



Rectoría

# ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## VIGENCIA 2022

### ANEXO 3:

# LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



[ucaldas@ucaldas.edu.co](mailto:ucaldas@ucaldas.edu.co)



[www.ucaldas.edu.co](http://www.ucaldas.edu.co)



PBX (57) (6) 878 15 00



Calle 65 # 26 - 10 | Manizales - Colombia





## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

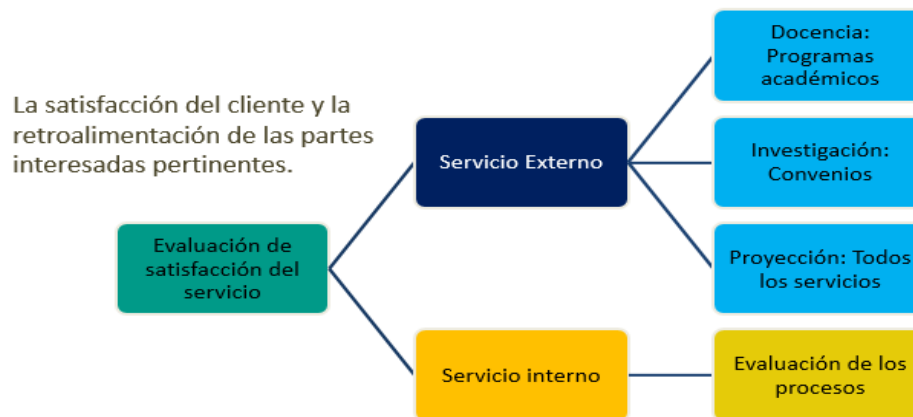
El siguiente informe hace parte integral de las entradas de revisión por la dirección, dirigido a reflejar los resultados de la medición de la satisfacción de los grupos de valor y su respectiva retroalimentación.

El Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Caldas en su proceso de Medición, Análisis y Mejora, describe la metodología para medir la satisfacción de los usuarios, la cuales permiten a la institución, “obtener retroalimentación de los usuarios frente a la calidad del servicio interno y externo como insumo de análisis permanente para identificar oportunidades de mejora que promuevan la excelencia en el desempeño institucional” Ver P-MM-788. Asimismo, en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Desempeño Institucional MIDI basado en MIPG, se realizó la modificación a los grupos de valor e interés y se realizó su caracterización, con el fin de identificar aspectos demográficos, geográficos, intrínsecos y comportamentales, de conformidad con lo establecido en la guía metodológica del DAFP. (Ver: Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 - noviembre de 2022)

*“La adopción del enfoque de estado abierto exige a las entidades públicas saber quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y qué necesitan para que puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Estado, con ello se busca garantizar sus derechos, así como la interacción con las entidades para acceder a información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana”.*



De acuerdo a lo anterior, se definieron como grupos de valor de la institución, los estudiantes, docentes, funcionarios, egresados y sociedad en general. Para esto se realizan diferentes mediciones, con el fin de identificar características, comportamientos, gustos y preferencias de cara a la prestación de los servicios institucionales. El método utilizado para la medición son las encuestas de satisfacción.



Las encuestas de satisfacción se aplican a usuarios externos e internos. Los usuarios internos son los docentes y funcionarios, quienes evalúan los procesos del Sistema Integrado de Gestión. Por su parte los usuarios externos son los estudiantes que califican los programas académicos y los procesos en la encuesta de acreditación, las empresas que califican el servicio de consultorías, asesoría y asistencia técnica en investigación y proyección y el servicio de educación continuada que se presta a la sociedad en general privilegiando a los egresados.



Las diferentes encuestas permiten determinar la percepción de los usuarios sobre aspectos del servicio relacionados con oportunidad, claridad, cumplimiento, confiabilidad y seguridad, siendo estos, atributos del servicio deseables en todas las etapas de interacción con un usuario. La información obtenida determina el nivel de satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos frente al servicio prestado por la Universidad, con el fin promover la mejora continua principalmente en cuatro componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales.

Es importante tener en cuenta que la percepción, siendo un análisis subjetivo que depende del concepto o nivel de interacción del usuario con el proceso, debe acompañarse de mediciones objetivas como es el caso de los indicadores de gestión, análisis de riesgos y los análisis provenientes de los procesos de auditorías, de manera que sin descartar la validez de sus resultados por el alto componente de subjetividad, se vea enriquecida con los demás mecanismos de evaluación y constituya una valiosa fuente de análisis y retroalimentación para definir las acciones de mejora que conduzcan a un mejor desempeño de los procesos.

El presente informe se presenta en dos capítulos: Satisfacción interna y Satisfacción externa.



El primer capítulo de satisfacción interna en el que se muestra la satisfacción total de los servicios internos y discriminados por procesos. Asimismo, se encuentran los comparativos con las mediciones de los años anteriores.

El segundo capítulo de satisfacción externa reúne los resultados de las mediciones de los servicios que se prestan a los estudiantes, docentes, egresados y sociedad en general por parte de los procesos misionales (Docencia, investigación y proyección), de acuerdo al mapa de procesos del SIG.

## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN INTERNA VIGENCIA 2022

La medición de la satisfacción del servicio interno se realiza a través de una encuesta electrónica enviada a los docentes y administrativos de manera anual finalizando cada vigencia. La encuesta permite conocer la percepción sobre los servicios prestados por cada uno de los procesos en el periodo de medición, determinando las condiciones institucionales que deben ser mejoradas para garantizar la entrega oportuna de los productos y servicios a los usuarios finales de los procesos.

La distribución de la encuesta es la siguiente:



 [ucaldas@ucaldas.edu.co](mailto:ucaldas@ucaldas.edu.co)  
 [www.ucaldas.edu.co](http://www.ucaldas.edu.co)  
 PBX (57) (6) 878 15 00  
 Calle 65 # 26 - 10 | Manizales - Colombia





TIPO DE PROCESO	PROCESO	ENCUESTADO
ESTRATÉGICOS	Direccionamiento	Docentes y administrativos
	Planificación	Docentes y administrativos
	Información y comunicación	Docentes y administrativos
MISIONALES	Docencia	Docentes
	Investigación	Docentes investigadores
	Proyección	Docentes que desarrollan proyectos y servicios de proyección
DE APOYO	Gestión documental	Administrativos
	Gestión Humana	Docentes y administrativos
	Gestión Financiera	Docentes y administrativos
	Gestión jurídica	Docentes y administrativos
	Recursos físicos	Docentes y administrativos
	Bienestar	Docentes y administrativos
	Contratación	Docentes y administrativos
EVALUACIÓN	Control y seguimiento	Docentes y administrativos
	Medición, Análisis y Mejora	Docentes y administrativos



## Satisfacción global:

Total Encuestados 2022	Clasificación Promedio 2022	Satisfacción Total 2022	Satisfacción (4 y 5) 2022
<b>323</b>	<b>3,96</b>	<b>79,20%</b>	<b>66,21%</b>

La satisfacción total de los procesos del Sistema Integrado de Gestión para el año 2022 fue de 79,20%, lo cual representa un incremento leve con respecto al año anterior, ratificando el crecimiento progresivo de los resultados desde el 2018 hasta la fecha y alcanzando niveles aproximados al 80%, lo cual se considera representativo, teniendo en cuenta que son los docentes y administrativos los que califican la encuesta, en medio de la coyuntura por el cambio de administración.

El total de encuestados fue de 323, 25 personas más que para el año 2021, la clasificación promedio fue de 3.96, lo cual indica que las preguntas en su mayoría fueron contestadas en niveles altos (4 y 5), y por eso la clasificación para las preguntas 4 y 5 correspondiente a un 66% de los encuestados.

En general es un resultado muy positivo teniendo en cuenta que se califica la prestación del servicio de los procesos, la articulación y la interacción entre las dependencias y la percepción que se tiene de la institución en términos de calidad, oportunidad y amabilidad.



### a. Comparativo histórico 2013 - 2022:

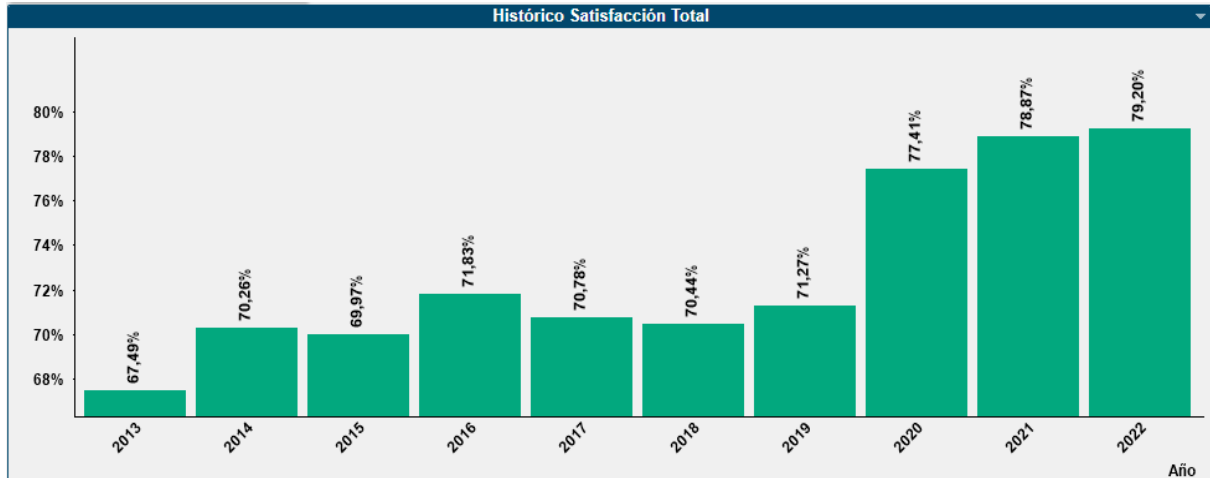


Gráfico 1: Histórico de satisfacción total 2013-2022  
Fuente: Observatorio de gestión Institucional

De acuerdo al gráfico se puede observar que los resultados han ido en aumento desde el 2018 y a partir del 2020 se han estabilizado con tendencia al alza año tras año en un 2% aproximadamente. Esto se debe principalmente a los ajustes que se han realizado desde el 2020 al cuestionario, precisando las preguntas en los temas relacionados con la prestación del servicio. Asimismo, segmentar la muestra a los usuarios reales de los servicios ha significado incremento en los resultados obtenidos.

Durante 10 años se ha analizado la satisfacción de los usuarios en la Universidad de Caldas, su relación con los procesos institucionales, con los grupos de valor y la articulación entre dependencias, validando la efectividad, transparencia y transversalidad de las funciones misionales representadas en el sistema de calidad institucional. La tendencia al alza, sostenida en el tiempo, en niveles superiores al



70% indica una cultura organizacional enfocada hacia el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional. Asimismo, la tendencia indica que para superar esos niveles se requieren intervenciones específicas en el clima laboral y mayor disposición hacia el servicio al ciudadano y el talento humano, como lo propone el Modelo Integrado de Desempeño Institucional, desarrollando estrategias con criterio diferencial y enfoque de inclusión, lo cual favorece la accesibilidad y potencia la integración con la comunidad universitaria.

#### b. Comparativo histórico satisfacción 4 Y 5 2013 - 2022:

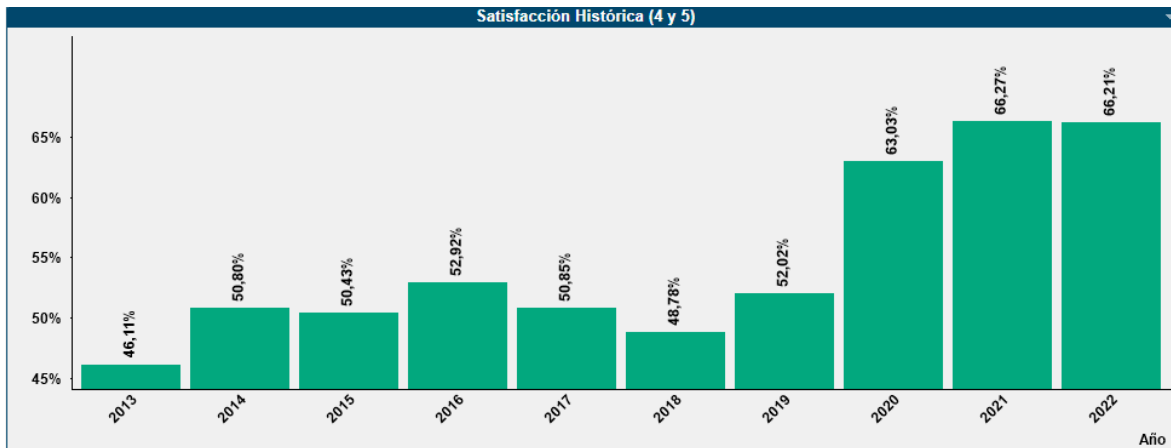


Gráfico 2: Histórico de satisfacción 4 y 5 2013-2022  
Fuente: Observatorio de Gestión Institucional

Con respecto al comparativo histórico de la satisfacción 4 y 5 (alto y muy alto respectivamente), considerado indicador de calidad, tiene el mismo comportamiento que la satisfacción global como se observa en el gráfico que durante los últimos tres años las mediciones se han incrementado



exponencialmente. Para la vigencia 2020, como se reflejó en la satisfacción global, se incrementó el resultado en 11 puntos porcentuales pasando de 52,02% a 63,03%, y para el 2021 continúa el crecimiento porcentual con 3.18% más que la vigencia anterior, con un 66,27%, el cual es el resultado más alto desde que se realiza la medición. Para el 2022, el resultado se conserva igual al año anterior.

### Satisfacción por procesos:

A continuación, se presentan los resultados por cada uno de los procesos, los resultados históricos y el respectivo comparativo.

#### A. Comparativo histórico 2021-2022 por procesos:

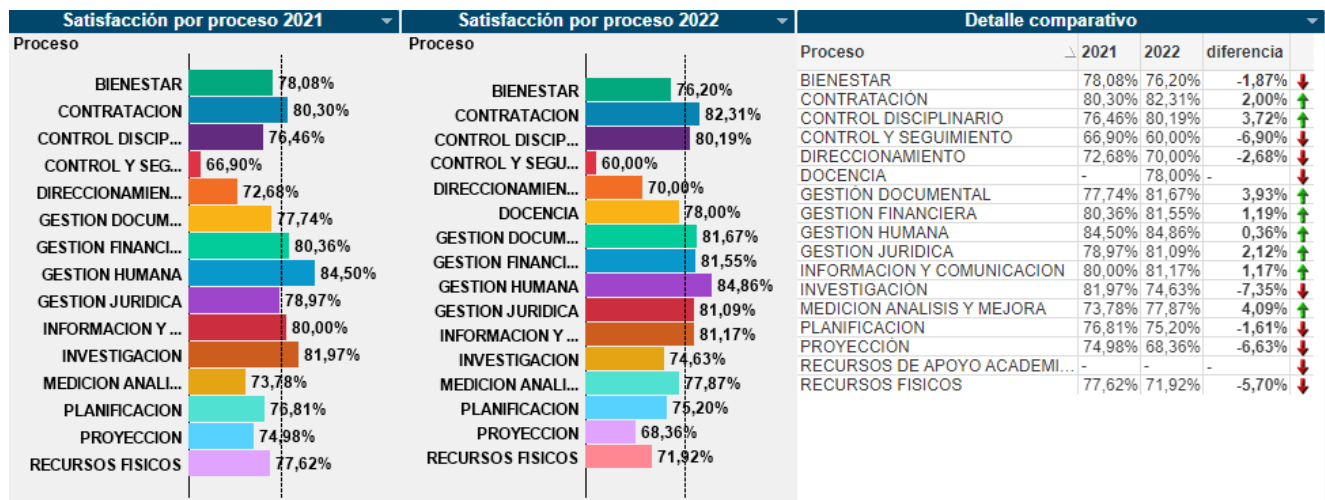


Gráfico 3: Comparativo histórico Satisfacción por procesos 2021- 2022  
Fuente: Observatorio de Gestión Institucional





Durante el 2022, 9 procesos de los 16 presentan leves incrementos con respecto a los años anteriores, siendo el más relevante el proceso de medición, análisis y mejora que pasó de 73,78% a 77,87%, lo que equivale a un 4% de incremento, seguido por los incrementos en los procesos de gestión documental y control disciplinario, con un 3.93% y un 3.72% respectivamente. Los incrementos son significativos, ya que desde los 3 procesos se están implementando cambios en la prestación del servicio por la implementación de MIPG en la institución, por lo que la percepción inicial del modelo es positiva.

Por otro lado, 7 procesos descendieron en sus calificaciones, siendo Investigación, Control y Seguimiento, Proyección y Recursos Físicos, los que descendieron con mayor notoriedad, con porcentajes de descenso de 7.35%, 6.90%, 6.63% y 5.70% respectivamente.

Con respecto al proceso de Investigaciones, es significativo el descenso de un año a otro, ya que para el año 2021, fue el segundo proceso mejor calificado después de Gestión humana, con un resultado de 81,97% y para este año el porcentaje fue de 74,63%. Revisando la encuesta de este proceso se encuentra que contestaron la encuesta mayor cantidad de personas que el año anterior y la mayoría de las respuestas fueron calificadas en 3 (Medio) y 4 (Alto), por lo que el promedio de calificación de las respuestas bajó de 4 a 3,7, lo que generó la disminución en el resultado. Para el caso de Control y Seguimiento, continúa el descenso en la satisfacción del proceso, debido a que, analizando la tendencia histórica, los resultados son muy fluctuantes año tras año, lo cual afecta la percepción. Para este



año, solo 16 personas contestaron la encuesta y no hubo ninguna calificación en 5, por tal razón la calificación promedio estuvo en 3 y el resultado total en 60%. El proceso de Proyección es comparable con Control y Seguimiento, debido a que también presenta resultados muy diferentes, año tras año, en la tendencia histórica. Con este proceso se han desarrollado planes de mejoramiento para mejorar los resultados, pero permanecen las inconsistencias.

## B. COMPARATIVO ENTRE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS:

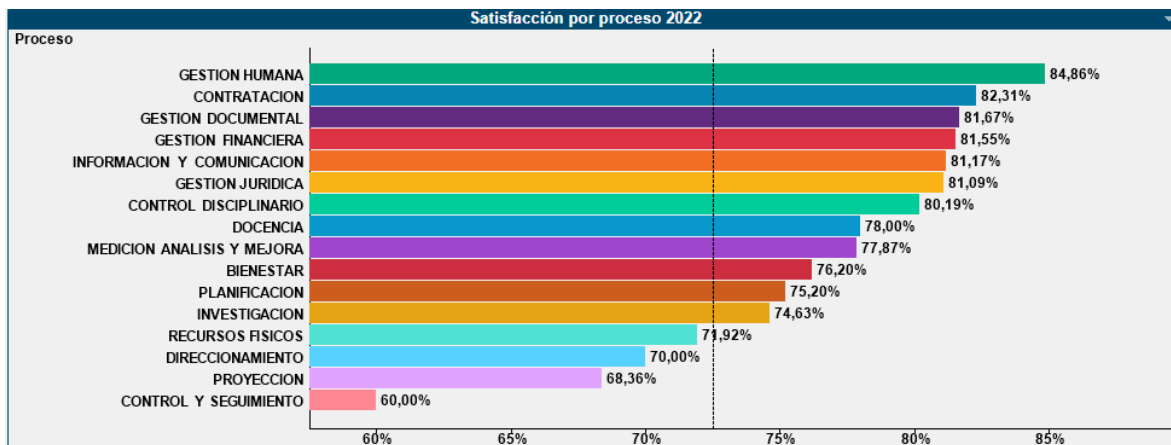


Gráfico 4: Comparativo satisfacción por procesos 2022  
Fuente: Observatorio de Gestión Institucional

El proceso con más alta calificación en la encuesta de satisfacción durante la vigencia 2022 fue el de Gestión Humana, por cuarto año consecutivo, con un resultado de 84,86% y el que obtuvo la menor calificación fue el proceso de Control y Seguimiento con 60%. La tendencia continúa similar al año anterior.



La Jefe de la oficina ha tenido como premisa la mejora de los procedimientos internos y la capacitación y retroalimentación permanente a los funcionarios de su dependencia, con el fin de mantener estándares altos, principalmente en los servicios prestados a los usuarios (docentes y administrativos).

Se observa igualmente que 14 procesos de 16 superan el 70% de calificación, cumpliendo con la meta establecida para la medición general, considerándose muy positivo para la estabilidad del sistema de gestión.

### C. ENCUESTA:

Proceso	Pregunta	0	1	2	3	4	5	Tot.	Cal.	% No Sabe.
Bienestar	Con respecto a los programas y servicios de Bienestar Universitario, valore:								3.81	
	a. El conocimiento que usted tienen de ellos	0	6	8	18	38	11	81	3.49	0%
	b. La calidad	3	3	3	13	37	22	81	3.92	4%
	c. La pertinencia	3	3	2	14	34	25	81	3.97	4%
	d. La difusión	2	5	2	17	30	25	81	3.86	2%
Contratación	Valore del grupo interno de trabajo de contratación:								4.18	
	a. La oportunidad o tiempo de respuesta	14	0	4	18	43	27	106	4.01	13%
	<b>b. Amabilidad y actitud de respeto</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>106</b>	<b>4.34</b>	<b>14%</b>
Contratación	Valore del procedimiento de contratación:								4.06	
	a. La agilidad	15	1	6	23	34	27	106	3.88	14%
	<b>b. La disponibilidad para recibir asesoría</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>106</b>	<b>4.23</b>	<b>15%</b>
Control Disciplinario	De los procesos disciplinarios, califique su:								4.01	
	<b>a. Transparencia (mantenimiento del conducto regular o debido proceso)</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>103</b>	<b>4.15</b>	<b>28%</b>
	b. Diligencia en el desarrollo de las etapas procesales	27	7	4	8	35	22	103	3.80	26%
	<b>c. Mantenimiento de la confidencialidad</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>103</b>	<b>4.31</b>	<b>27%</b>
	d. Oportunidad (tiempo de respuesta)	26	7	5	12	30	23	103	3.74	25%
	e. Claridad acerca de las diferentes etapas de los procesos	26	7	4	9	30	27	103	3.86	25%



	f. Disponibilidad y claridad de mecanismos de información y comunicación sobre la evolución de los procesos	26	7	4	7	33	26	103	3.87	25%
	g. Amabilidad y actitud de respeto de los funcionarios del grupo interno de control disciplinario	27	0	3	7	26	40	103	4.36	26%
Control y Seguimiento	Califique el impacto o efectividad de las actividades de la Oficina de Control Interno para mejorar la gestión institucional.	1	2	3	3	7	0	16	3.00	6%
Direccionamiento	Califique la manera en que la toma de decisiones en la universidad se da con Equidad y transparencia.	5	5	19	36	52	22	139	3.50	4%
Docencia	Valore el esfuerzo de la Oficina de Admisiones y Registro Académico en lo relativo a:								4.23	
	a. Atención y resolución oportuna de las inquietudes y solicitudes relacionadas con procesos académicos inherentes a la Oficina.	5	0	3	5	22	23	58	4.23	9%
Docencia	Valore el esfuerzo de la Oficina de Desarrollo Docente en lo relativo a:								3.63	
	a. Realizar procesos periódicos de inducción y reinducción de los docentes	4	4	7	11	19	13	58	3.56	7%
	b. Gestión de procesos periódicos de capacitación para los docentes	1	5	10	15	14	13	58	3.35	2%
	c. Atención oportuna de los requerimientos de los docentes en términos del cálculo y reconocimiento de puntajes salariales.	1	3	4	15	17	18	58	3.75	2%
	d. Atender oportuna de los requerimientos de los docentes en términos de escalafón docente.	6	2	5	10	16	19	58	3.87	10%
Docencia	Valore el esfuerzo de la Oficina de Educación a Distancia y Virtualidad en lo relativo a:								3.85	
	a. Apoyo a la gestión de los programas académicos en región.	22	2	3	7	10	14	58	3.86	38%
	b. Gestión y administración de recursos para los programas académicos en región.	25	1	4	5	11	12	58	3.88	43%
	c. Gestión de alianzas estratégicas para el mejoramiento de la educación en región.	23	1	6	4	12	12	58	3.80	40%
Docencia	Valore el esfuerzo de la Oficina de Evaluación y Calidad Académica en lo relativo a:								4.09	
	a. Asesoría y acompañamiento para la obtención y renovación de registros calificados de los programas académicos.	5	0	3	7	18	25	58	4.23	9%
	b. Asesoría y acompañamiento para la obtención y renovación de acreditación de alta calidad de los programas académicos.	5	0	1	9	18	25	58	4.26	9%
	c. Asesoría y acompañamiento para la realización de ajustes y cambios curriculares,	8	0	1	11	19	19	58	4.12	14%







	a. Información suficiente acerca del trámite	23	2	6	18	47	45	141	4.08	16%
	b. Disponibilidad de medios para acompañar la realización del trámite	23	1	5	18	57	37	141	4.05	16%
	c. Oportunidad de respuesta frente a la solicitud	24	1	2	21	50	43	141	4.13	17%
	d. Trato recibido por parte del funcionario que atiende la solicitud	24	4	3	18	40	52	141	4.14	17%
Gestión Humana	Califique la prestación del servicio relacionada con trámite de novedades para nómina (descuentos, libranzas, afiliaciones a entidades etc)								4.26	
	a. Información suficiente acerca del trámite	10	1	5	12	55	58	141	4.25	7%
	b. Disponibilidad de medios para acompañar la realización del trámite	10	1	4	13	62	51	141	4.21	7%
	c. Oportunidad de respuesta frente a la solicitud	9	1	4	11	57	59	141	4.28	6%
	d. Trato recibido por parte del funcionario que atiende la solicitud	10	2	4	10	51	64	141	4.31	7%
Gestión Humana	Califique la prestación del servicio relacionada con trámite de permisos personales.								4.43	
	a. Información suficiente acerca del trámite	1	0	1	4	17	26	49	4.42	2%
	b. Disponibilidad de medios para acompañar la realización del trámite	1	0	0	5	17	26	49	4.44	2%
	c. Oportunidad de respuesta frente a la solicitud	1	0	0	6	17	25	49	4.40	2%
	d. Trato recibido por parte del funcionario que atiende la solicitud	1	0	0	4	18	26	49	4.46	2%
Gestión Jurídica	De los servicios prestados por Secretaría General, valore su:								4.05	
	a. Oportunidad (tiempo de respuesta)	11	3	2	11	30	18	75	3.91	15%
	b. Amabilidad y actitud de respeto de los abogados.	11	1	2	5	31	25	75	4.20	15%
Información y Comunicación	(281 284 y 285 CNA Institucional) Califique la eficacia de los medios de comunicación e información existentes en la Universidad de Caldas:								4.06	
	a. Página web	0	1	6	20	65	37	129	4.02	0%
	b. Correo electrónico	0	0	4	13	55	57	129	4.28	0%
	c. Boletín	1	0	5	21	52	50	129	4.15	1%
	d. Intranet	3	2	7	28	50	39	129	3.93	2%
	e. Redes sociales	10	3	8	24	46	38	129	3.91	8%
Investigación	Si usted tiene proyectos de investigación en curso en la Vicerrectoría de Investigaciones, valore las convocatorias que realiza esta dependencia para el apoyo a la investigación desde el punto de vista de:								3.73	



	a. La frecuencia en la apertura de las convocatorias	3	3	3	17	17	9	52	3.53	6%	
	b. La difusión masiva de las convocatorias	3	1	2	9	20	17	52	4.02	6%	
	c. La claridad de los instrumentos (formatos)	3	2	1	14	20	12	52	3.80	6%	
	d. La agilidad en el desarrollo de las etapas de la convocatoria	3	2	1	18	18	10	52	3.67	6%	
	e. La claridad de los criterios de decisión aplicados	3	2	3	14	18	12	52	3.71	6%	
	f. La difusión y retroalimentación de los resultados	3	4	3	13	15	14	52	3.65	6%	
Medición Análisis y Mejora	Califique la gestión documental en el Sistema Integrado de Gestión - SIG en términos de:								3.91		
	a. Agilidad para la consulta	1	2	5	7	25	16	56	3.87	2%	
	b. Disponibilidad de documentos requeridos	1	2	3	10	20	20	56	3.96	2%	
	c. Oportunidad en la publicación de documentos requeridos.	3	2	3	12	17	19	56	3.91	5%	
Medición Análisis y Mejora	Valore el sistema de información (software) del SIG en términos de su:								3.87		
	a. Operatividad	1	1	6	8	25	15	56	3.85	2%	
	b. Utilidad	1	1	3	11	23	17	56	3.95	2%	
	c. Frecuencia de uso	1	3	3	13	18	18	56	3.82	2%	
Planificación	Valore el Sistema de información Académica SIA en lo referente a:								3.73		
	a. Operatividad	4	7	9	28	34	19	101	3.51	4%	
	b. Utilidad	4	6	5	18	47	21	101	3.74	4%	
	c. Frecuencia de uso	4	2	7	18	39	31	101	3.93	4%	
Planificación	Valore la asesoría y el acompañamiento brindado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en lo referente a:								3.81		
	a. Elaboración de presupuesto institucional, de programas y proyectos especiales	3	1	2	3	17	26	22	101	3.90	31%
	b. Elaboración y seguimiento a planes institucionales (Plan de Desarrollo, Plan de acción, Plan de acción de Facultades, etc)	29	4	5	18	25	20	101	3.72	29%	
	c. Asignación y préstamo de espacios físicos	18	3	6	21	27	26	101	3.81	18%	
Planificación	Valore la oportunidad en el tiempo de respuesta en lo referente								3.73		
	a. Reporte de datos y estadísticas	24	2	7	17	35	16	101	3.73	24%	
	b. Solicitudes realizadas a través de mesa de ayuda	12	4	7	20	35	23	101	3.74	12%	
Planificación	Valore la prestación del servicio de la Oficina de Sistemas en lo relacionado con:								3.78		
	a. Soporte y mantenimiento de hardware y software	14	2	5	17	35	28	101	3.94	14%	
	b. Conectividad (Cableado estructurado y WIFI)	9	4	13	24	32	19	101	3.53	9%	



	c. Oportunidad en la respuesta los diferentes requerimientos.	12	1	6	22	36	24	101	3.85	12%	
Proyección	Califique la gestión de la Vicerrectoría de Proyección frente al fomento del emprendimiento en lo relativo a:									3.20	
	a. Incorporación de la cultura del emprendimiento en los currículos.	13	14	7	18	14	12	78	3.05	17%	
	b. Acompañamiento a las iniciativas empresariales.	22	8	5	14	16	13	78	3.38	28%	
	c. Educación continuada relativa al emprendimiento	16	11	7	15	18	11	78	3.18	21%	
Proyección	Si Usted tiene proyectos de proyección en curso en la Vicerrectoría de Proyección Universitaria, en la modalidad de proyectos de carácter remunerado o cofinanciado (es decir, financiados con fuentes externas o que genera recursos propios), valore la gestión que realiza esta dependencia para el apoyo a la proyección desde el punto de vista de:									3.33	
	a. Apoyo en la consecución de recursos externos para financiar proyectos, a través de presentación a convocatorias externas y afines.	33	6	6	10	11	12	78	3.38	42%	
	b. Acompañamiento en la ejecución y gestión de proyectos que cuentan con financiación de recursos externos.	32	6	7	6	14	13	78	3.46	41%	
	c. Acceso a oportunidades de cooperación internacional.	32	7	7	11	14	7	78	3.15	41%	
Proyección	Si usted ha sido beneficiario o usuario de los procesos de innovación relacionados con propiedad intelectual o emprendimiento, califique la gestión de la Vicerrectoría de Proyección en lo relativo a:									3.66	
	a. Orientación en temas relacionados con Propiedad Intelectual de los resultados de los proyectos, como: registro de marca, derechos de autor, patentes, diseños industriales, entre otros.	38	2	4	9	14	11	78	3.70	49%	
	b. Relacionamiento con programas y ofertas del ecosistema de emprendimiento regional y nacional	41	2	5	10	10	10	78	3.57	53%	
	c. Acompañamiento a las iniciativas empresariales de base tecnológica tipo Spin Off	47	1	5	6	9	10	78	3.71	60%	
Proyección	Valore el esfuerzo de la Oficina de Internacionalización de la Vicerrectoría de Proyección por fomentar la consolidación de alianzas o redes internacionales para la docencia, la investigación y la proyección.	18	5	5	12	22	16	78	3.65	23%	







Las encuestas de satisfacción de los servicios internos son consideradas parte del verificar de los procesos en el ciclo PHVA, por lo que son uno de los insumos para la evaluación del proceso y la mejora continua. Anteriormente se restaba importancia a las percepciones medidas a través de encuestas por considerarse un elemento de calificación subjetivo, pero bajo los parámetros de los recientes modelos de gestión como MIPG, es la razón de ser de las políticas públicas y los sistemas de calidad enfocados en el fortalecimiento institucional, por lo que inclusive en los planes institucionales como Plan de Desarrollo y Plan de acción y en los rankings nacionales e internacionales, las mediciones que más han cobrado relevancia para la evaluación del desempeño, es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, por lo que la institución ahora está enfocada en desarrollar procesos más estandarizados para masificar las encuestas y llegar a más usuarios.

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EXTERNA

Los servicios universitarios evaluados en encuestas de satisfacción son los siguientes:

**Docencia:** Programas académicos.

**Investigación:** Consultoría, asesoría y asistencia técnica en proyectos.



 [ucaldas@ucaldas.edu.co](mailto:ucaldas@ucaldas.edu.co)  
 [www.ucaldas.edu.co](http://www.ucaldas.edu.co)  
 PBX (57) (6) 878 15 00  
 Calle 65 # 26 - 10 | Manizales - Colombia



**Proyección:** Educación continuada y consultoría, asesoría y asistencia técnica en proyectos.

El servicio externo es evaluado a través de encuestas, las cuales se realizan de manera anual y son dirigidas a estudiantes, docentes y empresas que se benefician de los servicios ofrecidos.

La encuesta para los servicios de docencia (programas académicos), se aplica anualmente a través de la encuesta de acreditación institucional, la cual mide los criterios de calidad exigidos por el MEN y también algunos que son exclusivos de la institución para calificar servicios. La encuesta es aplicada a estudiantes y docentes por aparte.

Para los procesos de investigación y proyección, la sociedad representada en las empresas con las cuales se realizan convenios interadministrativos califica a la Universidad de Caldas en términos de calidad del servicio prestado (consultoría, asesoría y asistencia técnica), oportunidad y beneficios obtenidos por parte de la institución, adicional a si recomendaría los servicios. Adicional a esto, se califica la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio de educación continuada (diplomados, cursos y talleres) que pueden ser tanto internos (estudiantes, docentes y administrativos) como externos (egresados, sociedad).





## Programas académicos

Las encuestas de percepción de estudiantes y docentes analizan diferentes aspectos de calidad de los servicios universitarios, tanto a nivel académico como administrativo, evaluando los criterios de acreditación institucional y la prestación del servicio de los procesos institucionales.

Para el año 2022, la satisfacción total en la encuesta de estudiantes fue de 70.67%, y en el caso de los docentes fue de 72.98%. En estudiantes, las preguntas mejor calificadas (superiores a 4) son las relacionadas con las estrategias pedagógicas utilizadas por el docente, la calidad del material de apoyo producido por los docentes teniendo en cuenta el nivel de formación y la modalidad del programa y la pertinencia de los programas de bienestar. La pregunta menor calificada fue el grado de conocimiento que tiene sobre el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, con 2.90.

En la encuesta de docentes, las preguntas mejor calificadas hacen referencia a la plataforma estratégica de la institución, representada en los planes institucionales (PEI, PDI, PAI), con respuestas promedio en 4,06 y la pregunta menor calificada hace referencia a si los recursos informáticos y de comunicación con que cuenta el programa son adecuados y suficientes, con un resultado promedio de 2,79. Se mantiene una media de 3,7 en las respuestas del cuestionario, lo que se considera positivo para la institución.



Como oportunidad de mejora se plantea ampliar el número de respuestas, principalmente en la encuesta de estudiantes, debido a que se eliminó la obligatoriedad para el diligenciamiento de la encuesta a través del SIA y para volver a tener los resultados de los años pasados (1200 a 2000 encuestados) requerimos recurrir a la obligatoriedad. Para esto se solicitará a Sistemas y los ingenieros del SIA la revisión del sistema.

### **Consultoría, asesoría y asistencia técnica:**

El servicio de consultoría, asesoría y asistencia técnica es medido a través de encuestas enviadas vía correo electrónico a los responsables de las empresas con las que la institución tiene convenios o contratos administrativos durante la vigencia y que participan activamente de los proyectos de investigación y proyección.

En el formulario de google forms, se realizan una serie de preguntas sobre el cumplimiento de las condiciones contractuales, los tiempos de entrega, la fluidez de la comunicación, la competencia de las personas que atendieron el contrato y el general sobre el cumplimiento de las expectativas con el servicio, preguntas de valor esencial sobre la calidad de los servicios brindados por la institución.

Para la vigencia 2022 se evaluaron 4 convenios obteniendo un resultado de 100% en la calificación de los mismos, lo cual es una tendencia en la percepción de satisfacción de los convenios interadministrativos.



A continuación, se presentan los resultados:

Las cuatro empresas que respondieron la encuesta fueron: Naturales, el SES Hospital de Caldas, Fundación Luker e ICBF.

¿Se cumplieron las condiciones del contrato/convenio con respecto al cumplimiento de objetivos y metas?

4 respuestas



¿Las competencias del personal dispuesto para el desarrollo de las actividades fueron las requeridas para el logro de los objetivos?

4 respuestas





¿Se cumplieron las condiciones del contrato/convenio con respecto a como se administraron los recursos físicos, humanos y tecnológicos?

4 respuestas



- Si
- No
- Parcialmente

¿Se cumplieron las condiciones del contrato/convenio con respecto a tiempos pactados?

4 respuestas



- Si
- No
- Parcialmente



- [ucaldas@ucaldas.edu.co](mailto:ucaldas@ucaldas.edu.co)
- [www.ucaldas.edu.co](http://www.ucaldas.edu.co)
- PBX (57) (6) 878 15 00
- Calle 65 # 26 - 10 | Manizales - Colombia



¿Existió una comunicación clara y fluida con el interventor del contrato/convenio?

4 respuestas



● Si  
● No  
● Parcialmente

En términos generales, ¿El servicio cumplió con sus expectativas?

4 respuestas



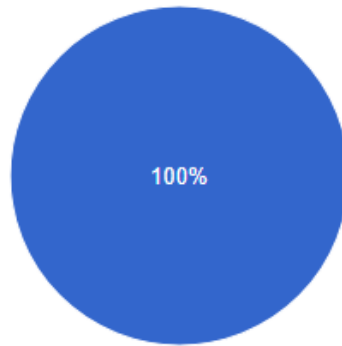
● Si  
● No  
● Parcialmente





### ¿Volvería a beneficiarse de un servicio ofrecido por la Universidad de Caldas?

4 respuestas



- Si
- No
- Parcialmente

### ¿Recomendaría los servicios de la Universidad de Caldas a otras personas?

4 respuestas



- Si
- No
- Parcialmente



De acuerdo a los gráficos anteriores, las empresas calificaron los servicios ofrecidos por la institución en relación a los proyectos de investigación y proyección mediados por convenio en 100%, la cual es la calificación más alta que se ha obtenido en los últimos años. La medición se enfoca en los criterios de calidad, oportunidad, atención, eficiencia en el uso de los recursos y satisfacción de expectativas de los usuarios, en los cuales se obtuvo la calificación total, lo cual resulta ser muy positivo para la imagen y reputación de la institución y la posibilidad de ampliar la consecución de recursos propios que permitan el cumplimiento de la misión institucional.

El desempeño histórico de la evaluación realizada por las empresas y entidades sobre los servicios ofrecidos por los procesos misionales ha tenido una tendencia estable con resultados por encima del 90%, indicando cumplimiento y calidad en la ejecución de estos.

### **Educación continuada**

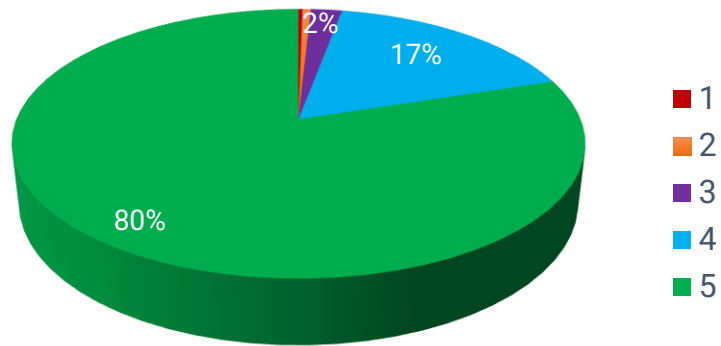
El servicio de educación continuada consiste en el desarrollo de cursos, diplomados y talleres que son ofrecidos desde las Facultades a través del proceso de Proyección a la comunidad universitaria y en general. Finalizando cada una de las actividades se realiza una encuesta de satisfacción para evaluar la percepción de los asistentes hacia los eventos realizados, el cumplimiento de los objetivos propuestos y la calidad de los mismos.



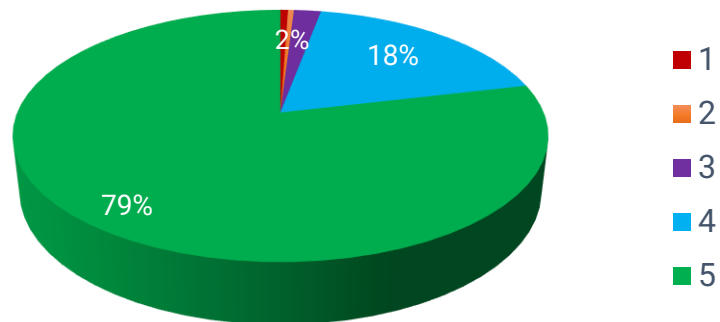
A continuación, se presentan los resultados de las 718 encuestas que fueron diligenciadas por los asistentes a los eventos:



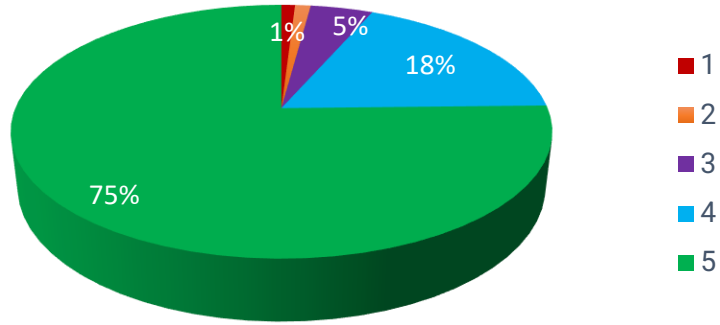
### Claridad de los expositores



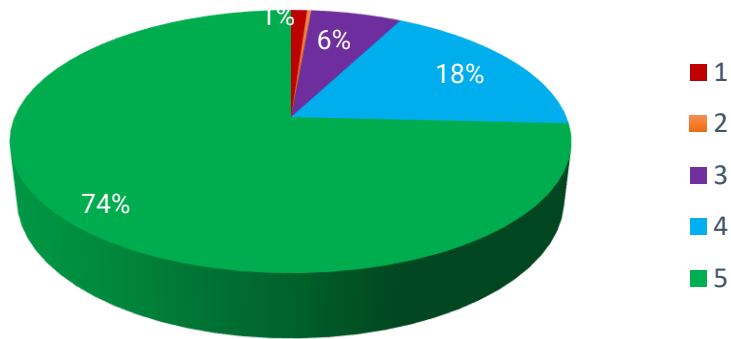
### Pertinencia de los expositores



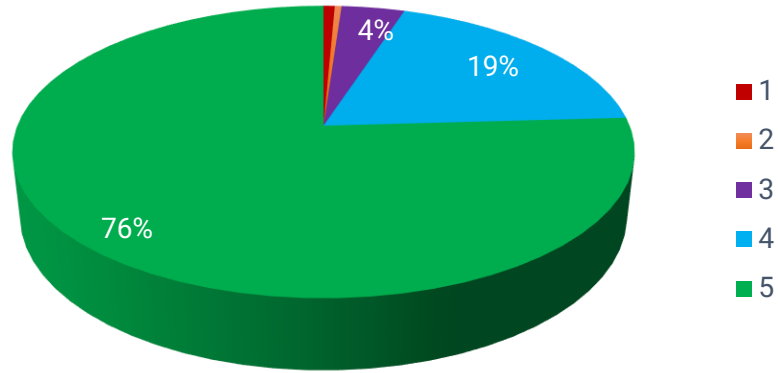
### Satisfacción con la plataforma a través de la cual se desarrolló el evento



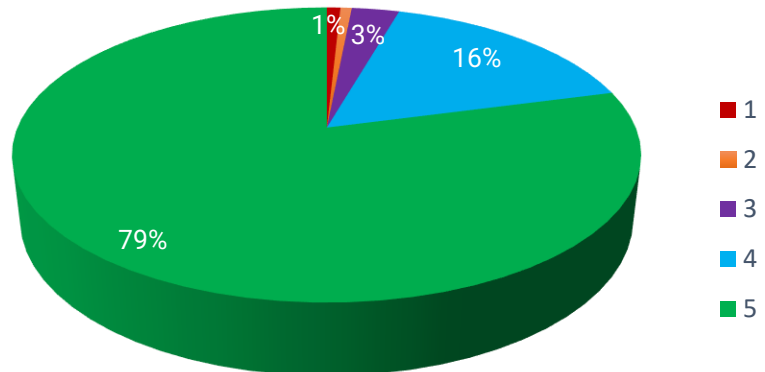
### Las opciones de comunicación disponibles en la plataforma son suficientes



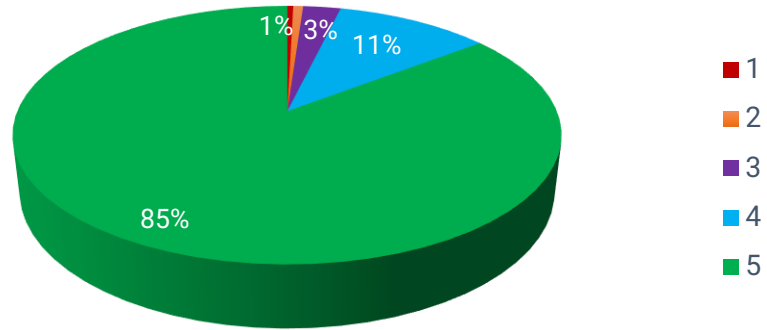
### La organización general del evento fue



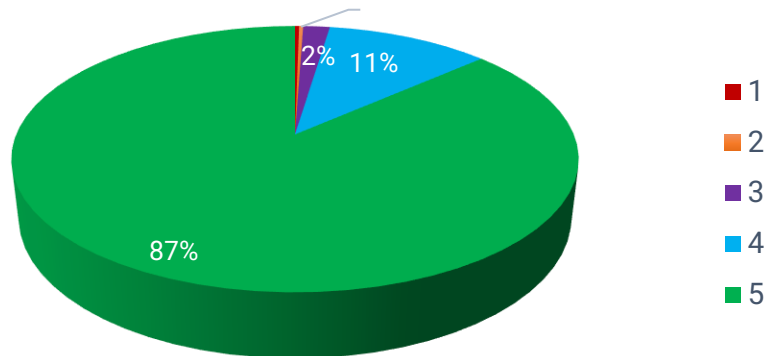
### En términos generales, ¿el evento cumplió con sus expectativas?



### Participaría de nuevo en un evento ofrecido por la Universidad de Caldas



### Recomendaría los eventos de la Universidad de Caldas a otras personas



En términos generales y de acuerdo con los resultados anteriores, entre el 75% y el 85% de los encuestados consideran óptimo la prestación del servicio de educación continuada y lo califican en 5. Las preguntas mejor calificadas son las relacionadas con la claridad y calidad de los contenidos de cada programa y los expositores. Asimismo, un 85% de los participantes participaría de nuevo en un programa de la Universidad de Caldas y un 87% recomendaría el servicio. El 40% de los encuestados se enteró del servicio mediante correo electrónico o por referidos, el 20% por redes sociales y solo el 9% se enteró por medio de la página web institucional, lo que sin duda evidencia el potencial de las redes sociales para captar nuevos usuarios para los servicios institucionales e invita a capitalizar los medios virtuales para potenciar la visibilidad de la Universidad.

### Conclusiones:

- Las evaluaciones de satisfacción deben contemplar la determinación de muestras mediante la aplicación de métodos estadísticos e ir acompañadas de una estrategia de promoción y difusión para garantizar con ello la representatividad de la muestra.
- Analizar la opción de que para las evaluaciones de satisfacción se utilicen de herramientas diferentes a la encuesta, en tal caso están las modalidades presenciales que permiten la observación directa como otro mecanismo para la obtención de información valiosa para la mejora del servicio.
- Con la articulación del Sistema de Gestión con el Modelo de Planeación y Gestión de la Función pública, se han venido implementando los lineamientos correspondientes a las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano que privilegian al grupo de valor en las actividades académicas y administrativas.





- En el marco de la mejora continua, se sigue evaluando con las diferentes dependencias, las mejores prácticas a aplicar a la gestión, en la búsqueda de la cualificación en la prestación del servicio.
- Dada la importancia que para la institución representa la relación con el grupo de valor externo, se continúa ideando mecanismos y estrategias novedosas para la evaluación del servicio.



 [ucaldas@ucaldas.edu.co](mailto:ucaldas@ucaldas.edu.co)  
 [www.ucaldas.edu.co](http://www.ucaldas.edu.co)  
 PBX (57) (6) 878 15 00  
 Calle 65 # 26 - 10 | Manizales - Colombia

