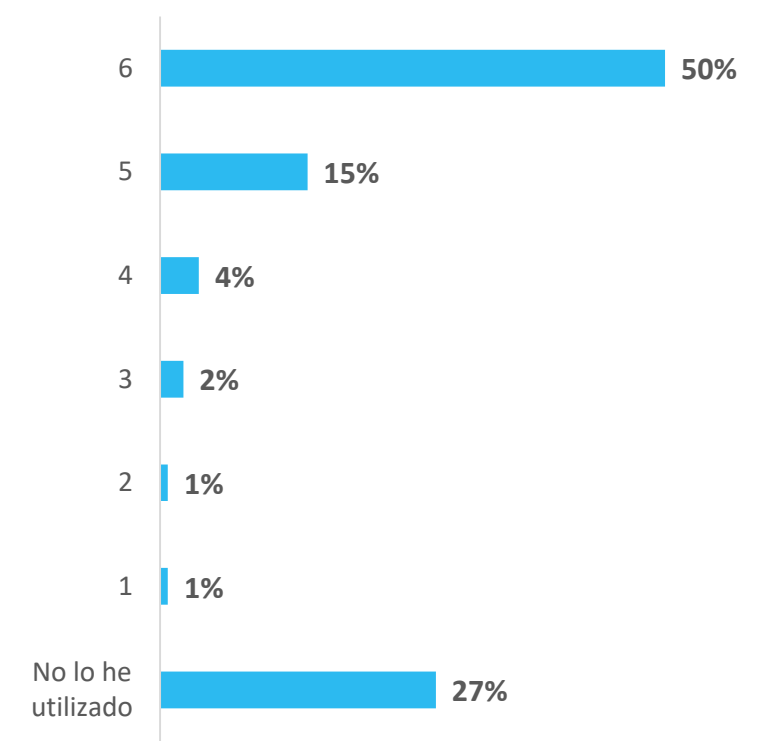
Salidas Académicas y de Campo



Tiempos de respuesta de la Brigada de Emergencia para la atención de urgencias y emergencias



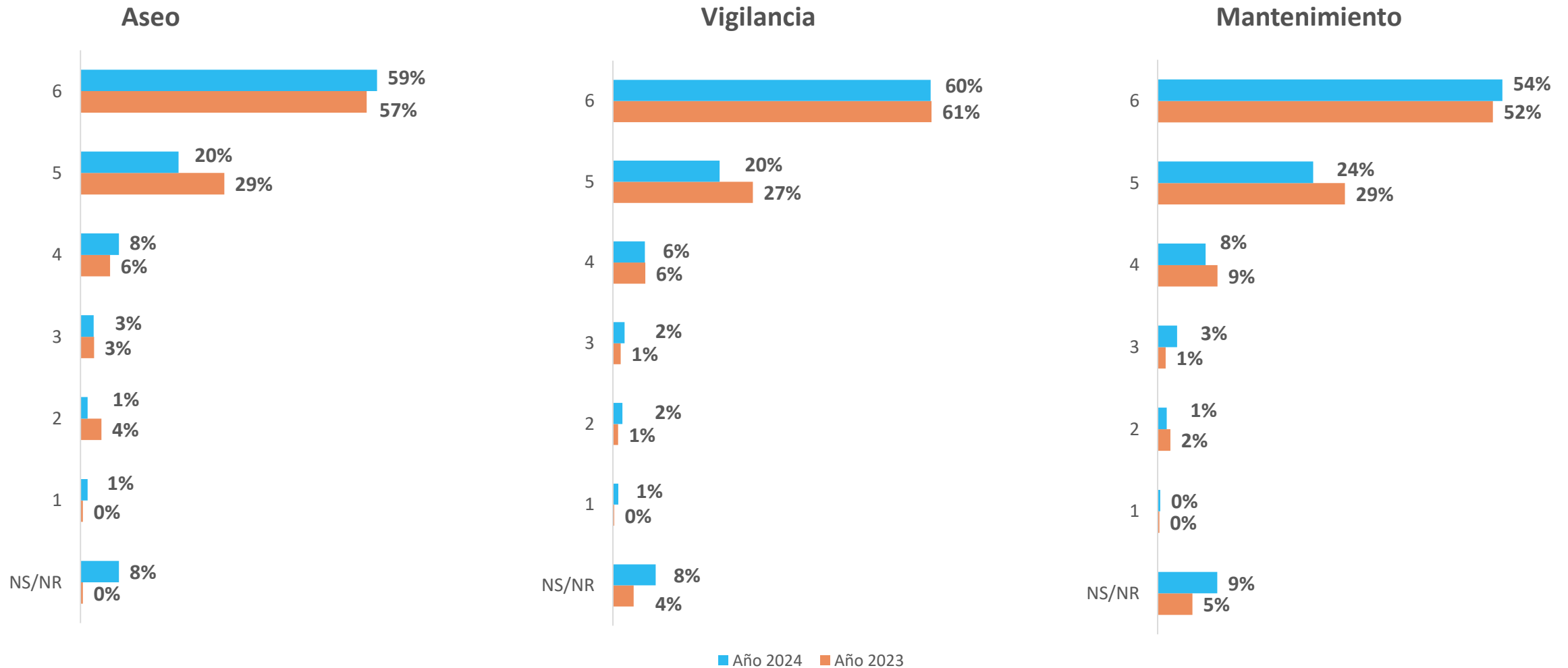
Atención de urgencias y emergencias por Tecnólogos en Atención Pre Hospitalaria (APH)



■ Año 2024

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

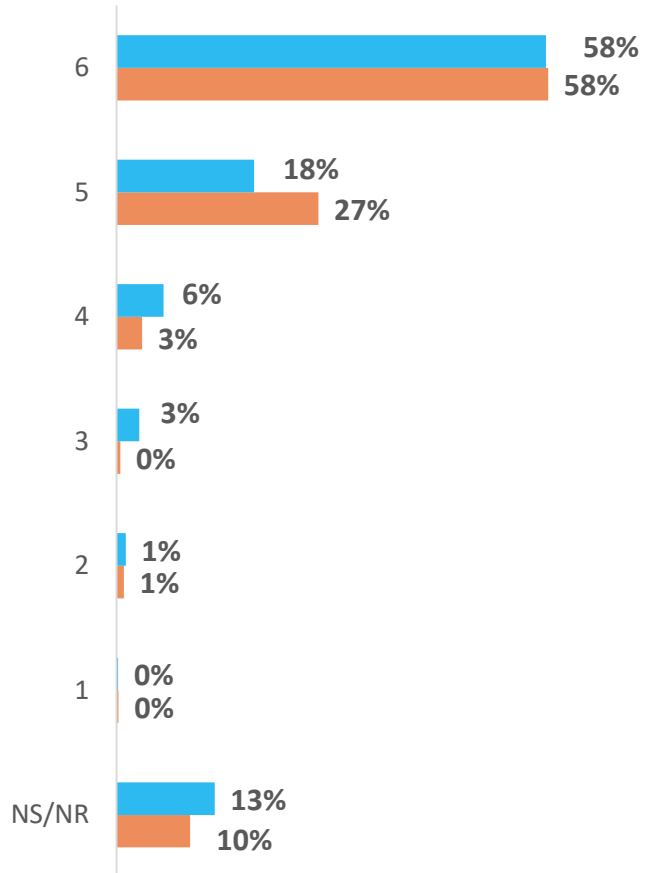
Califique los siguientes servicios institucionales :



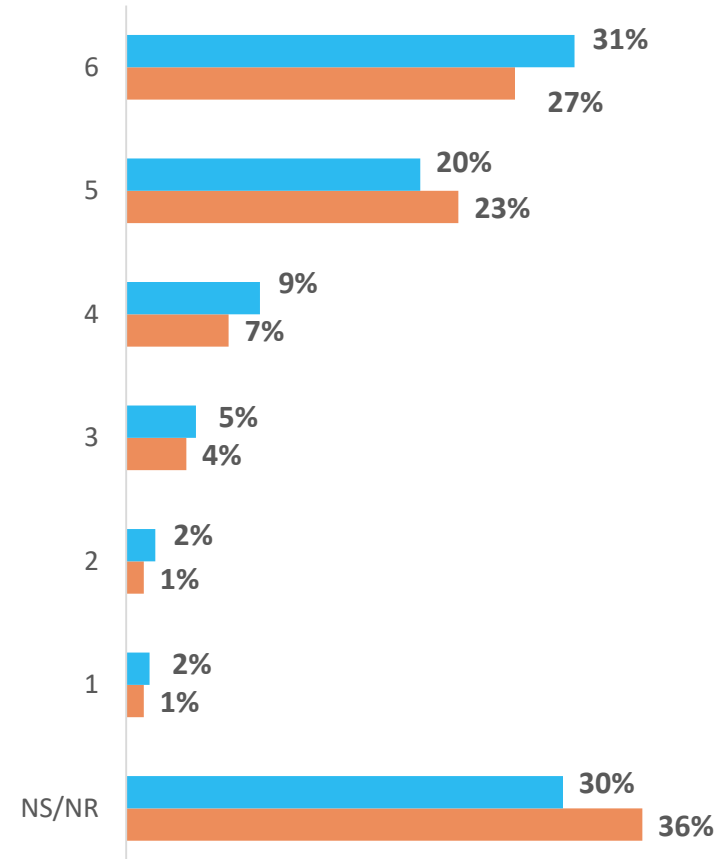
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios institucionales :

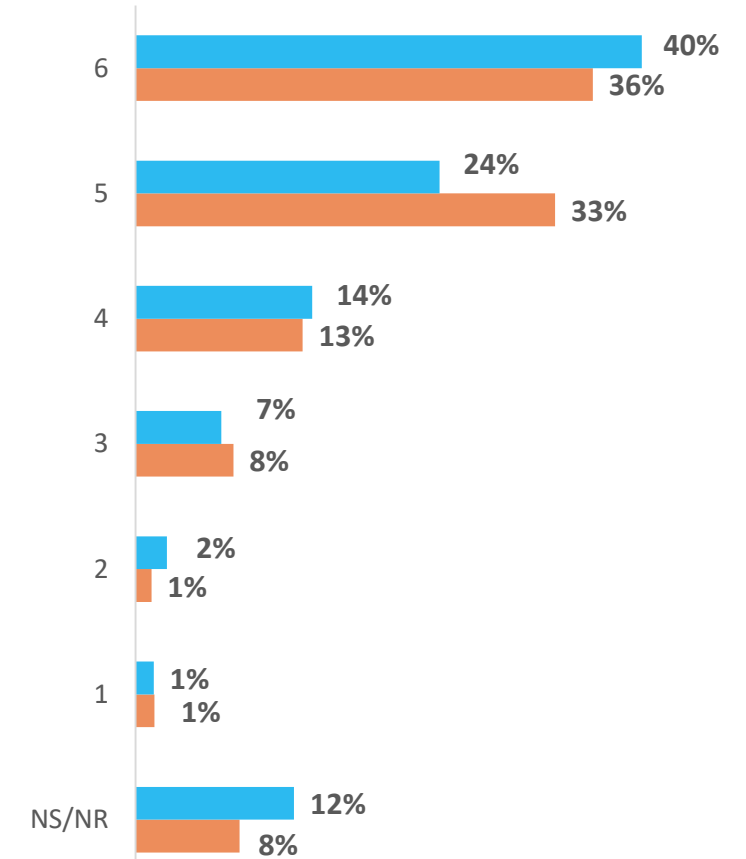
Auditorios



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción (PQRS)



Soporte técnico a los equipos de cómputo

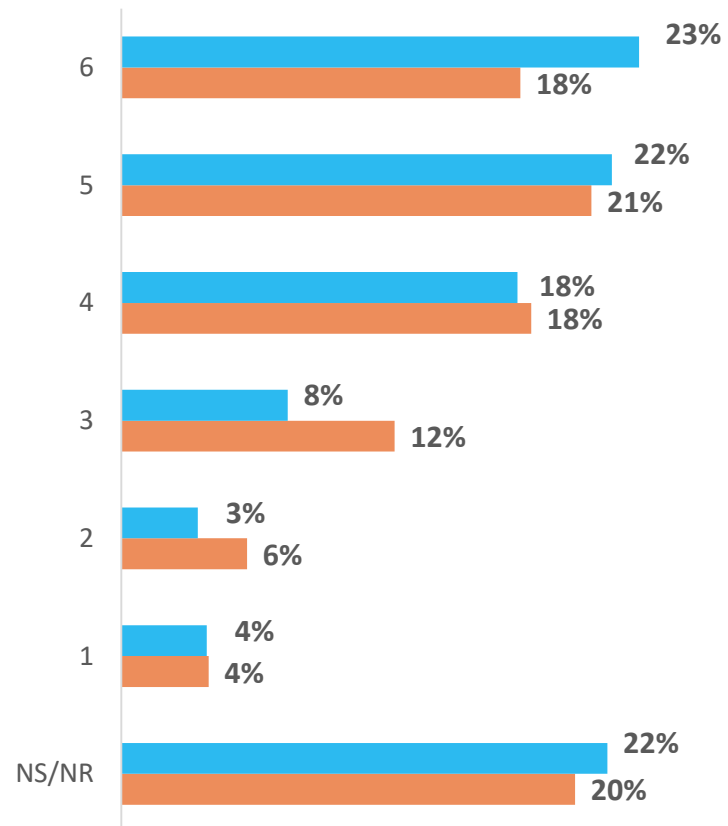


■ Año 2024 ■ Año 2023

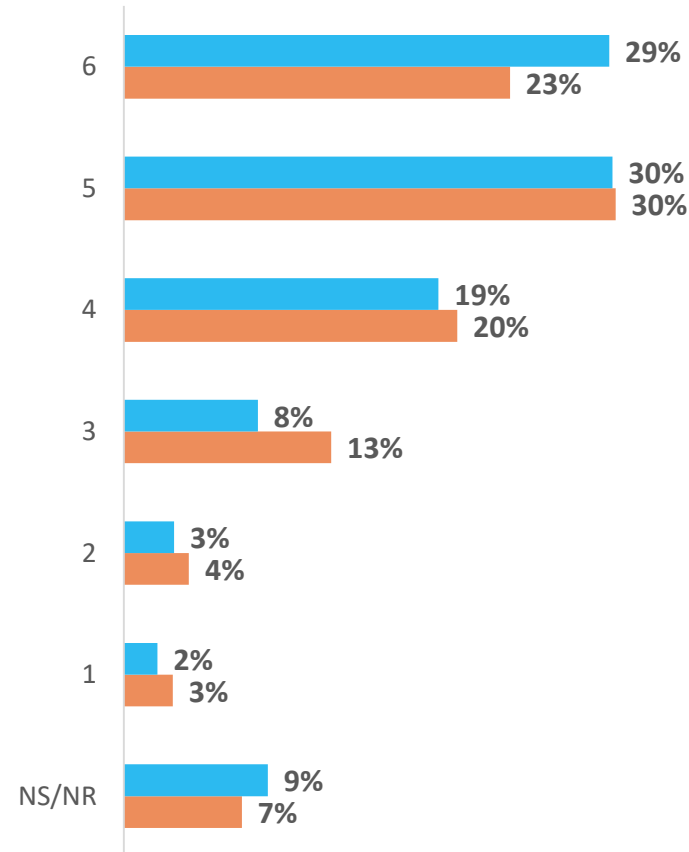
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios institucionales :

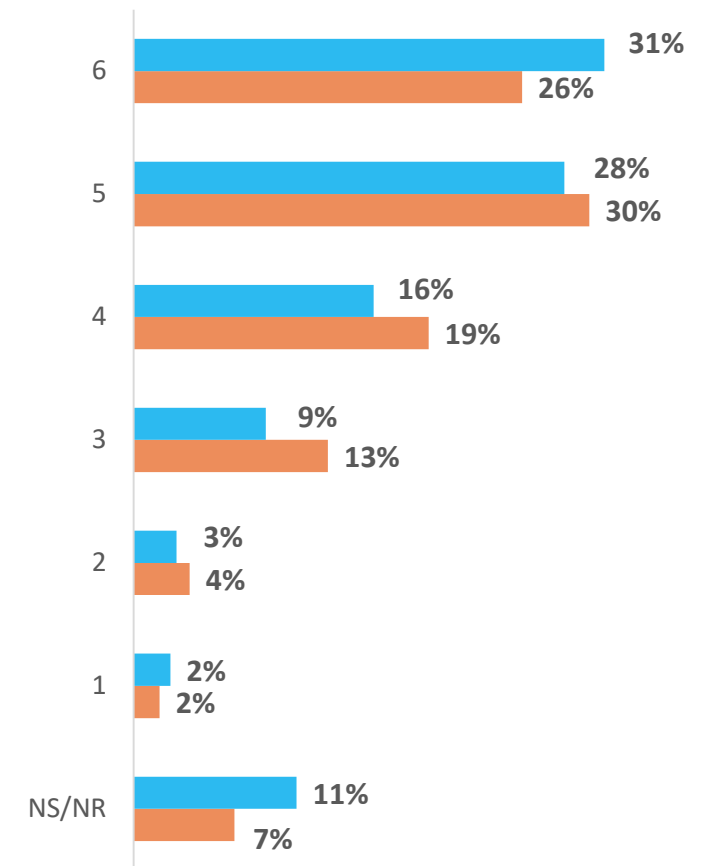
Desarrollo de Software



Funcionamiento de los Sistemas de Información



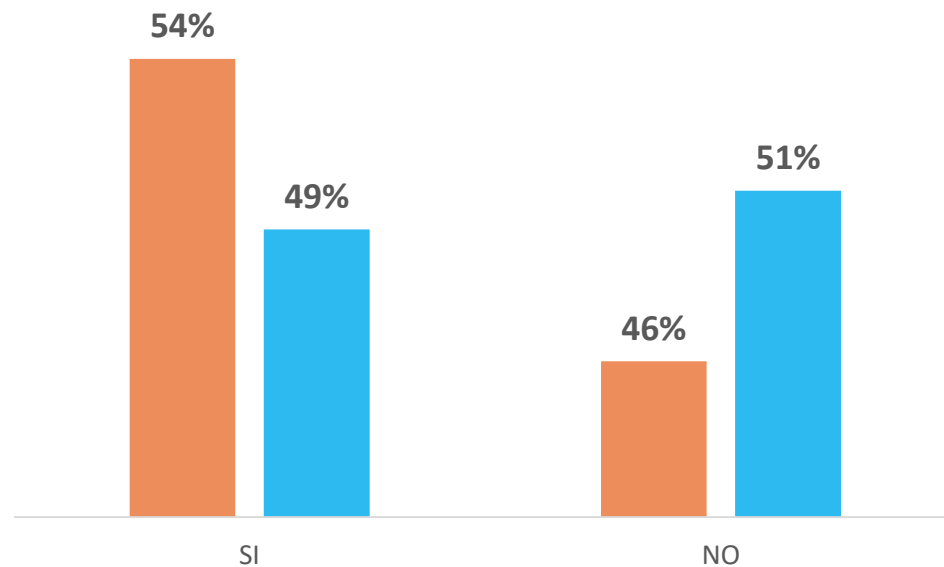
Soporte técnico a los aplicativos



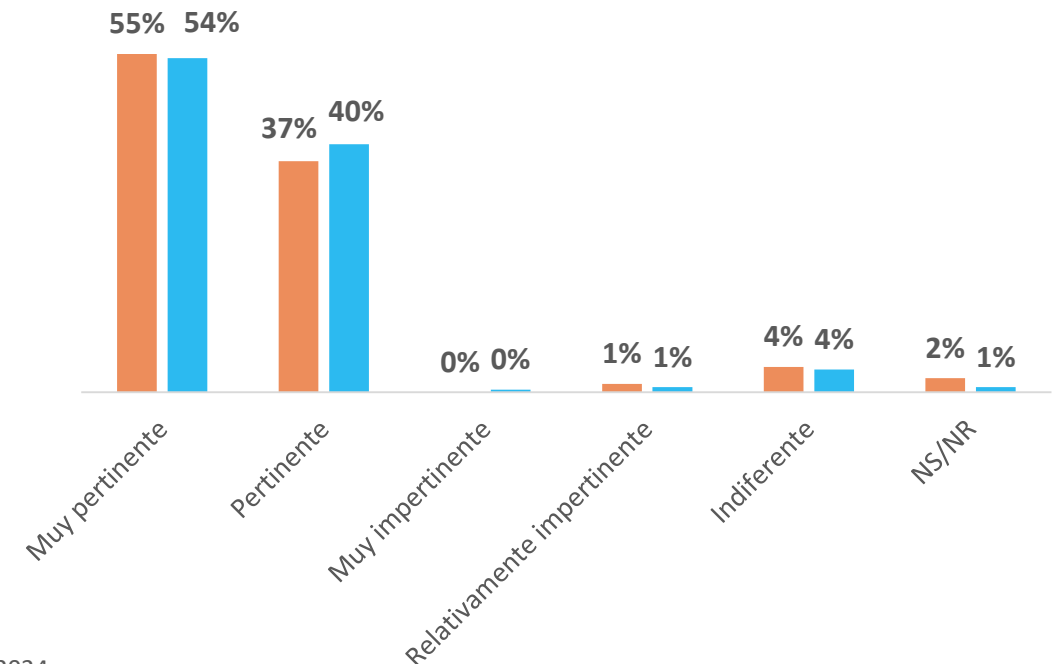
■ Año 2024 ■ Año 2023

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

¿Conoce usted el portal de estadísticas e indicadores de la Universidad?

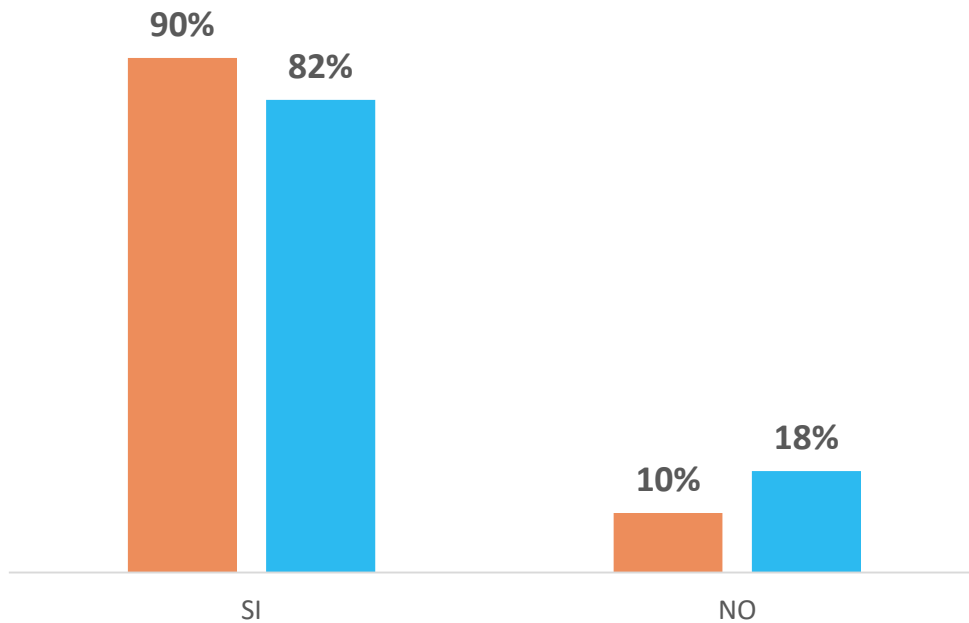


En caso afirmativo, considera usted que las estadísticas publicadas son pertinentes para los procesos que adelanta:

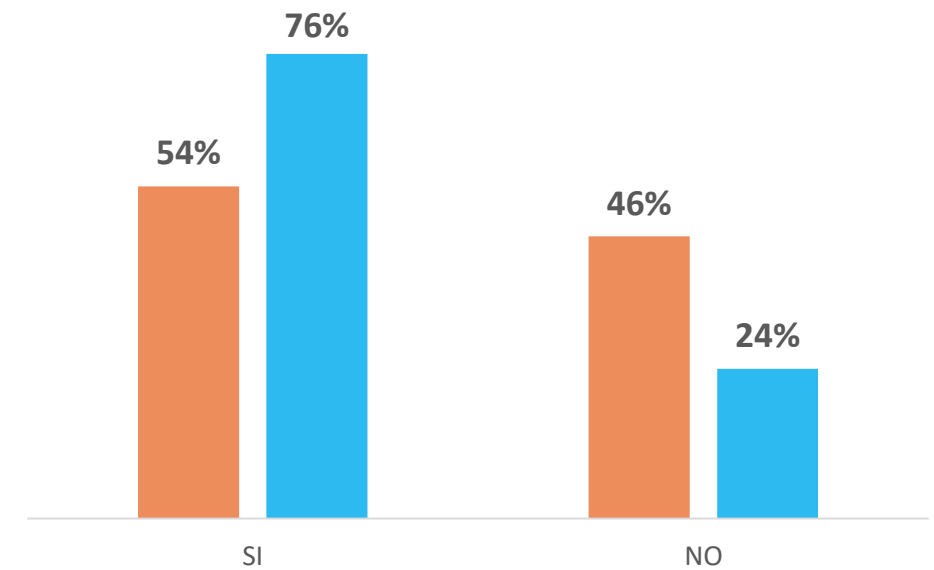


■ Año 2023 ■ Año 2024

¿Conoce los procesos electorales
realizados por la Universidad?



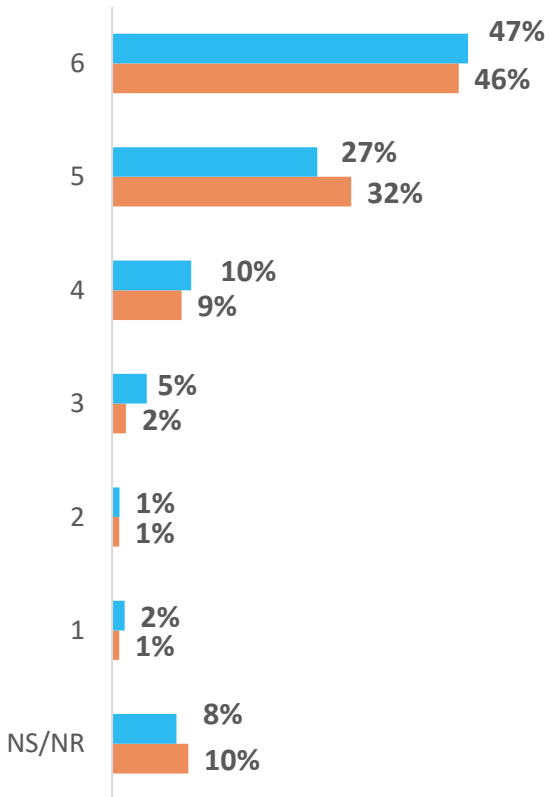
¿Ha participado en los procesos
electorales en el último año?



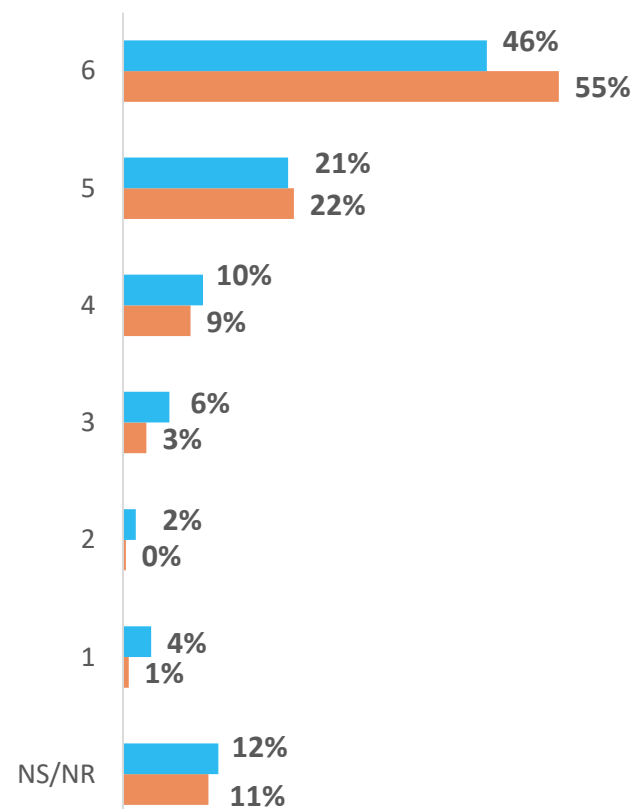
■ Año 2023 ■ Año 2024

Califique los procesos electorales a cargo de las Decanaturas:

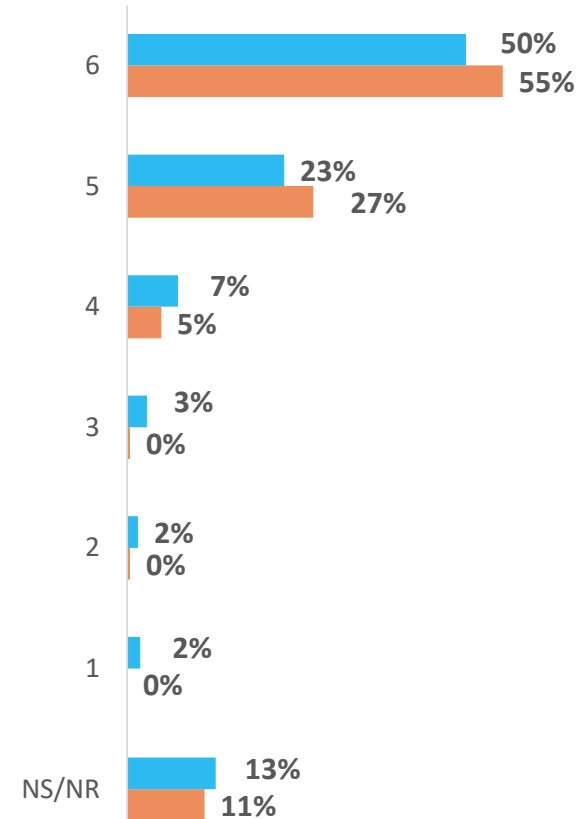
Convocatoria al proceso electoral



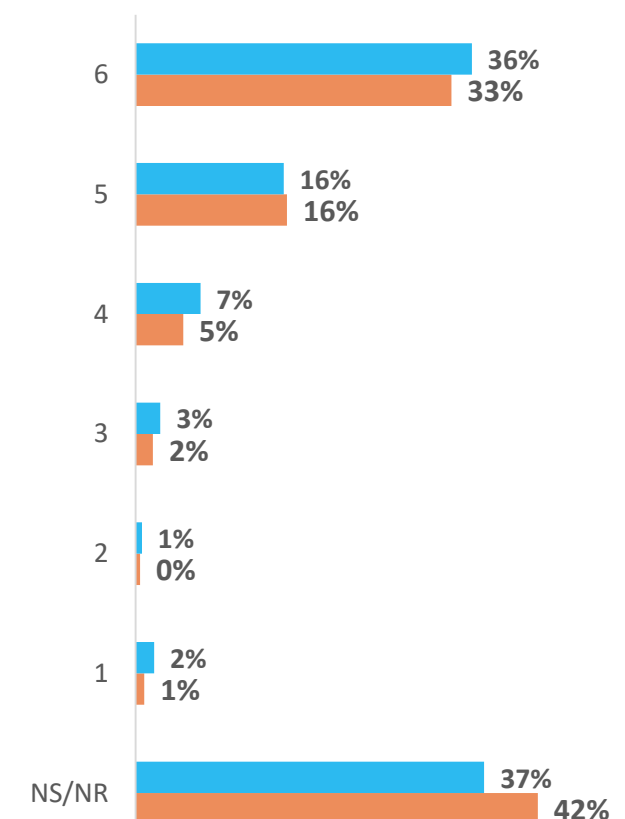
Transparencia del proceso electoral



Rapidez en la entrega de resultados



Se atendieron sus dificultades o inquietudes durante el proceso electoral de manera oportuna

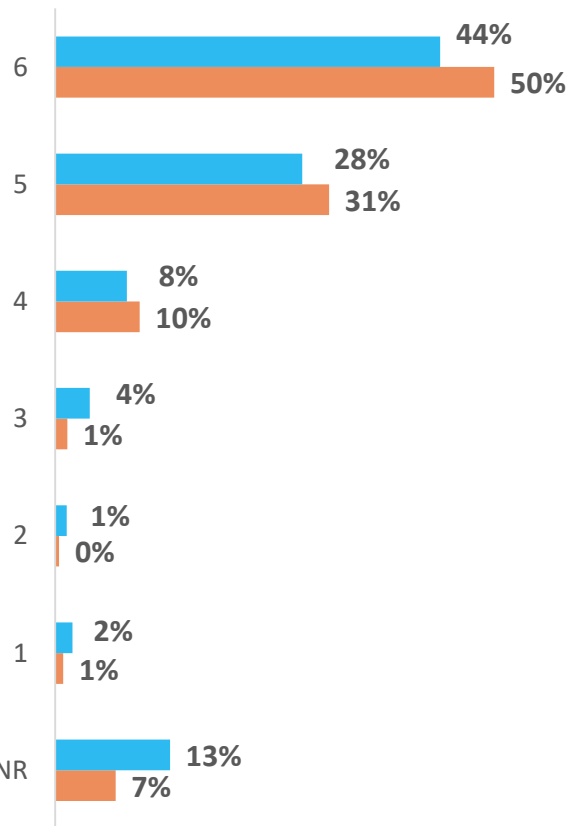


Califique los procesos electorales a cargo de la Secretaría General:

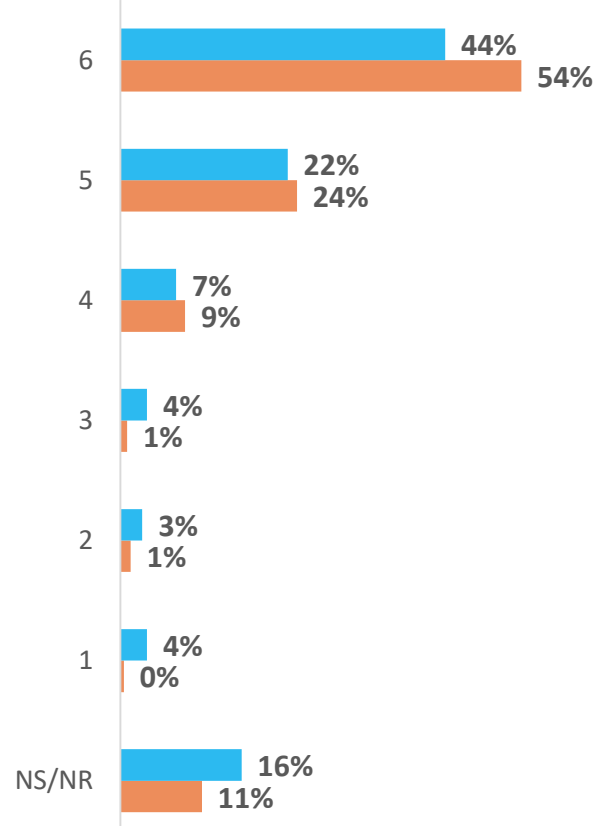
4.7 Procesos Electorales

Medición de la Satisfacción del Usuario 2024

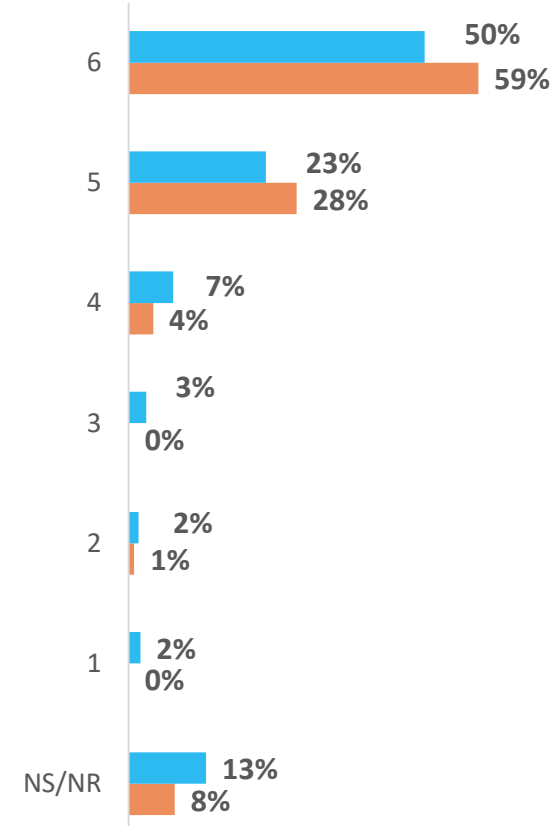
Convocatoria al proceso electoral



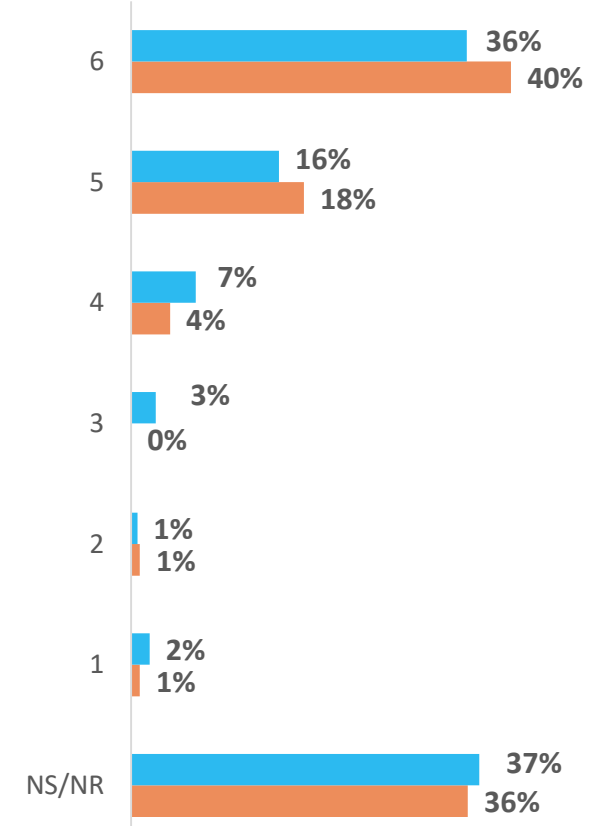
Transparencia del proceso electoral



Rapidez en la entrega de resultados



Se atendieron sus dificultades o inquietudes durante el proceso electoral de manera oportuna

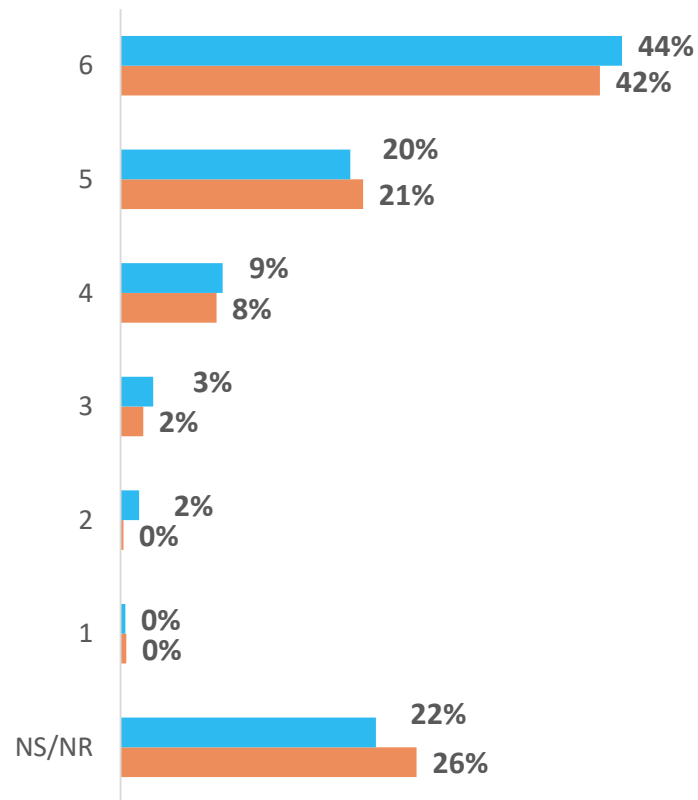


■ Año 2024 ■ Año 2023

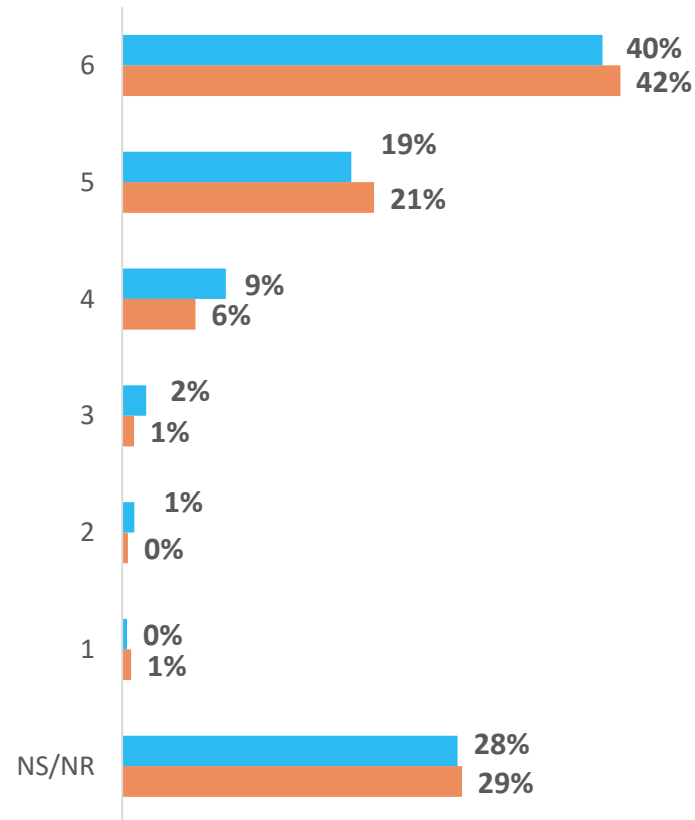
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el servicio de gestión de documentos en los siguientes aspectos:

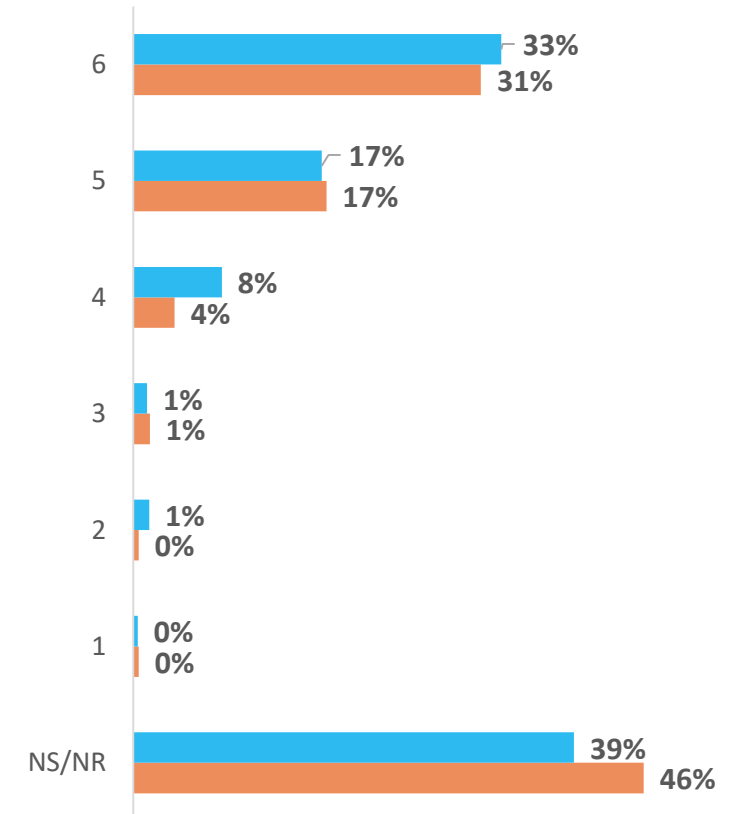
Ventanilla única (oficialización de documentos)



Distribución de mensajería interna



Mensajería y encomiendas externas

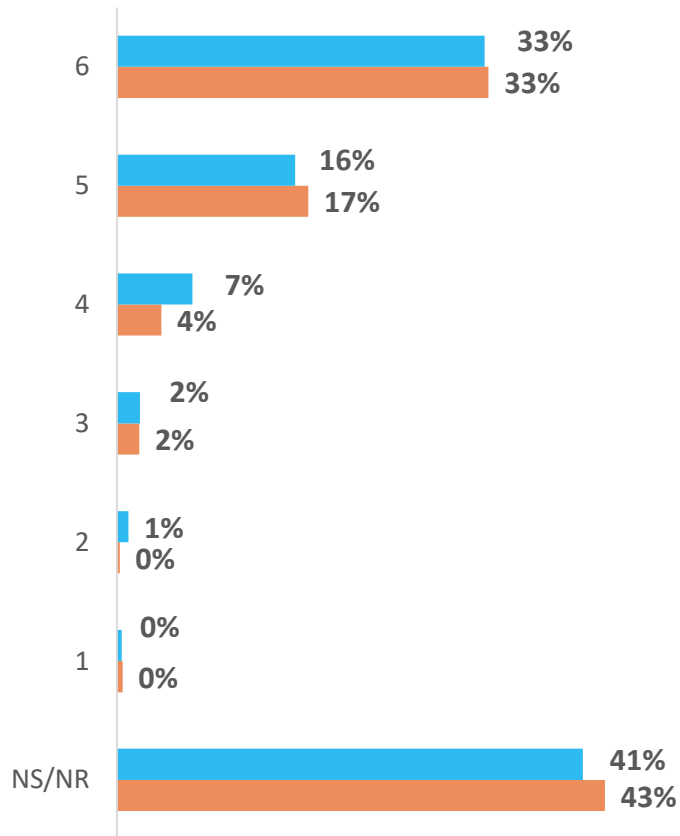


■ Año 2024 ■ Año 2023

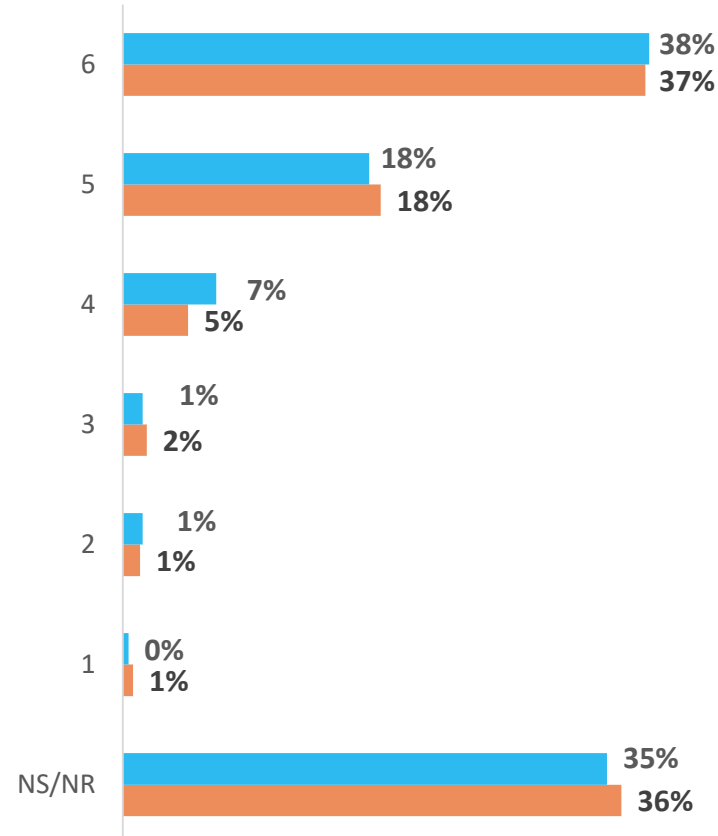
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique el servicio de gestión de documentos en los siguientes aspectos:

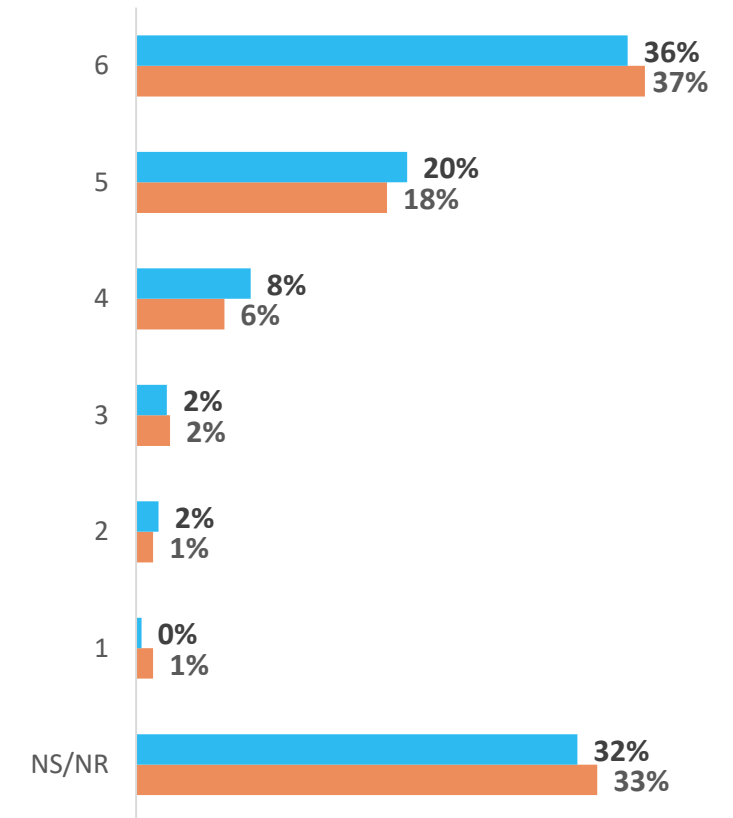
Recuperación documental



Asesoría documental



Soporte y administración del aplicativo



■ Año 2024 ■ Año 2023

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Gracias

Contáctenos

**Oficina Gestión del Sistema Integral de
Calidad**

Tel: 3137324

E-mail: Calidad@utp.edu.co

Web: www.utp.edu.co/gestioncalidad.