

Medición de la Satisfacción del Usuario

2025

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.**



¿Para 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?

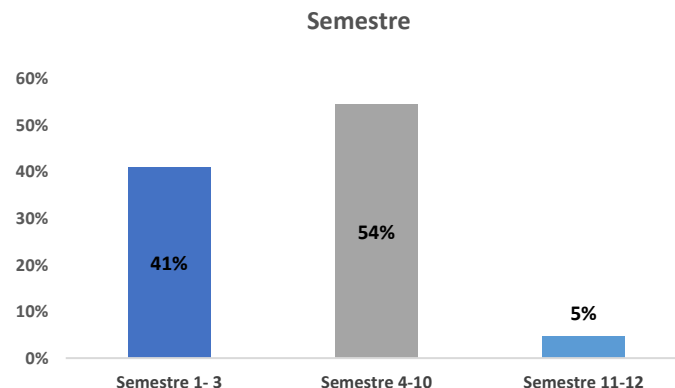
Mediante muestreo
aleatorio estratificado a
través de 19 estratos y se
toma como población la
comunidad universitaria.
(Ver ficha técnica)

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	Medición de la Satisfacción del Usuario – UTP 2025
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: 21799 Muestreo probabilístico, estratificado. $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ 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%
TAMAÑO DE MUESTRA	Tamaño de la muestra: 1507 en 19 estratos Total encuestas diligenciadas: 2068

Tamaño de la muestra

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

Docentes	Población/estrato	Muestra	Encuestas
1. Planta	253	70	27
2. Transitorios	286	72	53
3. Catedráticos	920	87	133
Administrativos	Población/estrato	Muestra	Encuestas
4. Planta	99	49	31
5. Transitorios	264	71	120
6. Ocasionales de proyecto	94	48	39
7. Órdenes de servicio	2106	92	129
Total	4022	488	532



Facultades - Estudiantes de Pregrado	Población/estrato	Muestra	Encuestas
8. Bellas Artes y Humanidades	1464	90	121
9. Ciencias Agrarias y Agroindustria	688	84	82
10. Ciencias Ambientales	516	81	72
11. Ciencias Básicas	130	55	26
12. Ciencias de la Educación	2448	92	142
13. Ciencias Empresariales	915	87	90
14. Ciencias de la Salud	1482	90	114
15. Ingeniería	2482	92	319
16. Mecánica Aplicada	997	88	103
17. Tecnología	1837	91	172
18. Jornada especial	4254	94	212
Total	17213	946	1453

19. Estudiantes Posgrado	Población/estrato	Muestra 100 - (Total, 13% del estrato)	Encuestas
Bellas Artes y Humanidades	94	12	17
Ciencias Agrarias y Agroindustria	24	3	2
Ciencias Ambientales	3	0	2
Ciencias Básicas	55	7	1
Ciencias de la Educación	148	19	17
Ciencias de la Salud	104	14	16
Ingeniería	66	9	14
Ciencias Empresariales	58	8	13
Mecánica Aplicada	3	0	0
Tecnología	9	1	1
Total	564	73	83

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

1.1 Direccionamiento Administrativo	pág. 8
1.2 Planeación Estratégica	pág. 11
1.3 PDI	pág. 13
1.4 Acreditación y Autoevaluación Institucional	pág. 15
1.5 Comunicaciones	pág. 16
1.6 Gestión Ambiental	pág. 20

2. ESTUDIANTES PREGRADO

2.1 Facultades	pág. 22
2.2 Infraestructura	pág. 27
2.3 Recursos Académicos	pág. 31
2.4 Apoyo Institucional	pág. 34
2.5 Afirmaciones	pág. 35
2.6 Contribución a la Sociedad	pág. 36
2.7 Reconocimiento	pág. 38
2.8 Biblioteca e Información Científica	pág. 40
2.9 Admisiones, Registro y Control Académico	pág. 43
2.10 Vicerrectoría Académica	pág. 48
2.11 Bienestar Universitario	pág. 50
2.12 Prácticas Empresariales	pág. 54
2.13 Trámites	pág. 58

3. ESTUDIANTES POSGRADO

3.0 Facultades	pág. 60
3.1 Infraestructura	pág. 64
3.2 Personal Docente	pág. 66
3.3 Apoyo Institucional	pág. 69
3.4 Espacios de Participación y Gestión Administrativa	pág. 70
3.5 Afirmaciones	pág. 72
3.6 Contribución a la Sociedad	pág. 74
3.7 Reconocimiento	pág. 76
3.8 Biblioteca e Información Científica	pág. 78
3.9 Admisiones, Registro y Control Académico	pág. 81
3.10 Vicerrectoría Académica	pág. 85
3.11 Trámites	pág. 87

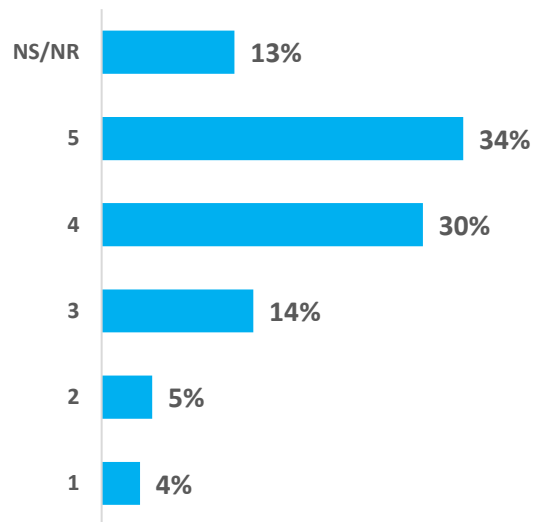
4. ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES

4.1 Docentes	pág. 89
4.2 Direccionamiento Administrativo	pág. 98
4.3 Contratación	pág. 102
4.4 Gestión del Talento Humano	pág. 104
4.5 Servicios Institucionales	pág. 115
4.6 Estadísticas e Indicadores	pág. 118
4.7 Procesos Electorales	pág. 119

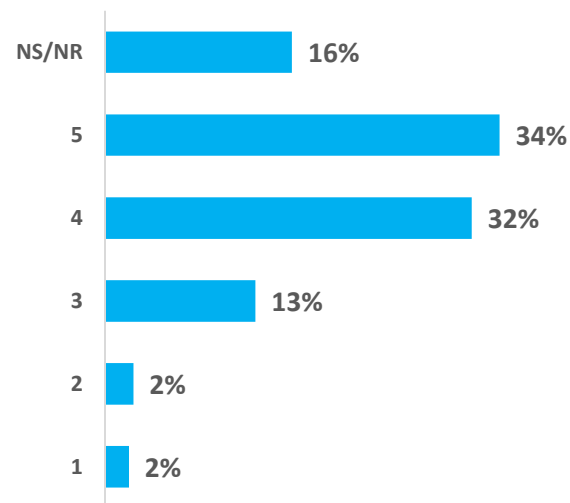
Estudiantes de Pregrado, Posgrado, Docentes y Administrativos

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

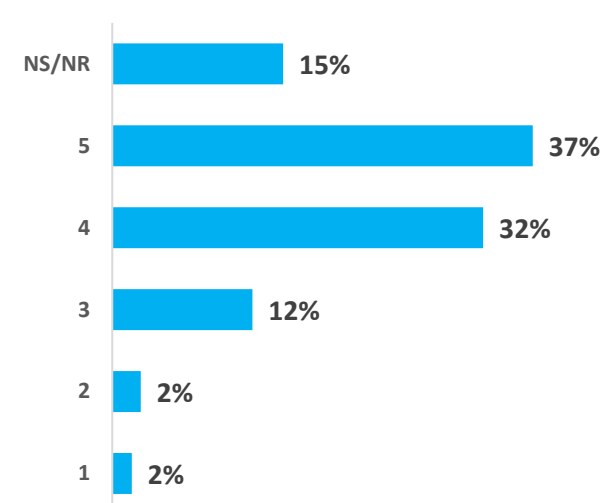
Rectoría



Planeación



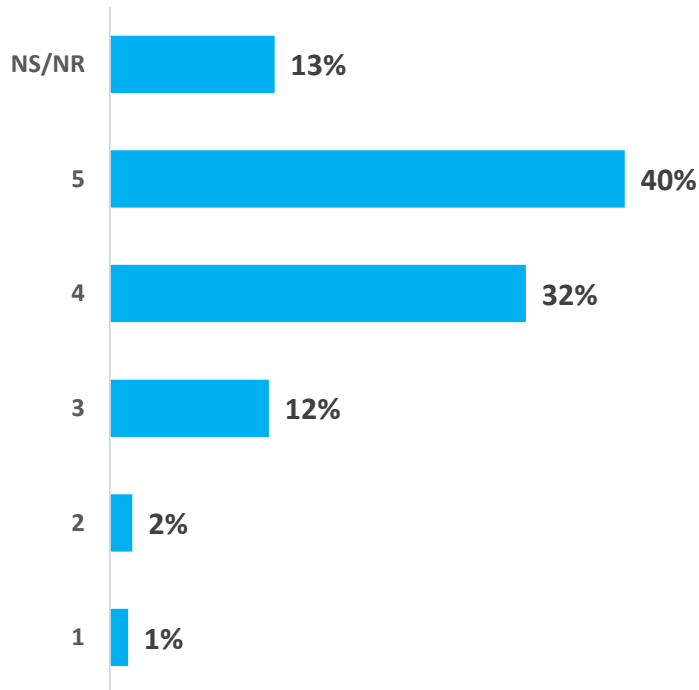
Secretaría General



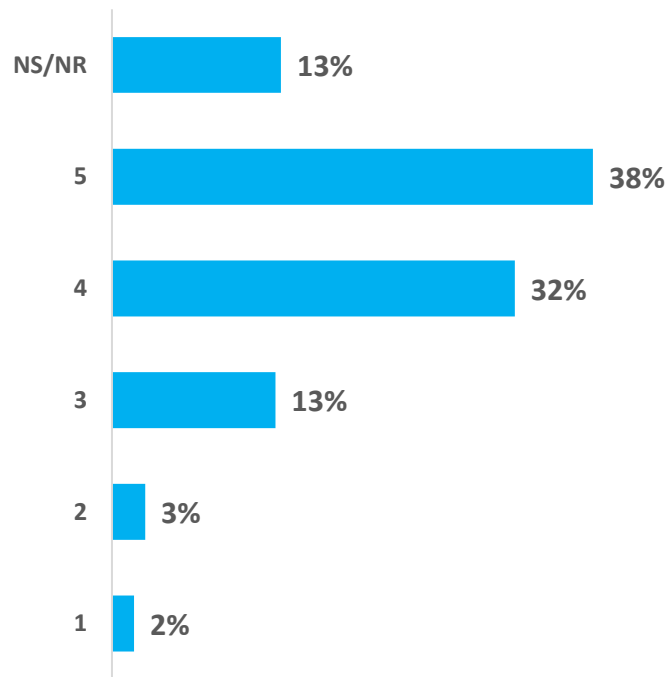
■ 2025

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

Vicerrectoría Académica



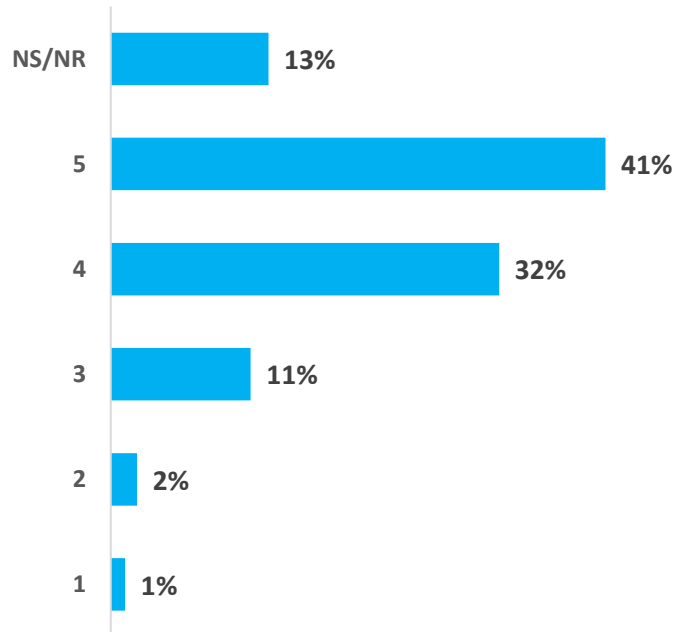
Vicerrectoría Administrativa y Financiera



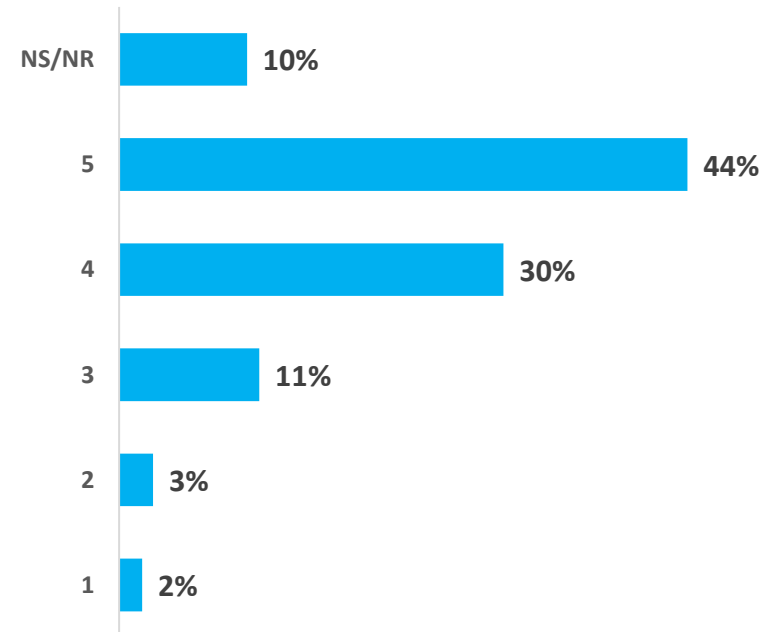
■ 2025

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

Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión



Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario



■ 2025

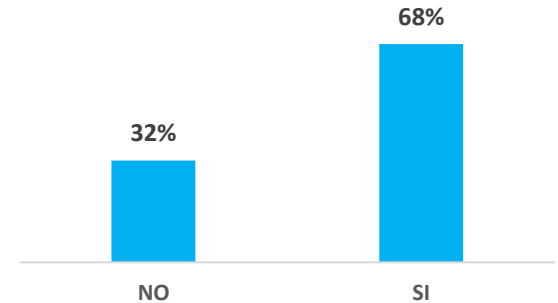
1.2

Planeación Estratégica

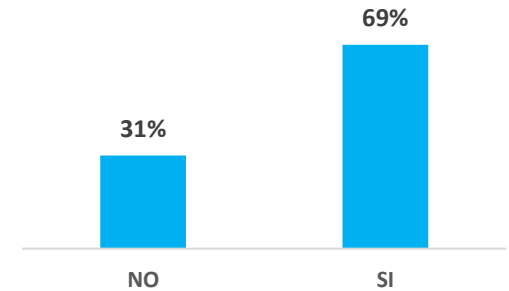


*Medición de la Satisfacción
del Usuario 2025*

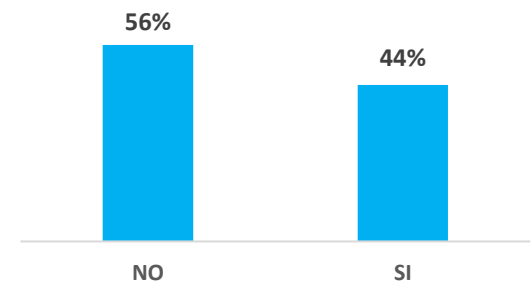
¿Conoce la Misión Institucional?



¿Conoce la Visión Institucional?



¿Conoce los Principios Institucionales?

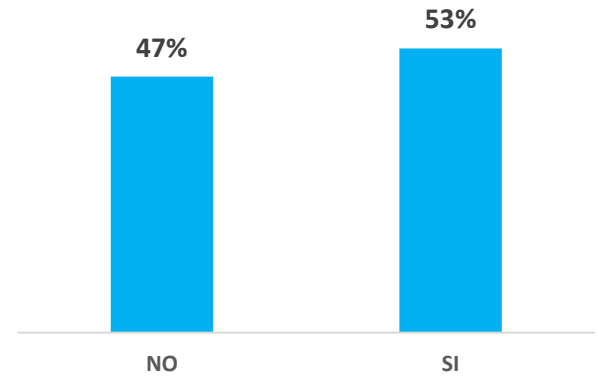


1.2

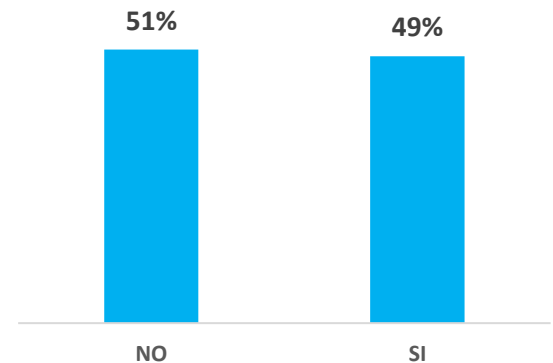
Planeación Estratégica



¿Conoce el Plan de
Desarrollo
Institucional?



¿Conoce el Proyecto
Educativo
Institucional?

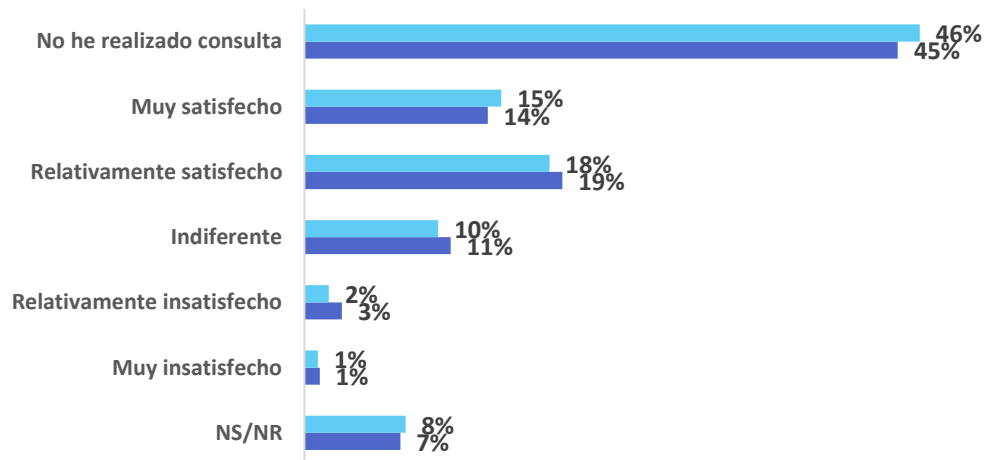
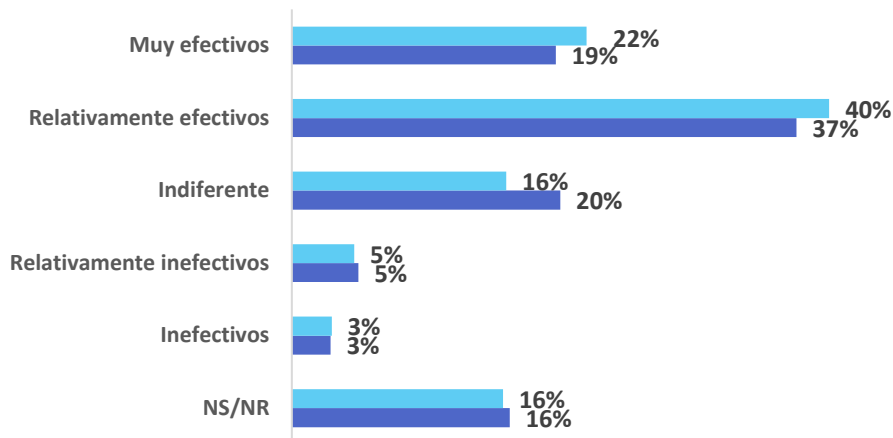


Considera usted que los canales de difusión del Plan de Desarrollo Institucional y sus resultados son

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:

1.3 PDI

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

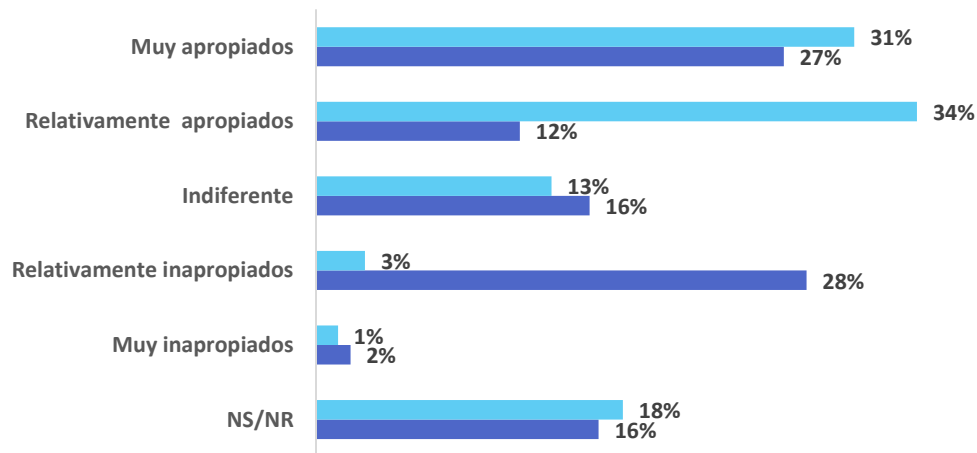
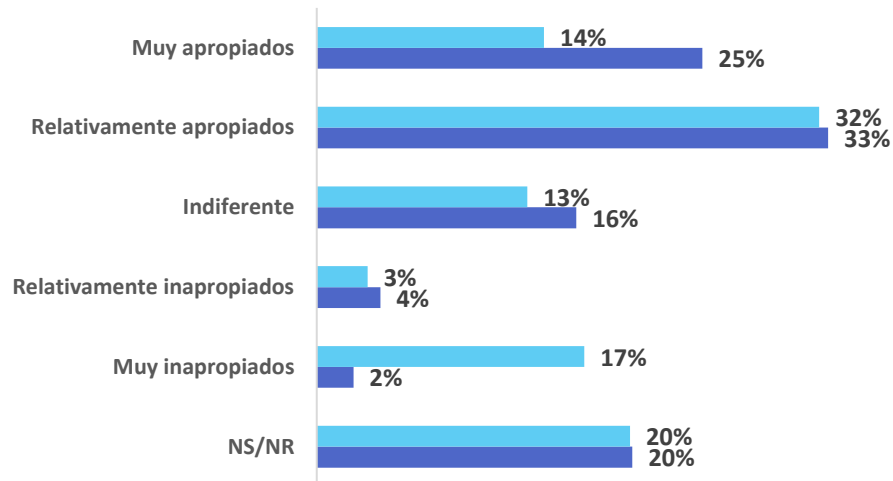


Considera usted que, como
mecanismos de transparencia
y acceso a la información, en
general los procesos de
rendición de cuentas son:

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

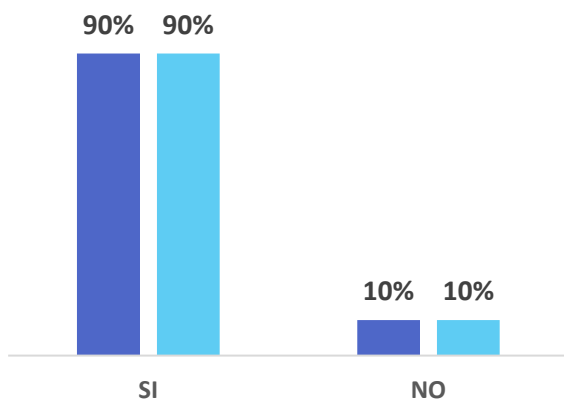
1.3 PDI

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

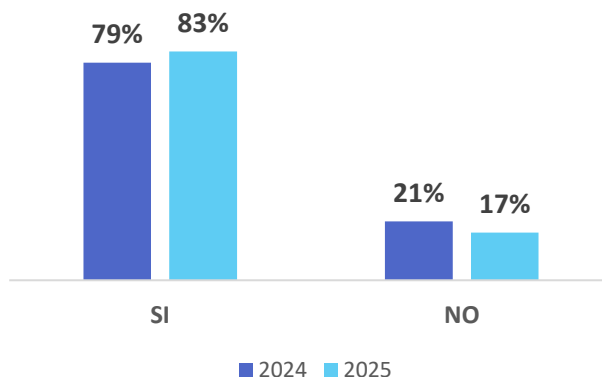


■ 2025 ■ 2024

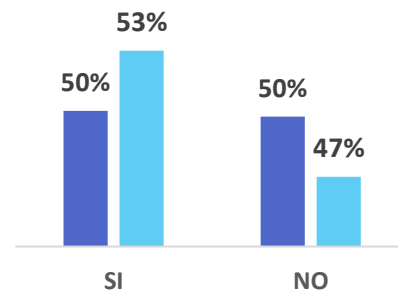
¿Considera usted que la acreditación institucional y de programas es un factor de decisión para ingresar a la Universidad?



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



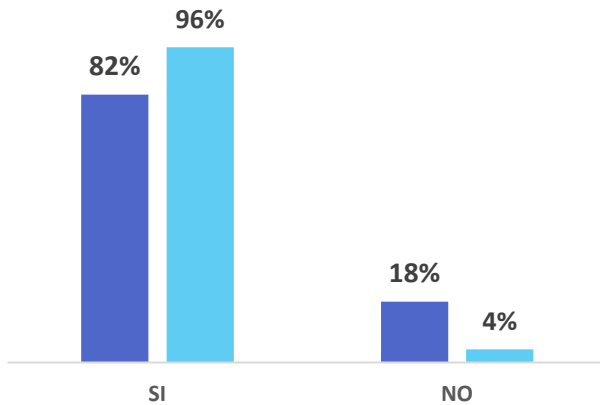
¿Usted ha participado en procesos de Autoevaluación Institucional o de Programas?



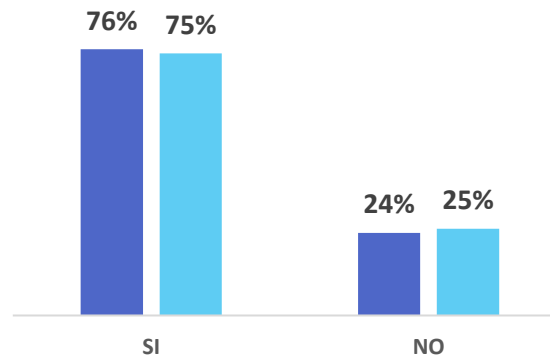
■ 2024 ■ 2025

¿Conoce los siguientes medios institucionales de comunicación?

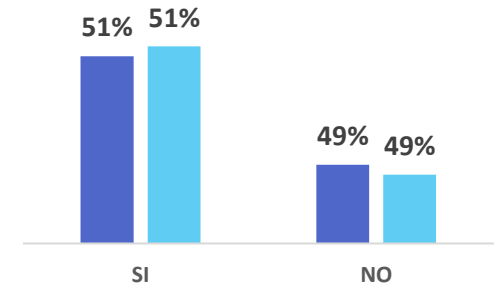
UTP en tu Correo



Emisora



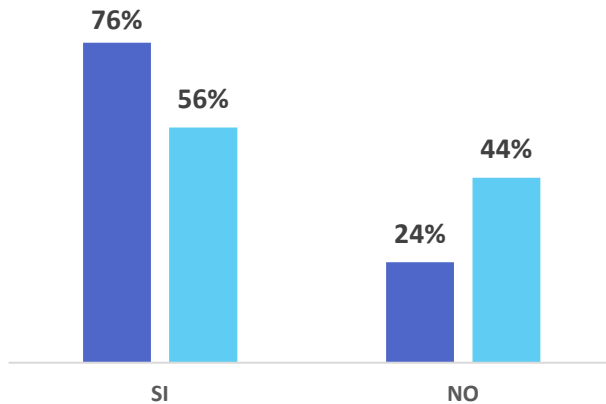
YouTube



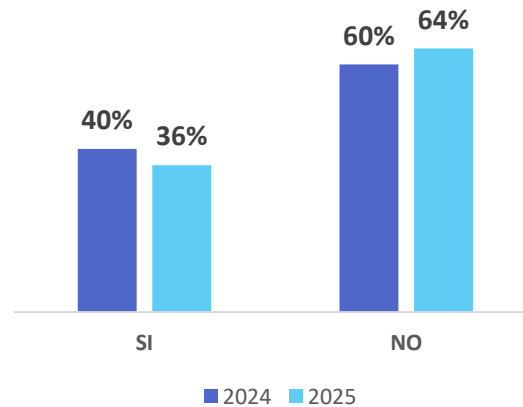
■ 2024 ■ 2025

¿Conoce los siguientes medios institucionales de comunicación?

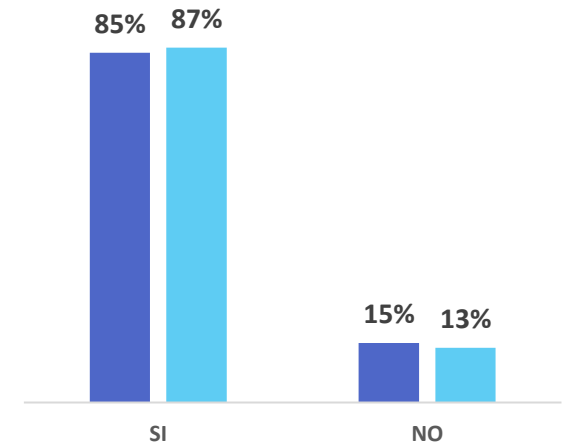
Facebook



X



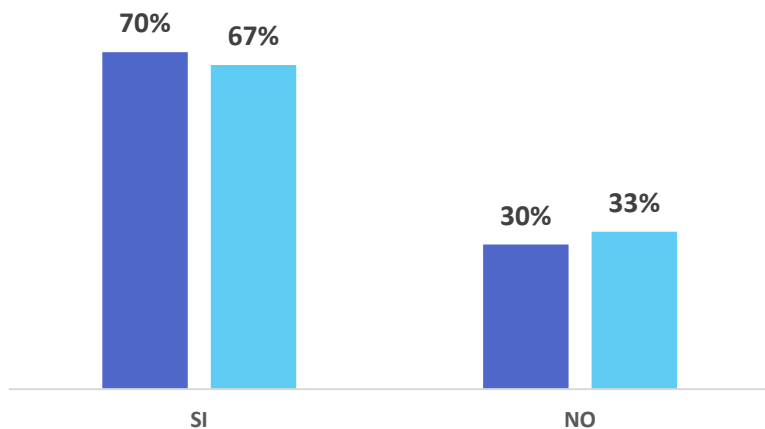
Instagram



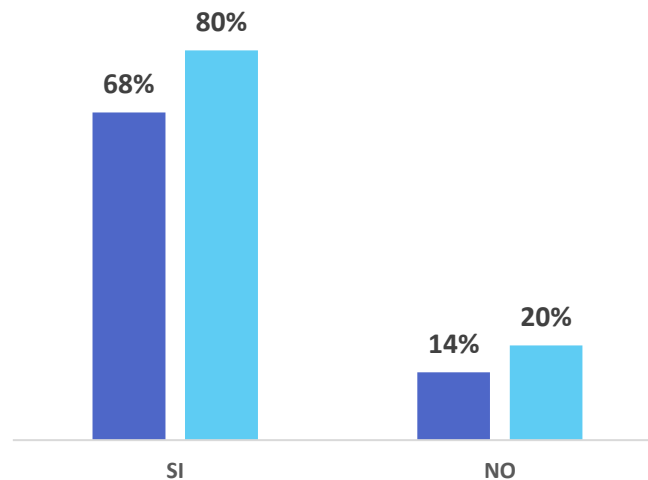
■ 2024 ■ 2025

¿Conoce los siguientes medios institucionales de comunicación?

Mensajes de Texto

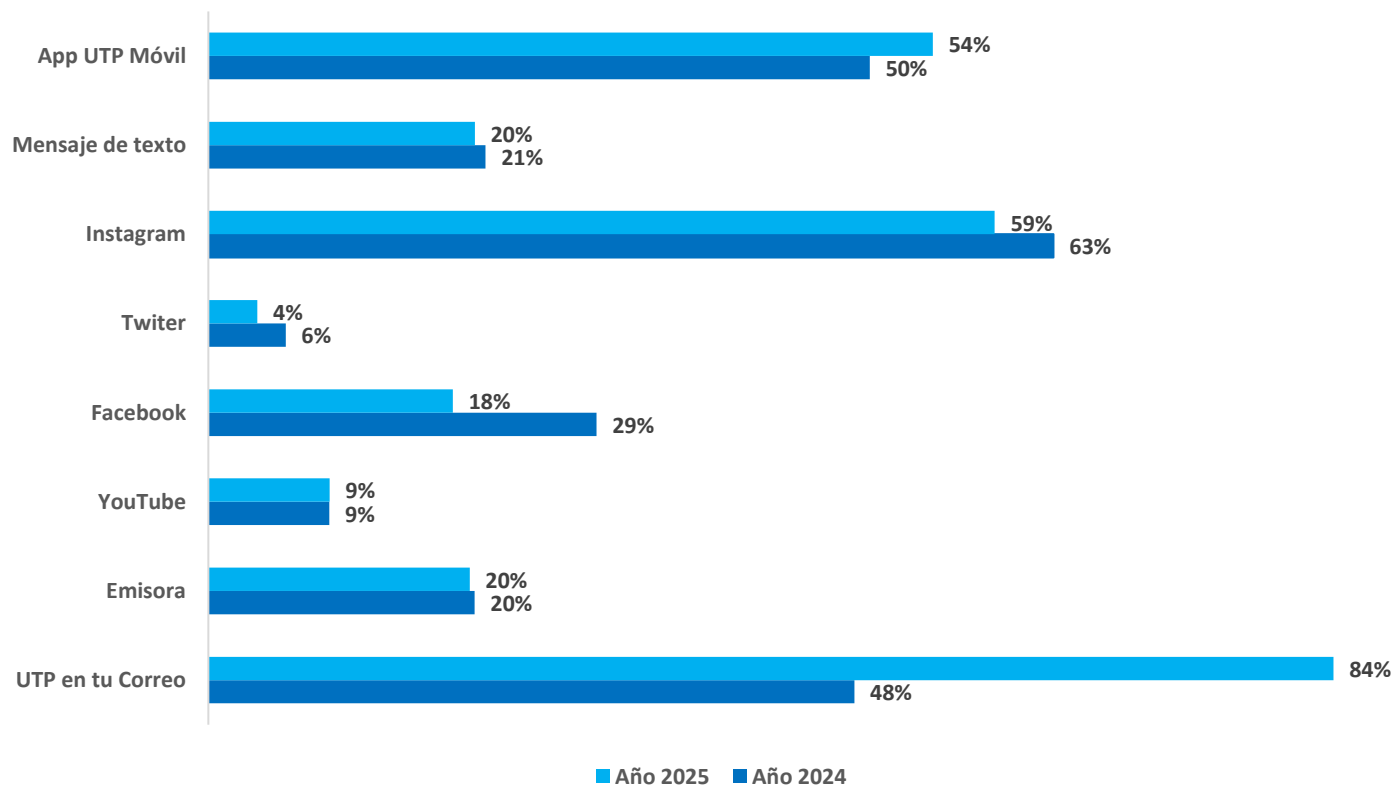


App UTP Móvil



■ 2024 ■ 2025

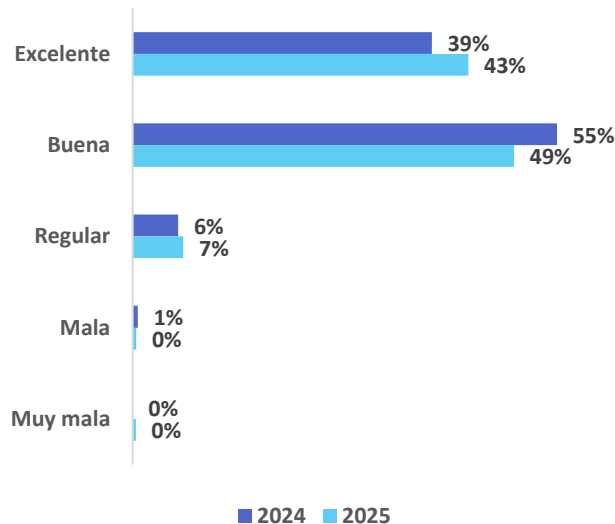
¿De los medios de comunicación en los que marcó Sí en la pregunta anterior, ¿Cuáles ha utilizado en la última semana?



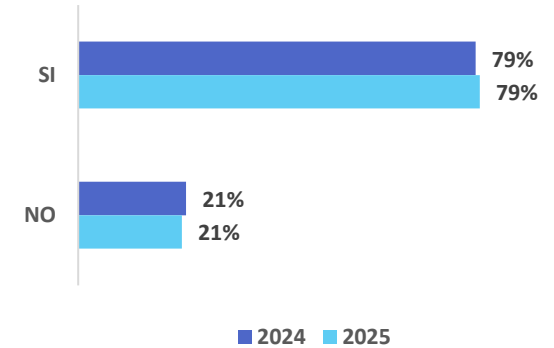
1.6 Gestión Ambiental

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

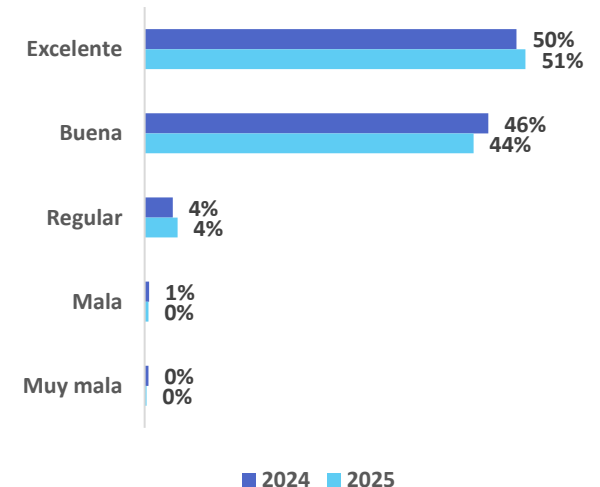
¿Considera usted que la
gestión ambiental del campus
es?



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



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

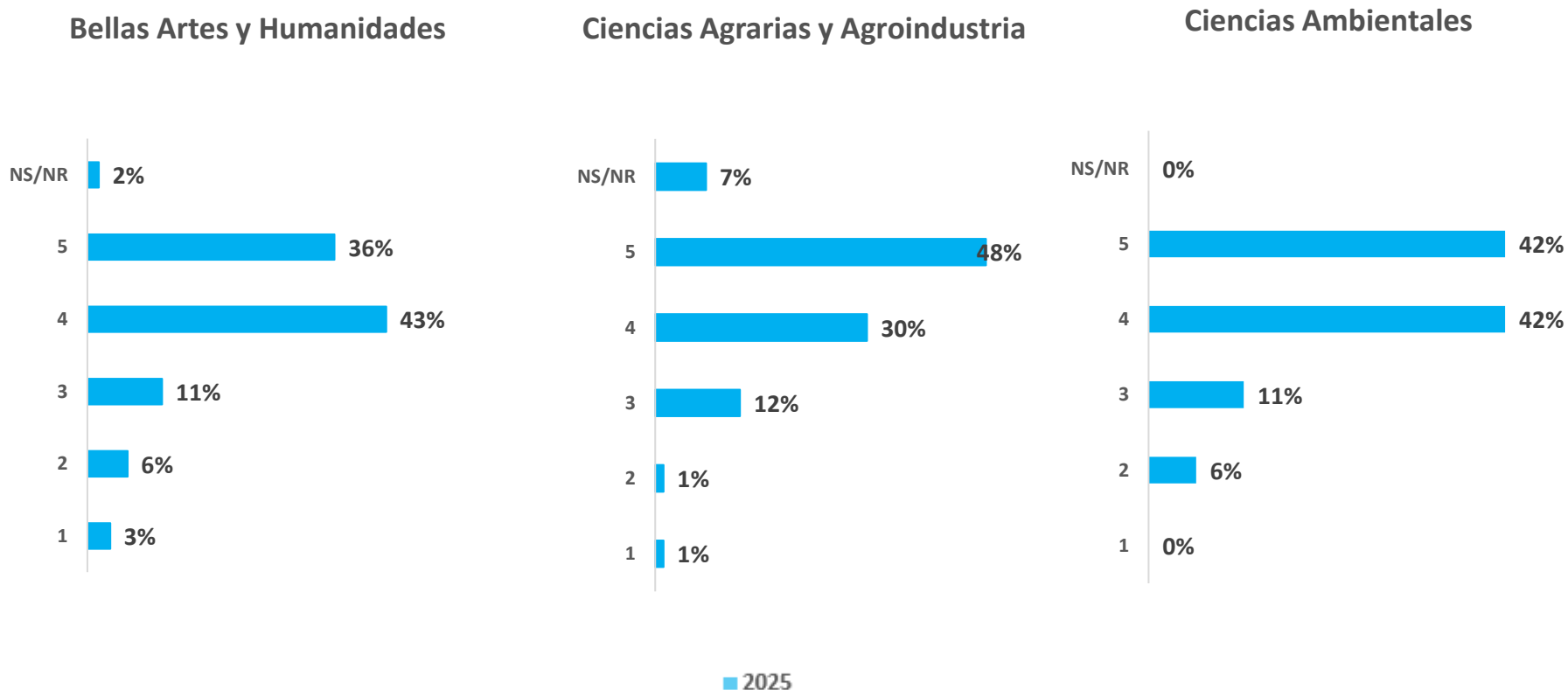


Estudiantes de Pregrado

2.1 Facultades

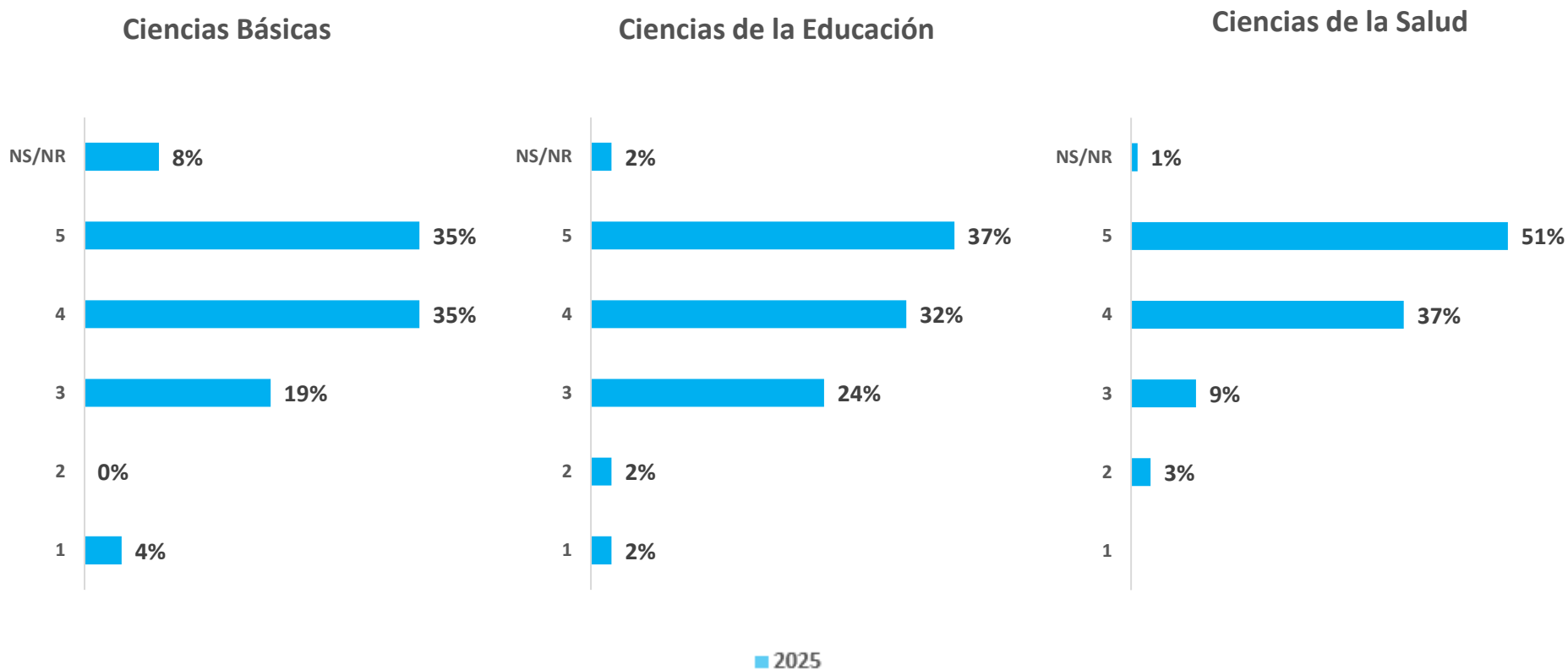
Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno:



*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

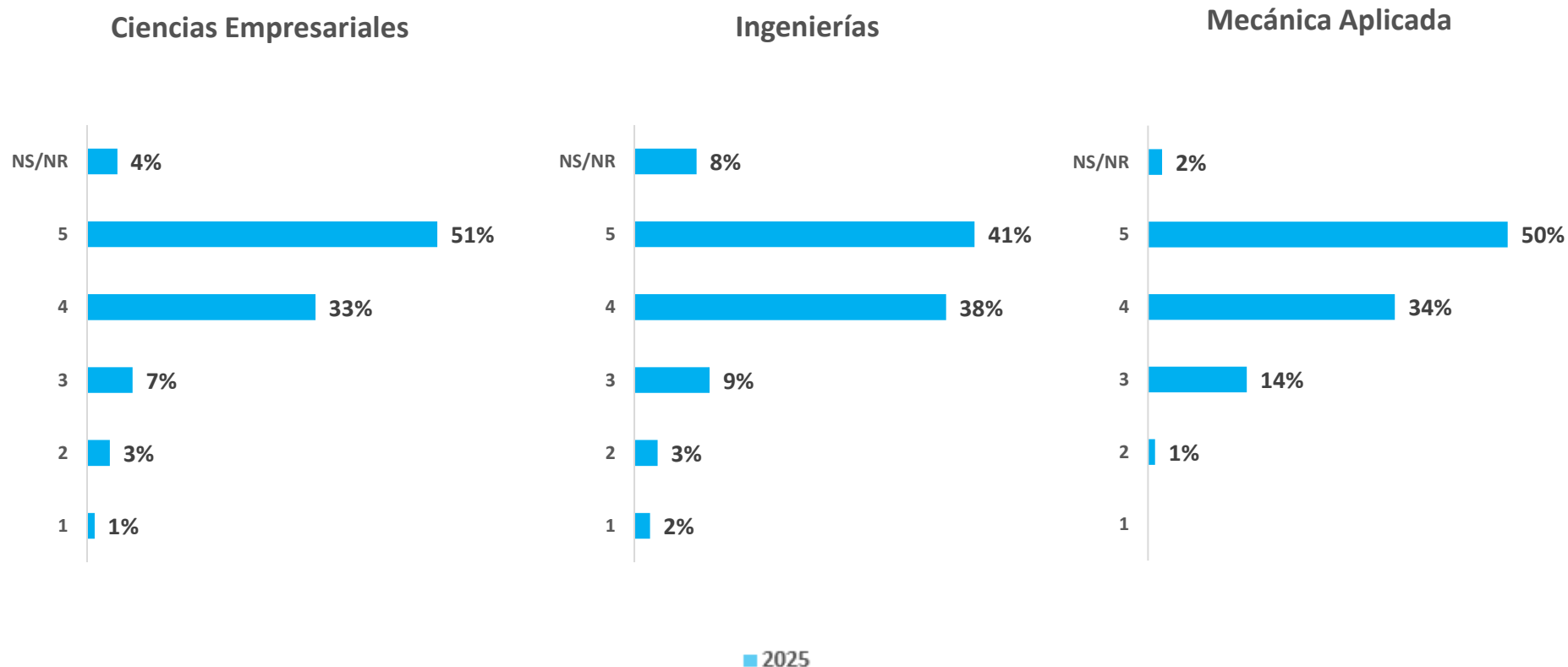
Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno:



2.1 Facultades

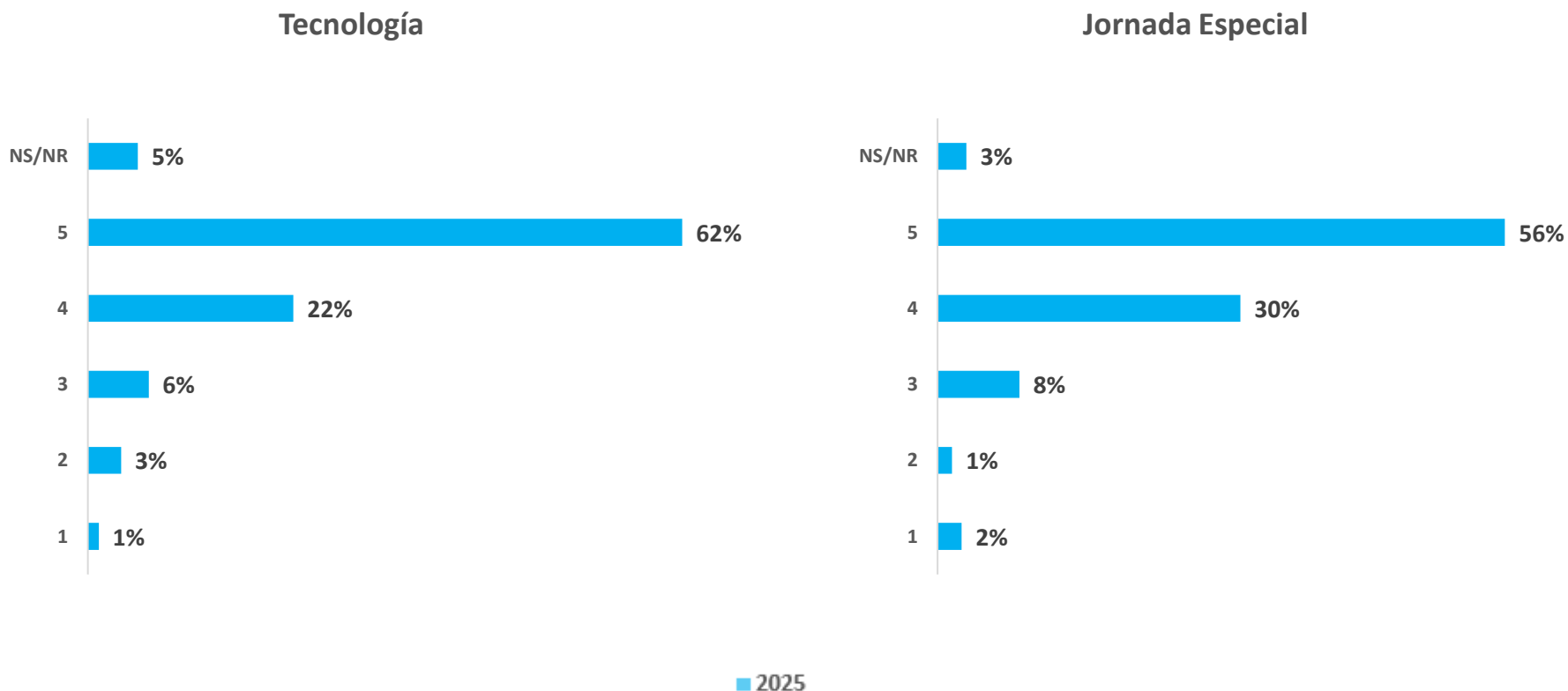
Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno:



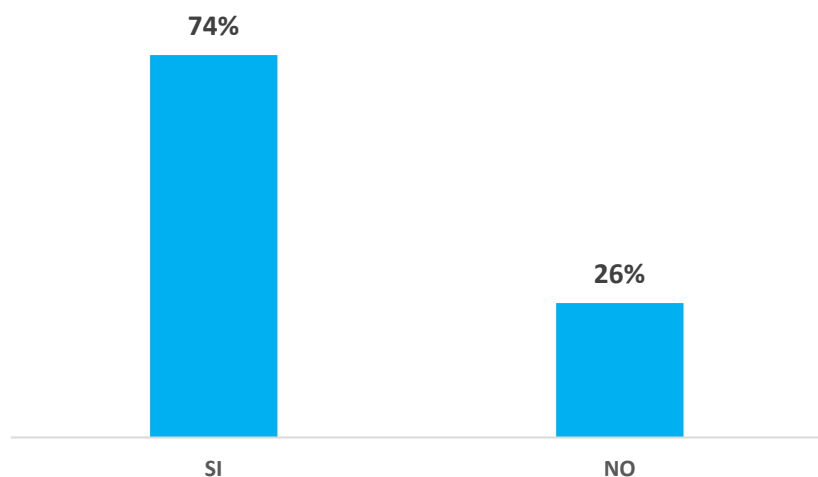
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno:

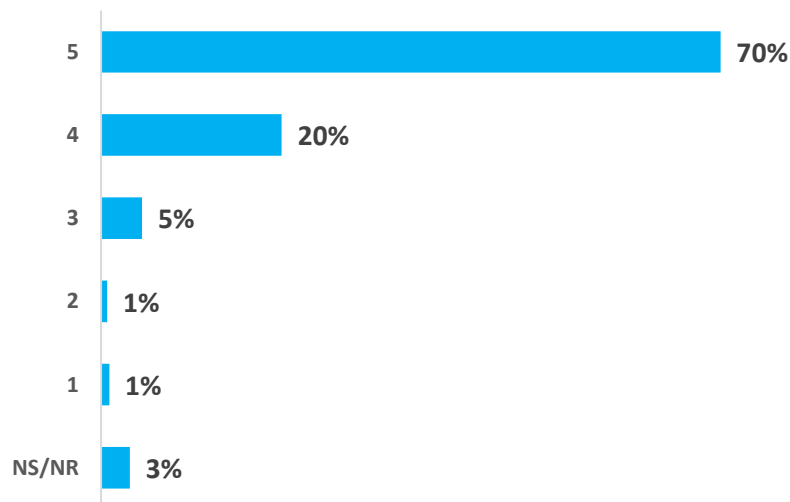


Califique la gestión de la facultad a la que pertenece, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno:

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



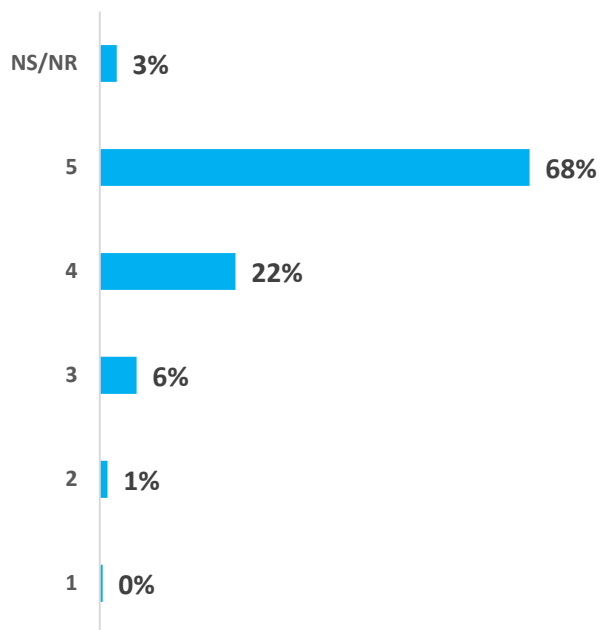
¿Qué tanto considera usted le aporta la acreditación internacional a su programa?



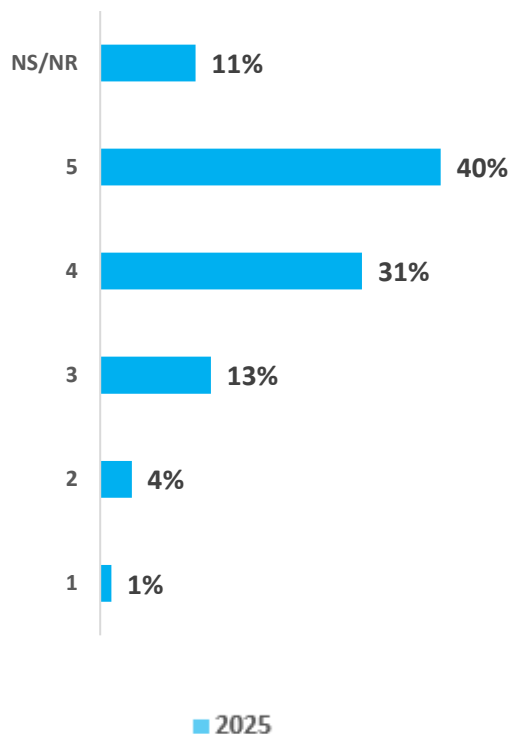
■ 2025

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

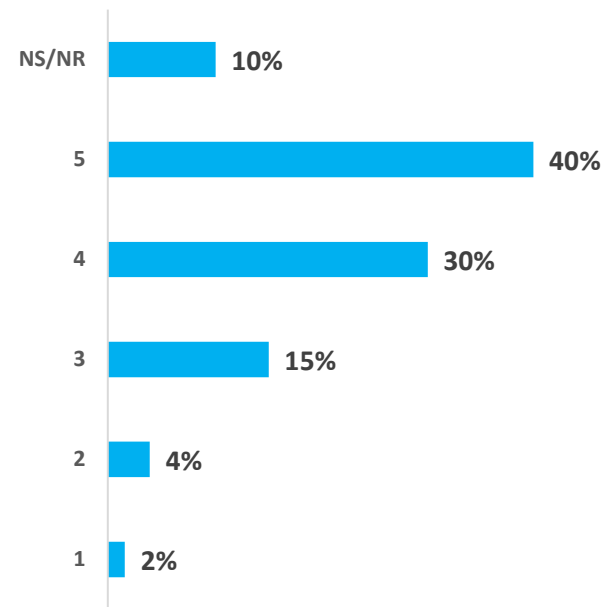
Biblioteca, Hemeroteca, Archivos



Laboratorios



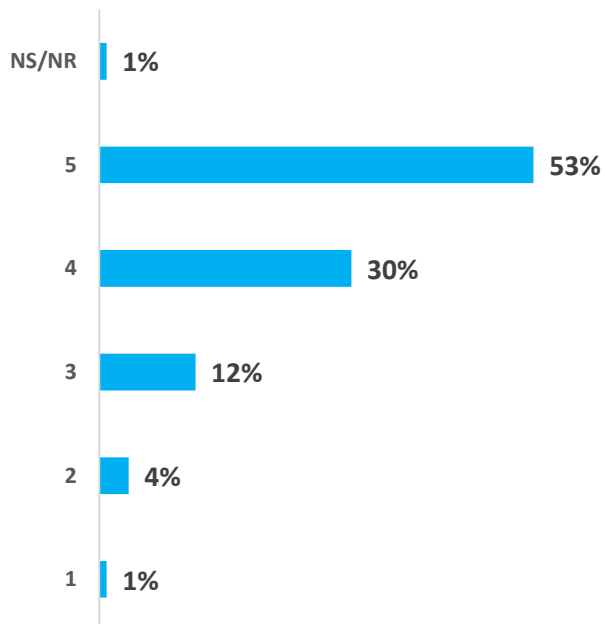
Sitios de Práctica / Talleres



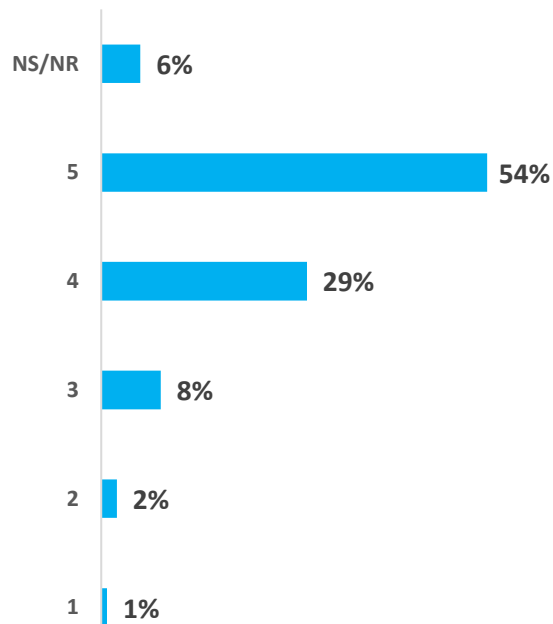
■ 2025

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

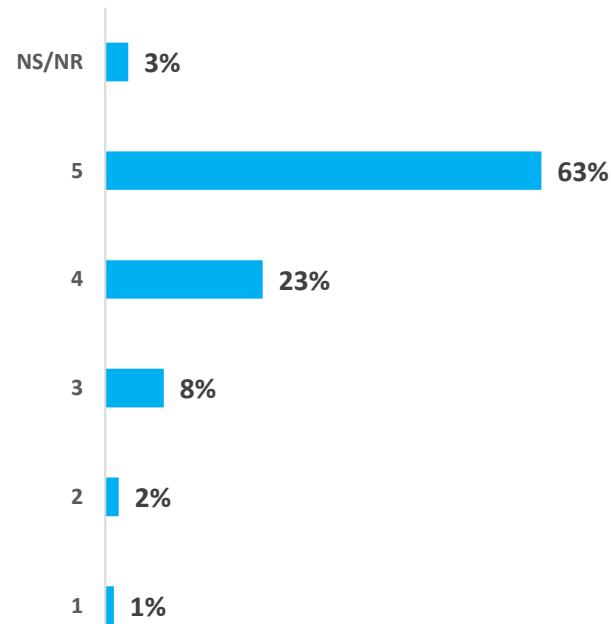
**Servicio de correo electrónico
y acceso a internet.**



**Salas de cómputo
administradas por el CRIE**



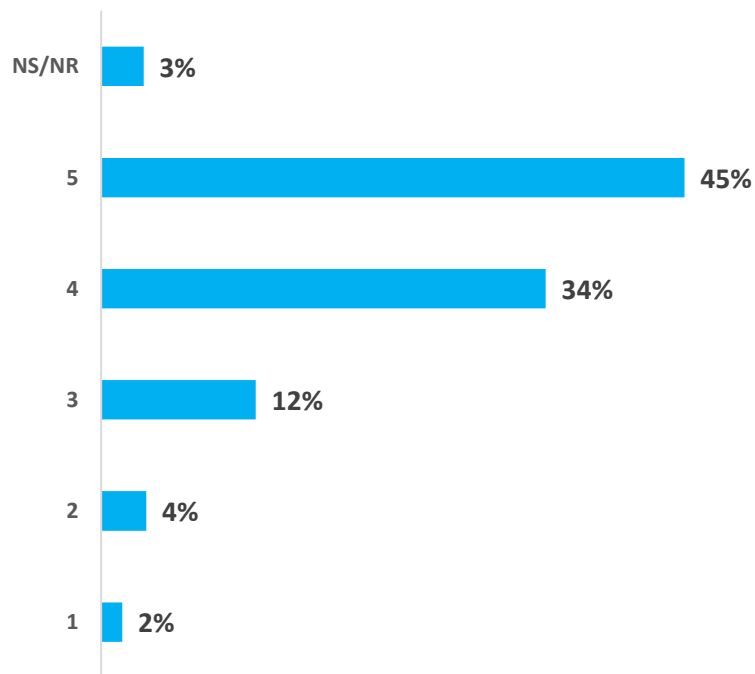
**Espacios de esparcimiento,
deportes y zonas verdes**



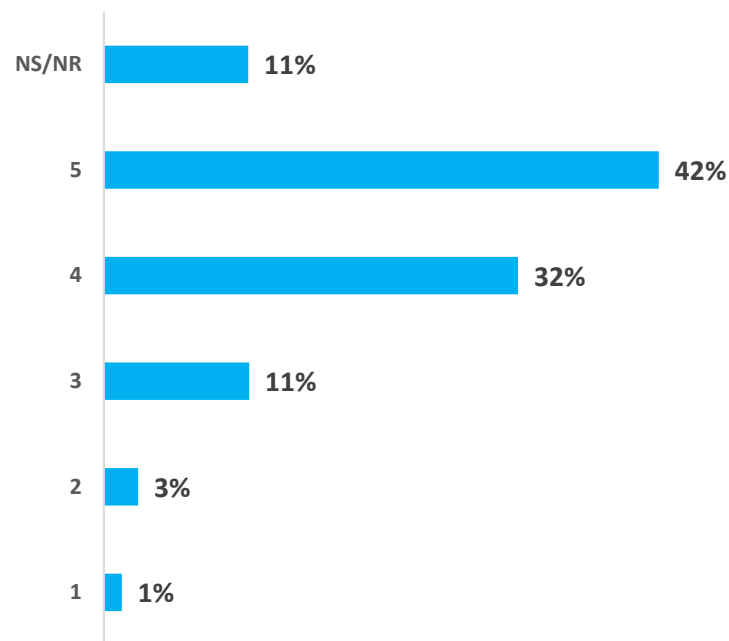
■ 2025

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

Mantenimiento general de la infraestructura física



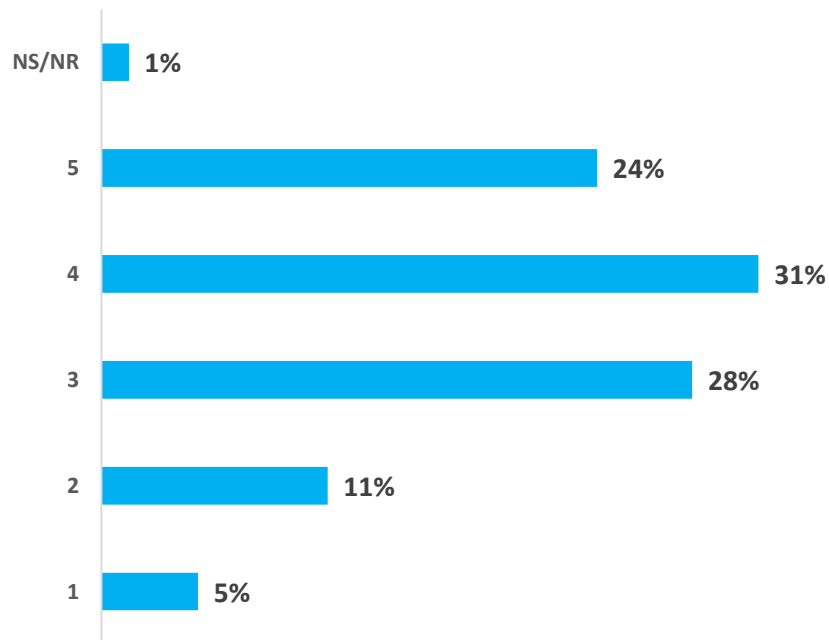
Oficinas Administrativas



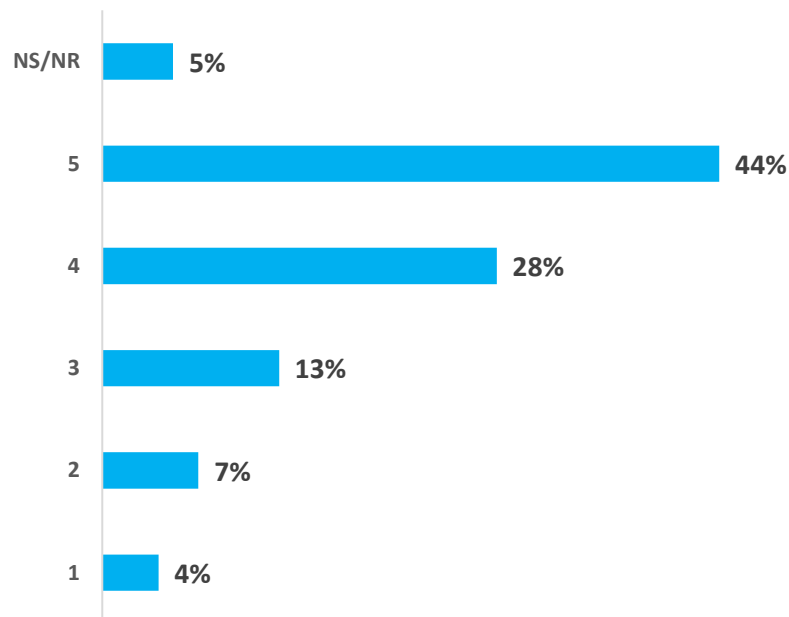
■ 2025

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

Baños



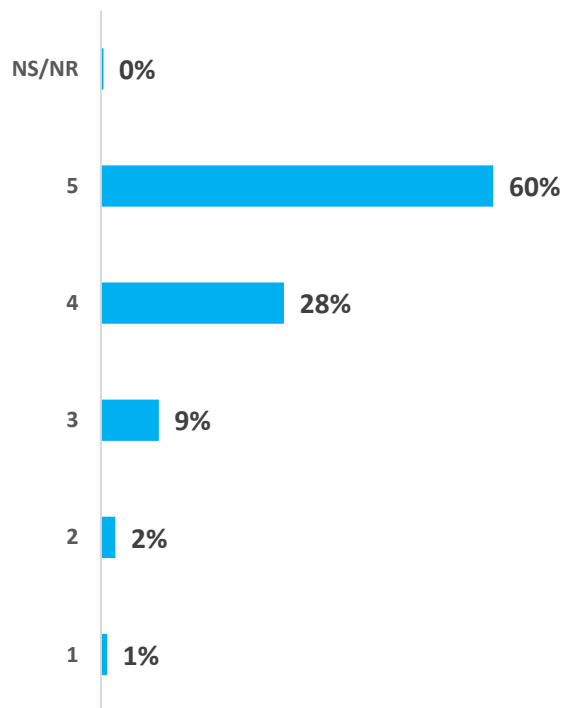
Rampas, ascensores, baños para personas con movilidad reducida



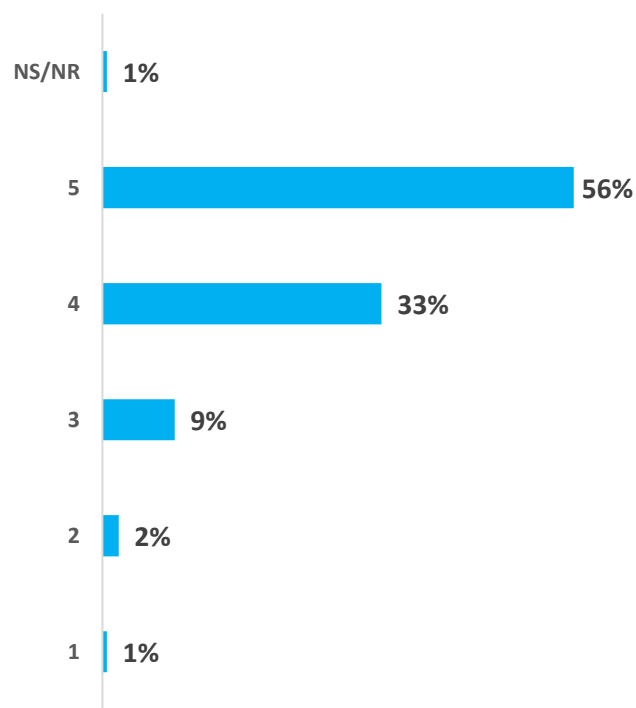
■ 2025

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

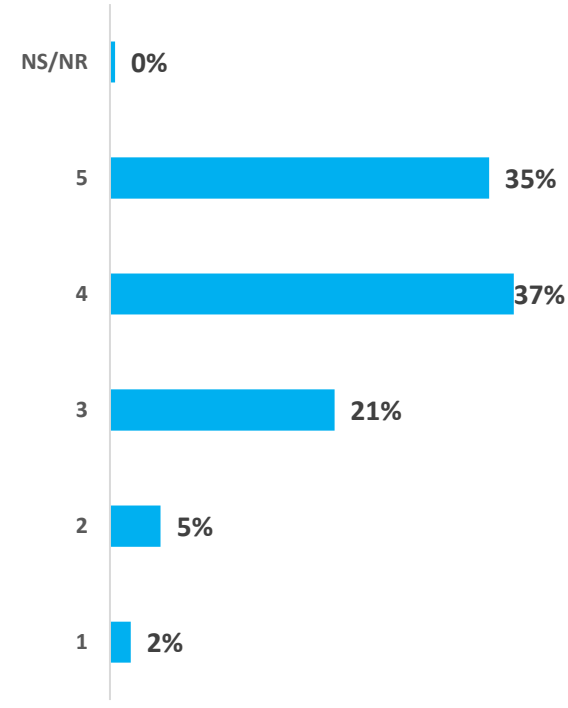
Respeto al estudiante



Fundamentación teórica



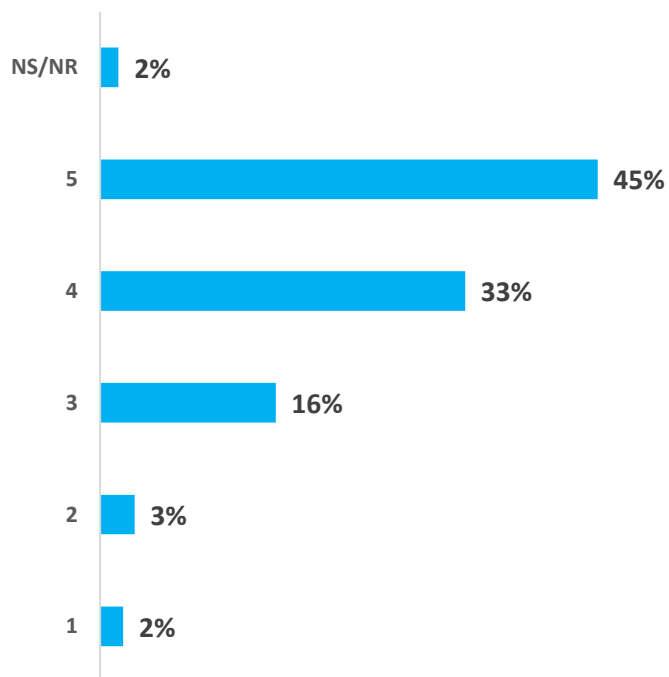
Método de enseñanza



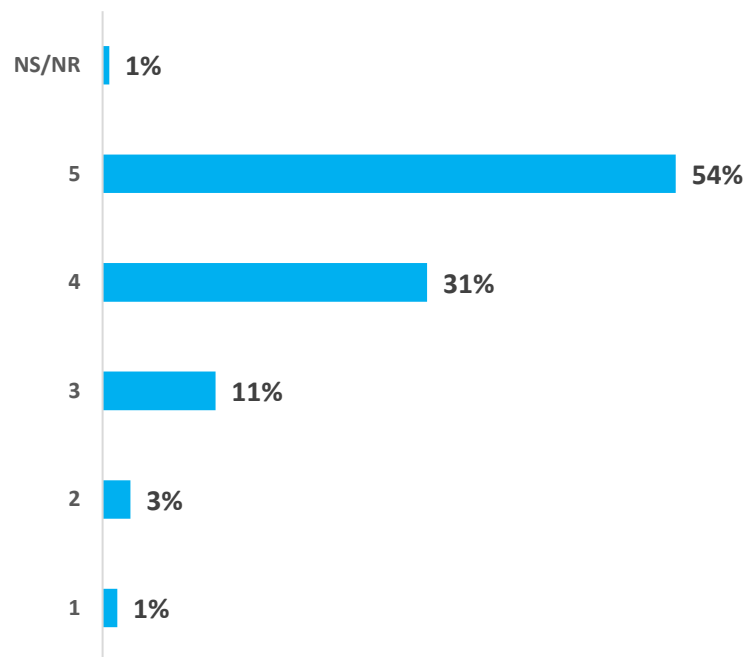
■ 2025

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

**Disponibilidad de
tiempo (Consultas)**



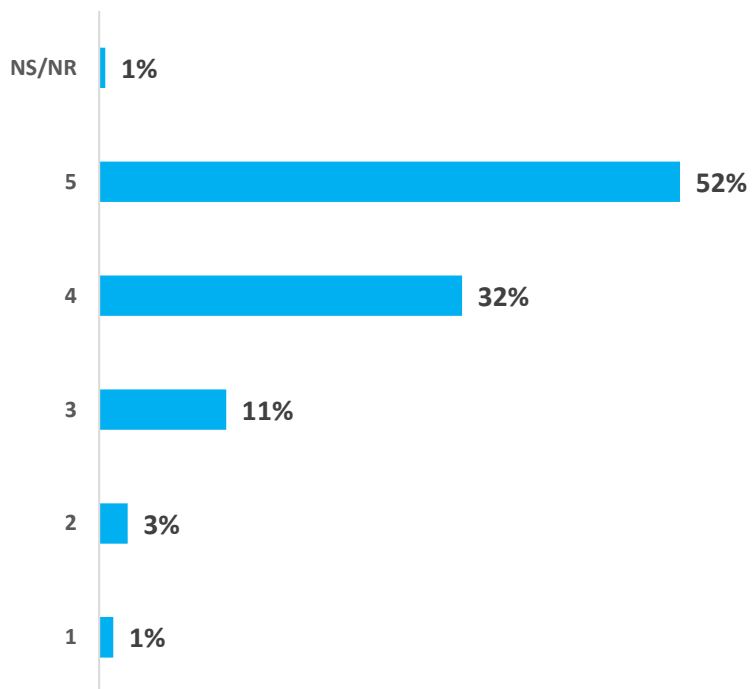
Puntualidad



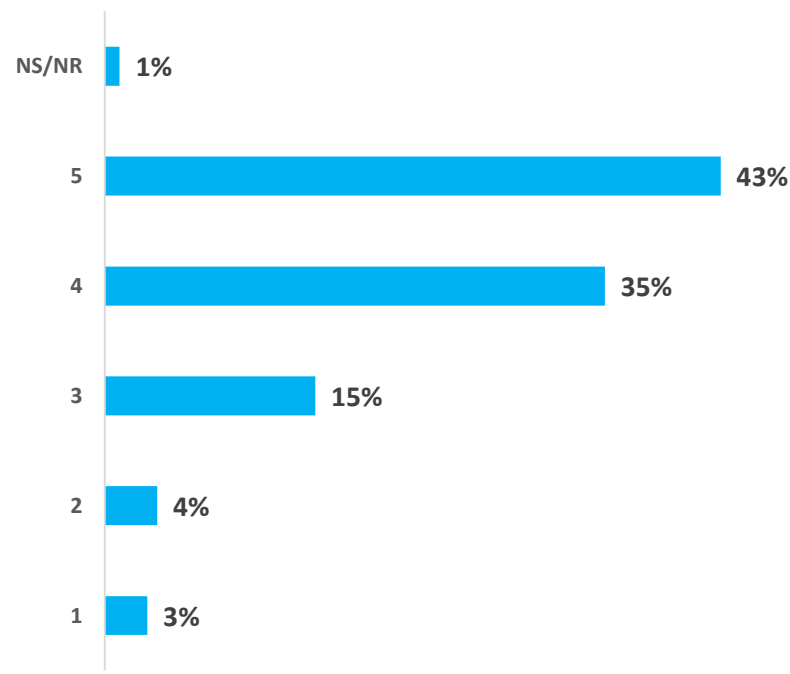
■ 2025

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

Preparación de la clase



Sistema de evaluación utilizado



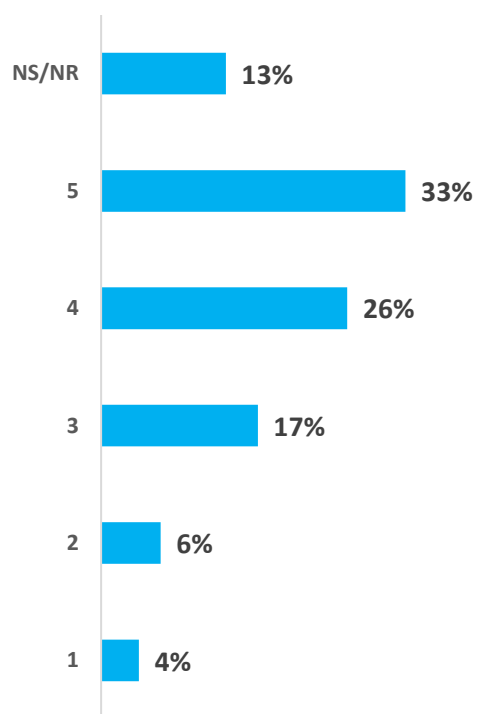
■ 2025

2.4 Apoyo institucional

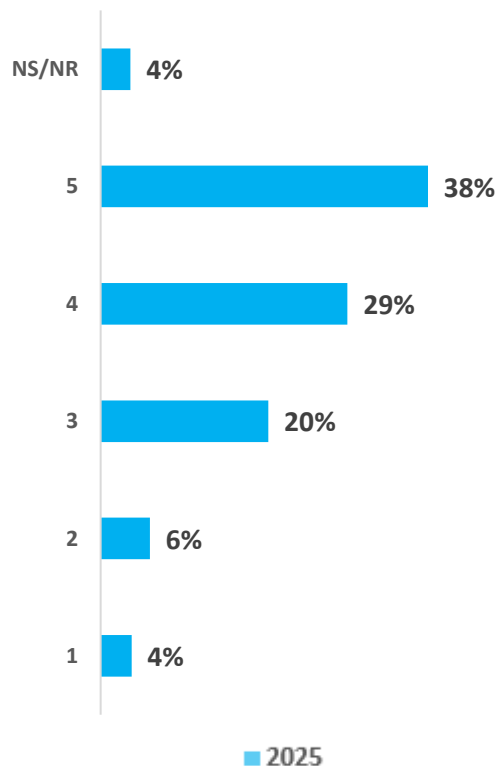
Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

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

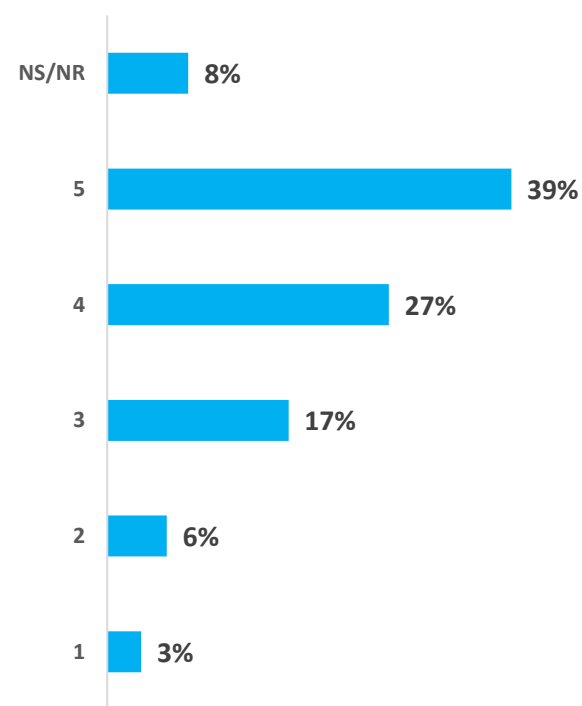
Posibilidad de intercambios académicos



Fomento al bilingüismo



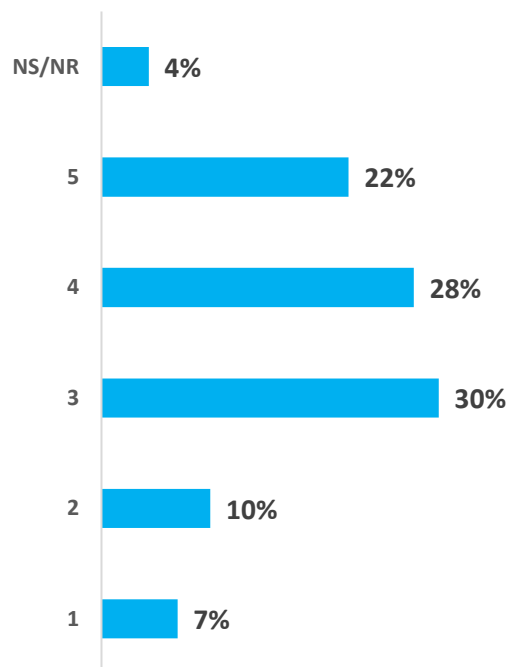
Participación en investigación



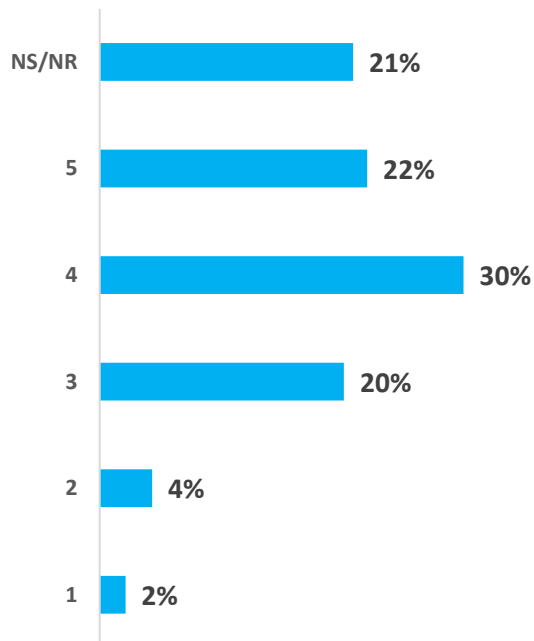
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

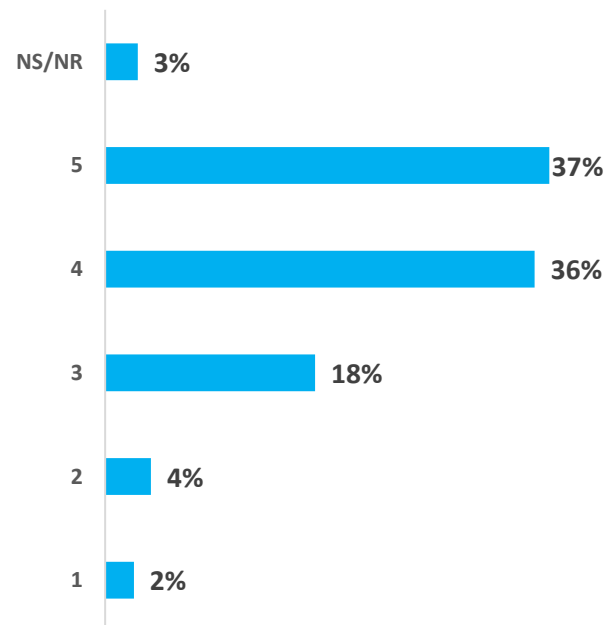
Conozco el reglamento estudiantil



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



La exigencia académica del programa es la adecuada



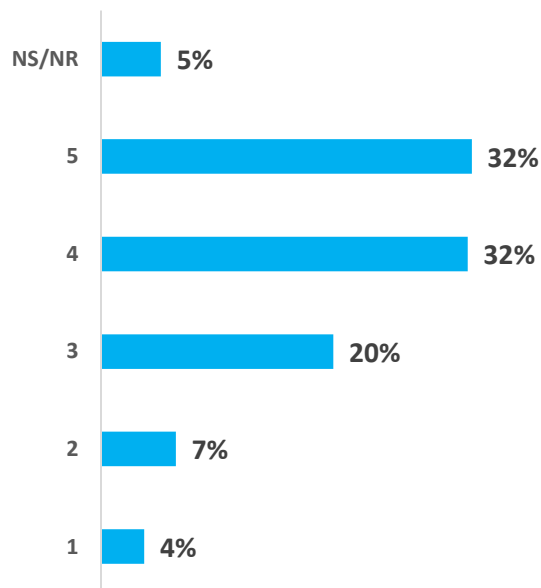
■ 2025

2.6 Contribución a la Sociedad

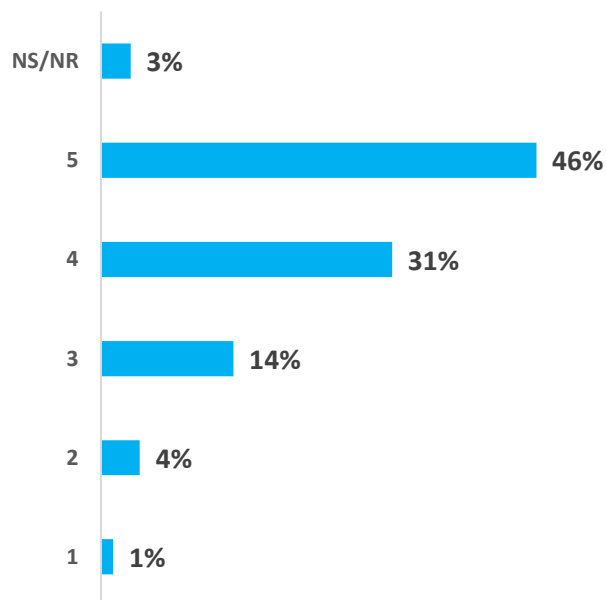
Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

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

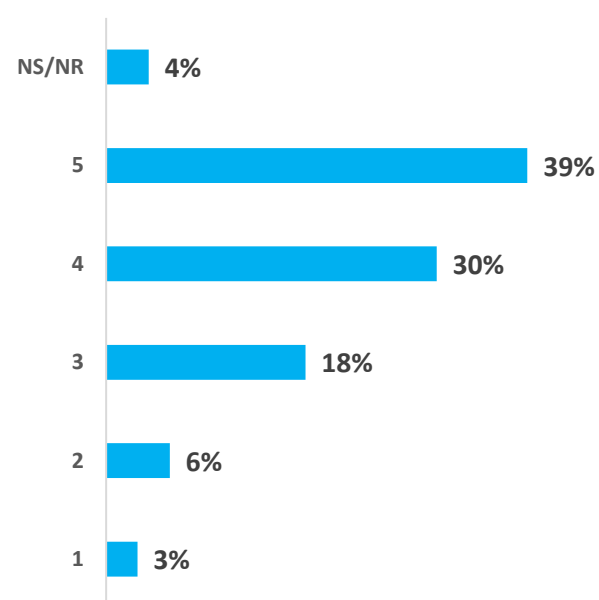
Construcción de justicia, paz y derechos humanos



Innovación y emprendimiento



Inclusión social, erradicación de la pobreza

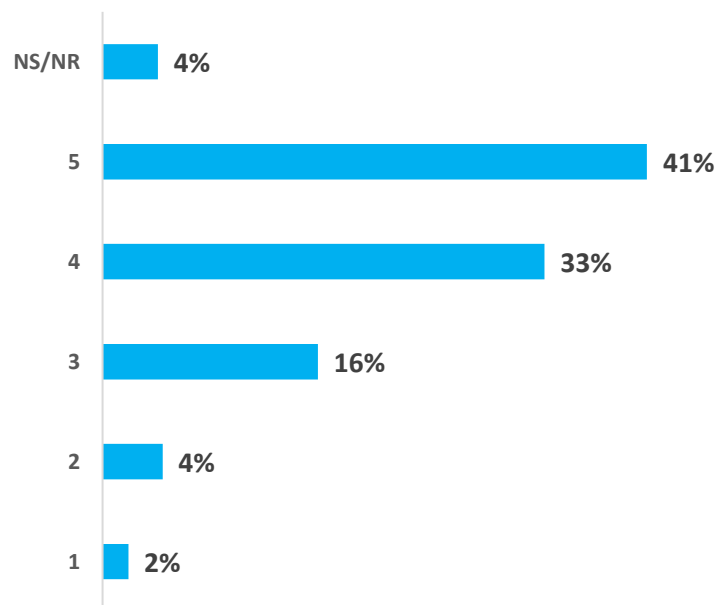


■ 2025

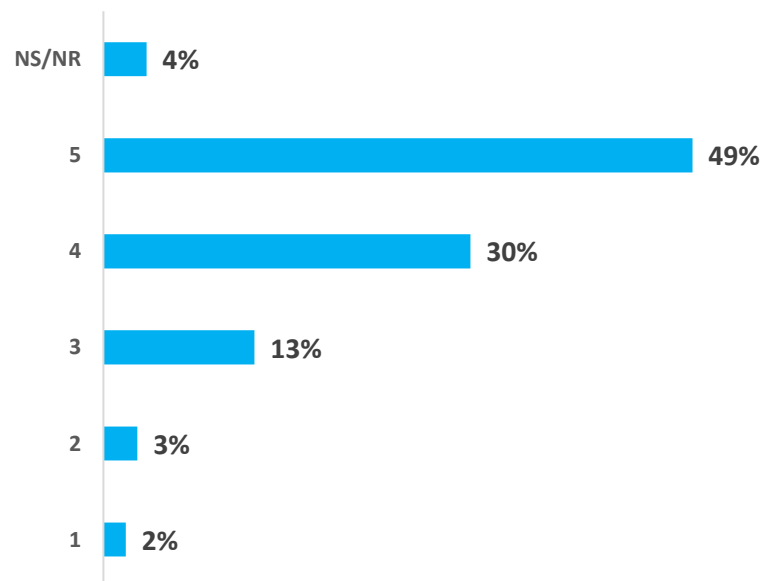
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

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

Competitividad y crecimiento económico

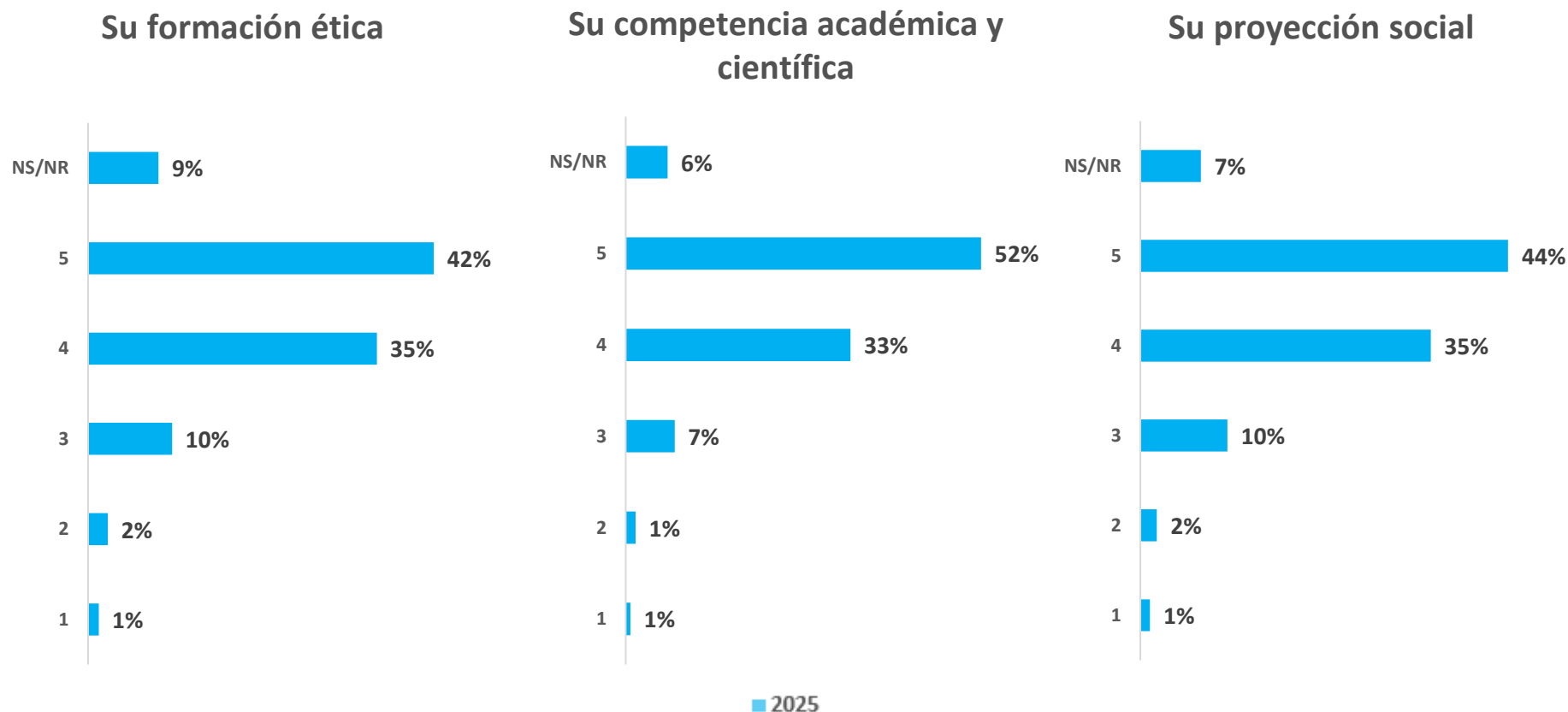


Sostenibilidad ambiental



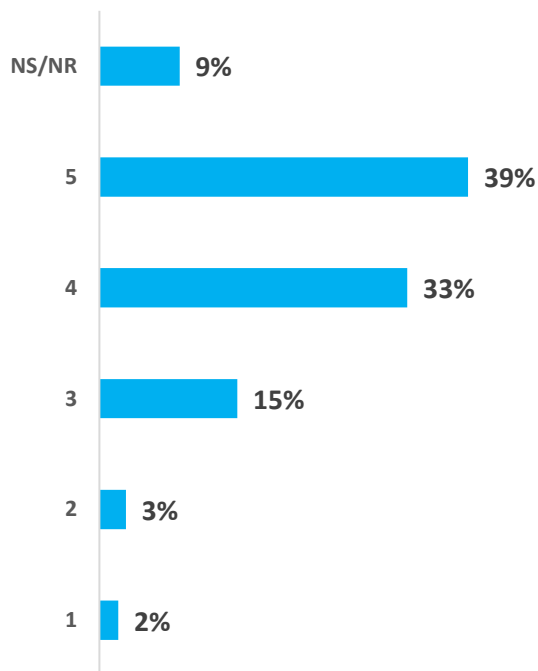
■ 2025

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

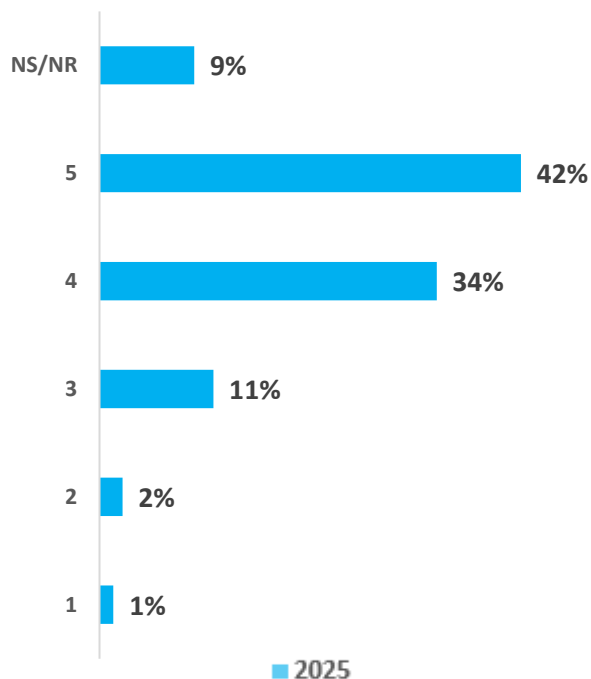


¿Cómo califica usted el reconocimiento y prestigio de los graduados de la Universidad en los siguientes temas?

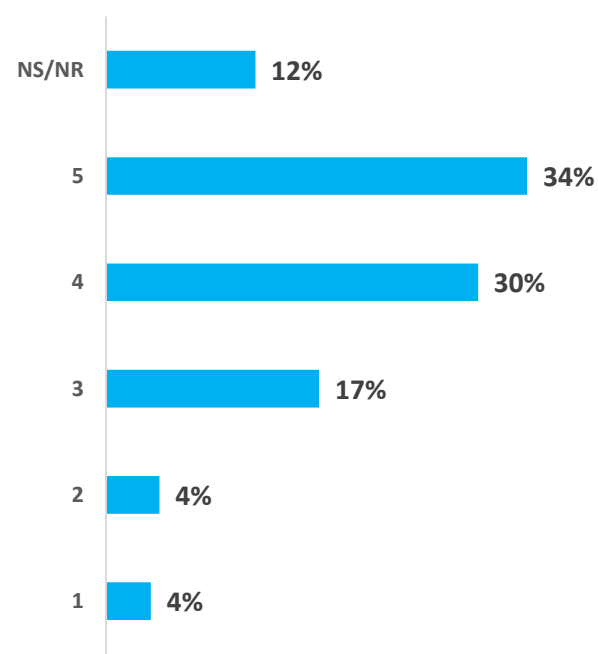
Su actividad en temas culturales



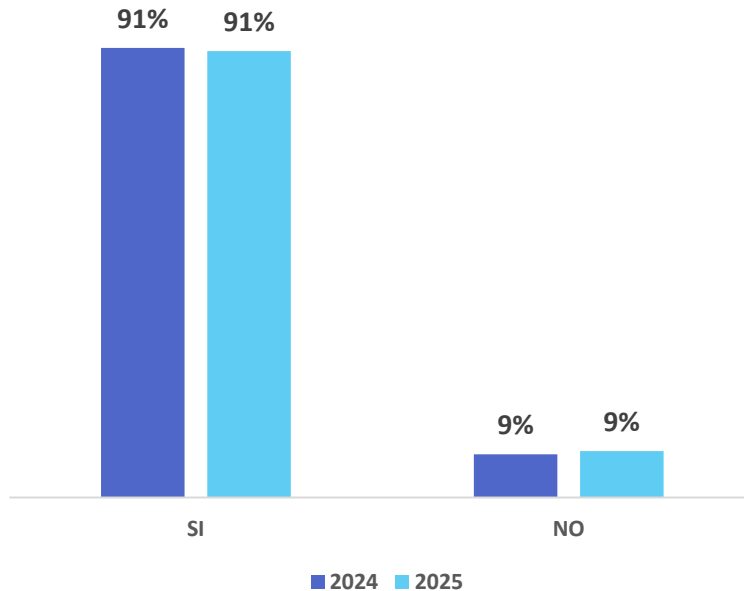
Su participación en temas económicos o empresariales



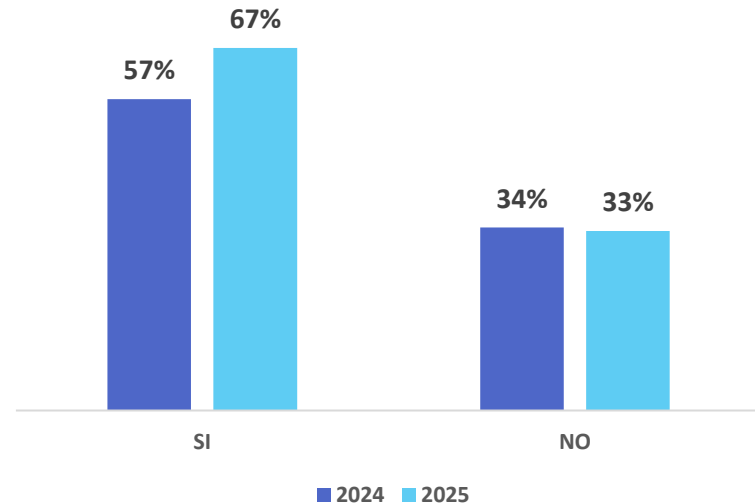
Su participación en temas políticos



¿Conoce los servicios de la Biblioteca?

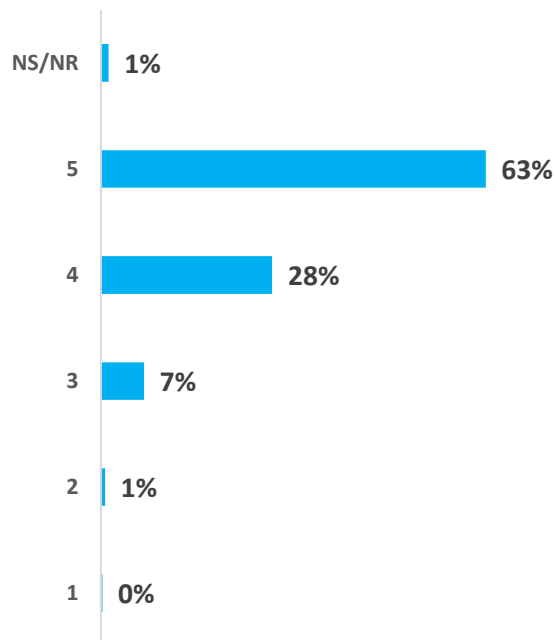


¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

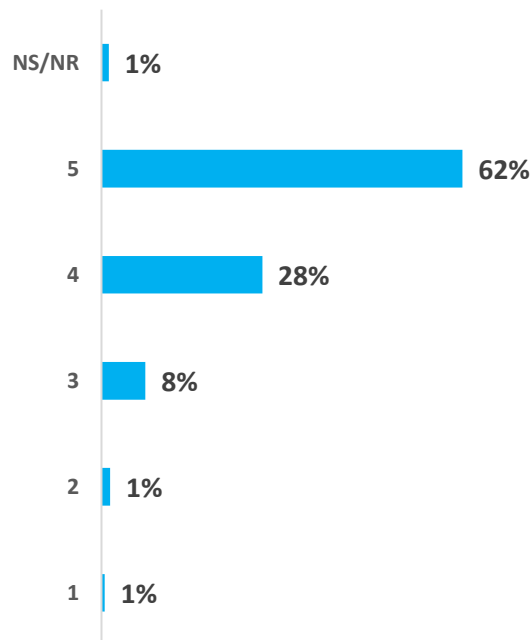


Califique los servicios de la Biblioteca en los siguientes aspectos:

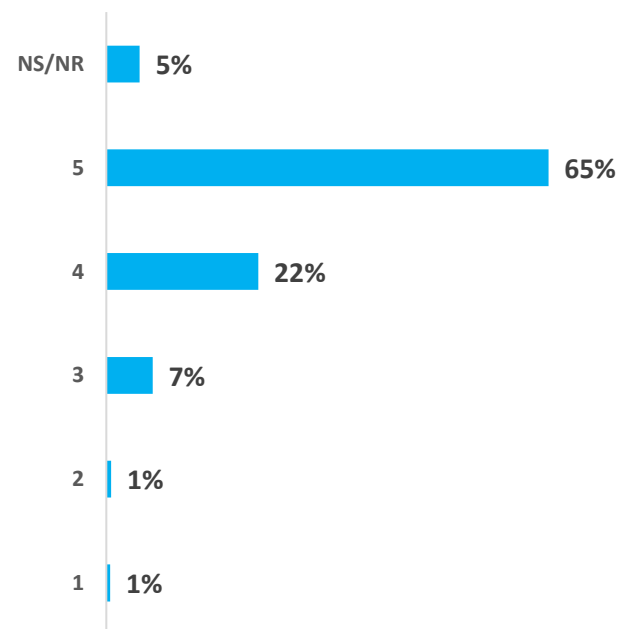
Disponibilidad de material bibliográfico



Horario del servicio



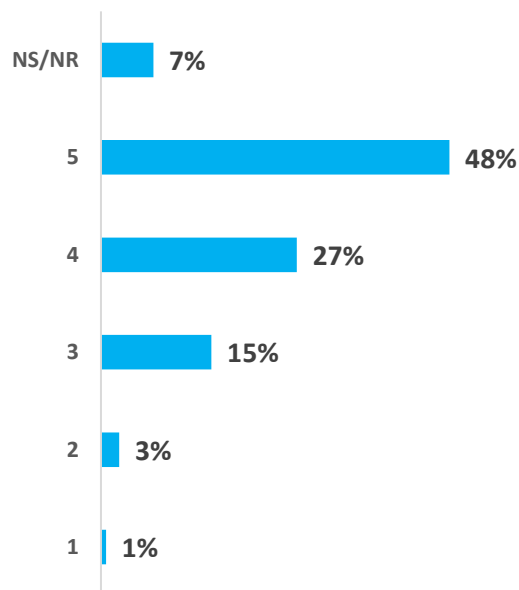
Calidad de los servicios de cómputo para consulta



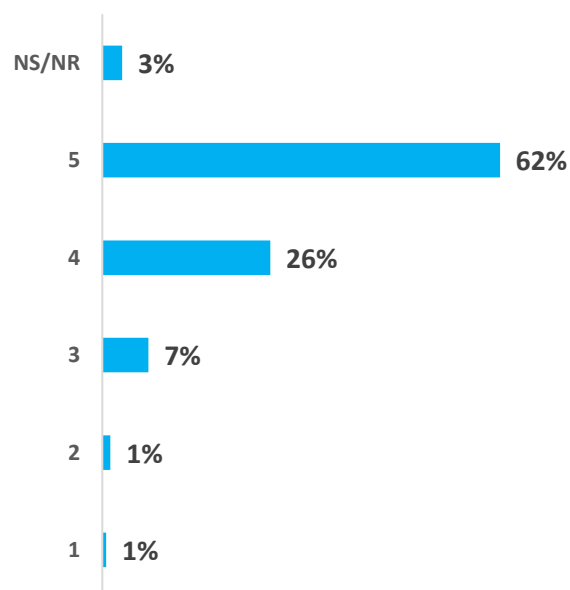
■ 2025

Califique los servicios de la Biblioteca en los siguientes aspectos:

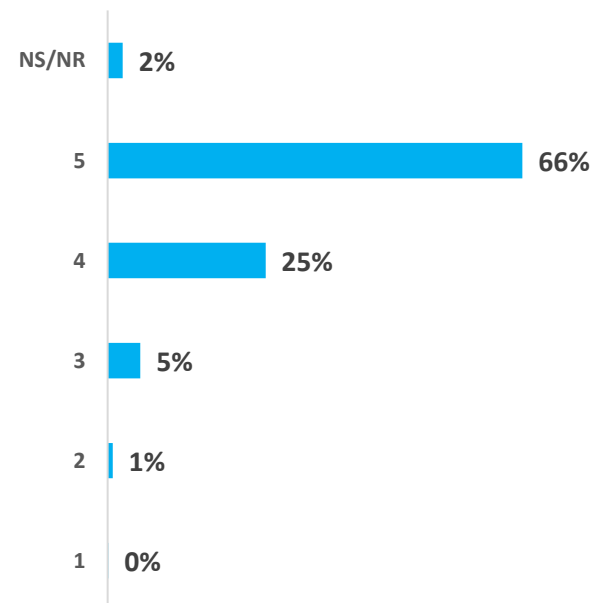
Difusión de las colecciones



Navegación en internet desde la Biblioteca



Rapidez en el tiempo de atención

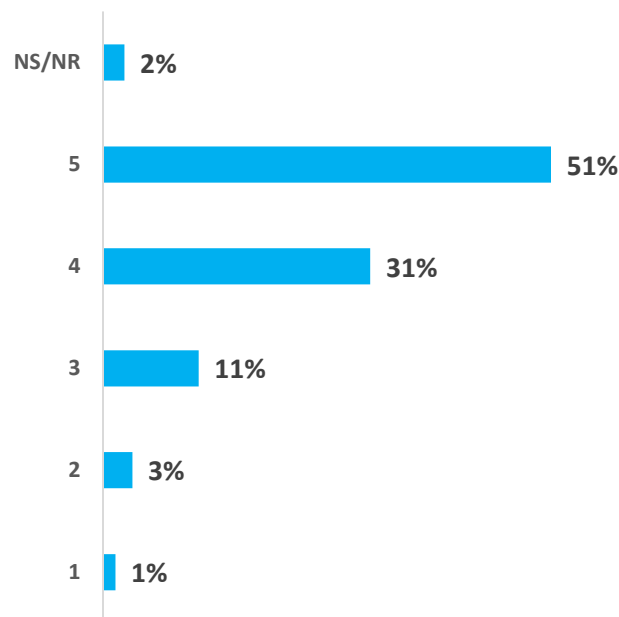


■ 2025

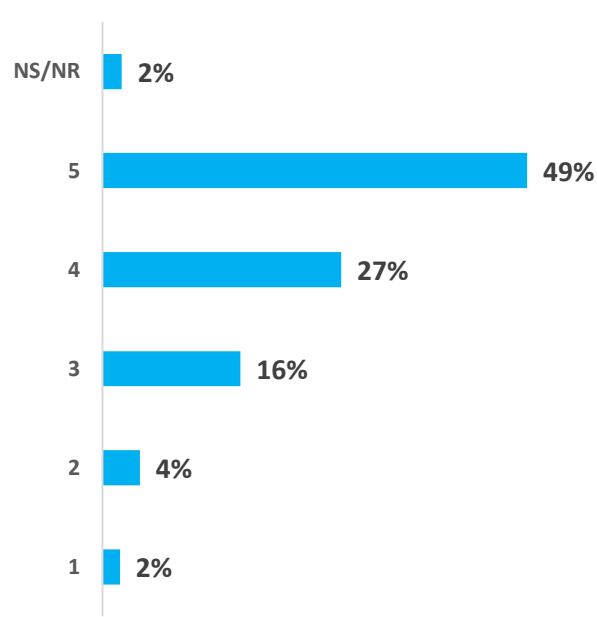
Califique la inscripción y la matrícula en los siguientes aspectos:

Claridad de la información y los pasos a seguir en el proceso de inscripciones que aparece en la página web

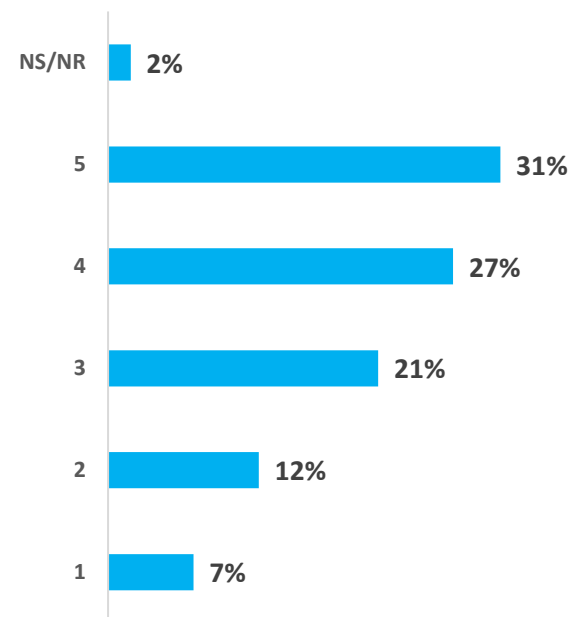
(<http://www.utp.edu.co/inscripciones/>)



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

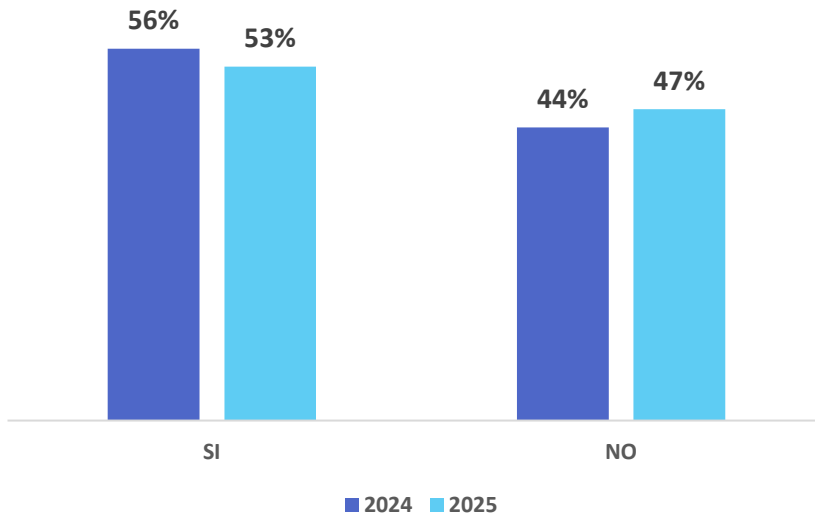


Nivel de satisfacción de horario de clases asignado

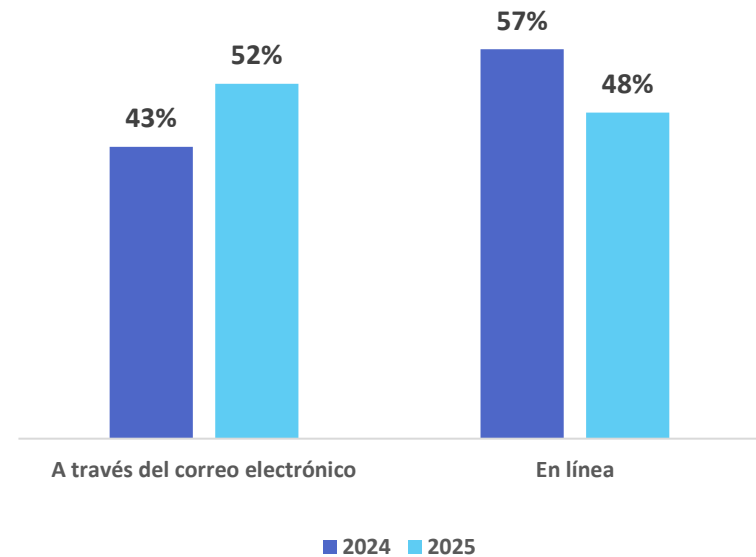


■ 2025

¿Ha solicitado certificados de estudio?

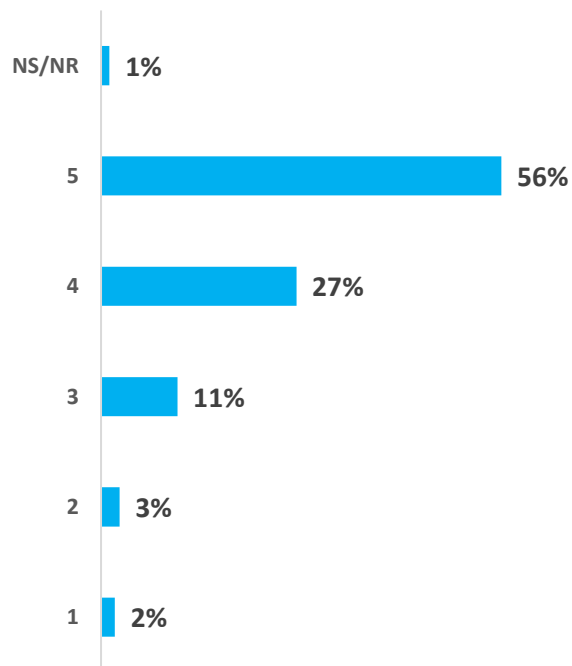


¿De que manera ha solicitado certificados de estudio?

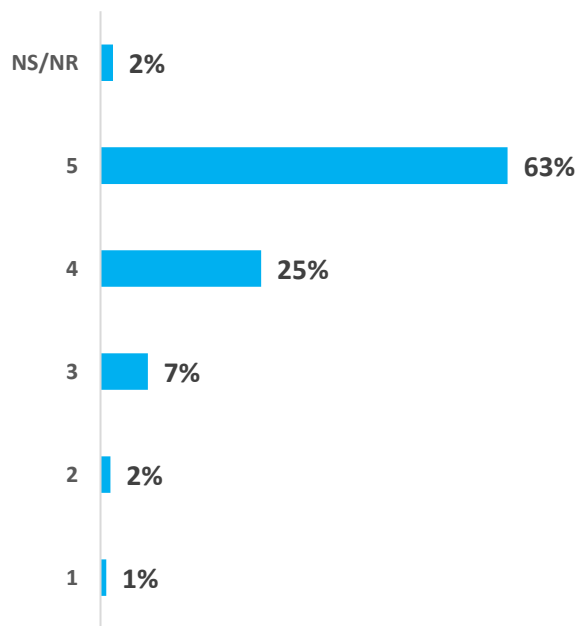


Califique los siguientes aspectos

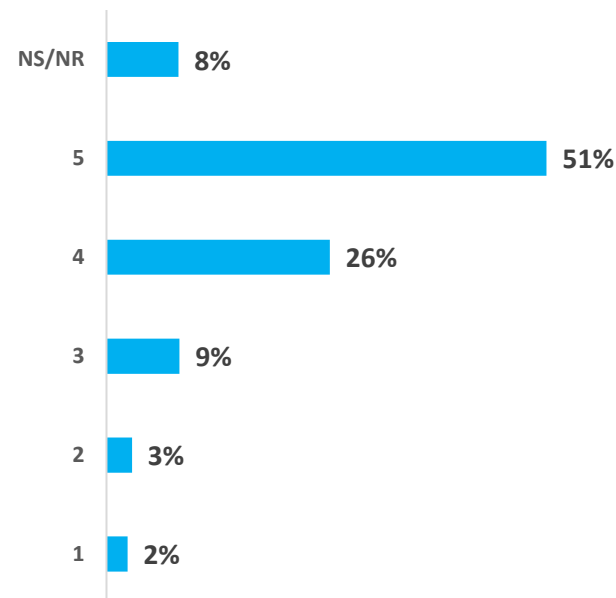
Claridad de la información recibida sobre la solicitud del certificado



Califique los tiempos de entrega para los certificados

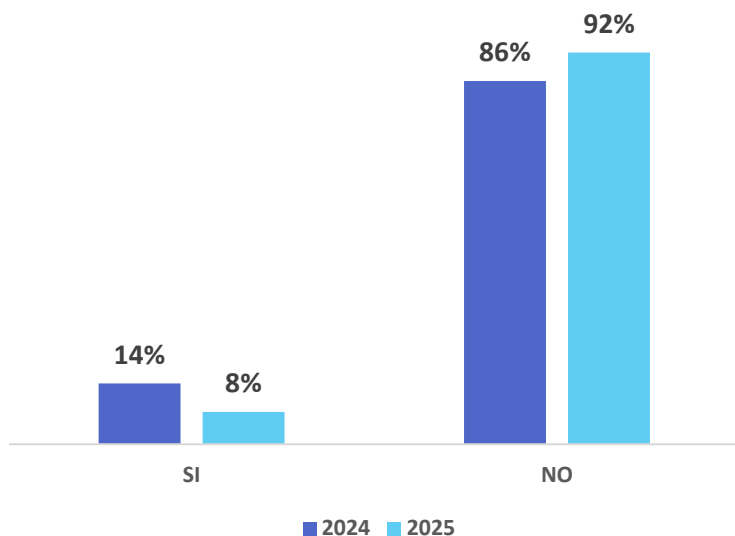


Califique los certificados en línea para pregrado y postgrado

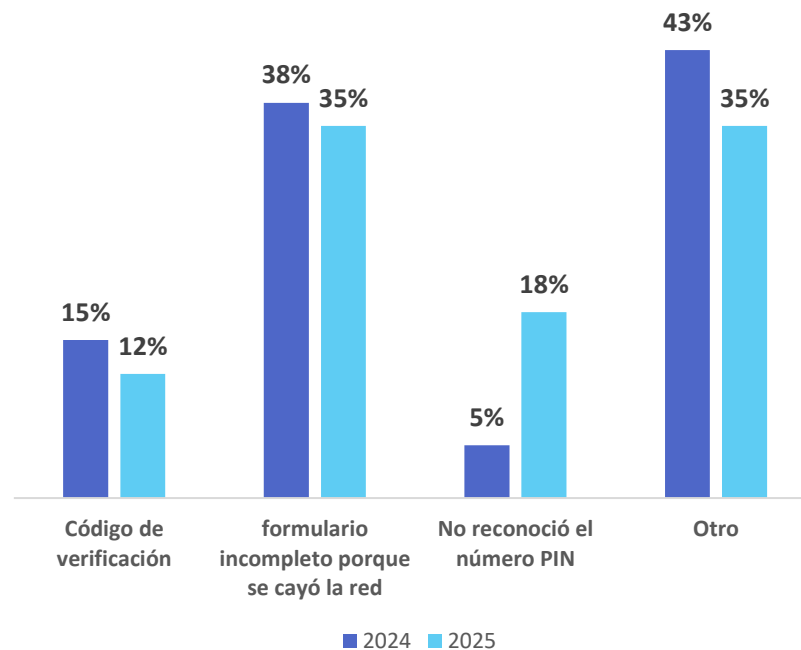


■ 2025

¿Tuvo dificultades en el diligenciamiento del formulario de inscripción?:

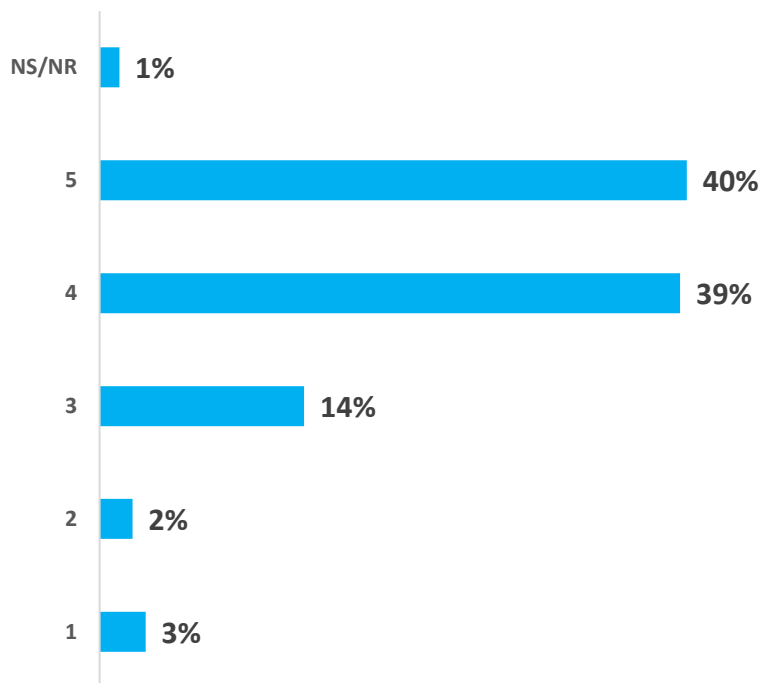


Con cuál aspecto tuvo dificultades:

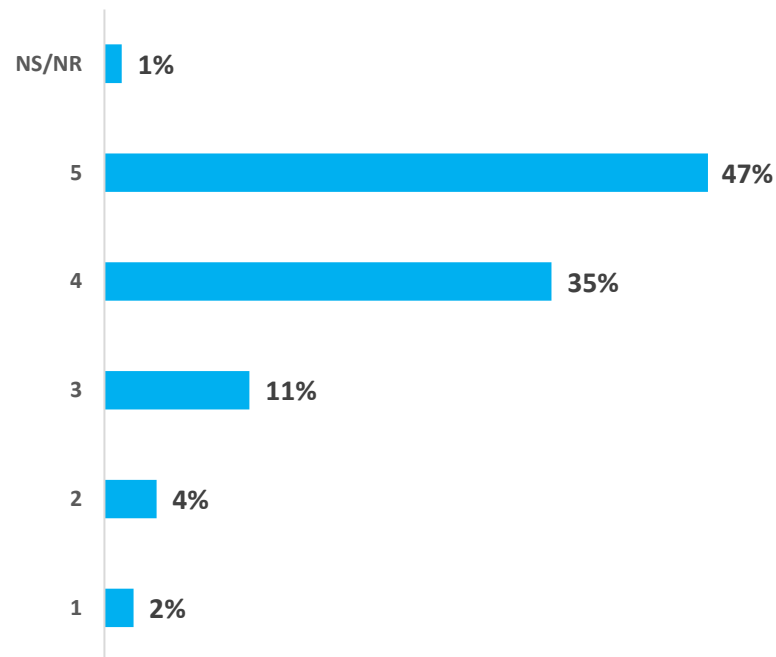


¿Cómo califica la divulgación de la información del proceso de admisión?

Claridad en el calendario de admisión



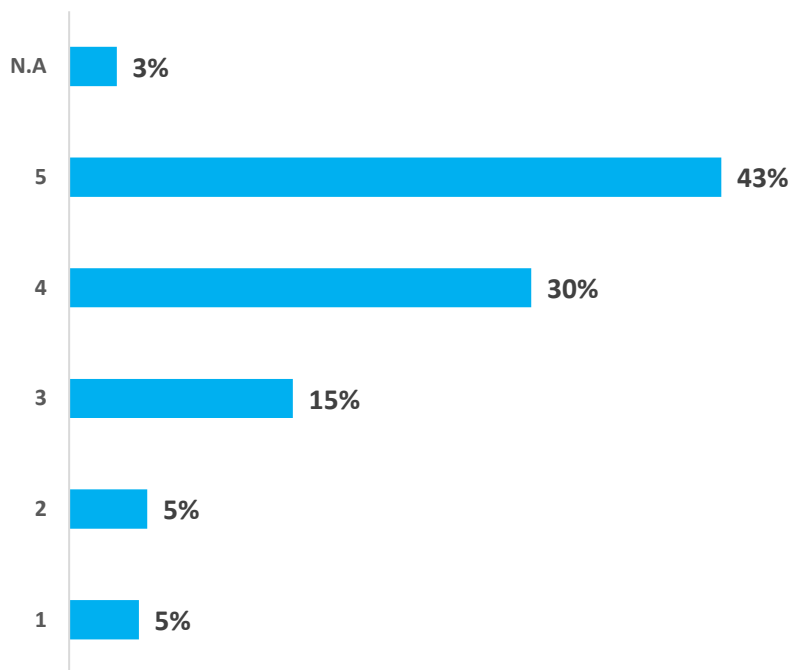
Claridad en el proceso de matrícula primer semestre



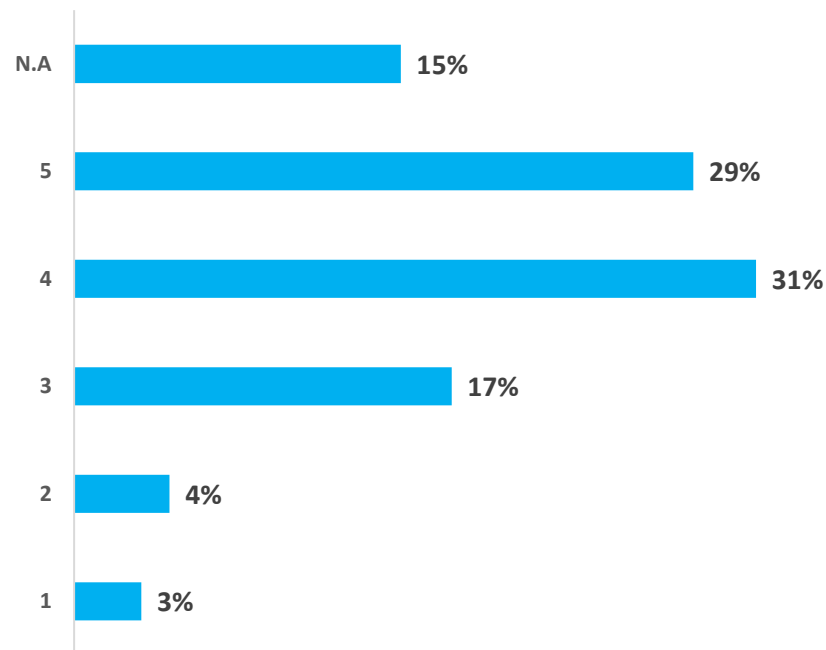
■ 2025

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

Evaluación docente



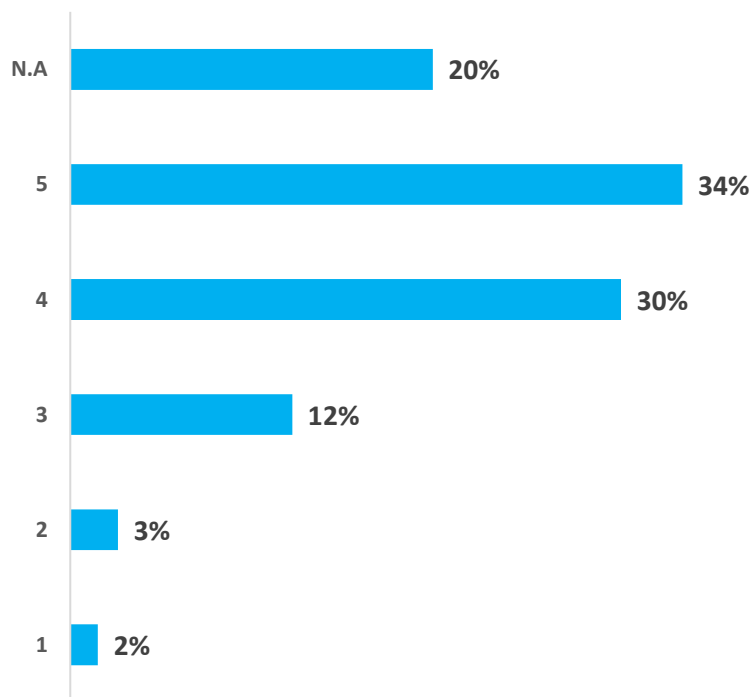
Renovación curricular



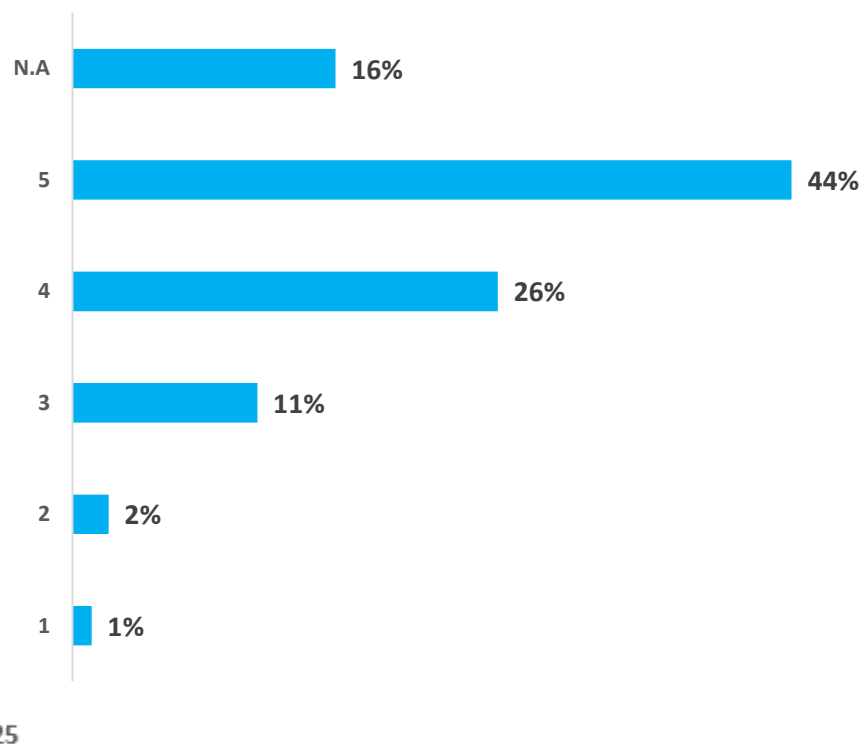
■ 2025

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

**Trámite de obtención o renovación
de registro calificado**



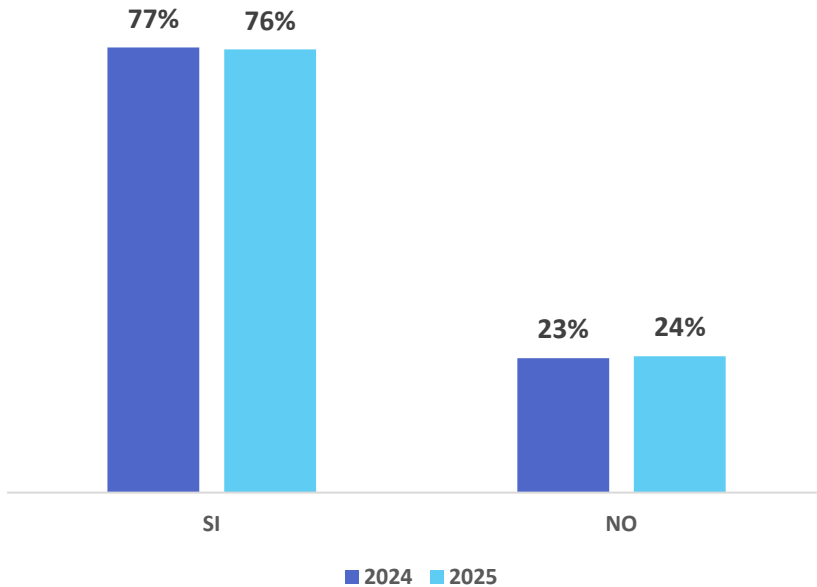
**Acreditación o renovación de acreditación de
alta calidad de programas**



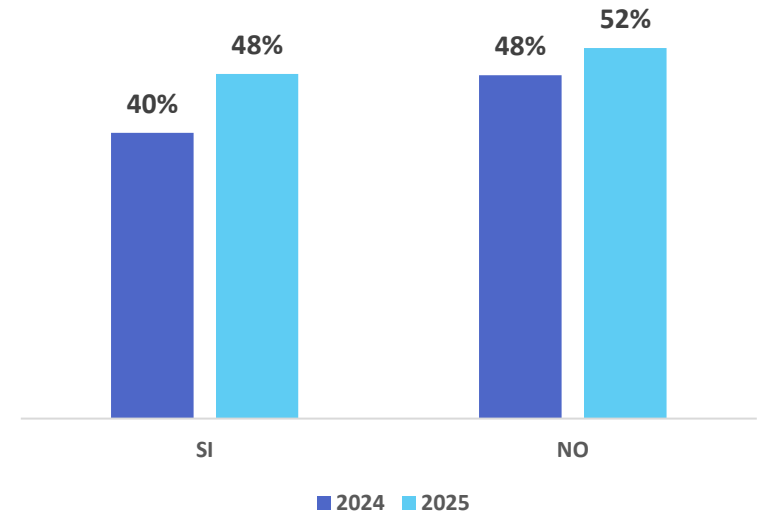
2.11 Bienestar Universitario

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

¿Conoce los servicios de Bienestar Universitario?



¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

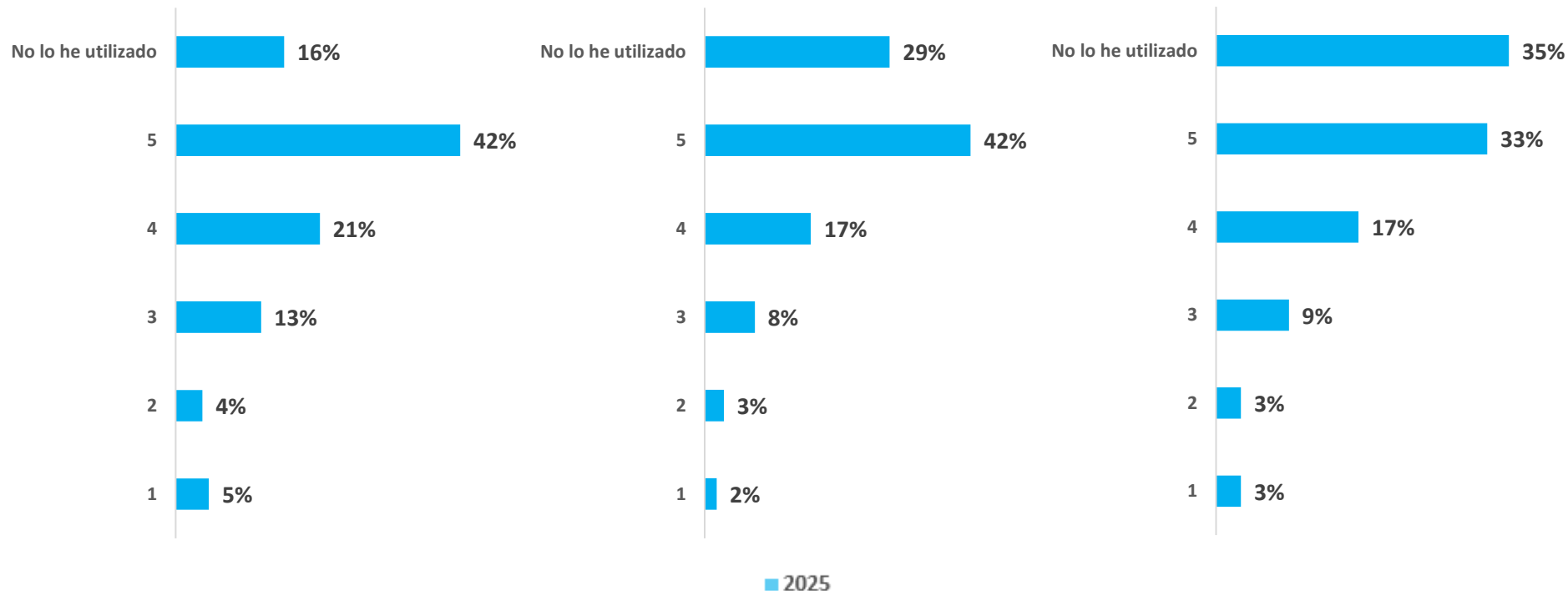


Califique los servicios de Bienestar Universitario

Programa de Acompañamiento Integral PAI

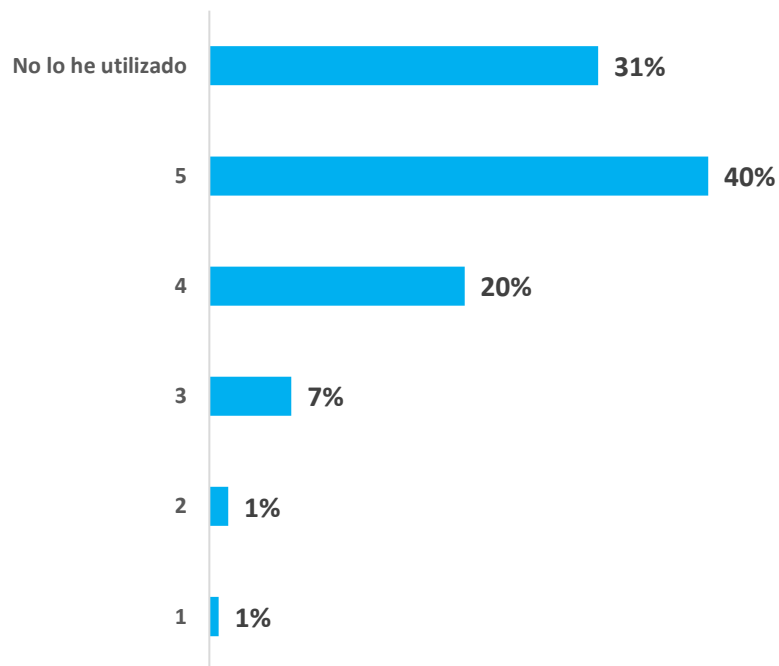
Apoyos económicos que la Universidad ofrece a los estudiantes

Servicios médicos y odontológicos que ofrece Bienestar Universitario a los estudiantes

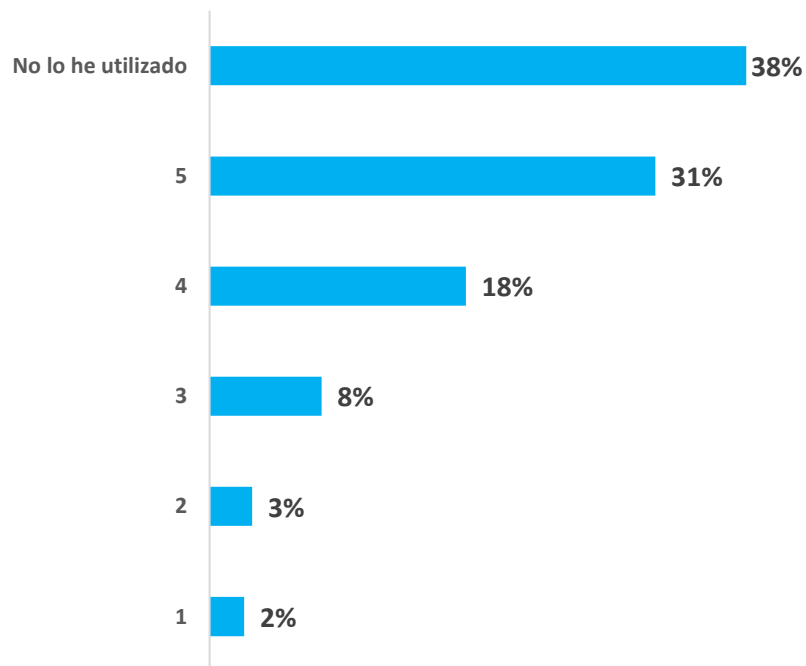


Califique los servicios de Bienestar Universitario

Grupos culturales y artísticos que existen en la Universidad



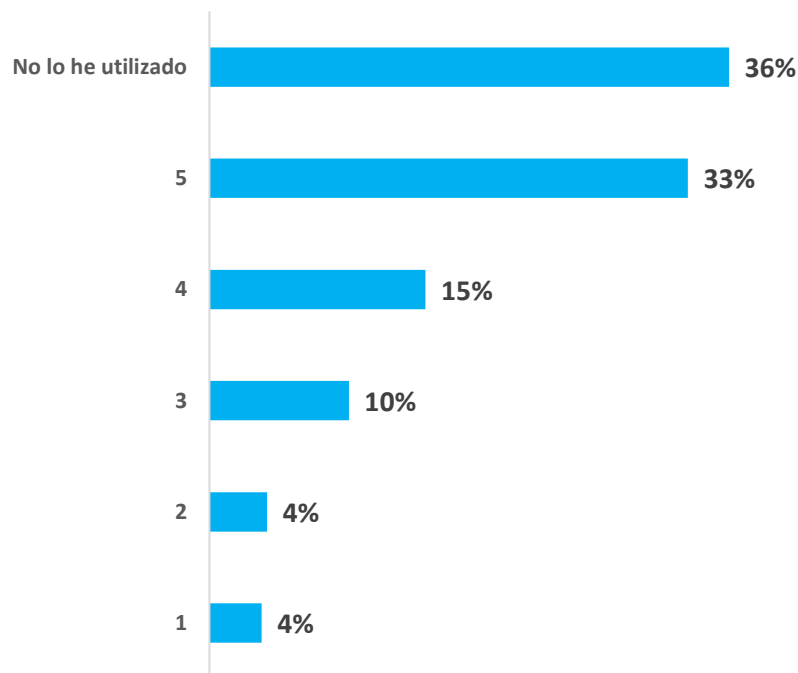
Taller de símbolos Institucionales



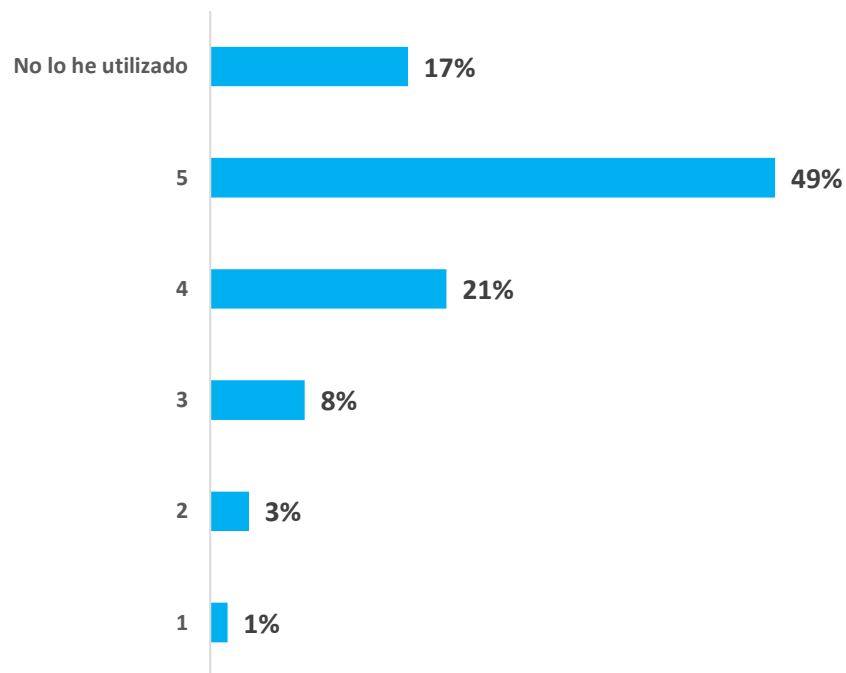
■ 2025

Califique los servicios de Bienestar Universitario

Bono de transporte



Bono de alimentación

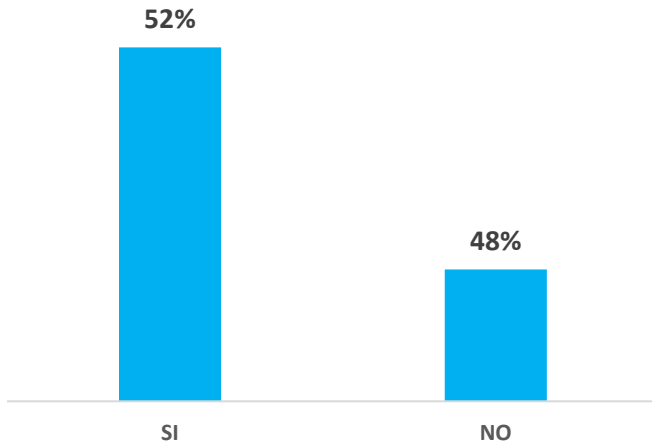


■ 2025

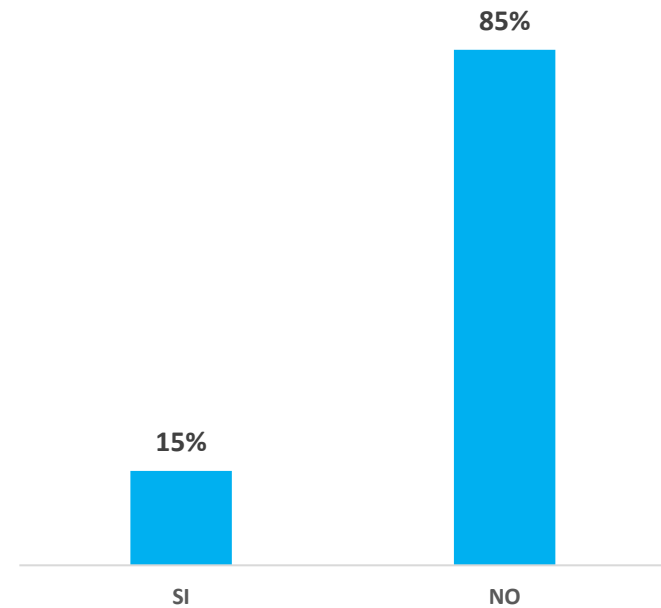
2.12 Prácticas Empresariales

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

¿Conoce los servicios de Prácticas Empresariales?



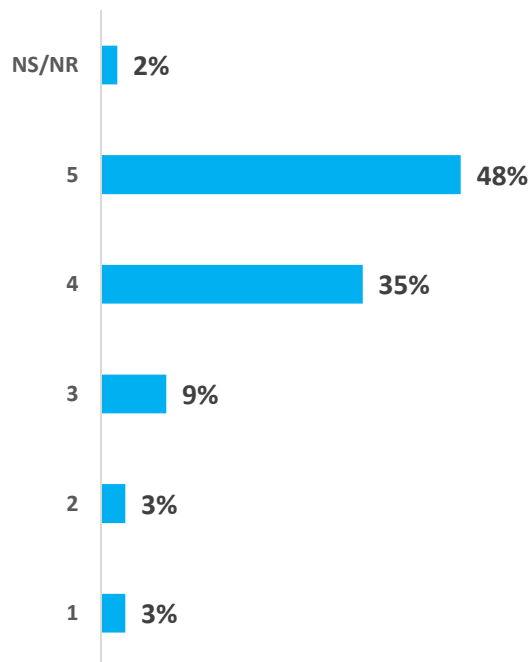
¿Ha utilizado estos servicios en el último año?



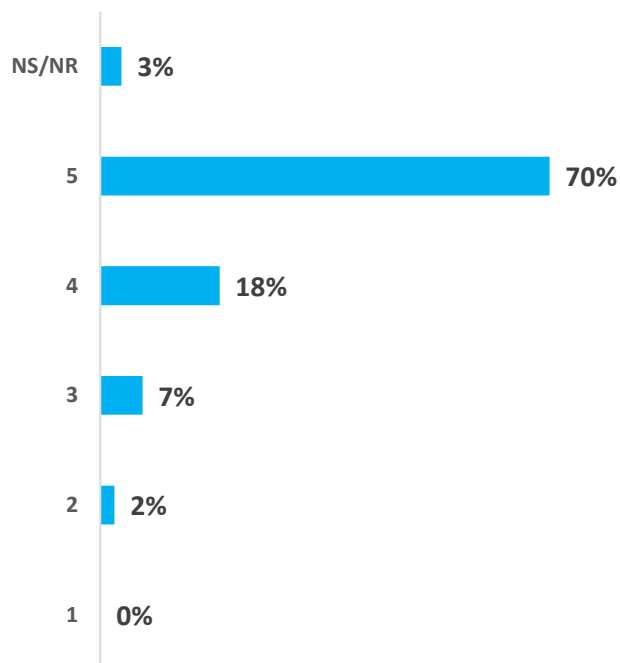
■ 2025

Califique el servicio de prácticas empresariales en los siguientes aspectos

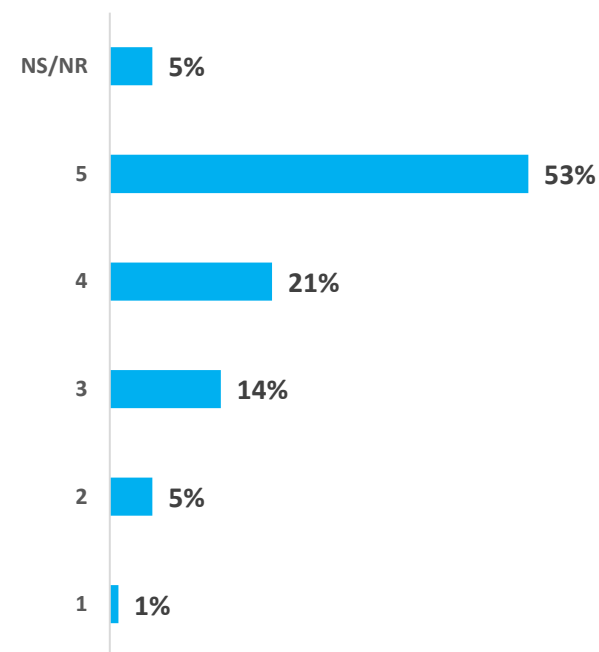
Taller de preparación de prácticas Universitarias



Tiempo de la práctica (6 meses)



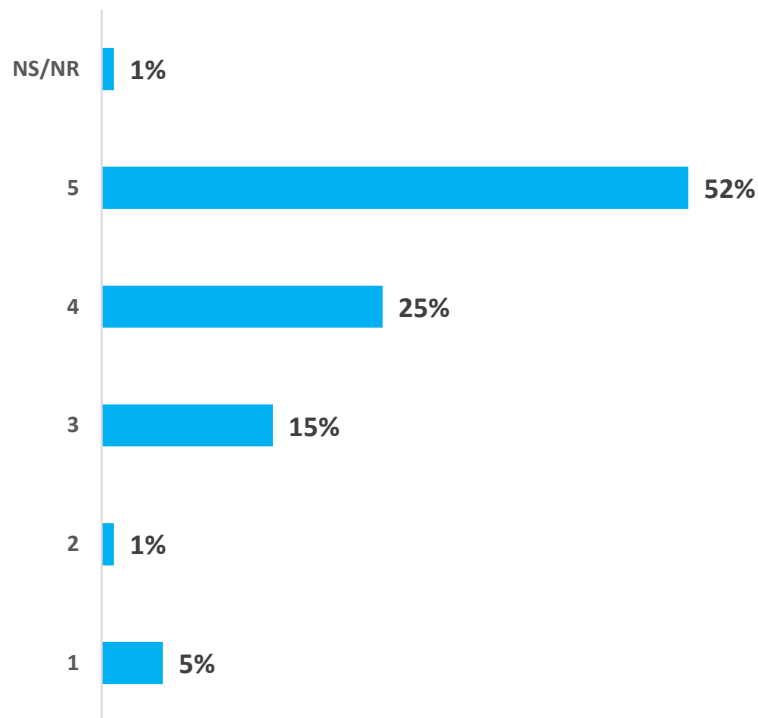
Asesoría de los docentes en la práctica



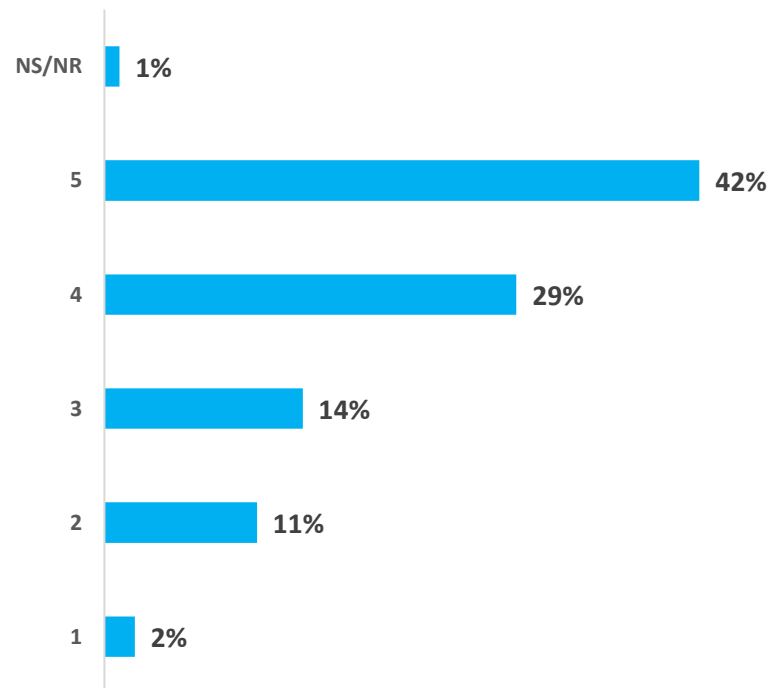
■ 2025

Califique el servicio de prácticas empresariales en los siguientes aspectos

Claridad de las actividades que realizará en la práctica



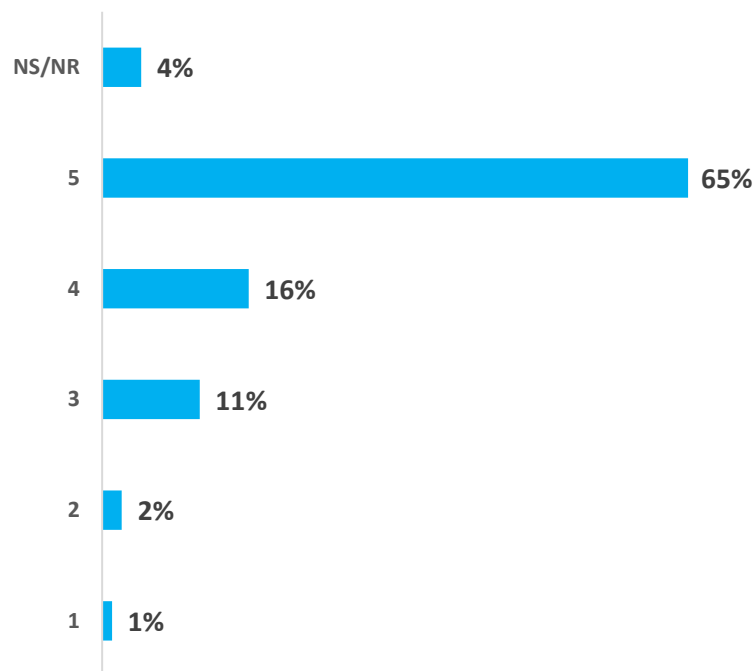
Agilidad en los trámites para acceder y legalizar la práctica



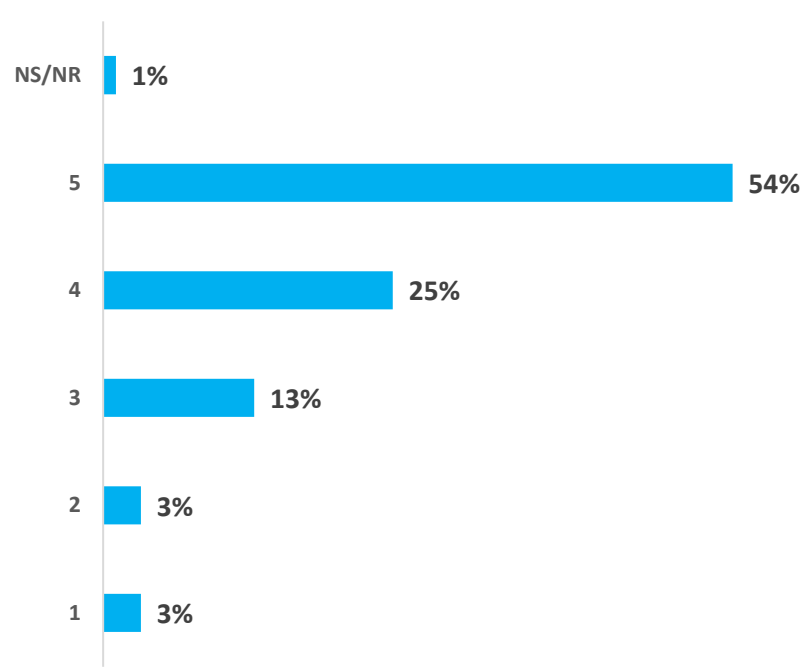
■ 2025

Califique el servicio de prácticas empresariales en los siguientes aspectos

Relación con la empresa donde desarrolla la práctica



Impacto de la Universidad en el contexto empresarial



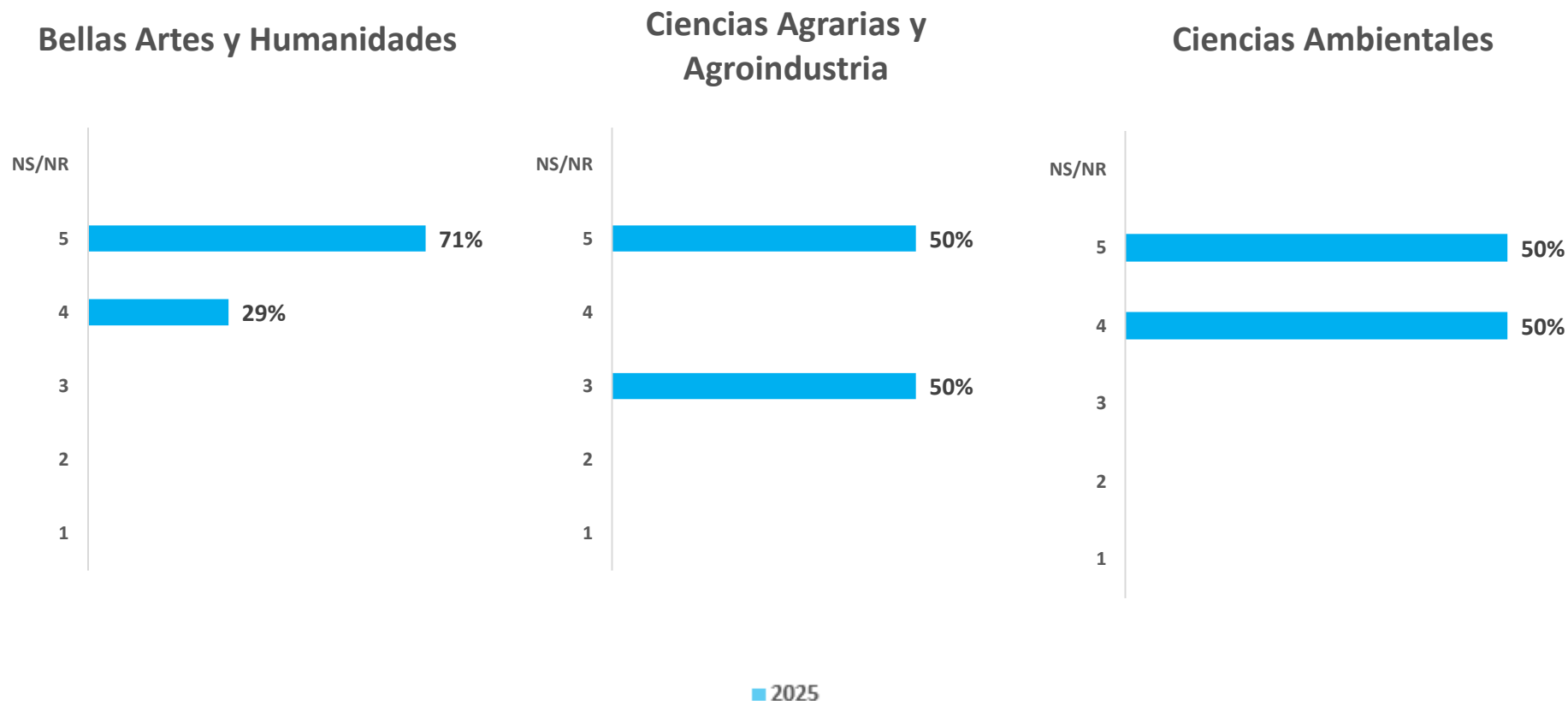
■ 2025

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

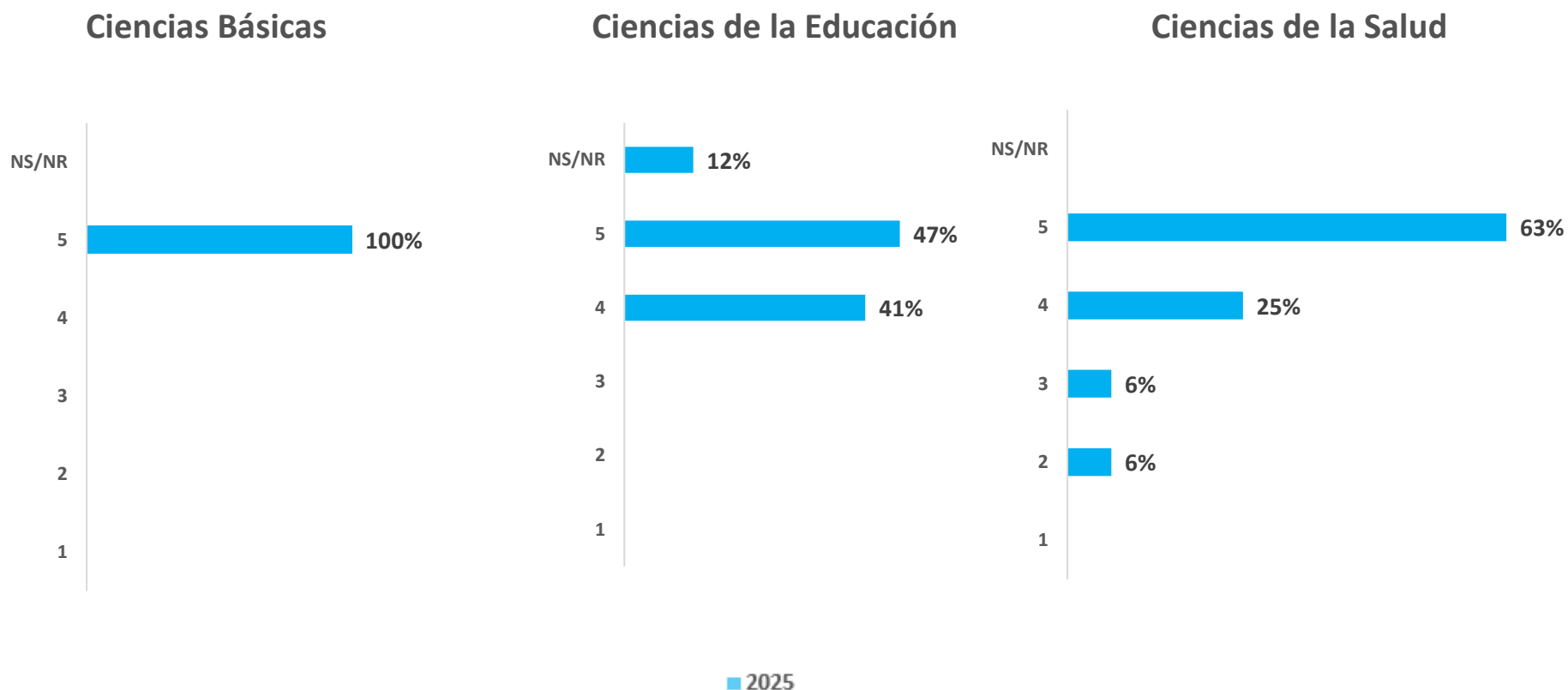


Estudiantes de Posgrado

Califique la gestión de la facultad a la que pertenece el posgrado que estudia, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno:

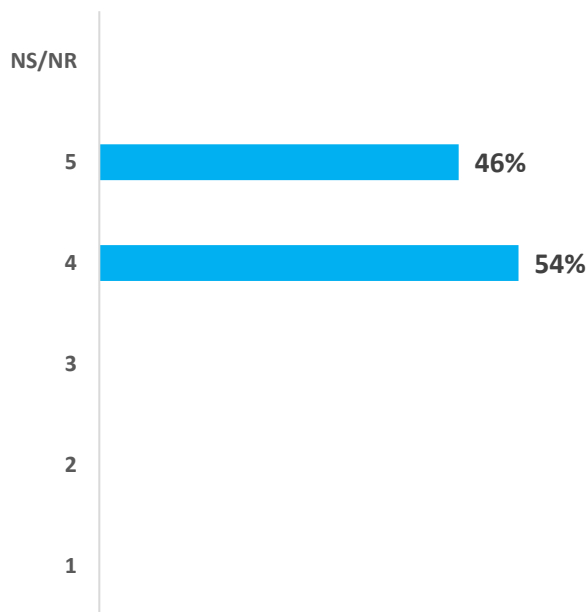


Califique la gestión de la facultad a la que pertenece el posgrado que estudia, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno:

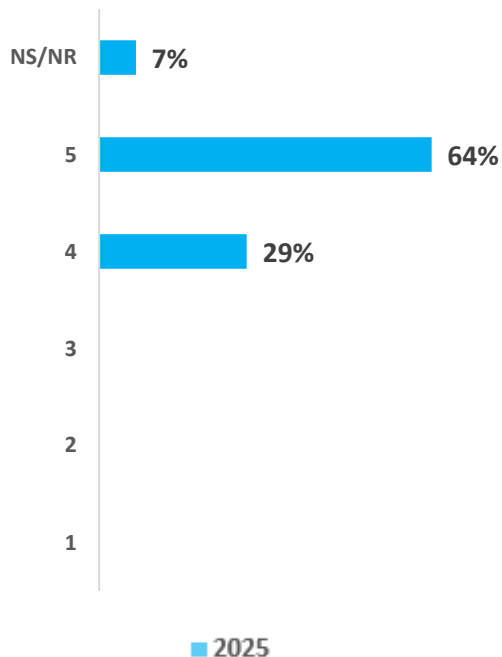


Califique la gestión de la facultad a la que pertenece el posgrado que estudia, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno:

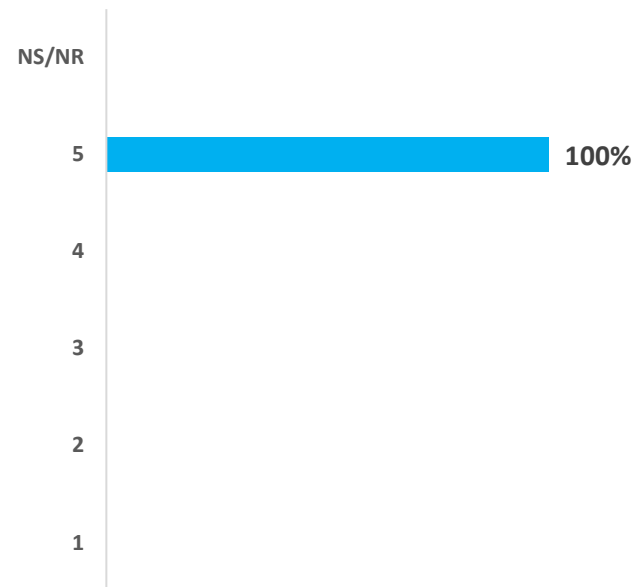
Ciencias Empresariales



Ingenierías



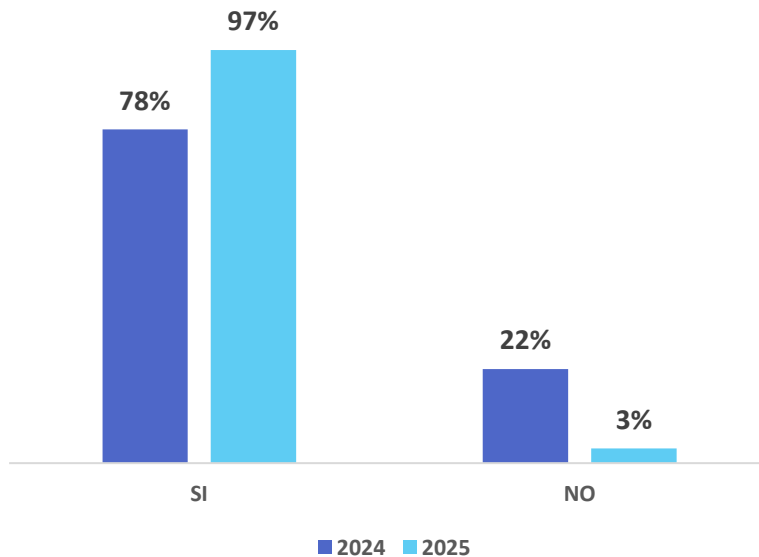
Tecnología



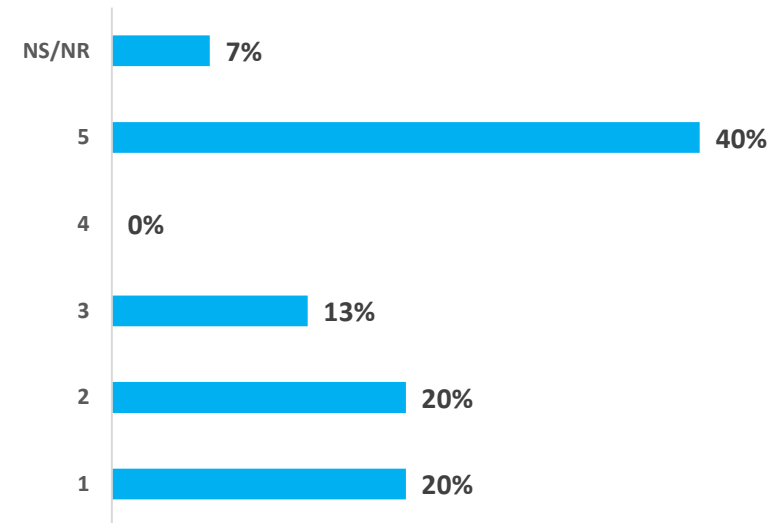
■ 2025

Acreditación internacional del programa que estudia.

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



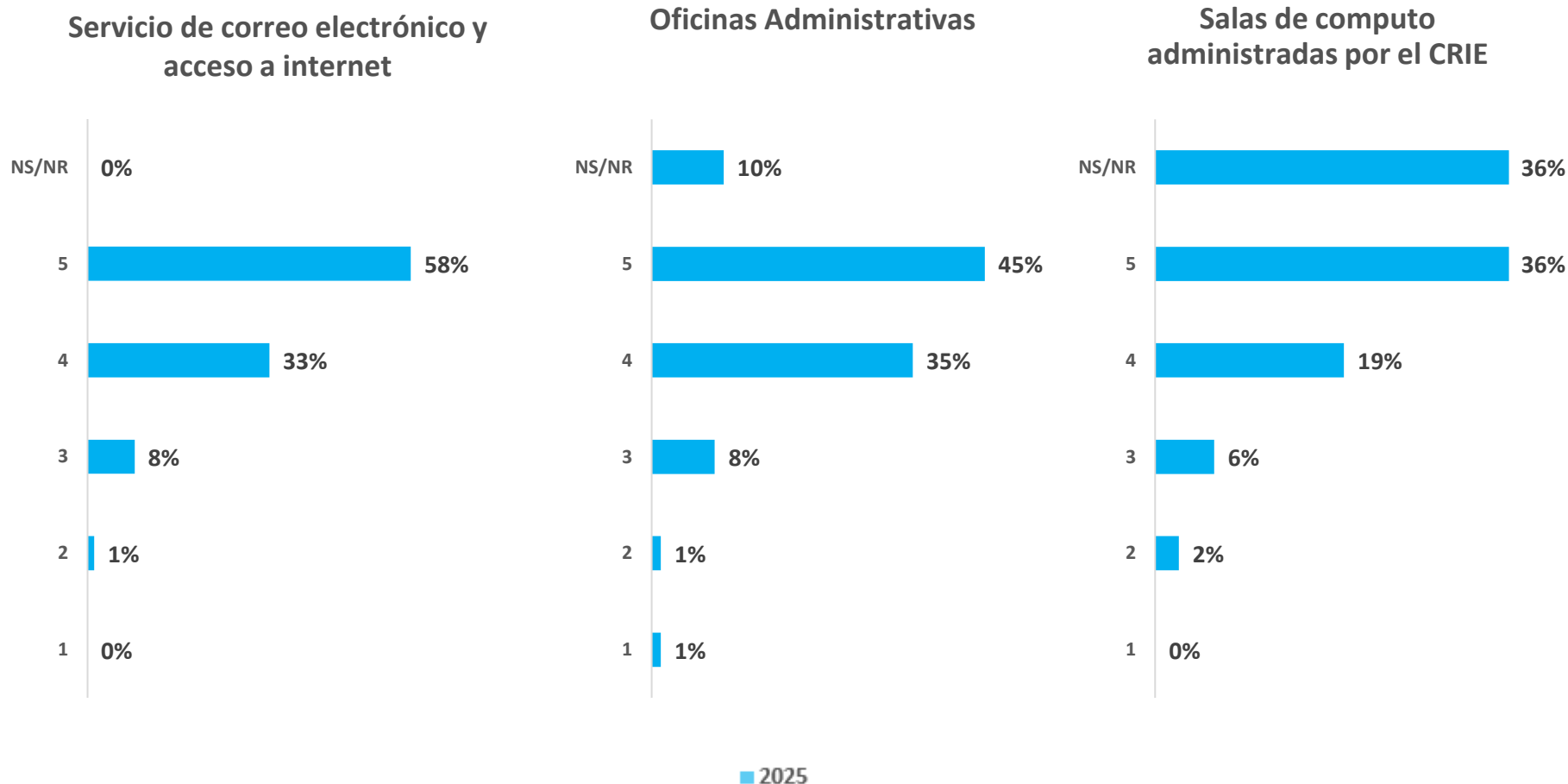
¿Qué tanto considera usted le aporta la acreditación internacional a su programa?



3.1 Infraestructura

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

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



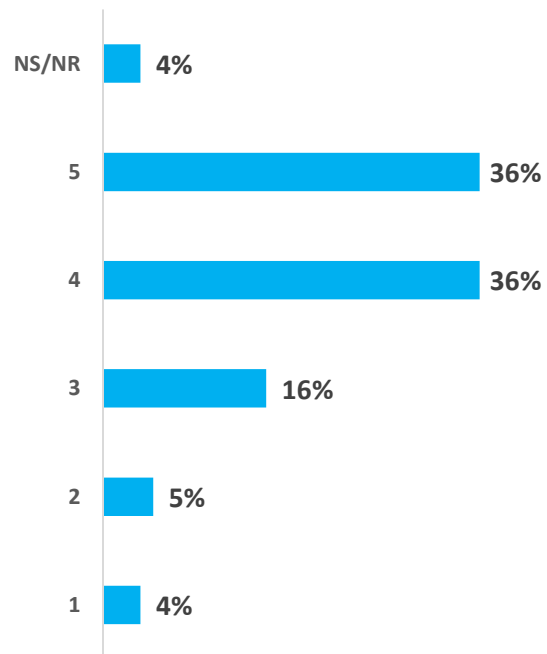
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

3.1 Infraestructura

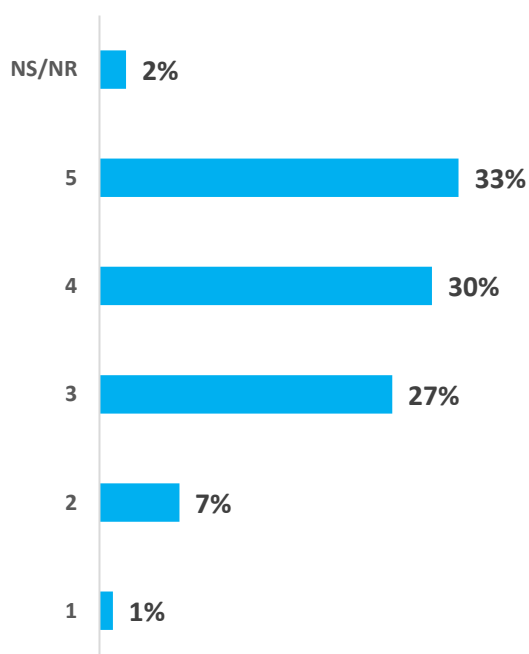
Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

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

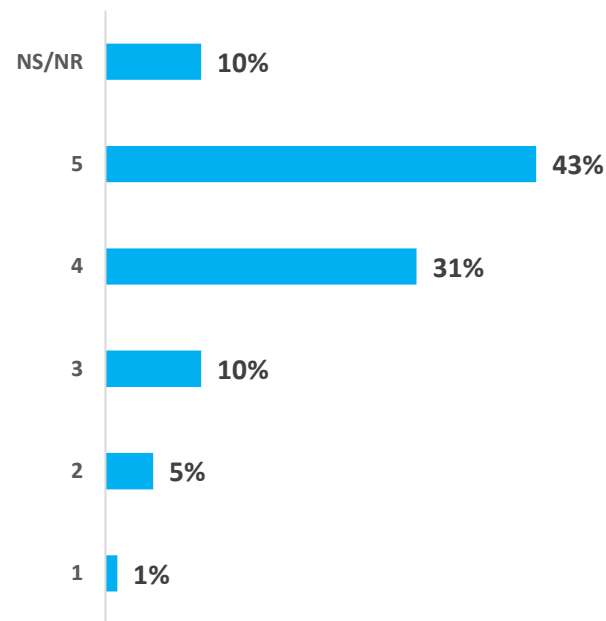
Cafeterías



Baños



Rampas, ascensores, baños para personas con movilidad reducida

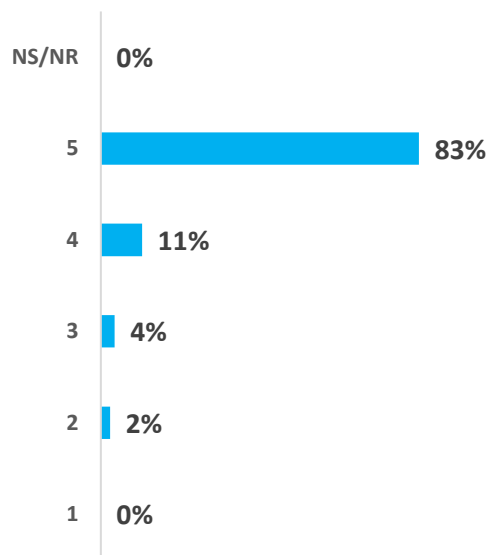


■ 2025

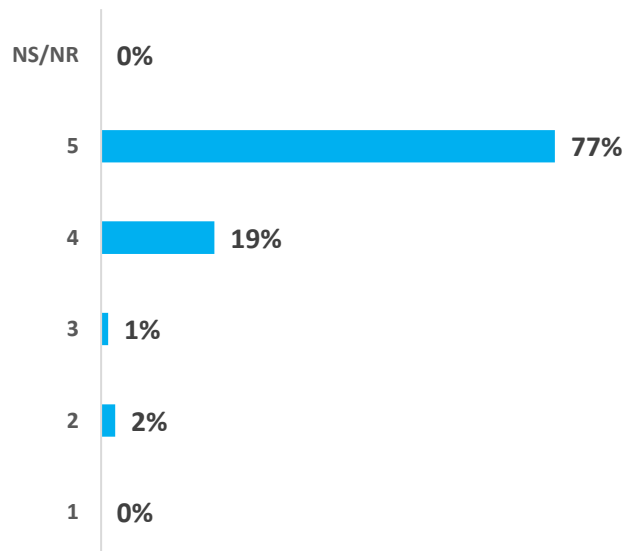
*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

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

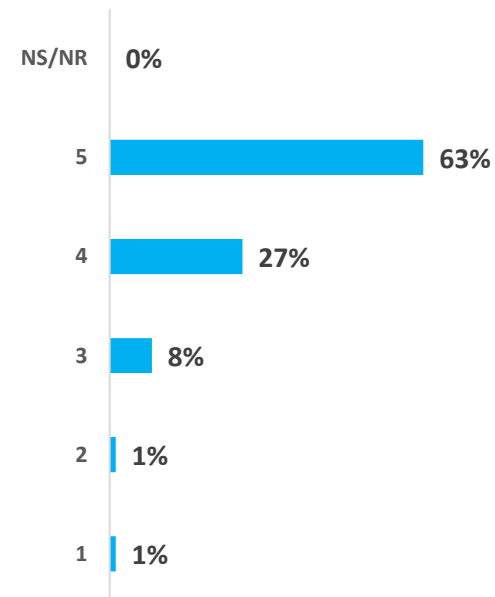
Respeto al estudiante



Fundamentación teórica



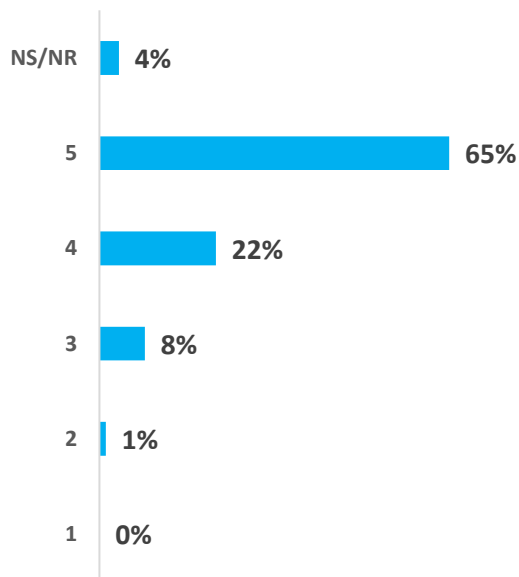
Pedagogía



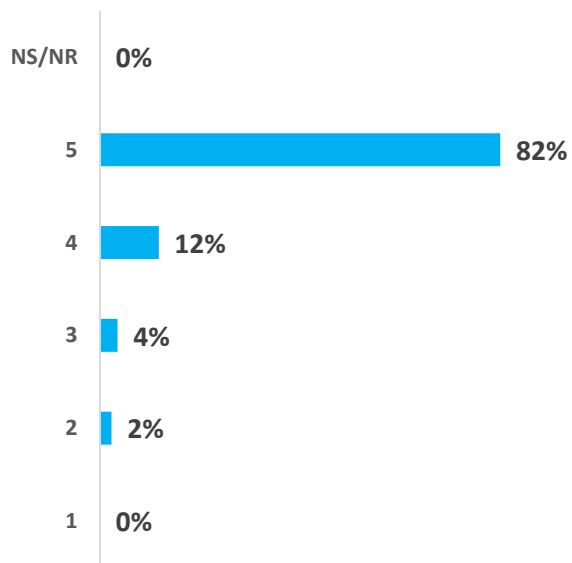
■ 2025

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

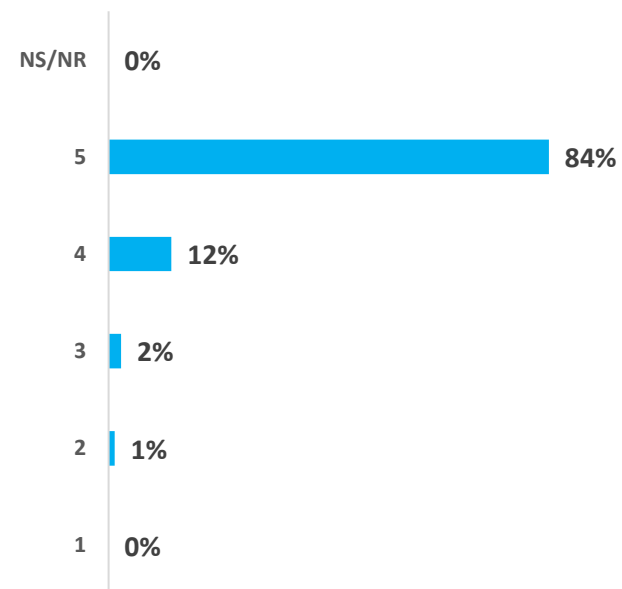
Disponibilidad de tiempo (Consultas)



Preparación de la clase



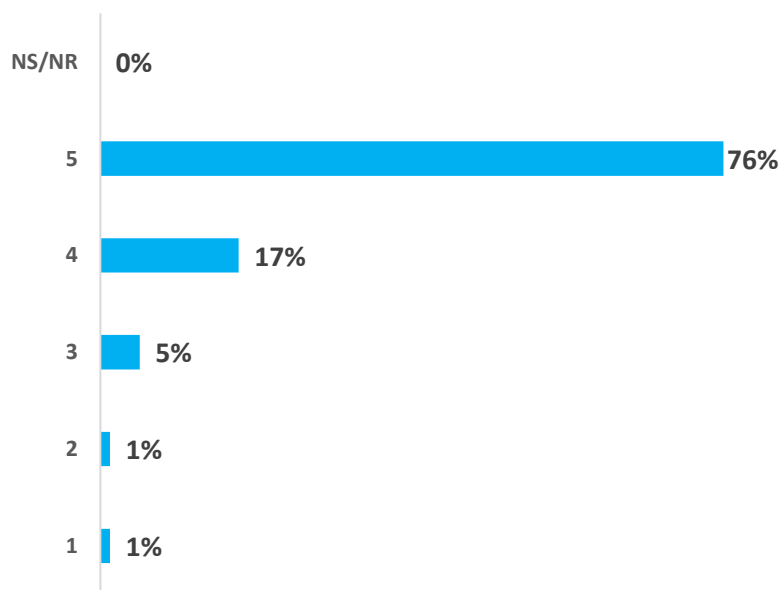
Puntualidad



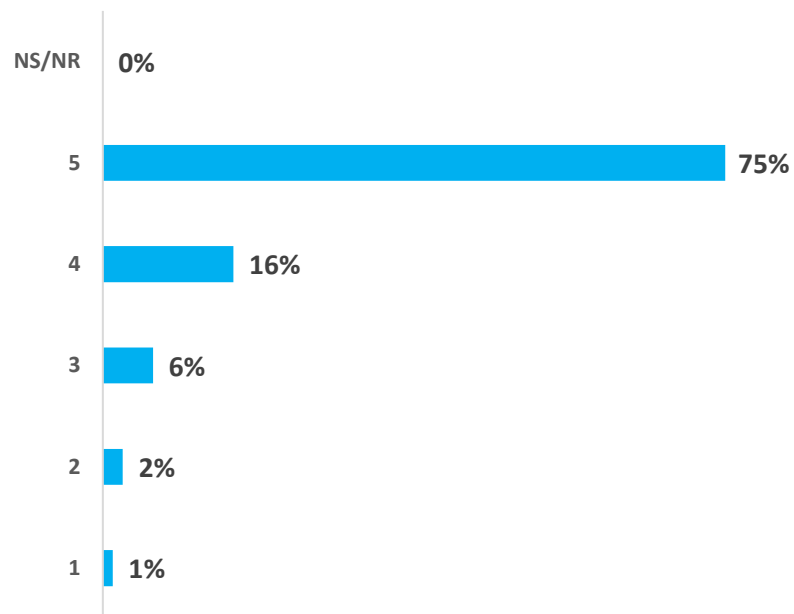
■ 2025

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

Sistema de evaluación utilizado por el docente



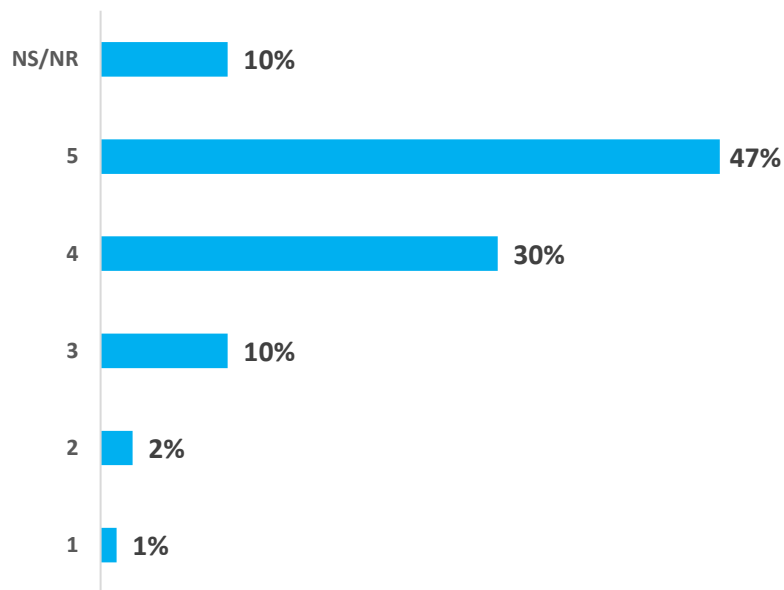
Trabajo práctico



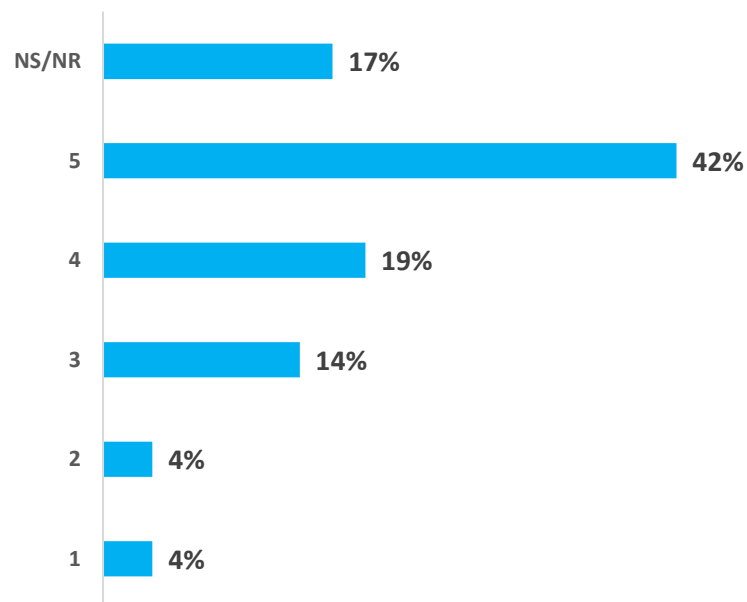
■ 2025

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

Participación en investigación



Posibilidad de continuar con el siguiente grado académico



■ 2025

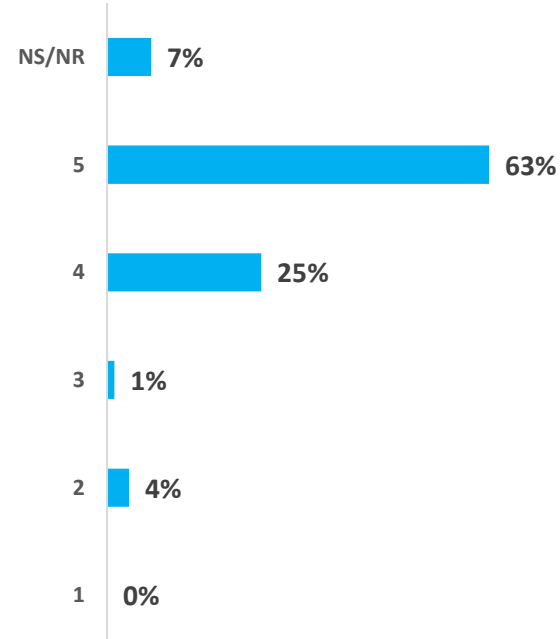
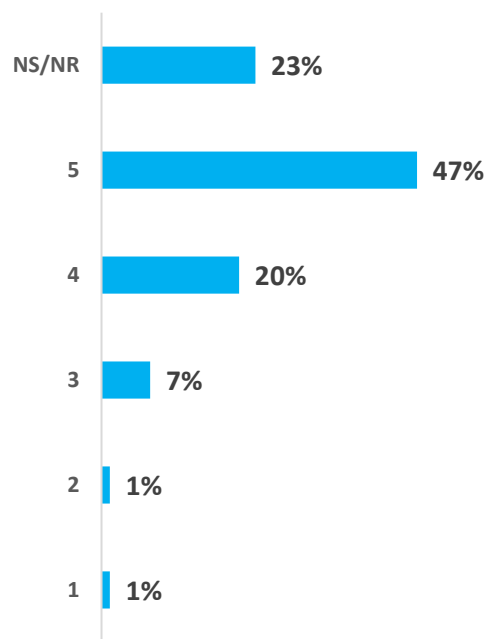
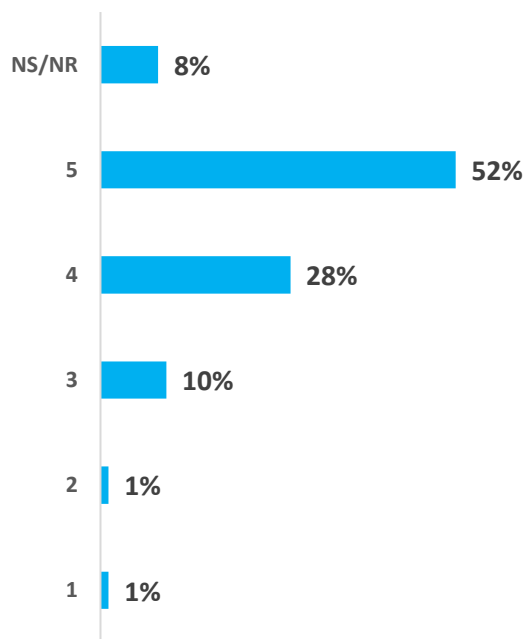
3.4 Espacios de Participación y Gestión Administrativa

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

Agilidad en trámites administrativos

Grupos o centros de estudio

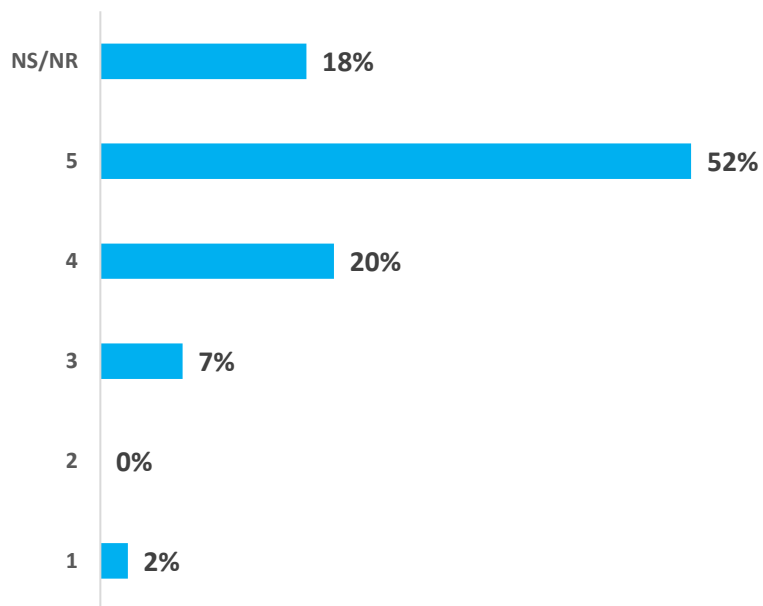
Atención del personal



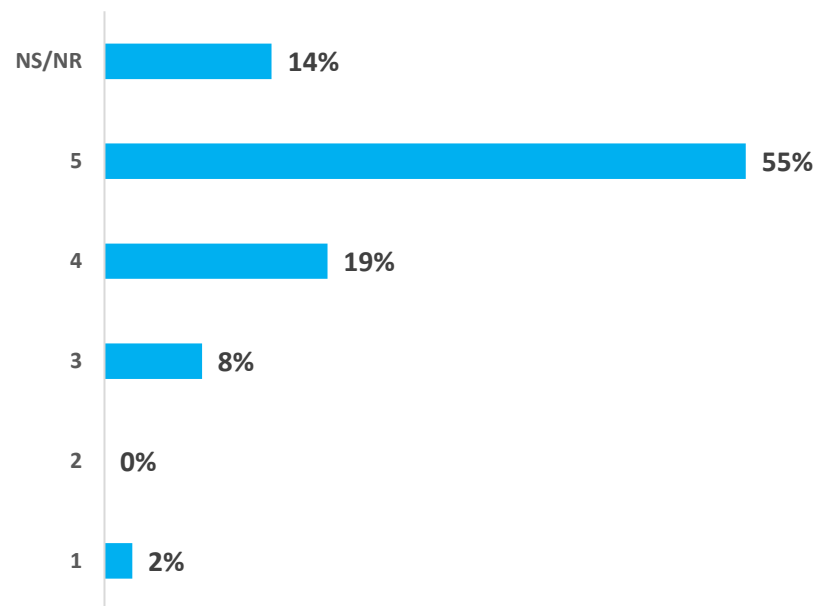
■ 2025

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

Proyectos del posgrado



Investigación del posgrado

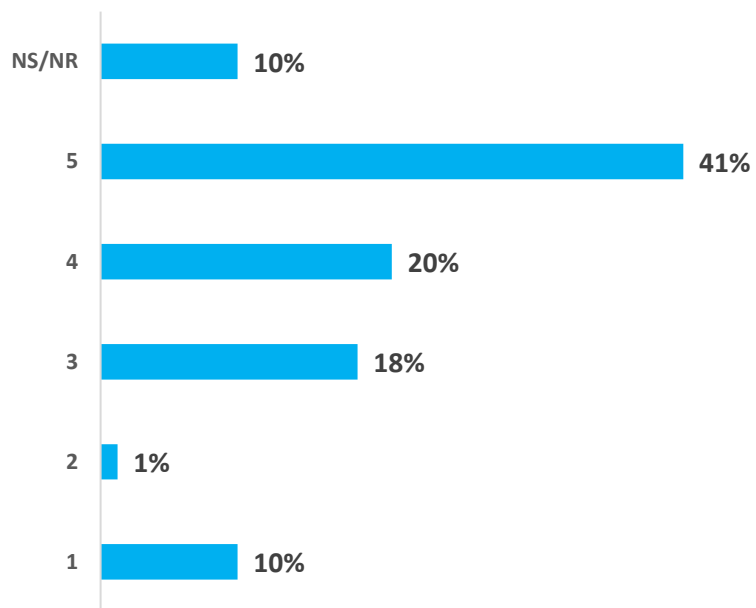


■ 2025

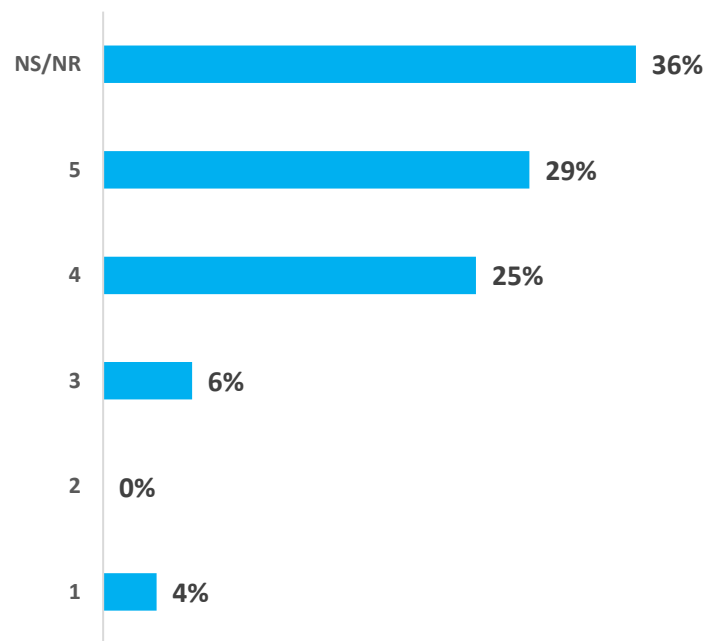
3.5 Afirmaciones

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

Conozco el reglamento estudiantil



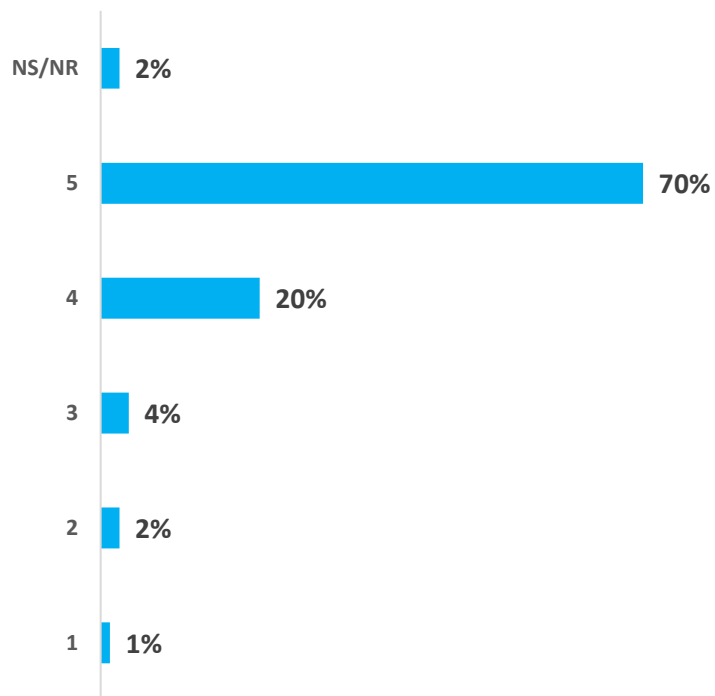
Las decisiones del Consejo de Facultad cumplen con lo establecido en el reglamento estudiantil



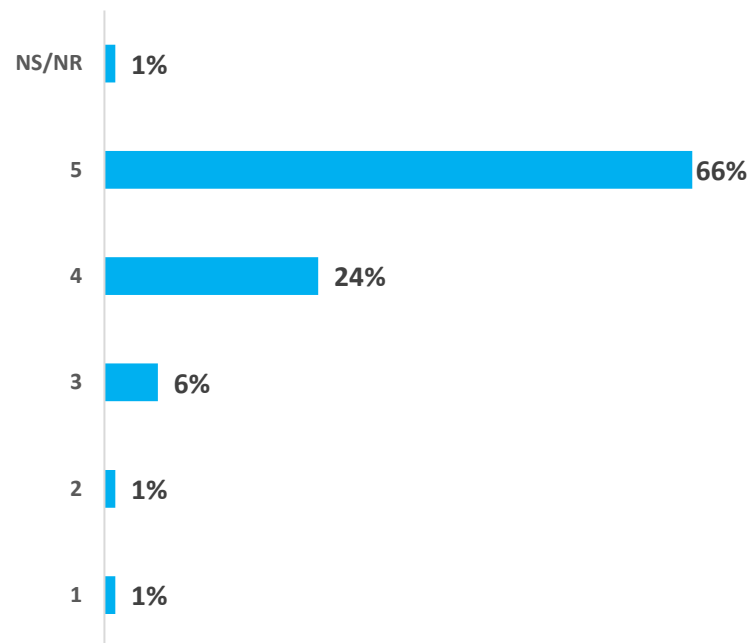
■ 2025

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

La exigencia académica del posgrado es la adecuada



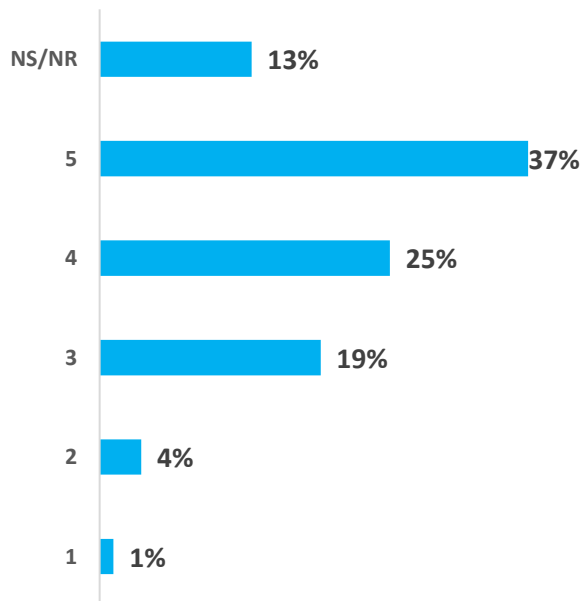
El personal docente es idóneo



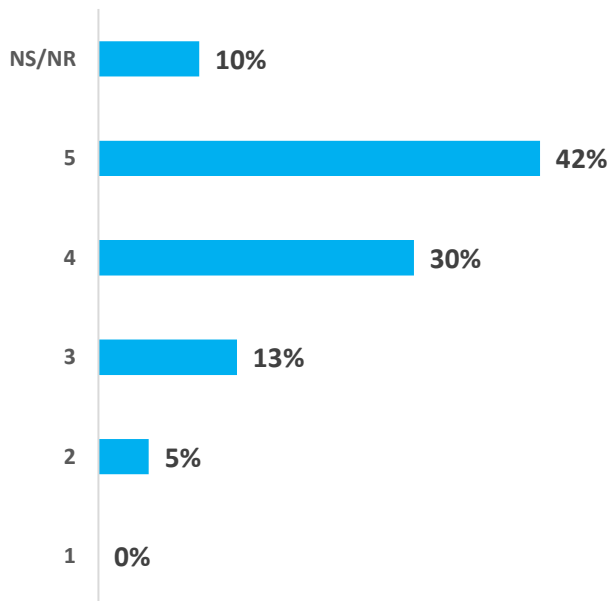
■ 2025

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

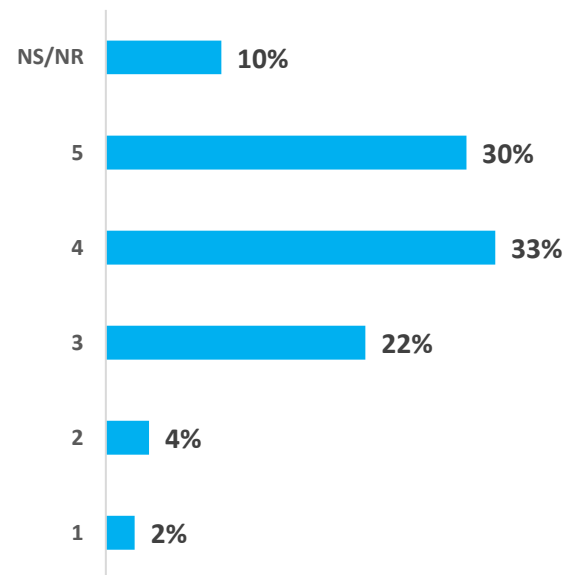
**Construcción de justicia,
paz y derechos humanos.**



Innovación y emprendimiento.



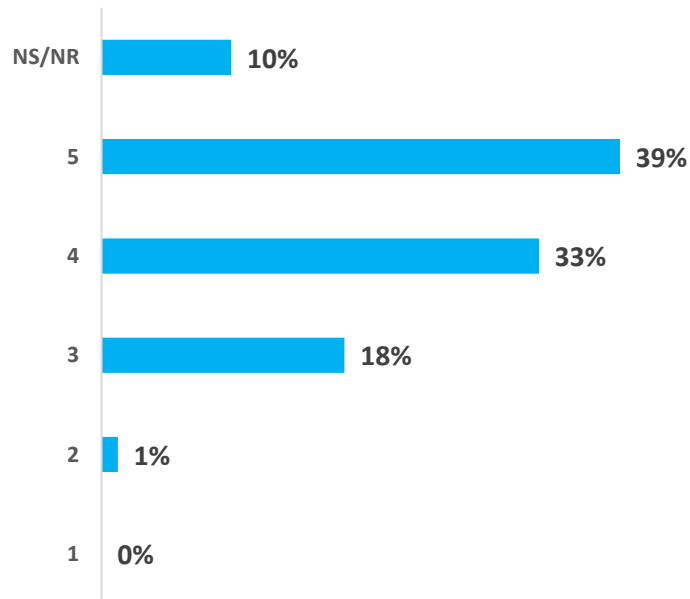
**Inclusión social,
erradicación de la pobreza.**



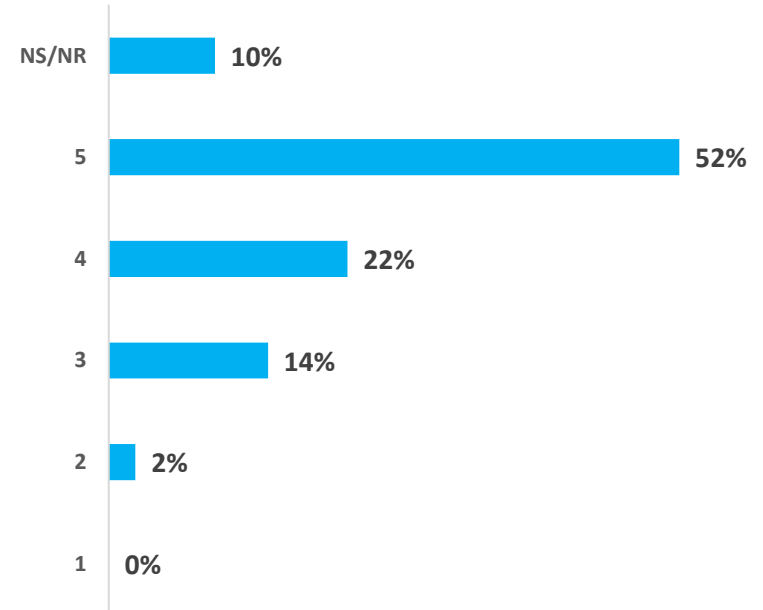
■ 2025

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

Competitividad y crecimiento económico.



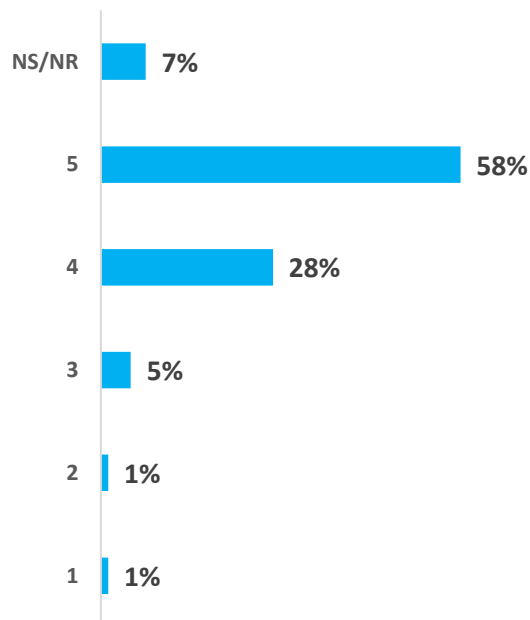
Sostenibilidad ambiental.



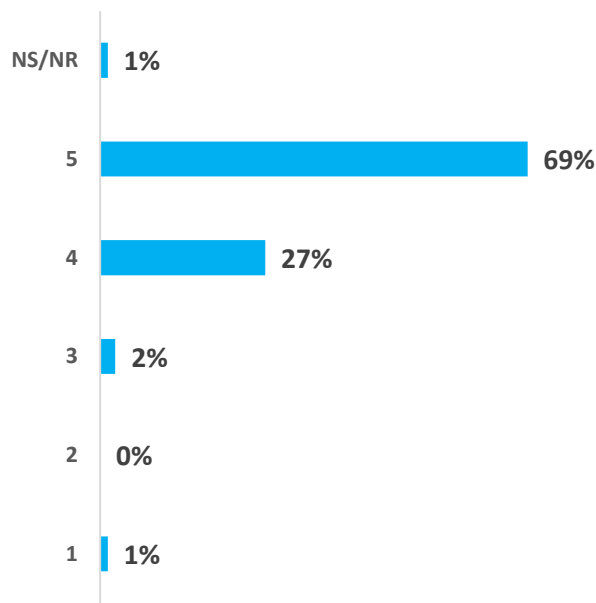
■ 2025

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

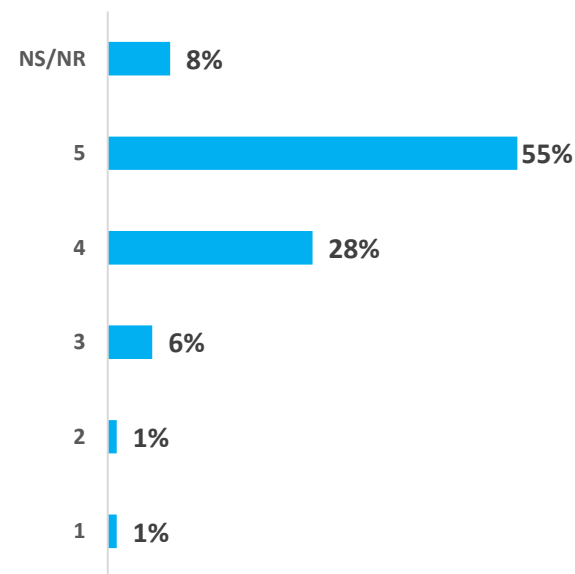
Su formación ética



Su competencia académica y científica



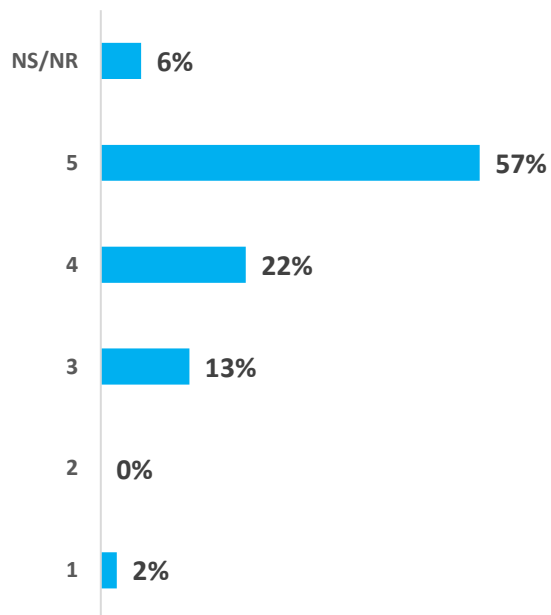
Su proyección social



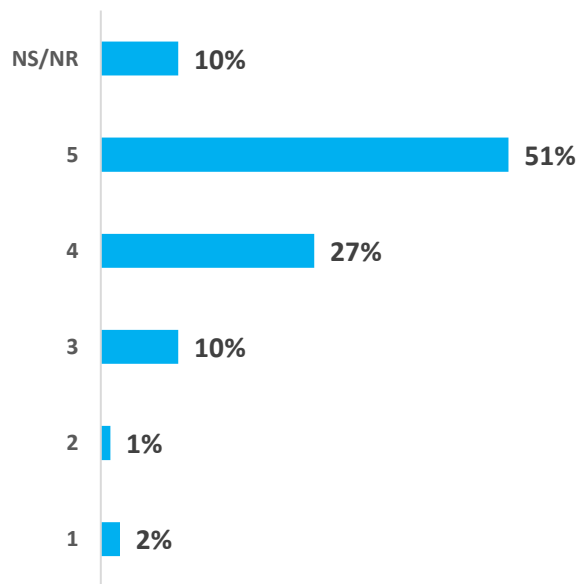
■ 2025

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

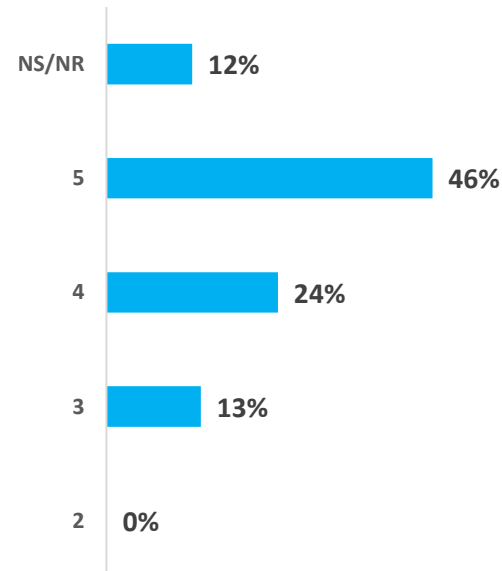
Su actividad en temas culturales



Su participación en temas económicos o empresariales

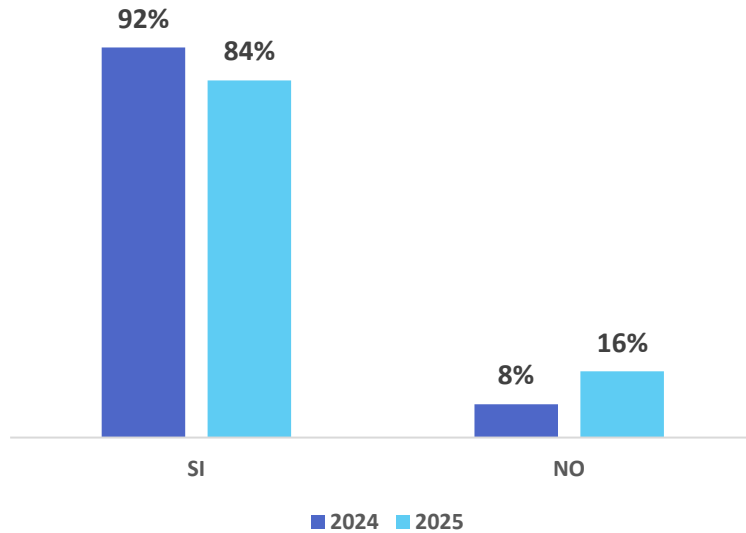


Su participación en temas políticos

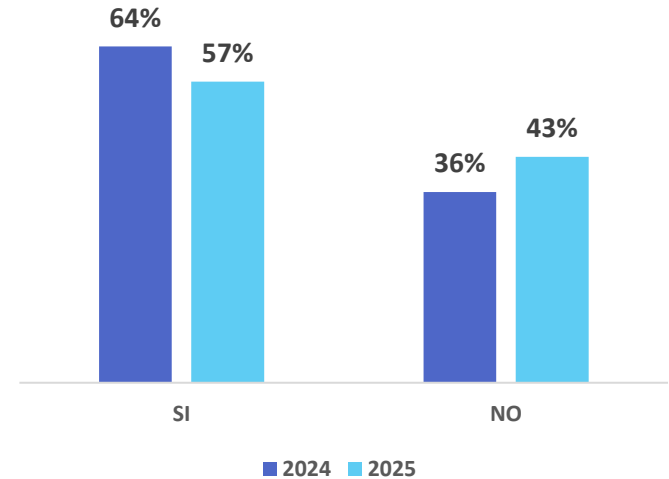


■ 2025

¿Conoce los servicios de la biblioteca?

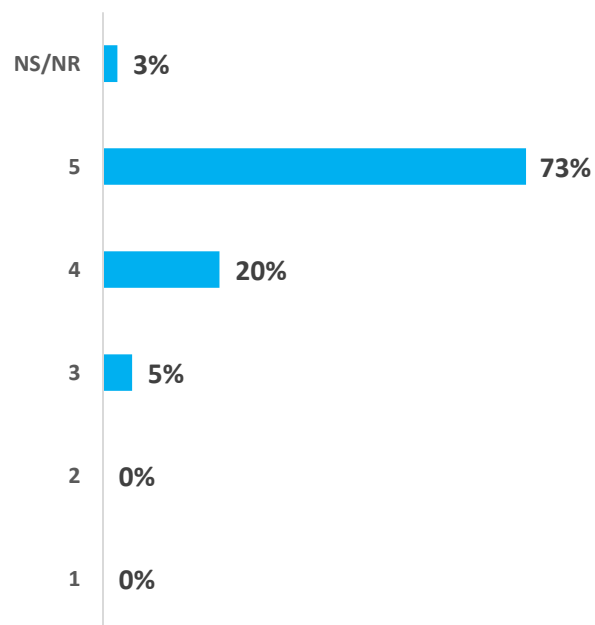


¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

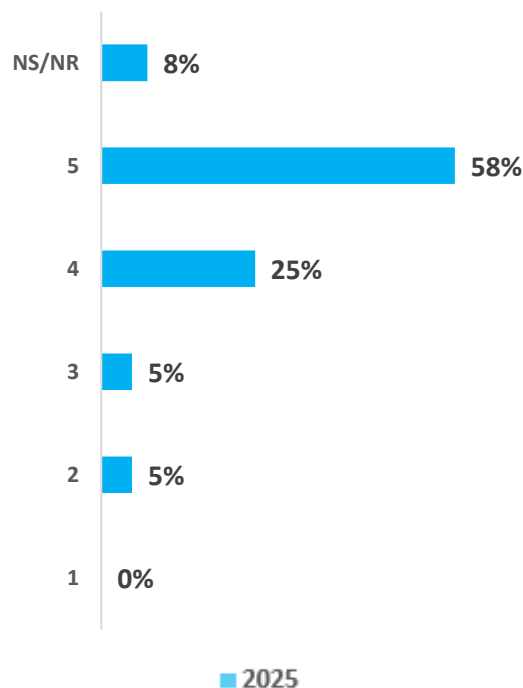


Califique los servicios de la biblioteca en los siguientes aspectos:

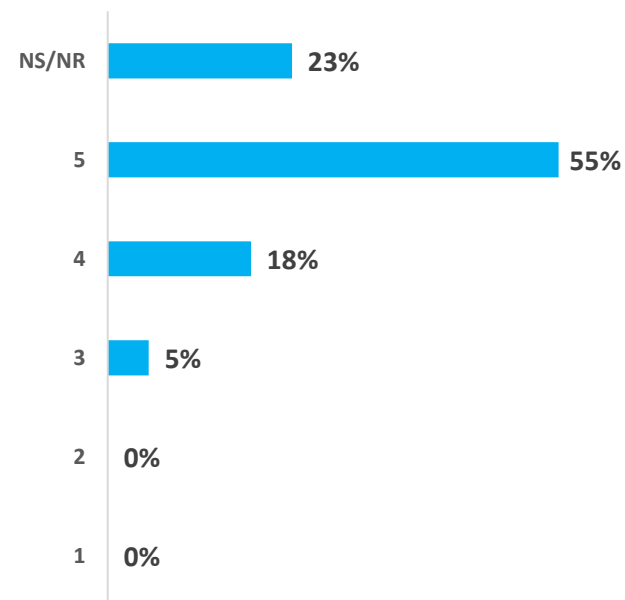
Disponibilidad de material bibliográfico



Horario del servicio



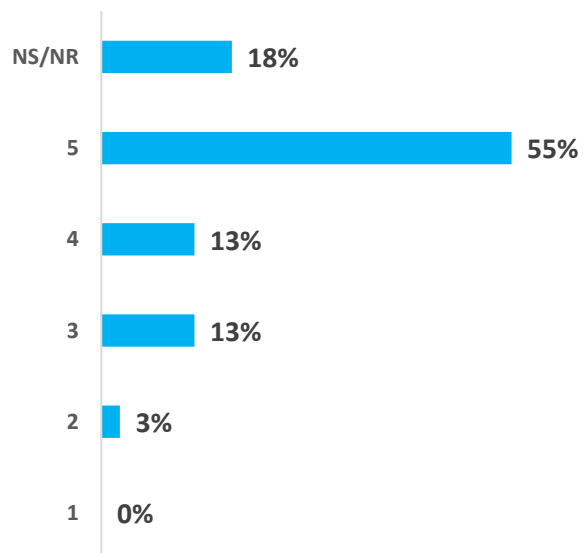
Calidad de los servicios de cómputo para consulta



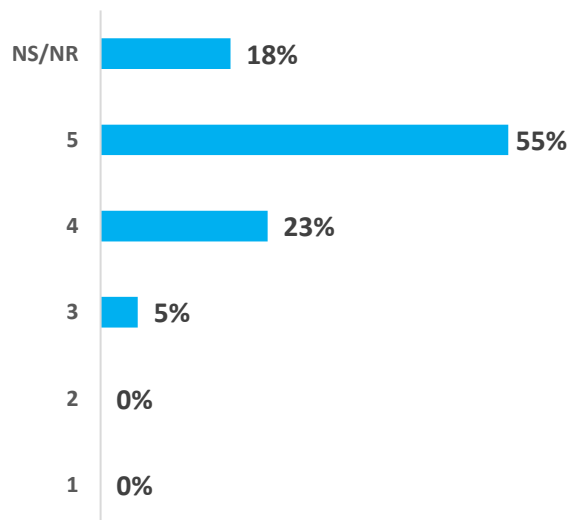
■ 2025

Califique los servicios de la biblioteca en los siguientes aspectos:

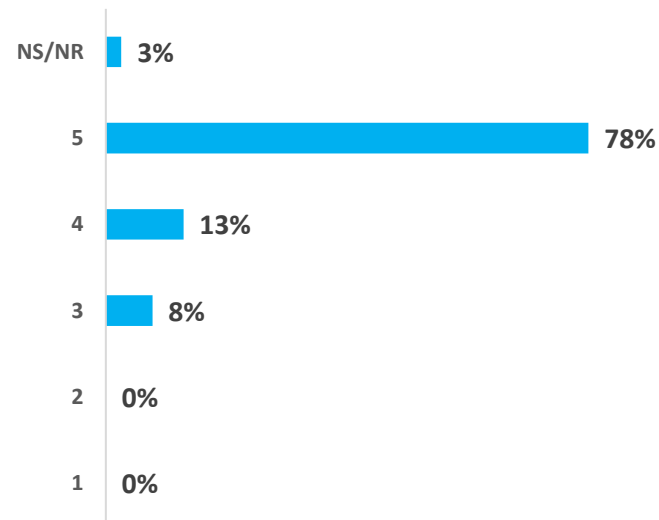
Difusión de las colecciones



Navegación en internet desde la biblioteca



Rapidez en el tiempo de atención

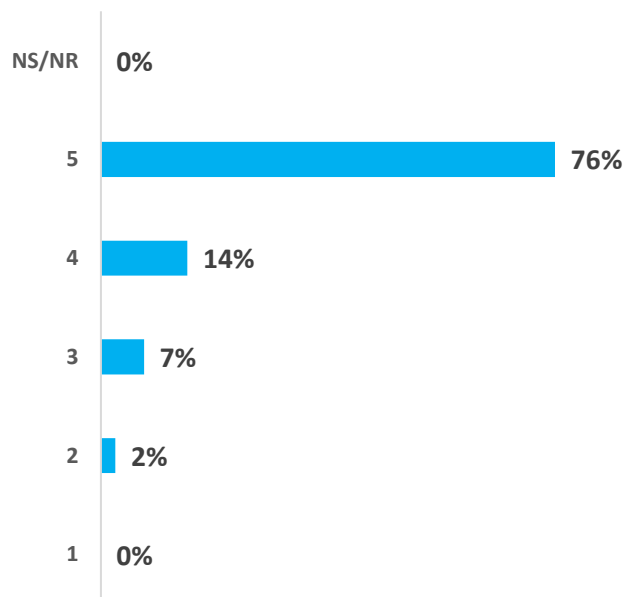


■ 2025

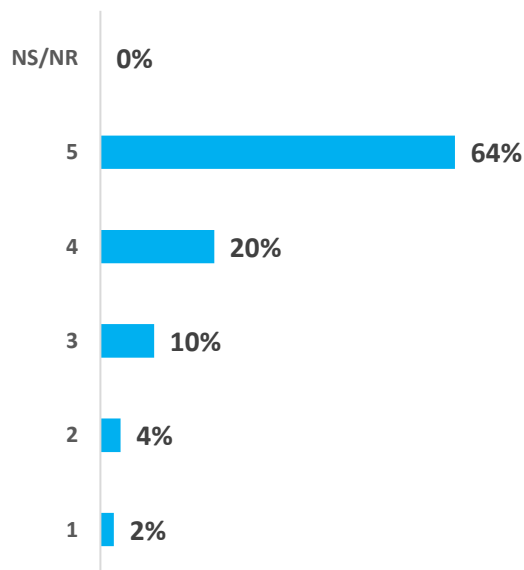
Califique la inscripción y la matrícula en los siguientes aspectos:

Claridad de la información y los pasos a seguir en el proceso de inscripciones que aparece en la página web

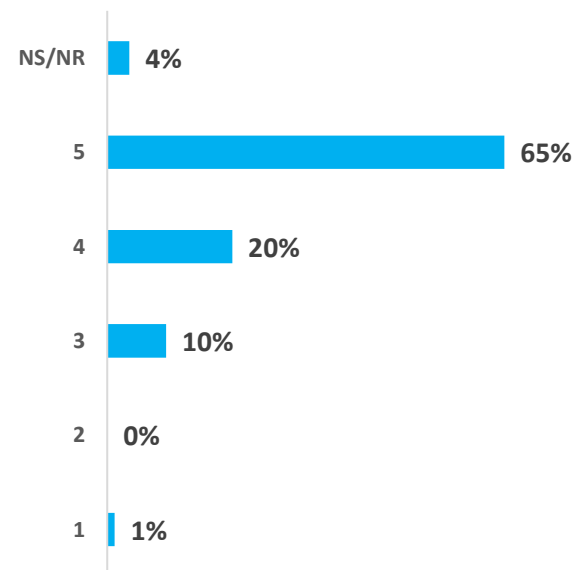
(<http://www.utp.edu.co/inscripciones/>)



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

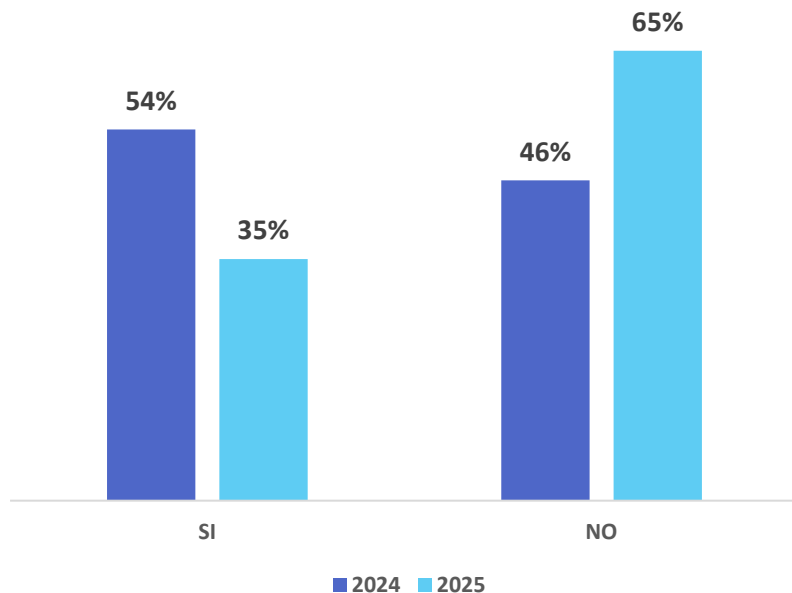


Nivel de satisfacción de horario de clases asignado por el sistema de información

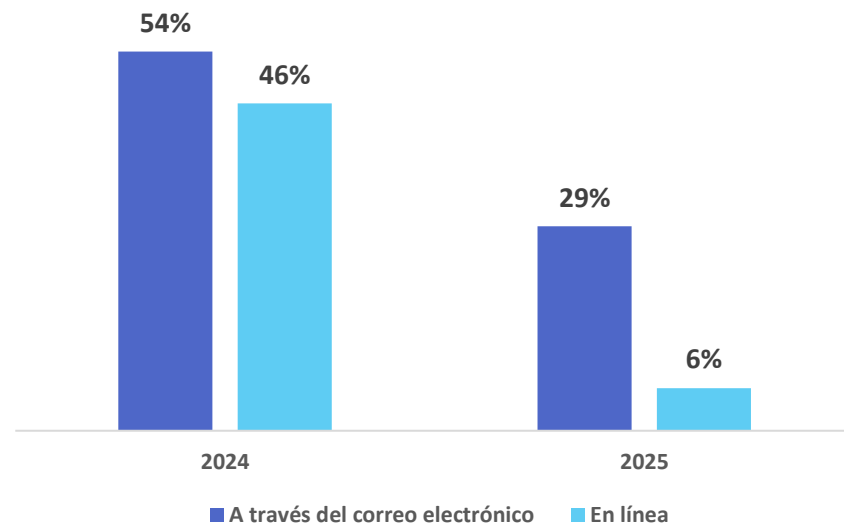


■ 2025

¿Ha solicitado certificados de estudio?

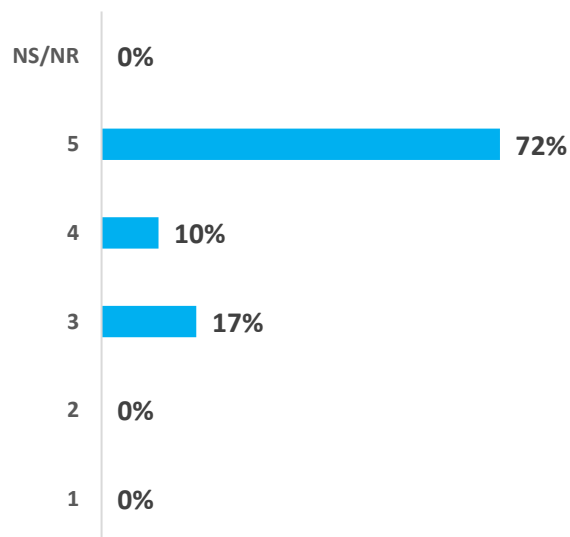


¿De que manera ha solicitado certificados de estudio?

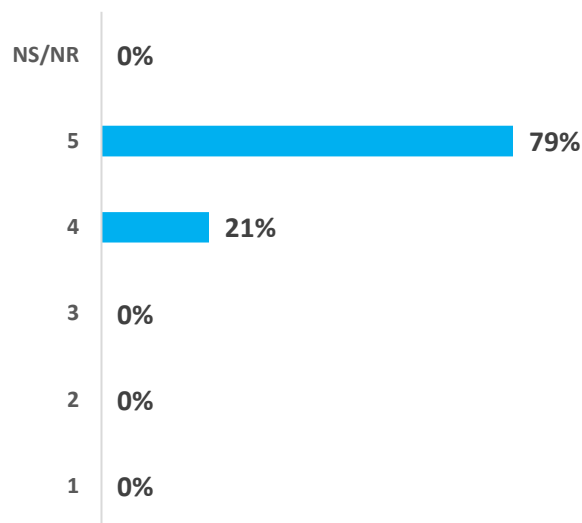


Califique los siguientes aspectos:

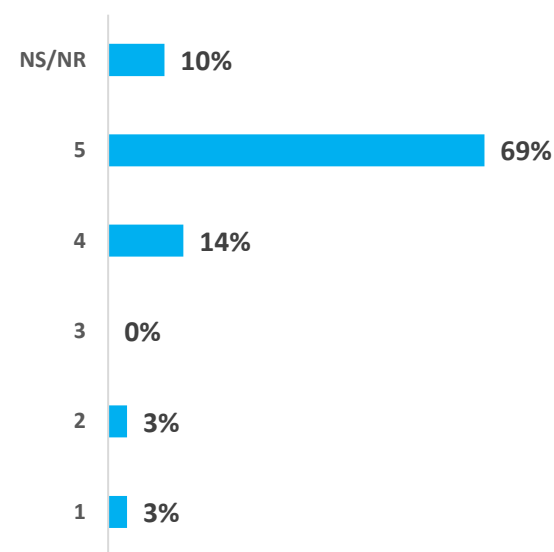
Claridad de la información recibida sobre la solicitud del certificado



Califique los tiempos de entrega para los certificados



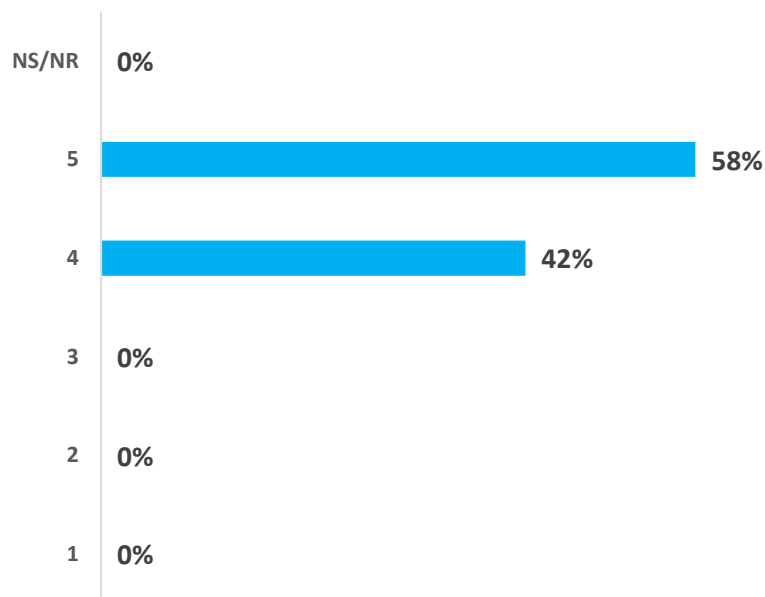
Califique los certificados en línea para pregrado y postgrado



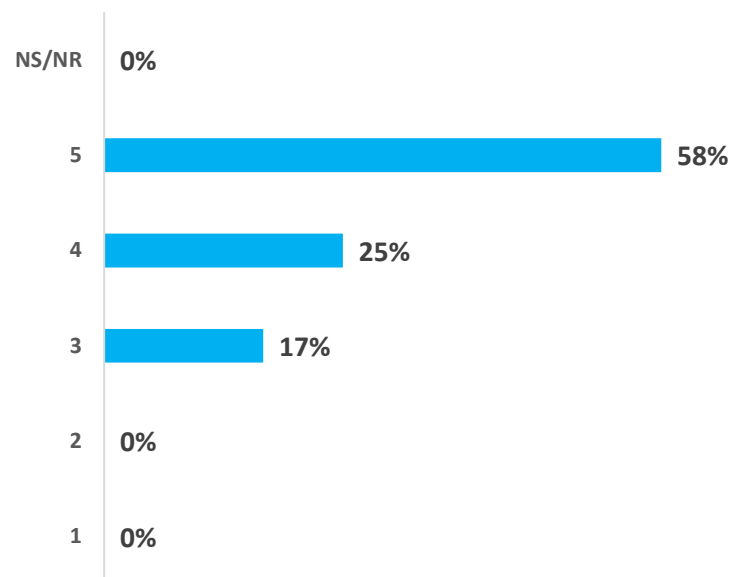
■ 2025

¿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



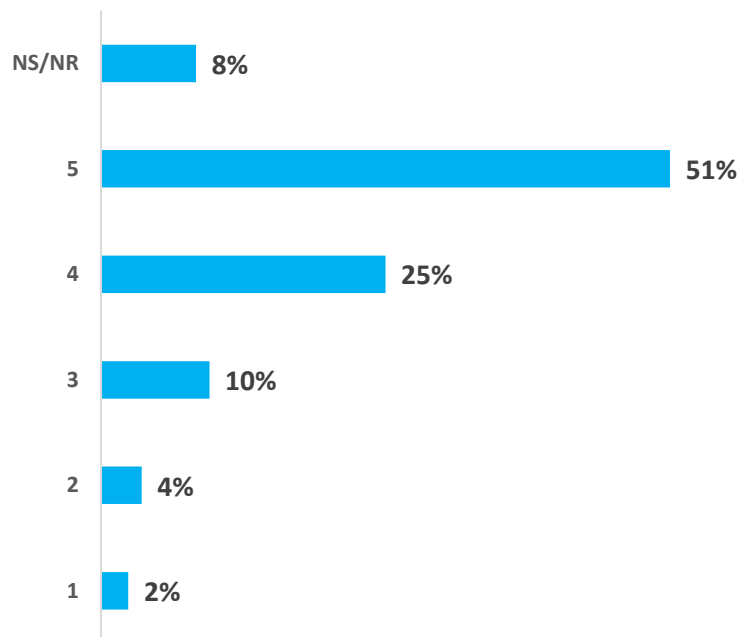
■ 2025

*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

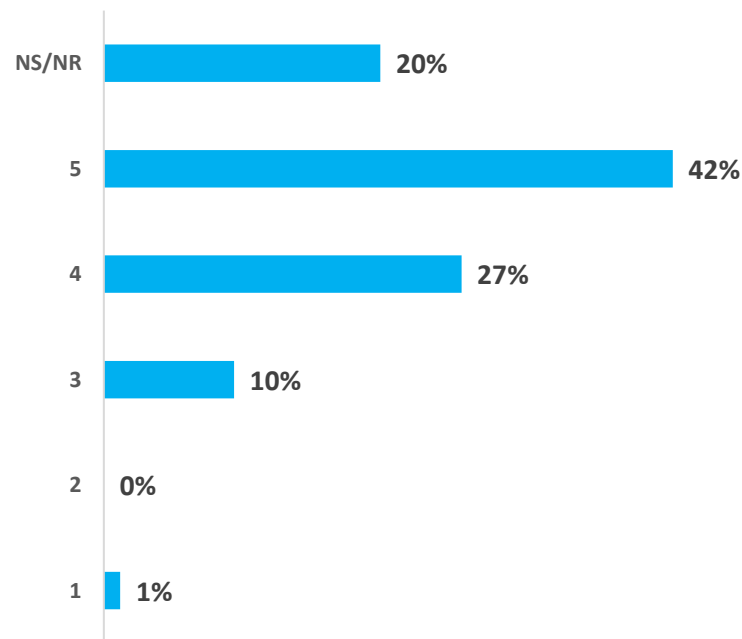
*Ésta pregunta sólo aplica para estudiantes de primer semestre

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

Evaluación docente



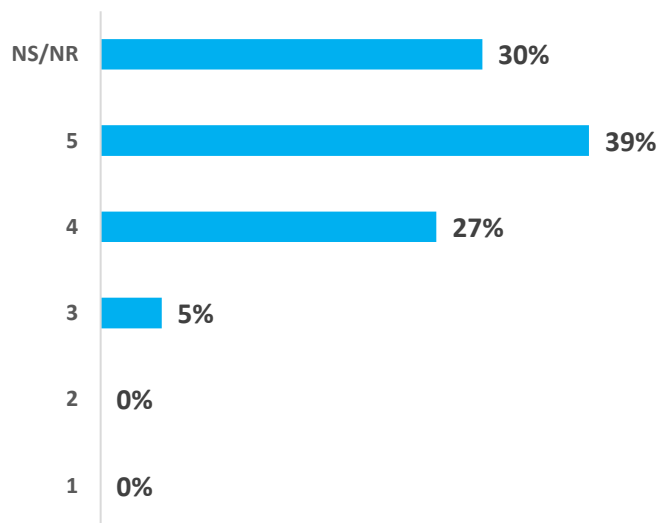
Renovación curricular



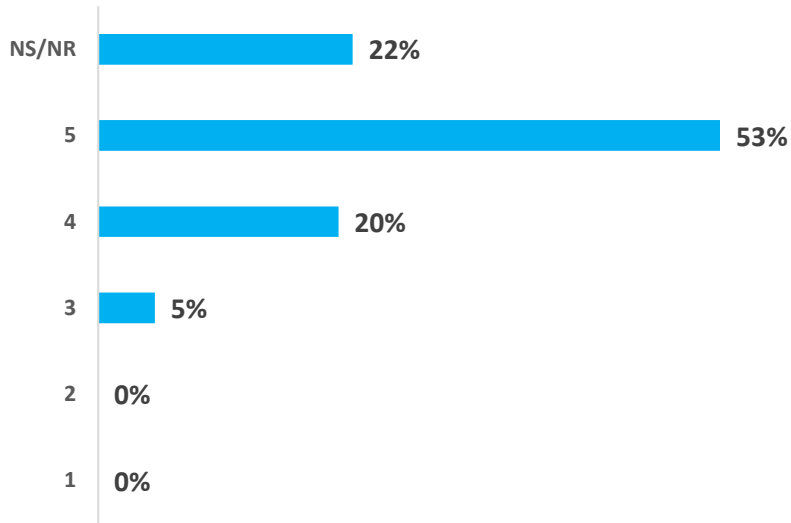
■ 2025

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

Trámite de obtención o renovación de registro calificado

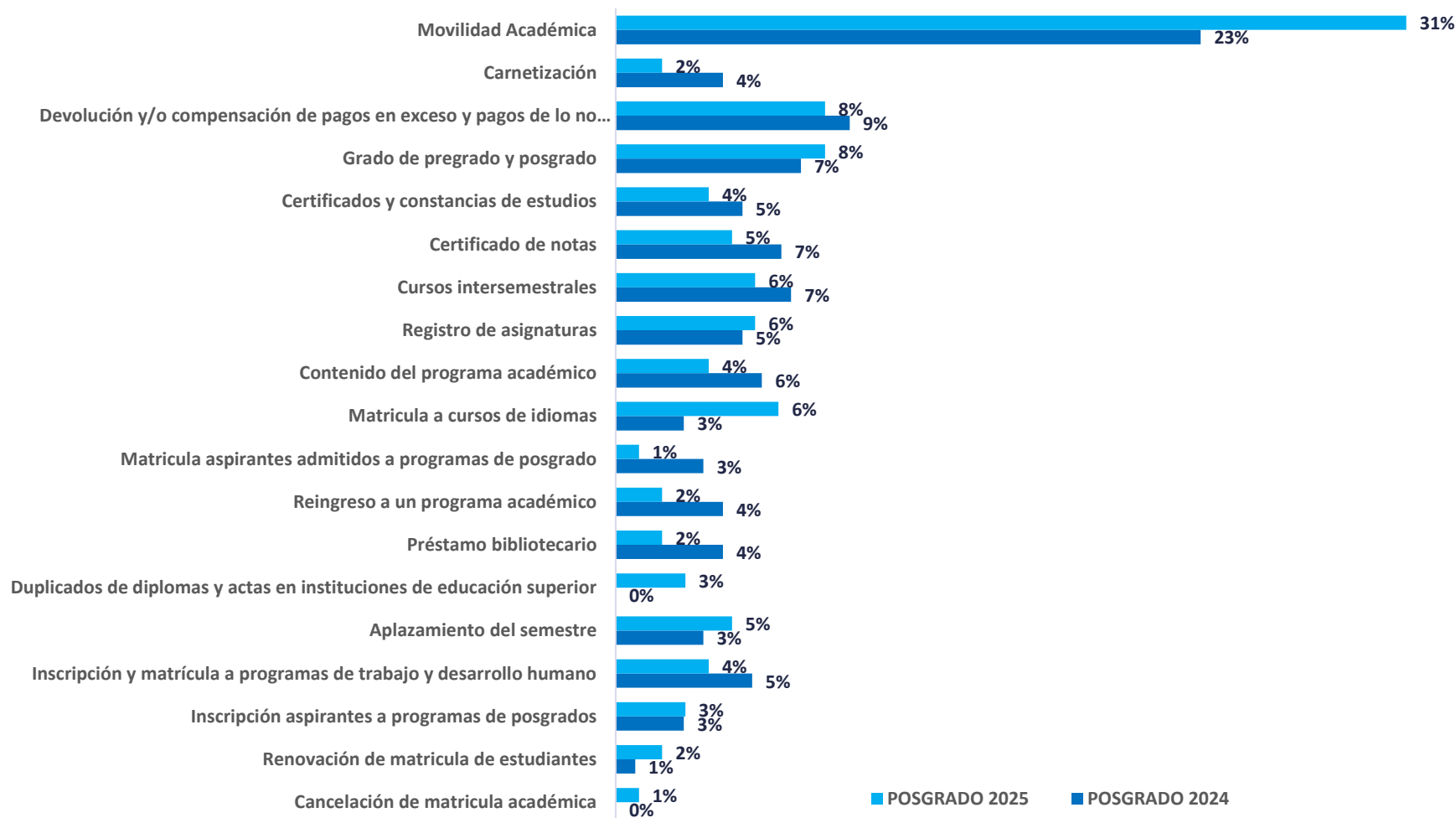


Acreditación o renovación de acreditación de alta calidad de programas



■ 2025

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



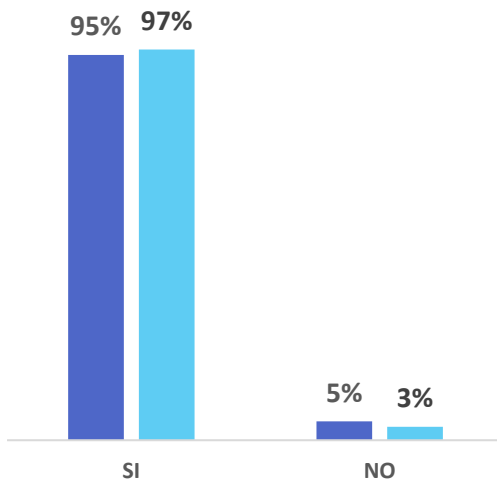
Docentes y Administrativos

4.1 Docentes

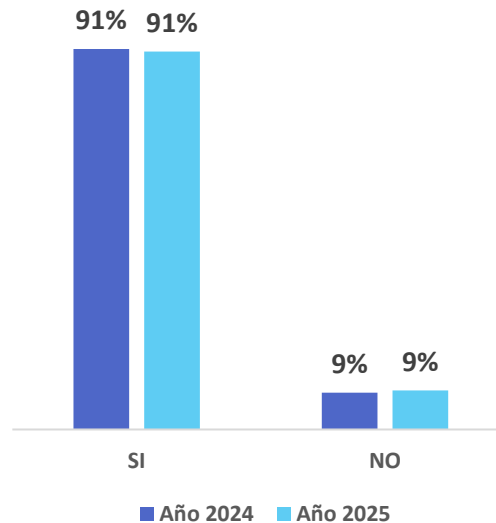
Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

Conoce:

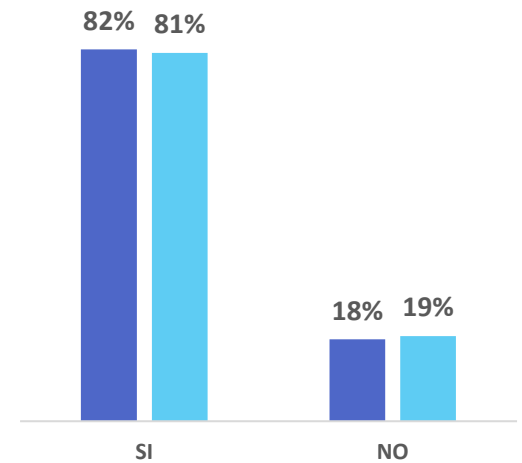
El procedimiento de evaluación docente



El estatuto docente



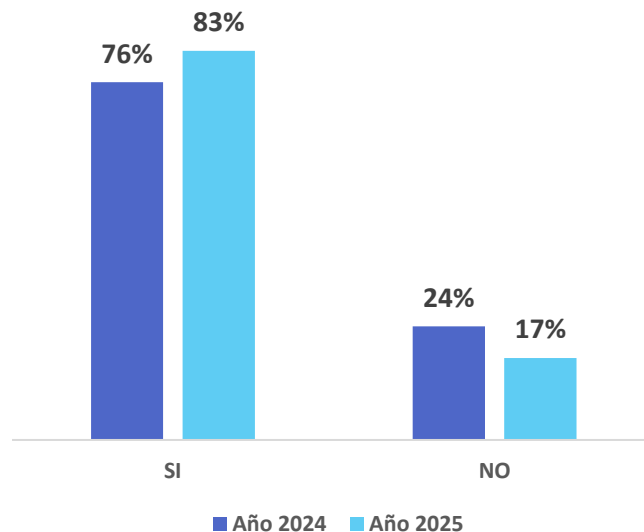
La política de bienestar institucional



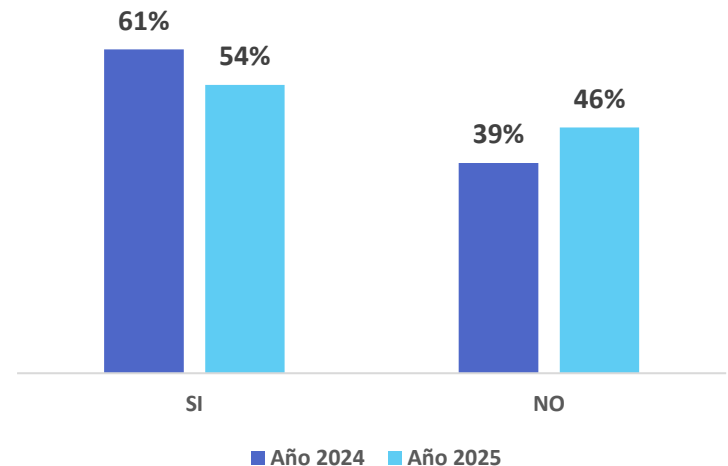
■ Año 2024 ■ Año 2025

Conoce:

Las políticas de investigación, innovación y extensión de la universidad

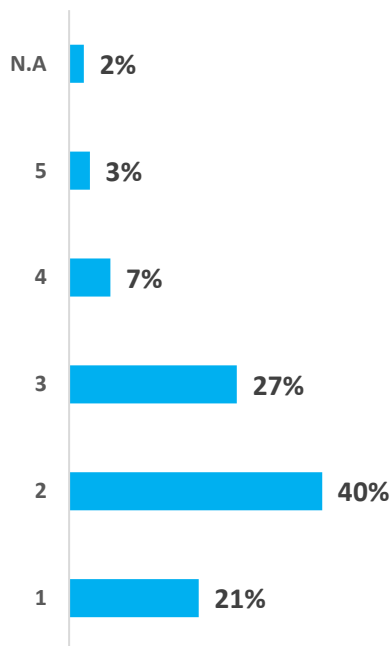


Los estudios de pertinencia para la creación de programas académicos

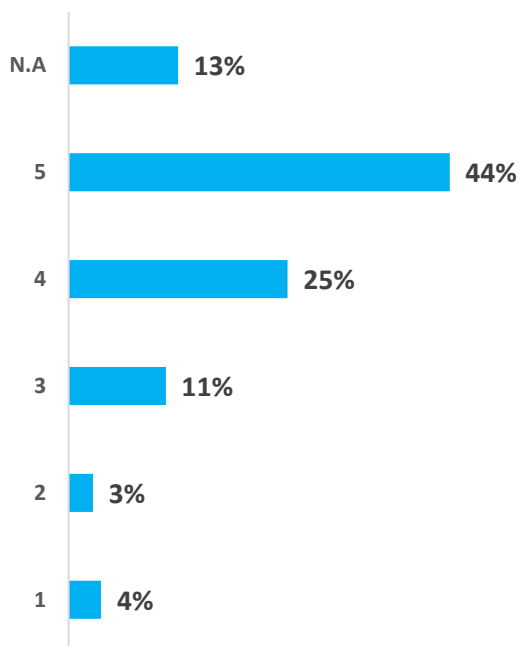


Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

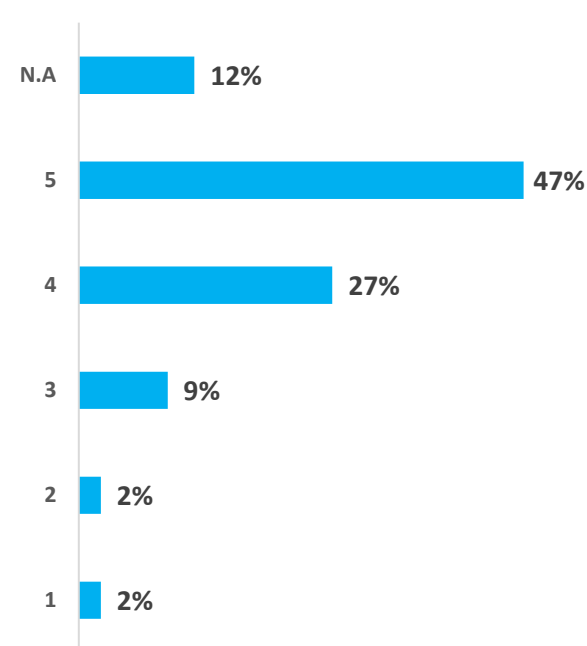
Trámites con el CIARP



Reconocimiento y ascenso en el escalafón docente



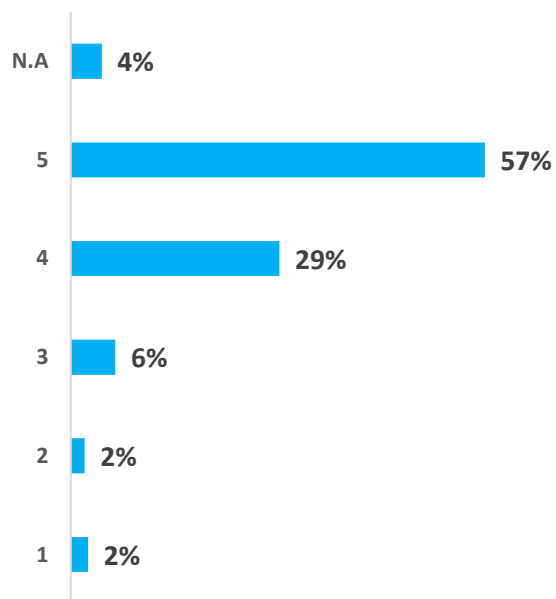
Programa de acompañamiento académico



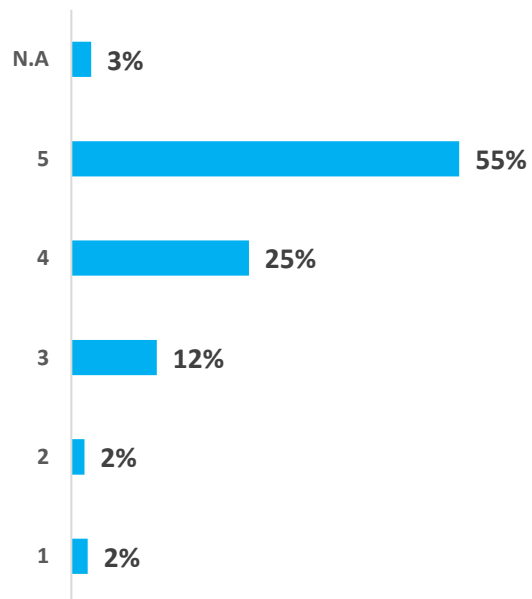
■ 2025

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

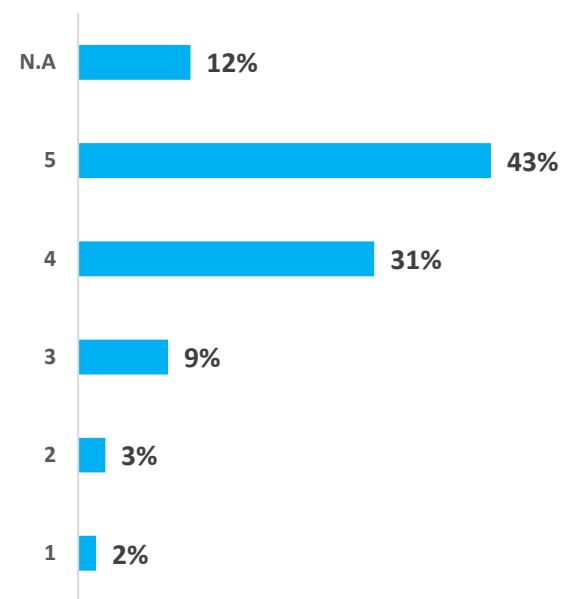
Desarrollo docente



Evaluación docente



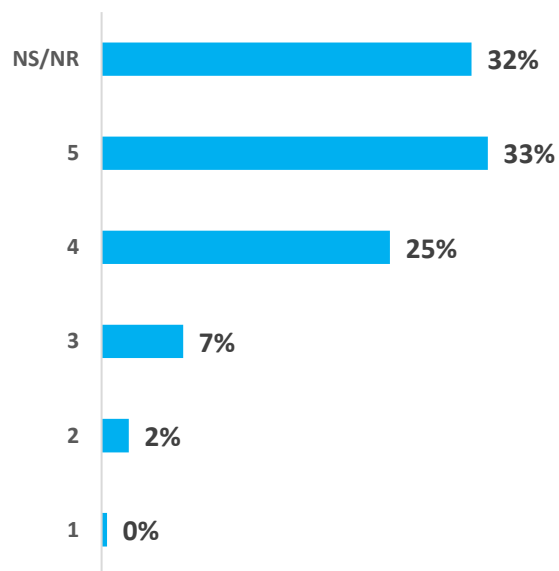
Renovación curricular



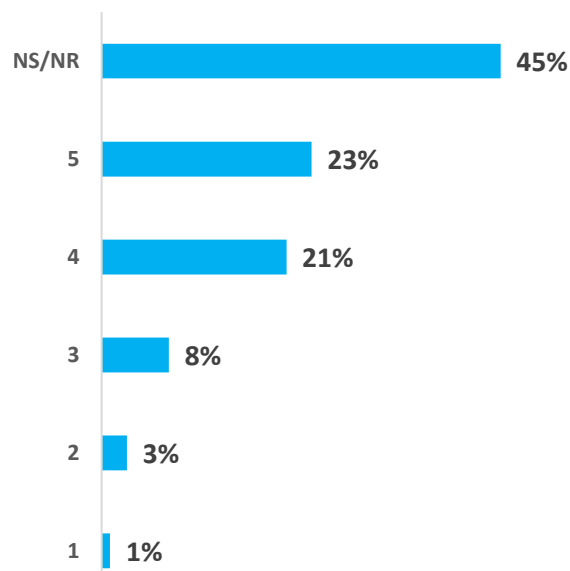
■ 2025

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

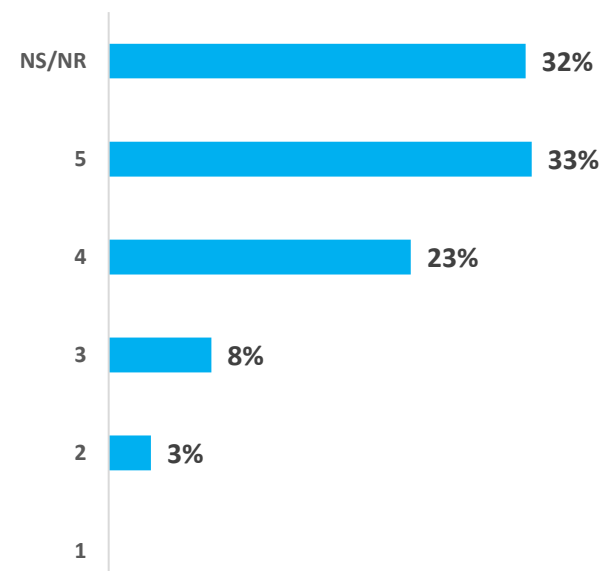
Proceso Editorial



Trámites Ambientales



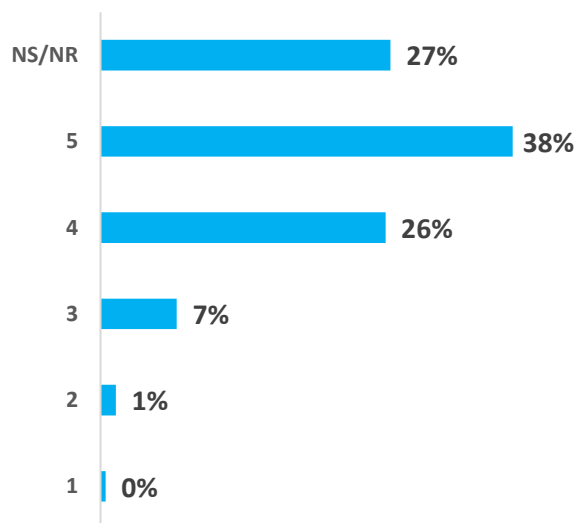
Ejecución Presupuestal de Proyectos de Investigación y Extensión



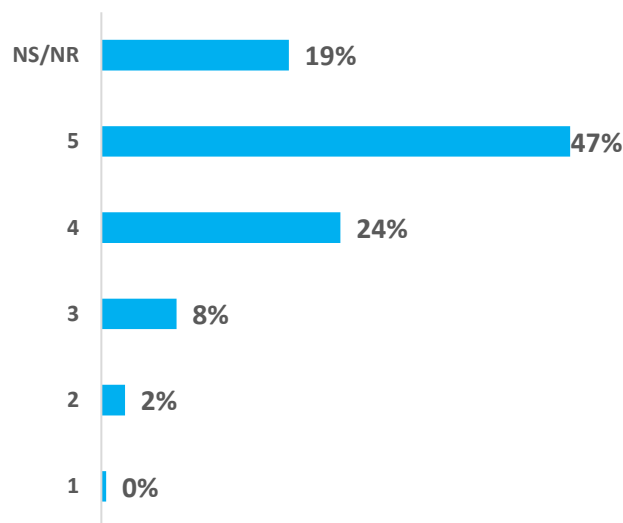
■ 2025

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

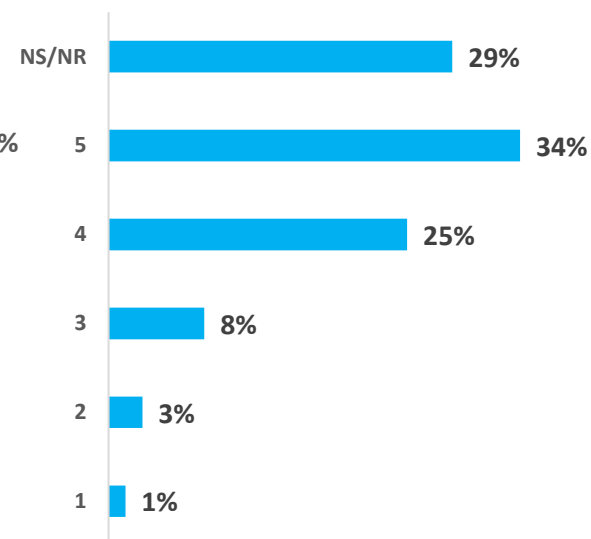
Trámites relacionados a semilleros de investigación



Trámites relacionados a Grupos de Investigación



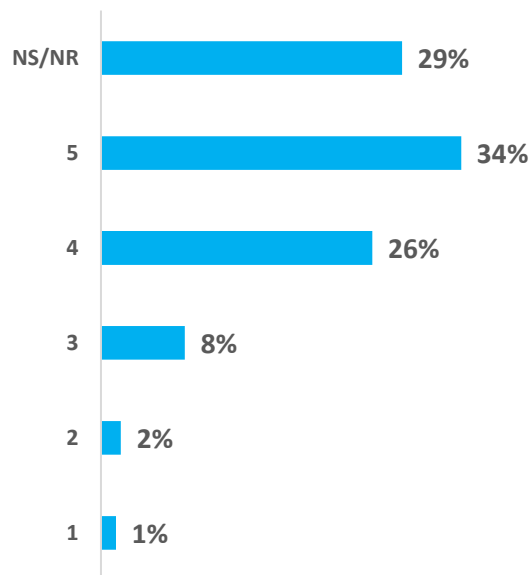
Comité de ética



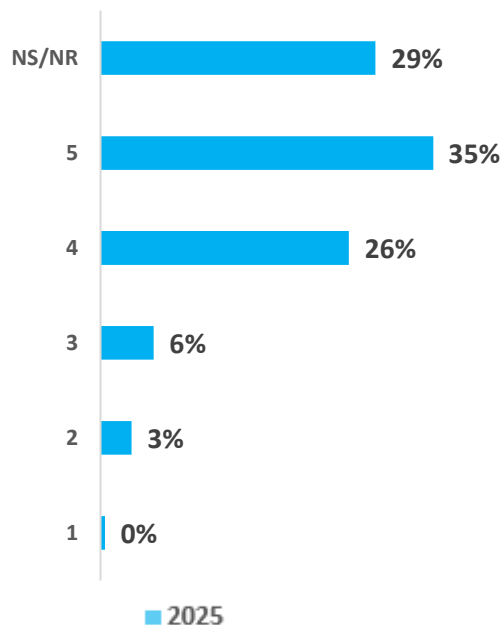
■ 2025

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

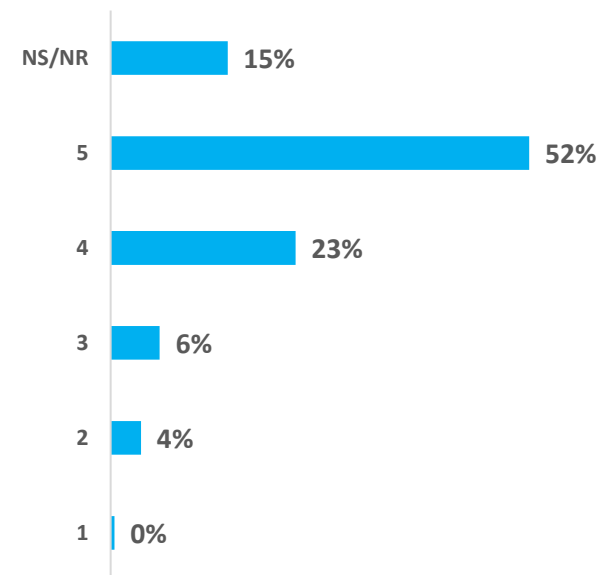
Programa de Formación de investigadores y extensionistas



Trámites relacionados con la Extensión Universitaria

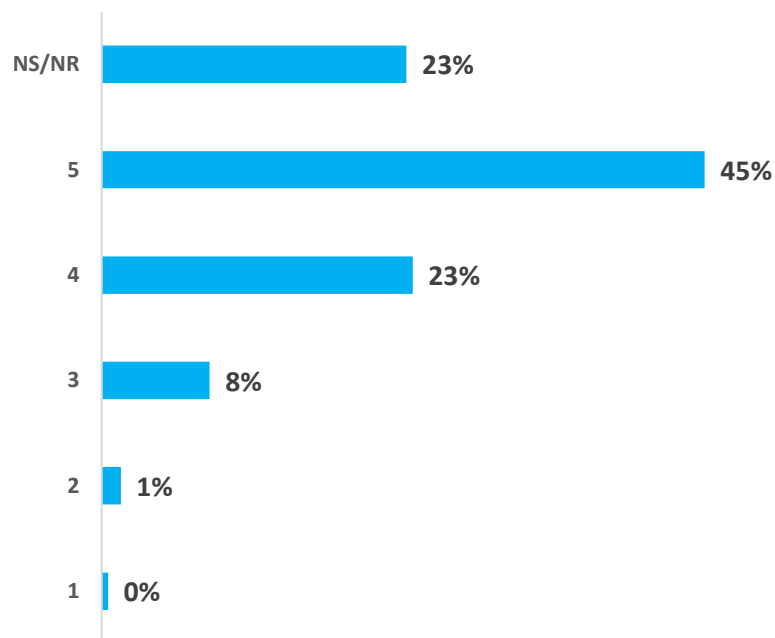


Servicios de educación continua

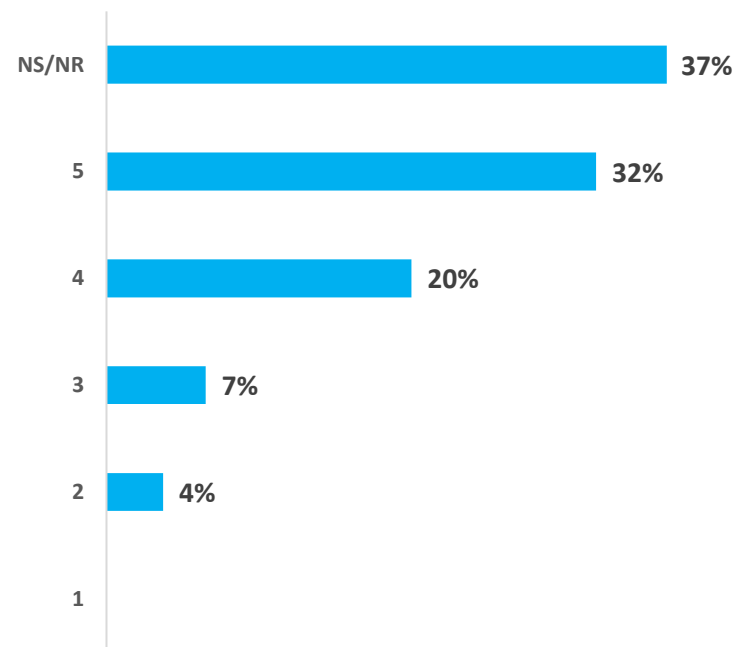


Califique los siguientes servicios que ofrece la Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión:

Prácticas Universitarias



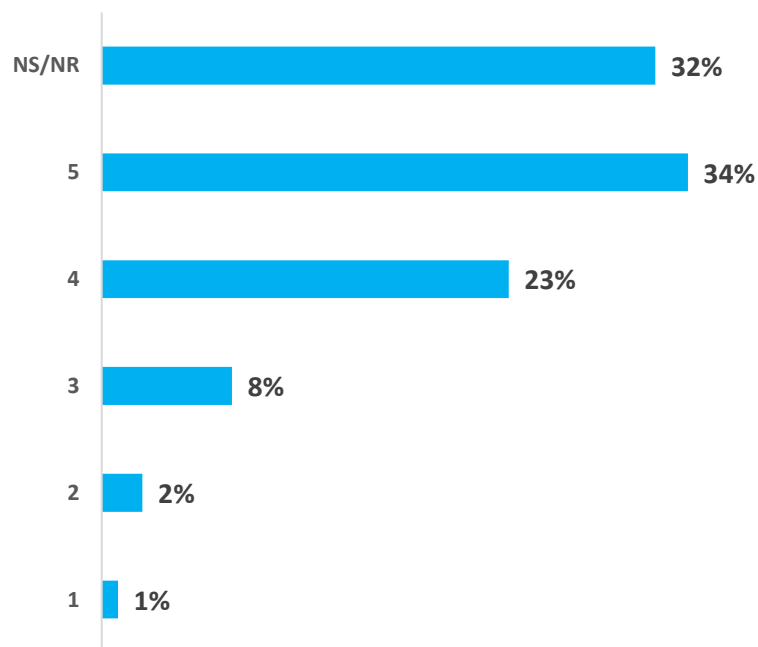
Ruta de Emprendimiento Barranqueros UTP



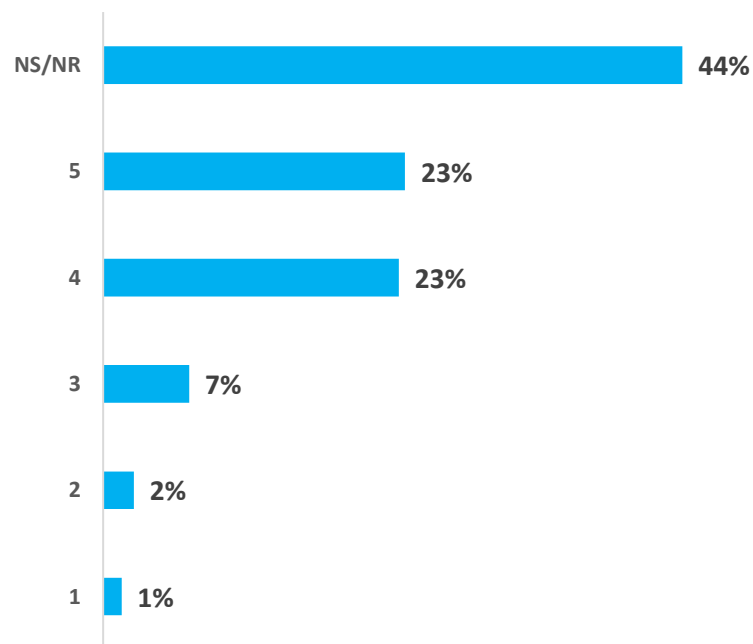
■ 2025

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

Propiedad Intelectual

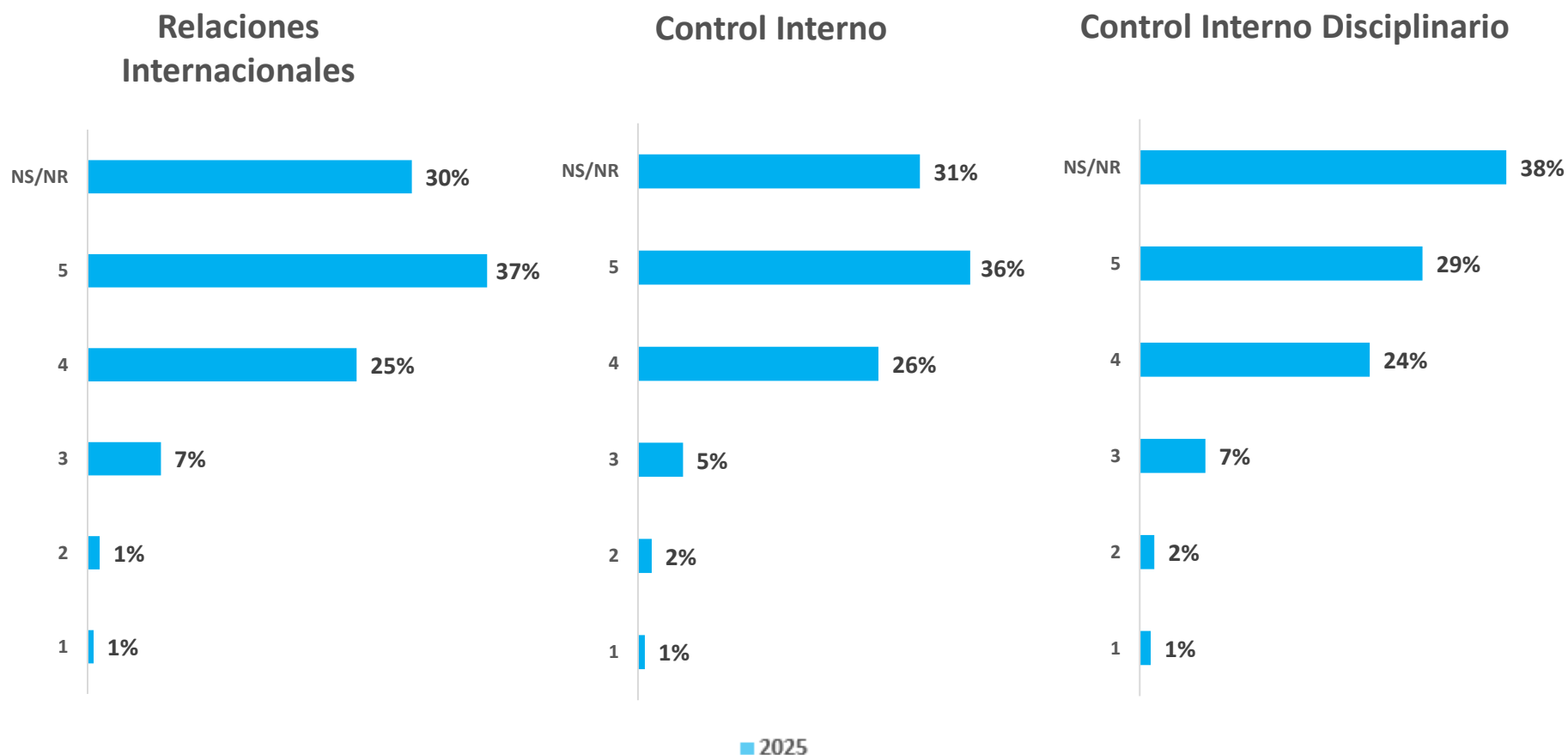


Vigilancia Tecnológica y Comercial



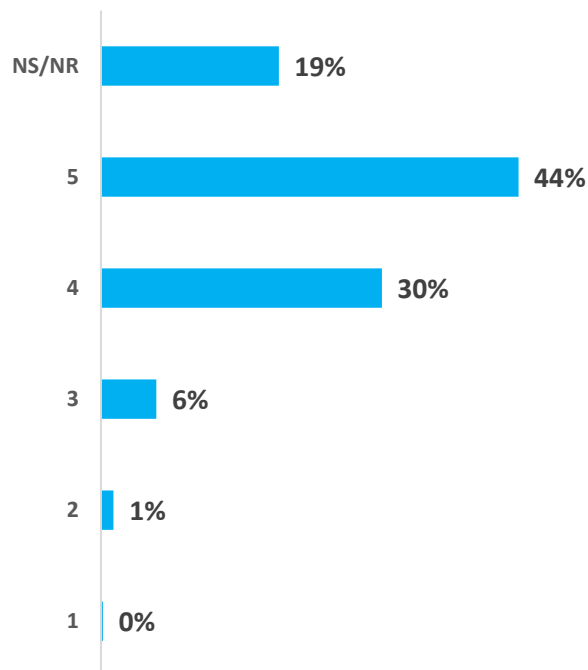
■ 2025

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

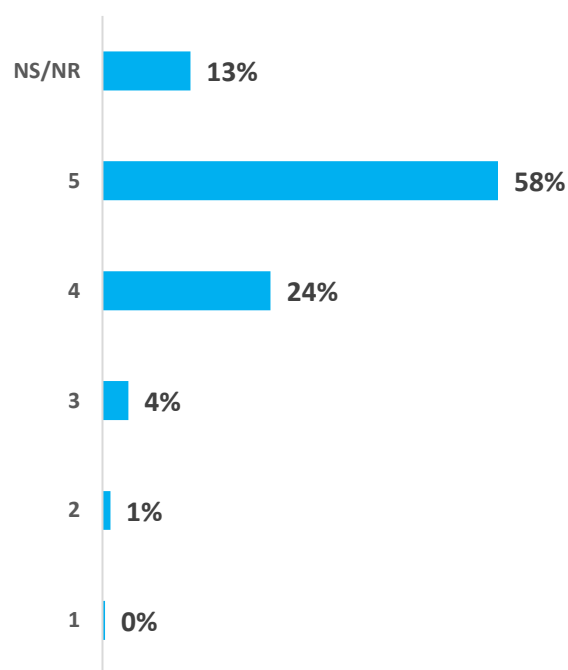


Califique la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año:

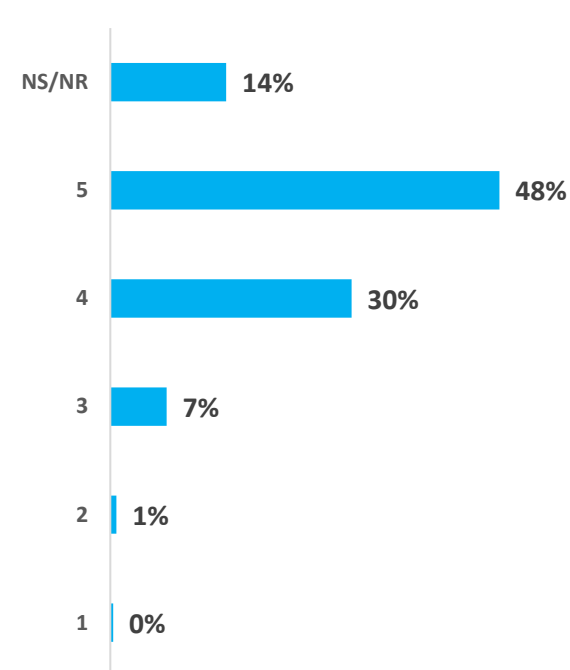
Admisiones, Registro y Control Académico



Biblioteca e Información Científica



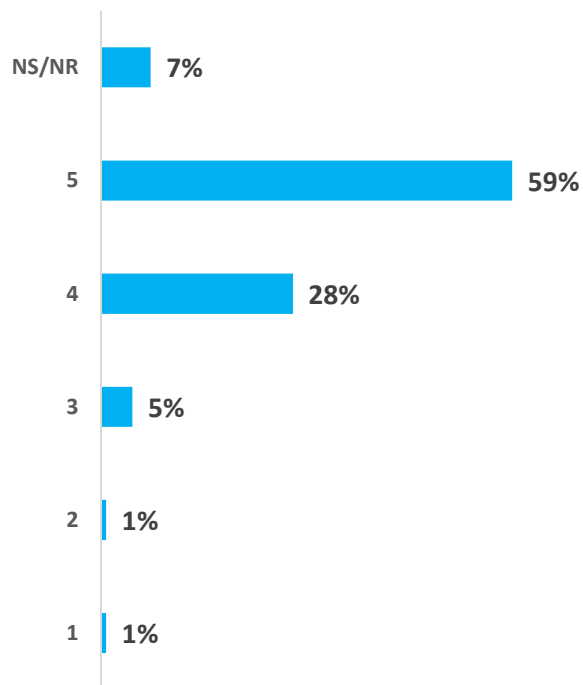
Recursos Informáticos y Educativos



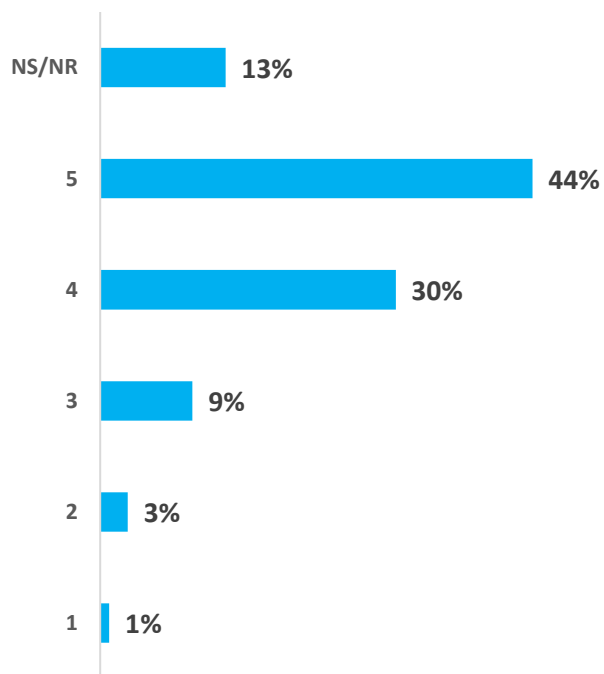
■ 2025

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

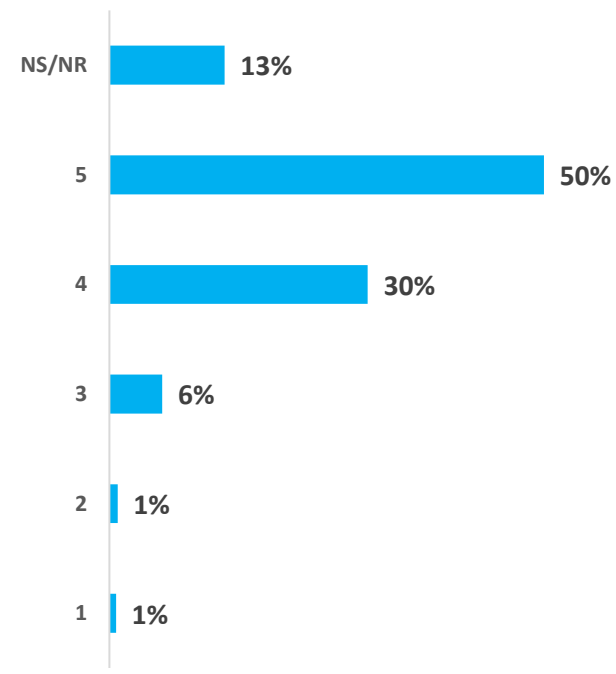
Gestión del Talento Humano



Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información



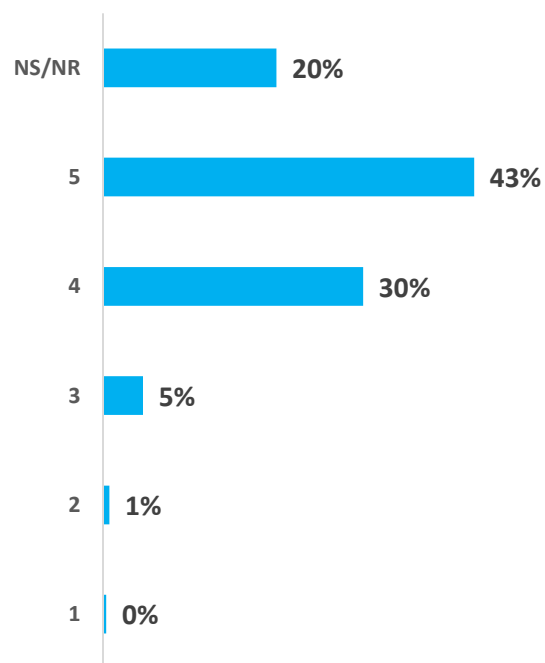
Gestión Financiera



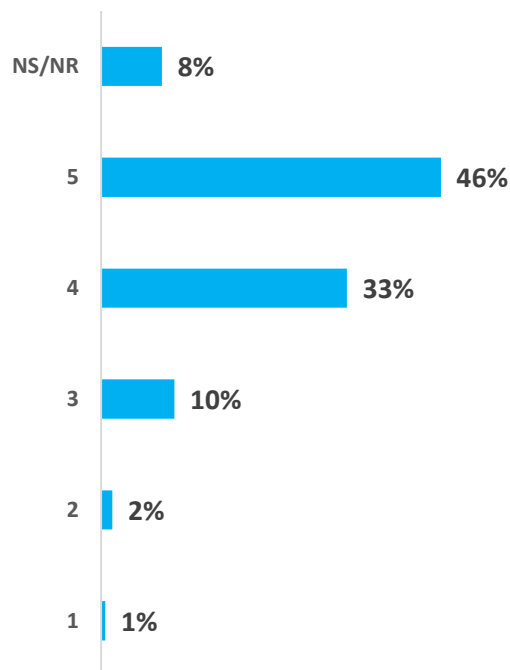
■ 2025

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

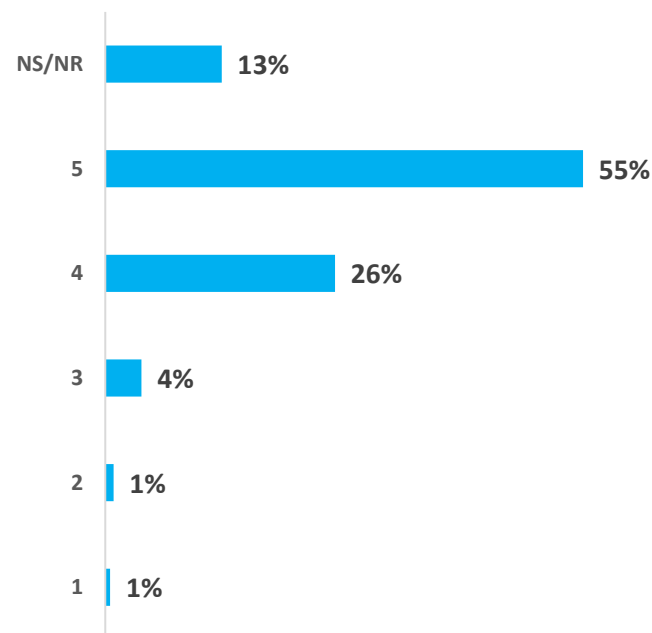
Gestión de Servicios Institucionales



Comunicaciones



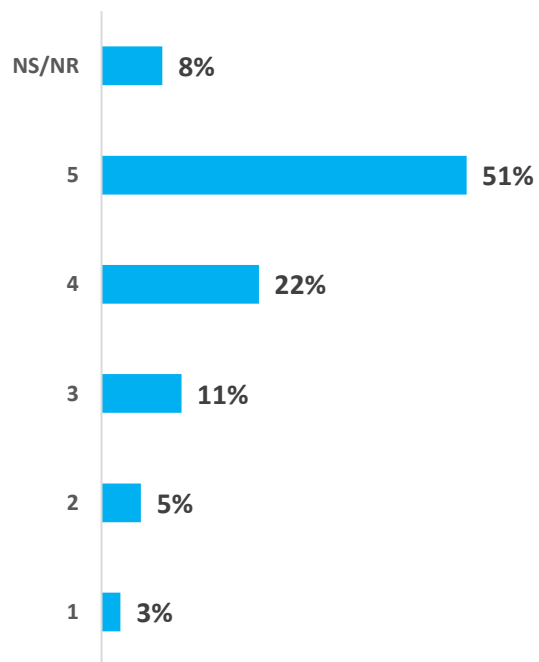
Gestión de Documentos



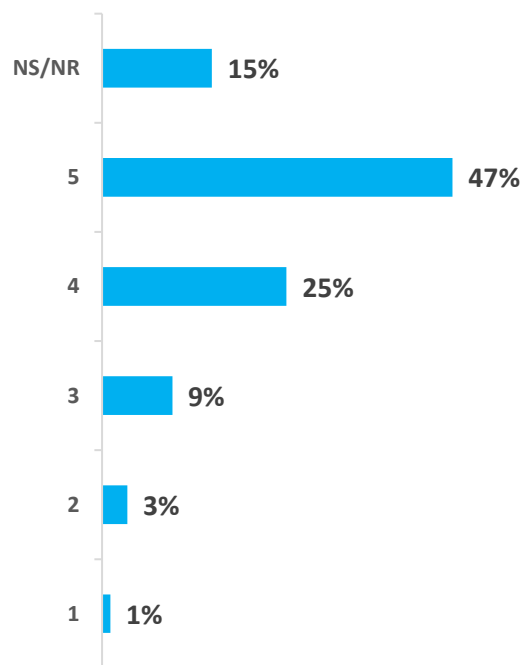
■ 2025

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

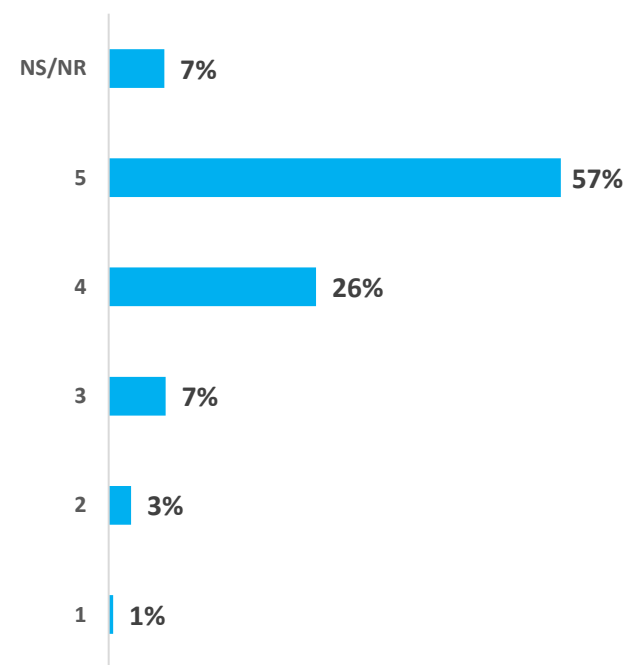
Tiempo de espera para dar inicio al contrato



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



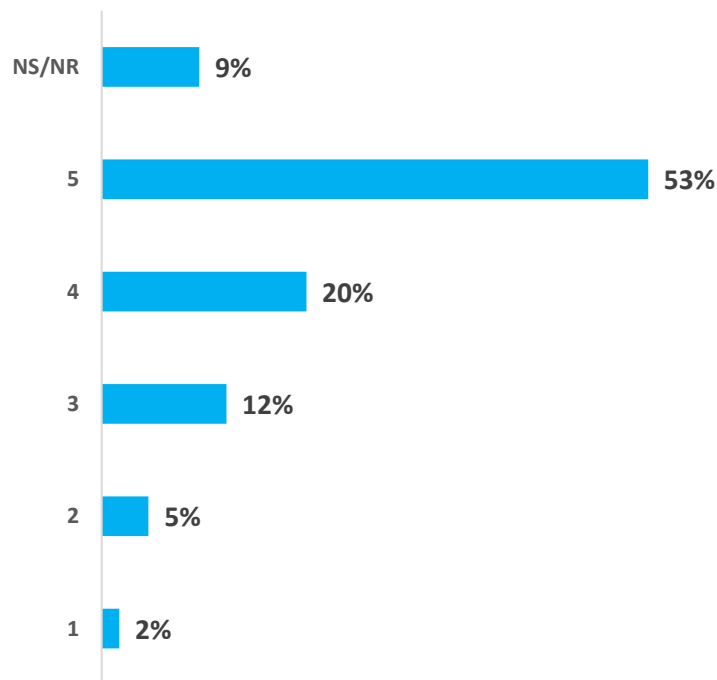
Claridad en los documentos solicitados



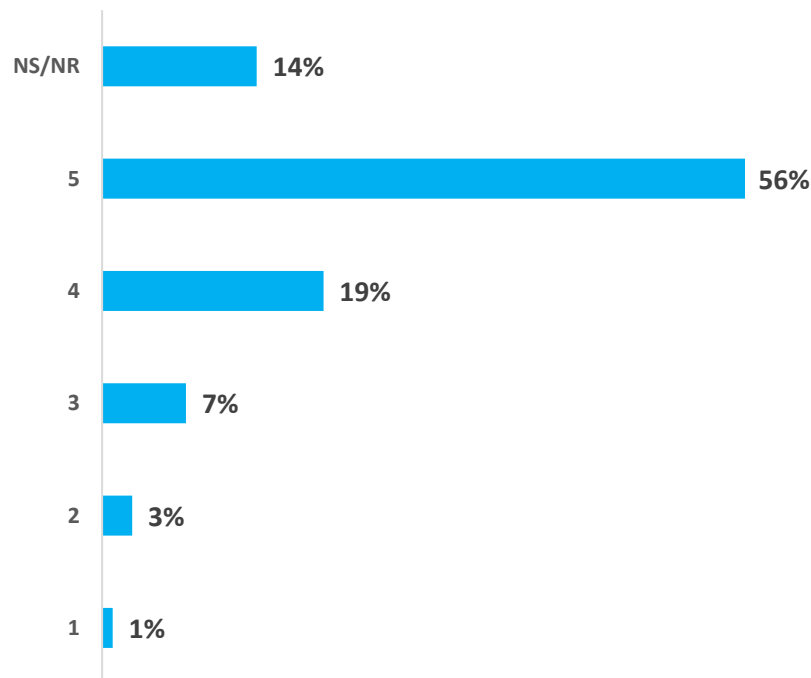
■ 2025

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

Asesoría y acompañamiento



Respuesta a solicitudes de certificados

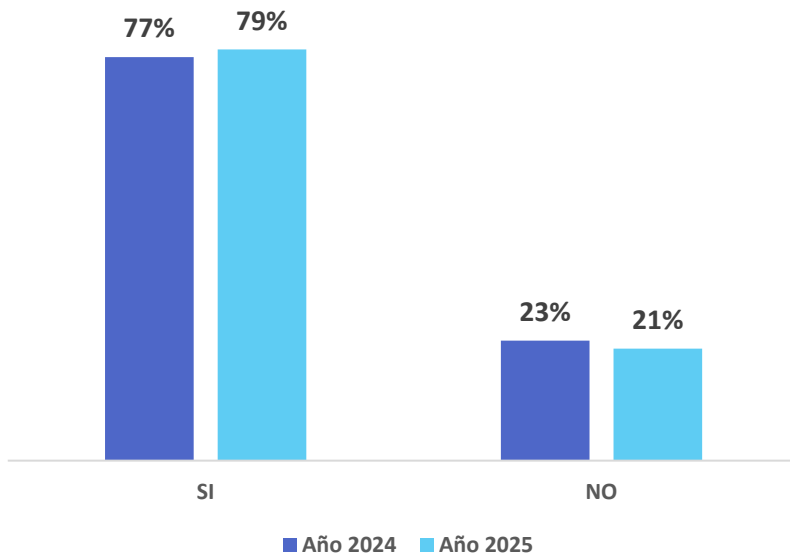


■ 2025

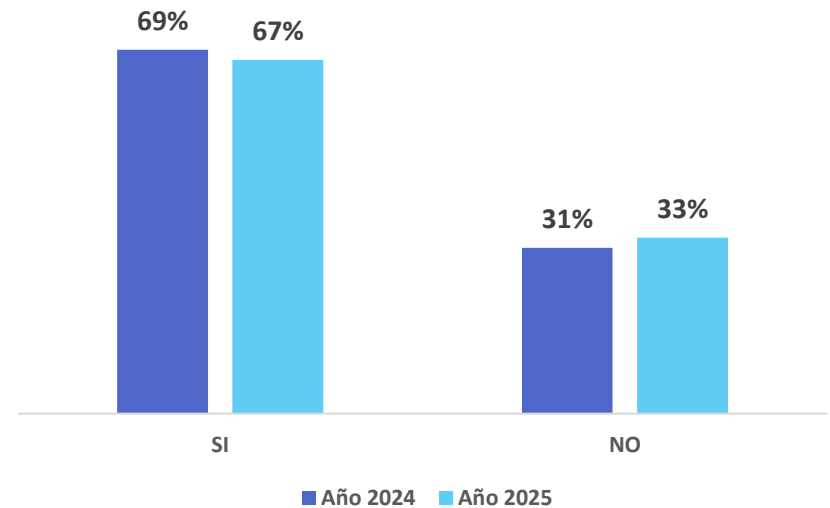
4.4 Gestión del Talento Humano

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

¿Conoce los servicios de Gestión del Talento Humano?

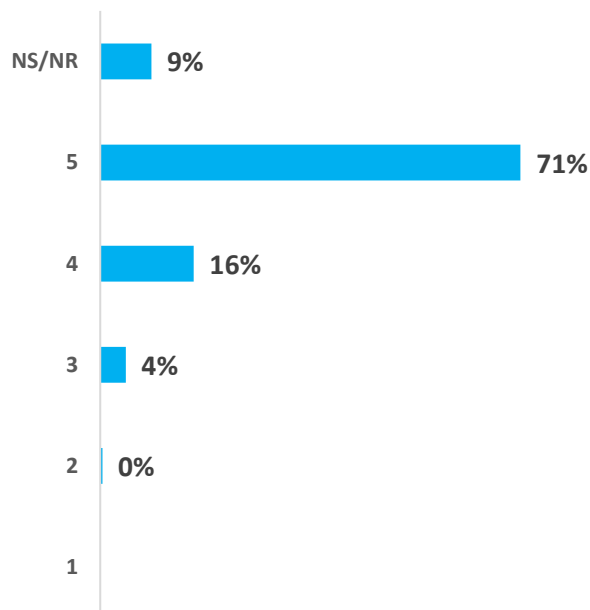


¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

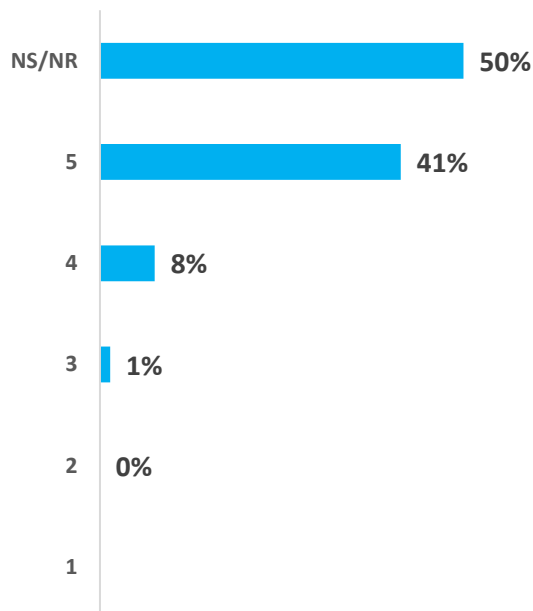


Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Administración de la Compensación en los siguientes aspectos:

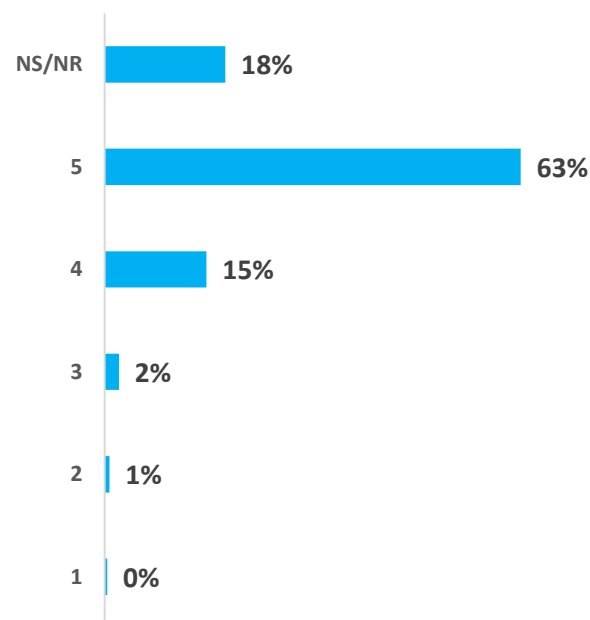
Liquidación de nómina



Retiro de cesantías



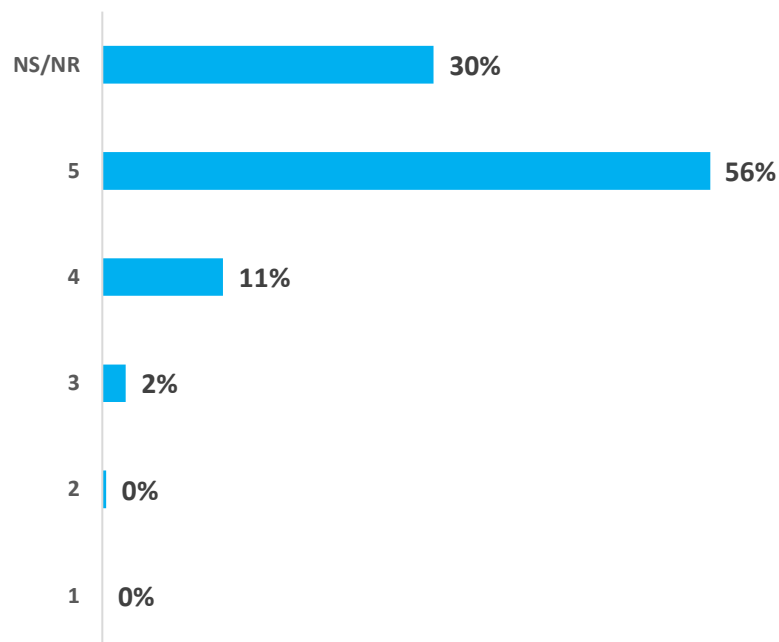
Gestión de seguridad social. Afiliaciones y traslados.



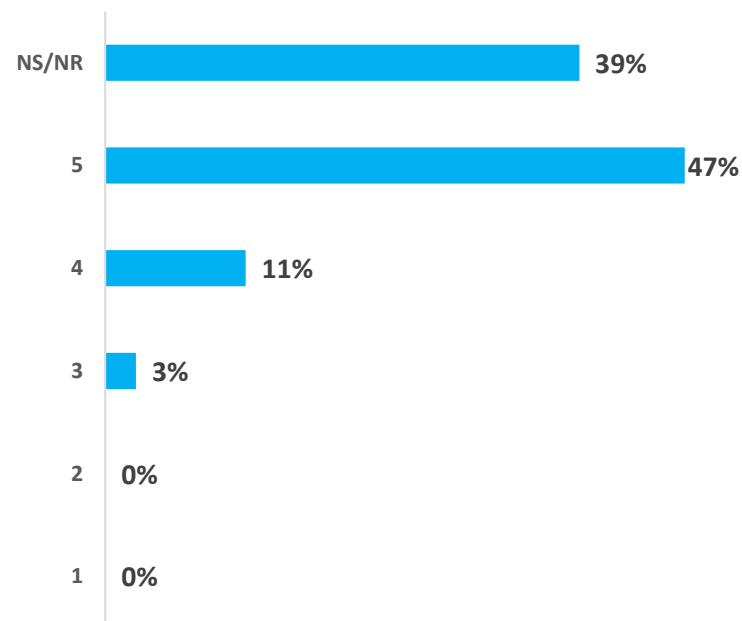
■ 2025

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

Gestión de incapacidades



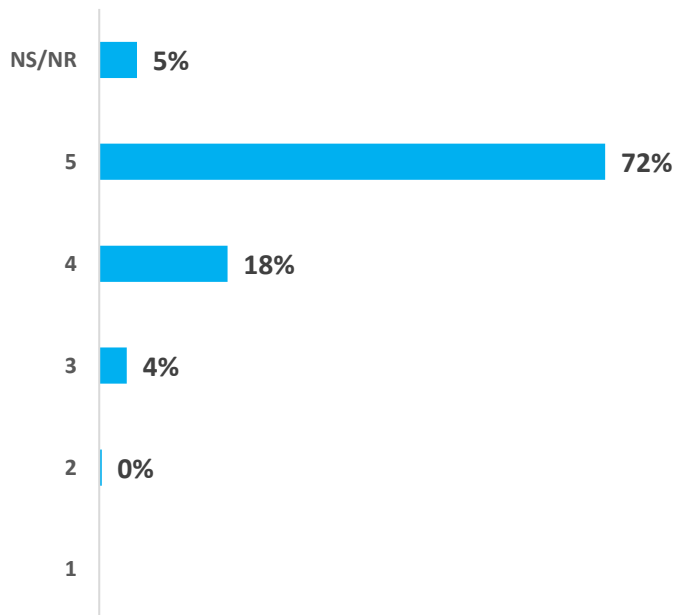
Asesoría pensional y pre pensional



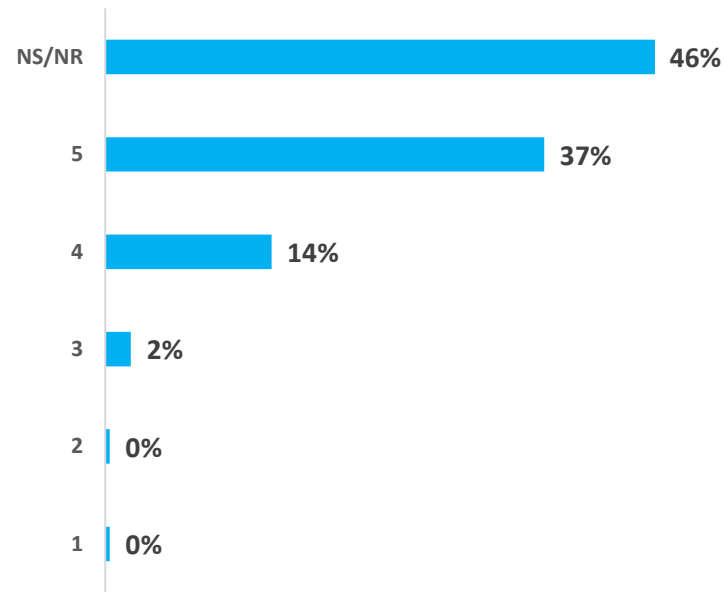
■ 2025

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

Certificados laborales



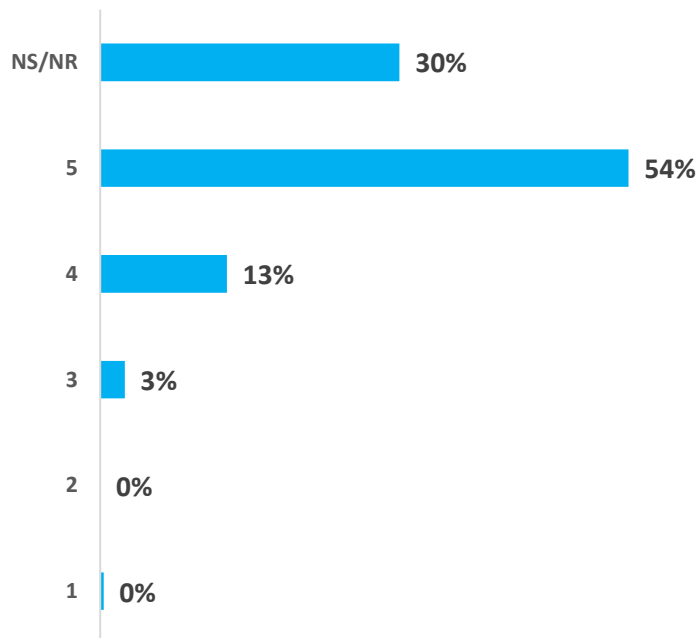
Actos administrativos para las comisiones internacionales



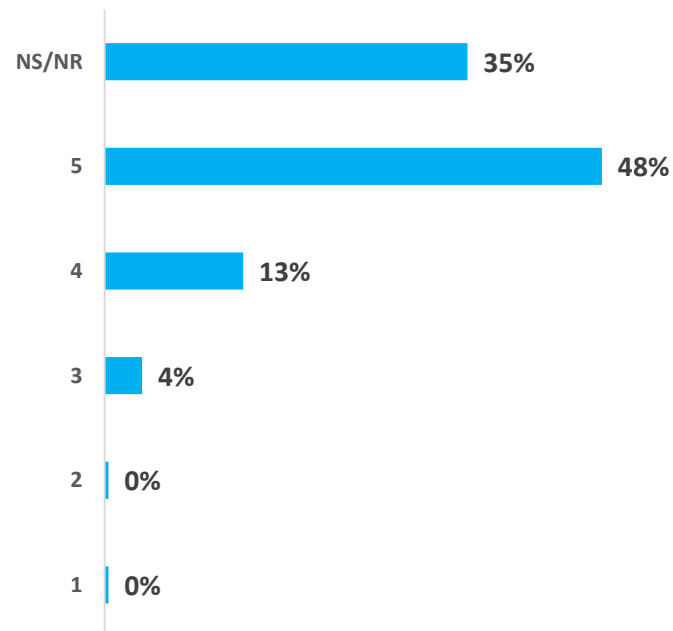
■ 2025

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

Historias laborales

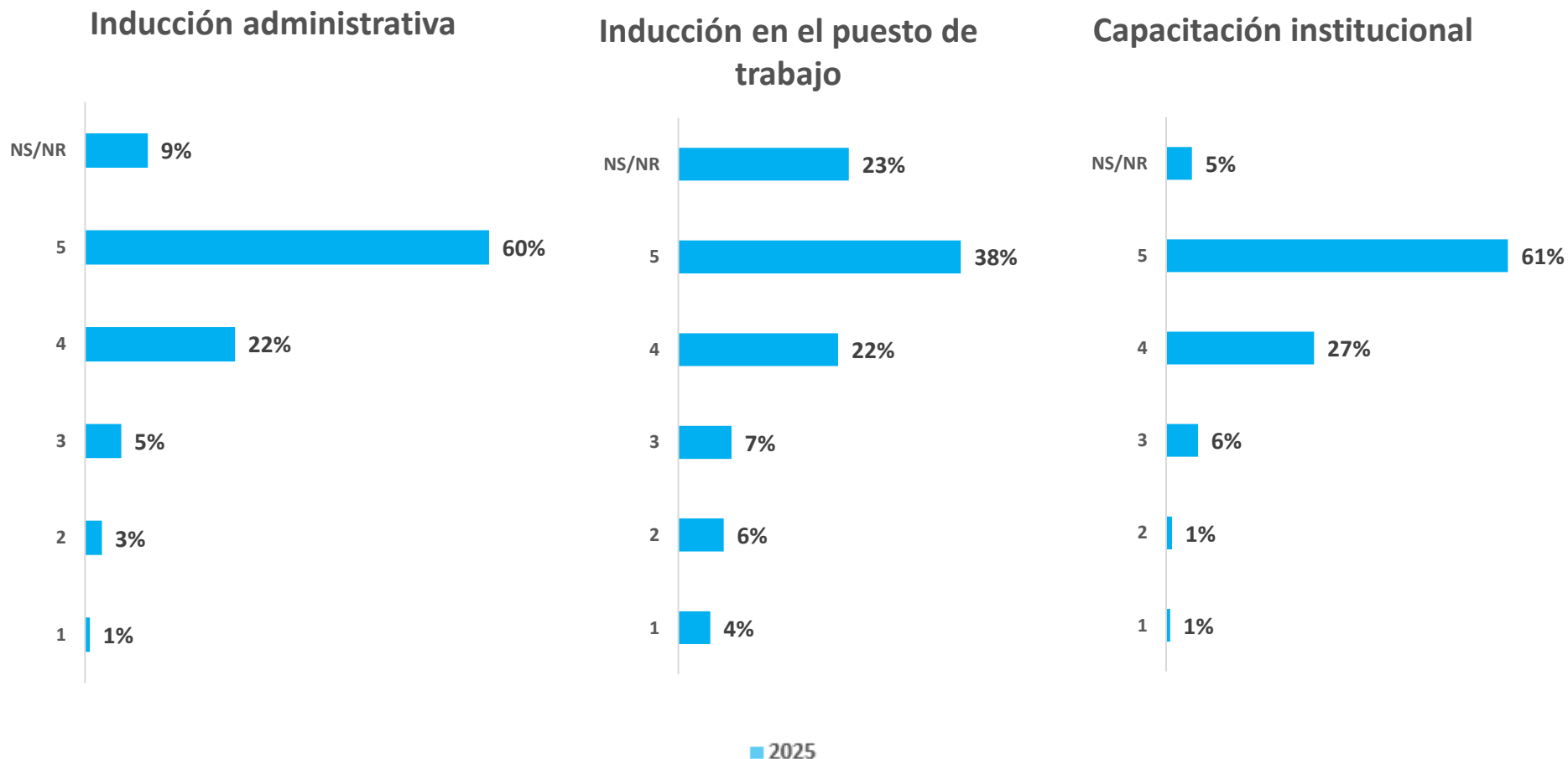


Comisiones



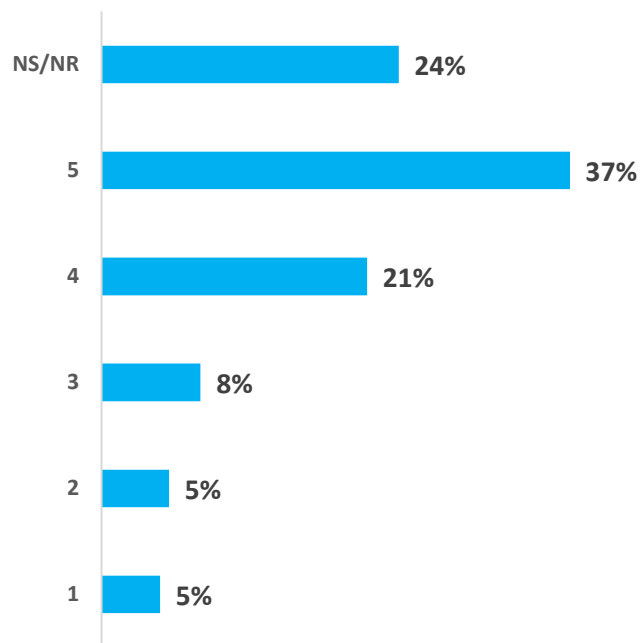
■ 2025

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

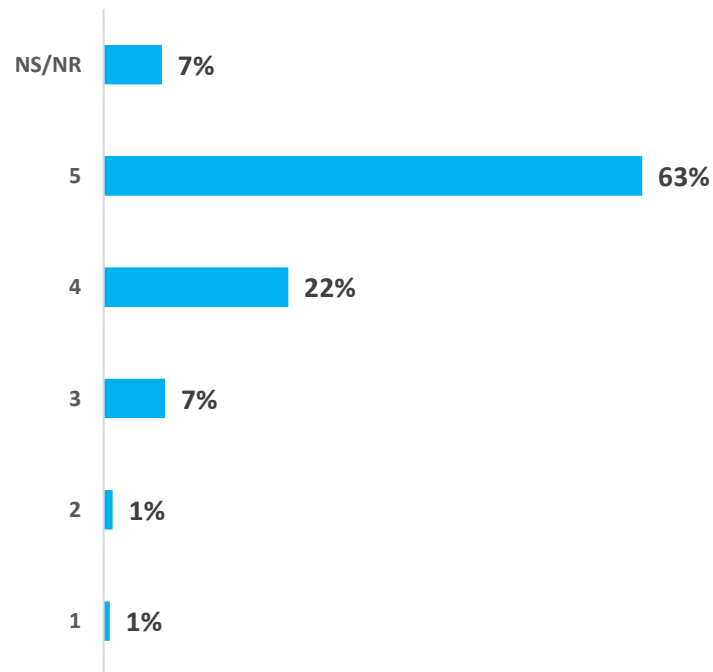


Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Desarrollo del Talento Humano en los siguientes aspectos:

Entrenamiento en el puesto de trabajo



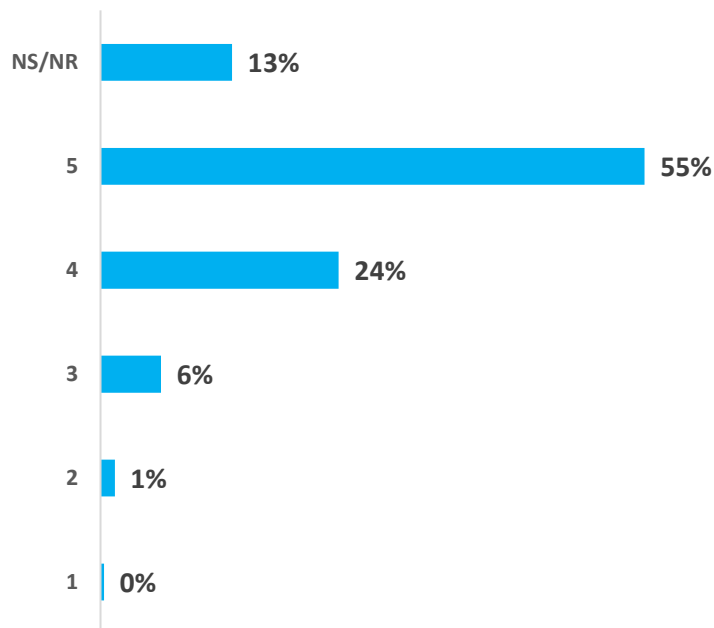
Actividades de bienestar social laboral



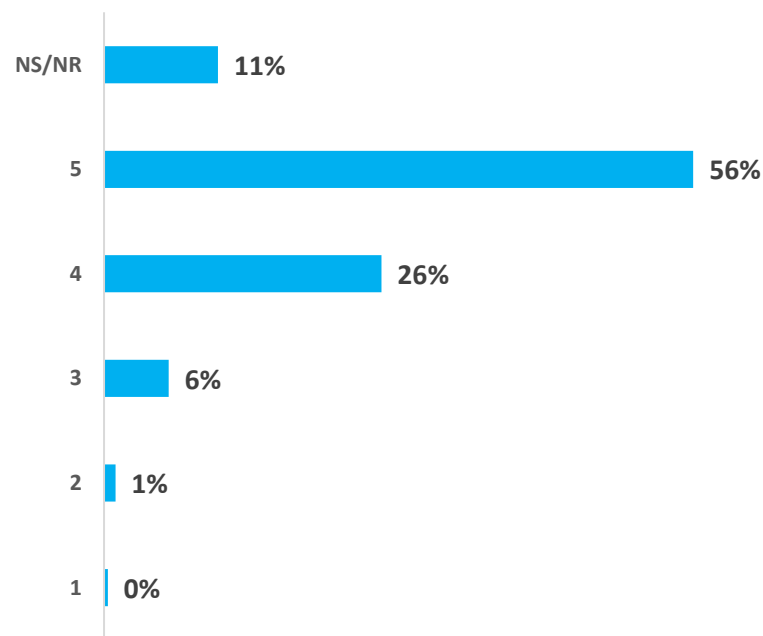
■ 2025

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

Socialización del Código de Integridad (valores) y Buen Gobierno (Carta Náutica)

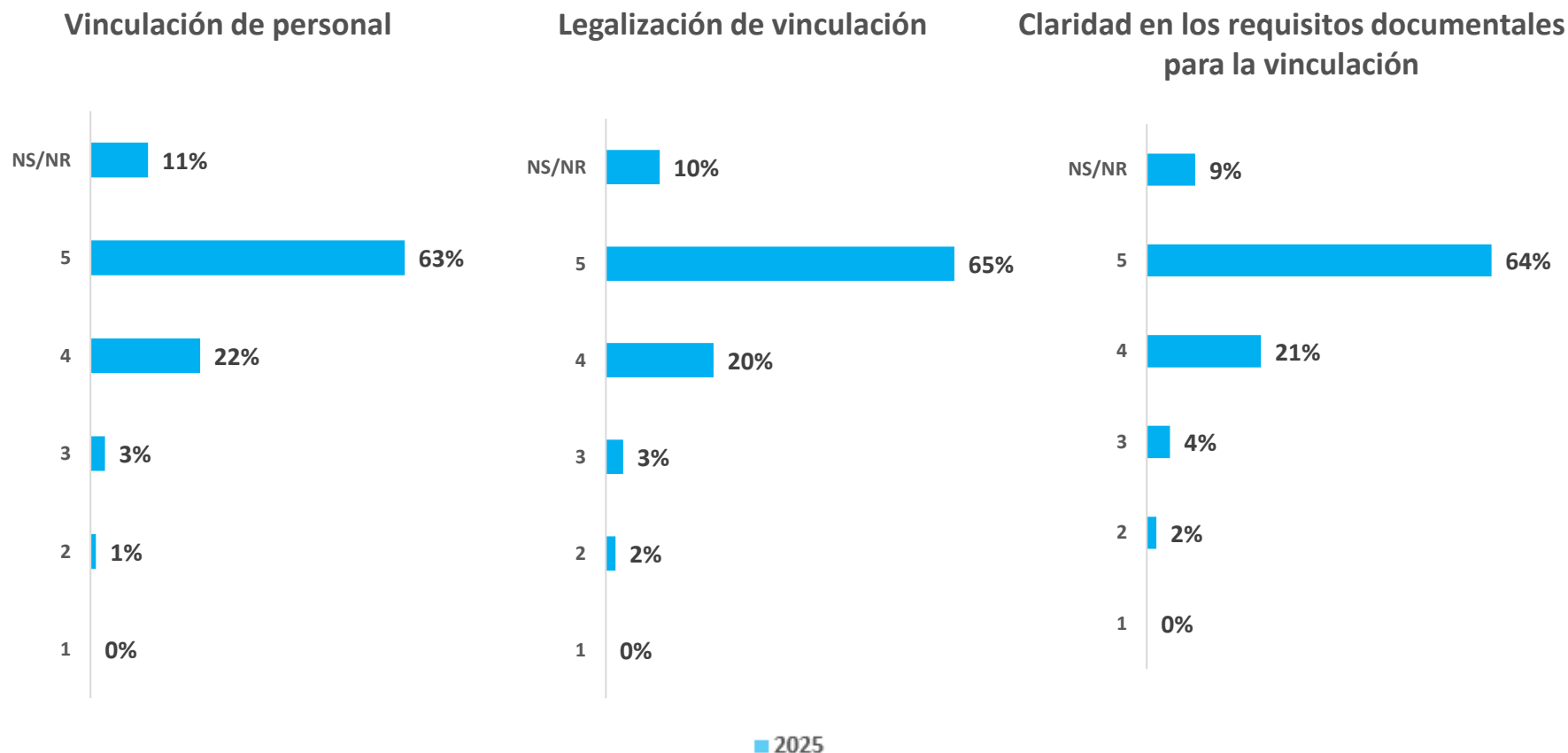


Evaluación de desempeño



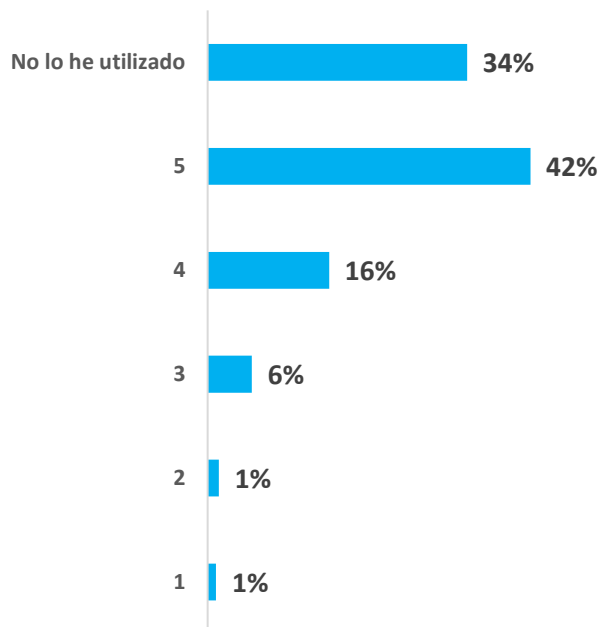
■ 2025

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

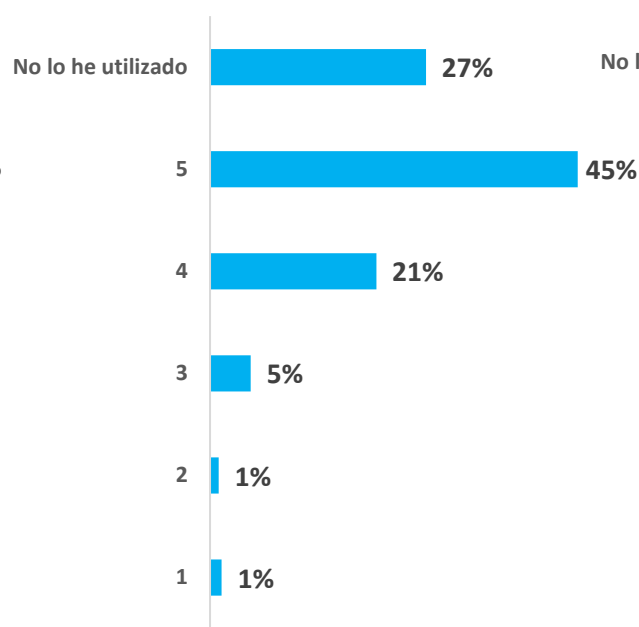


Califique el servicio de Gestión del Talento Humano – Sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo SG- SST en los siguientes aspectos:

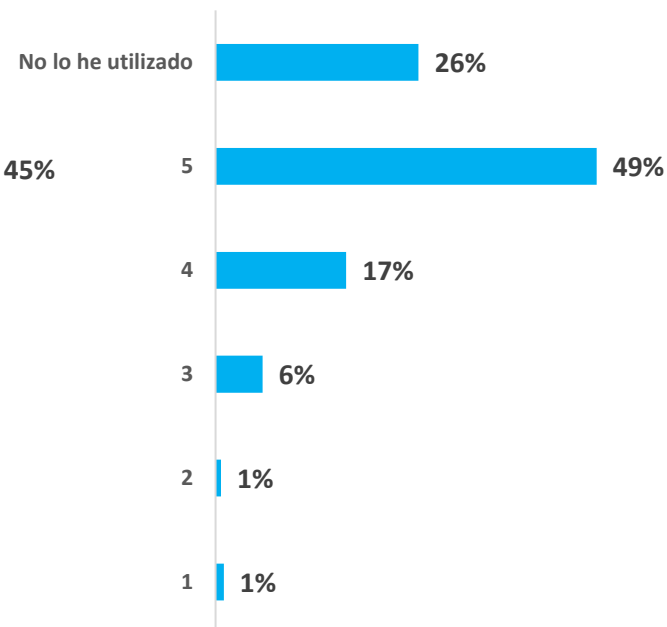
Tamizajes de riesgo cardiovascular para la detección temprana de enfermedades.



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



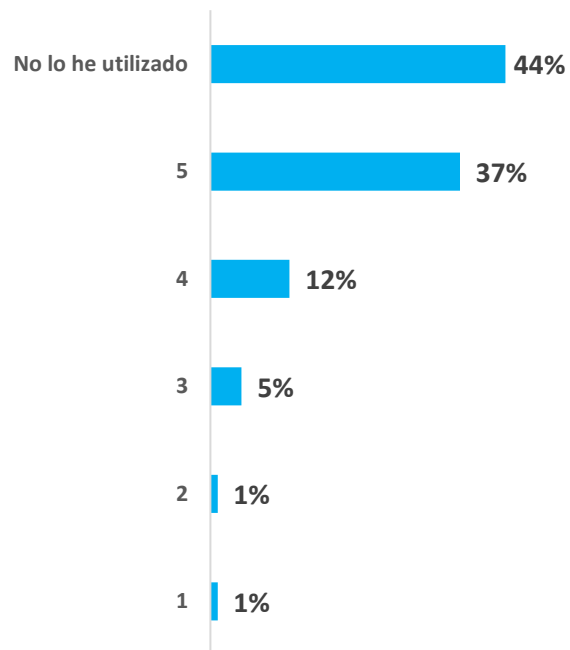
Programas de Promoción y Prevención: Valoraciones Médico Deportivas



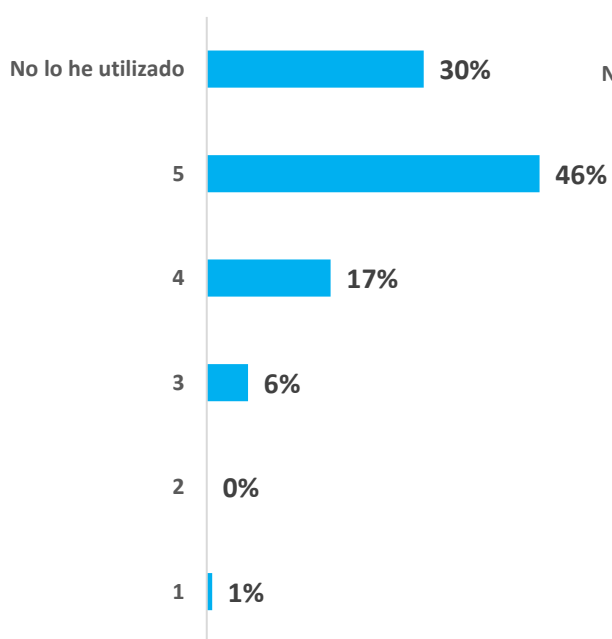
■ 2025

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:

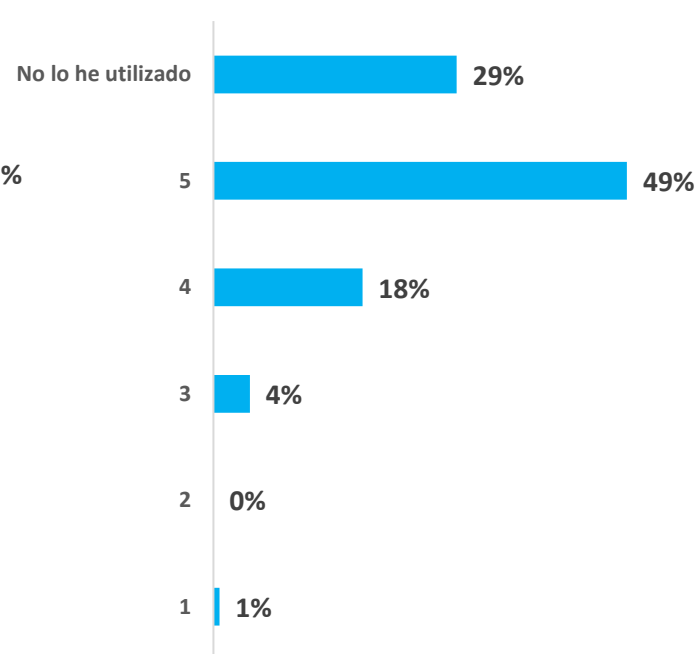
Salidas Académicas y de Campo



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



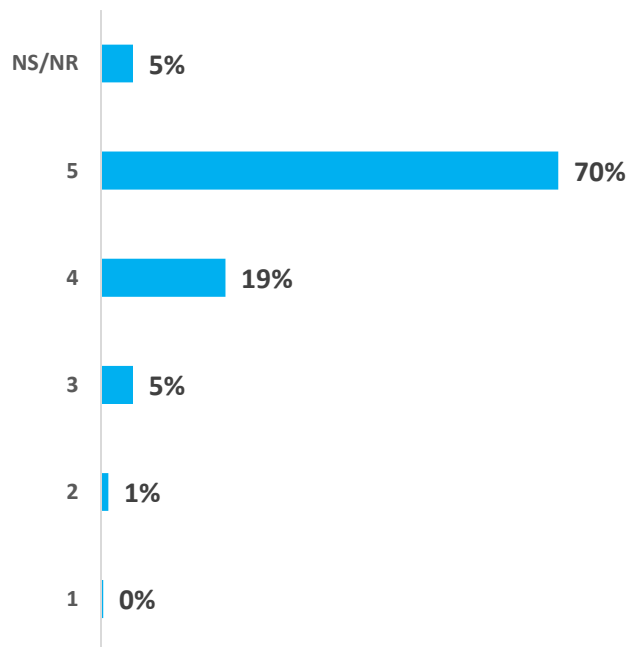
Atención de urgencias y emergencias por Tecnólogos en Atención Pre Hospitalaria (APH)



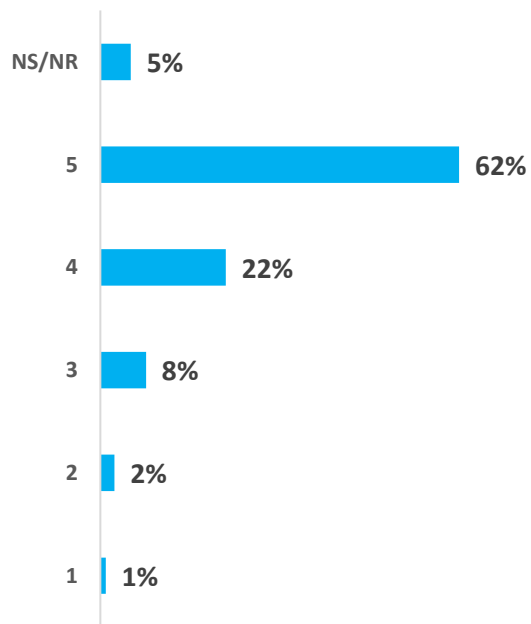
■ 2025

Califique los siguientes servicios institucionales :

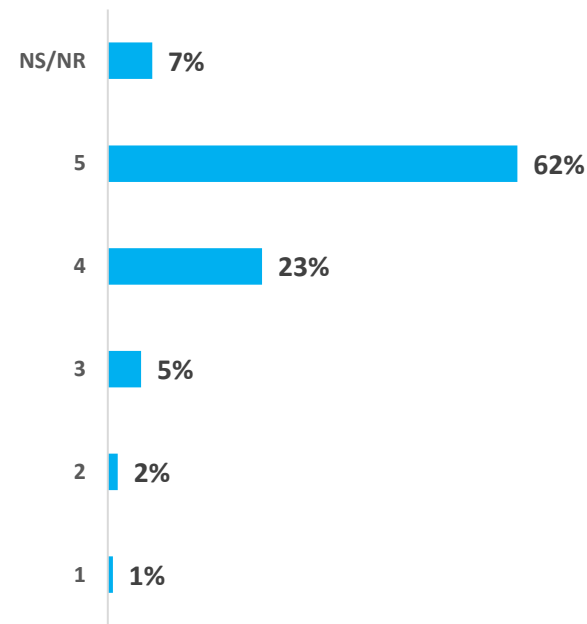
Aseo



Vigilancia



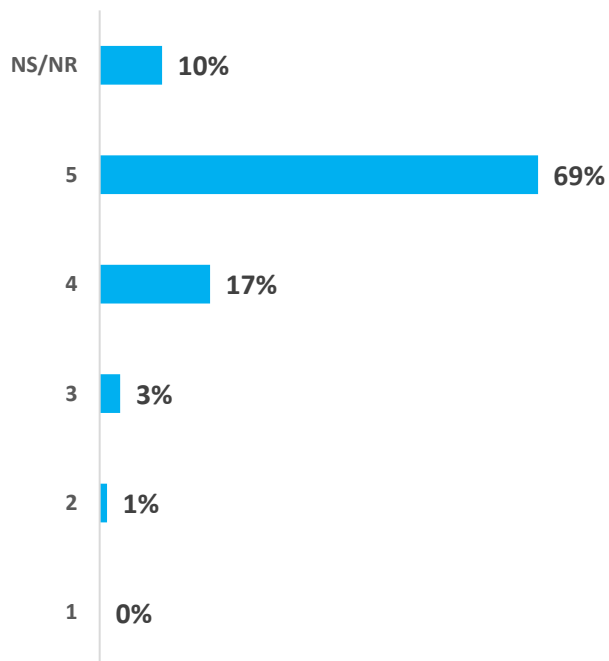
Mantenimiento



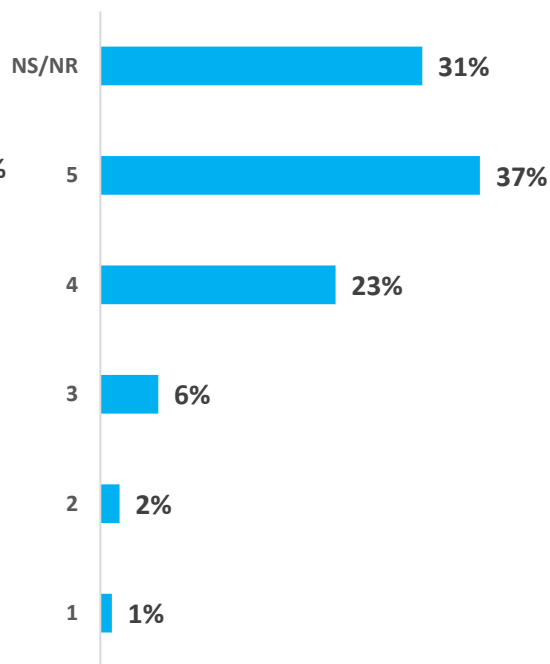
■ 2025

Califique los siguientes servicios institucionales :

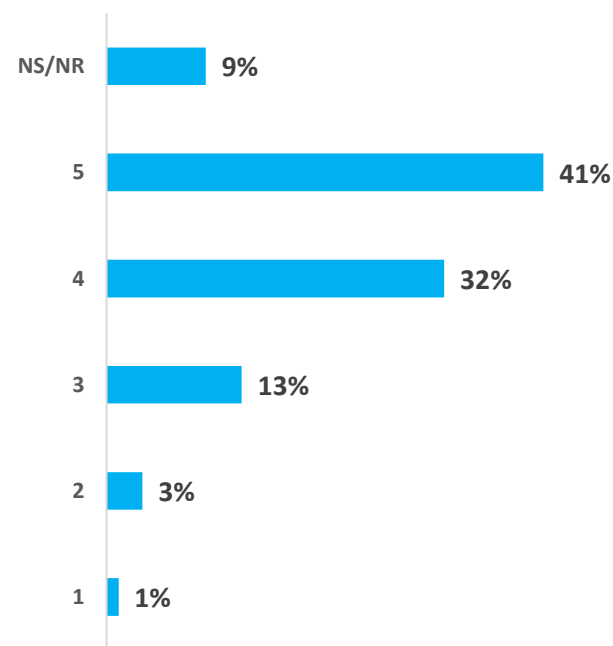
Auditorios



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



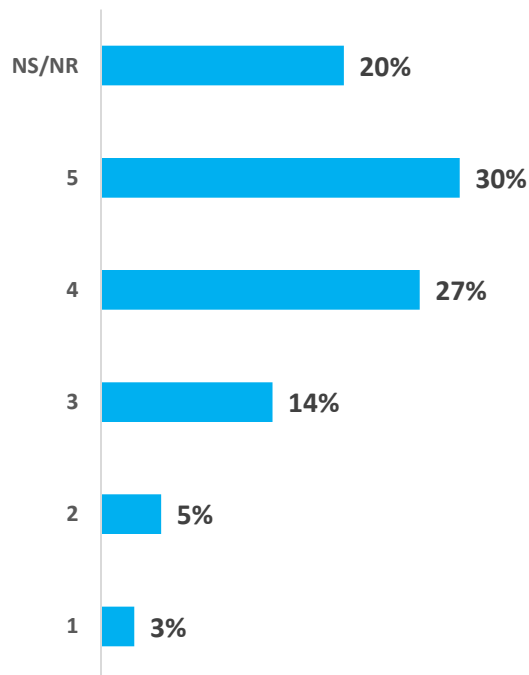
Soporte técnico a los equipos de cómputo



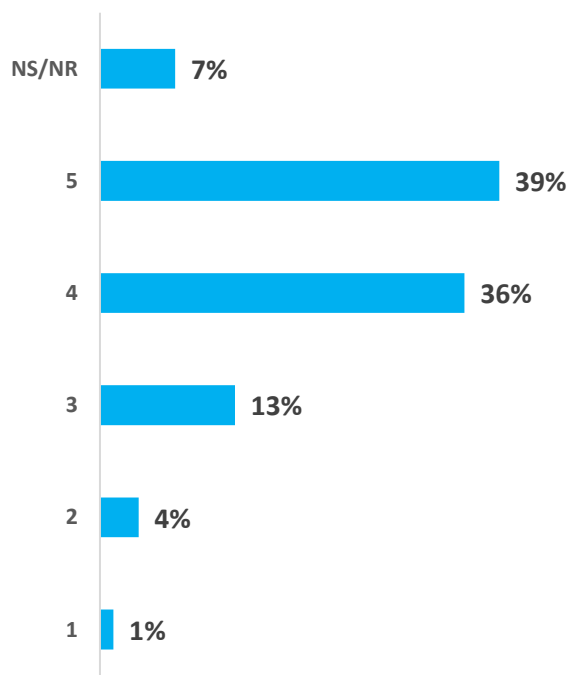
■ 2025

Califique los siguientes servicios institucionales :

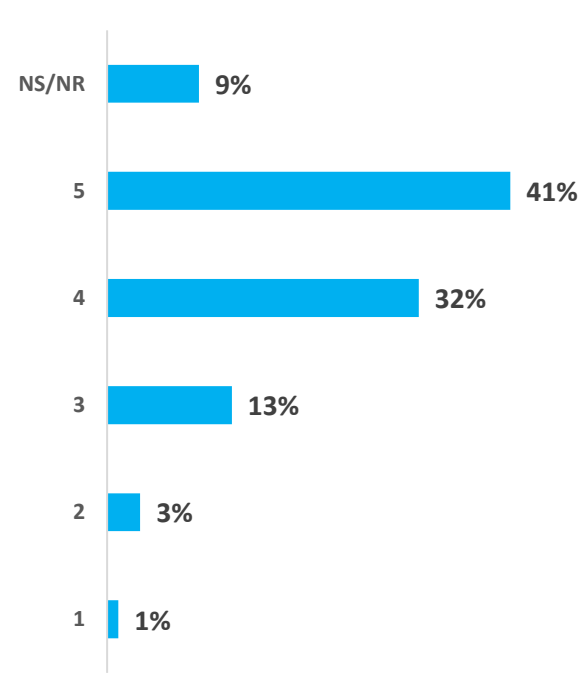
Desarrollo de software



Funcionamiento de los sistemas de información



Soporte técnico a los aplicativos

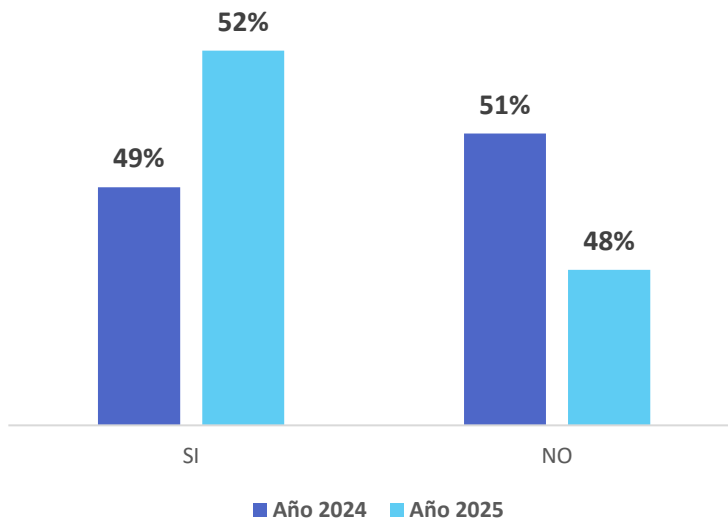


■ 2025

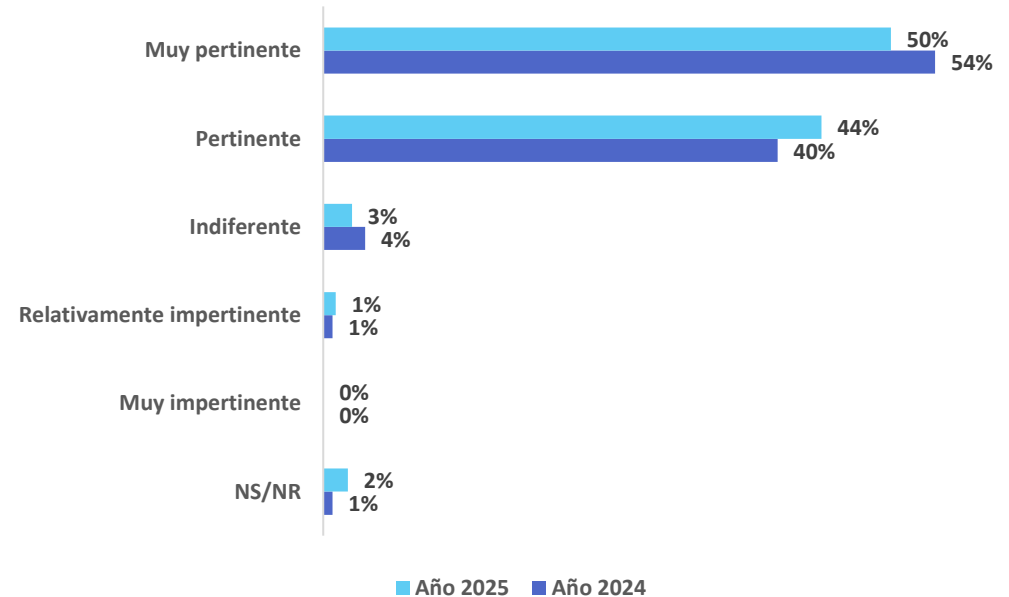
4.6 Estadísticas e Indicadores

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

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



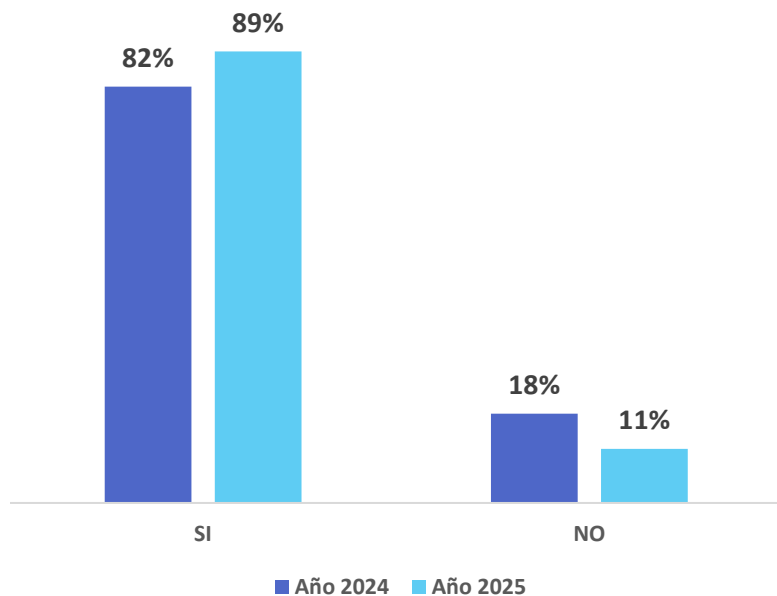
En caso afirmativo, considera usted que las estadísticas publicadas son pertinentes para los procesos que adelanta:



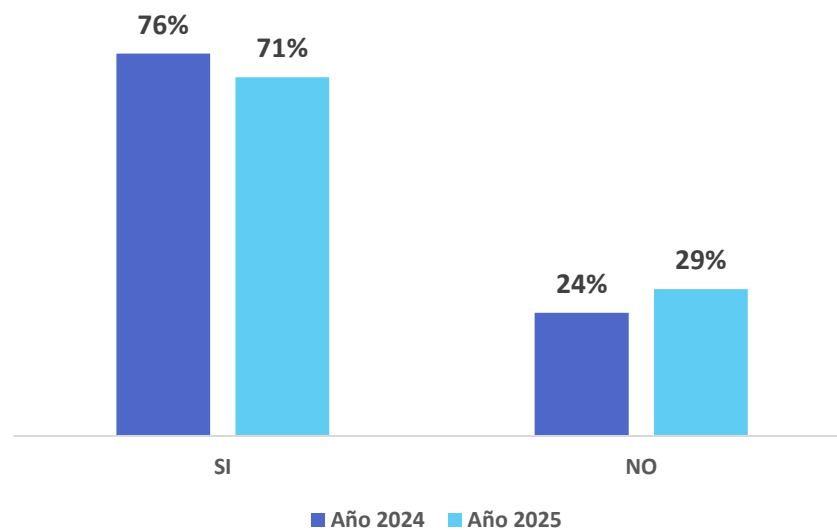
4.7 Procesos Electorales

Medición de la Satisfacción del Usuario 2025

¿Conoce los procesos electorales realizados por la Universidad?

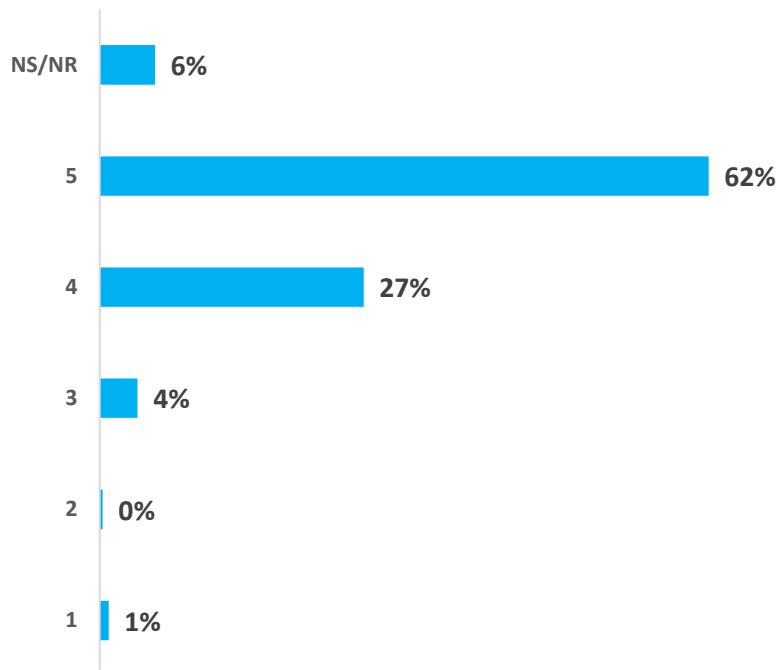


¿Ha participado en los procesos electorales en el último año?

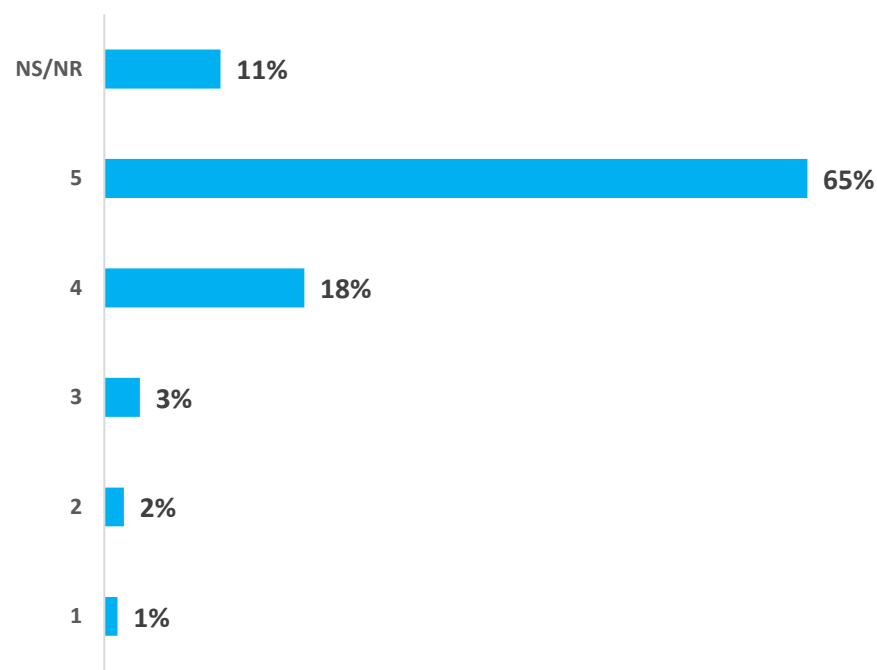


Califique los procesos electorales a cargo de las Decanaturas:

Convocatoria al proceso electoral



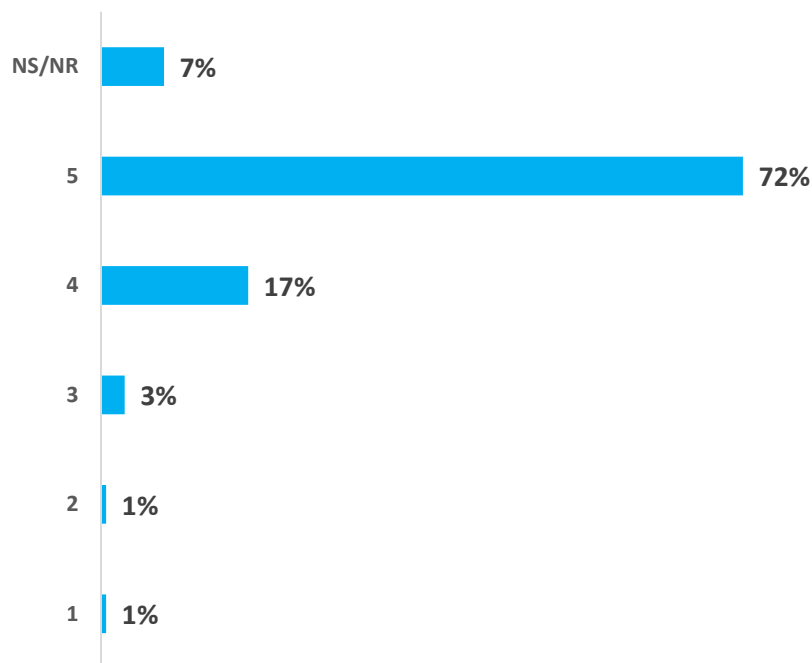
Transparencia del proceso electoral



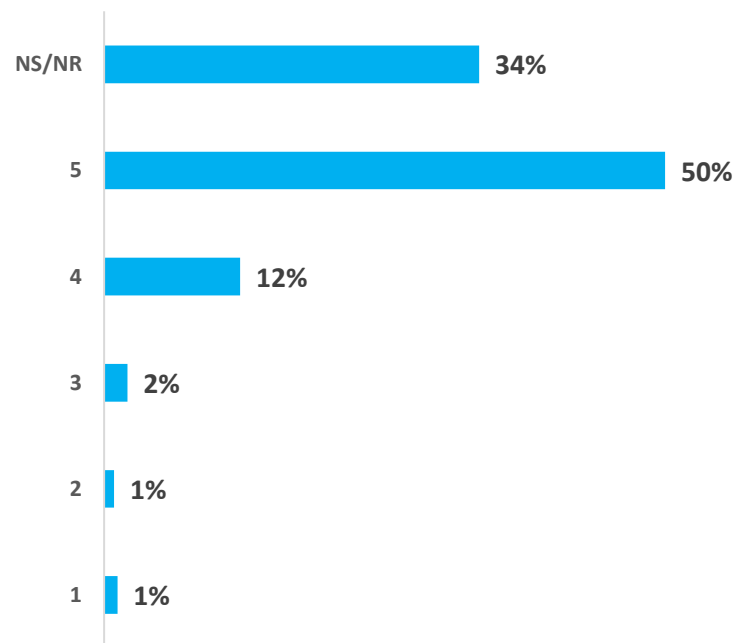
■ 2025

Califique los procesos electorales a cargo de las Decanaturas:

Rapidez en la entrega de resultados



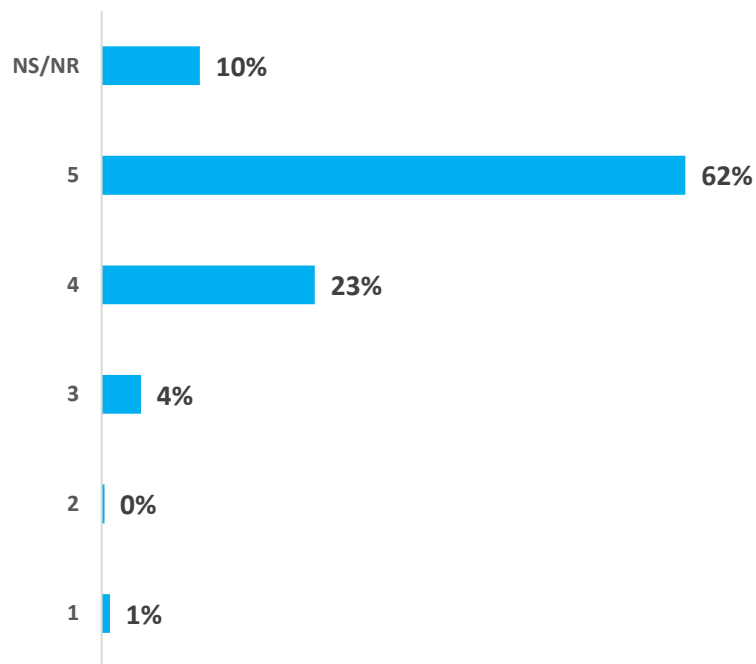
Se atendieron sus dificultades o inquietudes durante el proceso electoral de manera oportuna



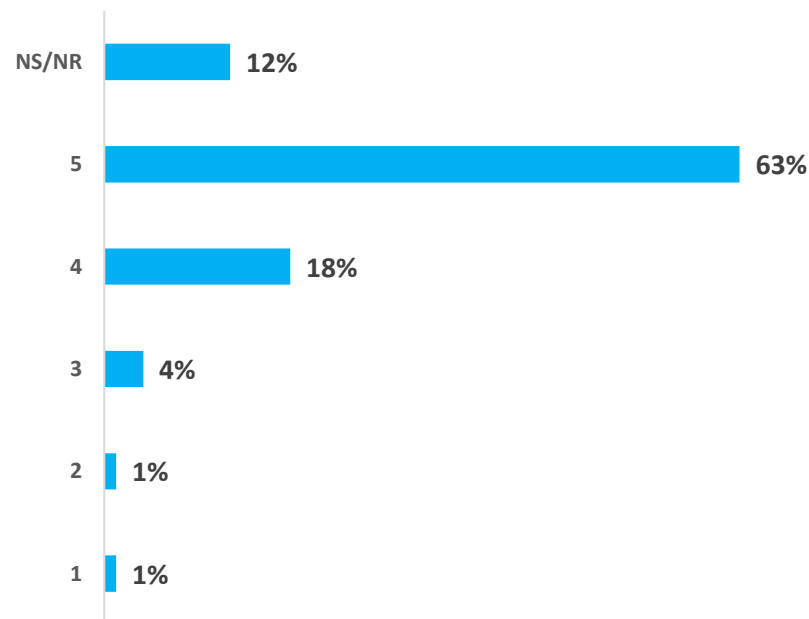
■ 2025

Califique los procesos electorales a cargo de la Secretaría General:

Convocatoria al proceso electoral



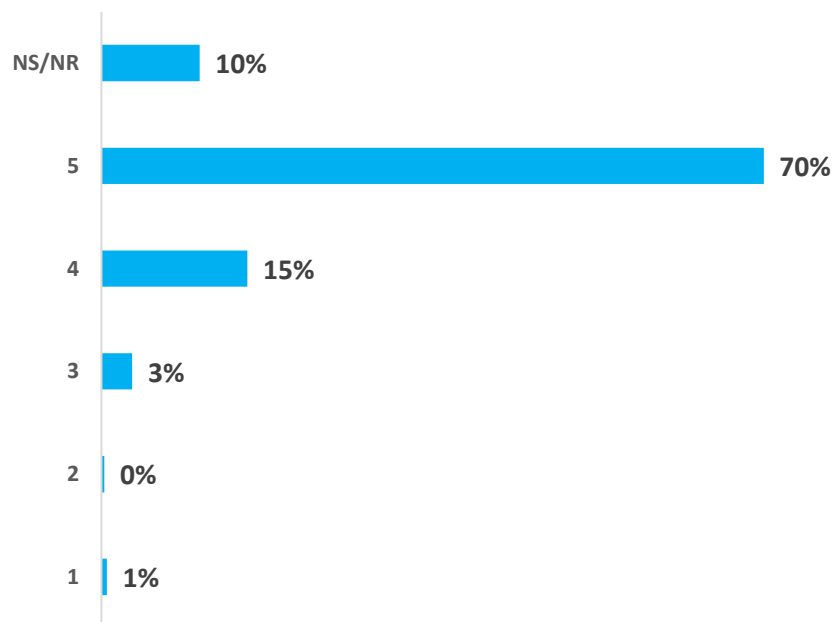
Transparencia del proceso electoral



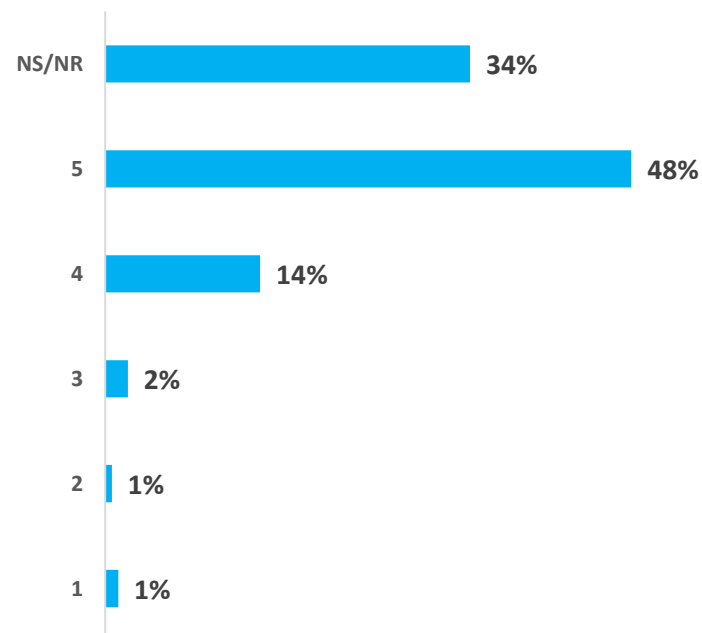
■ 2025

Califique los procesos electorales a cargo de la Secretaría General:

**Rapidez en la entrega
de resultados**



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



■ 2025

Gracias

Contáctenos

Oficina Gestión del Sistema Integral de Calidad

Tel: 3137324

E-mail: Calidad@utp.edu.co

Web: www.utp.edu.co/gestioncalidad