



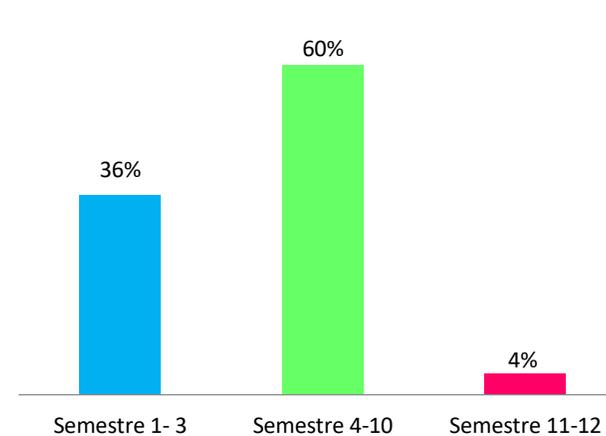
# Medición de la Satisfacción del Usuario UTP 2020

CRITERIO	DESCRIPCIÓN										
<b>NOMBRE DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA</b>	Medición de la Satisfacción del Usuario – UTP 2020										
<b>ANTECEDENTES</b>	- 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.										
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Conocer la percepción del usuario acerca de los servicios en la Universidad Tecnológica de Pereira										
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	1. Planear las etapas y actividades de la operación estadística 2. Diseñar la operación estadística 3. Realizar las encuestas 4. Analizar los resultados										
<b>CONCEPTOS BÁSICOS</b>	Medición de la satisfacción del usuario – Satisfacción - Teoría del desempeño o resultado - Calidad del servicio.										
<b>FUENTES DE DATOS</b>	Admisiones, Registro y Control Académico-UTP - Gestión del Talento Humano –UTP – Oficina Jurídica-UTP										
<b>VARIABLES</b>	Comunicaciones – Recursos – Infraestructura – Docentes - Conocimiento de los servicios										
<b>UNIVERSO DE ESTUDIO</b>	Estudiantes activos de pregrado y posgrado - Administrativos (planta, transitorios, ocasionales de proyectos y orden de servicio) - Docentes (planta, transitorios, catedráticos) – Egresados - Otros (proveedores).										
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Estudiantes activos de pregrado y posgrado - Administrativos (planta, transitorios, ocasionales de proyecto y orden de servicio) - Docentes (planta, transitorios, catedráticos).										
<b>UNIDADES ESTADÍSTICAS DE OBSERVACIÓN, MUESTREO Y ANÁLISIS</b>	Dependencias académicas 10 - Dependencias administrativas 24										
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y/O SECUNDARIA</b>	CAPI (Encuestas o entrevistas personales asistidas por computador).										
<b>DISEÑO MUESTRAL</b>	<p>Tamaño de la Población: <b>23.309</b></p> <p>Muestreo probabilístico, estratificado. <math display="block">n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}</math></p> <table> <tr> <td>N: tamaño de la población/estrato</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Z: Nivel de confianza = 1.96 con un nivel de confianza del 95%</td> <td>1.96</td> </tr> <tr> <td>p: Probabilidad de éxito = 0.5</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>q: probabilidad de fracaso = 0.5</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>d: precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 10%</td> <td>10%</td> </tr> </table>	N: tamaño de la población/estrato		Z: Nivel de confianza = 1.96 con un nivel de confianza del 95%	1.96	p: Probabilidad de éxito = 0.5	0.5	q: probabilidad de fracaso = 0.5	0.5	d: precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 10%	10%
N: tamaño de la población/estrato											
Z: Nivel de confianza = 1.96 con un nivel de confianza del 95%	1.96										
p: Probabilidad de éxito = 0.5	0.5										
q: probabilidad de fracaso = 0.5	0.5										
d: precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 10%	10%										
<b>TAMAÑO DE MUESTRA</b>	Tamaño de la muestra: <b>1.551</b> en 19 estratos Total encuestas diligenciadas: <b>2.707</b>										

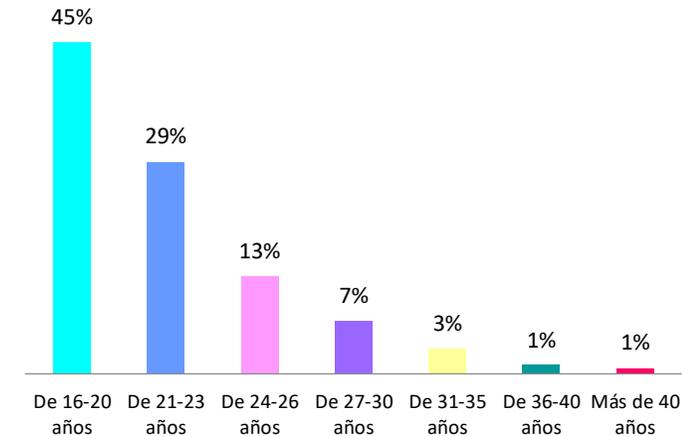
Docentes	Población/estrato	Muestra	Encuestas
<b>1. Planta</b>	283	72	68
<b>2. Transitorios</b>	234	68	69
<b>3. Catedráticos</b>	848	86	166
Administrativos	Población/estrato	Muestra	Encuestas
<b>4. Planta</b>	116	53	58
<b>5. Transitorios</b>	191	64	114
<b>6. Ocasionales de proyecto</b>	86	46	42
<b>7. Órdenes de servicio</b>	3677	94	123
<b>Total</b>	<b>5435</b>	<b>483</b>	<b>640</b>

Facultades - Estudiantes de Pregrado	Población/estrato	Muestra	Encuestas
<b>8. Bellas Artes y Humanidades</b>	1548	90	151
<b>9. Ciencias Agrarias y</b>	524	81	95
<b>10. Ciencias Ambientales</b>	778	86	167
<b>11. Ciencias Básicas</b>	120	54	27
<b>12. Ciencias de la Educación</b>	2435	92	221
<b>13. Ciencias Empresariales</b>	1240	89	135
<b>14. Ciencias de la Salud</b>	1414	90	155
<b>15. Ingeniería</b>	2256	92	347
<b>16. Ingeniería Mecánica</b>	897	87	110
<b>17. Tecnología</b>	2081	92	203
<b>18. Jornada especial</b>	3062	93	289
<b>Total</b>	<b>16355</b>	<b>947</b>	<b>1900</b>

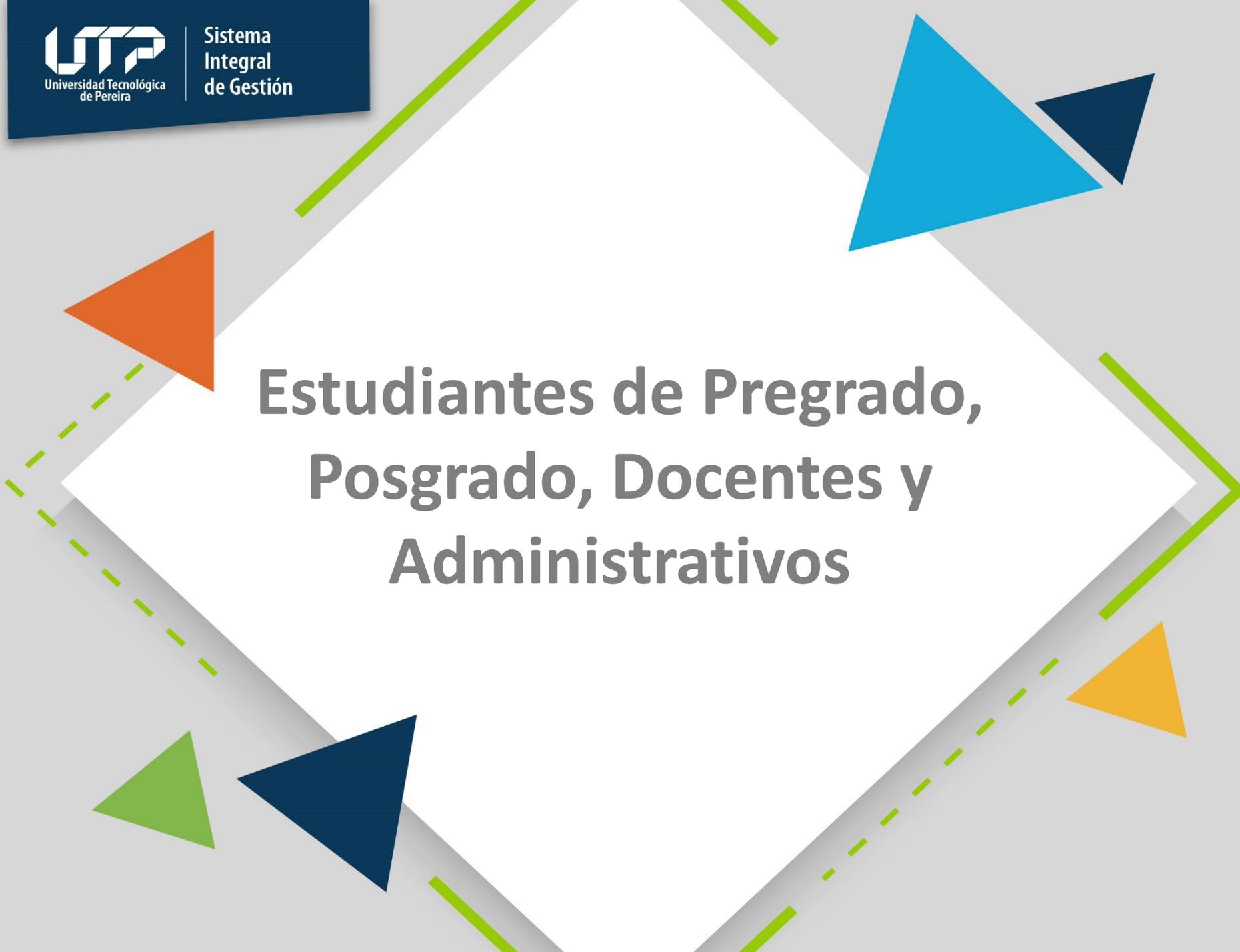
## Semestre



## Edad

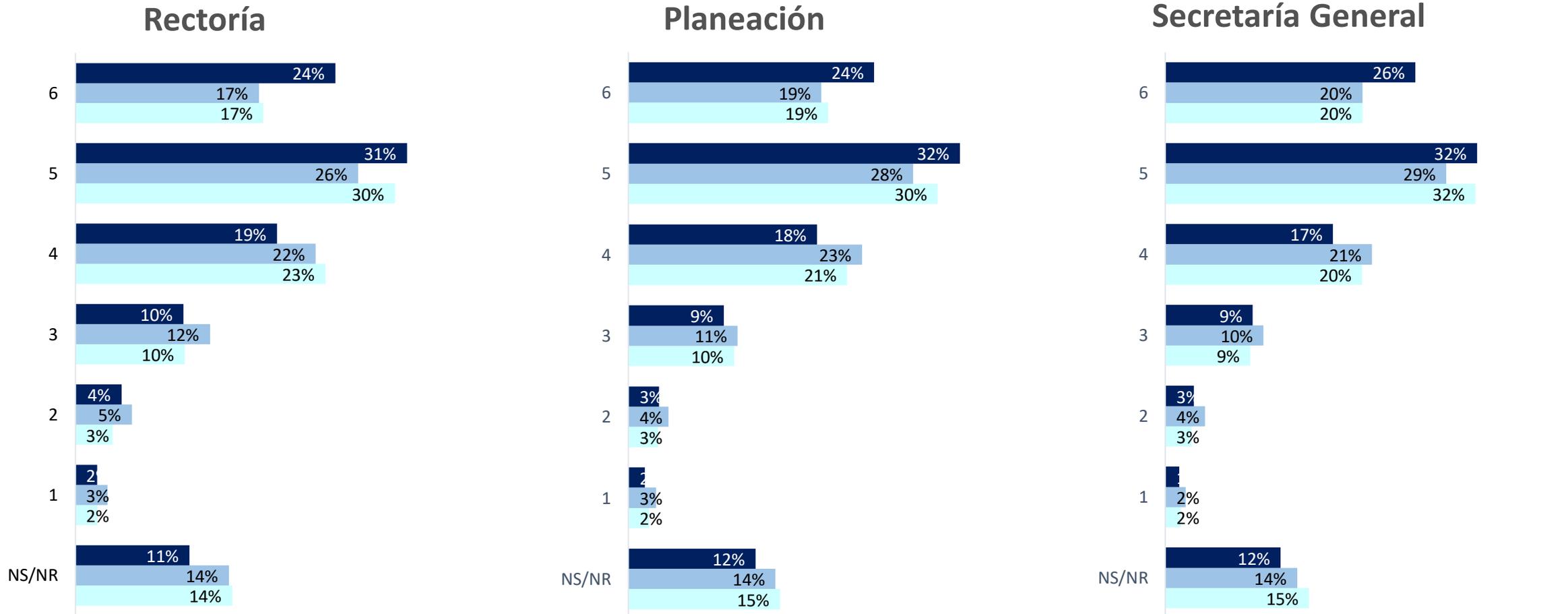


19. Estudiantes Posgrado	Población/estrato	Muestra	Encuestas
		90 - (122, 8% del estrato)	
<b>Bellas Artes y Humanidades</b>	181	14	23
<b>Ciencias Agrarias y Agroindustria</b>	29	2	5
<b>Ciencias Ambientales</b>	66	5	8
<b>Ciencias Básicas</b>	145	12	17
<b>Ciencias de la Educación</b>	461	37	58
<b>Ciencias de la Salud</b>	78	6	1
<b>Ingeniería</b>	207	17	25
<b>Ciencias Empresariales</b>	280	22	22
<b>Ingeniería Mecánica</b>	30	2	5
<b>Tecnología</b>	42	3	3
<b>Total</b>	<b>1519</b>	<b>122</b>	<b>167</b>



# Estudiantes de Pregrado, Posgrado, Docentes y Administrativos

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

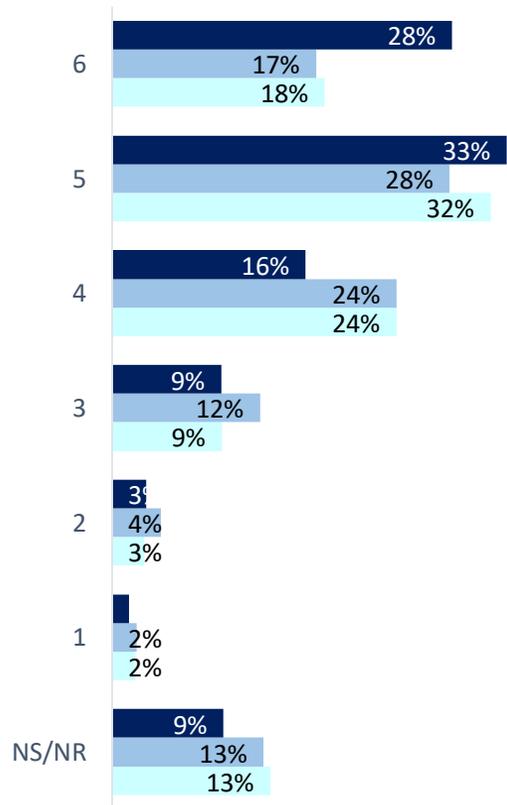


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

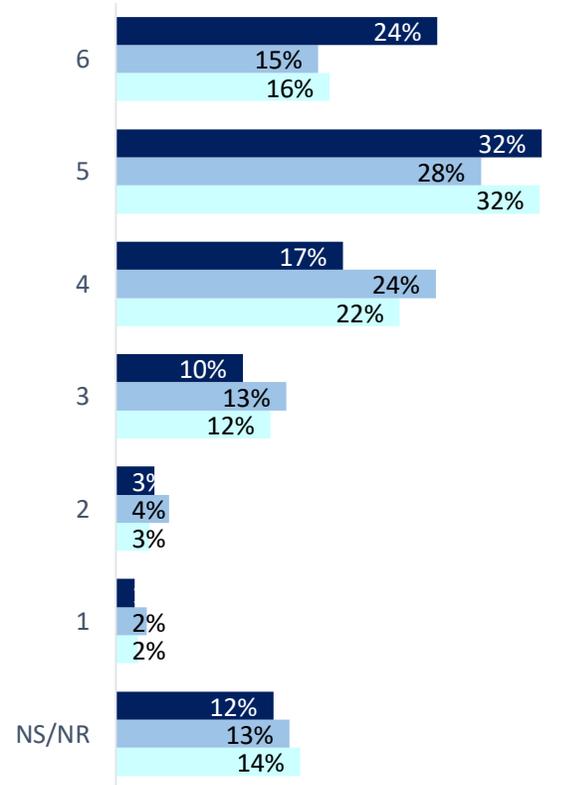
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

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

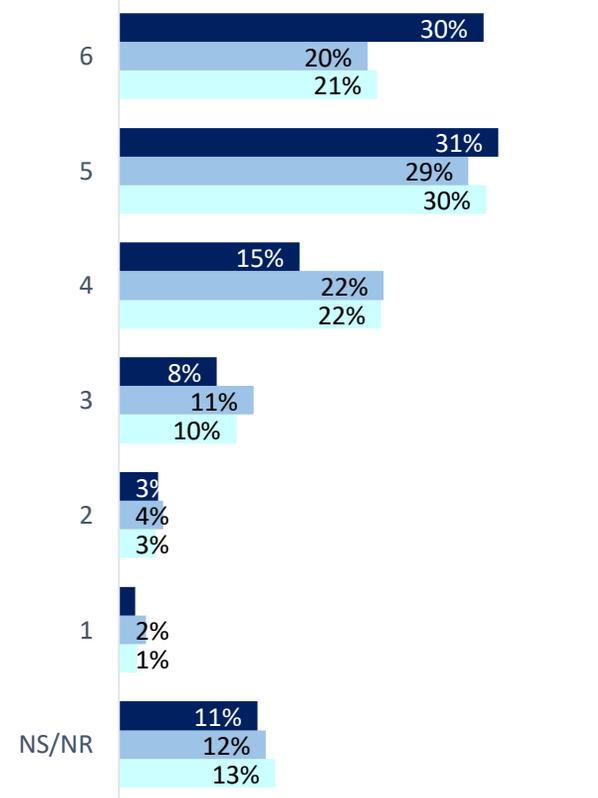
## Vicerrectoría Académica



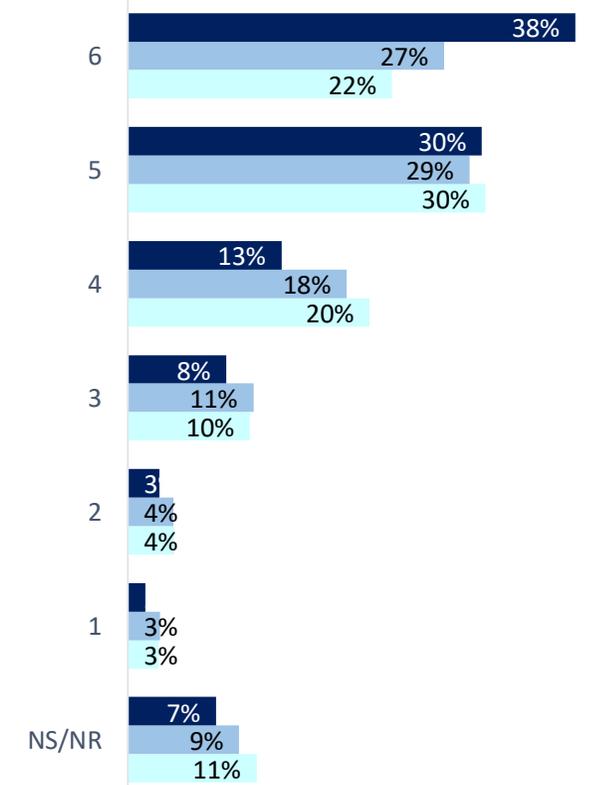
## Vicerrectoría Administrativa y Financiera



## Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión



## Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario



■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

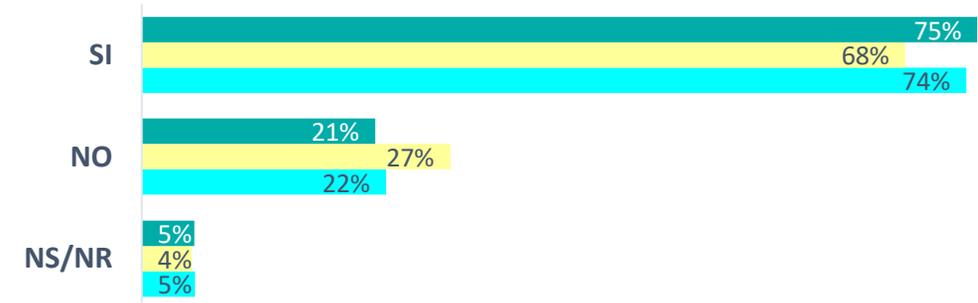
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

# Planeación Estratégica

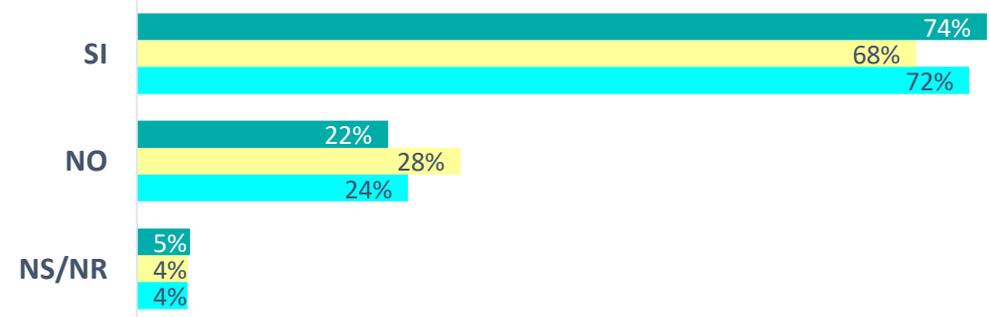


Medición de la Satisfacción  
del Usuario 2020

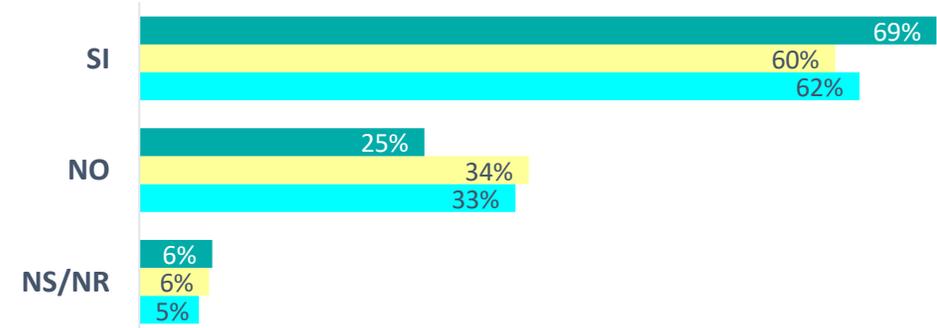
¿Conoce la Misión Institucional?



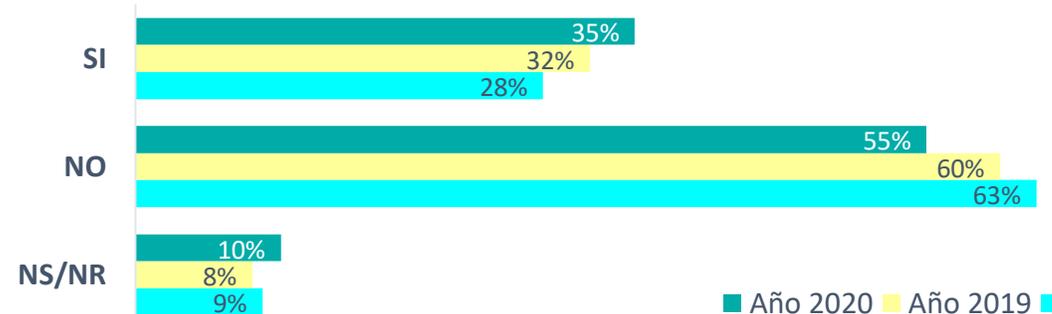
¿Conoce la Visión Institucional?



¿Conoce los Principios Institucionales?



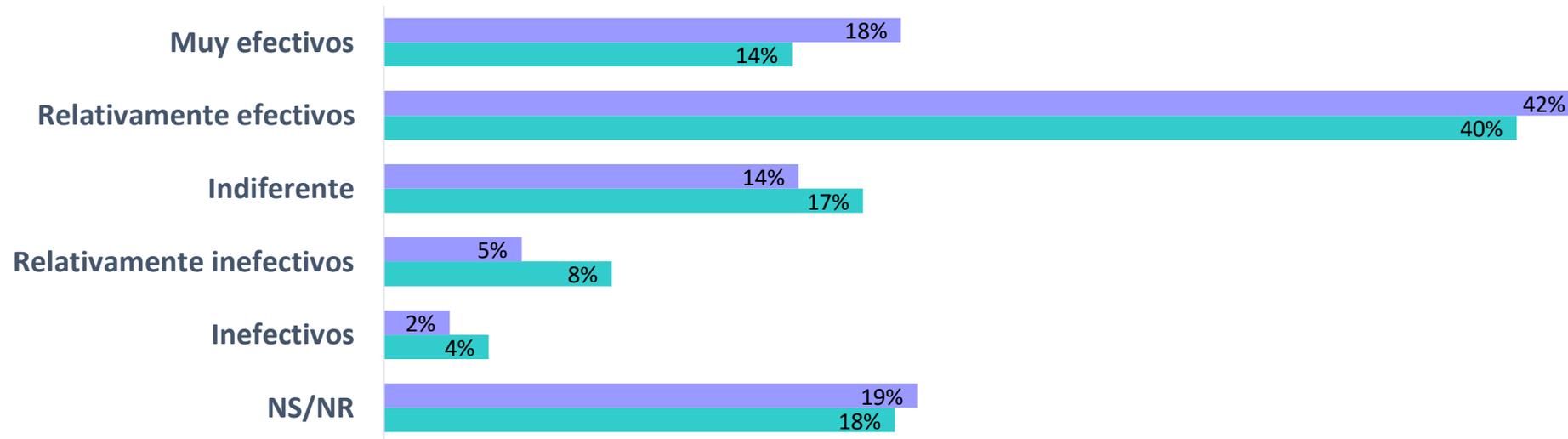
¿Conoce el Plan de Desarrollo Institucional?



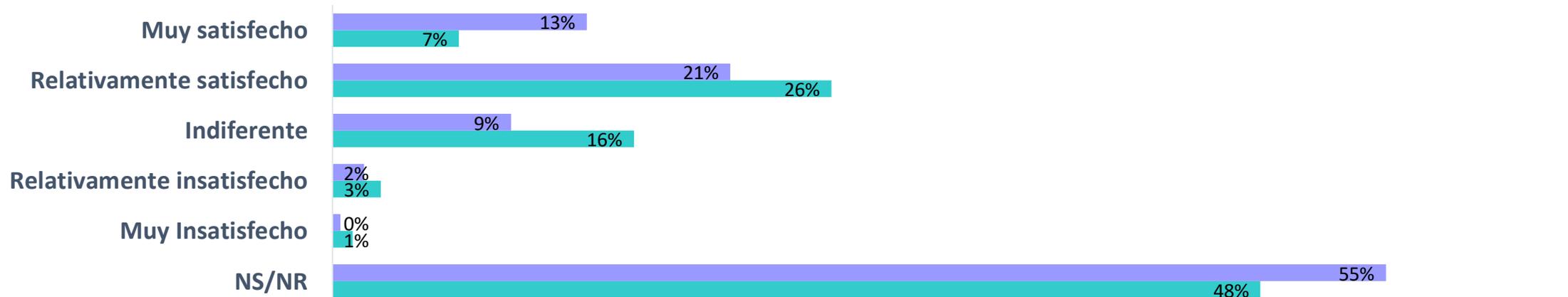
\*Estudiantes

■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

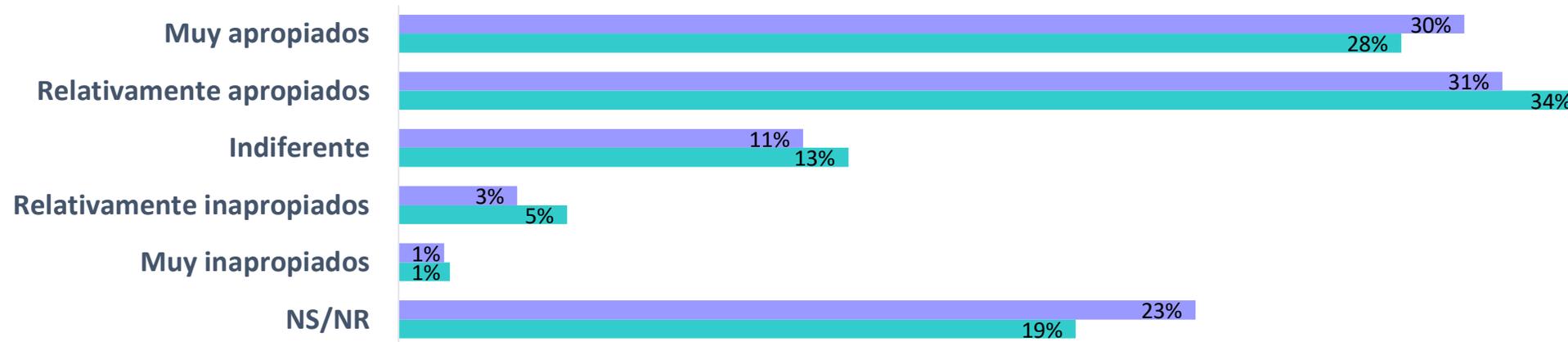
Considera usted que los canales de difusión del Plan de Desarrollo Institucional y sus resultados son:



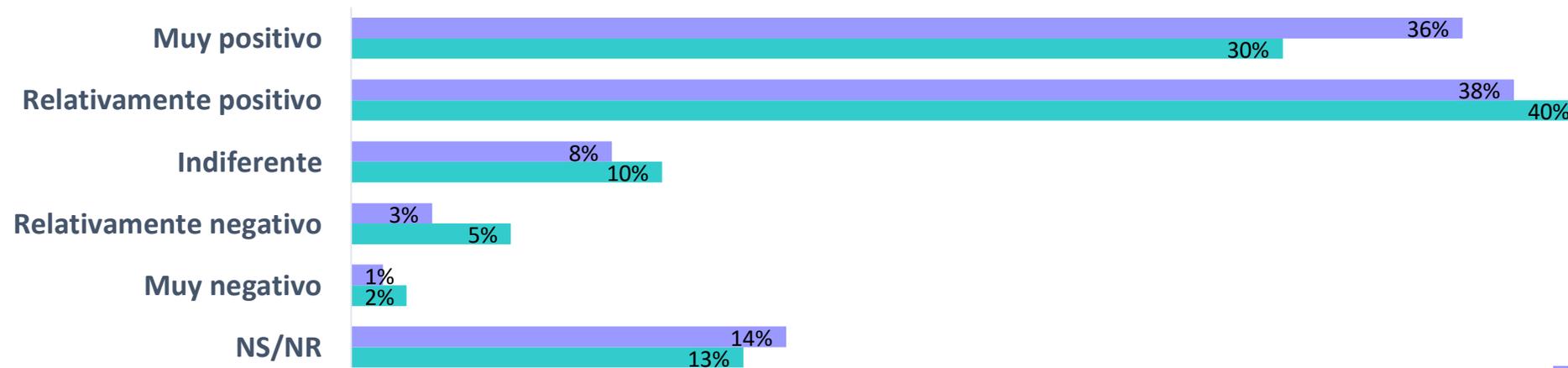
En el caso que usted haya realizado consulta frente al Plan de Desarrollo Institucional, la respuesta a su consulta lo dejó:



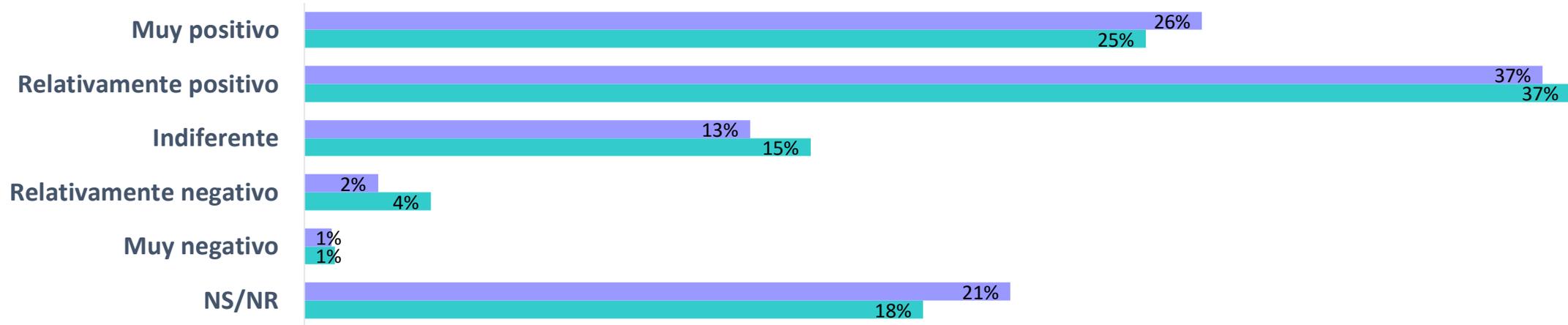
Considera usted que, como mecanismos de transparencia y acceso a la información, en general los procesos de rendición de cuentas son:



Considera usted que el desarrollo y fortalecimiento de los espacios para la académica, investigación y extensión ha sido:



## Considera usted que el desarrollo y fortalecimiento de los espacios para el desarrollo de las labores administrativas ha sido:



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

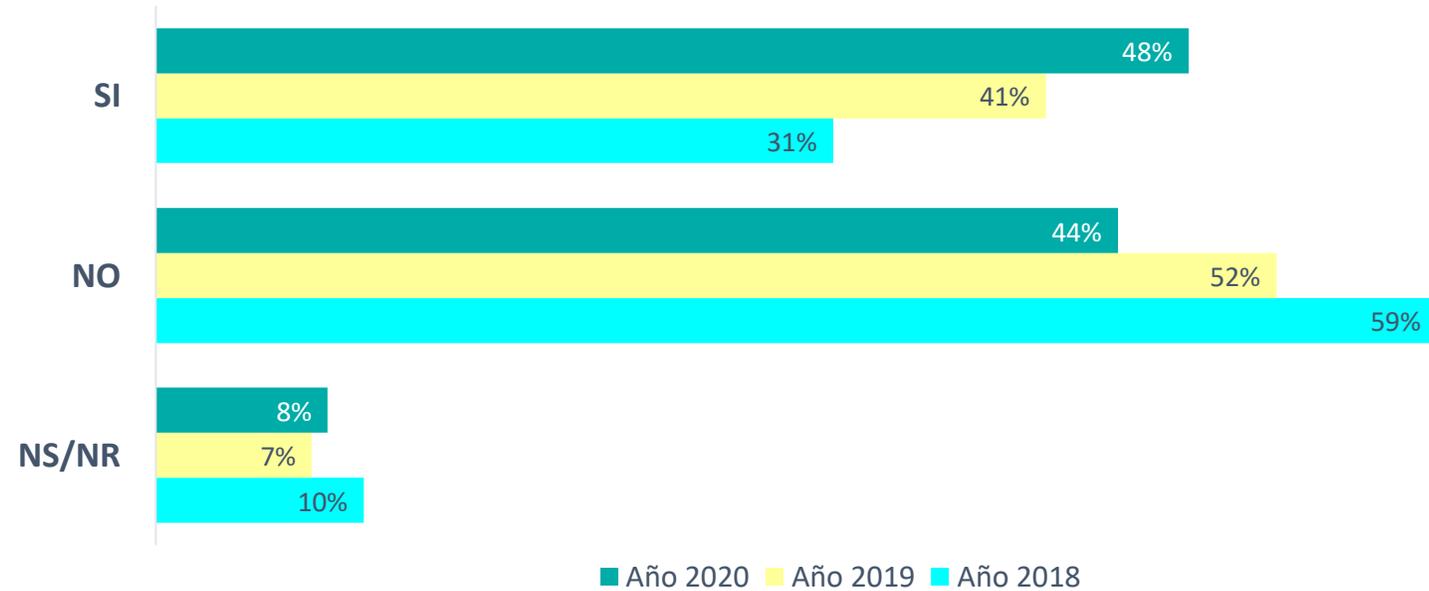


# Planeación Estratégica



Medición de la Satisfacción  
del Usuario 2020

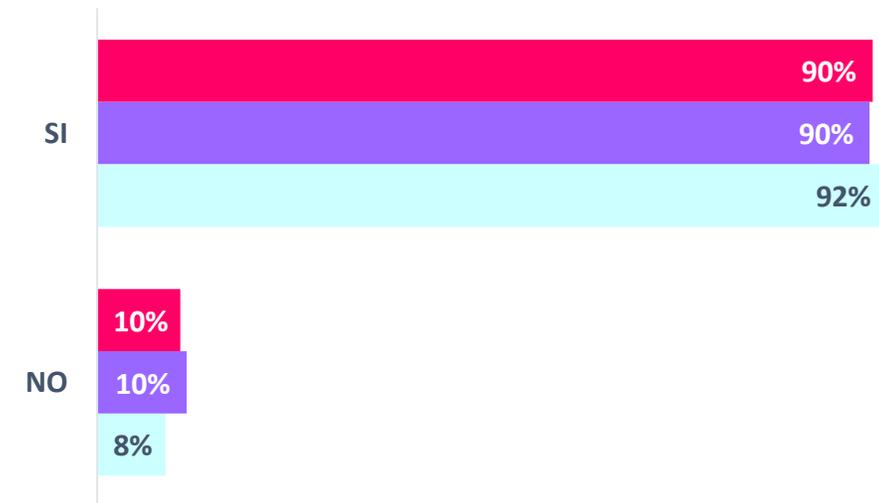
## ¿Conoce el Proyecto Educativo Institucional?



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

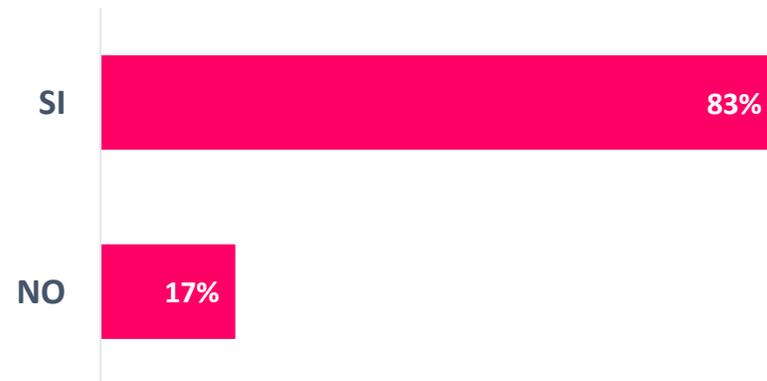


¿Considera usted que la acreditación  
institucional y de programas es un  
factor de decisión para ingresar a la  
Universidad?

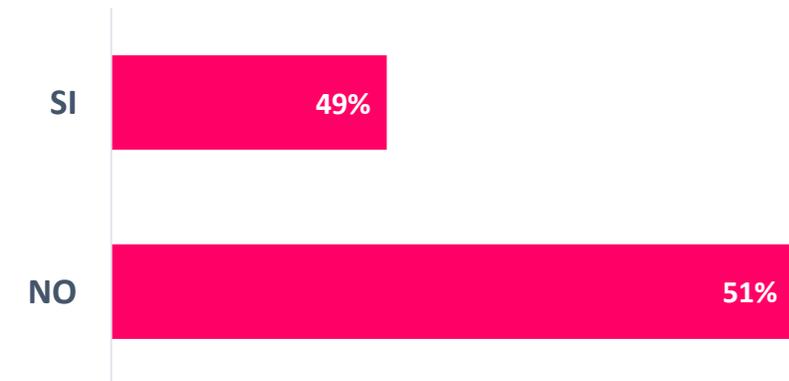


■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

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



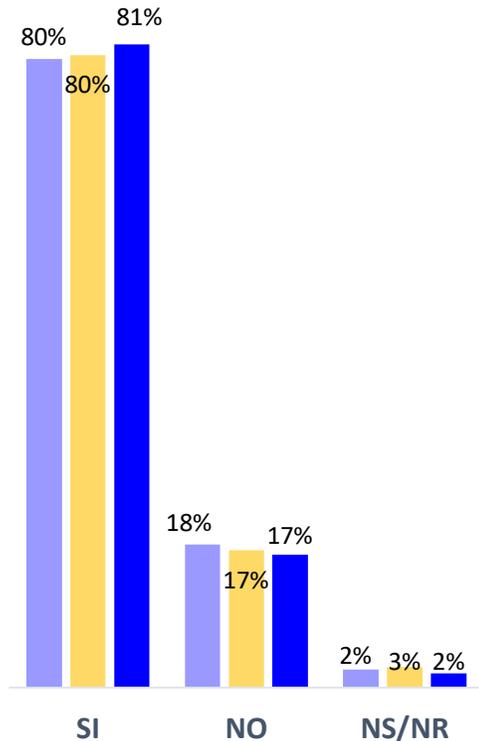
**¿Usted ha participado en procesos de  
Autoevaluación Institucional o de  
Programas?**



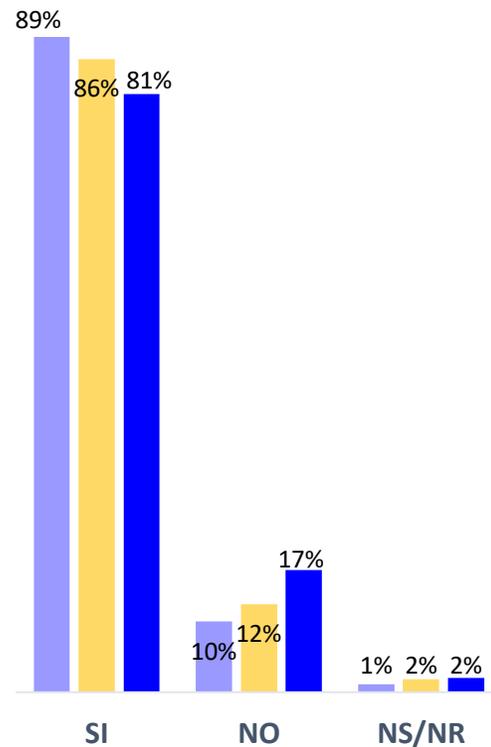
■ Año 2020

## ¿Conoce los siguientes medios institucionales de comunicación?

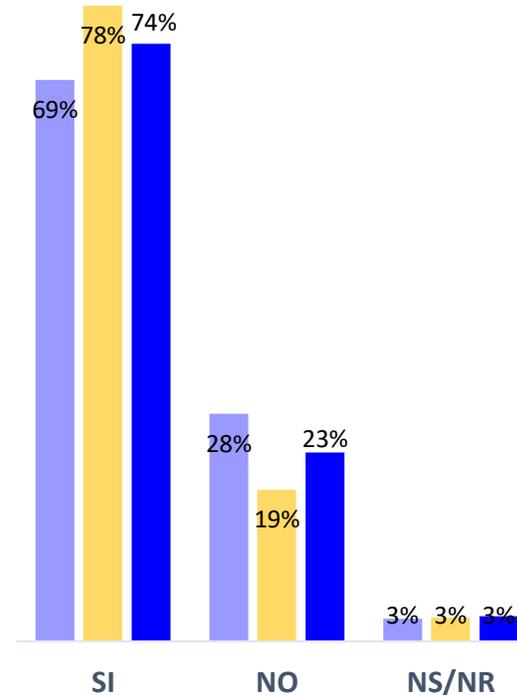
### Campus informa



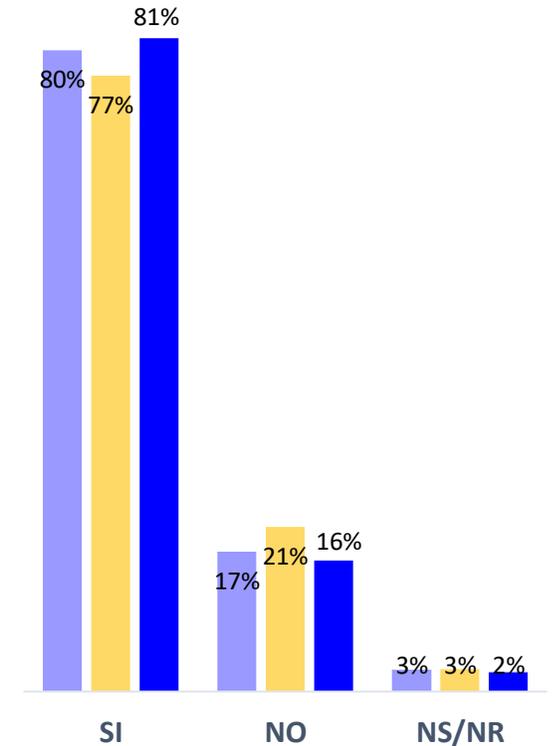
### Emisora



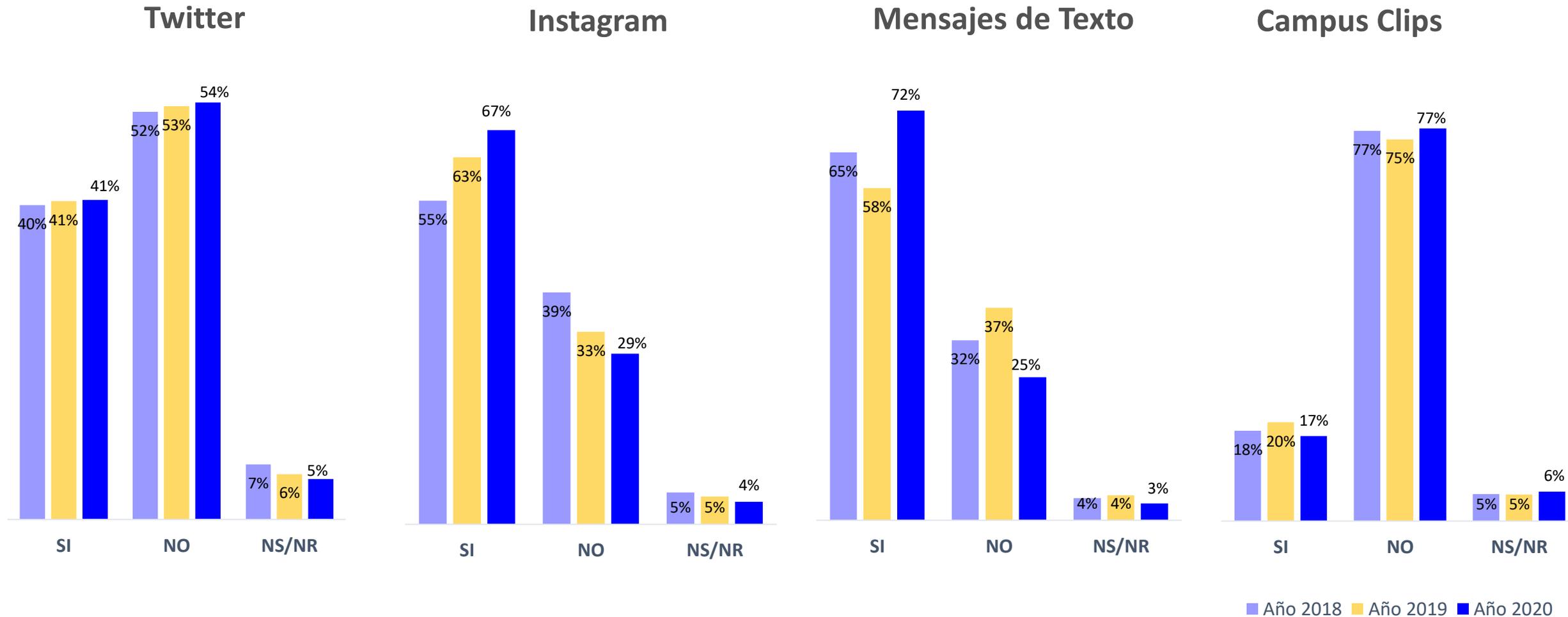
### UTP móvil (APP)



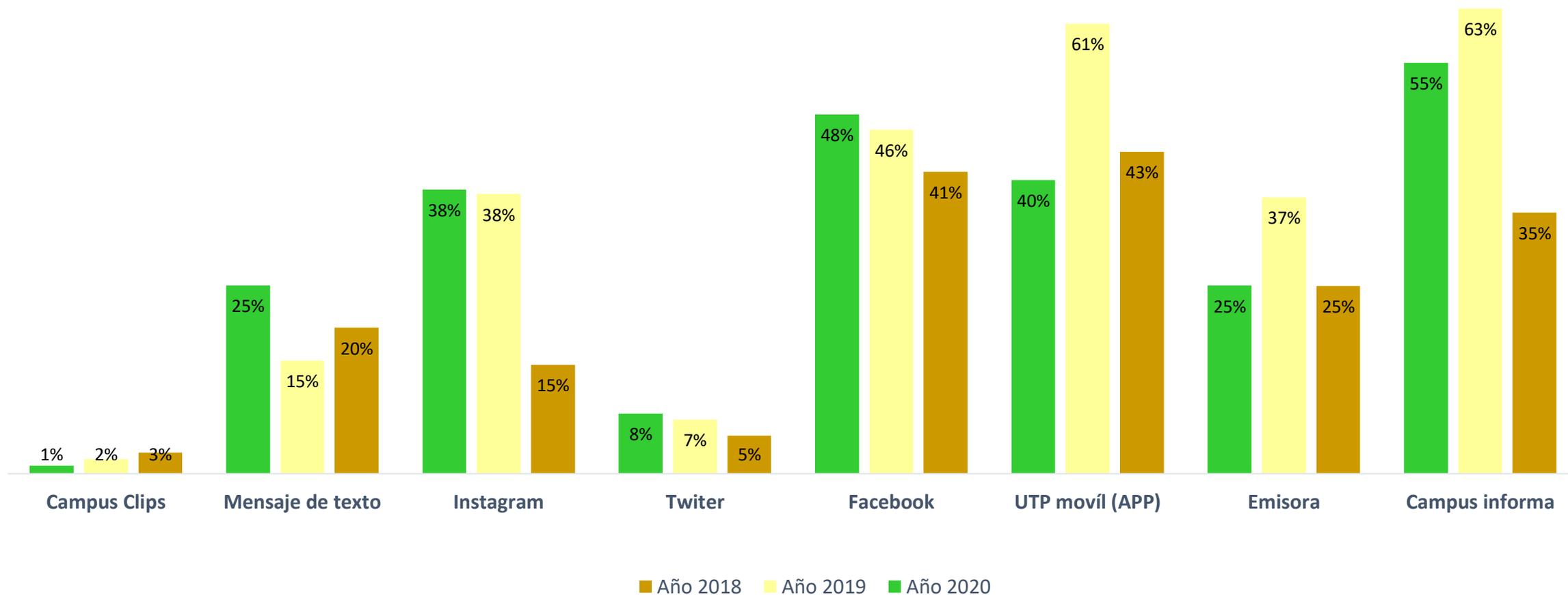
### Facebook



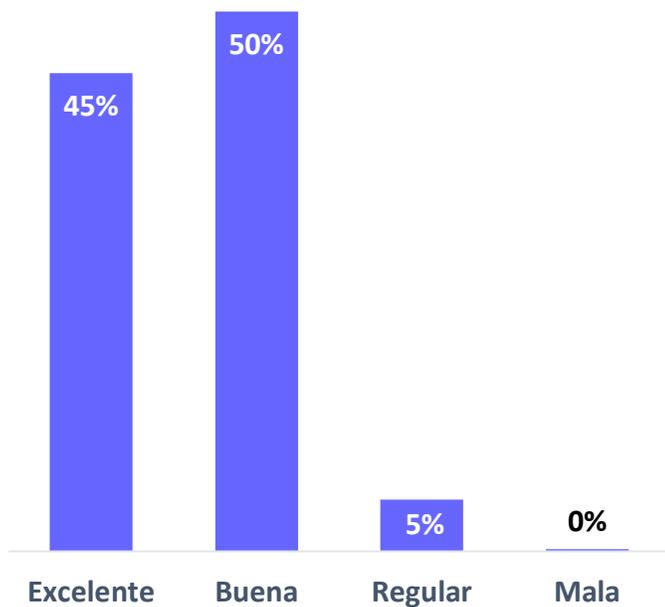
## ¿Conoce los siguientes medios institucionales de comunicación?



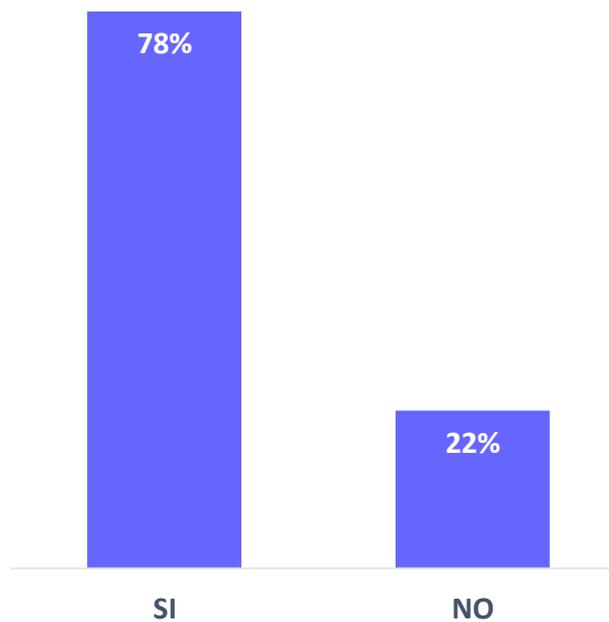
¿De los medios de comunicación en los que marcó Sí en la pregunta anterior,  
 ¿Cuáles ha utilizado en la última semana?



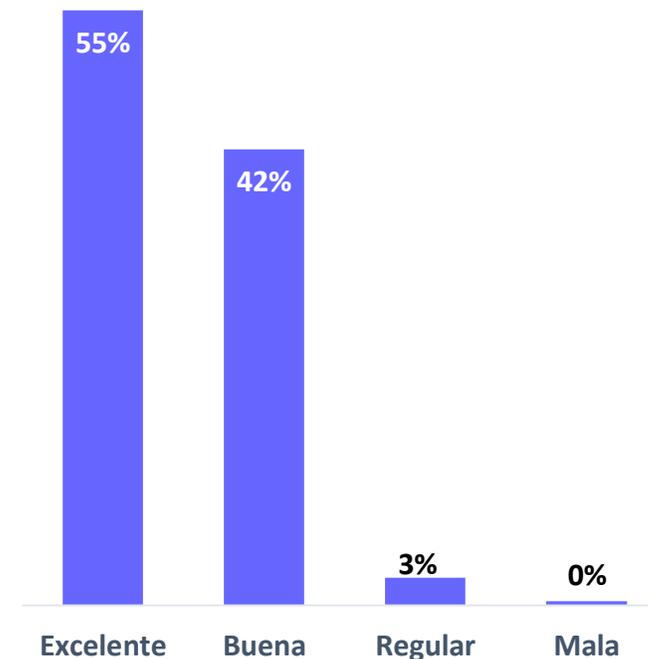
¿Considera usted que la gestión ambiental del campus es?



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



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





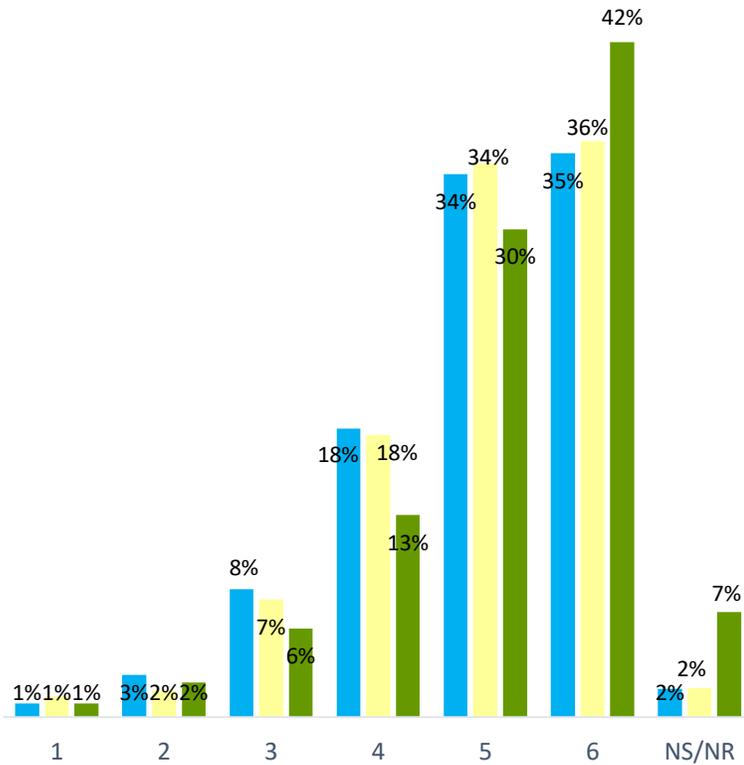
Universidad Tecnológica  
de Pereira

Sistema  
Integral  
de Gestión

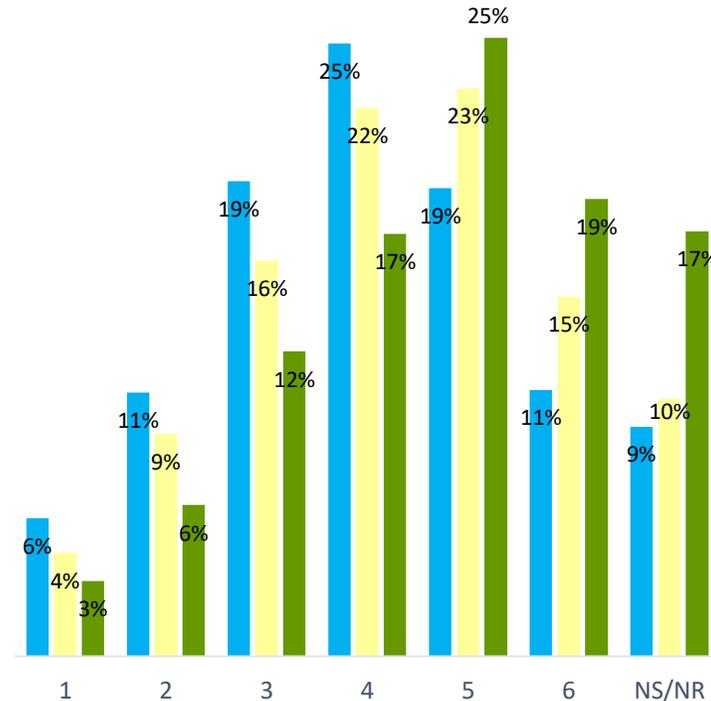
# Estudiantes de Pregrado

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

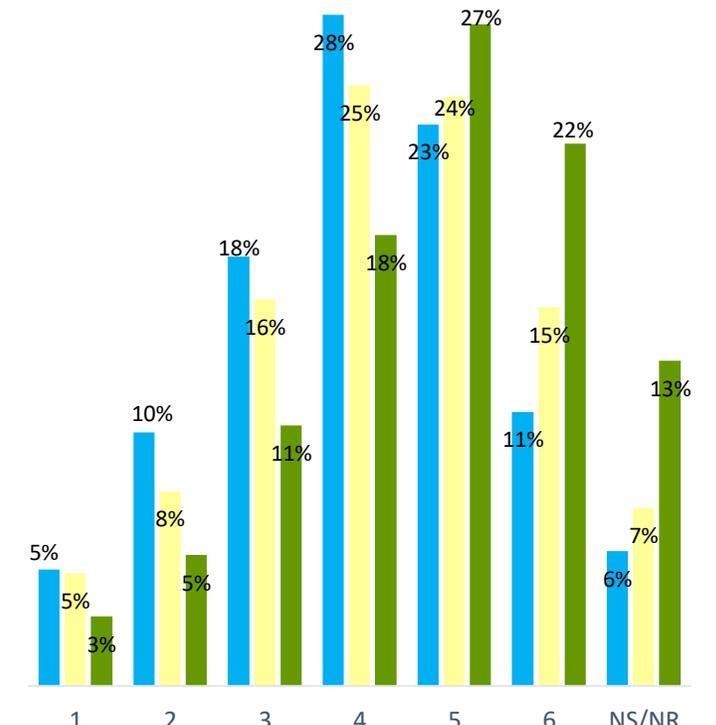
## Biblioteca, Hemeroteca, Archivos



## Laboratorios



## Sitios de Práctica / Talleres

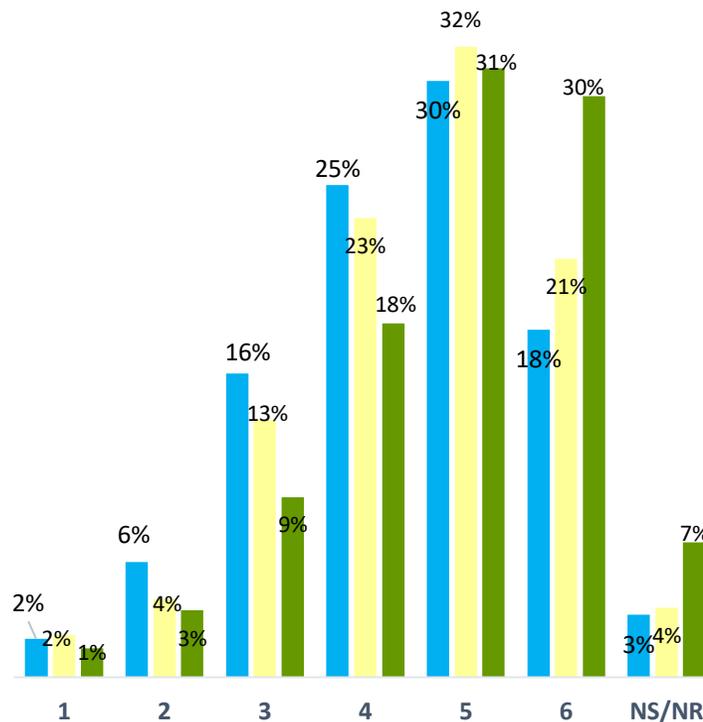


■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

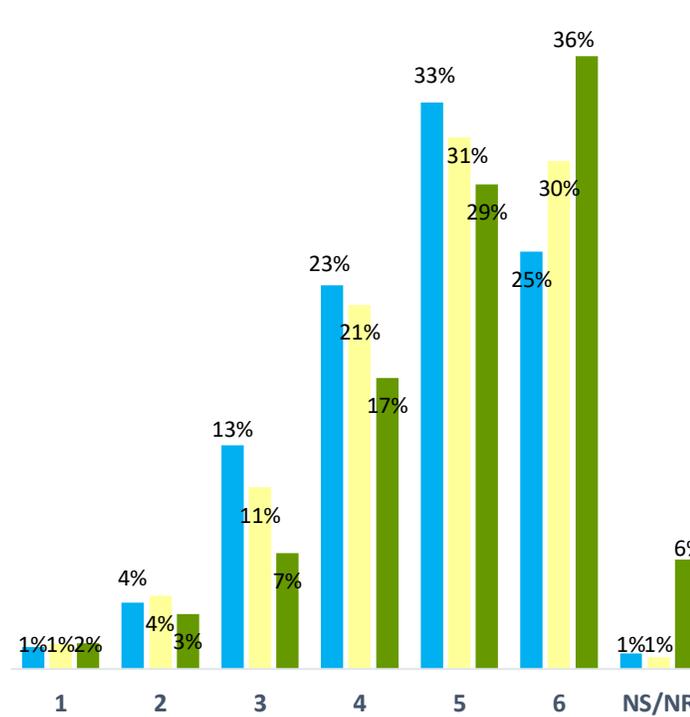
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

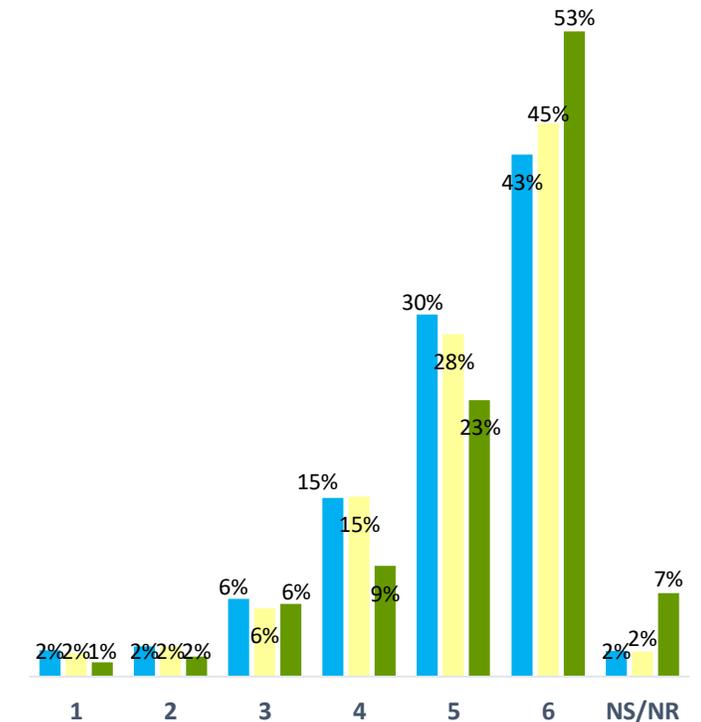
### Tecnología de información y comunicación



### Aulas y Auditorios



### Espacios de esparcimiento, deportes y zonas verdes

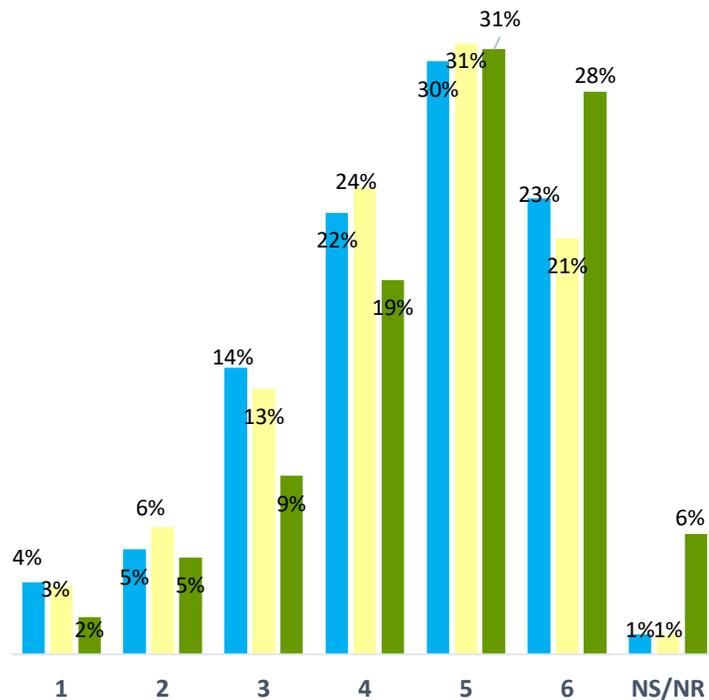


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

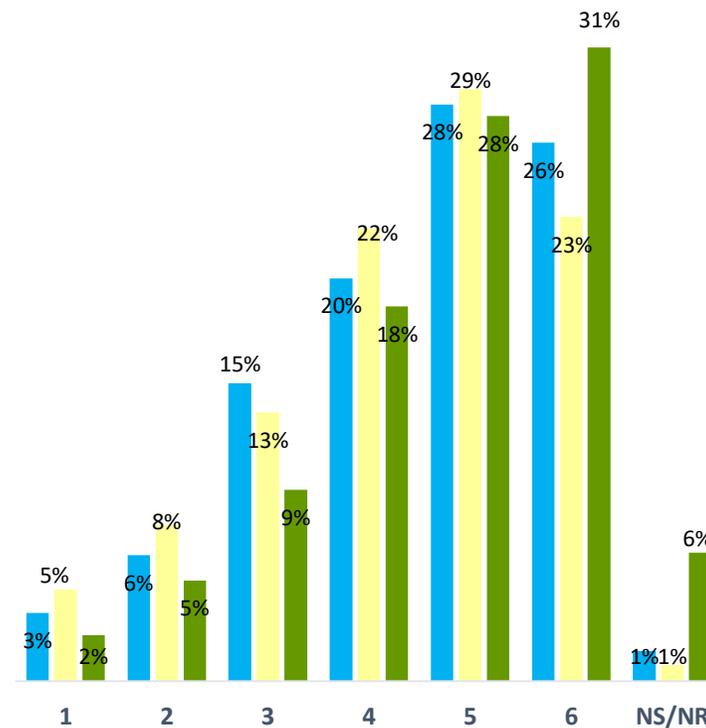
■ Año 2018   ■ Año 2019   ■ Año 2020

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

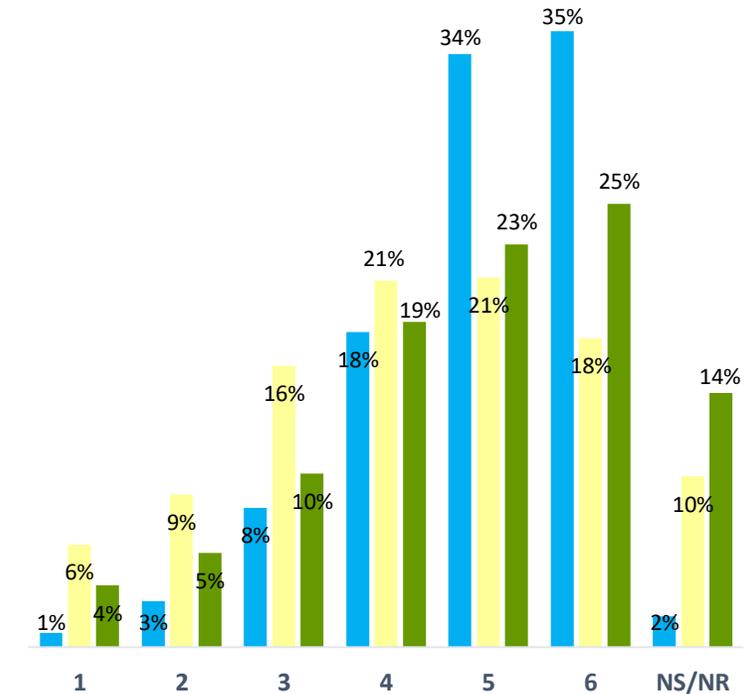
### Cafeterías



### Sitios de estudio



### Espacios para la creación artística

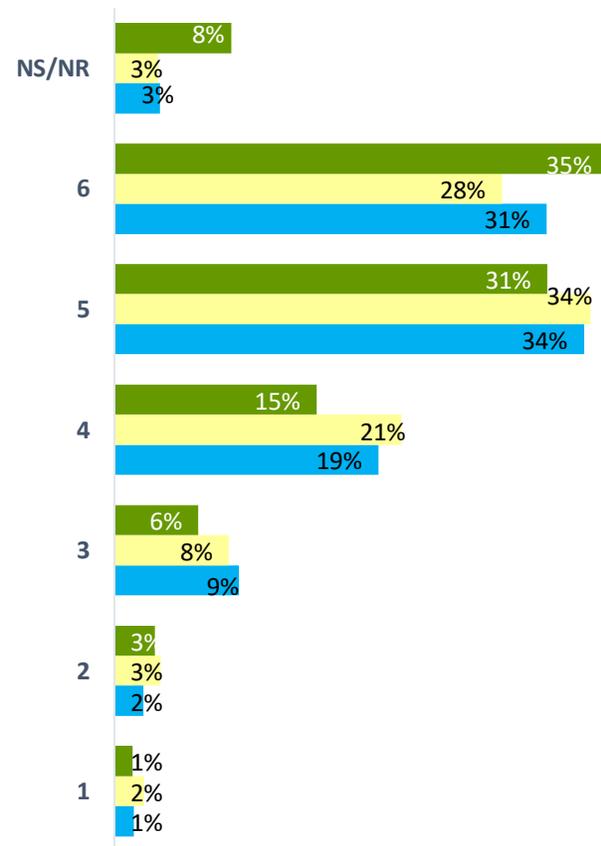


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

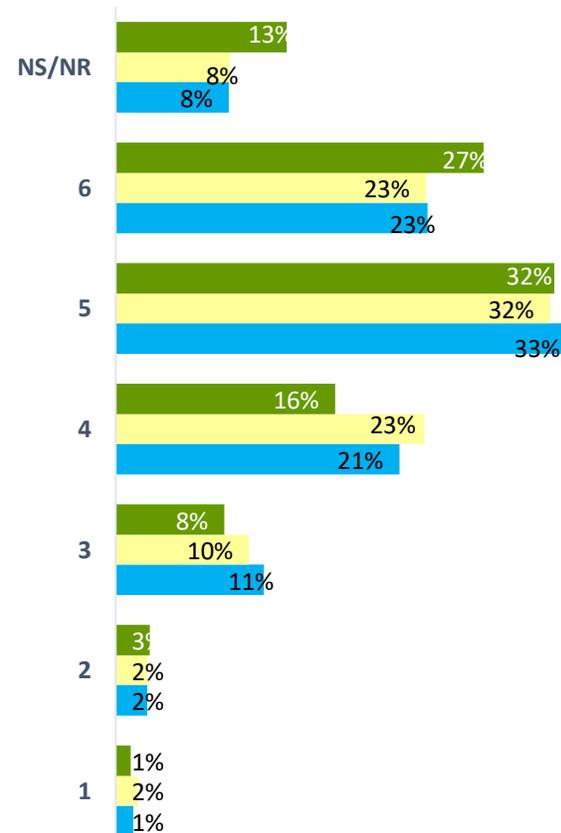
■ Año 2018   ■ Año 2019   ■ Año 2020

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

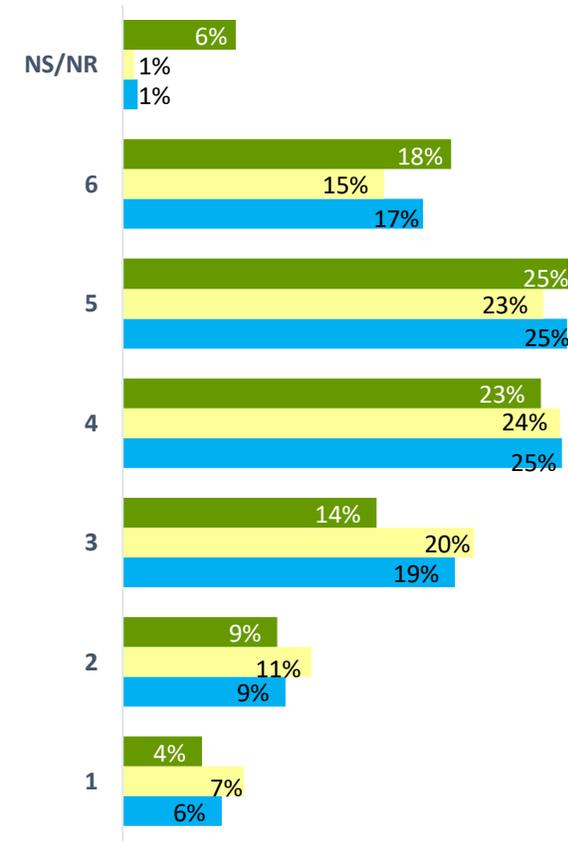
### Mantenimiento general de la infraestructura física



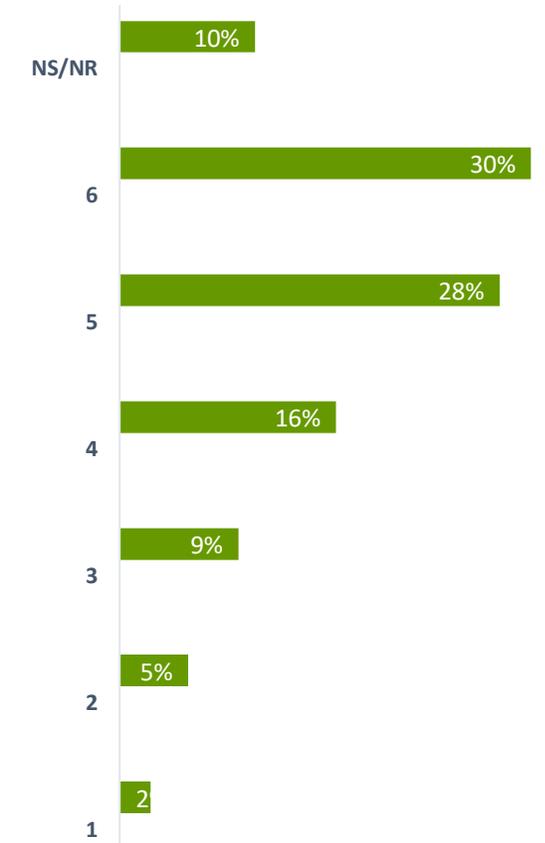
### Oficinas Administrativas



### Baños



### Rampas, ascensores, baños para personas con movilidad reducida

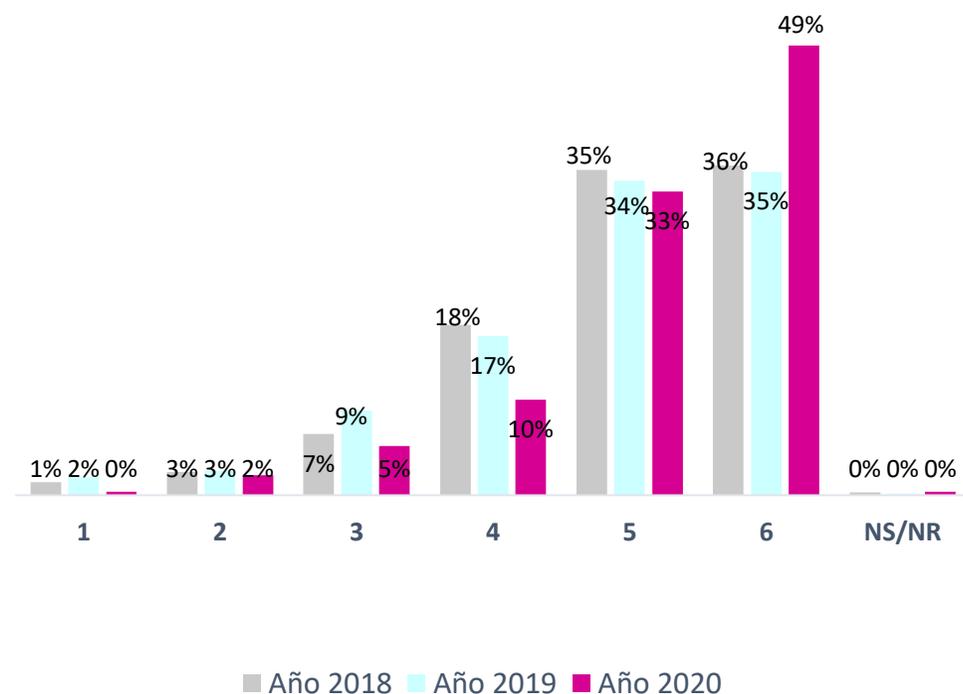


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

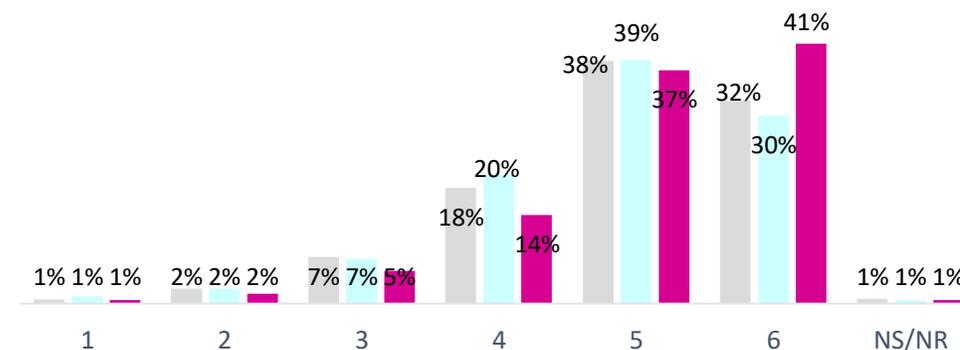
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

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

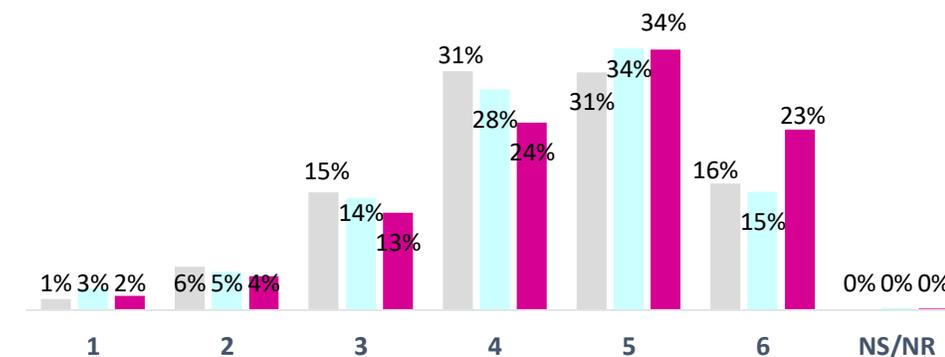
## Respeto al Estudiante



## Fundamentación Teórica



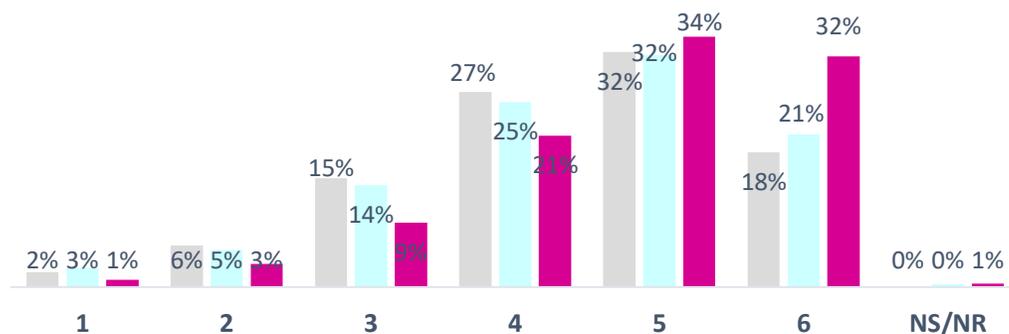
## Método de Enseñanza



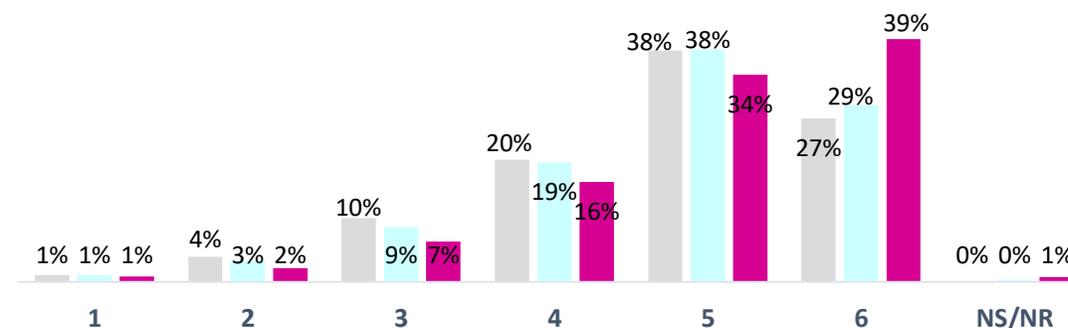
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

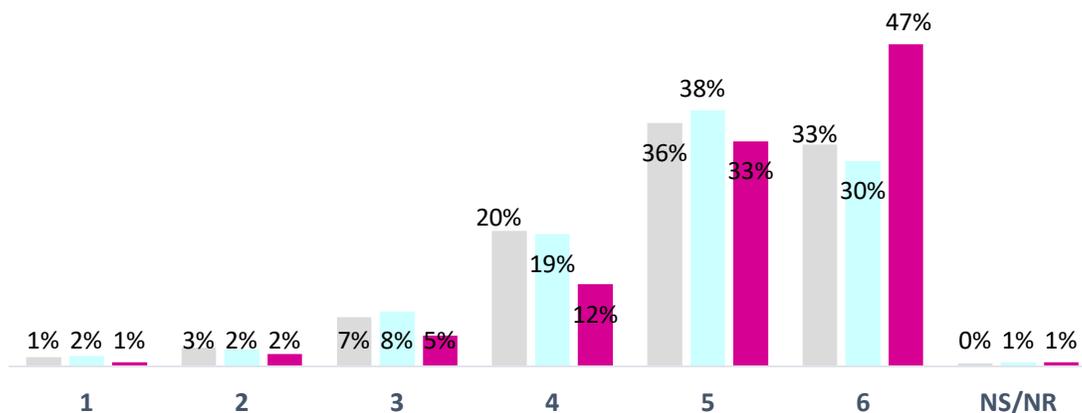
## Disponibilidad de Tiempo



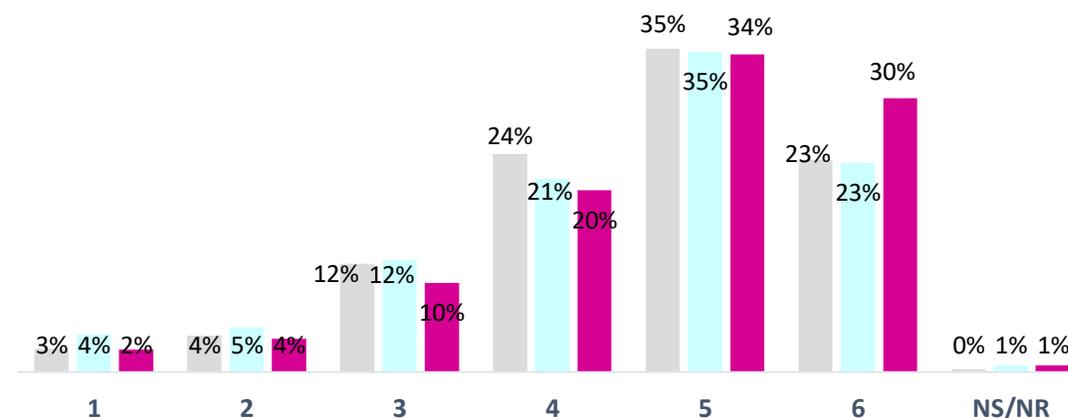
## Preparación de la Clase



## Puntualidad



## Sistema de Evaluación Utilizado

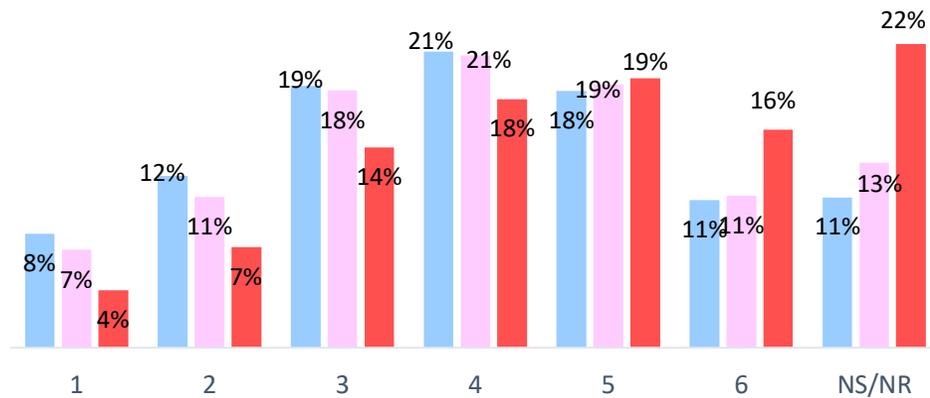


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

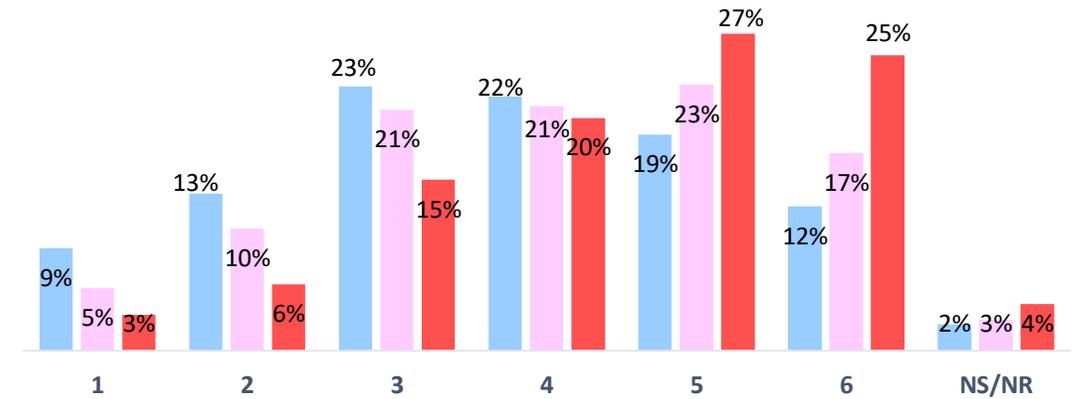
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

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

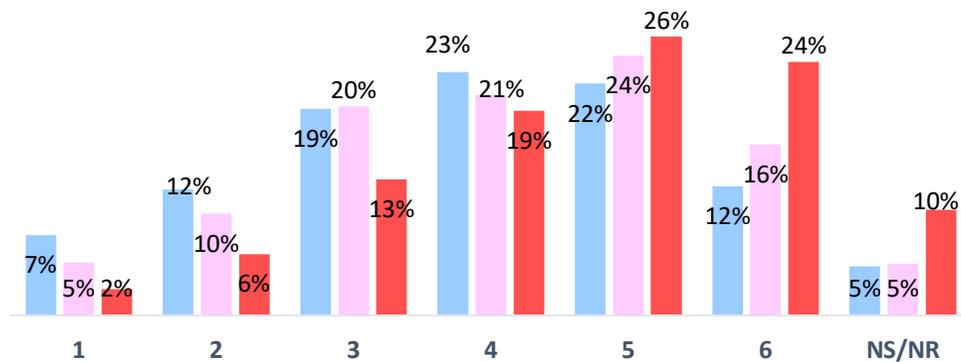
### Posibilidad de Intercambios Académicos



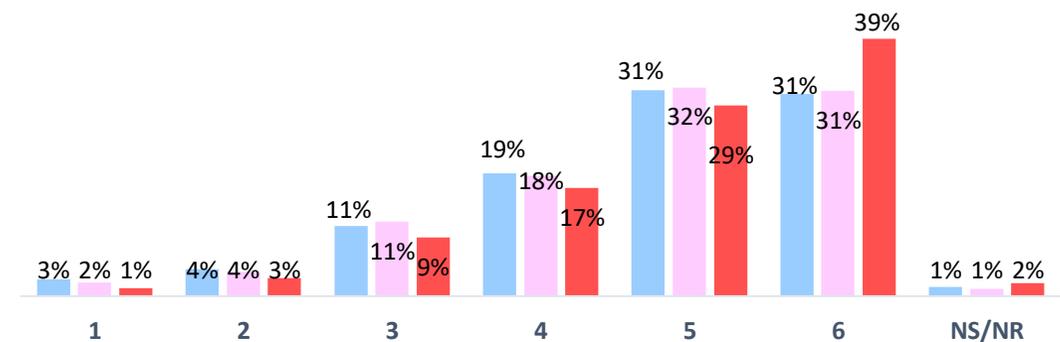
### Fomento al Bilingüismo



### Participación en Investigación



### Portal Estudiantil

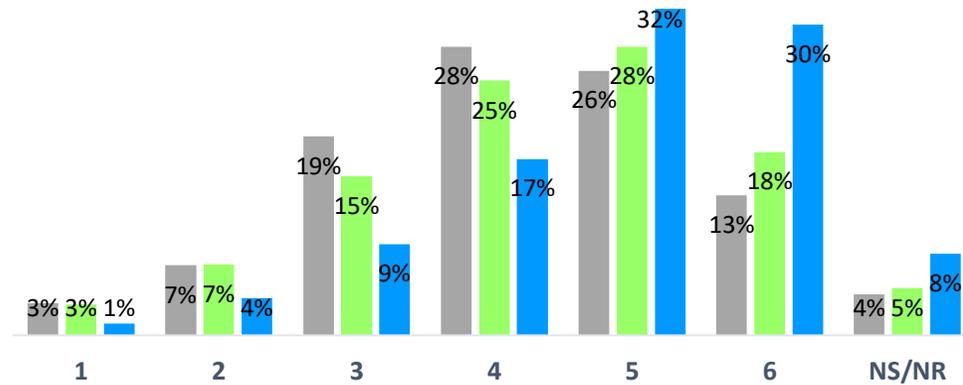


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

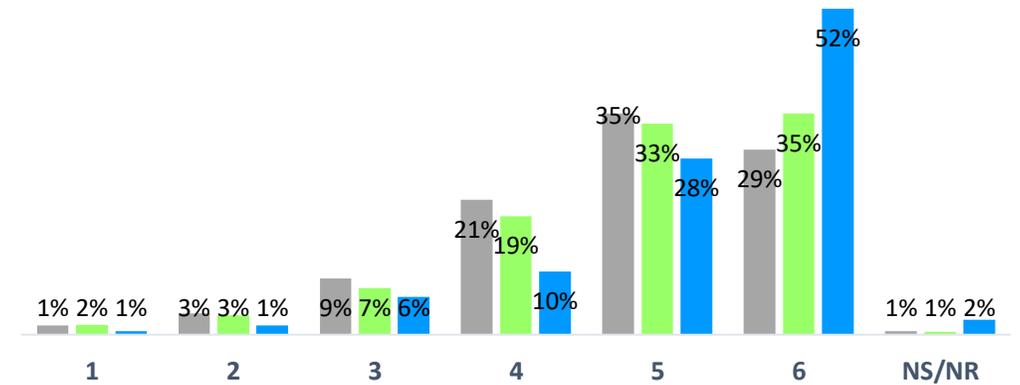
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

## Califique las siguientes características de la Universidad:

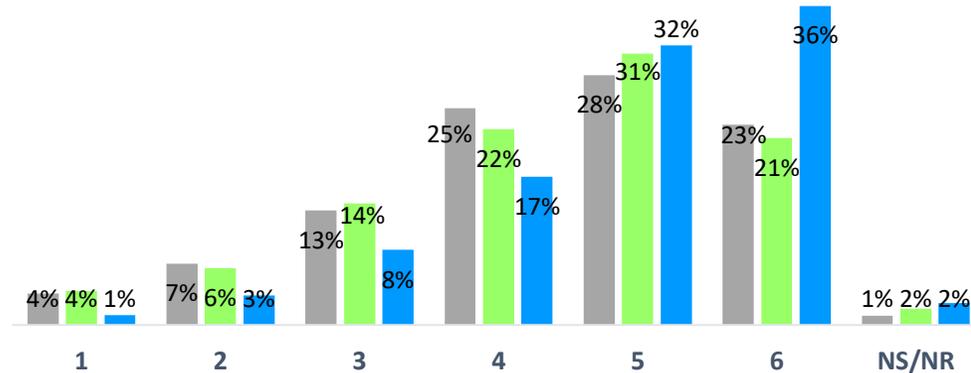
### Fortaleza en investigación



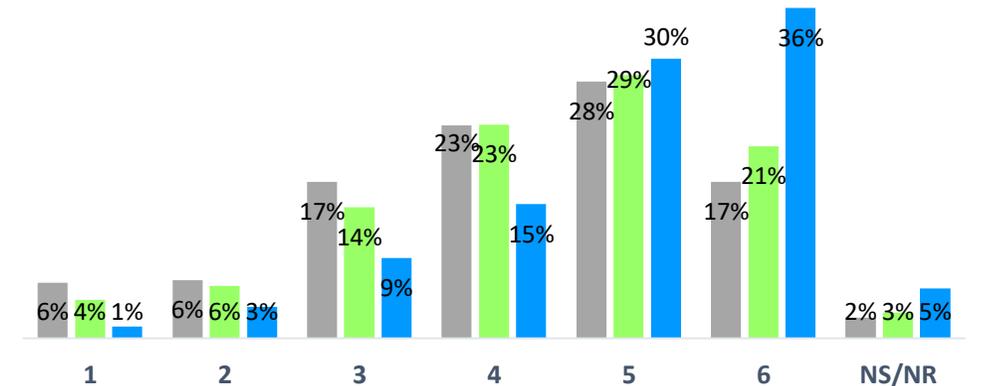
### Ambiente agradable



### Formación en valores

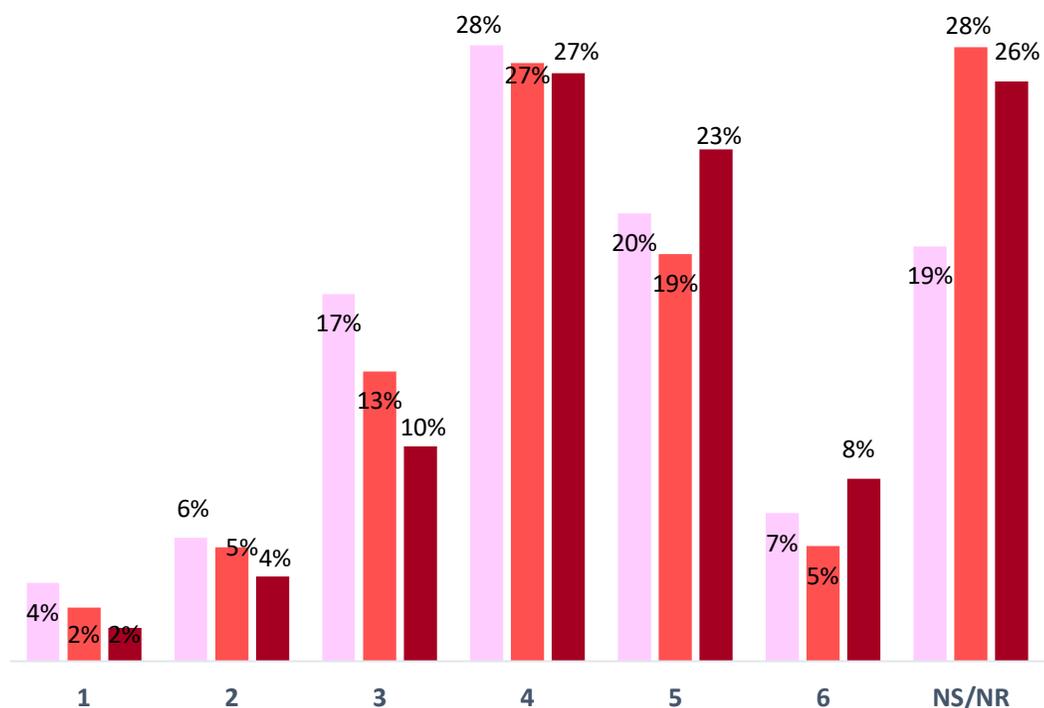


### Fomento a la innovación y el emprendimiento

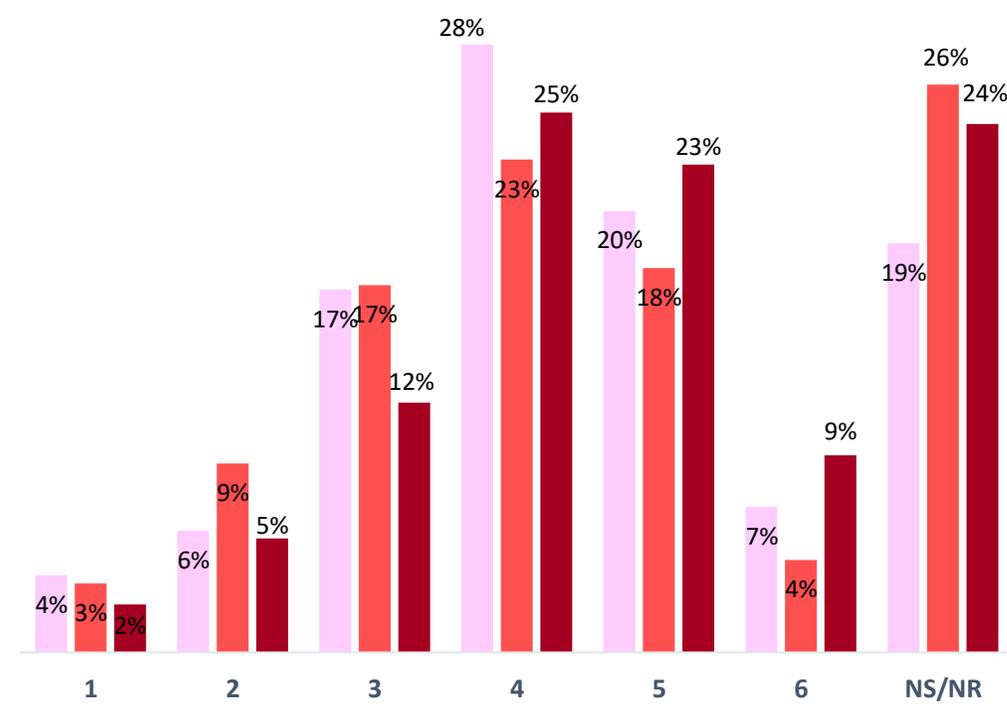


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

## ¿Qué tanto actualiza la Universidad los planes de estudio?



## ¿Qué tanto actualiza la Universidad las metodologías de formación?

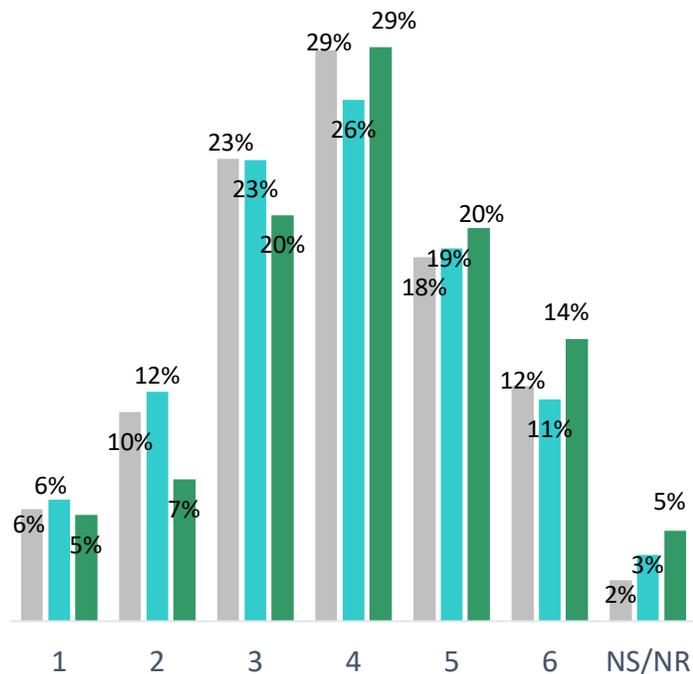


■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

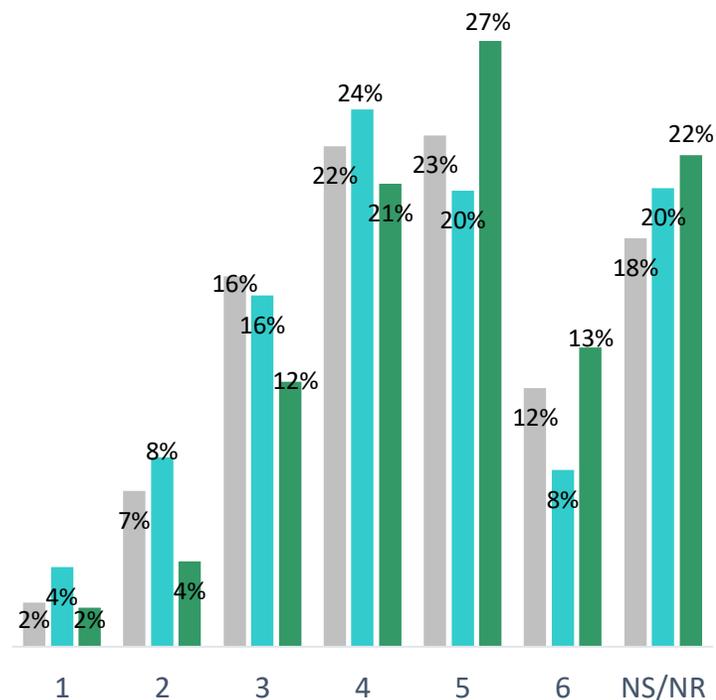
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6 donde 1 es nada y 6 mucho

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

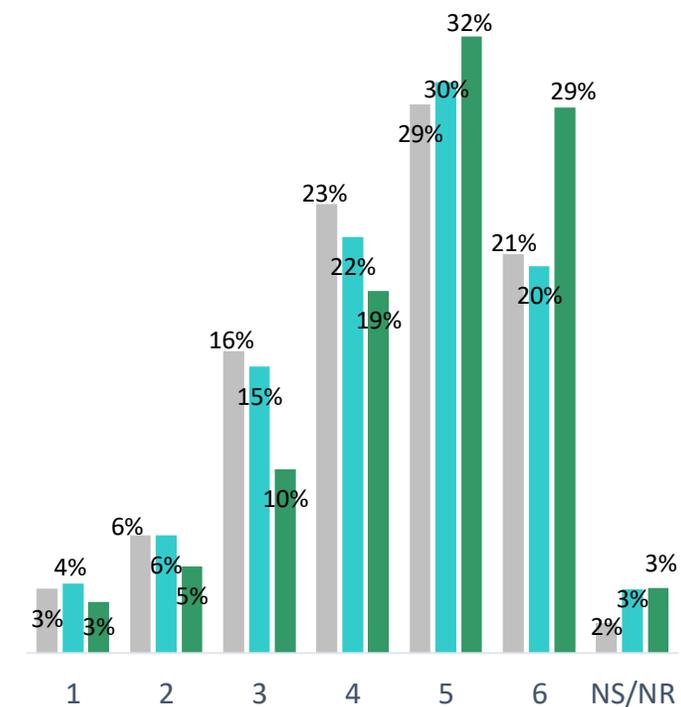
Conozco el reglamento estudiantil



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



La exigencia académica del programa es la adecuada

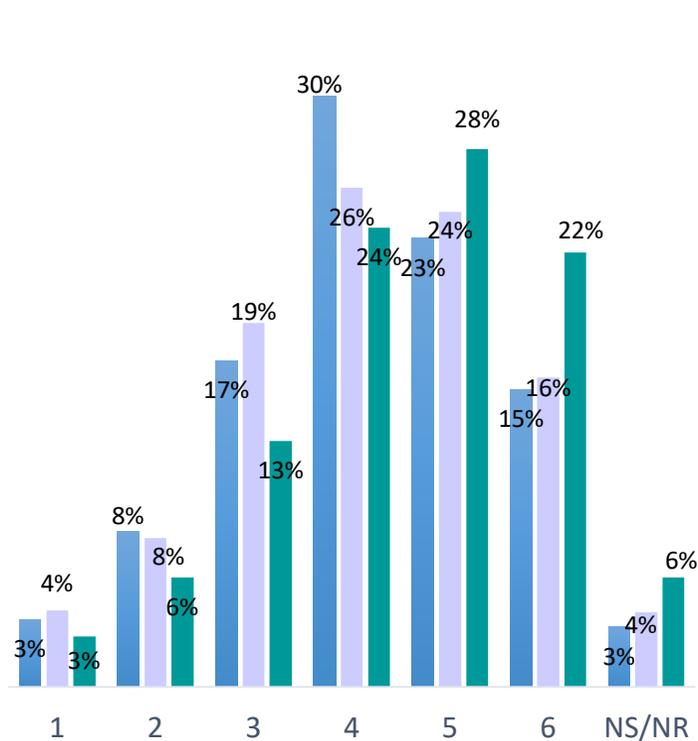


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es nada de acuerdo y 6 es muy de acuerdo

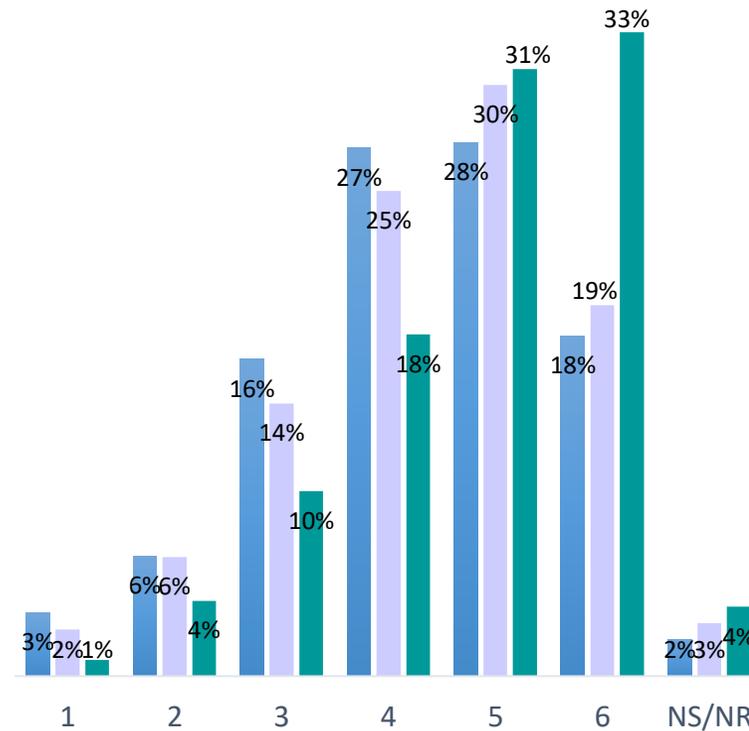
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

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

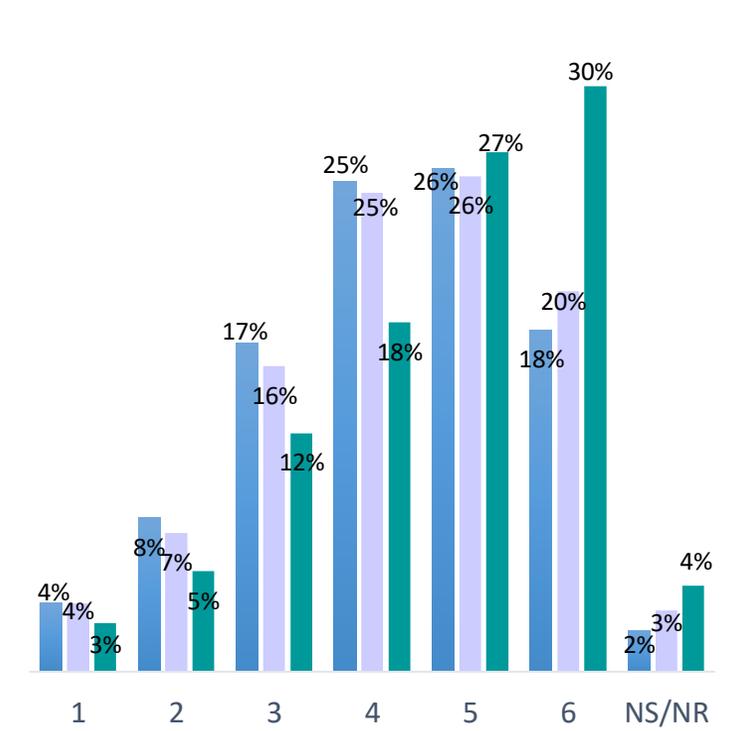
### Construcción de justicia, paz y derechos humanos



### Innovación y emprendimiento



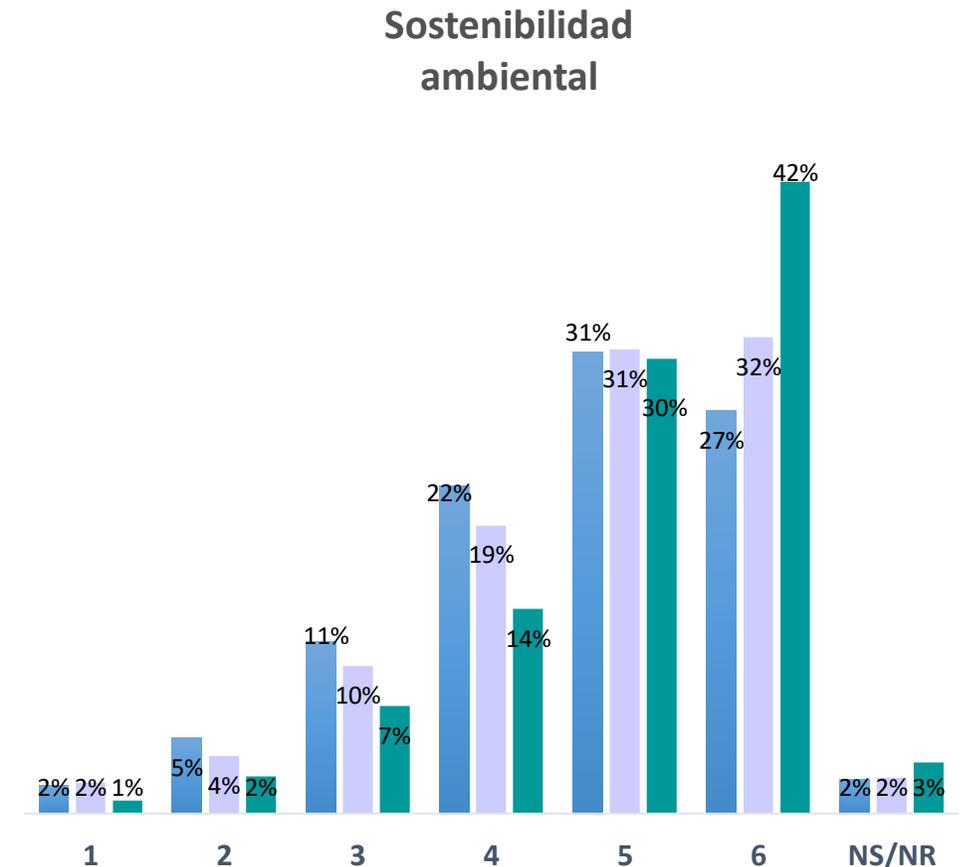
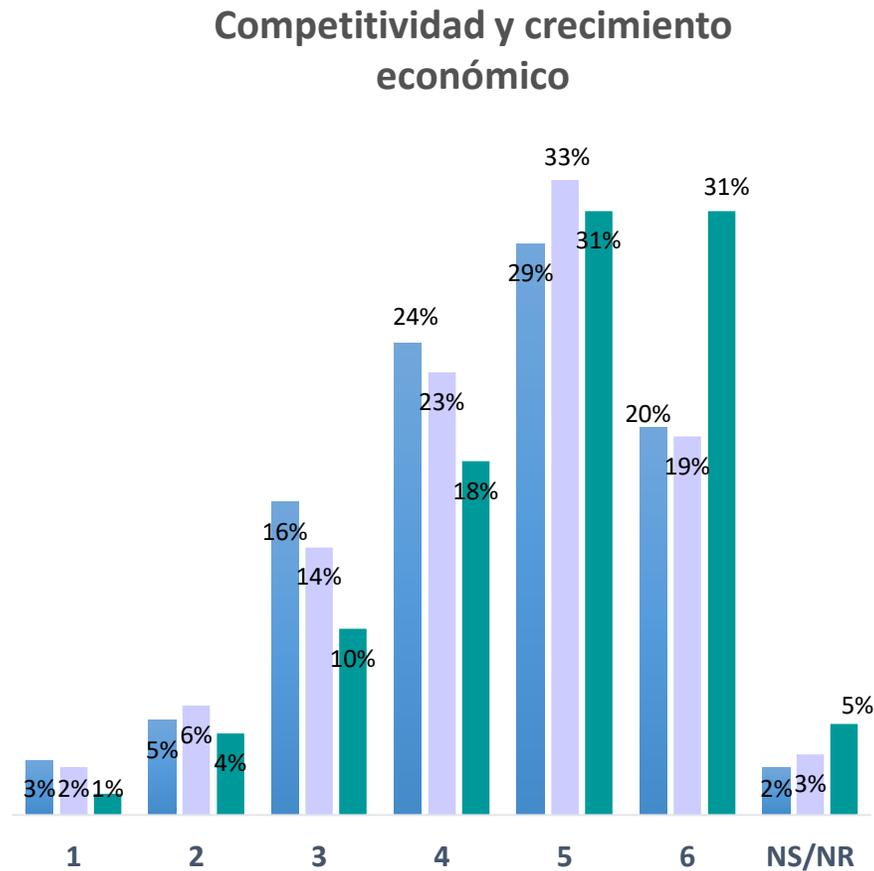
### Inclusión social, erradicación de la pobreza



■ Año 2018   ■ Año 2019   ■ Año 2020

\*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?:

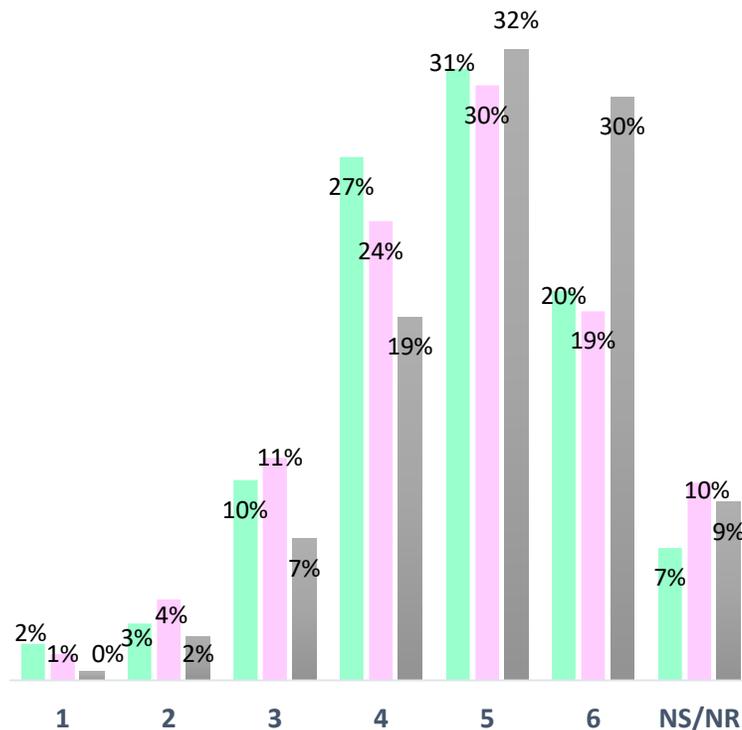


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es que no contribuye nada y 6 es que contribuye mucho.

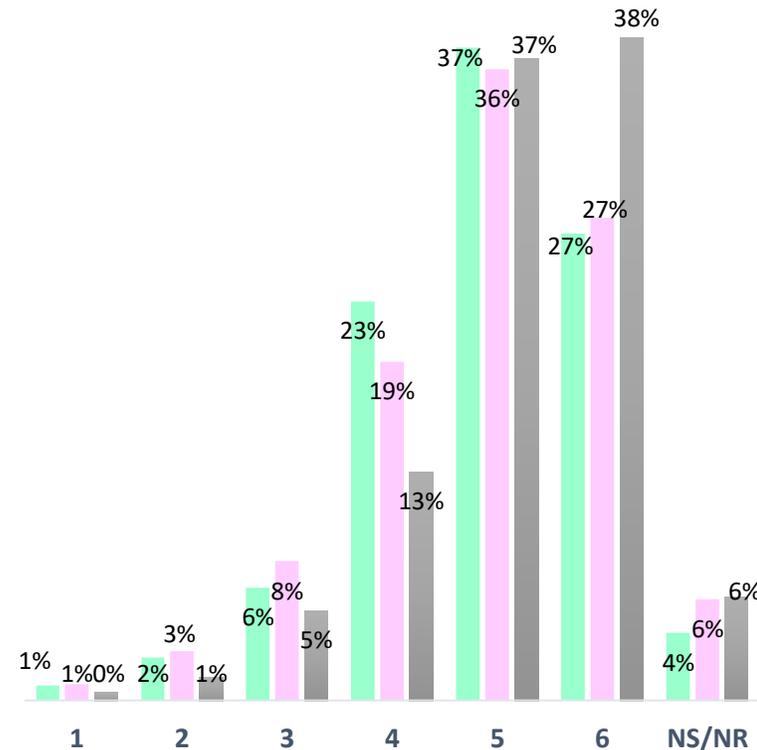
■ Año 2018   ■ Año 2019   ■ Año 2020

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

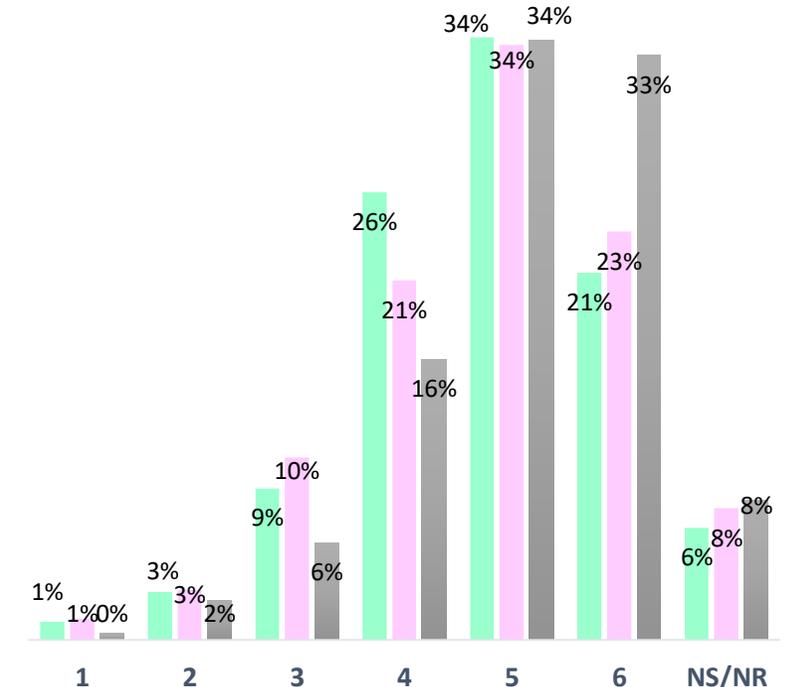
### Su formación ética



### Su competencia académica y científica



### Su proyección social

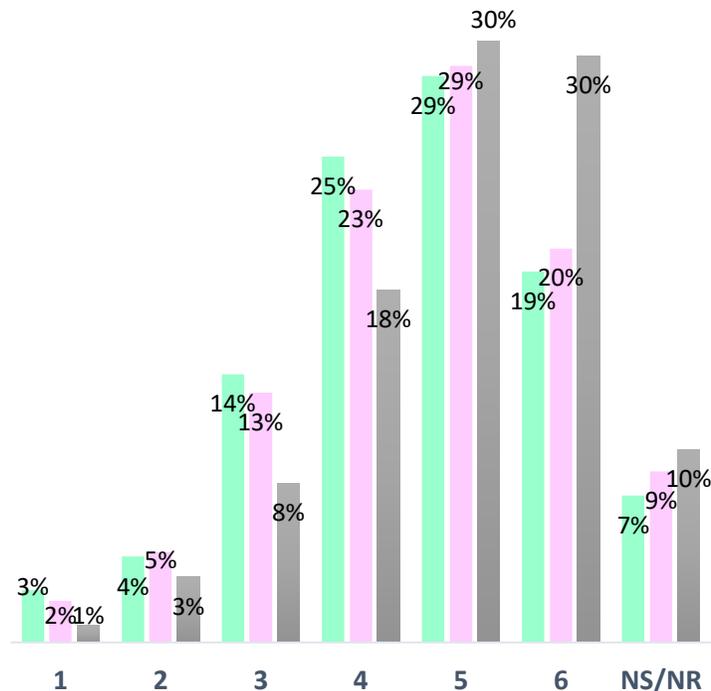


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy bajo y 6 muy alto.

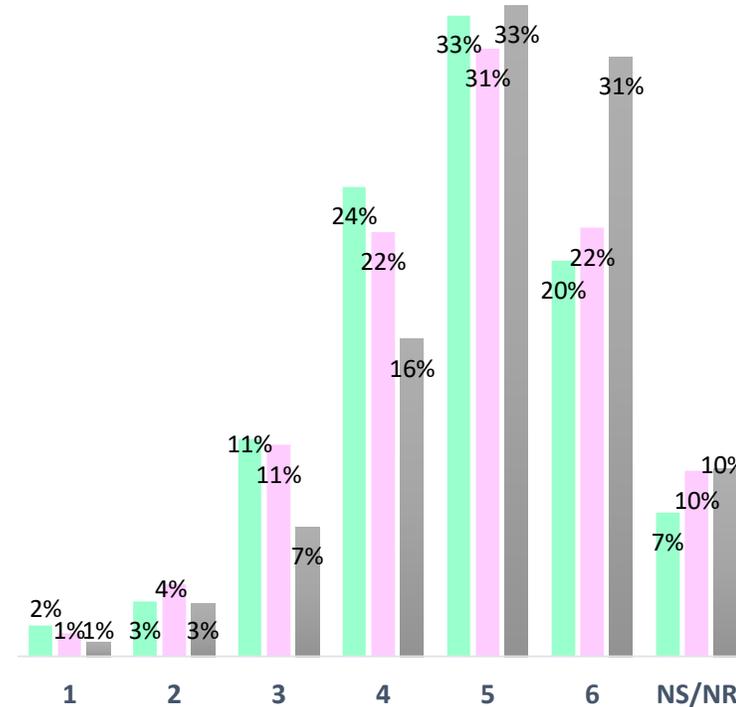
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

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

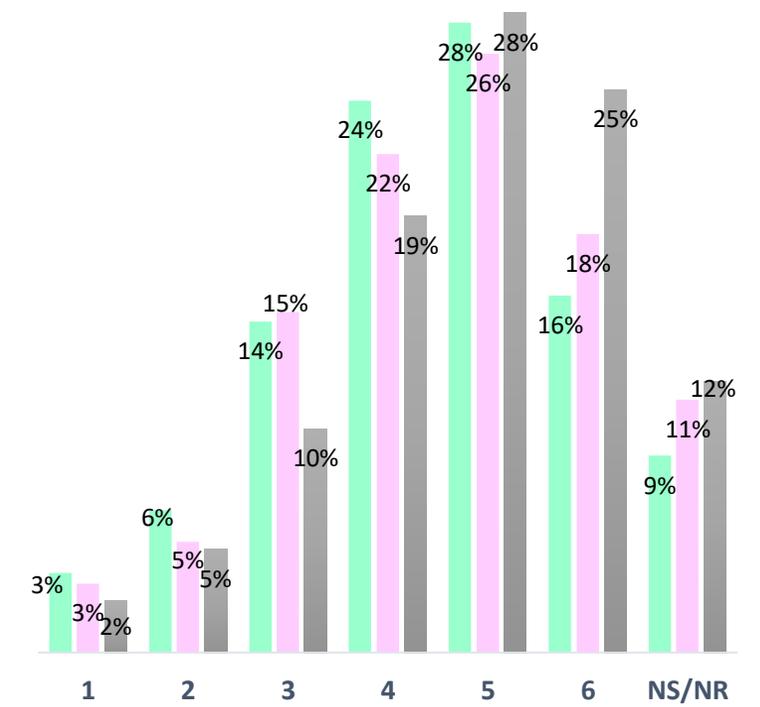
### Su actividad en temas culturales



### Su participación en temas económicos o empresariales



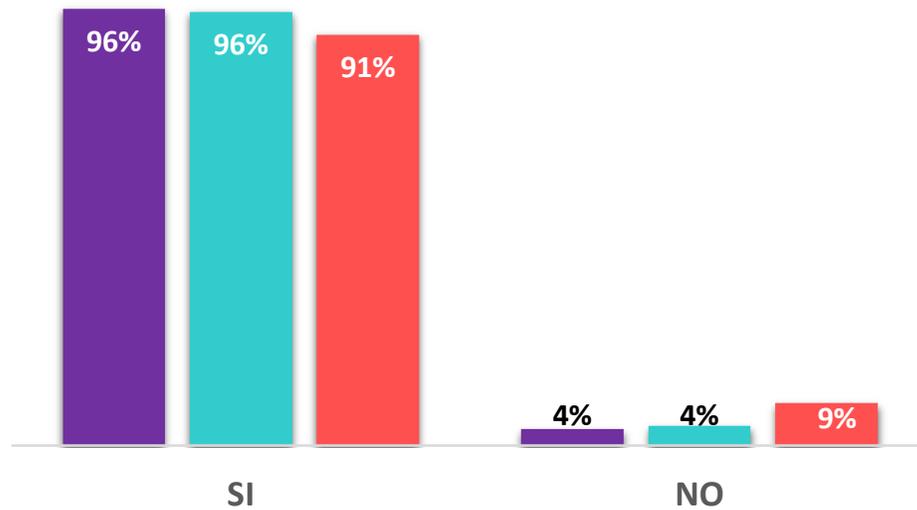
### Su participación en temas políticos



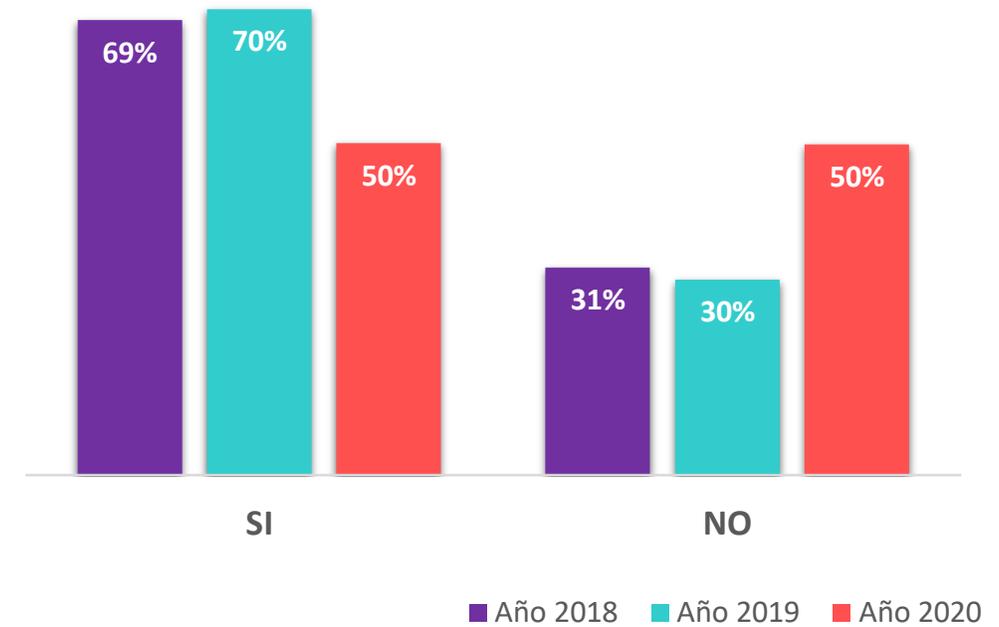
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy bajo y 6 muy alto.

■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

### ¿Conoce los servicios de la Biblioteca?

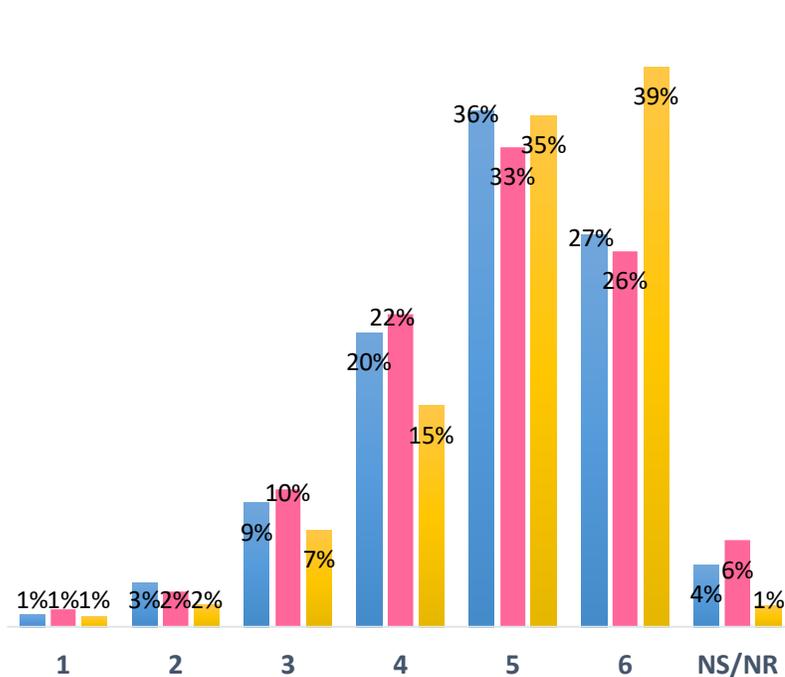


### ¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

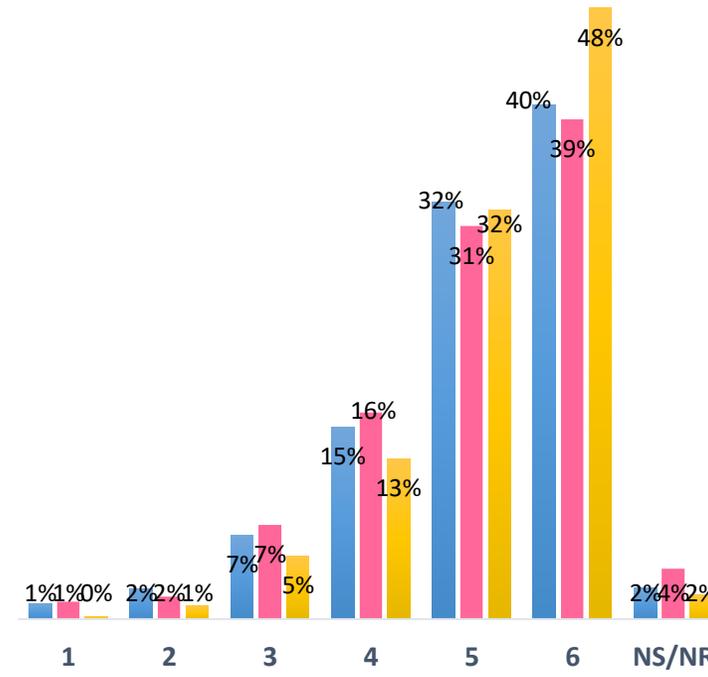


Califique los servicios de la Biblioteca en los siguientes aspectos:

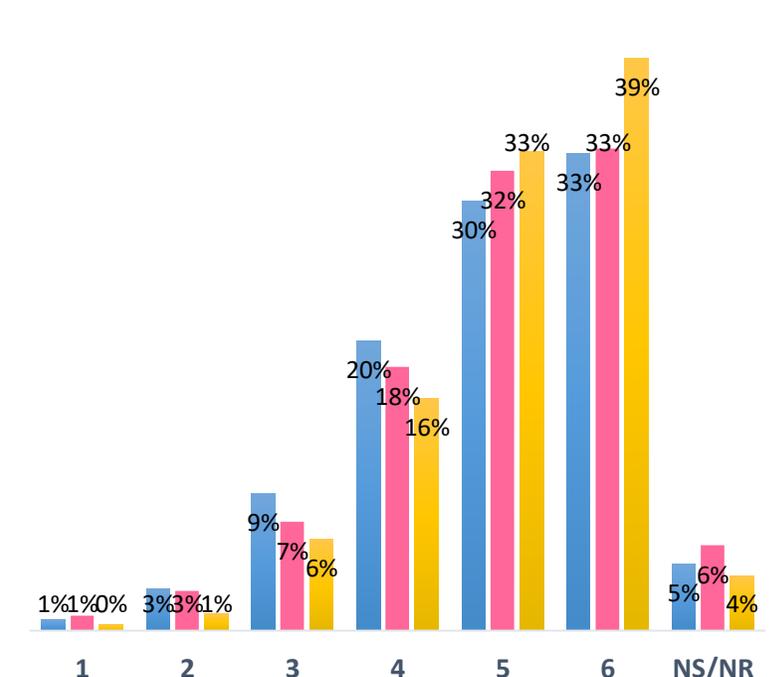
### Disponibilidad de material bibliográfico



### Horario del servicio



### Calidad de los servicios de cómputo para consulta

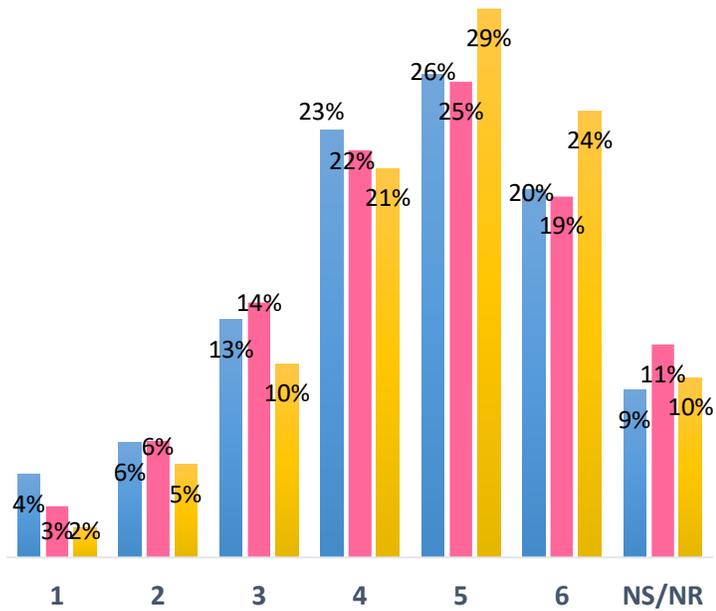


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

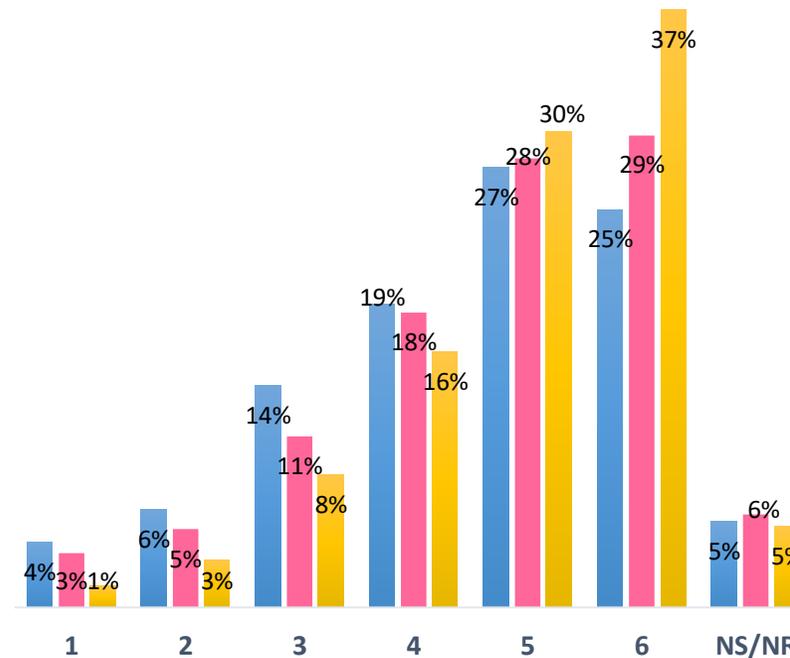
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

Califique los servicios de la Biblioteca en los siguientes aspectos:

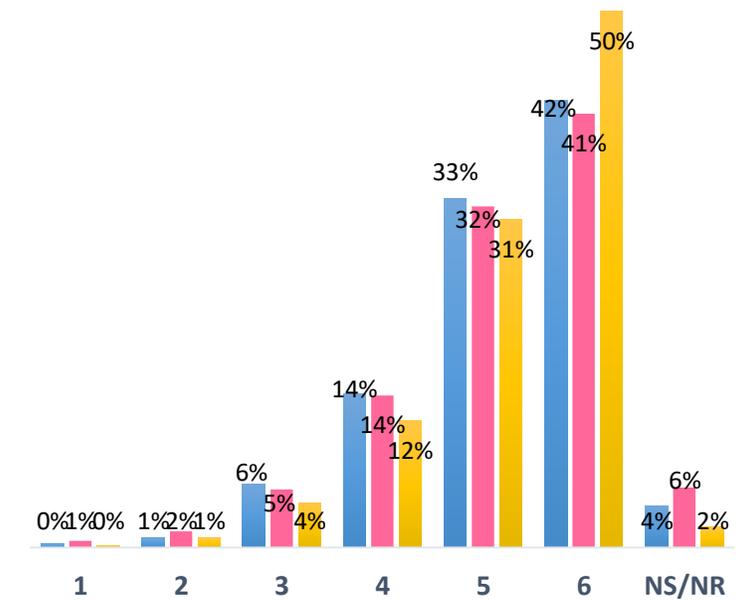
## Difusión de las colecciones



## Navegación en internet desde la Biblioteca



## Rapidez en el tiempo de atención

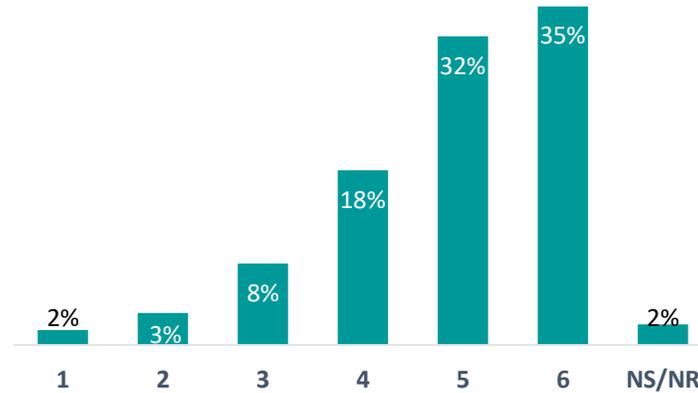


■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

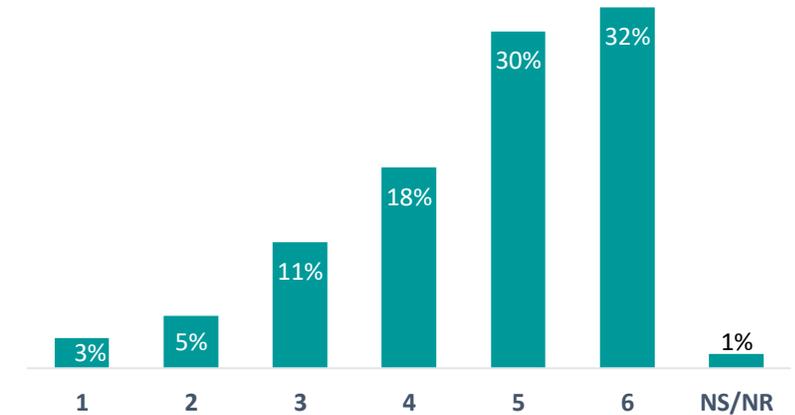
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

## Califique la inscripción y la matrícula en los siguientes aspectos:

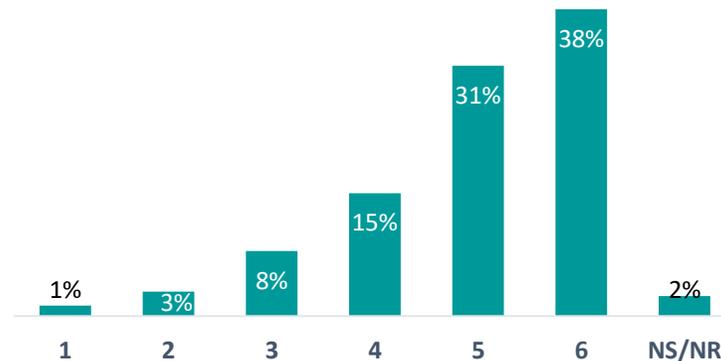
**Claridad de la información sobre el proceso de inscripciones que aparece en la página web**  
(<http://www.utp.edu.co/inscripciones/>)



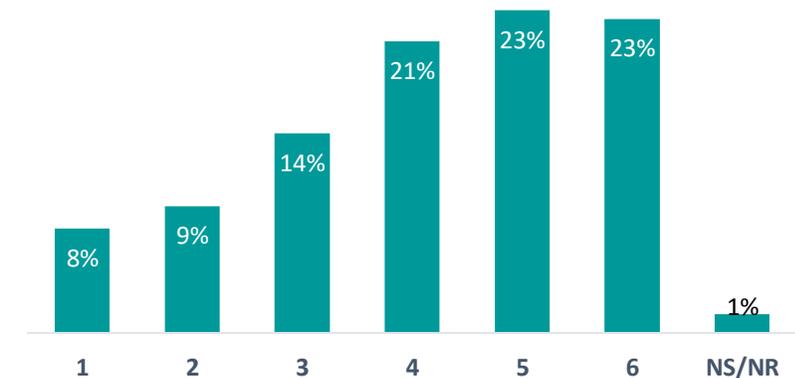
**Claridad para la consulta de las fechas de renovación de matrícula (permisos académicos, pagos, publicación de horarios y ajustes a la matrícula)**



**Claridad en los pasos a seguir en el proceso de inscripciones que aparece en la página web**  
(<https://www.utp.edu.co/registro/tramites-y-formularios/363/inscripciones-para-pregrado>)

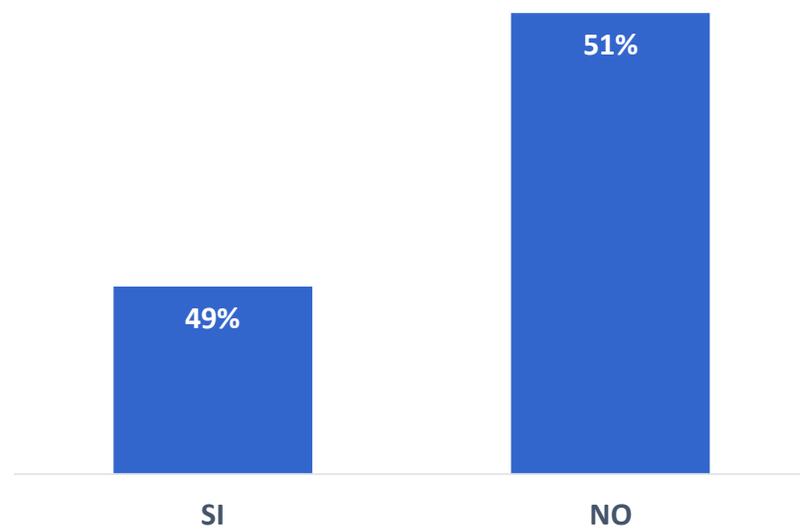


**Nivel de satisfacción de horario de clases asignado por el sistema de información**

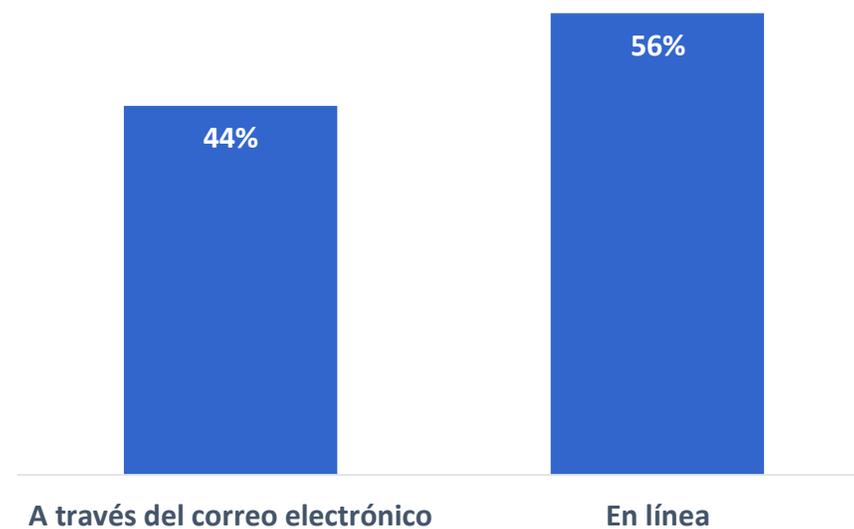


■ Año 2020

¿Ha solicitado certificados de estudio?



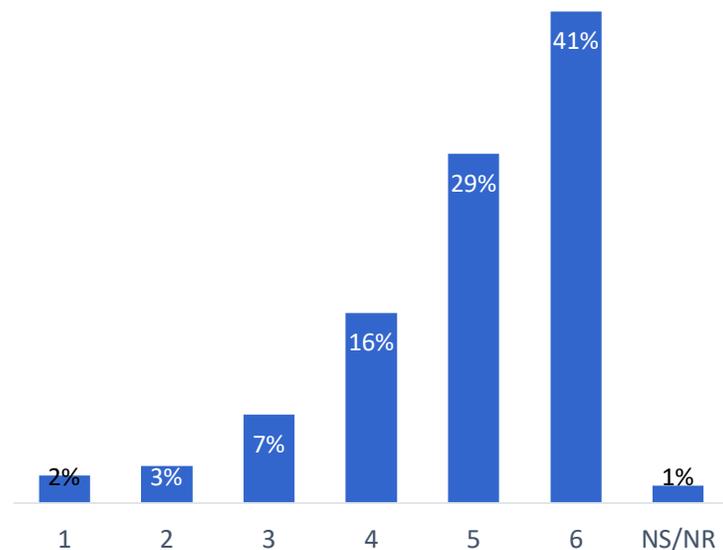
¿De que manera ha solicitado  
certificados de estudio?



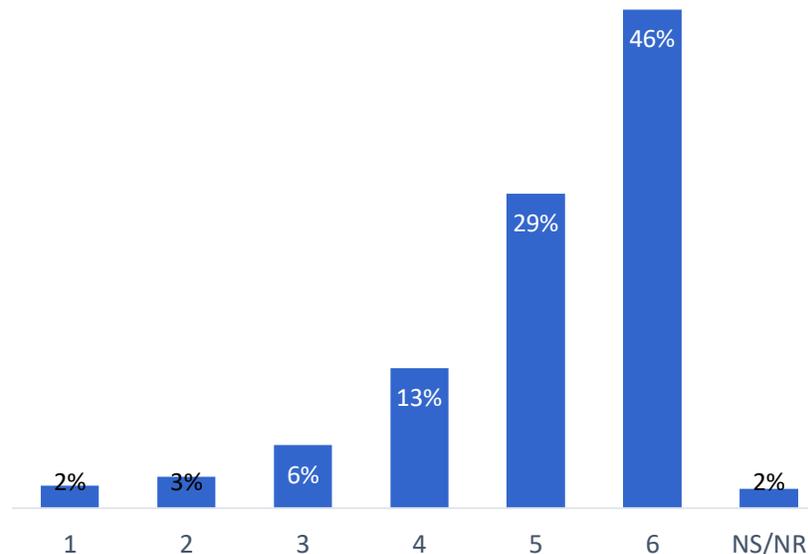
■ Año 2020

## Califique los siguientes aspectos:

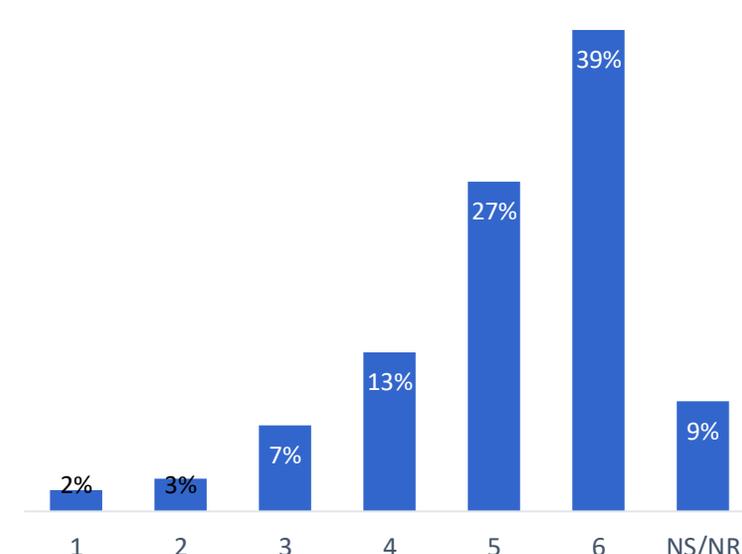
### Claridad de la información recibida sobre la solicitud del Certificado



### Califique los tiempos de entrega para los Certificados



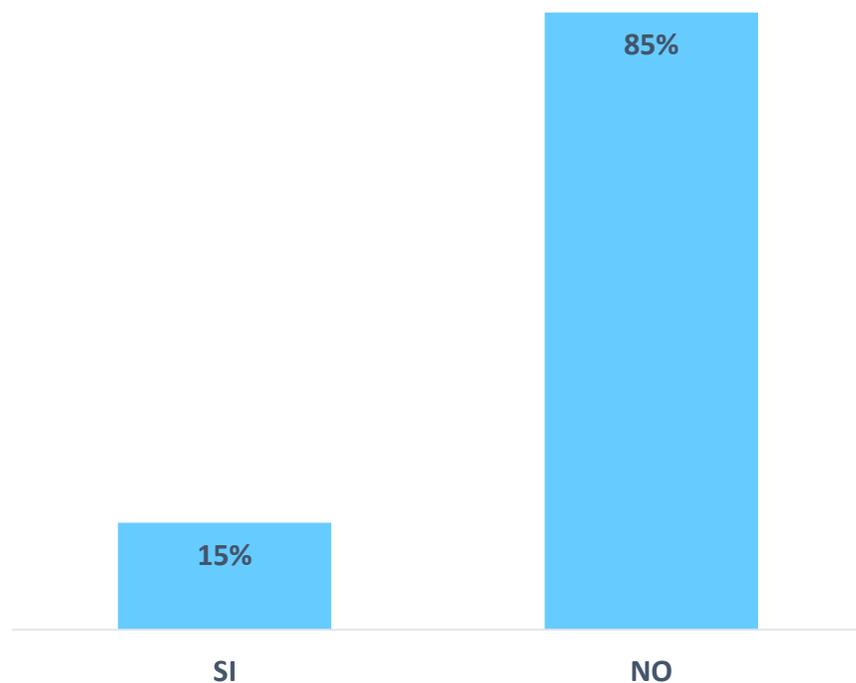
### Califique los certificados en línea para pregrado y postgrado



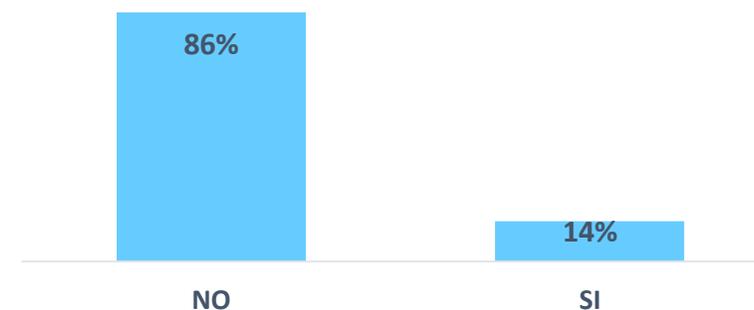
■ Año 2020

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

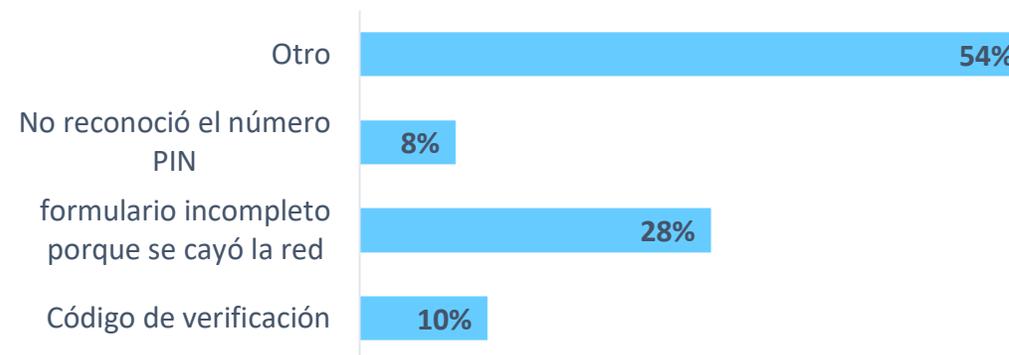
¿Es usted estudiante de primer semestre?



Tuvo dificultades en el diligenciamiento del formulario de inscripción:

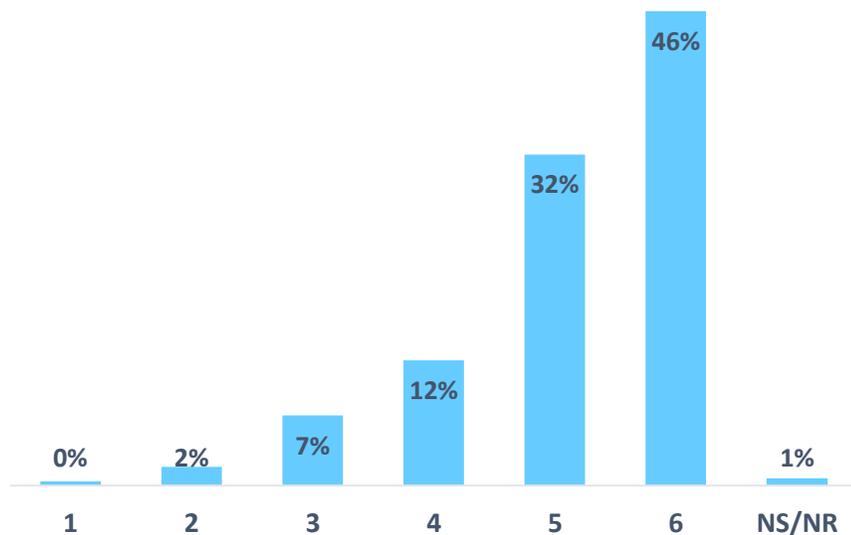


Con cuál aspecto tuvo dificultades:

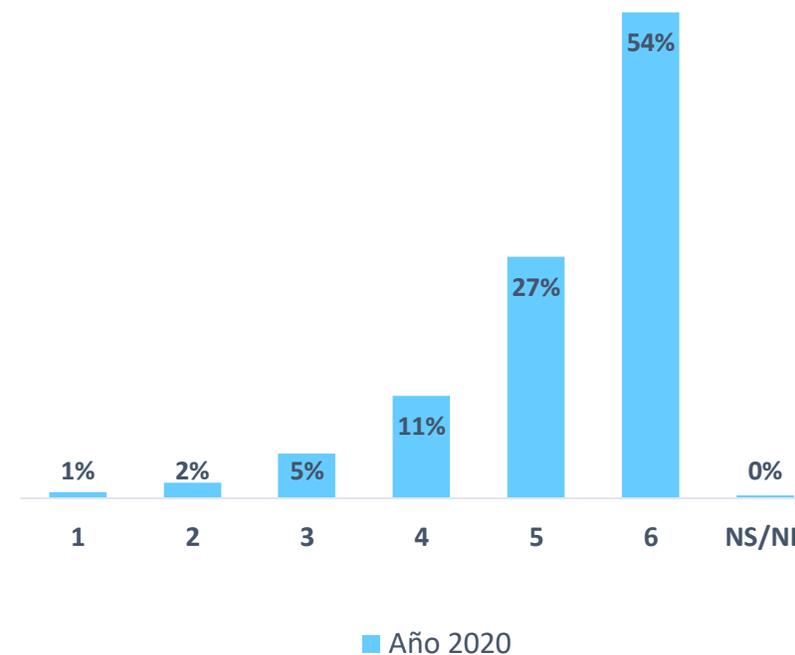


## ¿Cómo califica la divulgación de la información del proceso de admisión?

### Claridad en el calendario de admisión



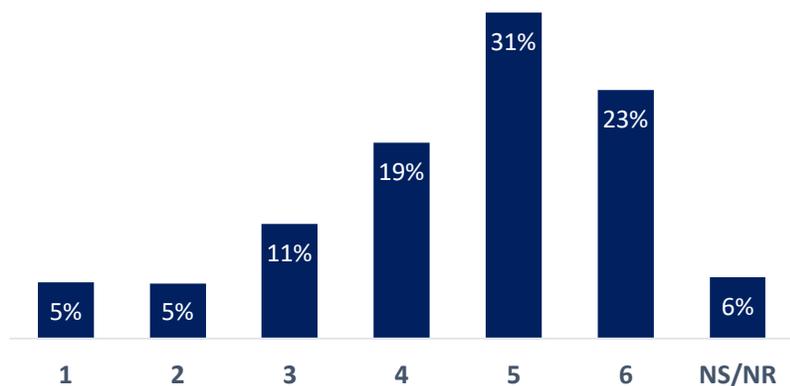
### Claridad en el proceso de matrícula primer semestre



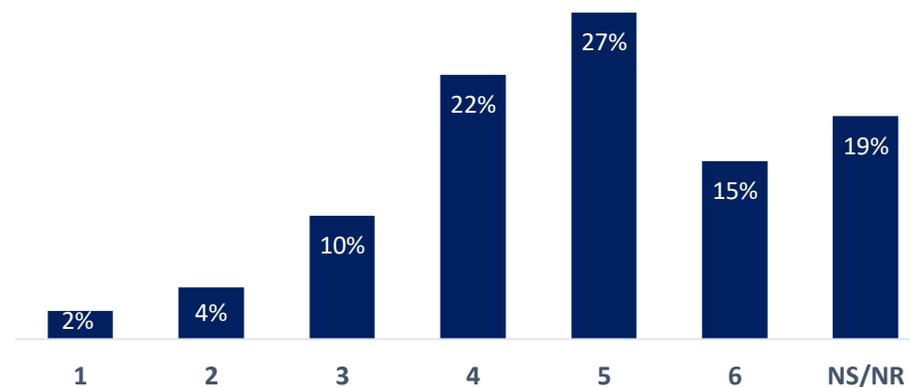
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

## Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

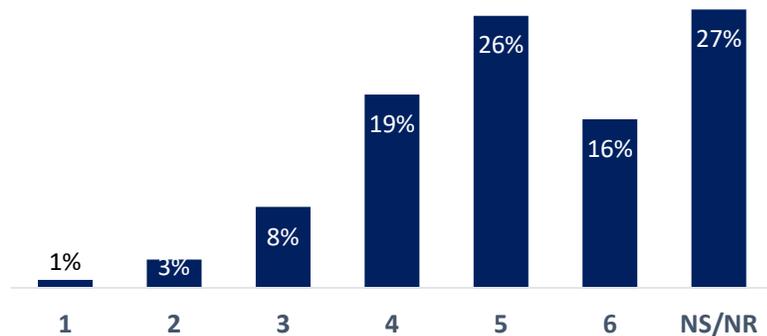
### Evaluación docente



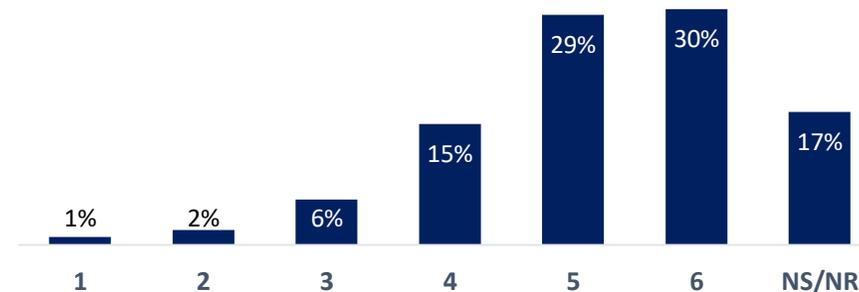
### Renovación curricular



### Trámite de obtención o renovación de registro calificado

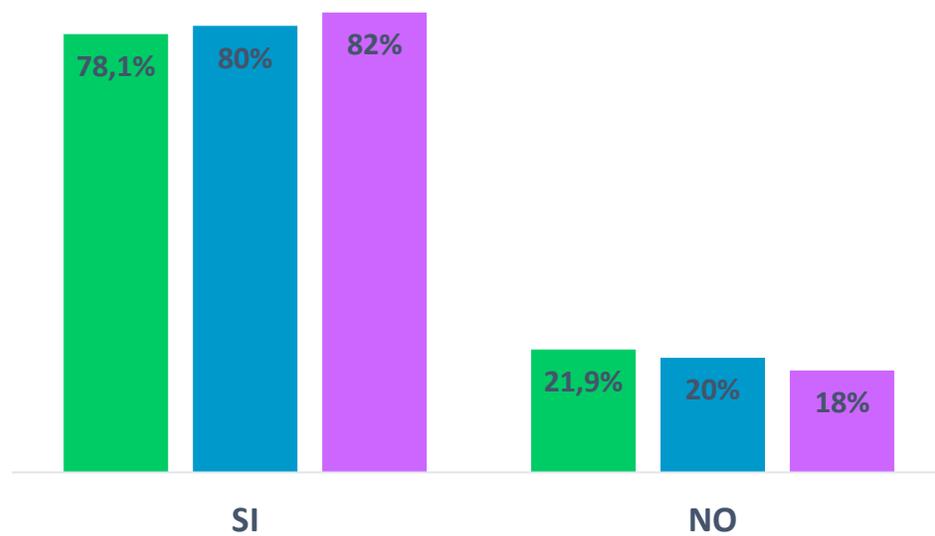


### Acreditación o renovación de acreditación de alta calidad de programas

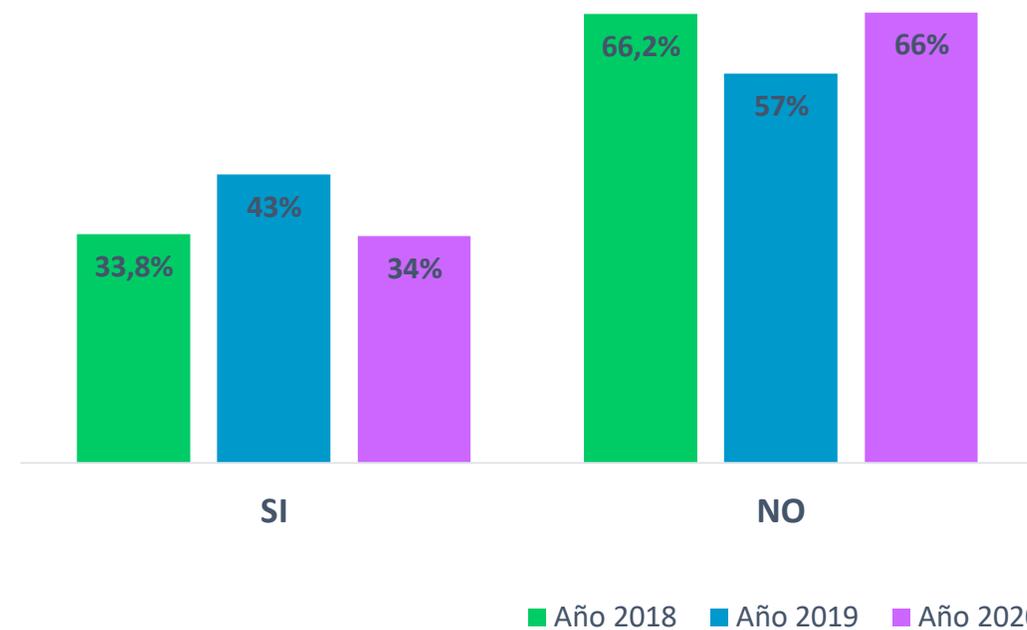


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

### ¿Conoce los servicios de Bienestar Universitario?



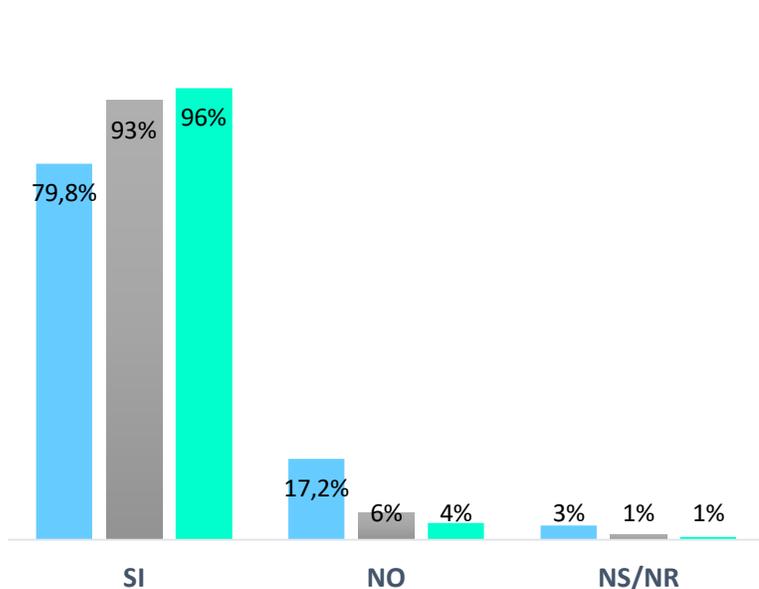
### ¿Ha utilizado estos servicios en el último año?



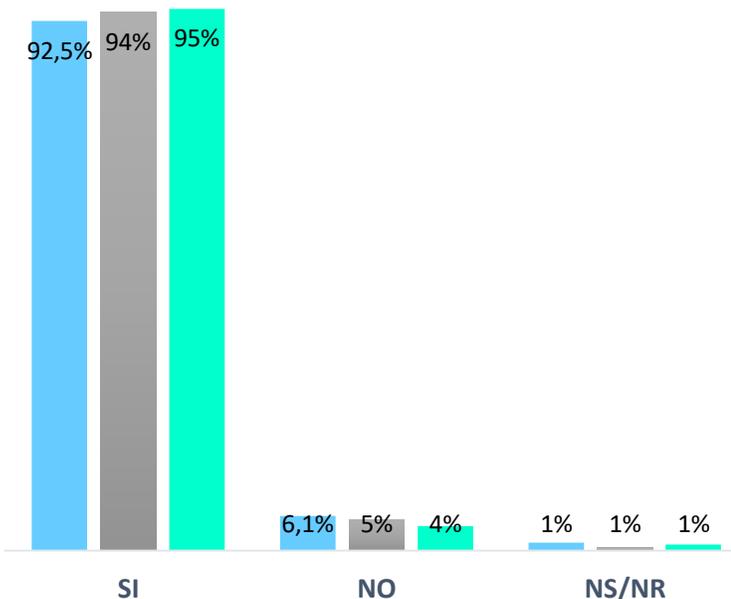
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

## Responda SI o No a las siguientes afirmaciones:

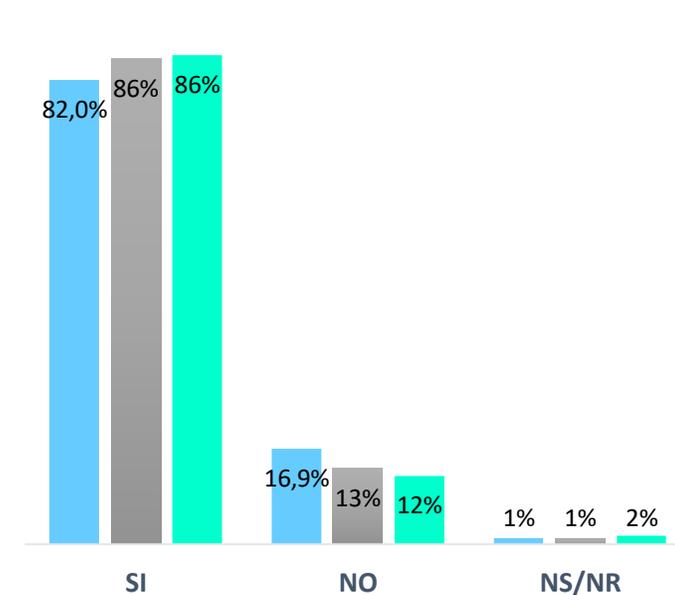
¿Conozco el programa de atención integral PAI?



¿Conozco los apoyos económicos que la Universidad ofrece a los estudiantes?

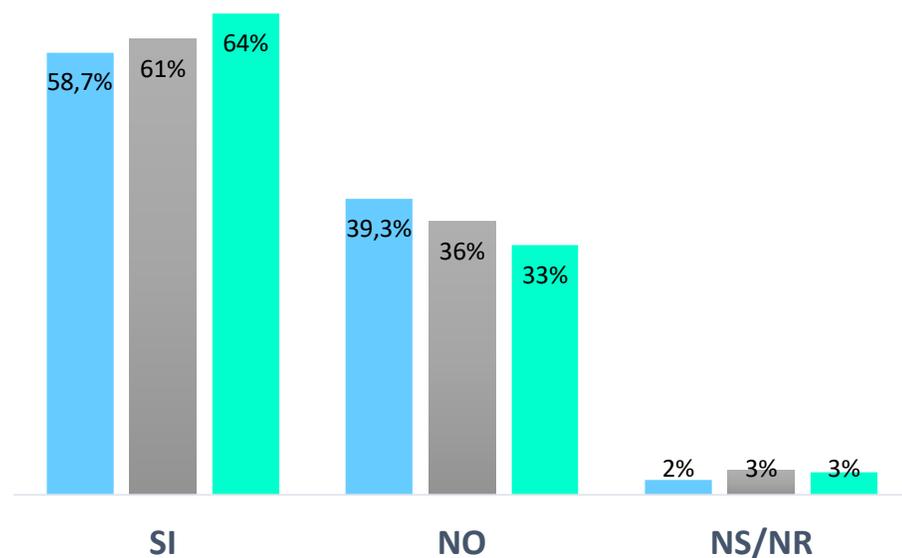


¿Conozco los servicios médicos, psicológico y odontológicos que ofrece Bienestar Universitario a los estudiantes ?

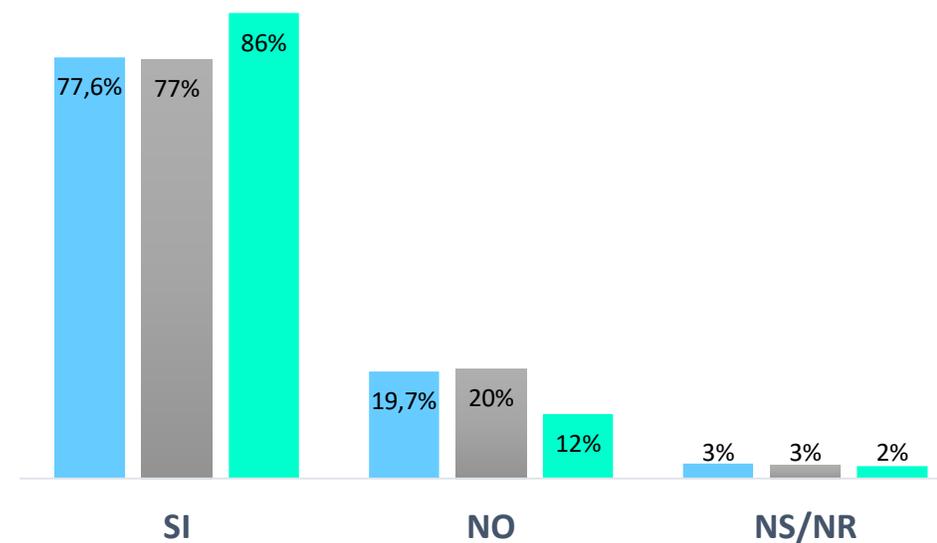


## Responda SI o No a las siguientes afirmaciones:

¿Conozco los grupos culturales y artísticos que existen en la Universidad?

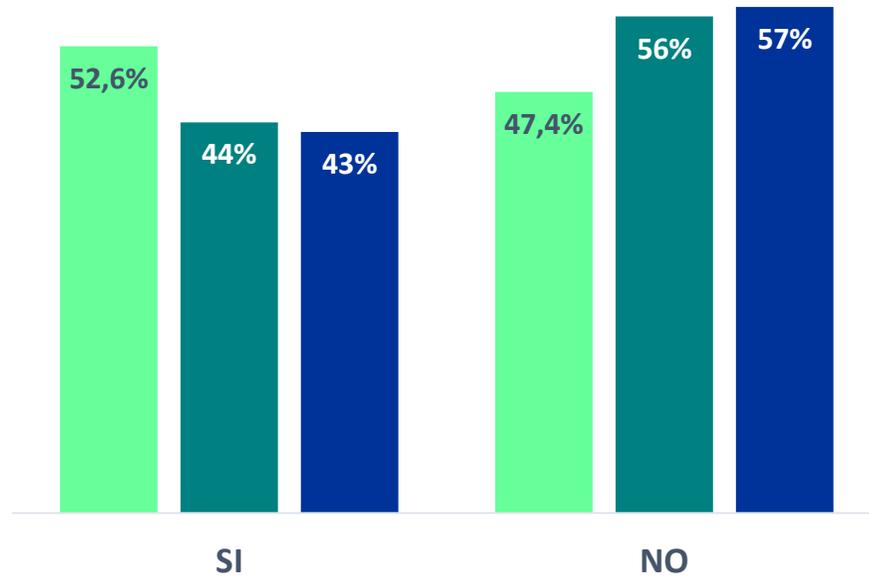


¿Conozco los símbolos Institucionales?

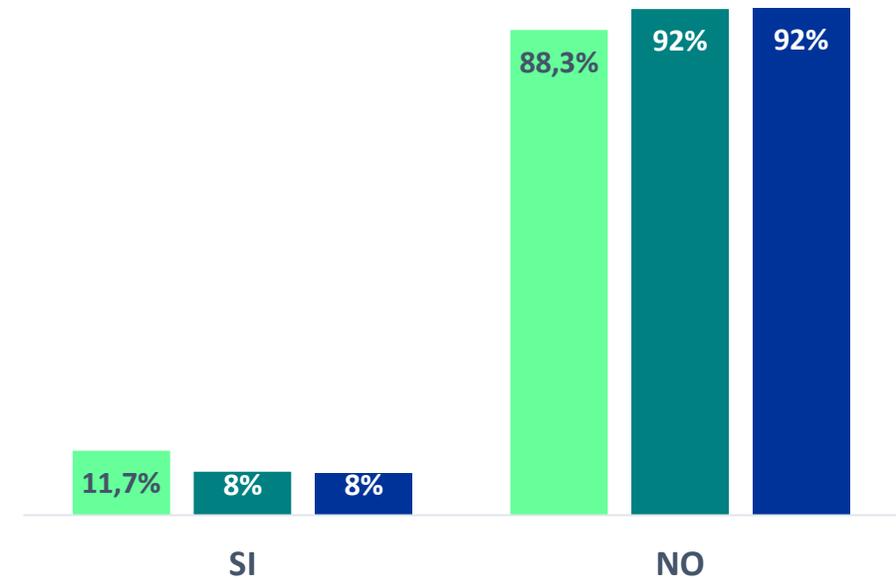


■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

## ¿Conoce los servicios de Prácticas Empresariales?



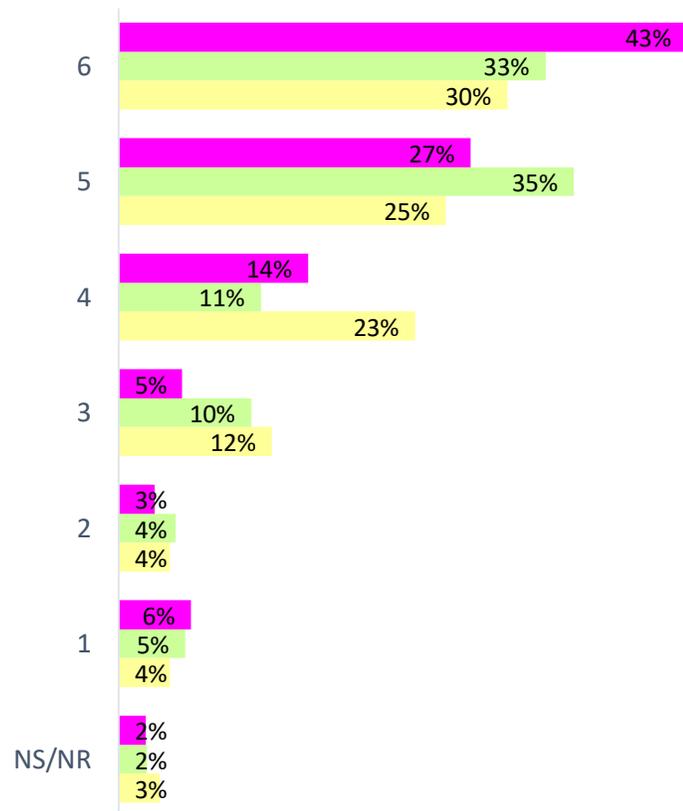
## ¿Ha utilizado estos servicios en el último año?



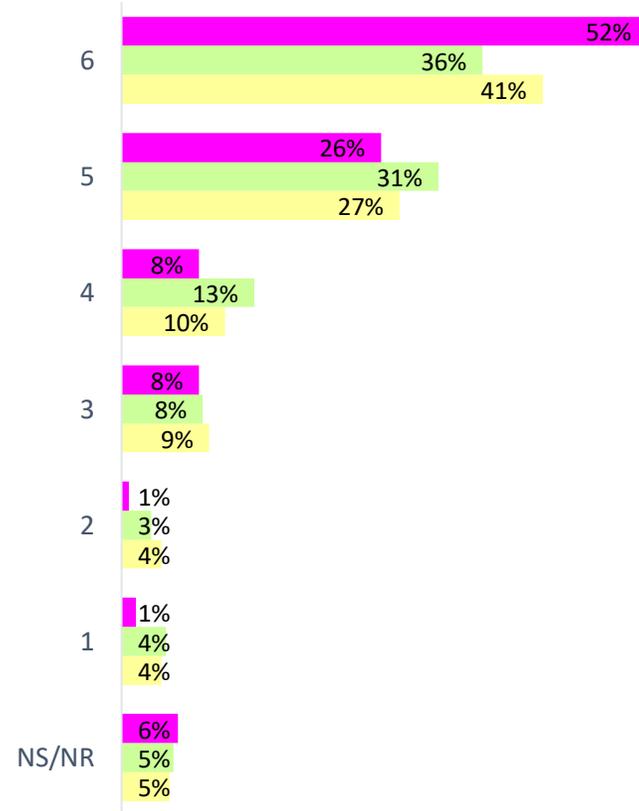
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

Califique el servicio de prácticas empresariales en los siguientes aspectos:

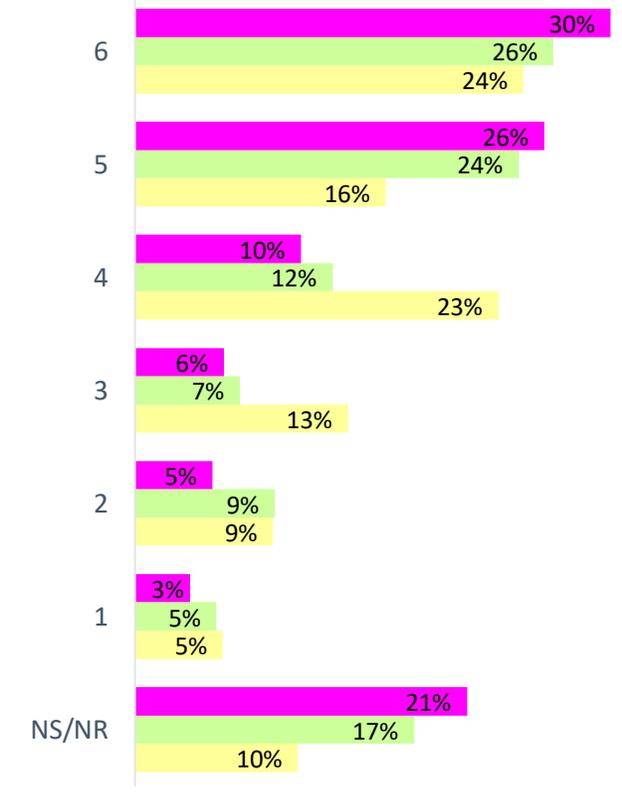
Taller de preparación de prácticas  
Universitarias



Tiempo de la práctica (6 meses)



Asesoría de los docentes en la práctica

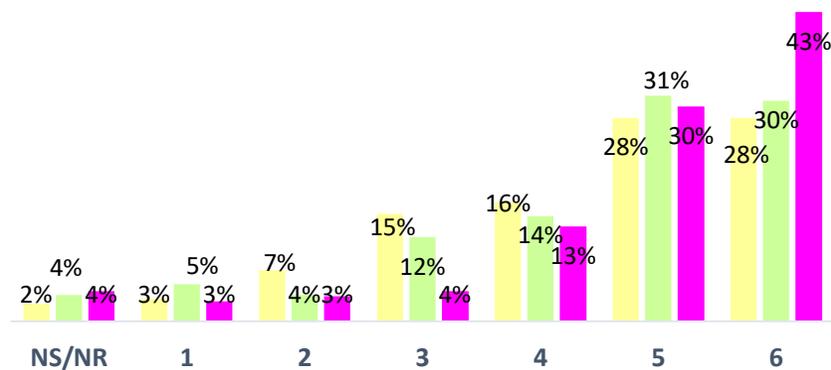


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

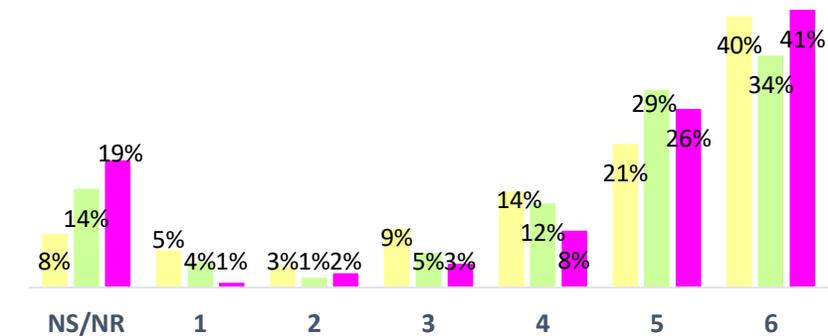
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

## Califique el servicio de prácticas empresariales en los siguientes aspectos:

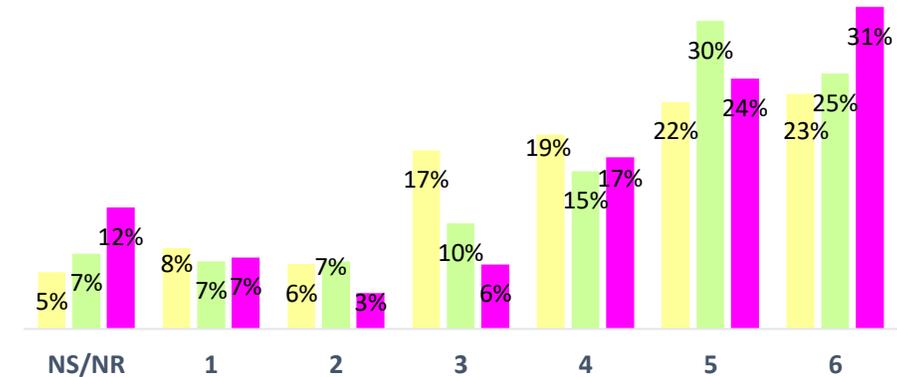
### Claridad de las actividades que realizará en la práctica



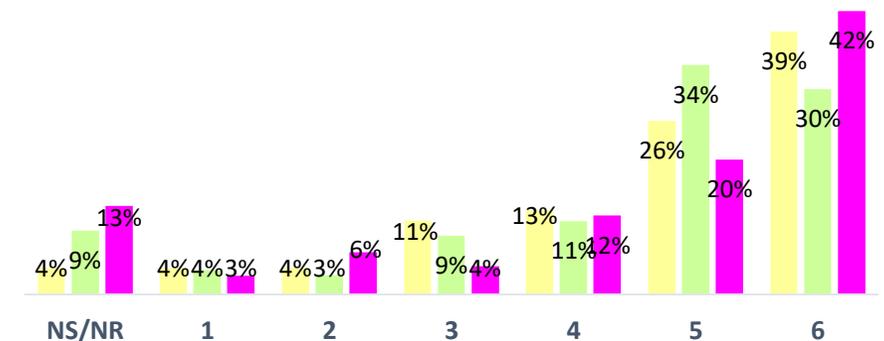
### Relación con la empresa donde desarrolla la práctica



### Agilidad en los trámites para acceder y legalizar la práctica



### Impacto de la Universidad en el contexto empresarial



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



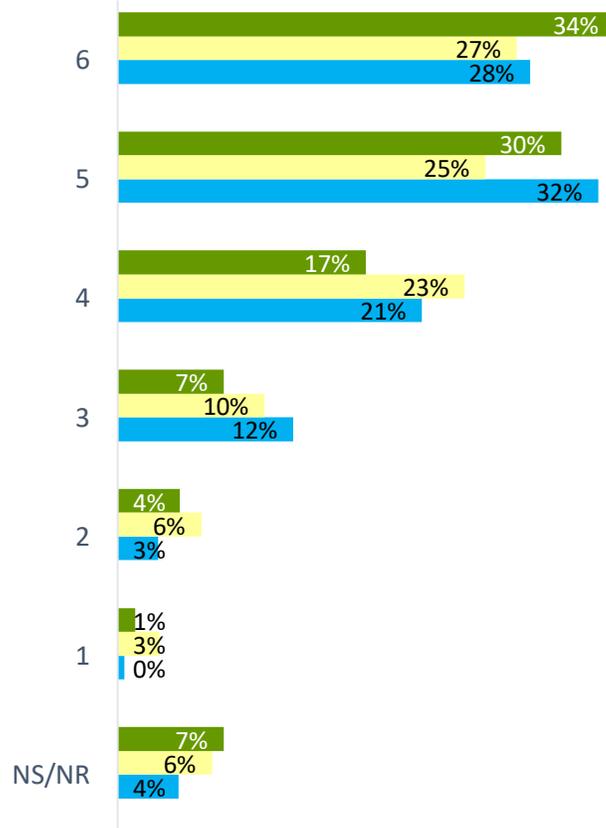
Universidad Tecnológica  
de Pereira

Sistema  
Integral  
de Gestión

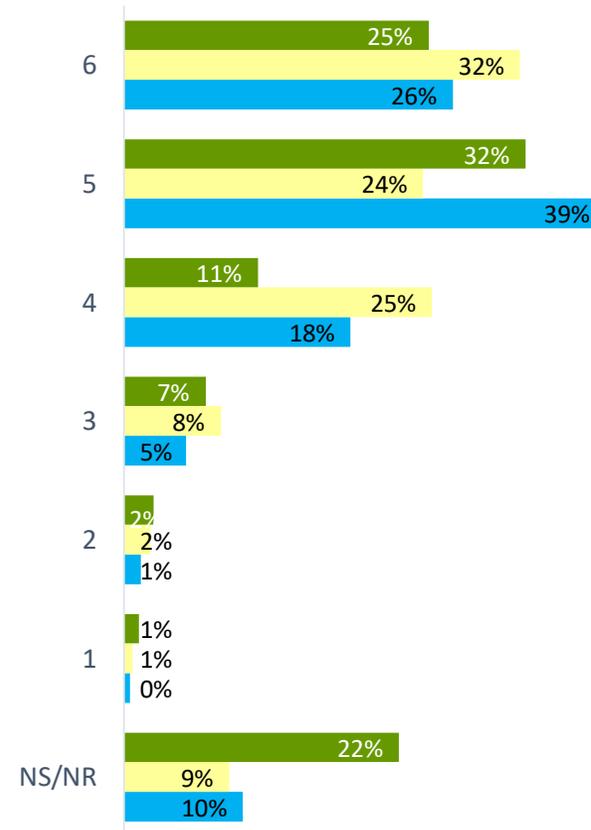
# Estudiantes de Posgrado

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

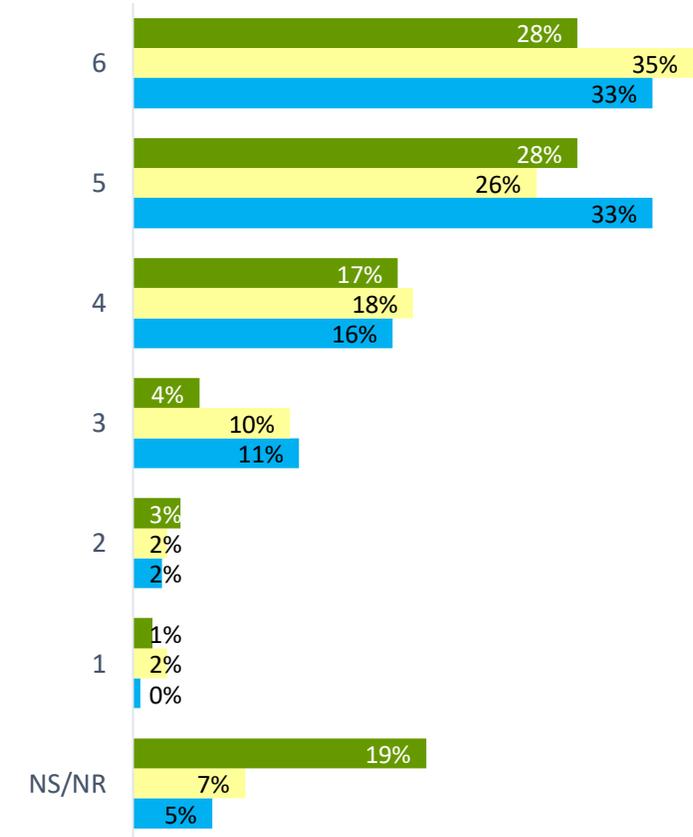
### Tecnología de información y comunicación



### Oficinas Administrativas



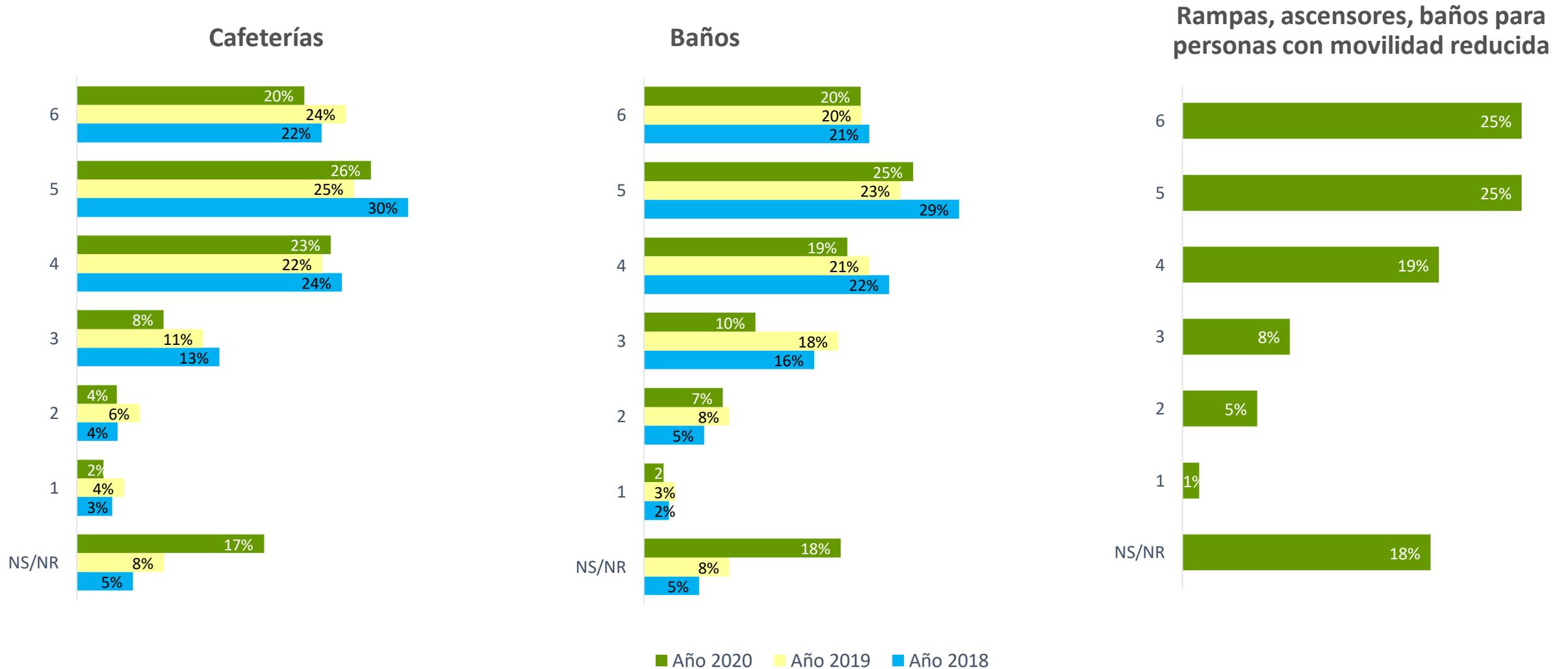
### Aulas y Auditorios



■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

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

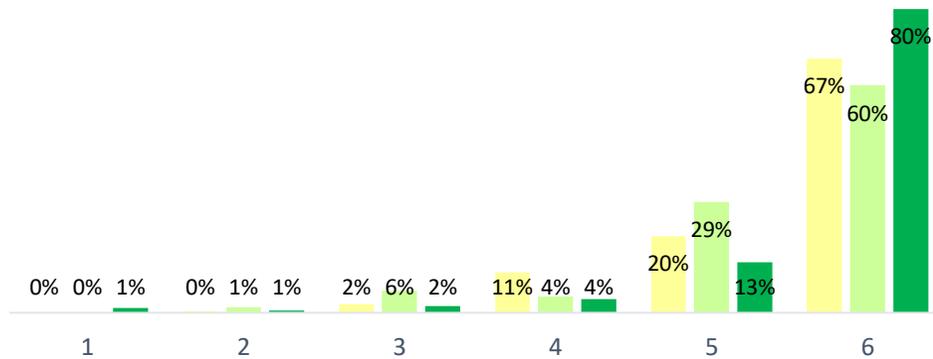
## Califique la calidad y dotación de los siguientes recursos de infraestructura de la Universidad:



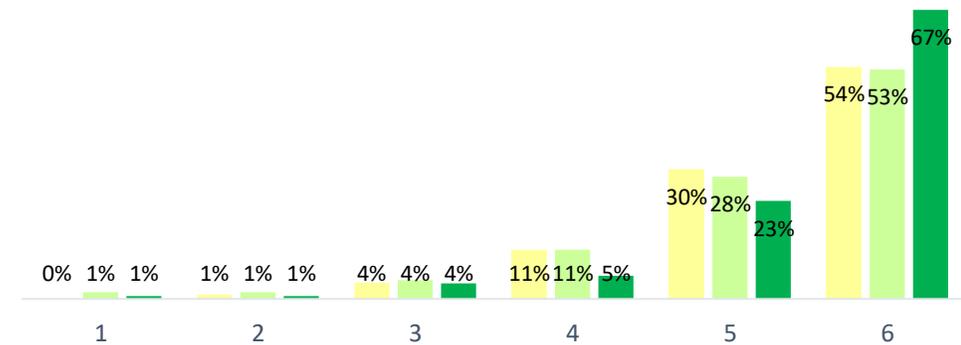
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

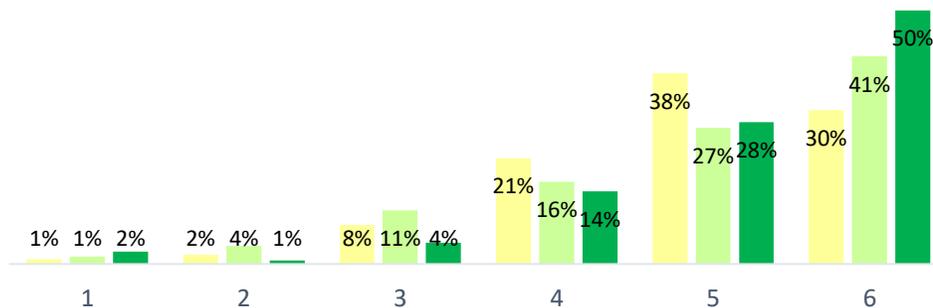
### Respeto al estudiante



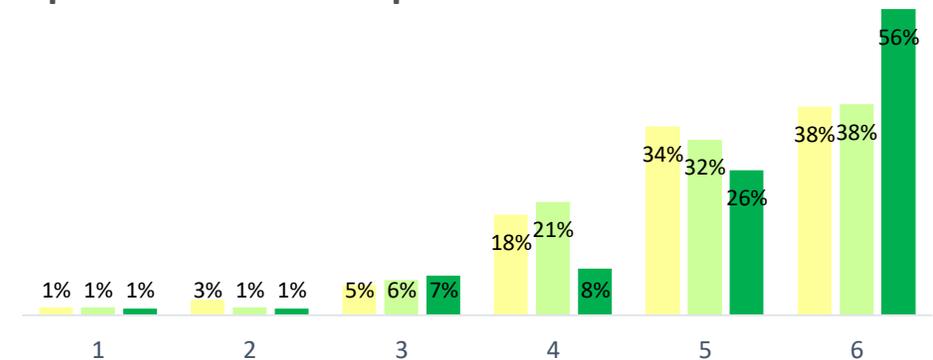
### Fundamentación teórica



### Pedagogía



### Disponibilidad de tiempo

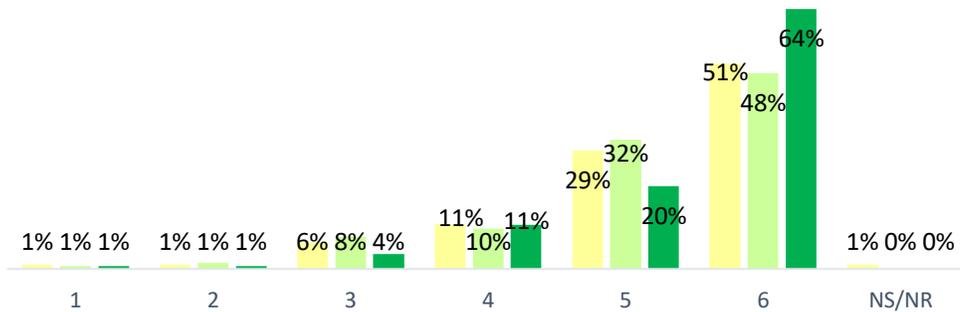


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

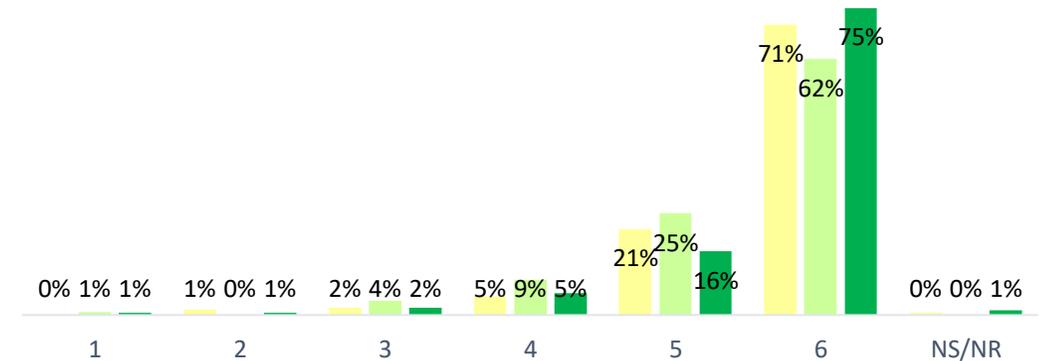
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

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

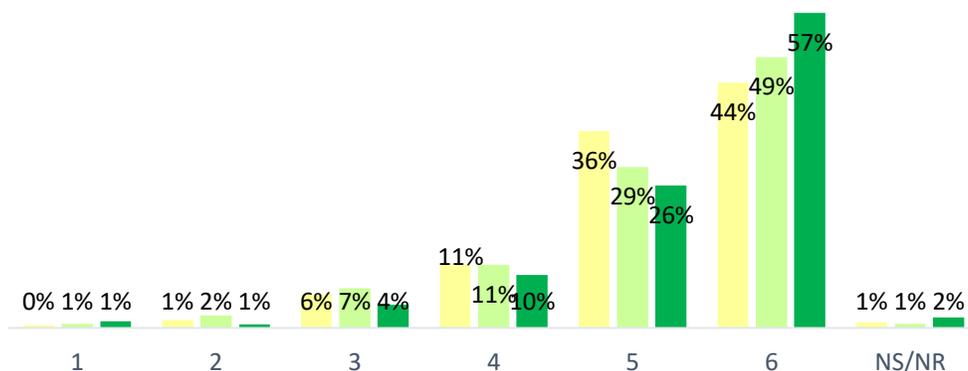
### Preparación de la clase



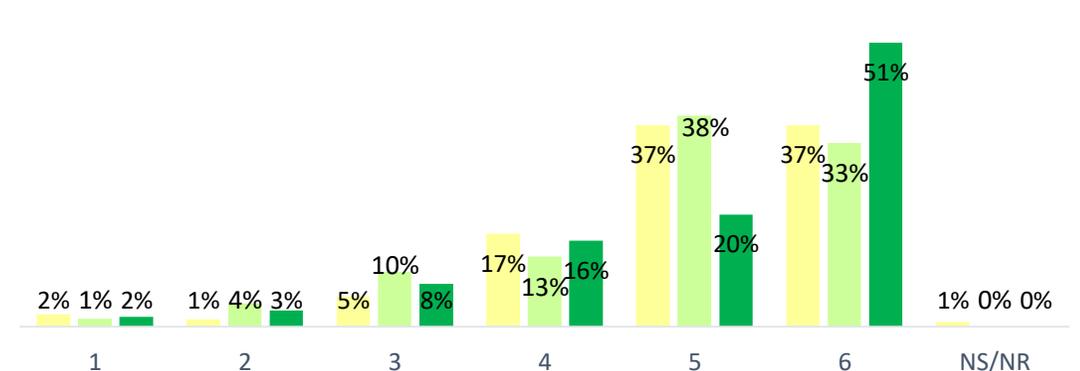
### Puntualidad



### Sistema de evaluación utilizado por el docente



### Trabajo práctico

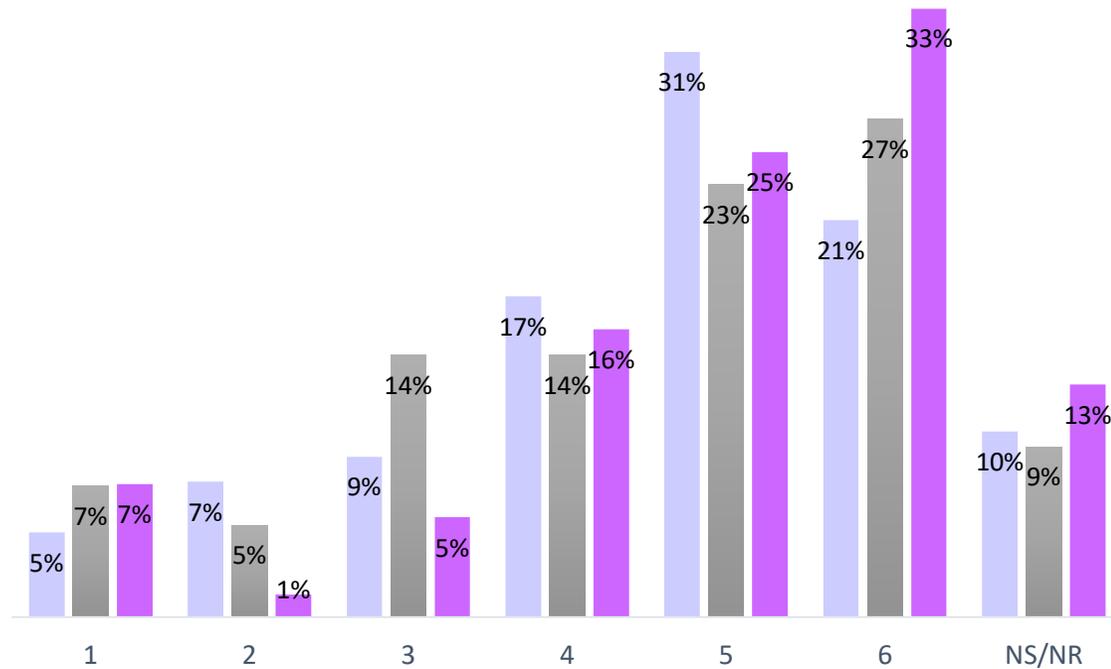


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

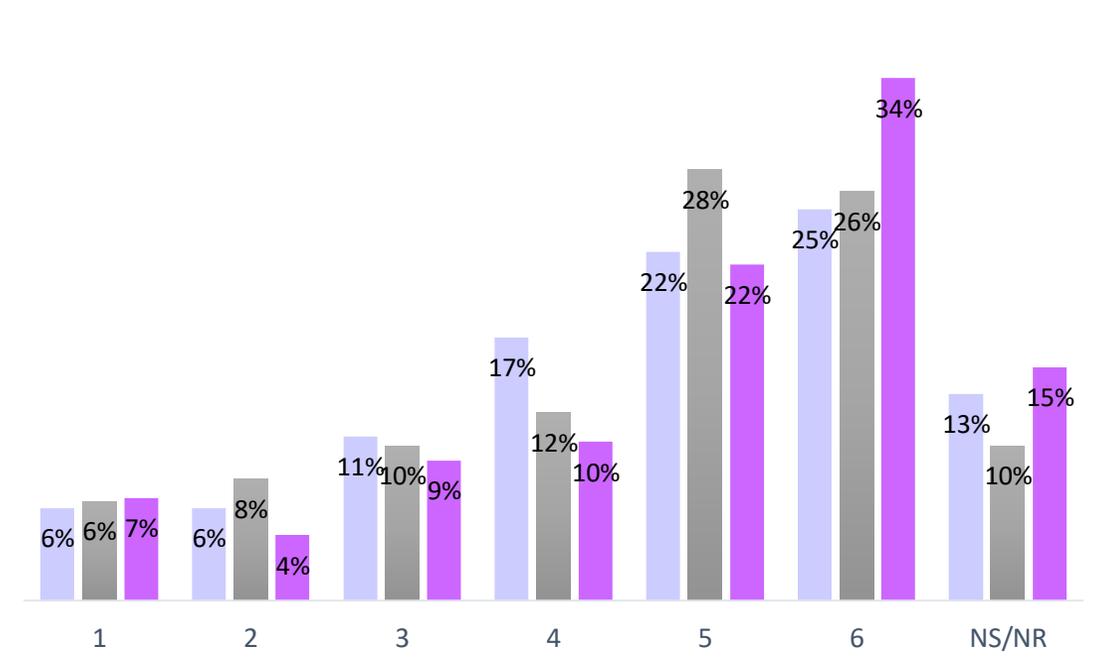
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

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

## Participación en investigación



## Posibilidad de continuar con el siguiente grado académico

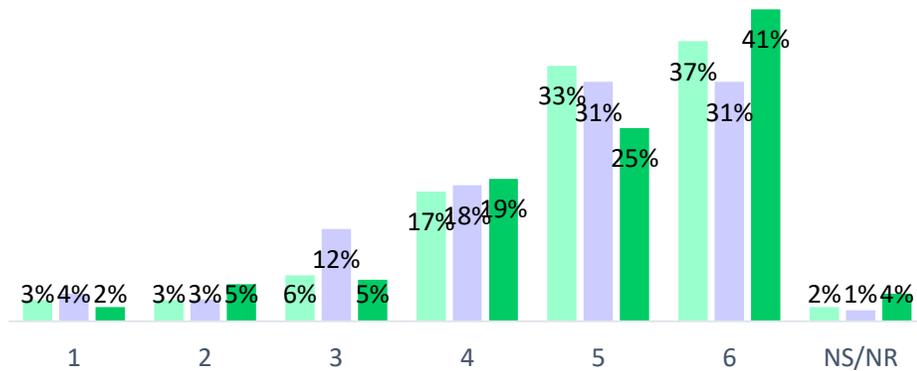


■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

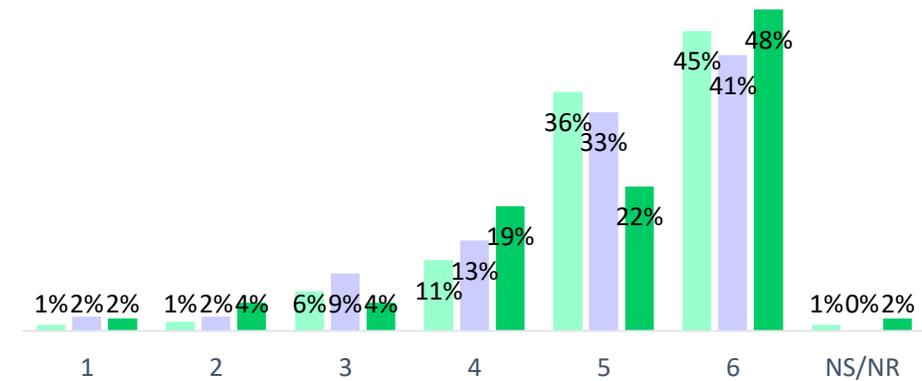
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

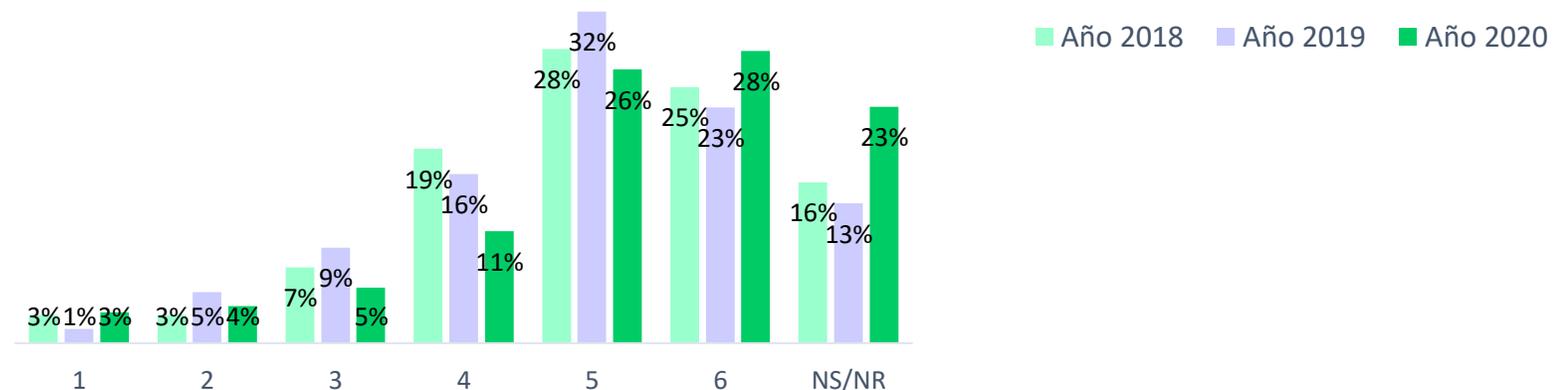
### Agilidad en trámites administrativos



### Atención del personal



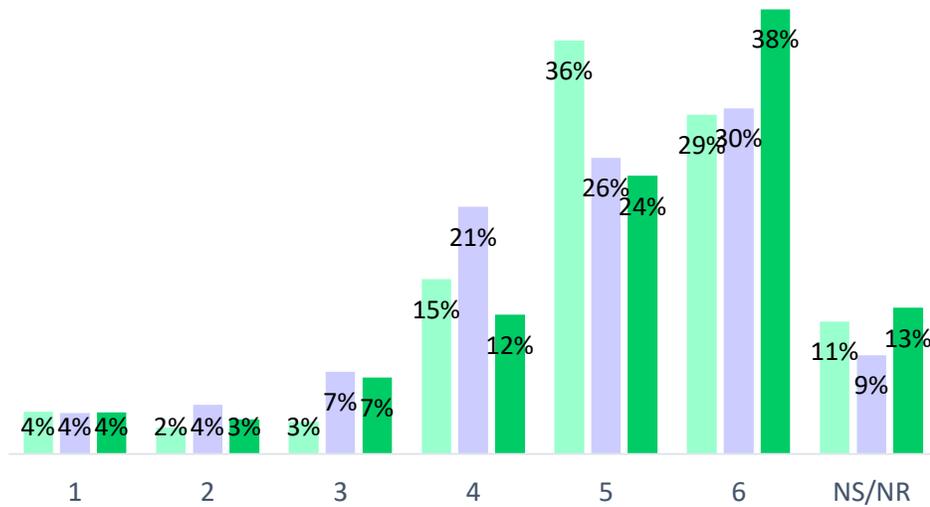
### Grupos o centros de estudio



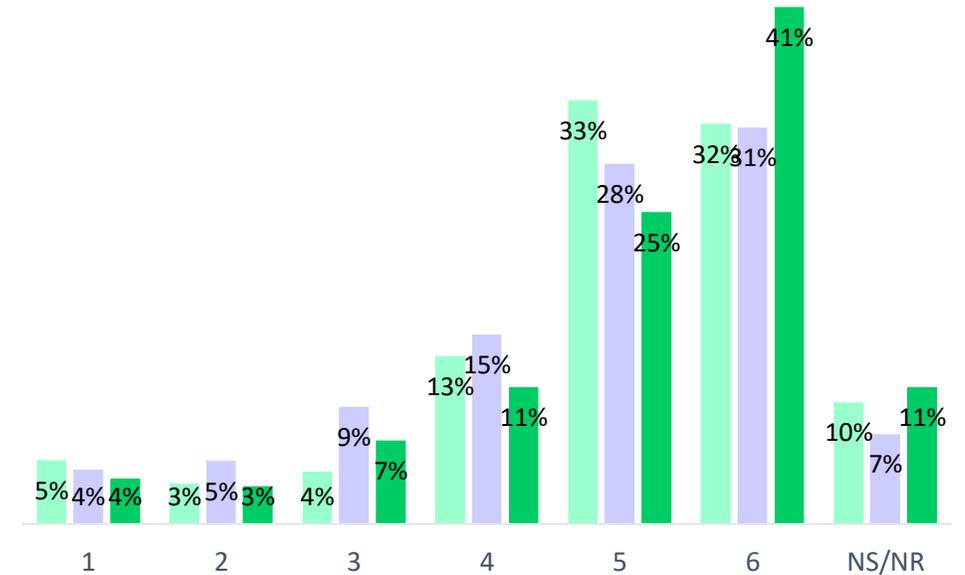
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

### Proyectos del posgrado



### Investigación del posgrado

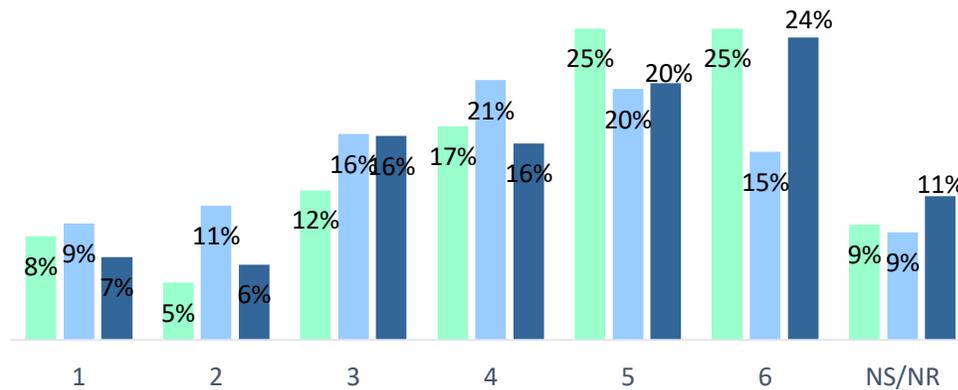


■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

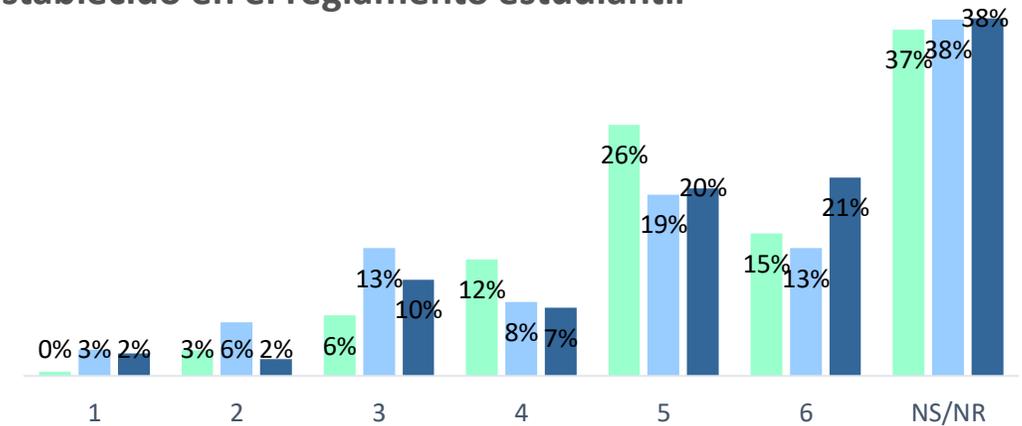
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

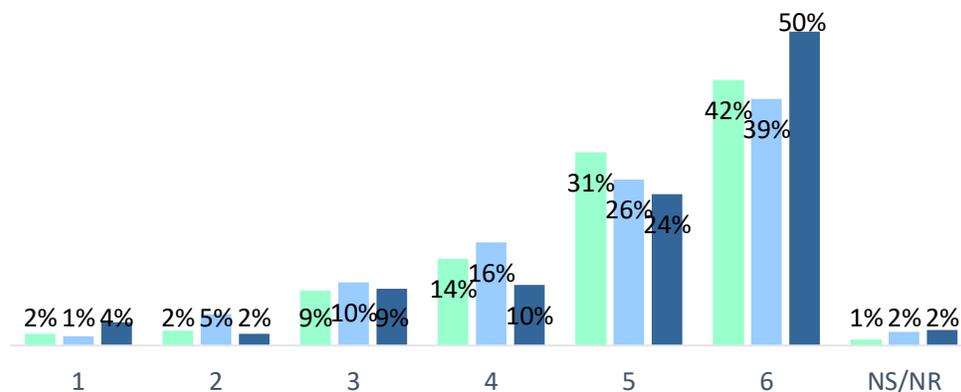
### Conozco el reglamento estudiantil



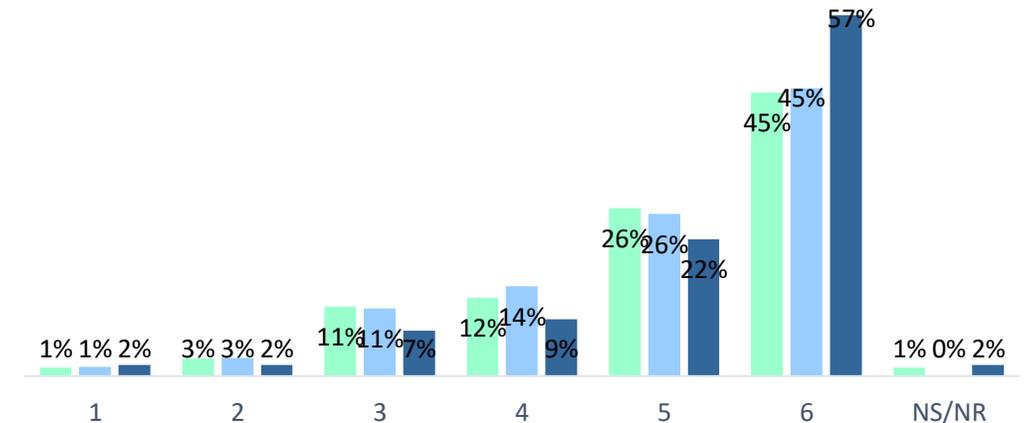
### Las decisiones del Consejo de Facultad cumplen con lo establecido en el reglamento estudiantil



### La exigencia académica del posgrado es la adecuada



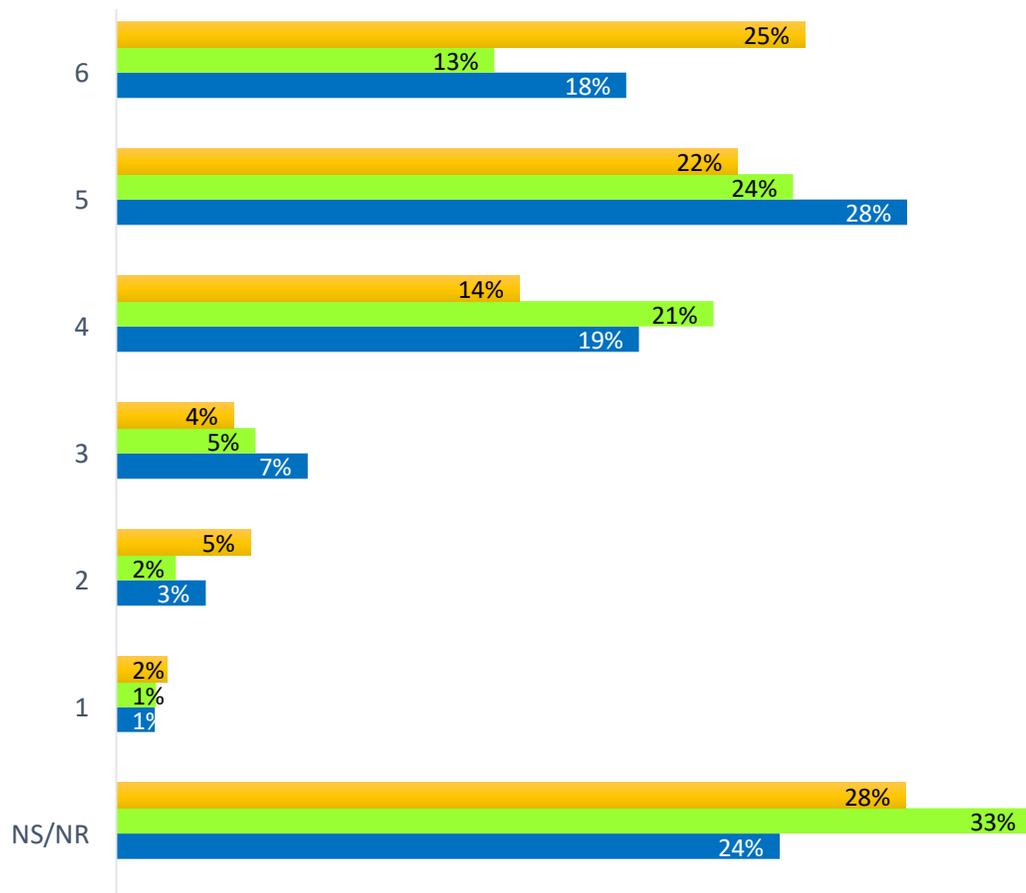
### El personal Docente es idóneo



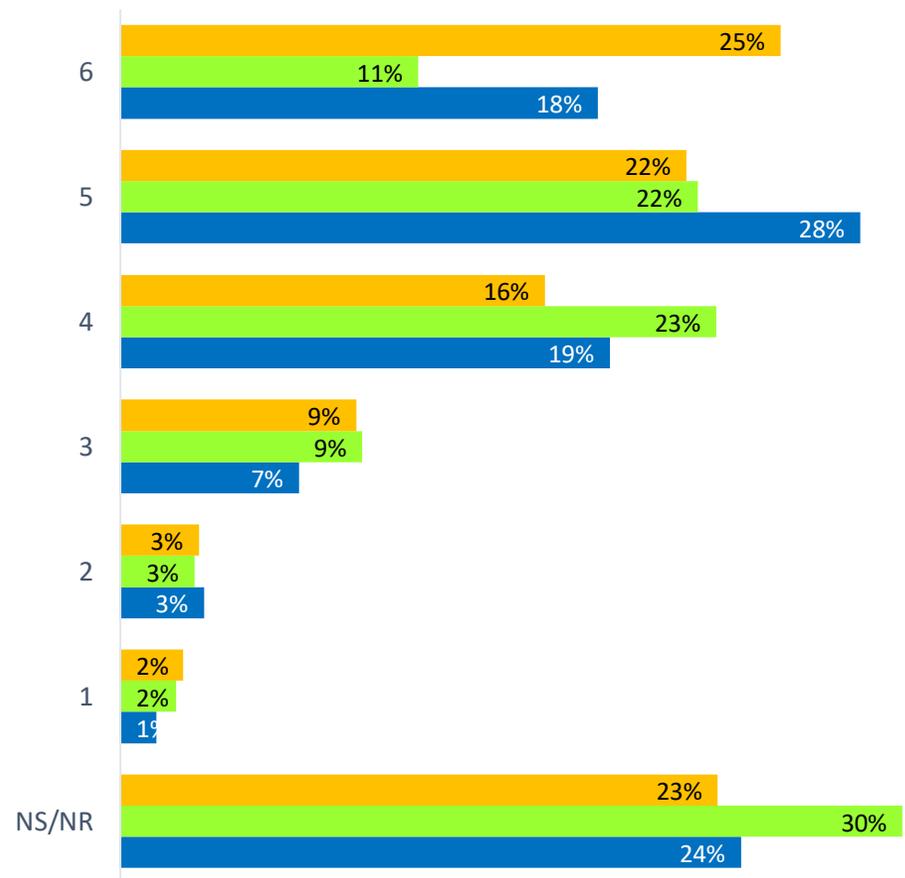
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es nada de acuerdo y 6 es muy de acuerdo

■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

## ¿Qué tanto actualiza la Universidad los planes de estudio?



## ¿Qué tanto actualiza la Universidad las metodologías de formación?

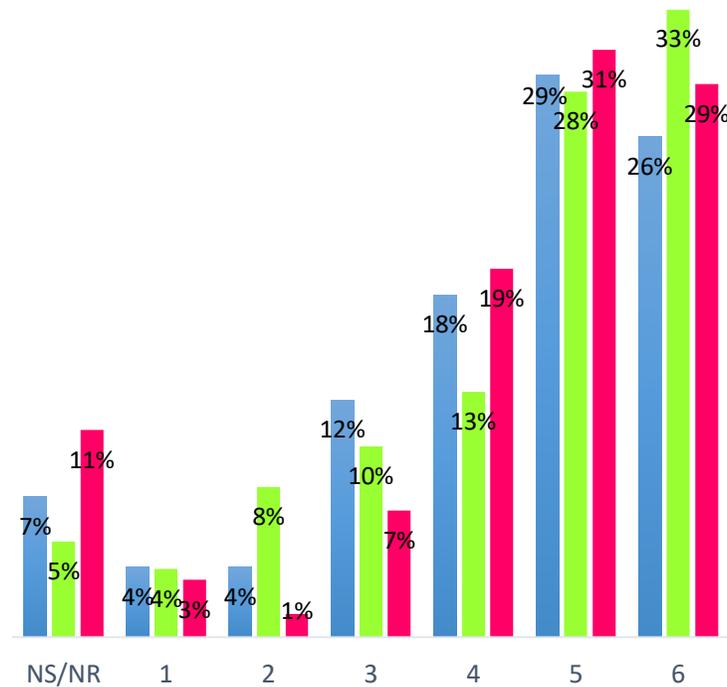


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6 donde 1 es nada y 6 mucho

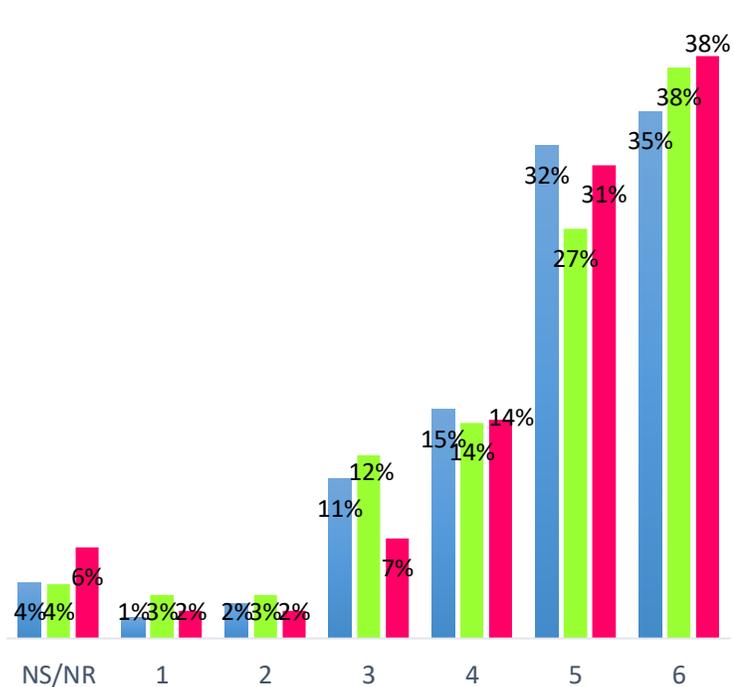
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

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

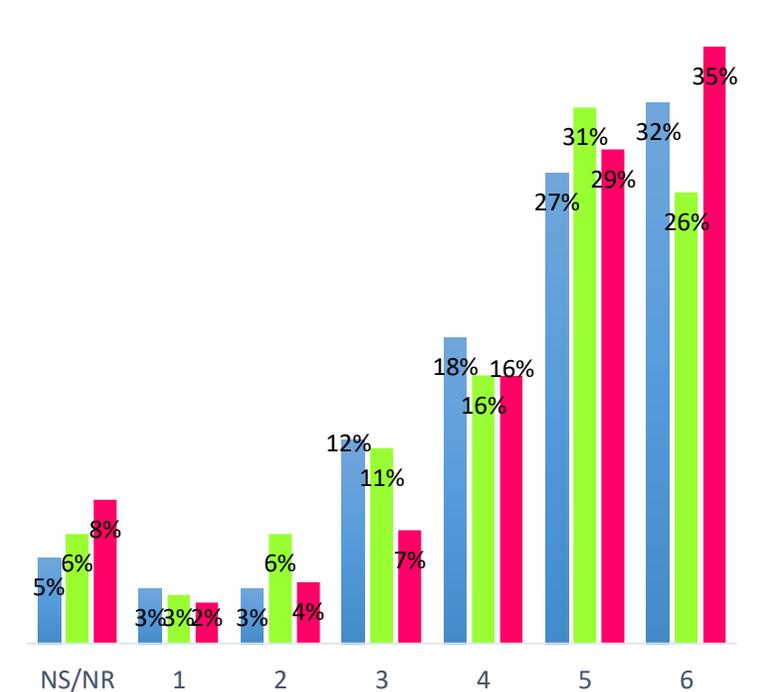
Construcción de justicia,  
paz y derechos humanos.



Innovación y emprendimiento.



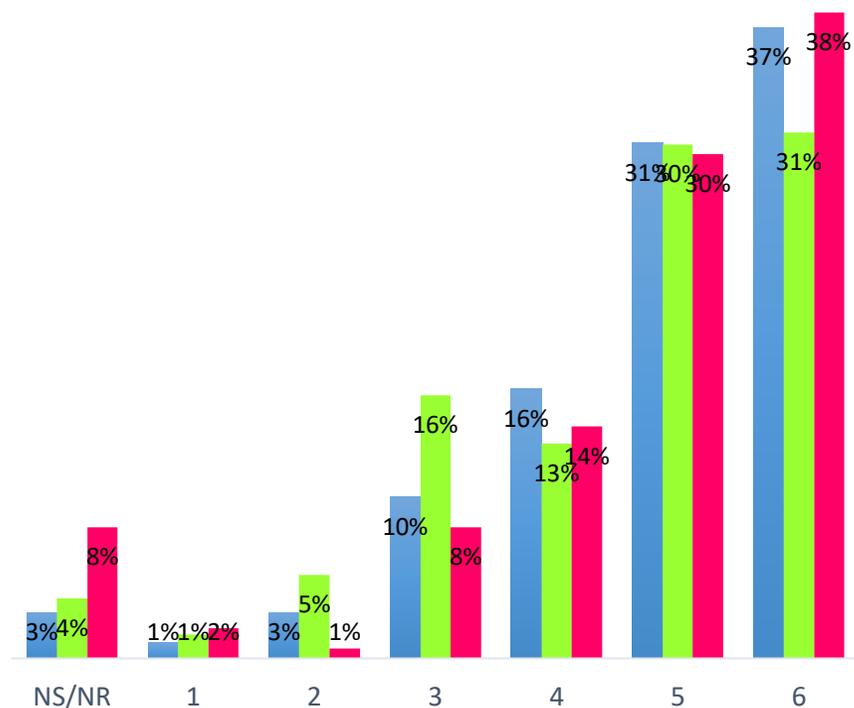
Inclusión social,  
erradicación de la pobreza.



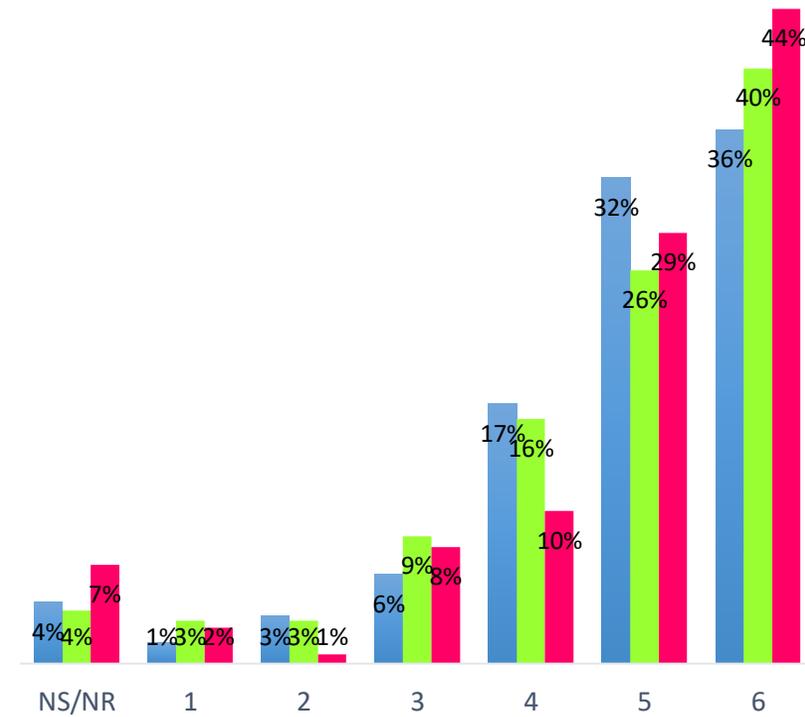
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es que no contribuye nada y 6 es que contribuye mucho.

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

### Competitividad y crecimiento económico.



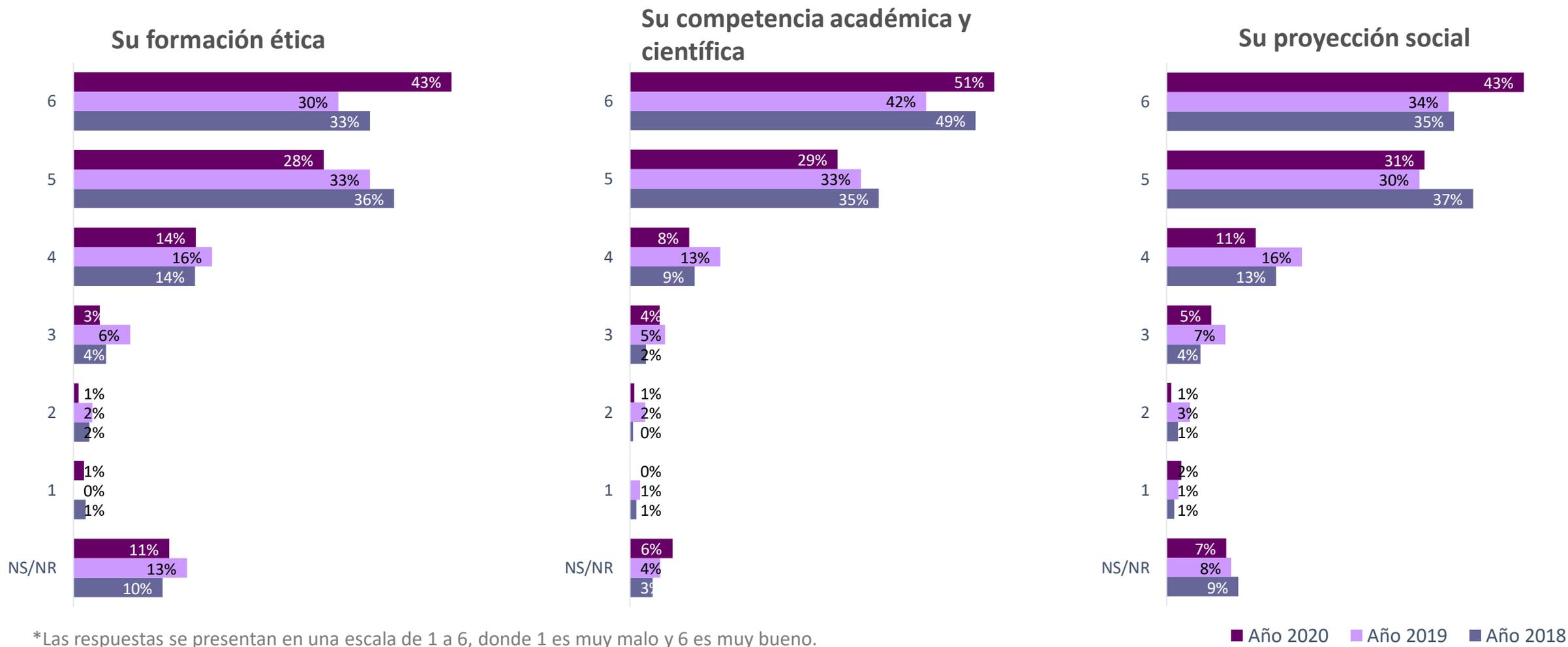
### Sostenibilidad ambiental.



■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

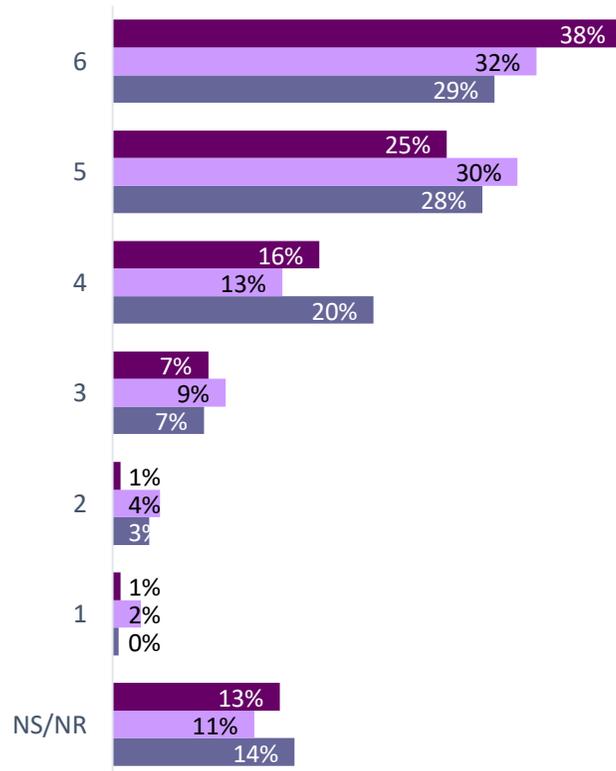
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es que no contribuye nada y 6 es que contribuye mucho.

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

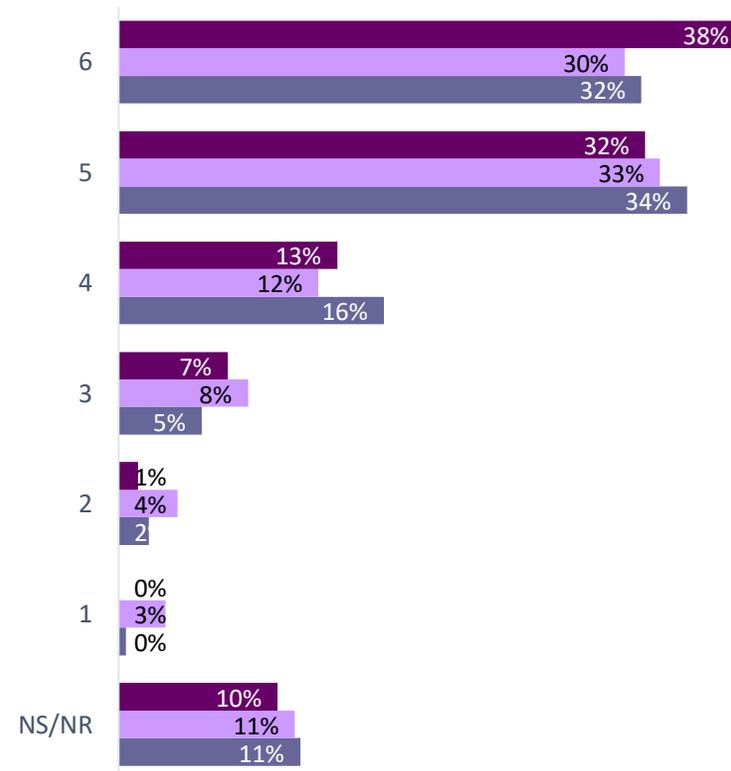


## ¿Cómo califica usted el reconocimiento y prestigio de los graduados de la Universidad en los siguientes temas?

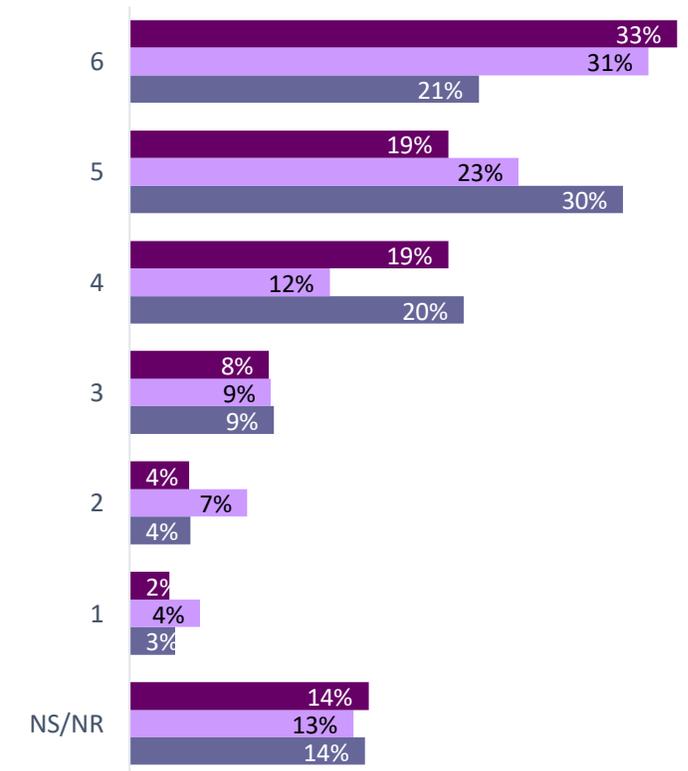
### Su actividad en temas culturales



### Su participación en temas económicos o empresariales



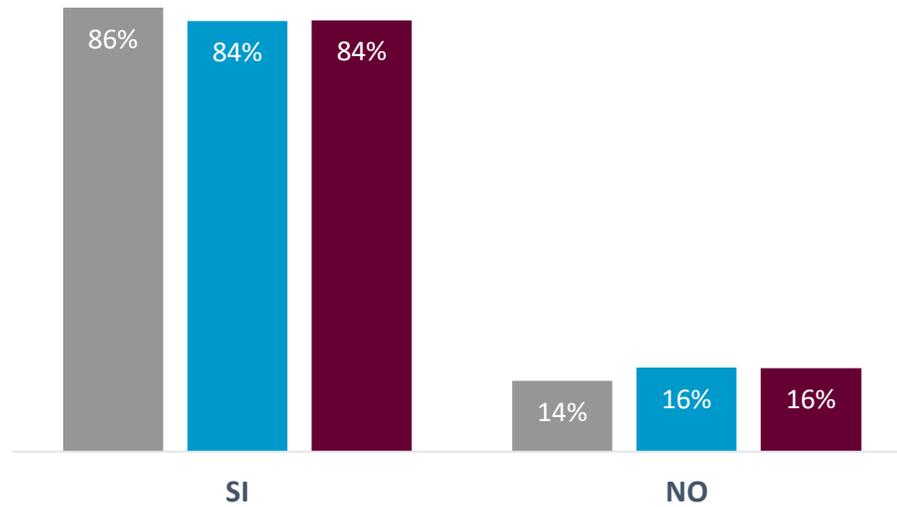
### Su participación en temas políticos



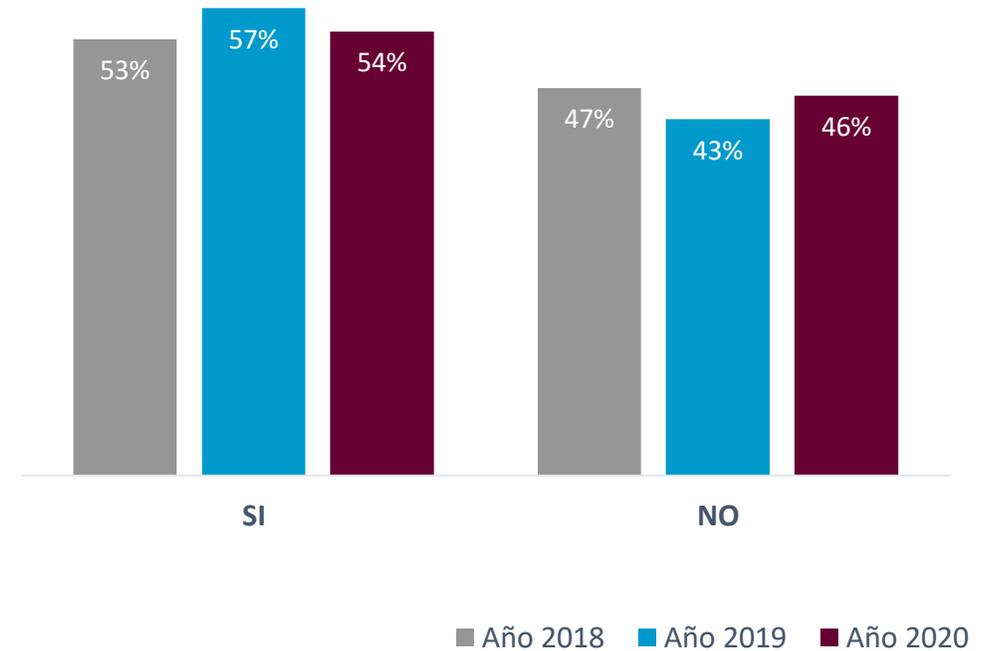
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

## ¿Conoce los servicios de la Biblioteca?

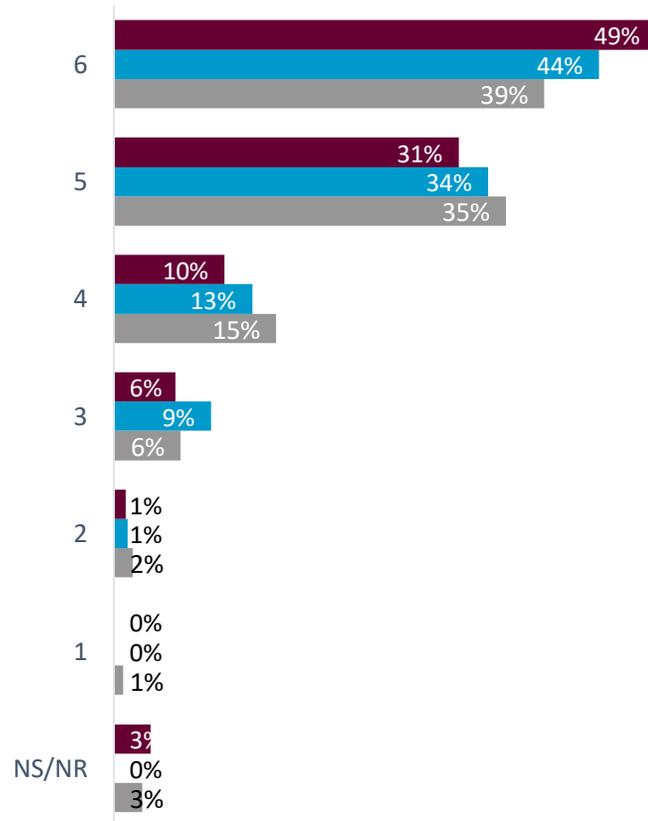


## ¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

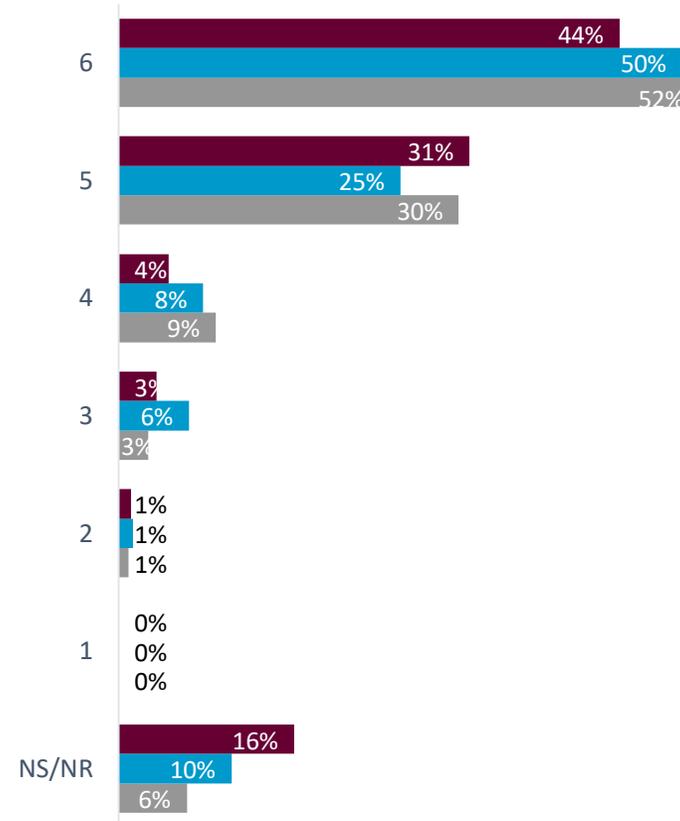


Califique los servicios de la Biblioteca en los siguientes aspectos:

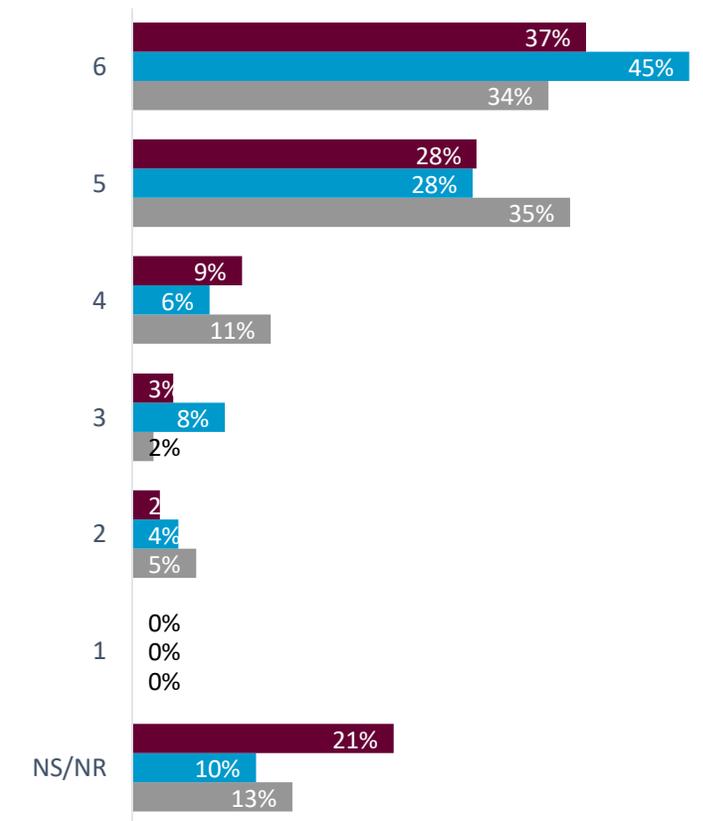
## Disponibilidad de material bibliográfico



## Horario del servicio



## Calidad de los servicios de cómputo para consulta

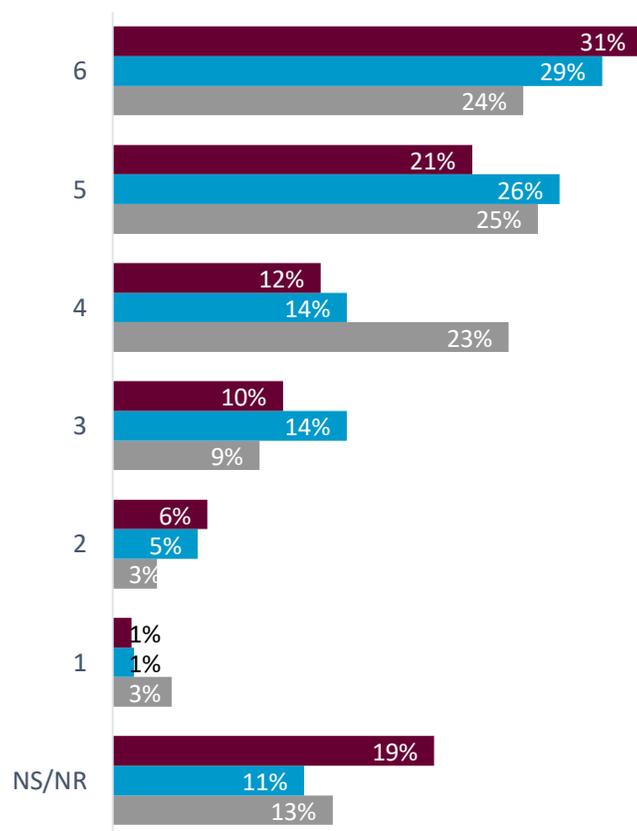


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

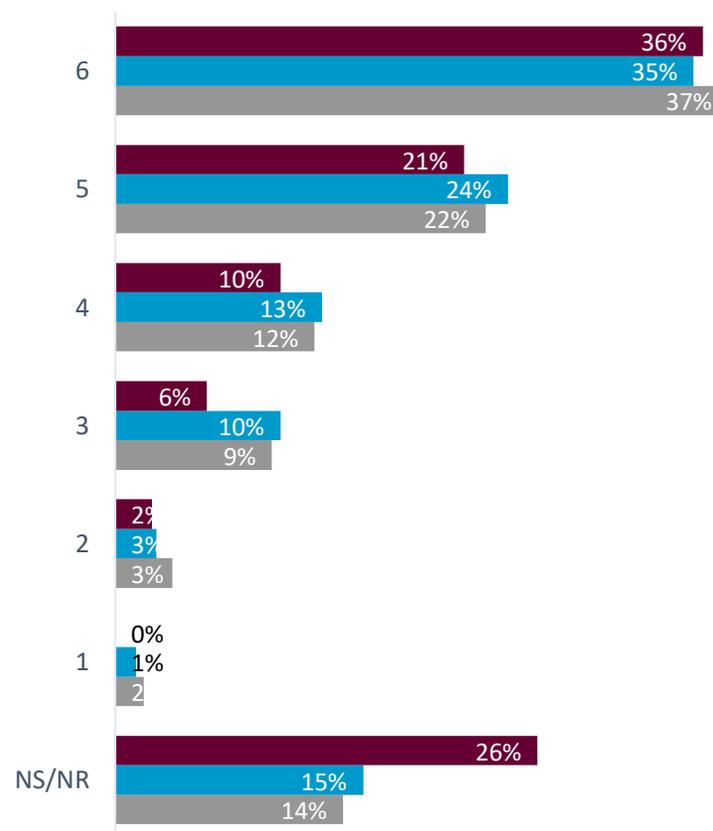
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

Califique los servicios de la Biblioteca en los siguientes aspectos:

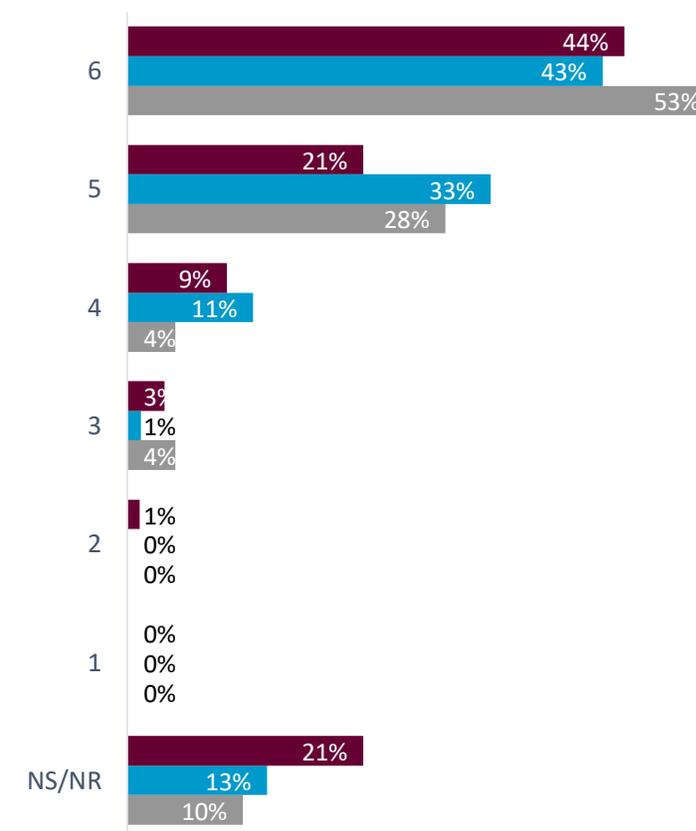
## Difusión de las colecciones



## Navegación en internet desde la Biblioteca



## Rapidez en el tiempo de atención

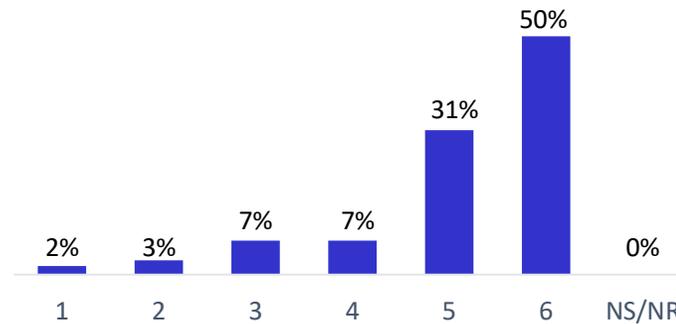


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

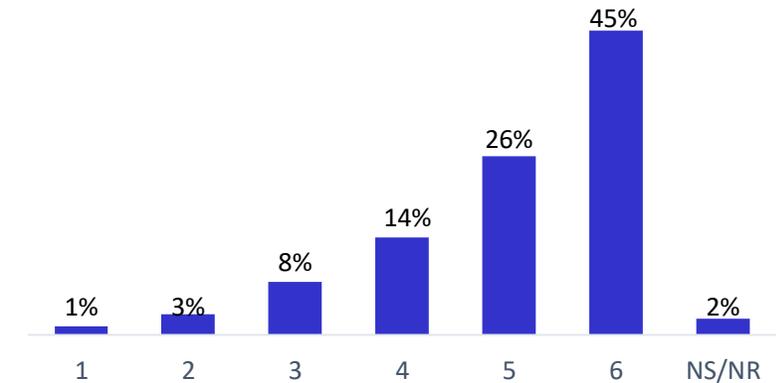
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

## Califique la inscripción y la matrícula en los siguientes aspectos:

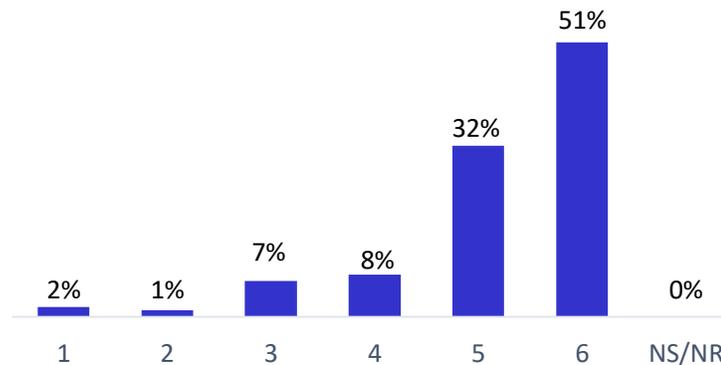
**Claridad de la información sobre el proceso de inscripciones que aparece en la página web**  
(<http://www.utp.edu.co/inscripciones/>)



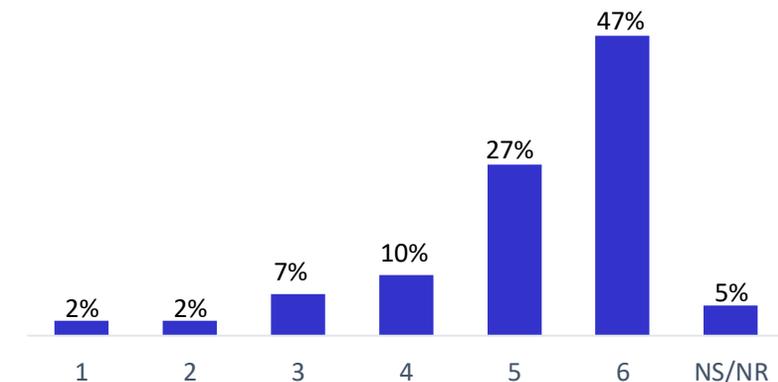
**Claridad para la consulta de las fechas de renovación de matrícula (permisos académicos, pagos, publicación de horarios y ajustes a la matrícula)**



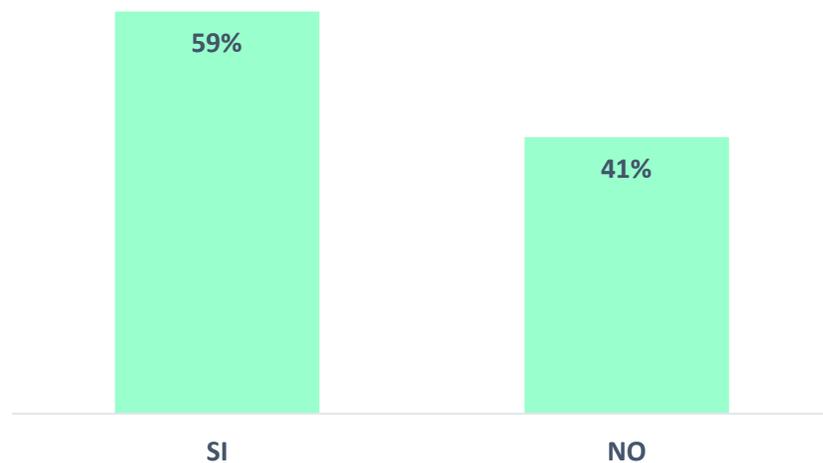
**Claridad en los pasos a seguir en el proceso de inscripciones que aparece en la página web**  
(<https://www.utp.edu.co/registro/tramites-y-formularios/363/inscripciones-para-pregrado>)



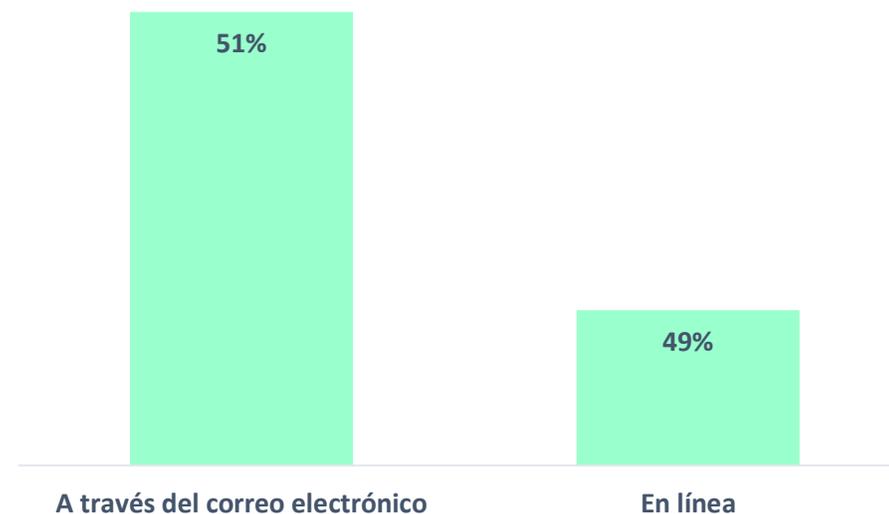
**Nivel de satisfacción de horario de clases asignado por el sistema de información**



### ¿Ha solicitado certificados de estudio?



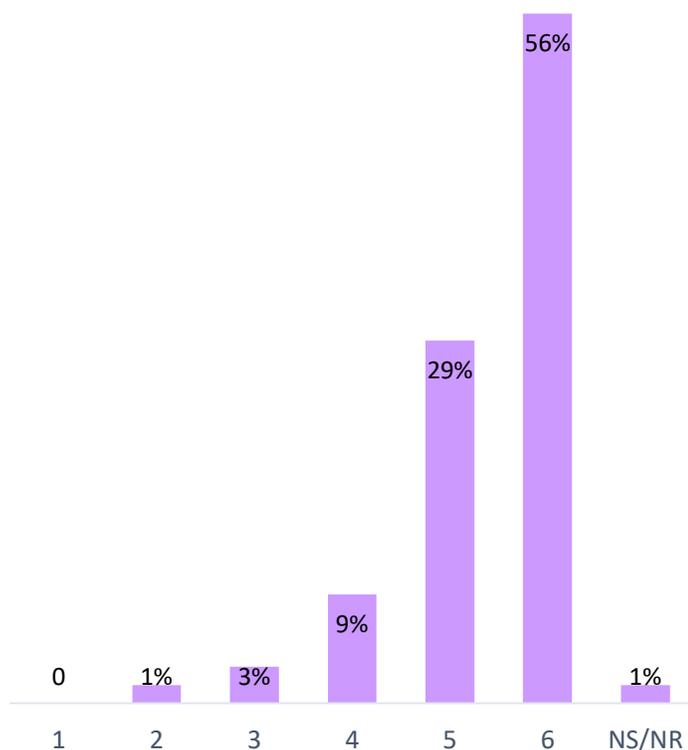
### ¿De que manera ha solicitado certificados de estudio?



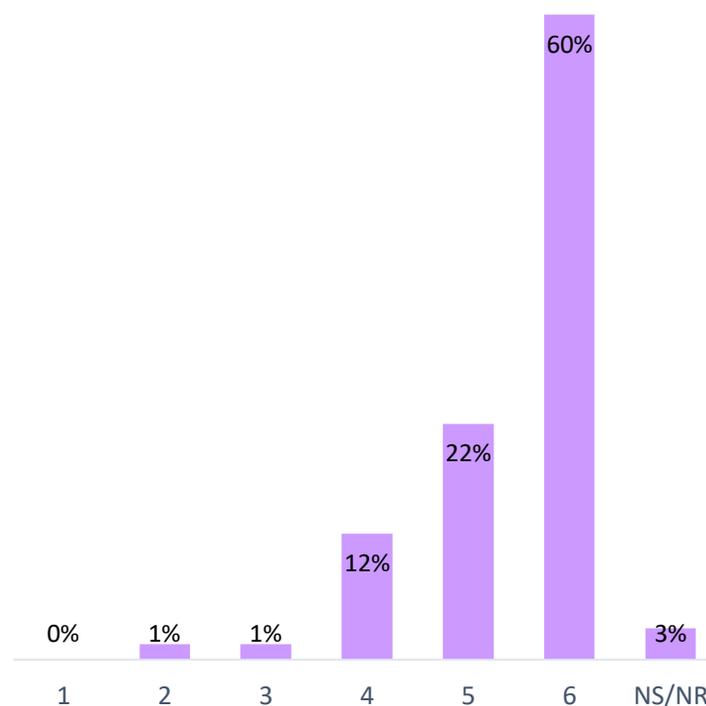
■ Año 2020

## Califique los siguientes aspectos:

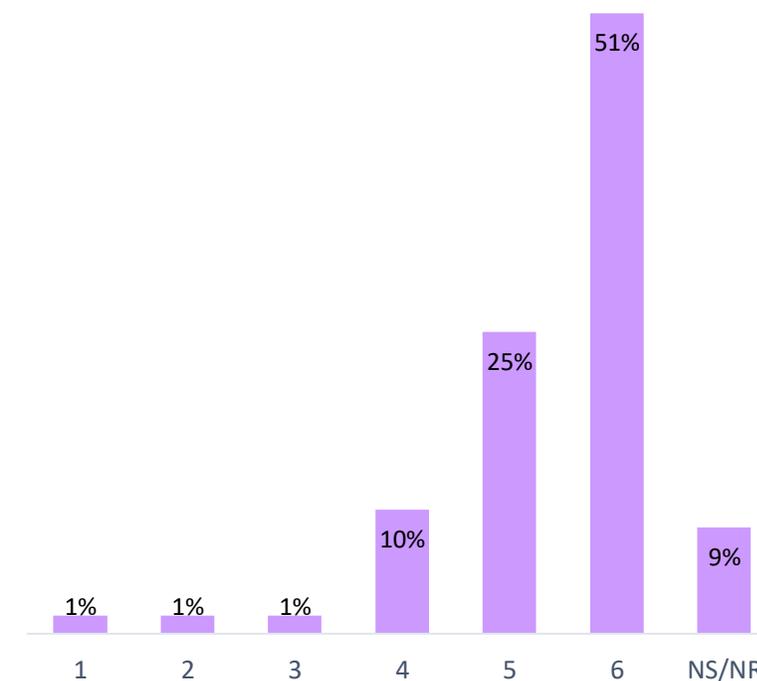
### Claridad de la información recibida sobre la solicitud del Certificado



### Califique los tiempos de entrega para los Certificados



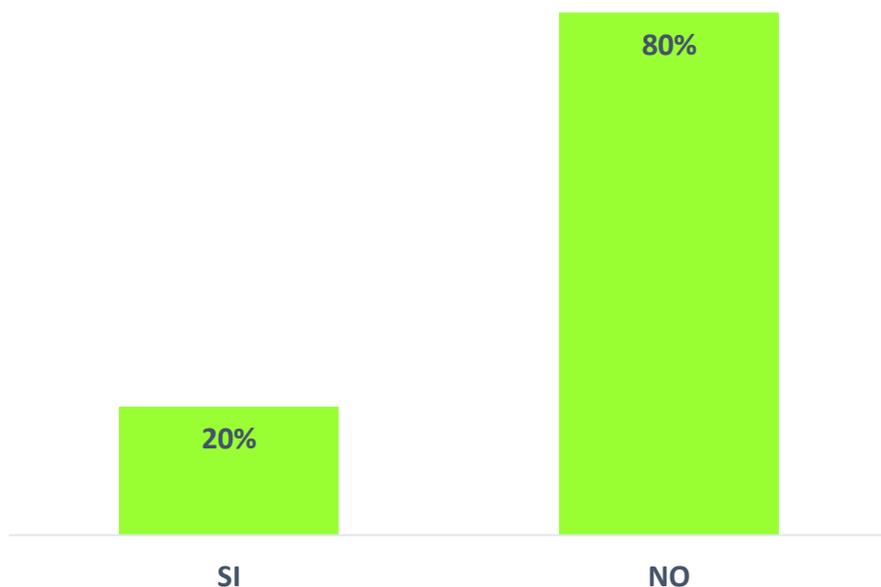
### Califique los certificados en línea para pregrado y postgrado



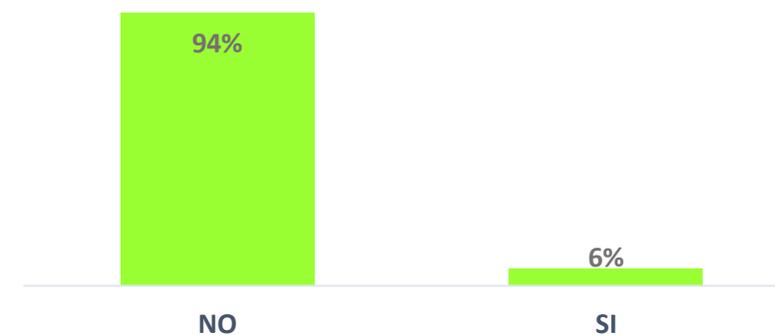
■ Año 2020

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

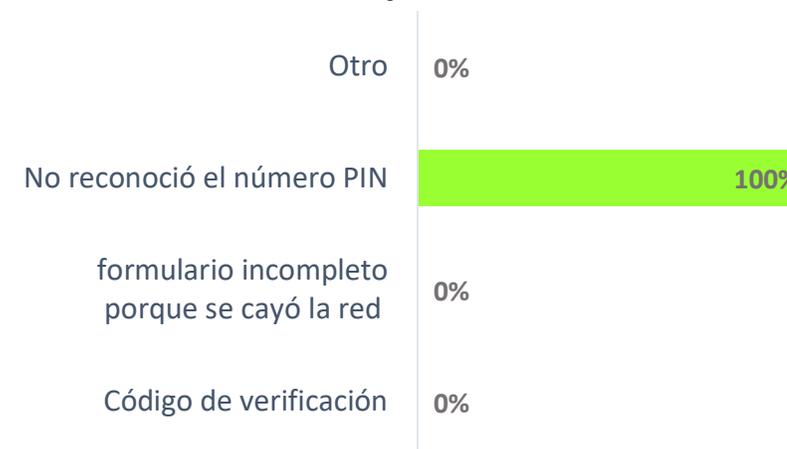
¿Es usted estudiante de primer semestre?



Tuvo dificultades en el diligenciamiento del formulario de inscripción:

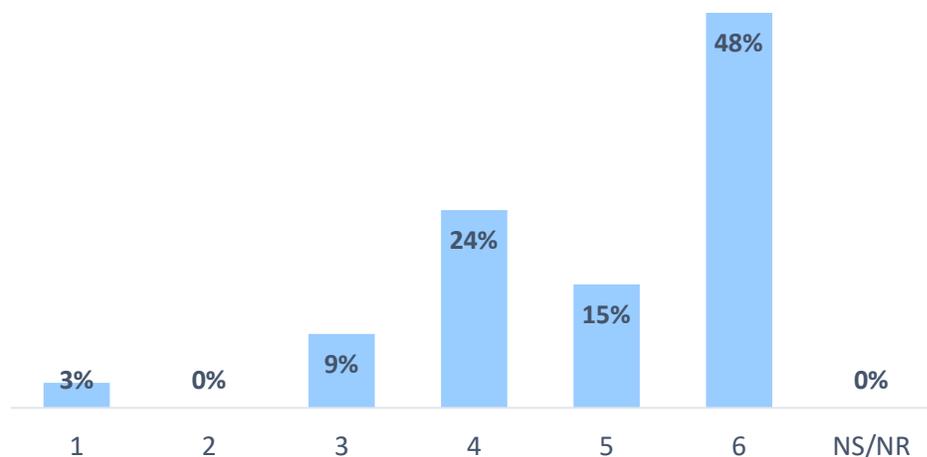


Con cuál aspecto tuvo dificultades:

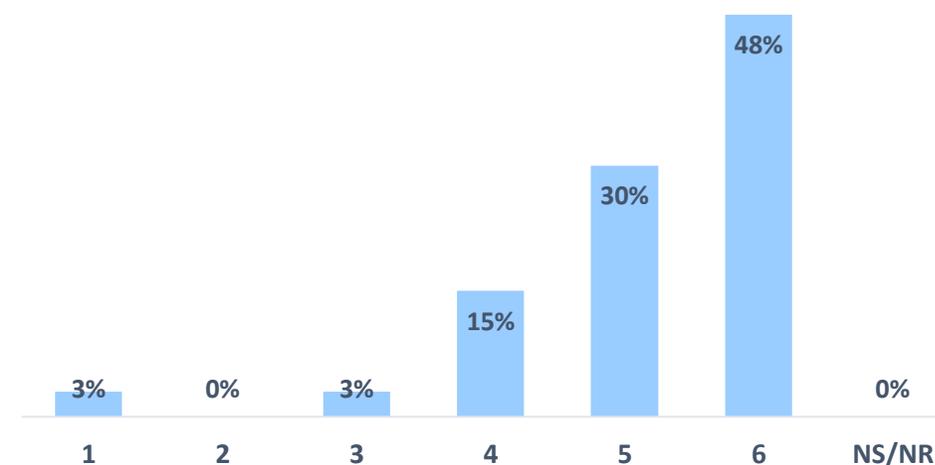


## ¿Cómo califica la divulgación de la información del proceso de admisión?

### Claridad en el calendario de admisión



### Claridad en el proceso de matrícula primer semestre

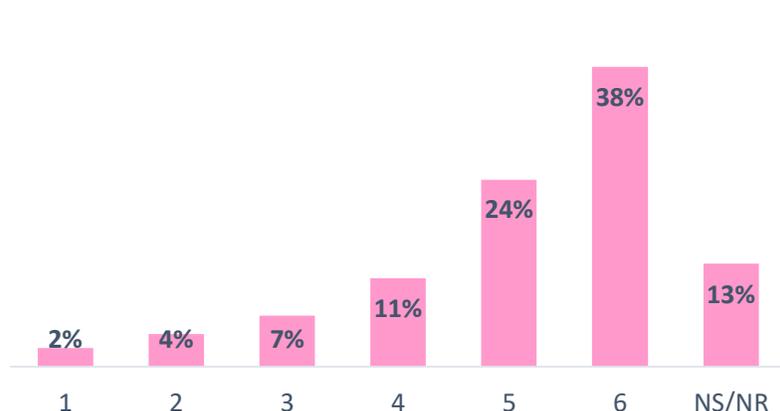


■ Año 2020

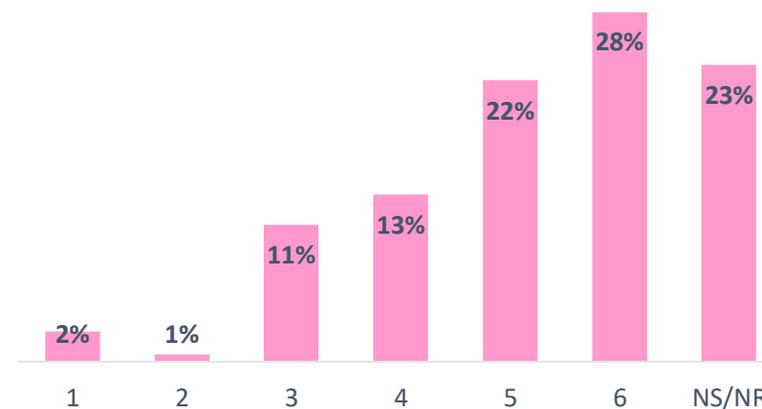
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

## Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

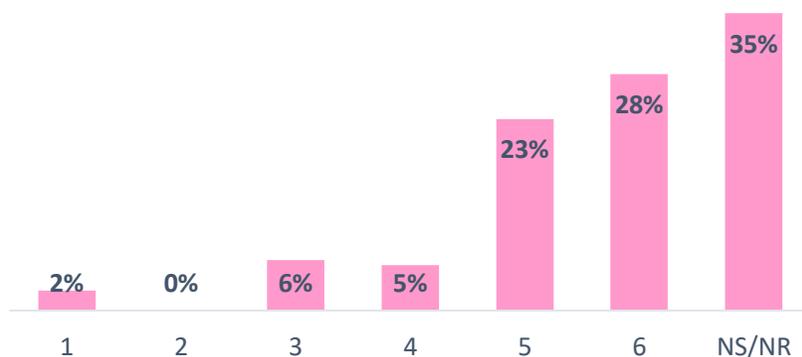
### Evaluación docente



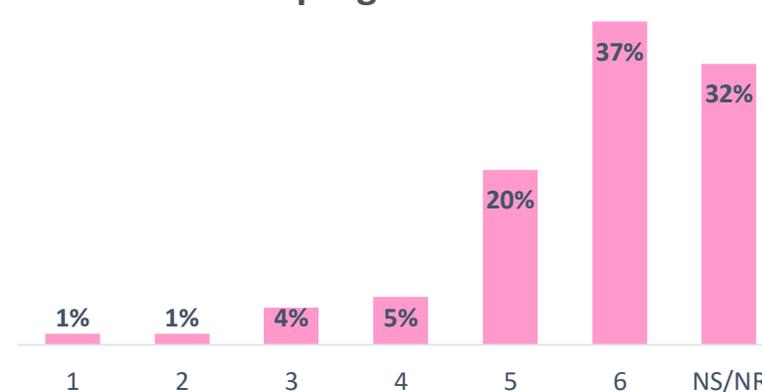
### Renovación curricular



### Trámite de obtención o renovación de registro calificado



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



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

■ Año 2020



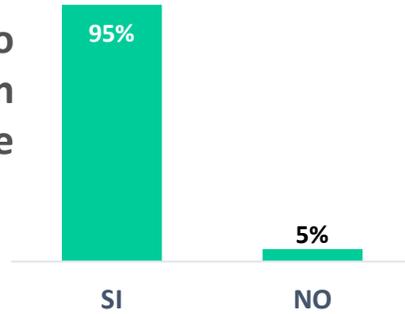
Universidad Tecnológica  
de Pereira

Sistema  
Integral  
de Gestión

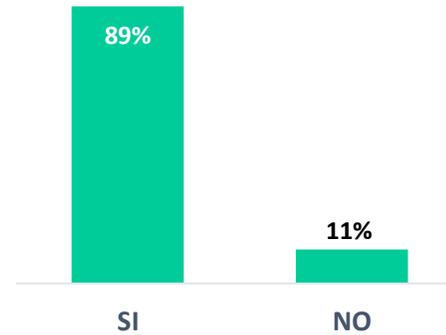
# Docentes y Administrativos

## Conoce:

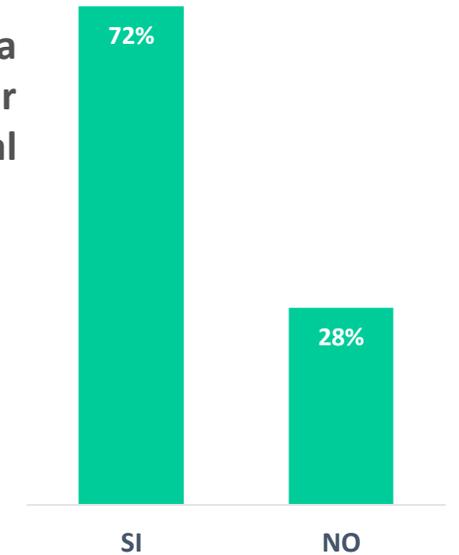
El procedimiento  
de evaluación  
docente



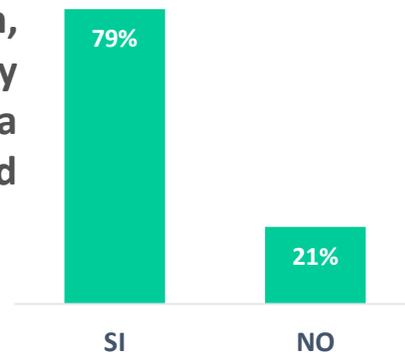
El estatuto  
docente



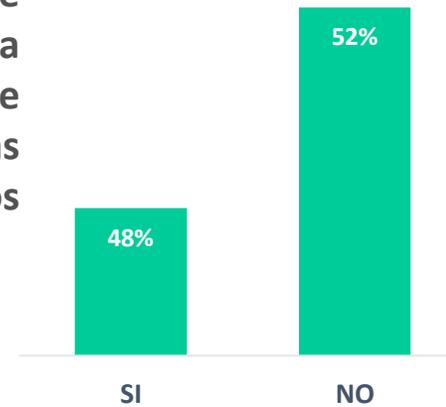
La política  
de bienestar  
Institucional



Las políticas de  
investigación,  
innovación y  
extensión de la  
universidad

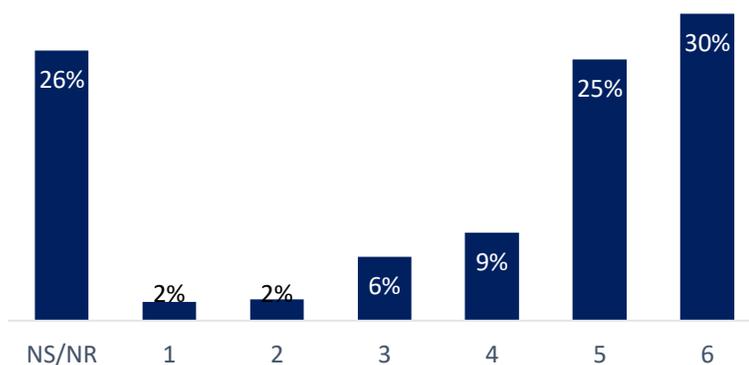


Los estudios de  
pertinencia para  
la creación de  
programas  
académicos

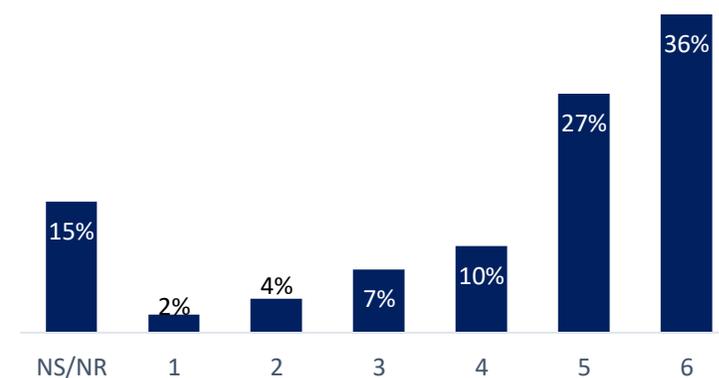


Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

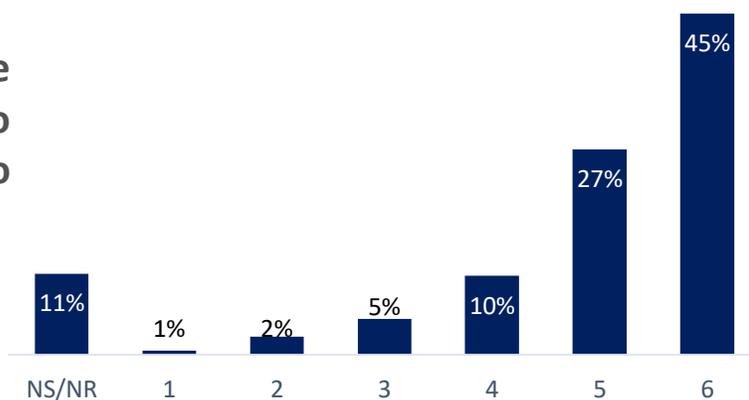
Trámites con el  
CIARP



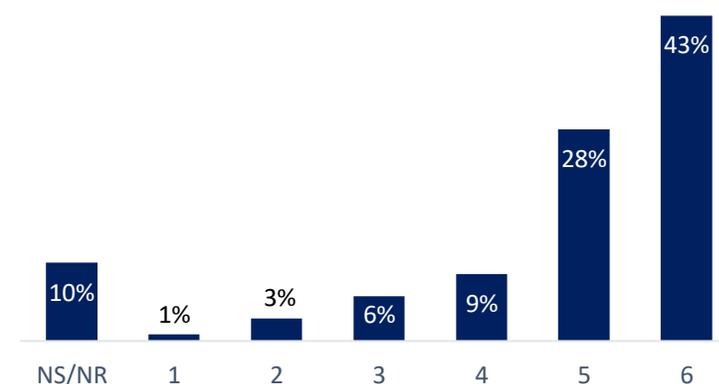
Reconocimiento y  
ascenso en el  
escalafón docente



Programa de  
Acompañamiento  
Académico



Desarrollo  
docente

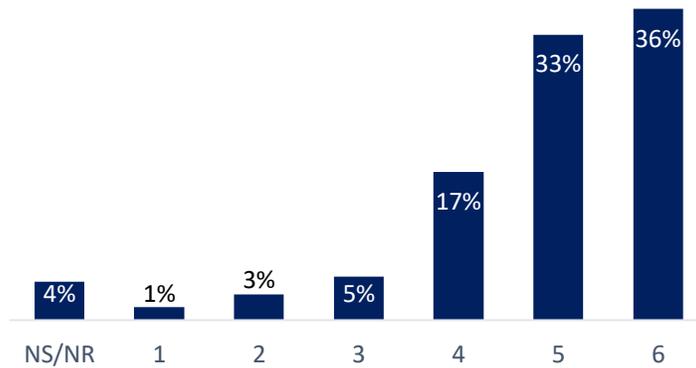


■ Año 2020

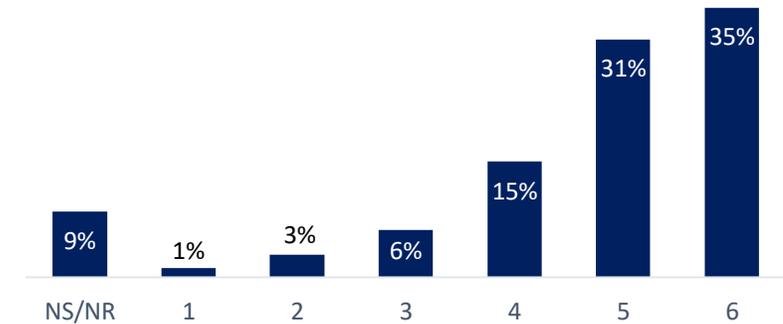
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

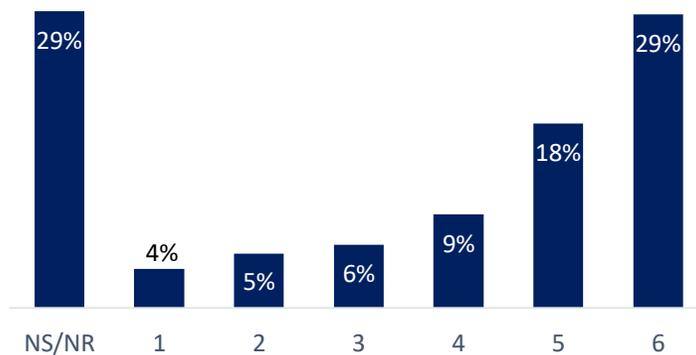
Evaluación docente



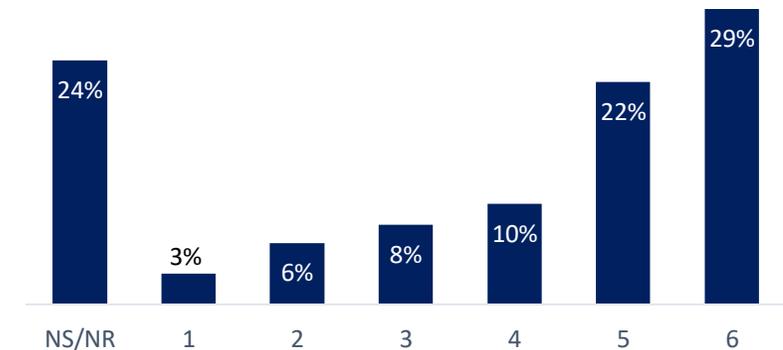
Renovación curricular



Trámite de apoyo económico para formación posgraduada



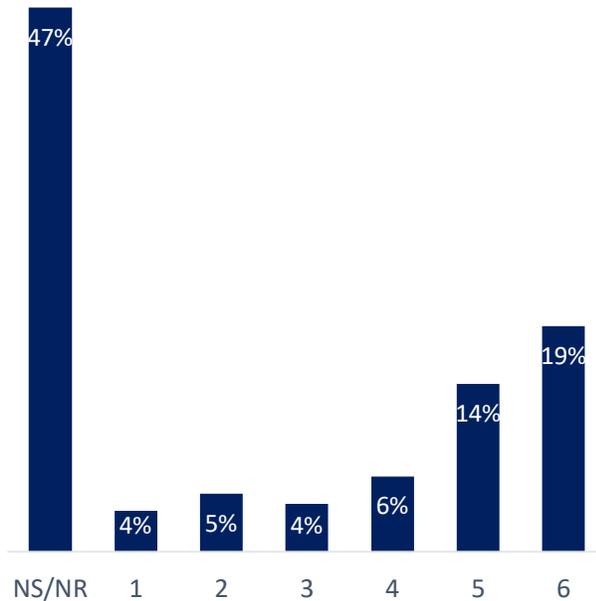
Trámite de apoyo para asistencia a eventos académicos



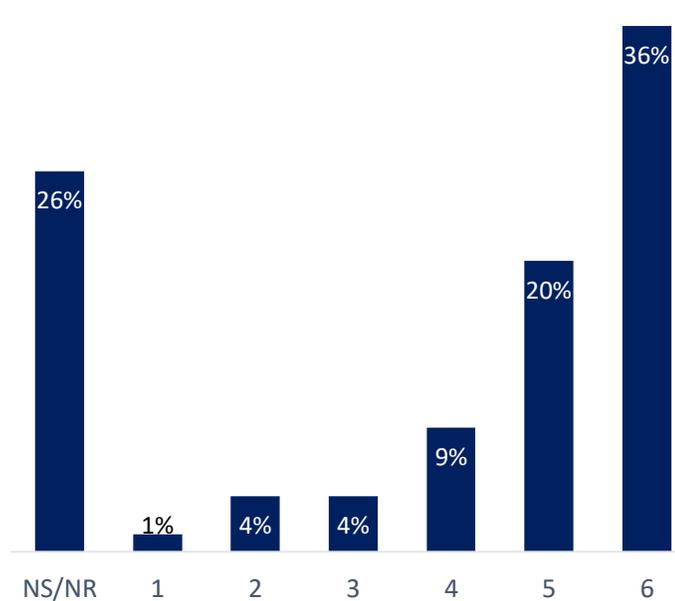
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

Califique los siguientes servicios que la Vicerrectoría Académica facilita:

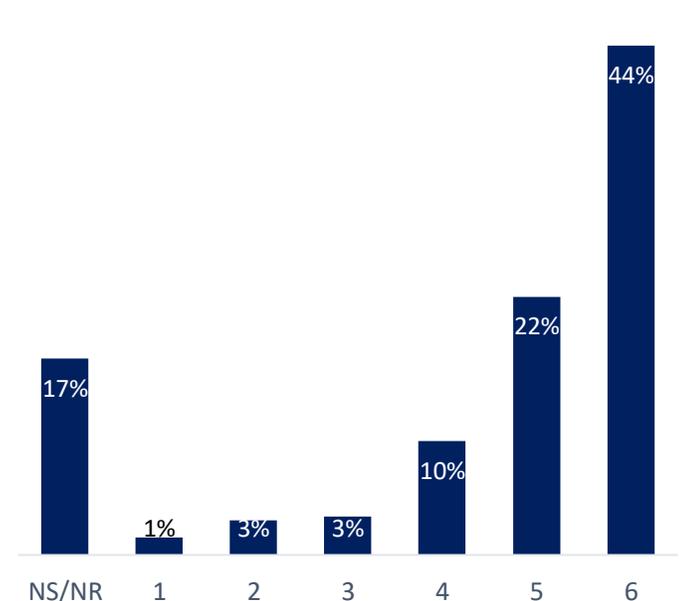
Trámite de  
disminución de  
docencia directa y  
año sabático



Trámite de  
obtención o  
renovación de  
registro calificado



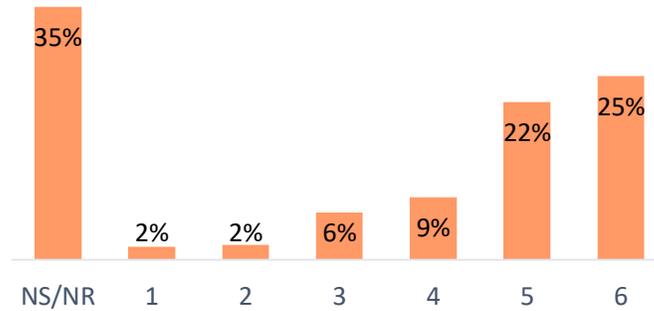
Acreditación o  
renovación de  
acreditación de  
alta calidad de  
programas



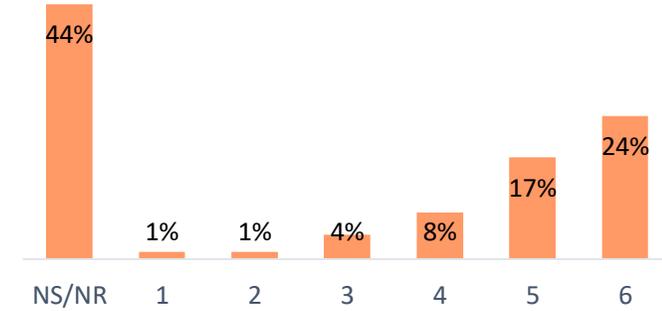
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

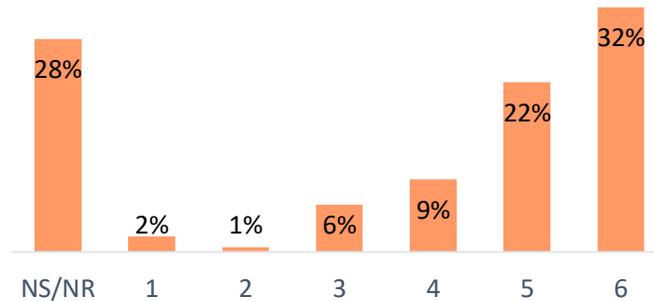
### Proceso Editorial



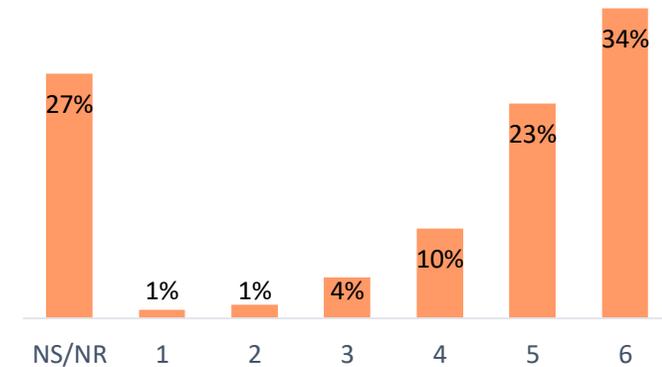
### Trámites Ambientales



### Ejecución Presupuestal de Proyectos de Investigación y Extensión



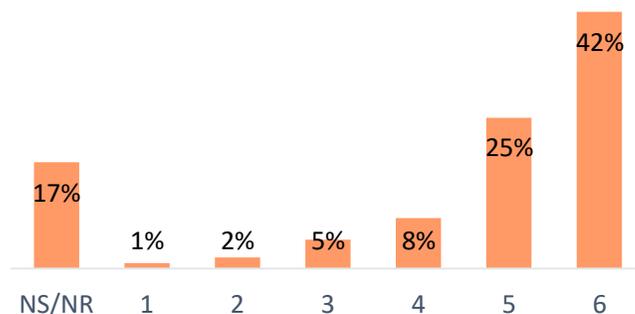
### Trámites relacionados a Semilleros de Investigación



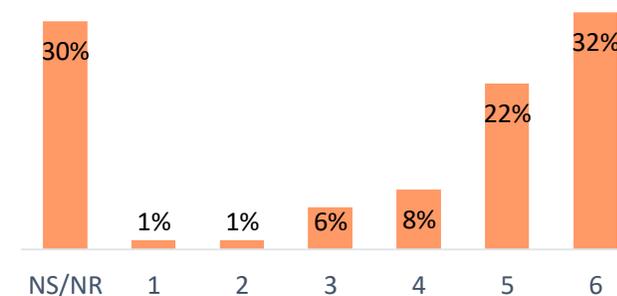
■ Año 2020

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

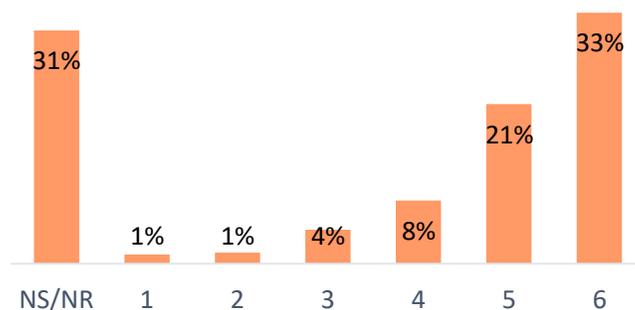
### Trámites relacionados a Grupos de Investigación



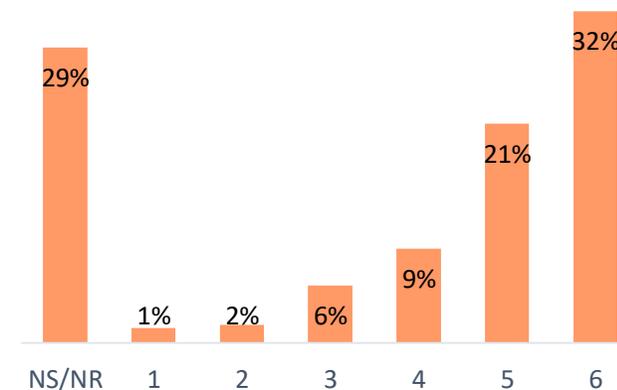
### Comité de Bioética



### Programa de Formación de investigadores y extensionistas



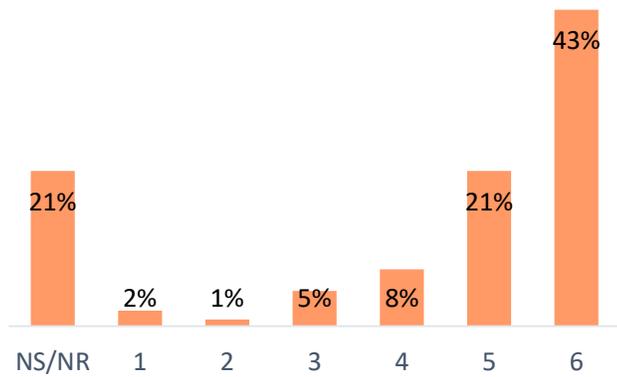
### Trámites relacionados con la Extensión Universitaria



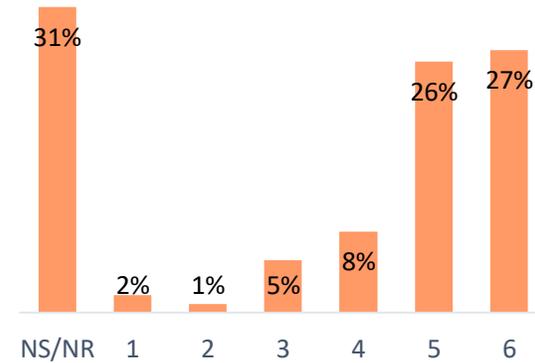
■ Año 2020

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

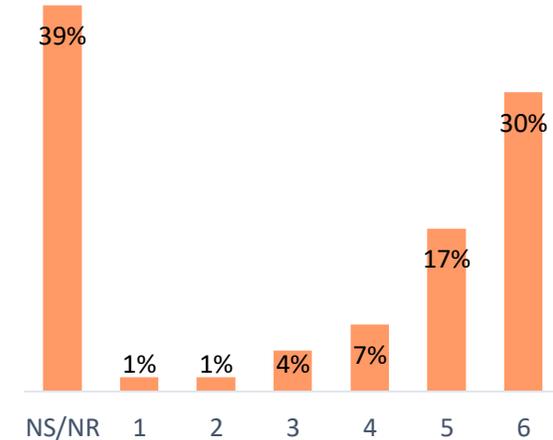
### Servicios de Educación continua



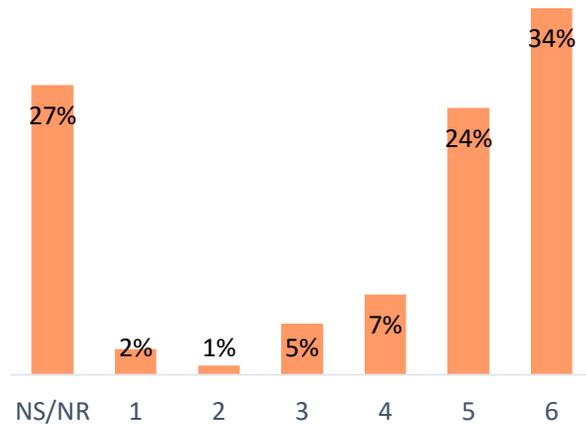
### Prácticas Universitarias



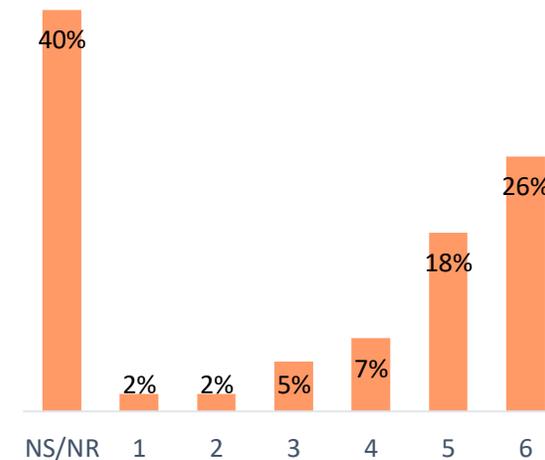
### Ruta de Emprendimiento Barranqueros UTP



### Propiedad Intelectual



### Vigilancia Tecnológica y Comercial

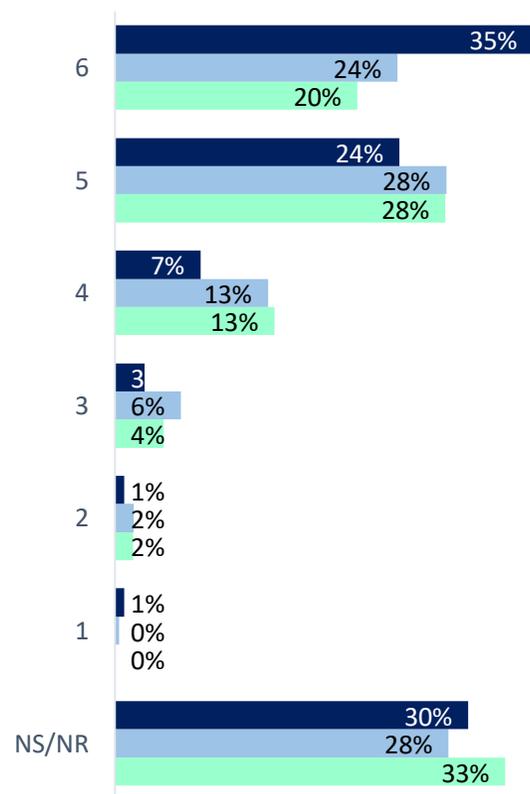


■ Año 2020

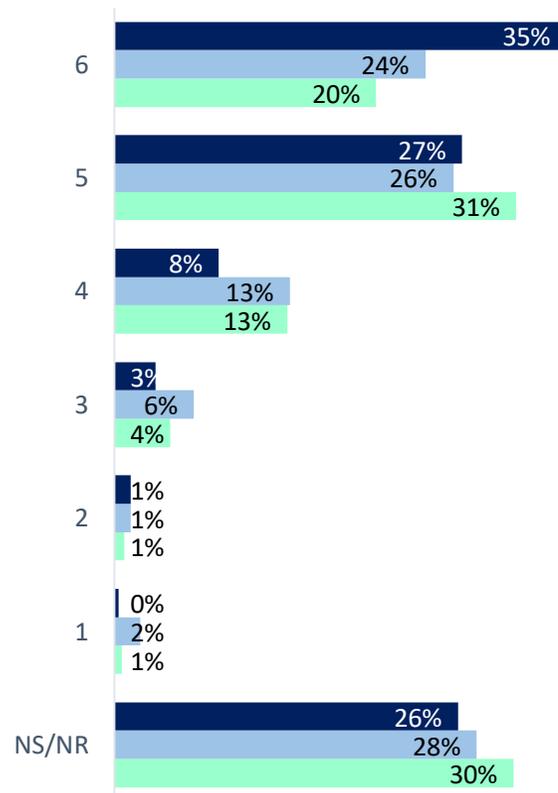
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

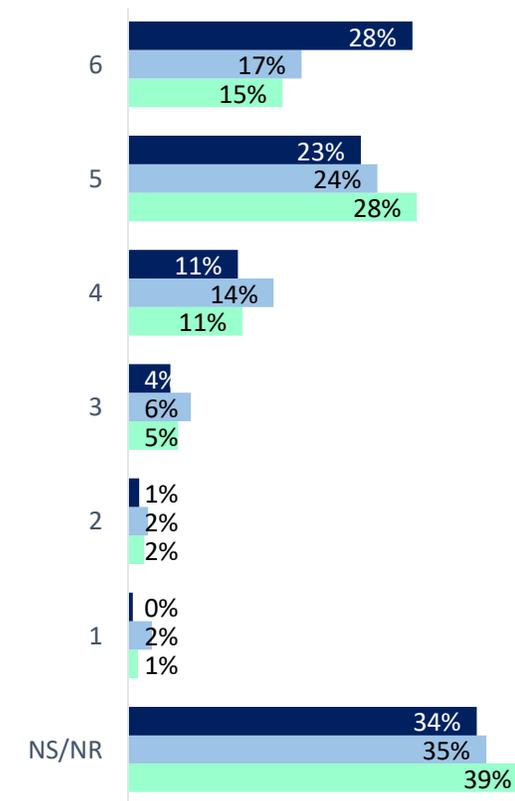
## Relaciones Internacionales



## Control Interno



## Control Interno Disciplinario

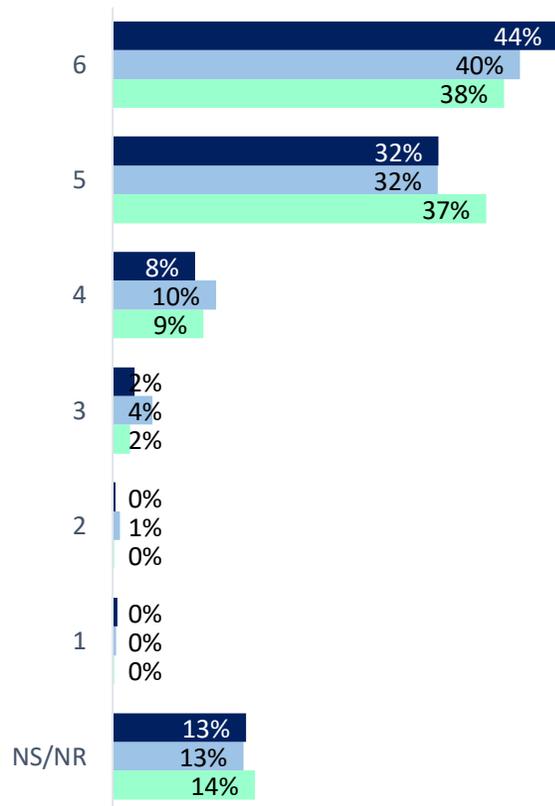


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

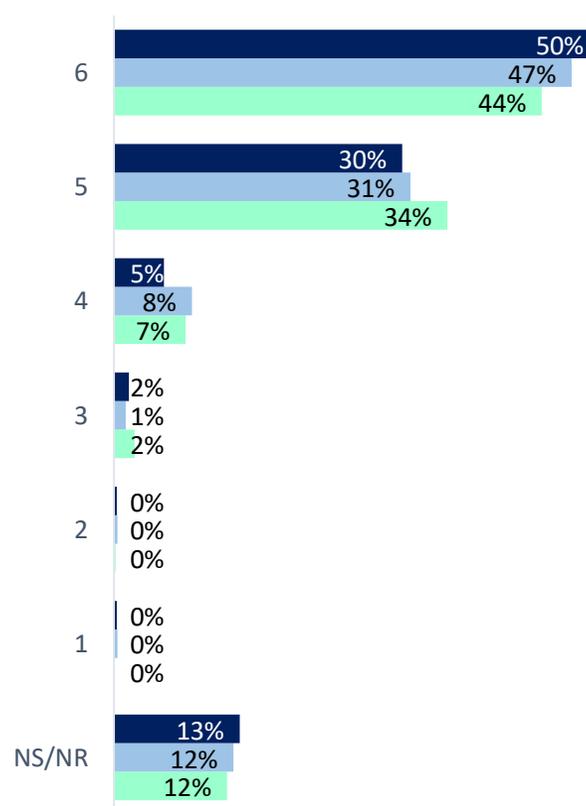
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

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

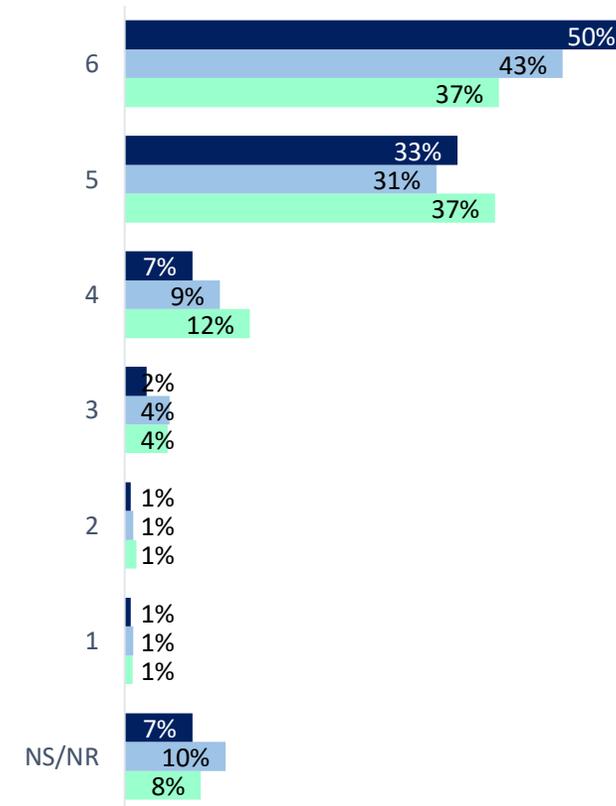
## Admisiones, registro y control académico



## Biblioteca e Información Científica



## Gestión de Recursos Informáticos y Educativos

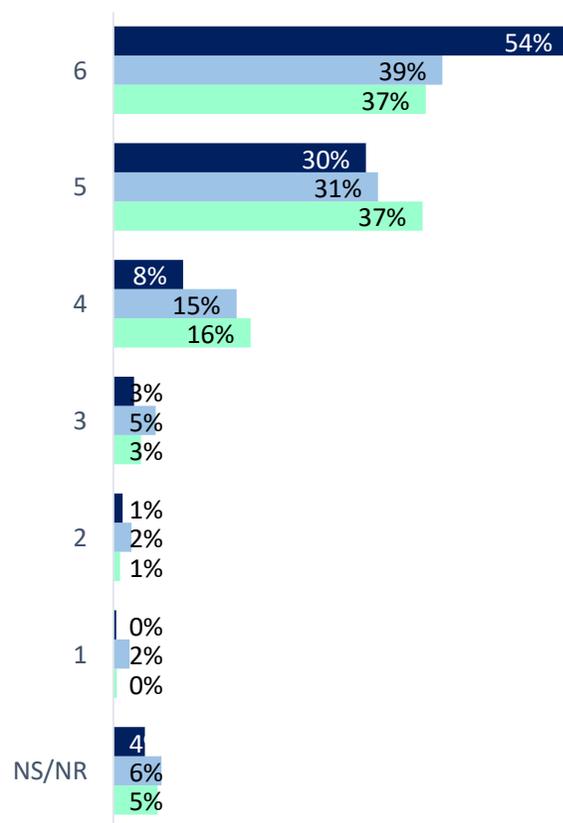


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

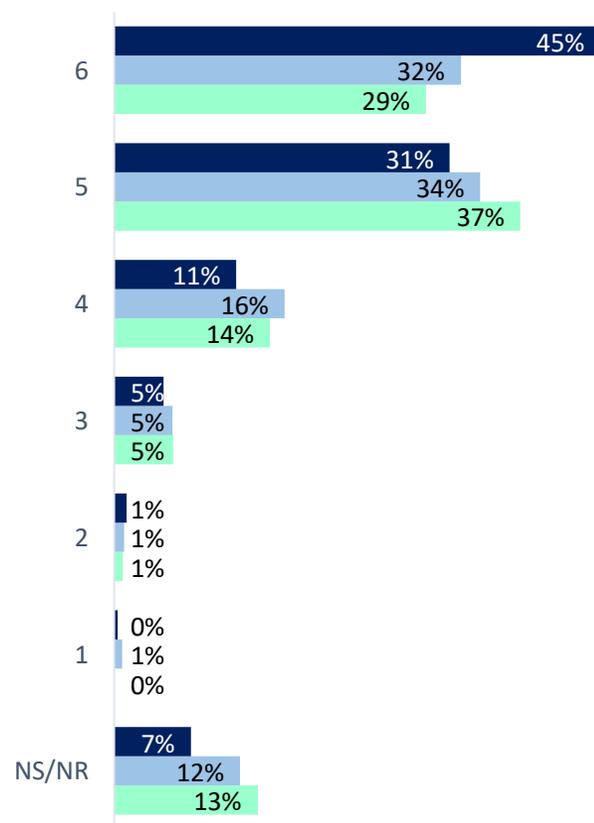
■ Año 2020   ■ Año 2019   ■ Año 2018

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

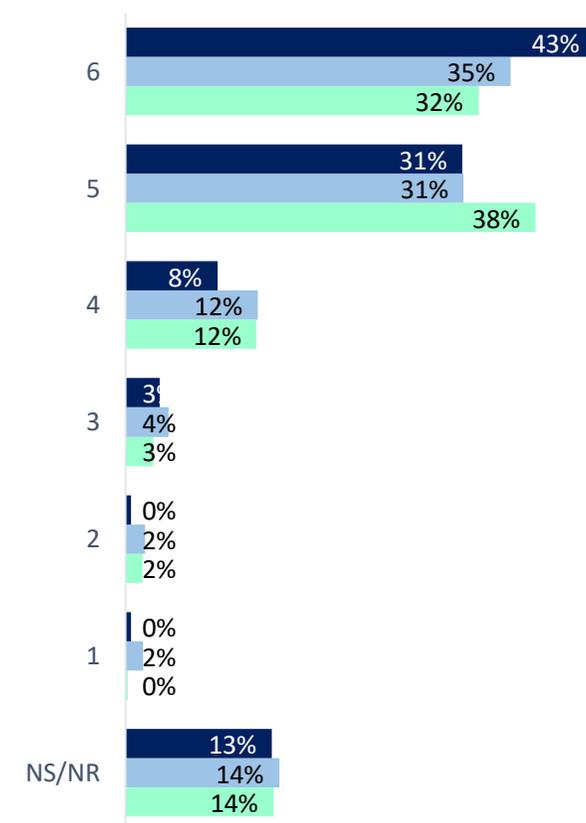
## Gestión del Talento Humano



## Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información



## Gestión Financiera

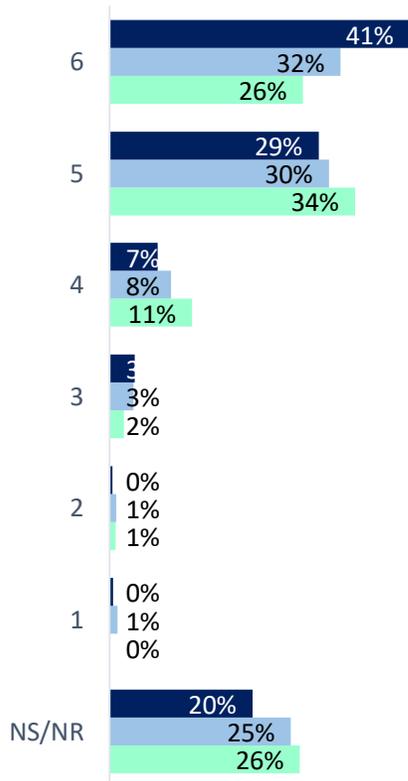


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

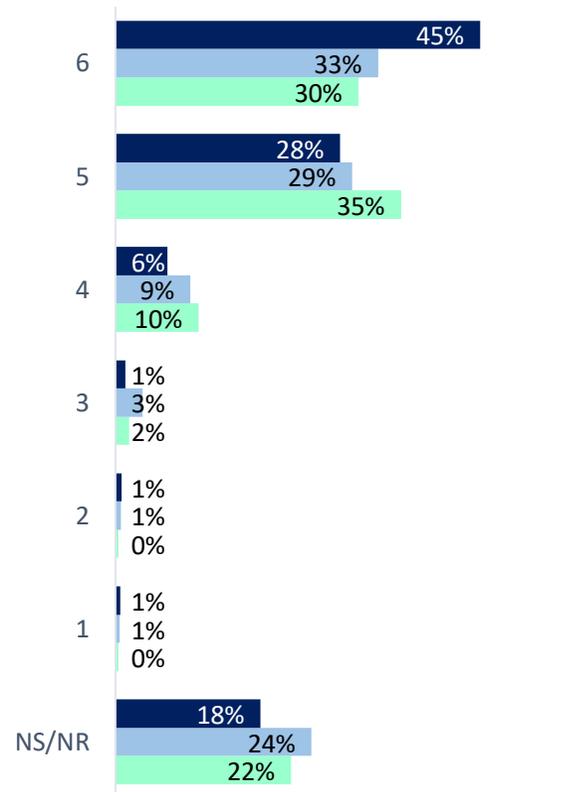
■ Año 2020   ■ Año 2019   ■ Año 2018

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

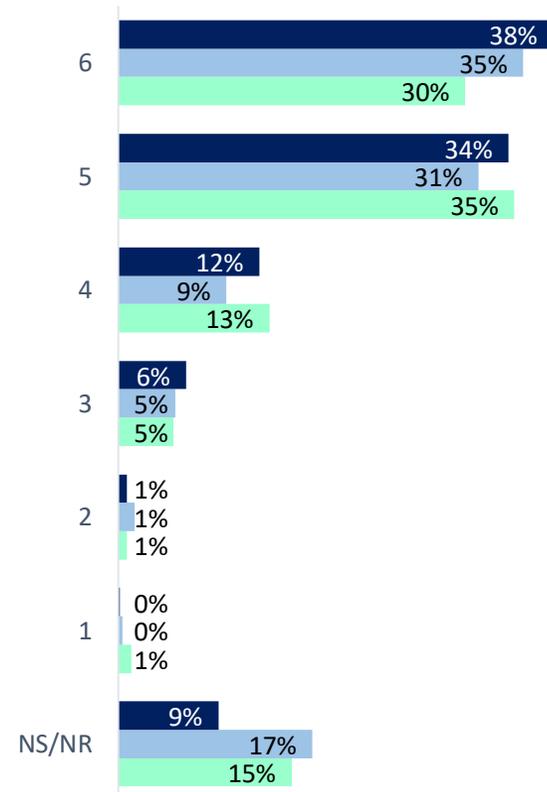
## Gestión de Servicios Institucionales



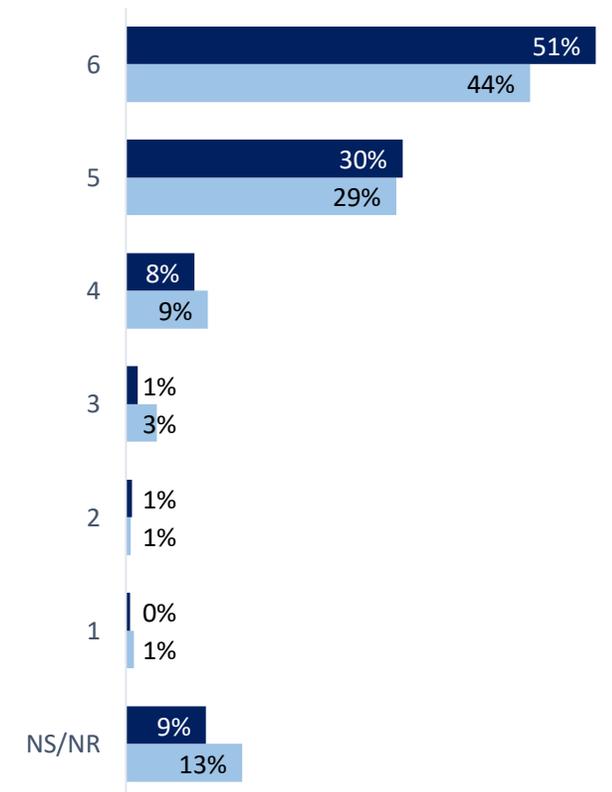
## Sistema Integral de Gestión



## Comunicaciones



## Gestión de Documentos

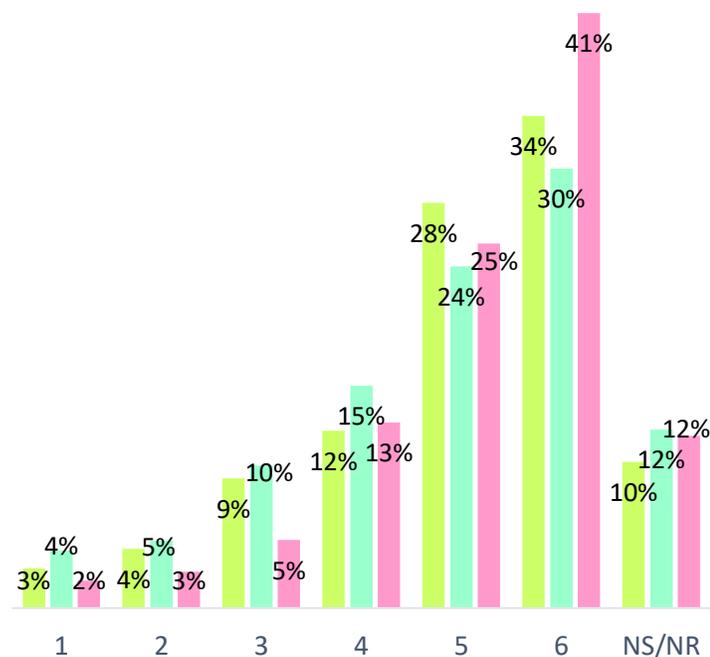


■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

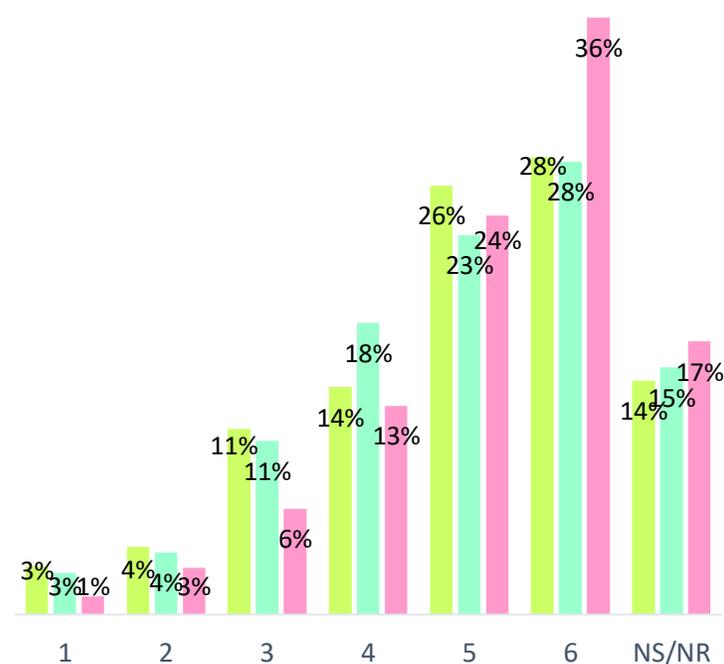
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

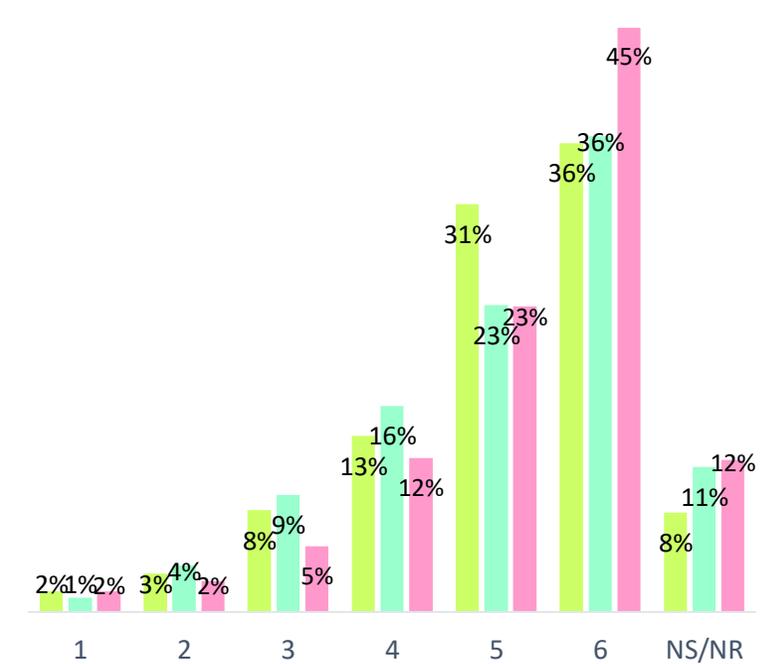
### Tiempo de espera para dar inicio al contrato



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



### Claridad en los documentos solicitados

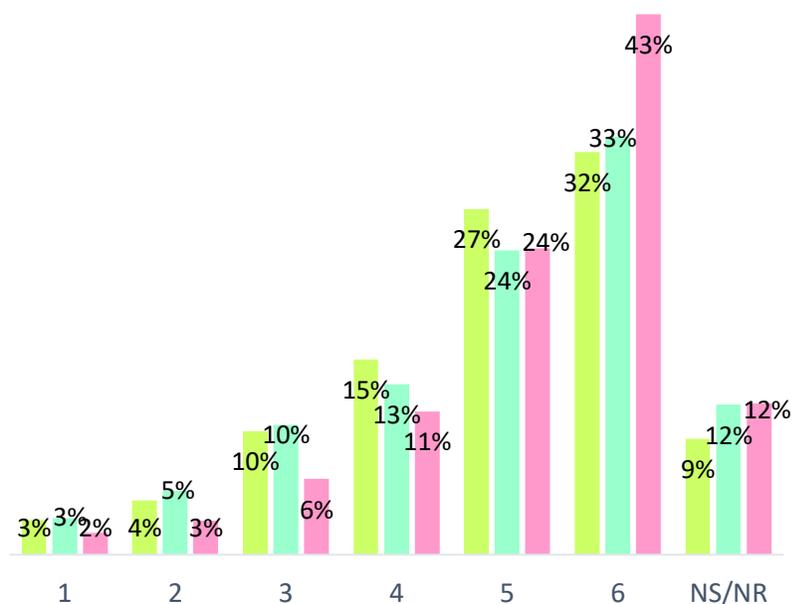


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

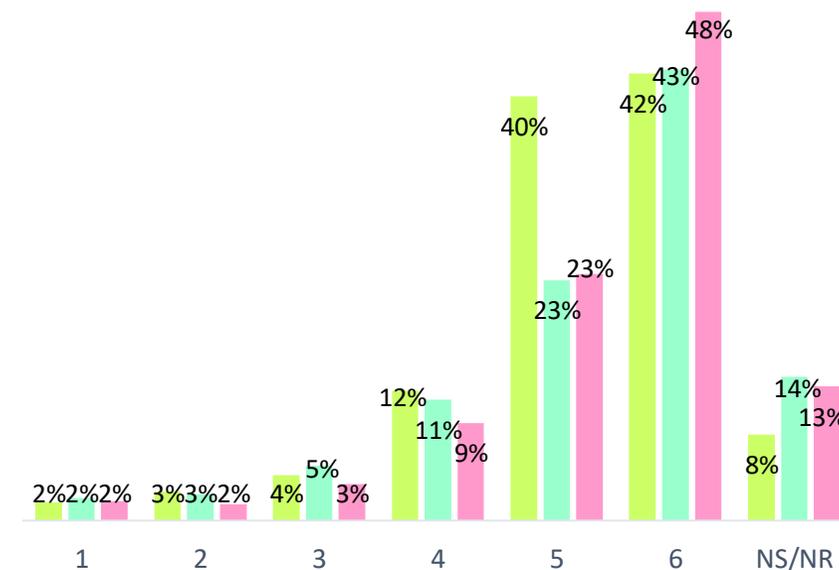
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

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

## Asesoría y acompañamiento



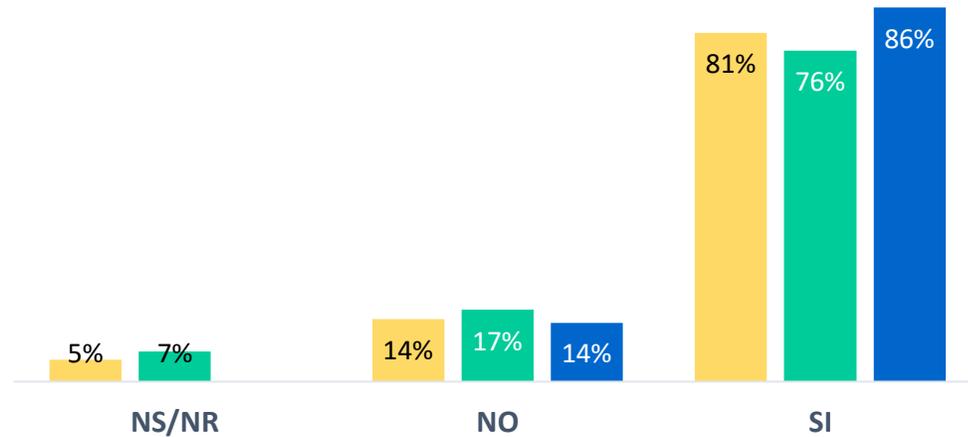
## Respuesta a solicitudes de certificados



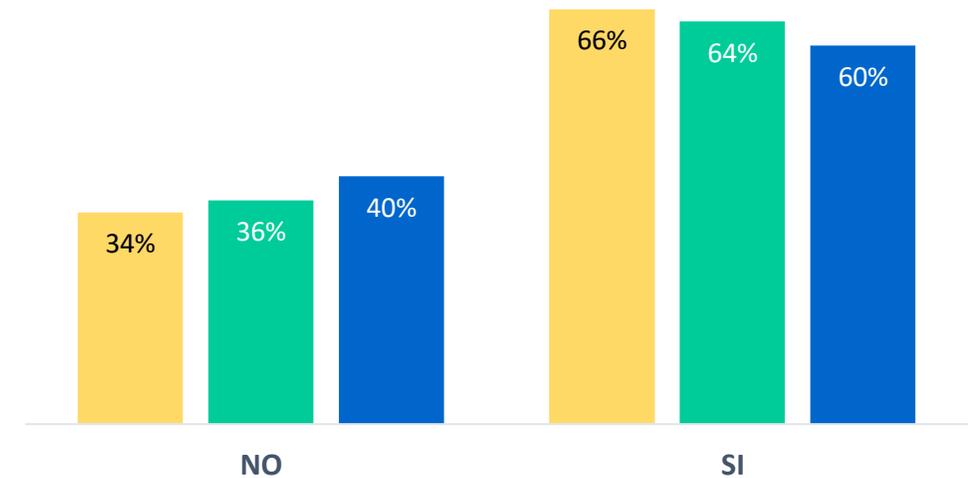
■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

\*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?

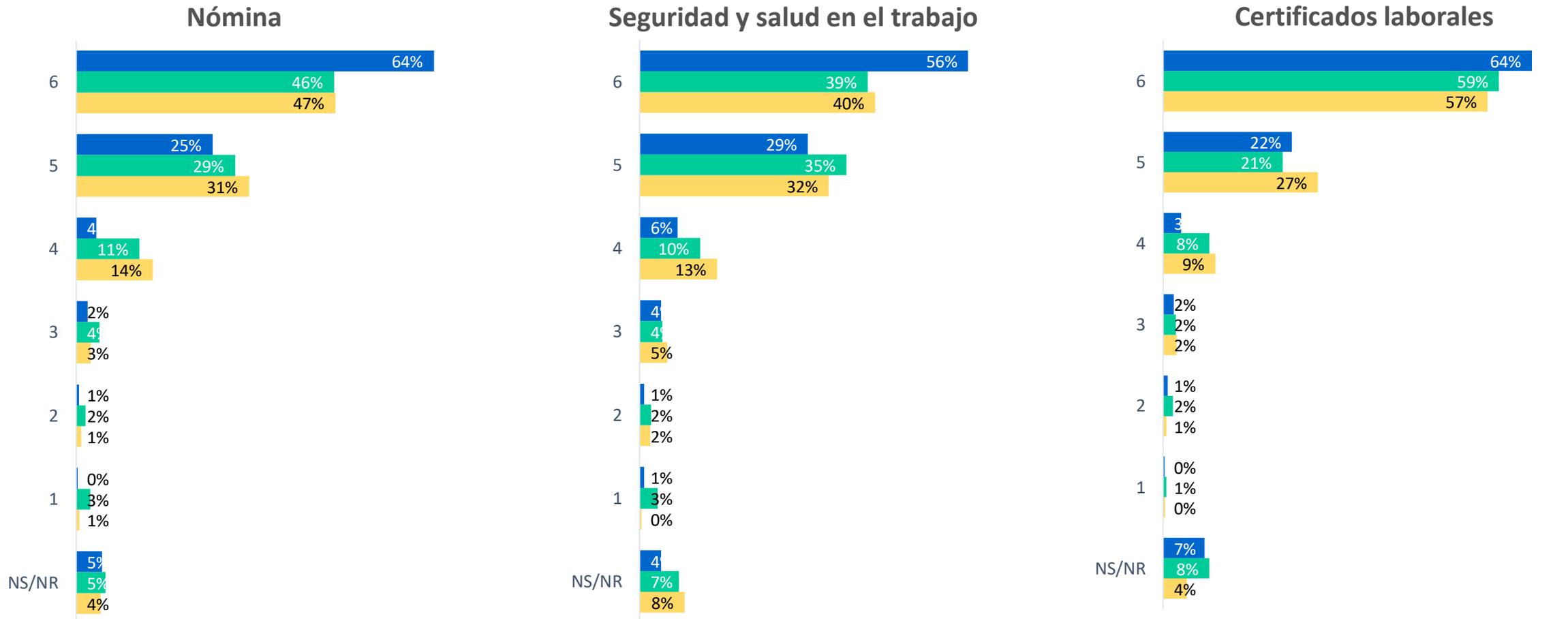


## ¿Ha utilizado estos servicios en el último año?



■ Año 2018 ■ Año 2019 ■ Año 2020

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

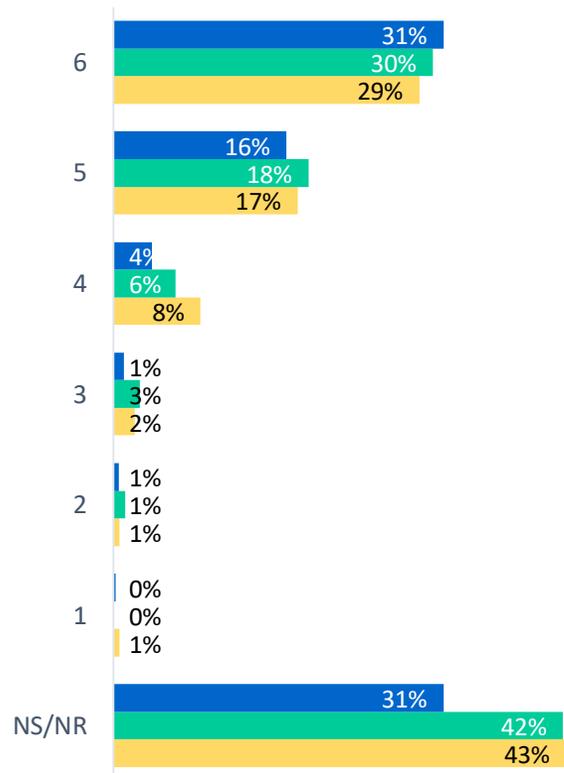


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

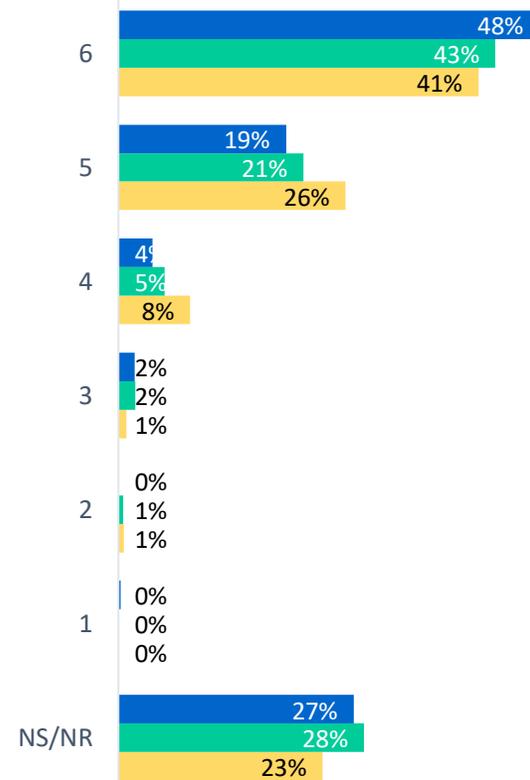
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

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

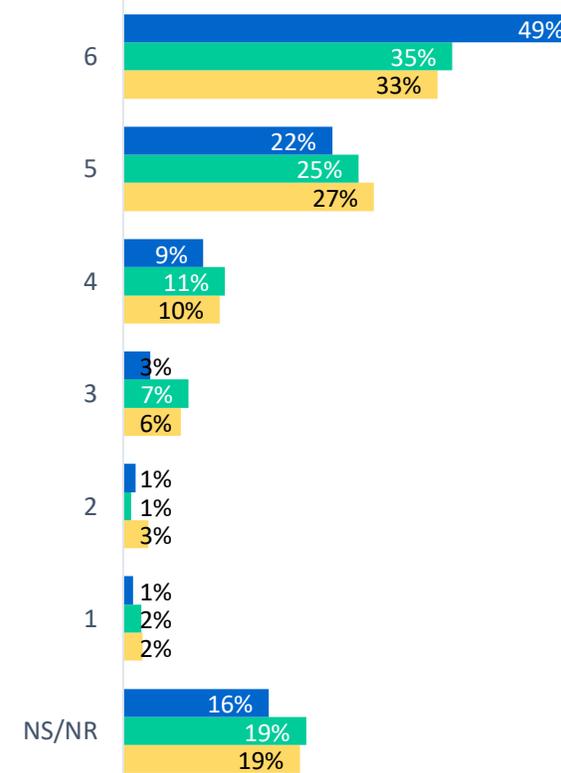
## Actos administrativos para las comisiones internacionales



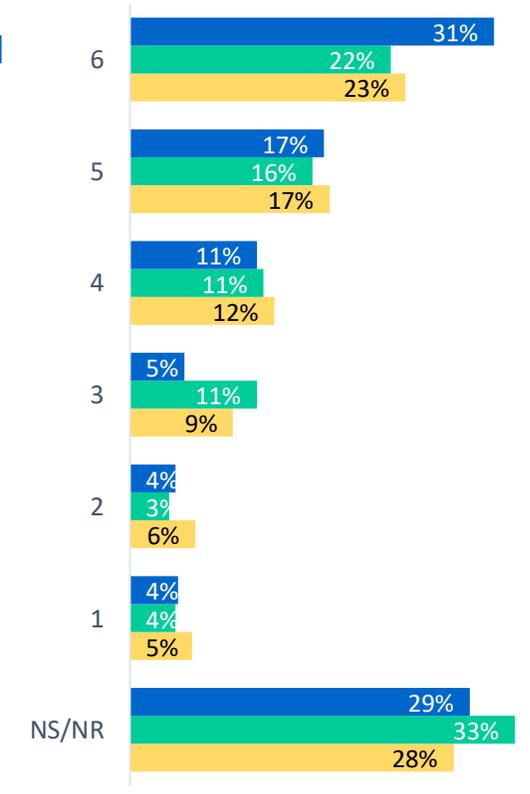
## Historias laborales



## Inducción administrativa



## Inducción en el puesto de trabajo

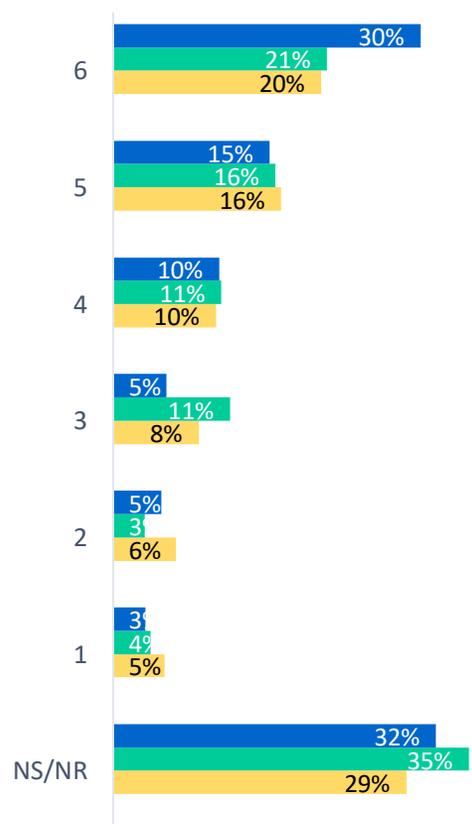


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

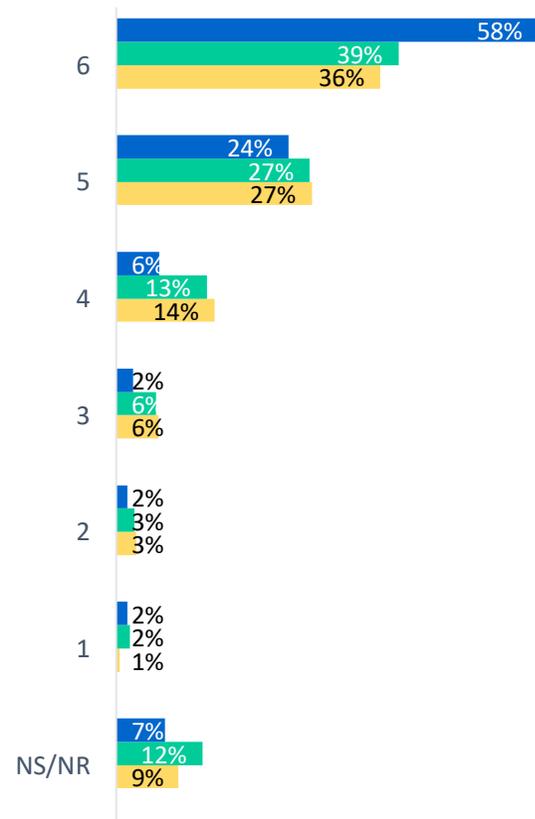
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

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

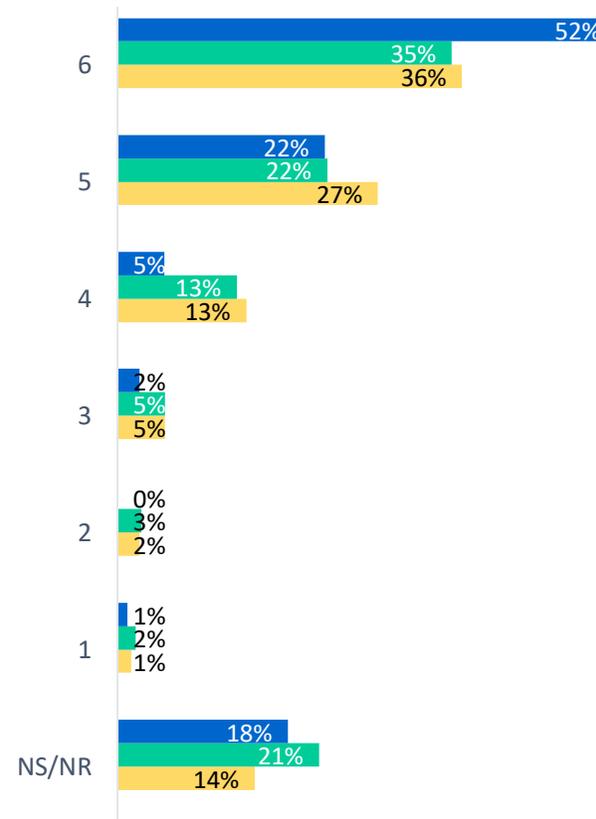
### Entrenamiento en el puesto de trabajo



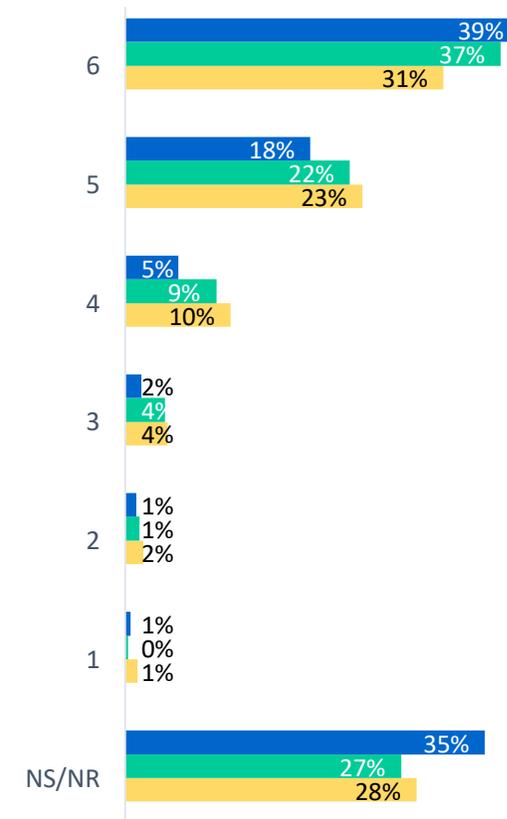
### Capacitación Institucional



### Contratación de Personal



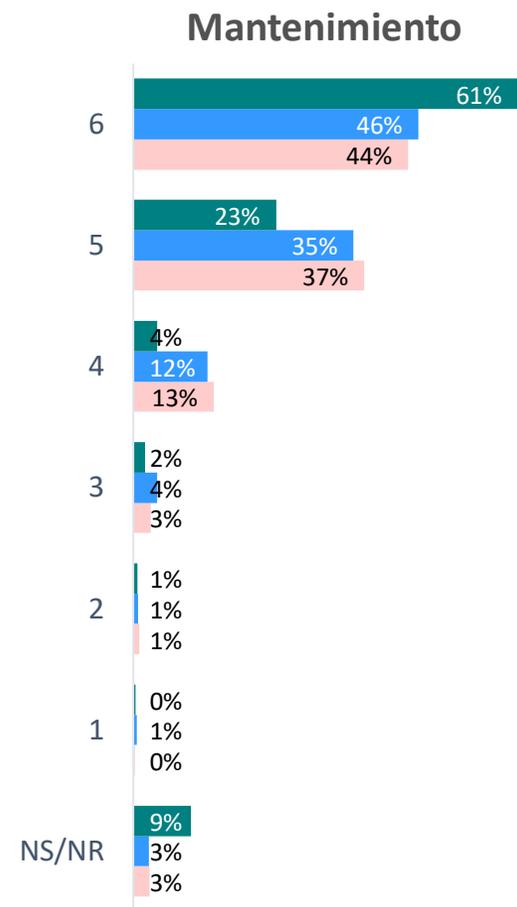
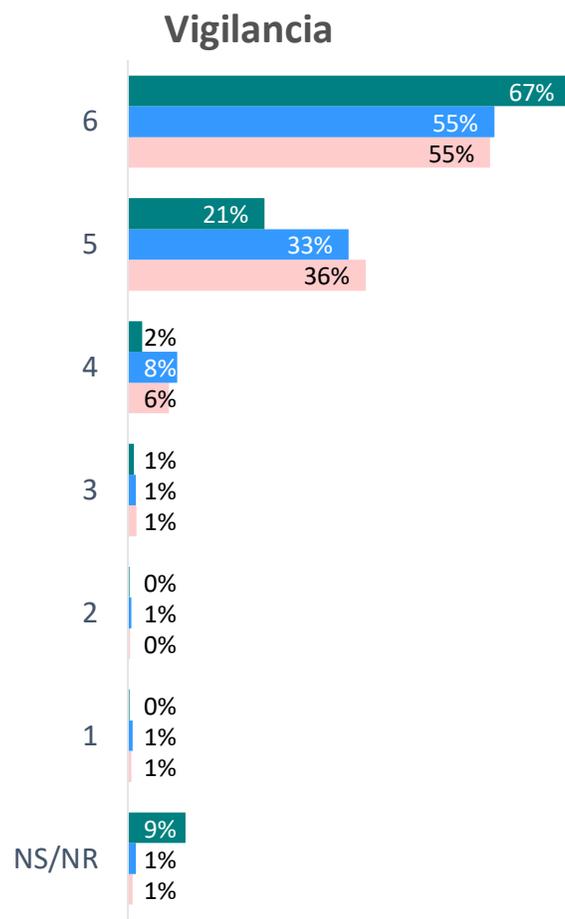
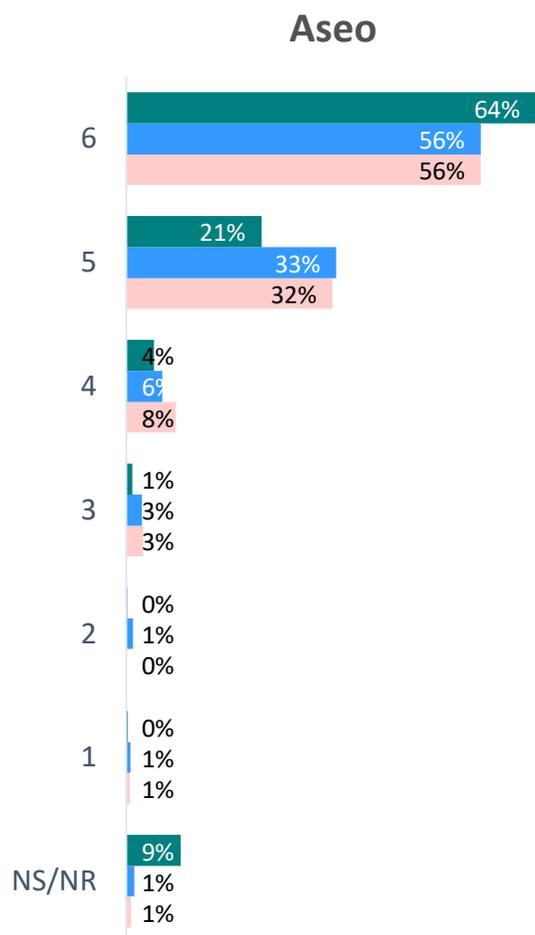
### Comisiones



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

■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

Califique los siguientes servicios institucionales :

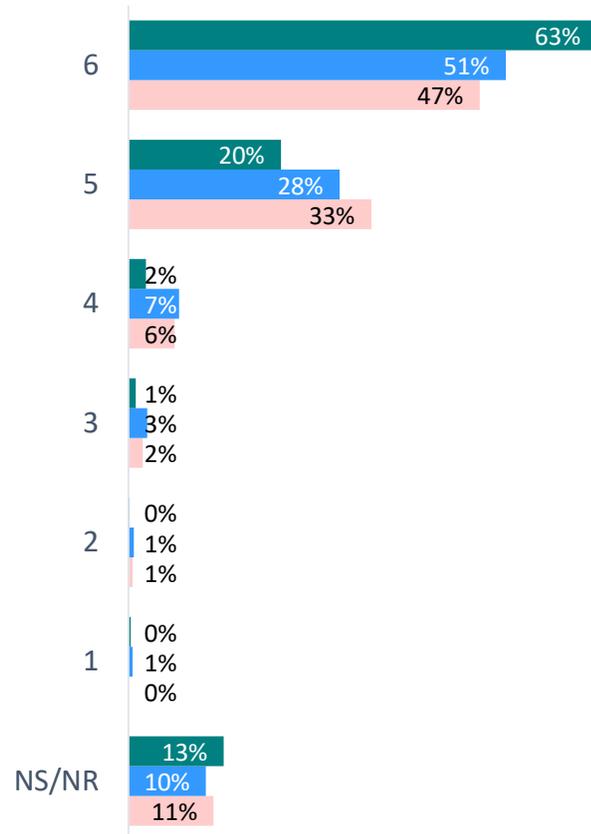


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

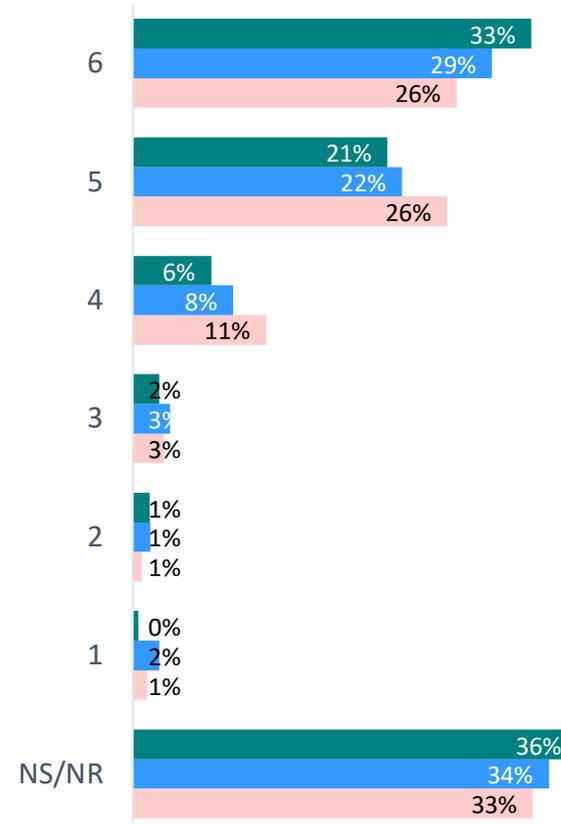
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

Califique los siguientes servicios institucionales :

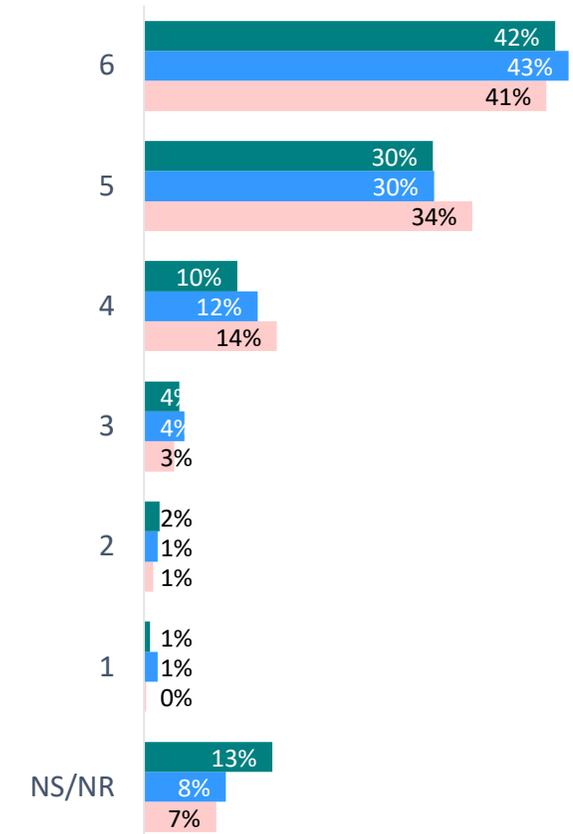
## Auditorios



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



## Soporte técnico a los equipos de cómputo

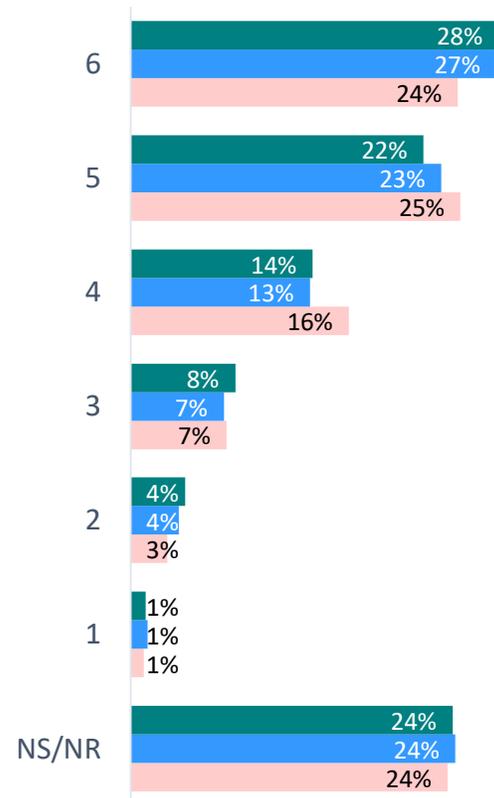


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

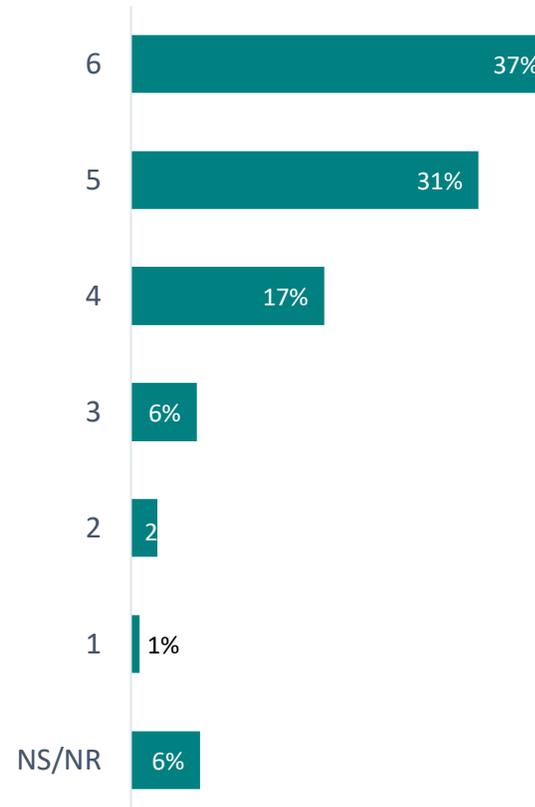
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

## Califique los siguientes servicios institucionales :

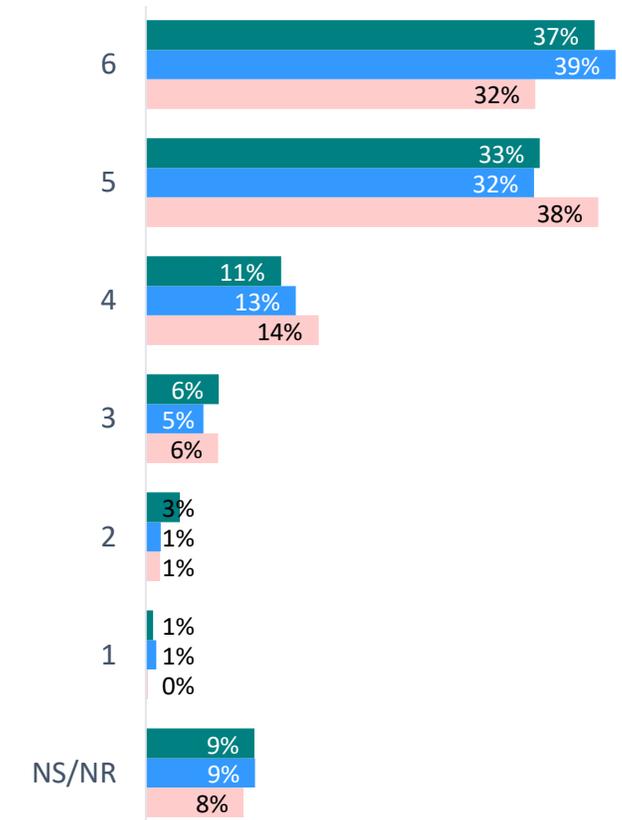
### Desarrollo de Software



### Funcionamiento de los Sistemas de Información

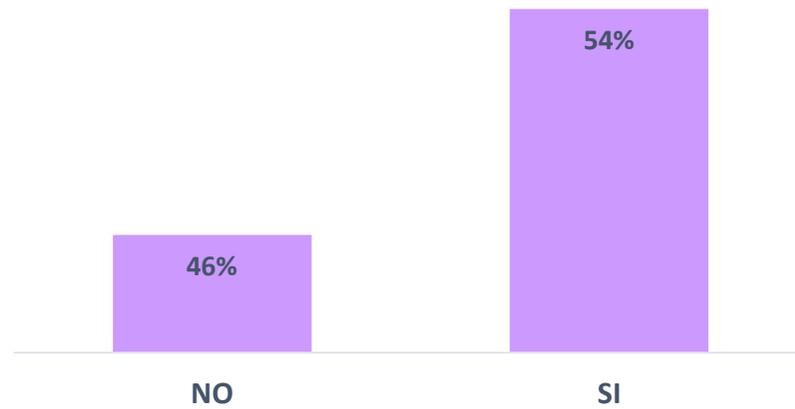


### Soporte técnico a los aplicativos

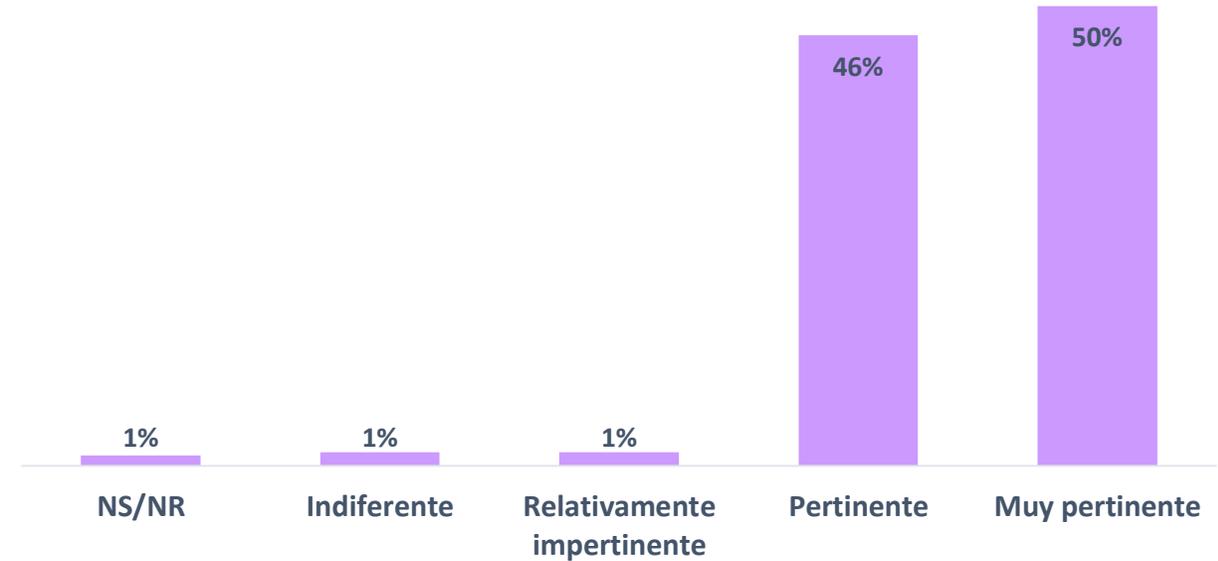


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

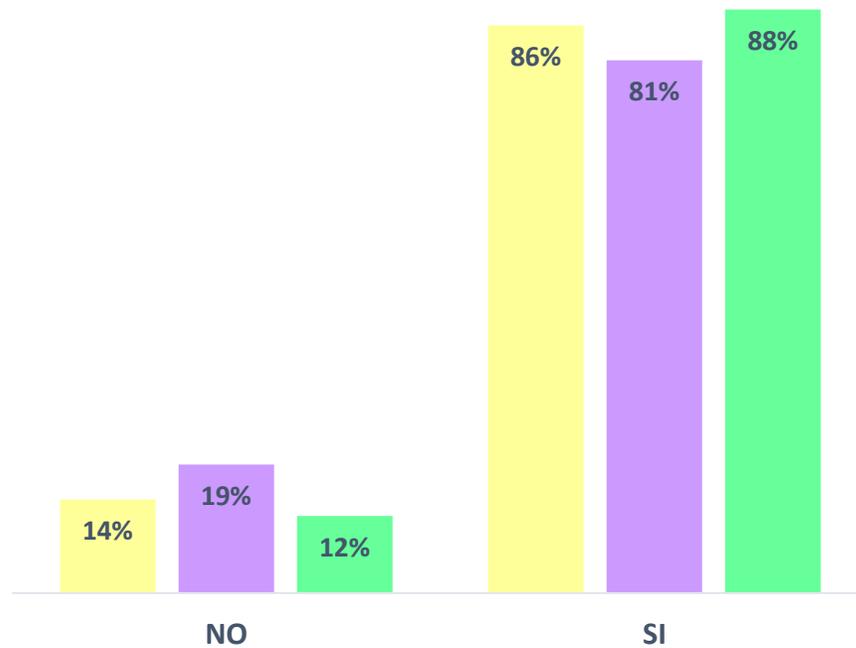
¿Conoce usted el portal de estadísticas e indicadores de la Universidad?



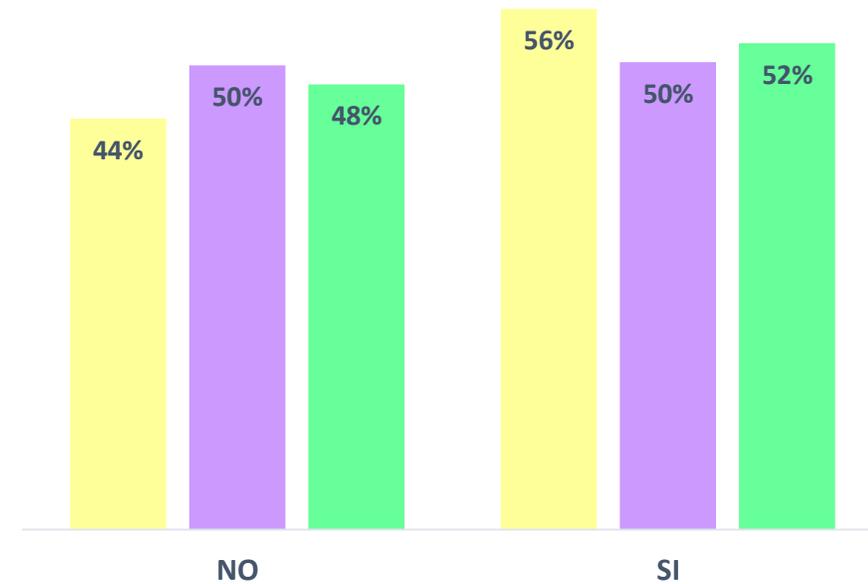
En caso afirmativo, considera usted que las estadísticas publicadas son pertinentes para los procesos que adelanta:



## ¿Conoce los procesos electorales realizados por la Universidad?

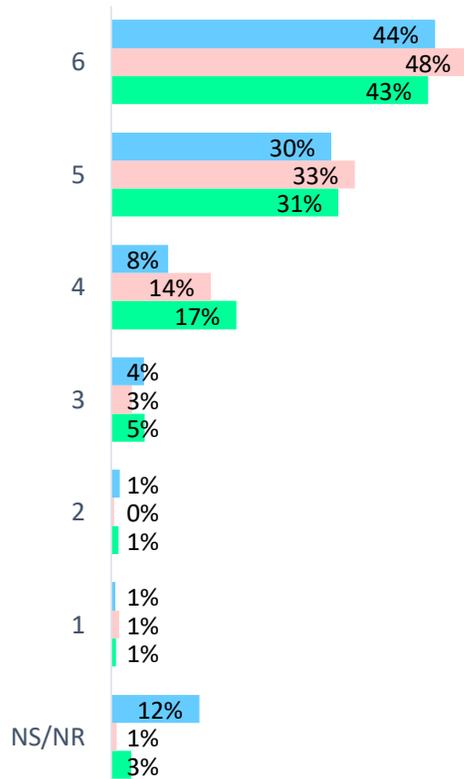


## ¿Ha participado en los procesos electorales en el último año?

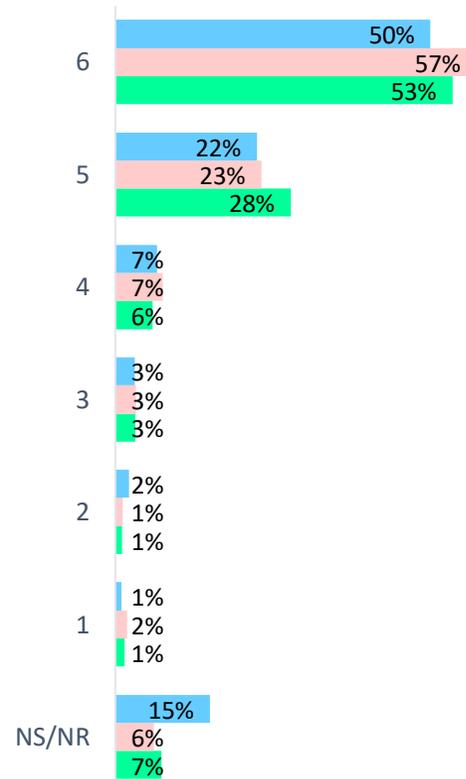


## Califique los procesos electorales a cargo de las Decanaturas:

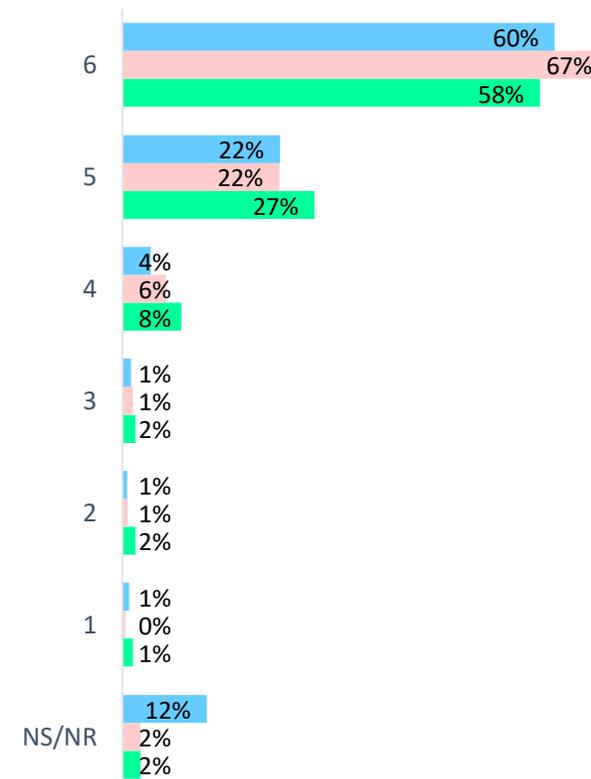
### Convocatoria al proceso electoral



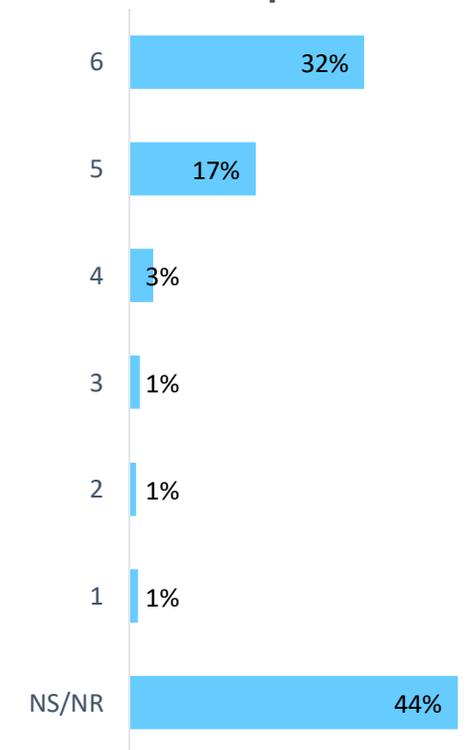
### Transparencia del proceso electoral



### Rapidez en la entrega de resultados



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

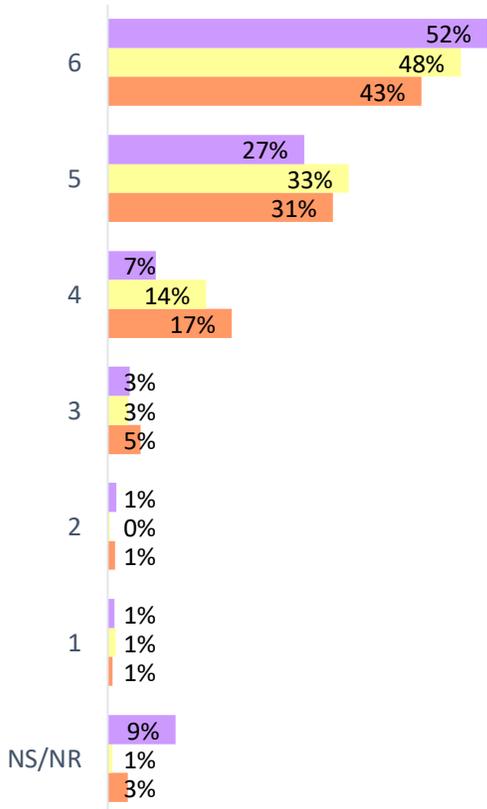


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

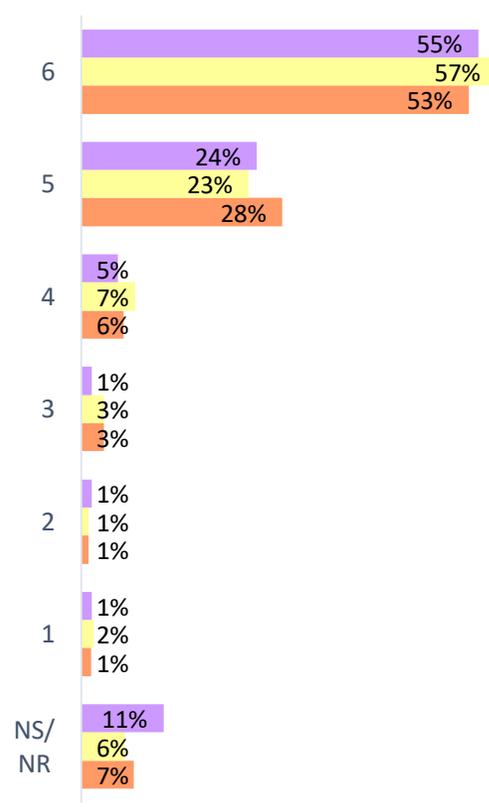
■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

## Califique los procesos electorales a cargo de la Secretaría General:

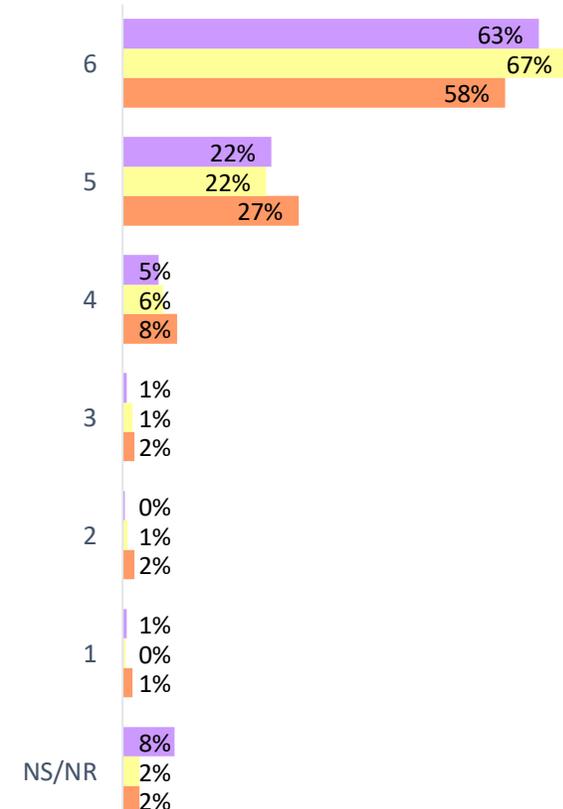
### Convocatoria al proceso electoral



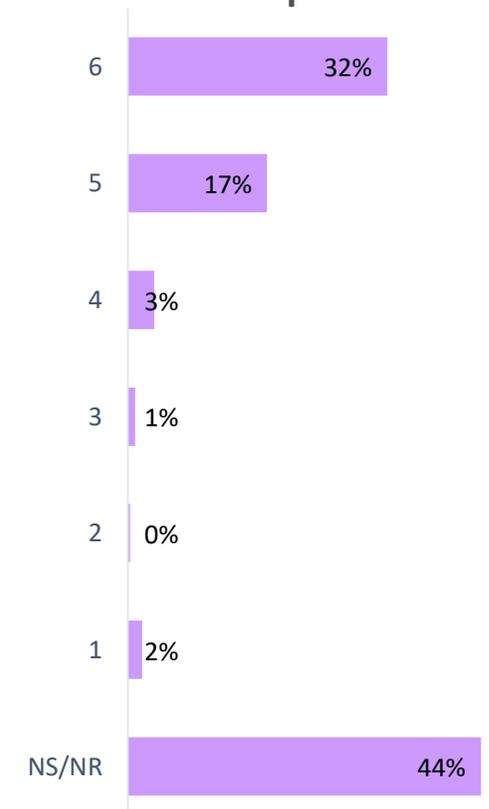
### Transparencia del proceso electoral



### Rapidez en la entrega de resultados



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

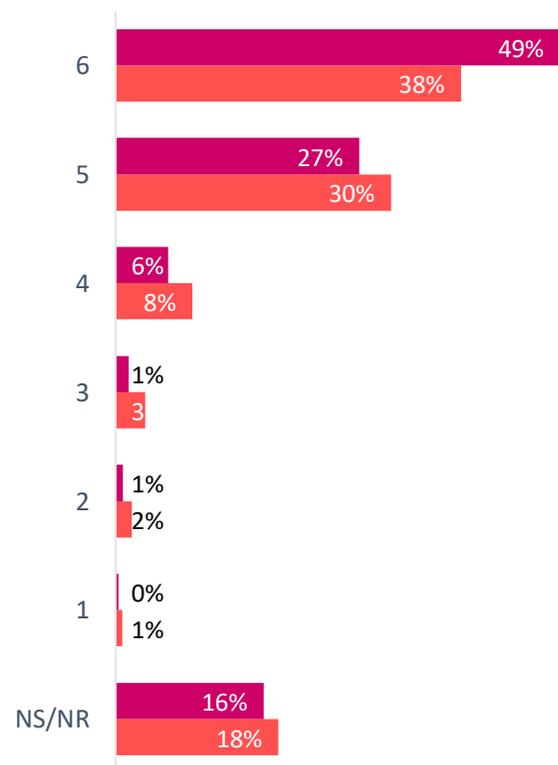


■ Año 2020 ■ Año 2019 ■ Año 2018

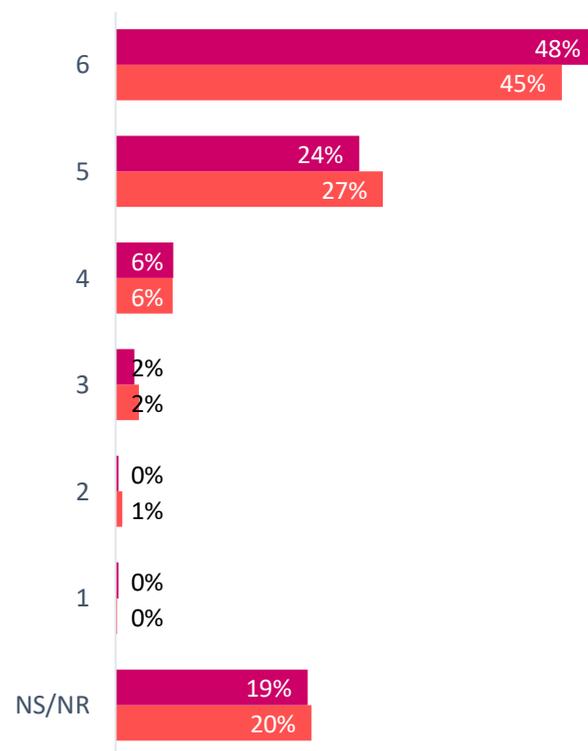
\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

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

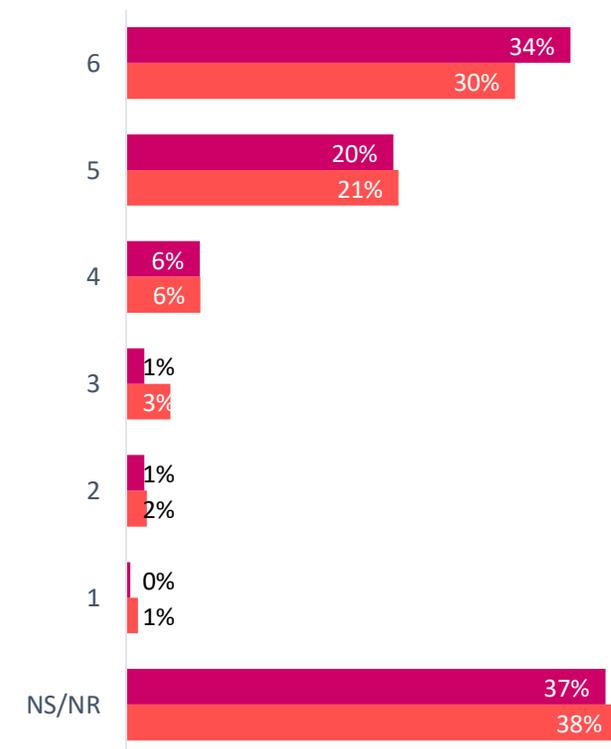
**Ventanilla única (oficialización de documentos)**



**Distribución de mensajería interna**



**Mensajería y encomiendas externas**

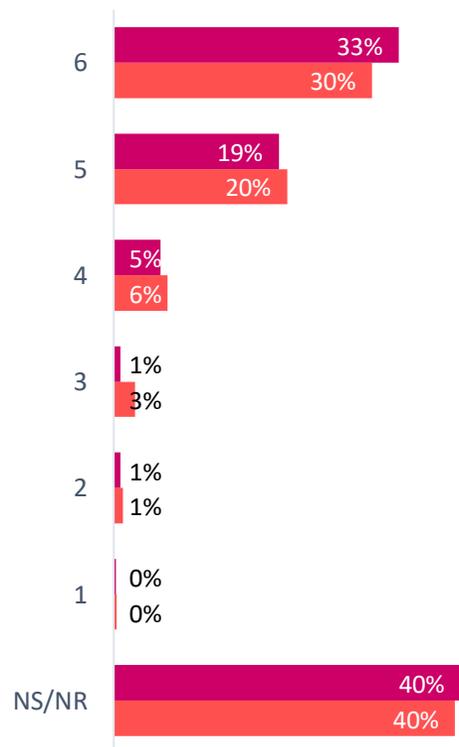


\*Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 6, donde 1 es muy malo y 6 es muy bueno.

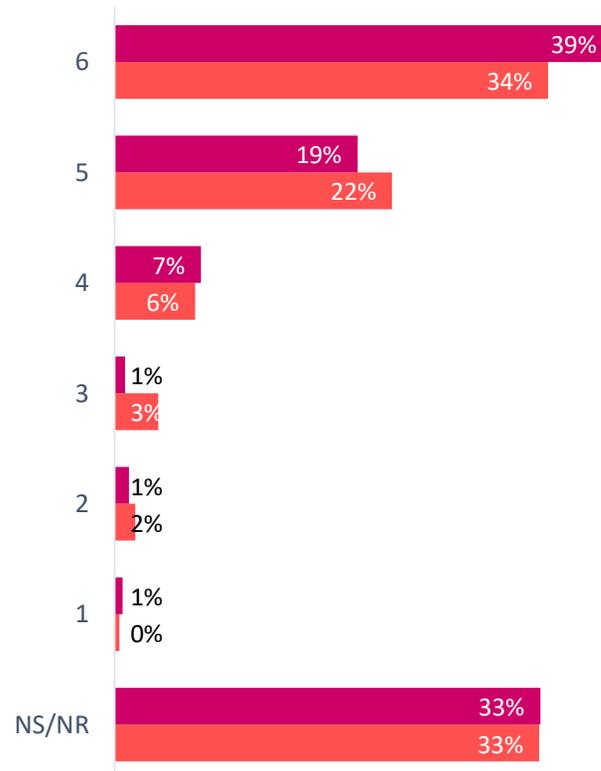
■ Año 2020 ■ Año 2019

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

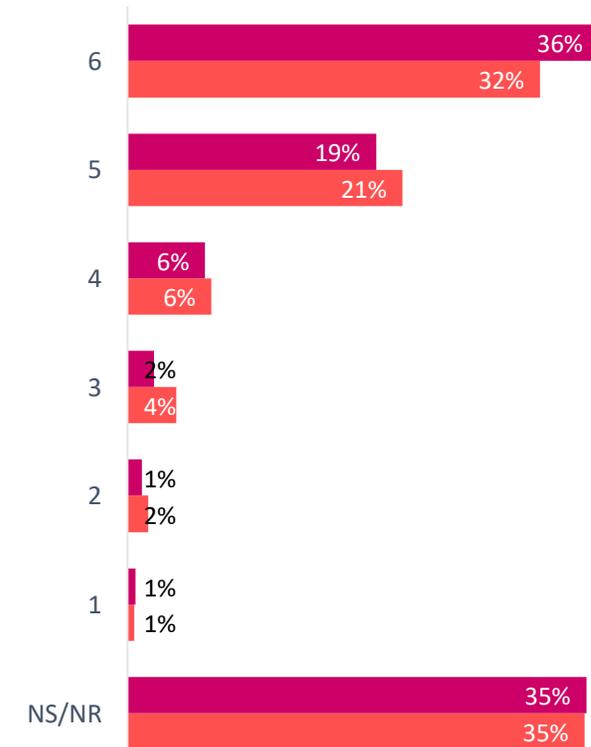
## Recuperación documental



## Asesoría documental



## Soporte y administración del aplicativo



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

■ Año 2020 ■ Año 2019



Universidad Tecnológica  
de Pereira

Sistema  
Integral  
de Gestión

# Gracias

## Contáctenos

Oficina Gestión del Sistema Integral

Tel:3137324

E-mail: [calidad@utp.edu.co](mailto:calidad@utp.edu.co)

Web: [www.utp.edu.co/gestioncalidad](http://www.utp.edu.co/gestioncalidad)