



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA

Encuesta de Satisfacción

Institución Universitaria Mayor de Cartagena

2024

Ficha Técnica

Procesos Misionales

Procesos de Apoyo

Procesos Estratégicos y
Evaluación

Recomendaciones

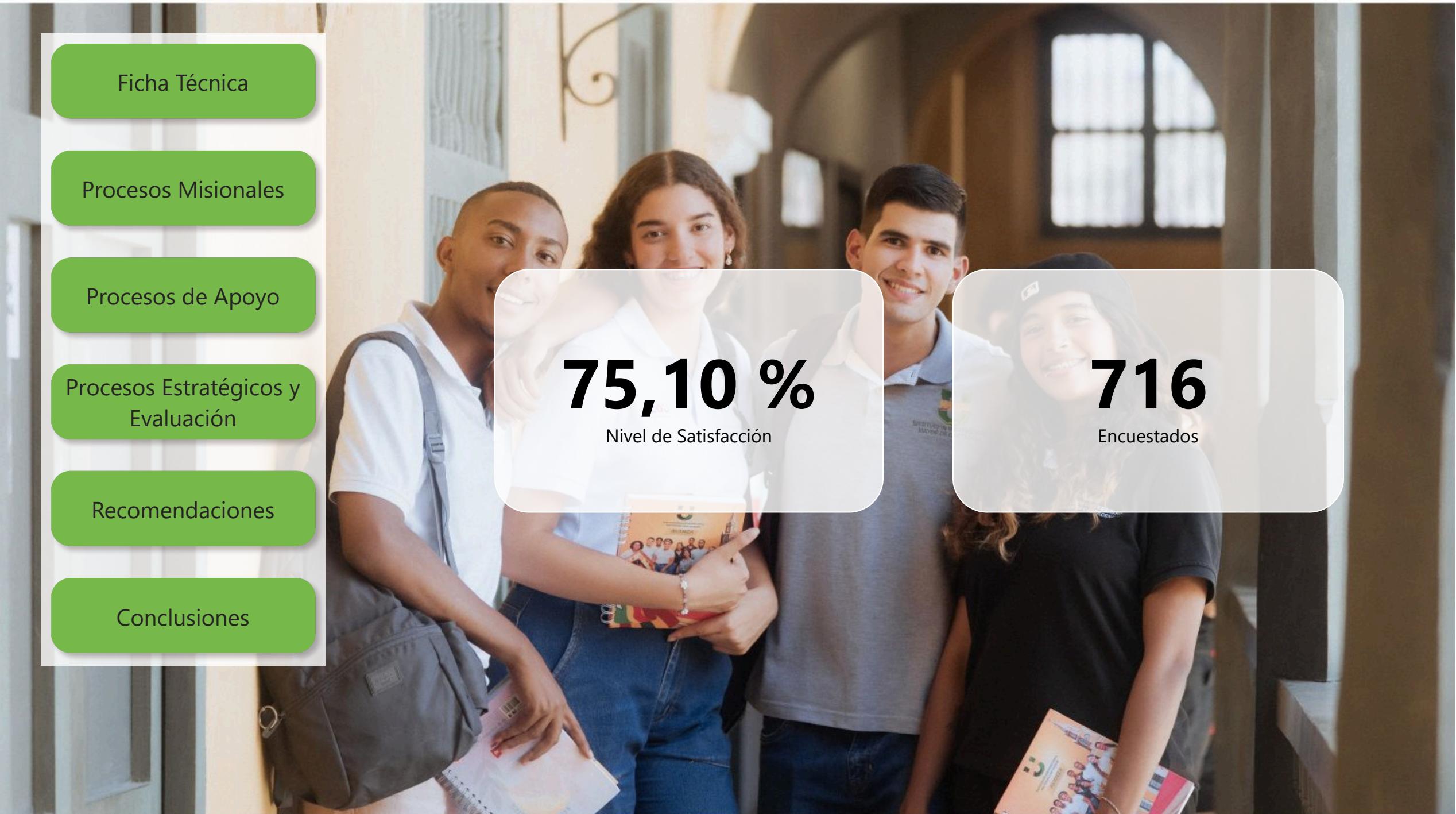
Conclusiones

75,10 %

Nivel de Satisfacción

716

Encuestados



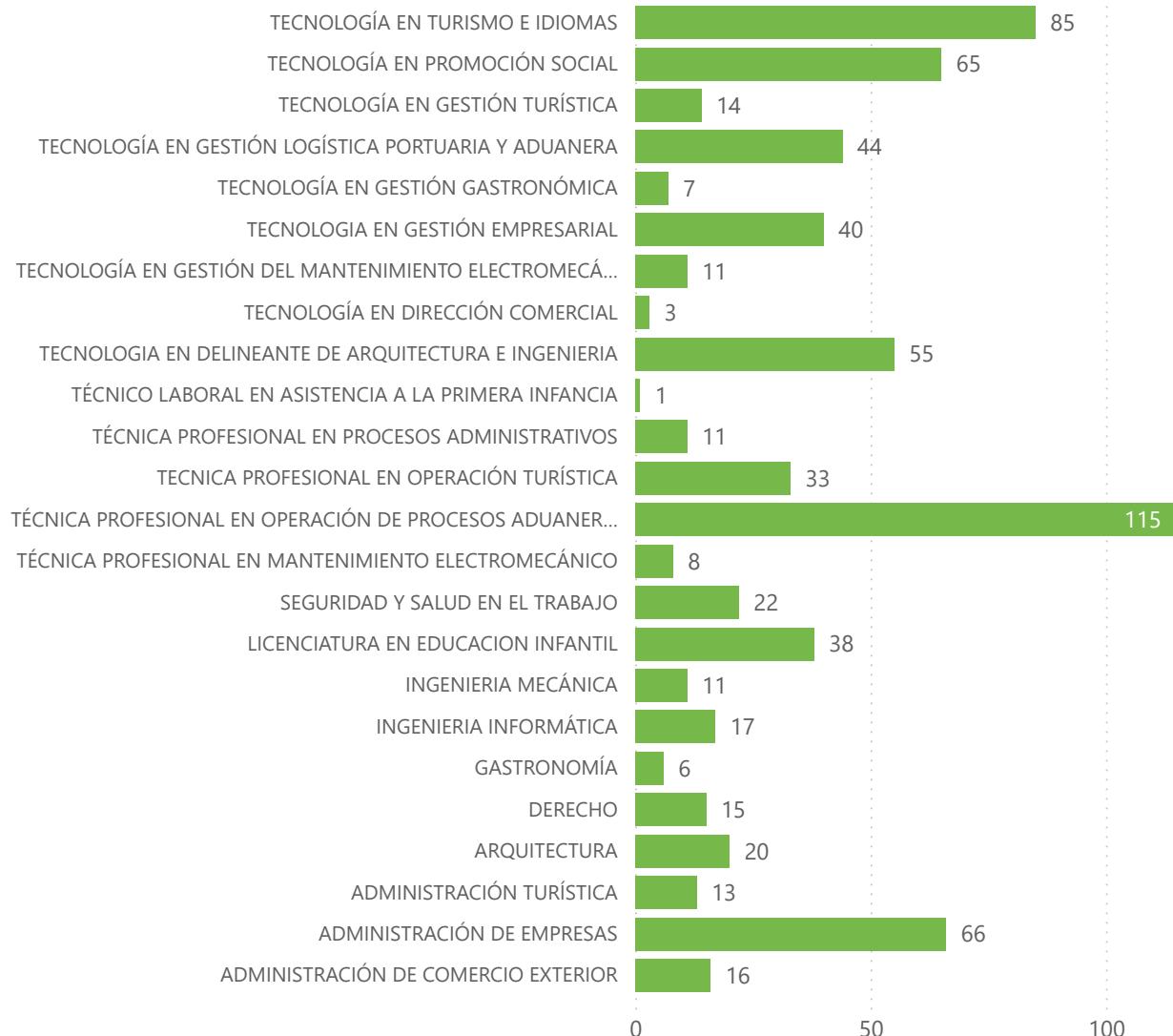
Encuesta de Satisfacción

Institución Universitaria Mayor de Cartagena
2024

Ficha Técnica

Objetivo de la encuesta	Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena mediante la identificación de aspectos que contribuyan a la mejora de los productos y servicios institucionales.	
Realizada por	Sistema Integrado de Gestión	
Equipo líder de la encuesta	Profesional SIG -Roger De Ávila Profesional Ambiental - Daniel Mejía Apoyo SIG - Neyvi Luz Acevedo	
Técnica de recolección	Encuesta	
Fecha de aplicación	28/05/2025-23/06/2025	
Periodo Evaluado	2025-1	
Tamaño del universo	4422	
Margin de error	3.9%	Nivel de Confianza 3.9%
Tamaño Muestral	716	
Preguntas formuladas	21	Tipo de Preguntas 20 cerradas y 1 abierta

PARTICIPANTES PROGRAMA ACADEMICO



INICIO

Ficha Técnica

Procesos Misionales

Procesos de Apoyo

Procesos Estratégicos y Evaluación

Recomendaciones

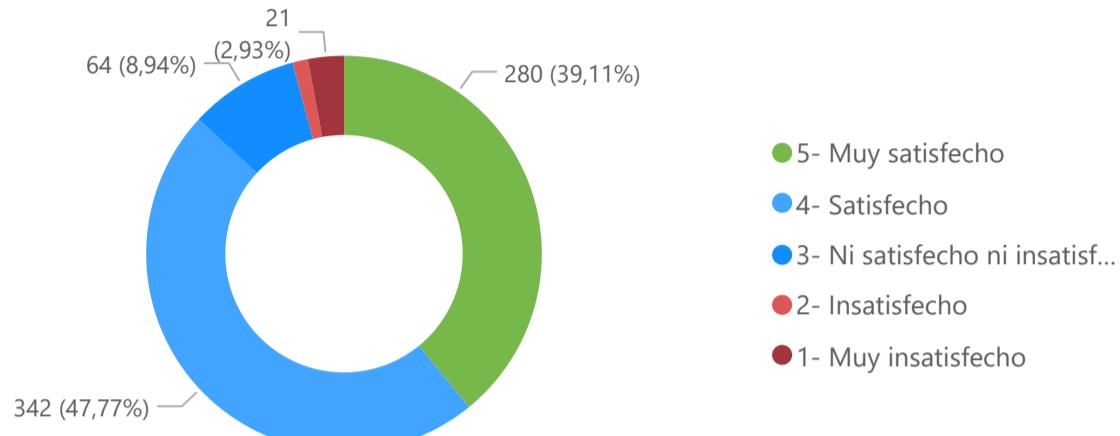
Conclusiones

Encuesta de Satisfacción

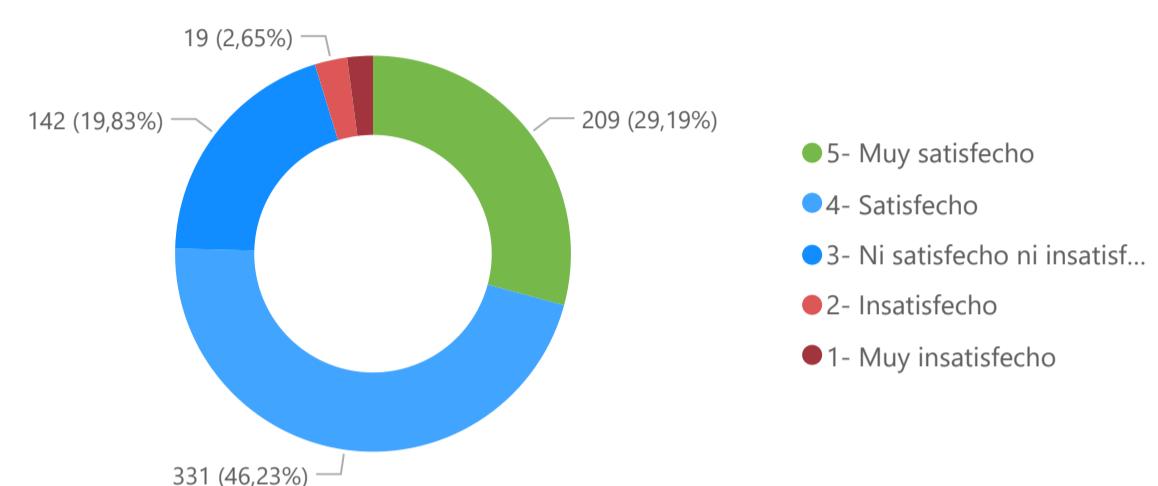
Institución Universitaria Mayor de Cartagena
2024

PROCESOS MISIONALES

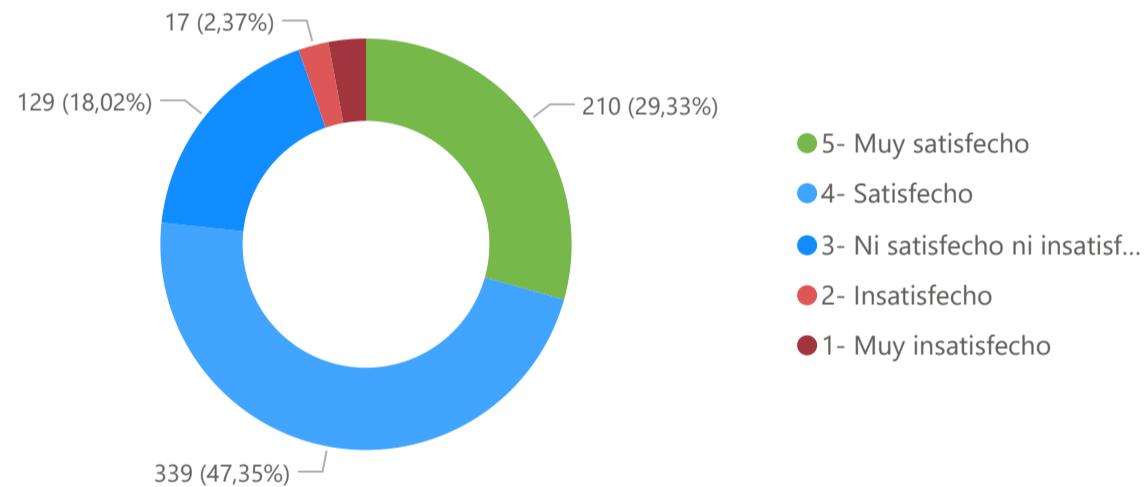
Calidad de la enseñanza impartida por los docentes.



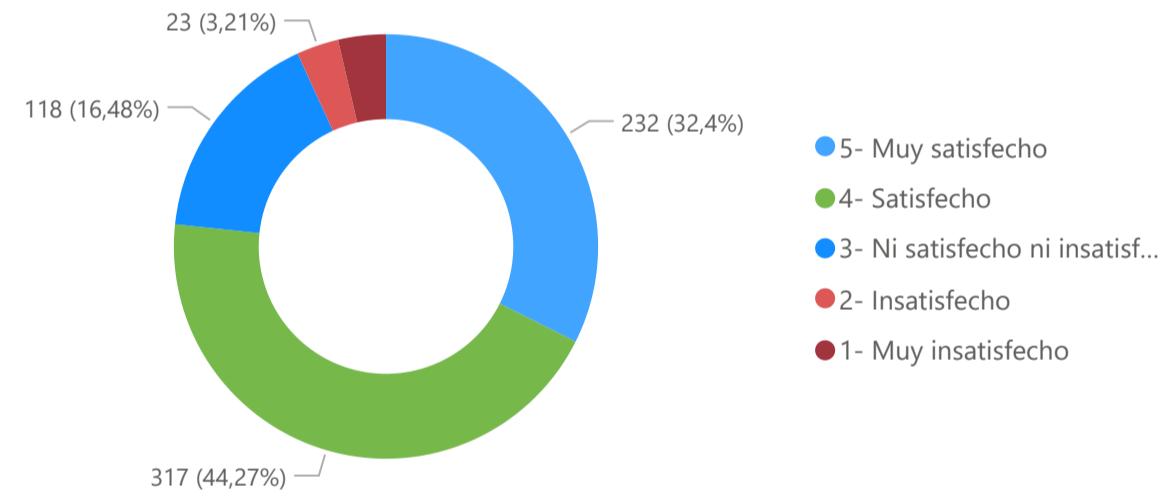
Acceso y participación en actividades de investigación.



Efectividad de las actividades de proyección social y formación continuada



Impacto de los programas de bienestar universitario en su salud y vida estudiantil.



ANALISIS

Basado en la evaluación de los procesos misionales se observa un nivel de satisfacción de:

- **Calidad de la enseñanza impartida por los docentes:** 86,9 %
- **Acceso y participación en actividades de investigación:** 75,42 %
- **Efectividad de las actividades de proyección social y formación continuada:** 77 %
- **Impacto de los programas de bienestar universitario en su salud y vida estudiantil:** 77 %



INICIO

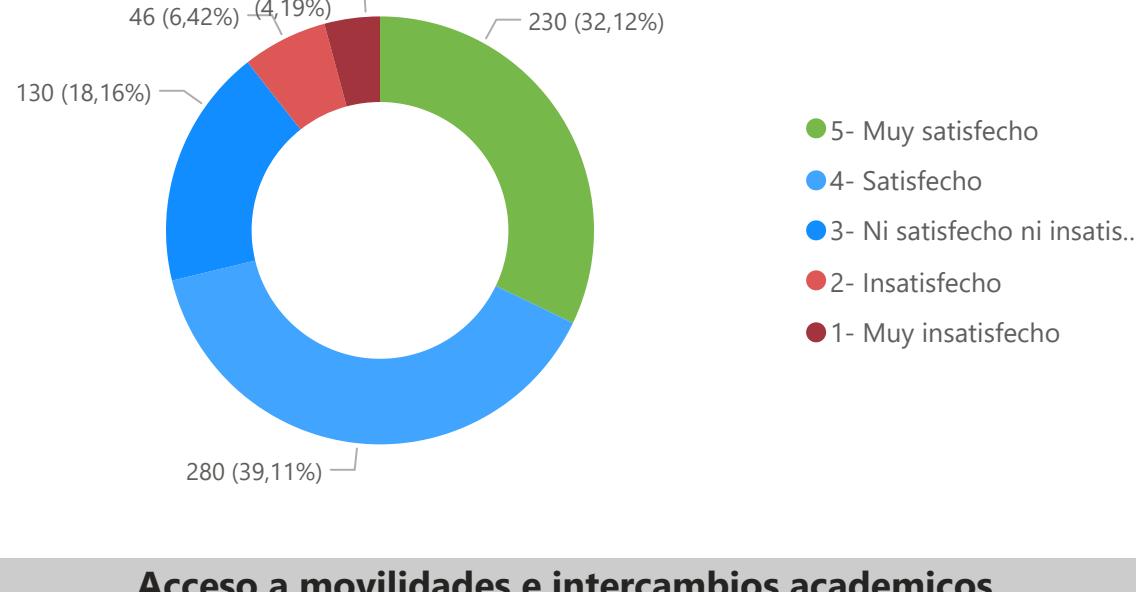
Encuesta de Satisfacción

Institución Universitaria Mayor de Cartagena

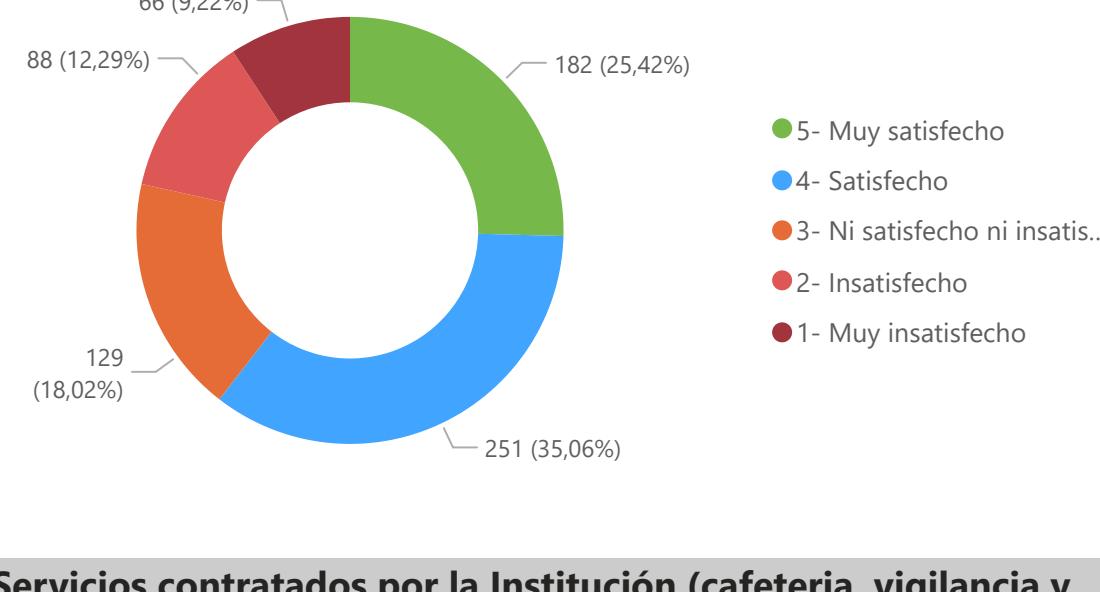
2024

PROCESOS DE APOYO

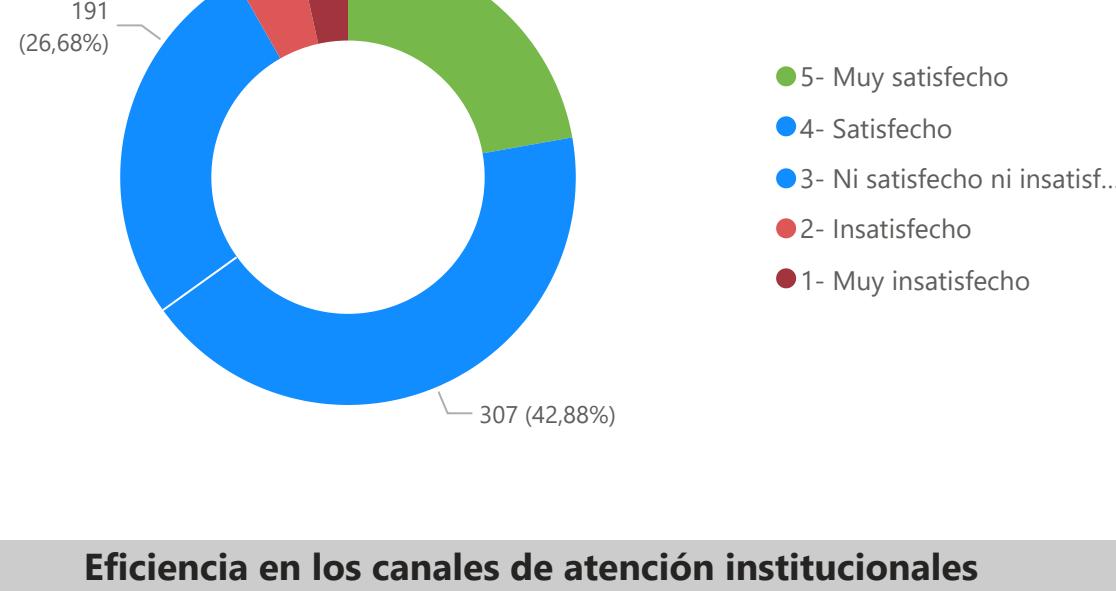
Claridad y organización en el proceso de matrícula, inscripción y control académico.



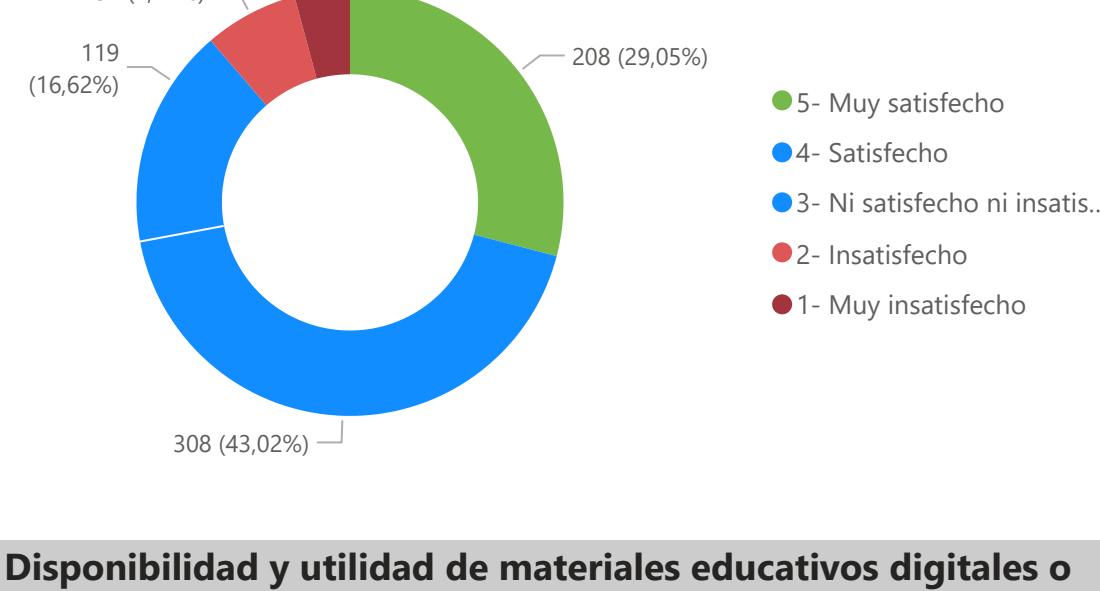
Condiciones físicas de aulas, laboratorios, bibliotecas y otros espacios académicos.



Acceso a movilidades e intercambios académicos



Servicios contratados por la Institución (cafetería, vigilancia y servicio de aseo)



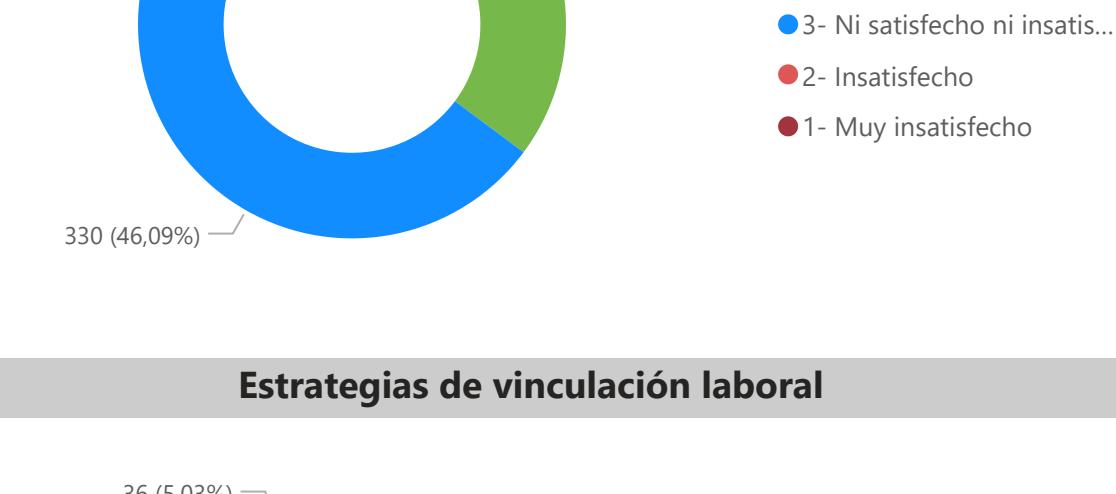
Eficiencia en los canales de atención institucionales



Disponibilidad y utilidad de materiales educativos digitales o impresos.



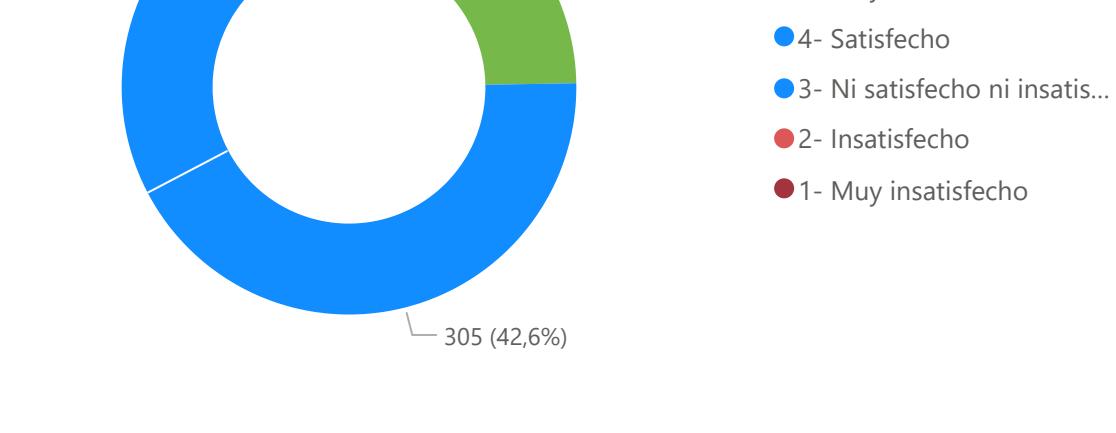
Calidad de la atención que recibe por parte del personal administrativo.



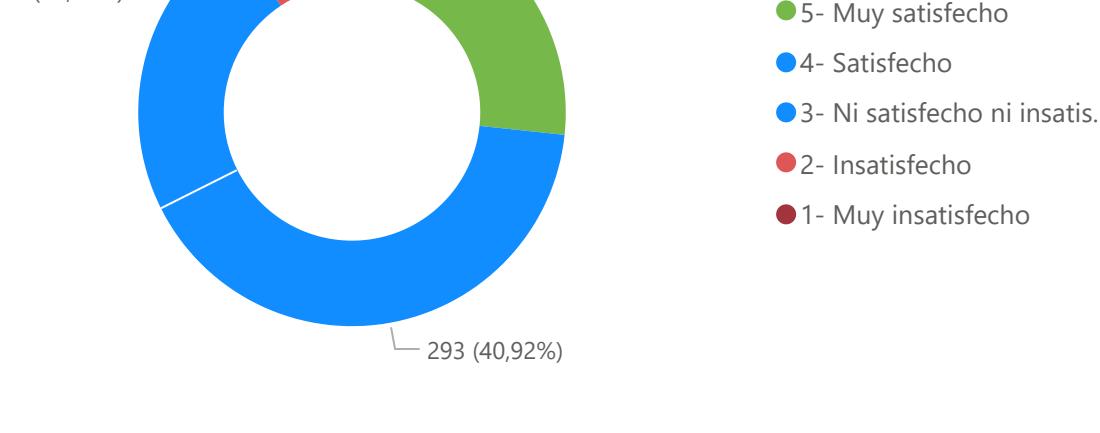
Funcionamiento y accesibilidad de plataformas y servicios tecnológicos para su aprendizaje.



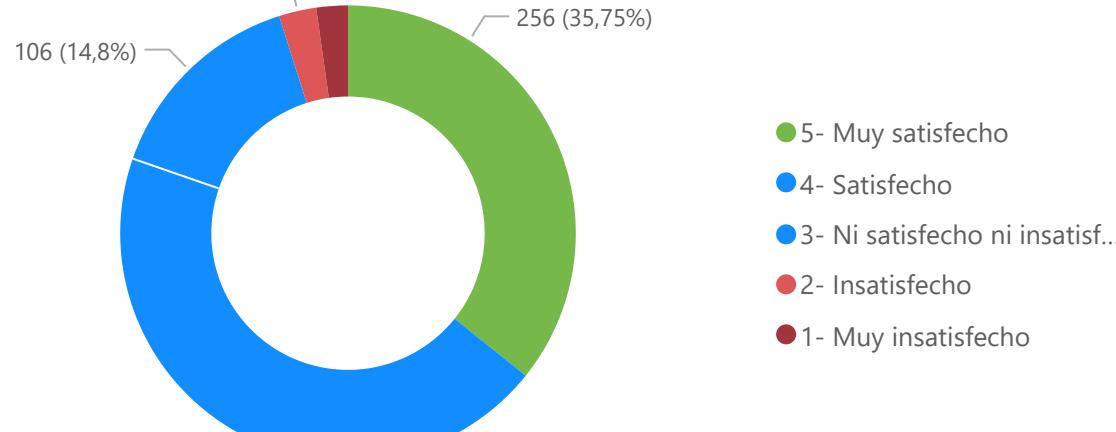
Estrategias de vinculación laboral



Facilidad de acceso a certificados, constancias y documentos institucionales



Claridad sobre la información de gratuidad y otros pagos financieros



ANALISIS

Basado en la evaluación de los procesos de apoyo se observa un nivel de satisfacción de:

- **Eficiencia en los canales de atención institucionales** 69 %
- **Claridad y organización en el proceso de matrícula, inscripción y control académico** 71,23 %
- **Claridad sobre la información de gratuidad y otros pagos financieros** 80,31 %
- **Estrategias de vinculación laboral** 67 %
- **Acceso a movilidades e intercambios académicos** 65,08 %
- **Servicios contratados por la Institución (cafetería, vigilancia y servicio de aseo)** 72 %
- **Funcionamiento y accesibilidad de plataformas y servicios tecnológicos para su aprendizaje.** 70,81 %
- **Disponibilidad y utilidad de materiales educativos digitales o impresos** 73,46 %
- **Facilidad de acceso a certificados, constancias y documentos institucionales** 67,60 %
- **Calidad de la atención que recibe por parte del personal administrativo** 81,28 %
- **Condiciones físicas de aulas, laboratorios, bibliotecas y otros espacios académicos** 60,47 %



INICIO

Ficha Técnica

Procesos Misionales

Procesos de Apoyo

Procesos Estratégicos y
Evaluación

Recomendaciones

Conclusiones

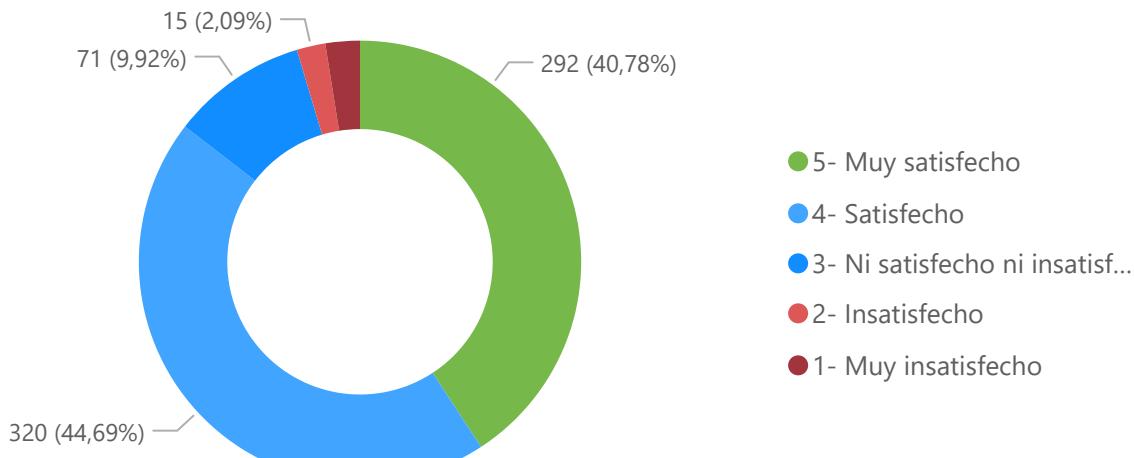
Encuesta de Satisfacción

Institución Universitaria Mayor de Cartagena

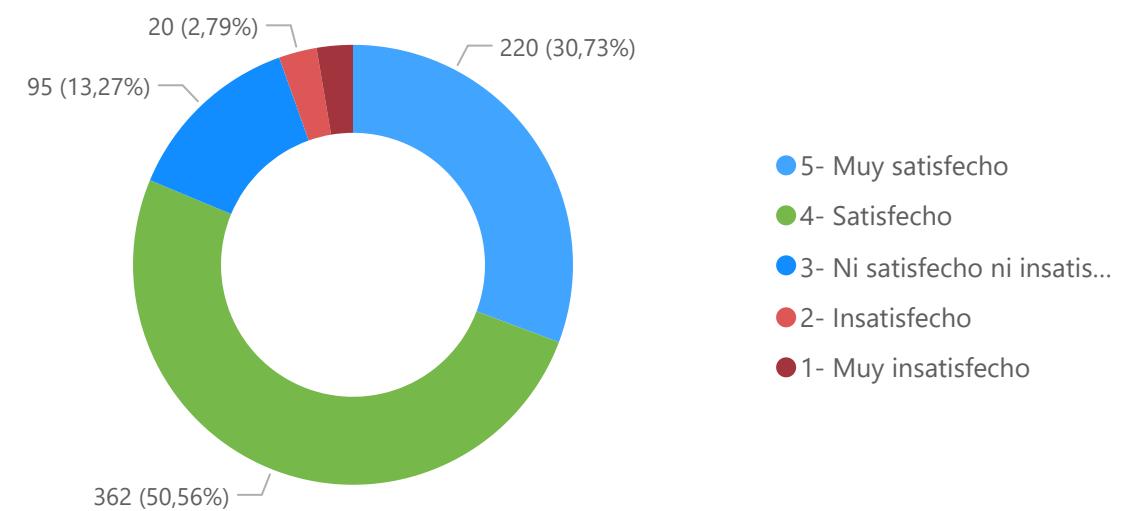
2024

ESTRATÉGICOS Y EVALUACIÓN

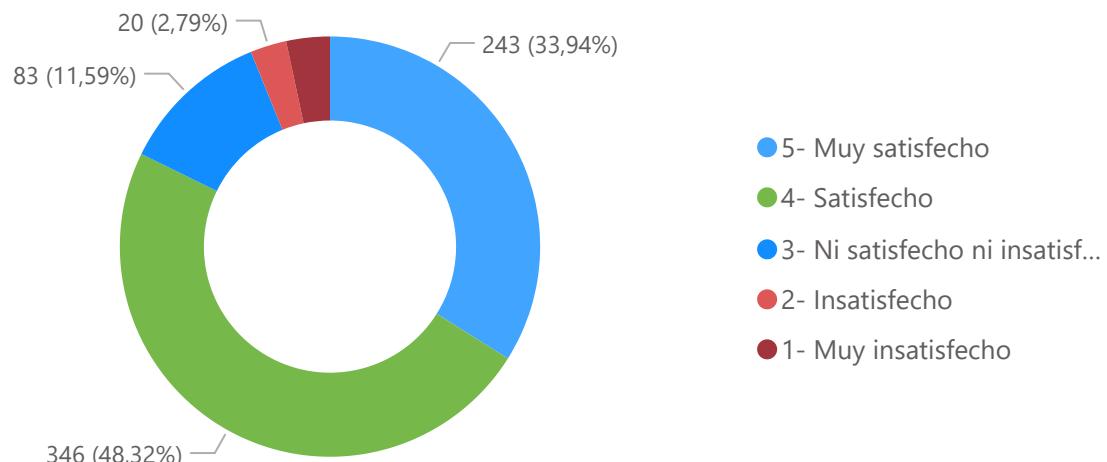
Nivel de calidad académica percibida en su programa de formación.



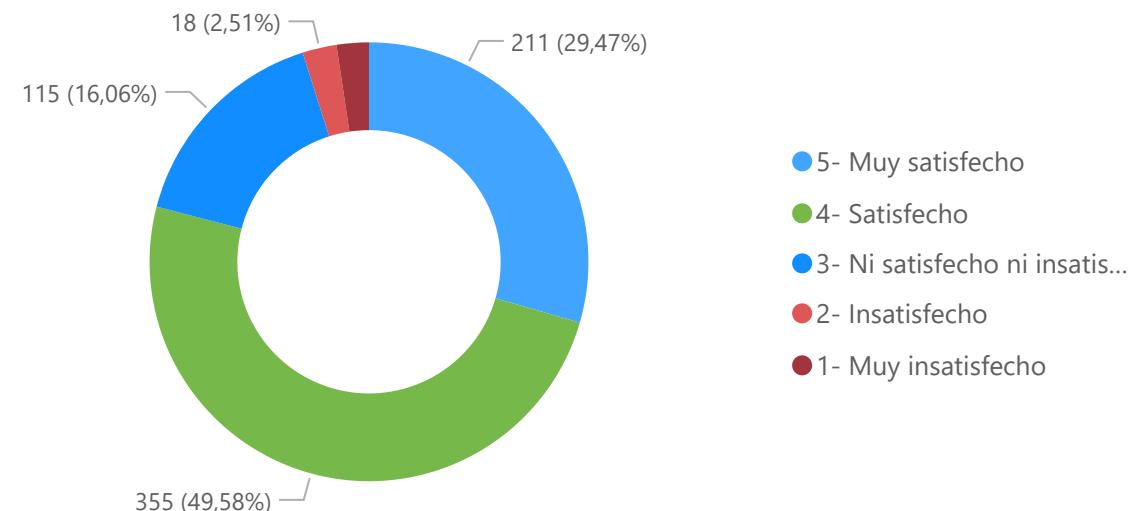
Eficiencia de los mecanismos de seguimiento a su desempeño académico.



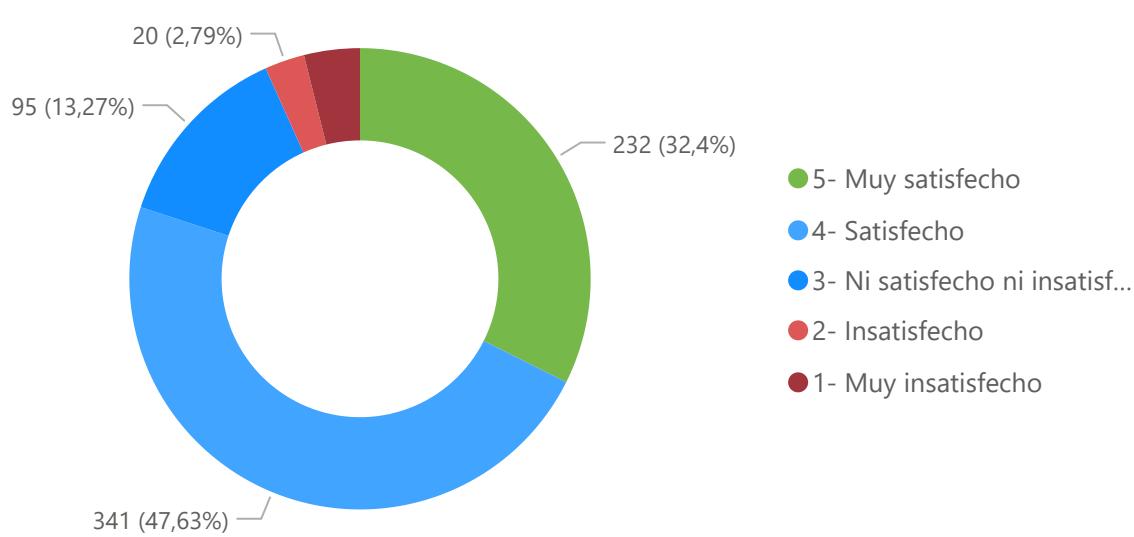
Efectividad del seguimiento, control y evaluación institucional sobre los procesos que lo involucran.



Impacto de los proyectos institucionales en su experiencia como estudiante.



Claridad, oportunidad y pertinencia de la información institucional recibida.



ANALISIS

Basado en la evaluación de los procesos estratégicos y evaluación se observa un nivel de satisfacción del:

- Claridad, oportunidad y pertinencia de la información institucional recibida 80,03 %
- Eficiencia de los mecanismos de seguimiento a su desempeño académico 81,28 %
- Impacto de los proyectos institucionales en su experiencia como estudiante 79,05 %
- Nivel de calidad académica percibida en su programa de formación 85,47 %
- Efectividad del seguimiento, control y evaluación institucional sobre los procesos que lo involucran 82,26 %

Encuesta de Satisfacción

Institución Universitaria Mayor de Cartagena
2024

RECOMENDACIONES

CATEGORIA DE MEJORA



1. Gestión institucional, atención y procesos.



2. Infraestructura física y tecnológica.



3. Bienestar institucional y horarios.



4. Docentes y seguimiento académico.

CATEGORIA	RECOMENDACIONES
3. Bienestar institucional y horarios.	Ampliar la oferta de actividades de bienestar universitario para incluir a estudiantes de jornada nocturna.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Ampliar la oferta de cursos complementarios en herramientas digitales, idiomas y habilidades blandas, y mejorar el proceso de inscripción en asignaturas de alta demanda.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Asegurar la disponibilidad de baños en buen estado durante toda la jornada, incluyendo las clases nocturnas.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Complementar el uso de plataformas tecnológicas con acompañamiento presencial, especialmente en procesos como matrícula y seguimiento académico.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Dotar las aulas con recursos tecnológicos modernos como pantallas, tableros interactivos y equipos que apoyen el proceso pedagógico.
1. Gestión institucional, atención y procesos.	Fomentar una relación más cercana entre la dirección institucional y los estudiantes, priorizando la escucha activa y el contacto humano por encima de la visibilidad en redes sociales.
3. Bienestar institucional y horarios.	Fortalecer el acompañamiento emocional mediante programas de salud mental y selección de docentes con sensibilidad humana y pedagógica.
1. Gestión institucional, atención y procesos.	Fortalecer la calidad de la atención al estudiante en todas las áreas administrativas, promoviendo un trato respetuoso, empático y orientado al servicio.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Fortalecer las condiciones de seguridad y vigilancia en las sedes que se encuentran en zonas de mayor vulnerabilidad (Sede Pie de la Popa y Sede Armenia).
1. Gestión institucional, atención y procesos.	Garantizar la presencia y el mantenimiento de servicios básicos complementarios como dispensadores de agua y papelería en los espacios que lo requieran.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Habilitar espacios de descanso y socialización donde los estudiantes puedan relajarse y compartir fuera del aula.
4. Docentes y seguimiento académico.	Implementar procesos de selección y evaluación docente que garanticen calidad académica desde el primer semestre, considerando tanto la formación como las habilidades pedagógicas.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Instalar sistemas de ventilación o climatización adecuados en aulas con altas temperaturas para garantizar ambientes de aprendizaje cómodos.
3. Bienestar institucional y horarios.	Mejorar la comunicación institucional brindando información clara y oportuna sobre matrícula, pagos, procesos y calendario académico.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Mejorar la dotación de laboratorios y salas de sistemas, asegurando equipos actualizados, funcionales y suficientes para cubrir la demanda.
1. Gestión institucional, atención y procesos.	Mejorar la eficiencia y simplificación de los procesos administrativos, reduciendo trámites innecesarios y tiempos de respuesta.
1. Gestión institucional, atención y procesos.	Optimizar el funcionamiento de la cafetería institucional, ajustando precios y mejorando la disponibilidad de mesas y sillas.
1. Gestión institucional, atención y procesos.	Optimizar el tiempo de respuesta para los certificados académicos.
3. Bienestar institucional y horarios.	Promover espacios reales de participación estudiantil en las decisiones institucionales, para fortalecer el sentido de pertenencia y la conexión entre sedes y jornadas.
4. Docentes y seguimiento académico.	Promover una mayor articulación entre áreas académicas y administrativas para mejorar la coherencia y la calidad de los procesos institucionales.
2. Infraestructura física y tecnológica.	Renovar la infraestructura en sedes con mayores necesidades (Armenia y Pie de la Popa), mejorando aulas, techos, baños, zonas comunes y mobiliario.
1. Gestión institucional, atención y procesos.	Reorganizar los horarios académicos en programas específicos, atendiendo las necesidades particulares de su dinámica.
1. Gestión institucional, atención y procesos.	Unificar la información que entrega el personal institucional y garantizar que los canales como el correo institucional respondan de manera oportuna y



INICIO

Ficha Técnica

Procesos Misionales

Procesos de Apoyo

Procesos Estratégicos y
Evaluación

Recomendaciones

Conclusiones



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAJOR DE CARTAGENA

AVANZA
HACIA LA EXCELENCIA

Encuesta de Satisfacción

Institución Universitaria Mayor de Cartagena
2024

CONCLUSIONES

• Participación significativa y compromiso estudiantil

La encuesta logró una participación representativa, lo que evidencia el interés de los estudiantes por contribuir activamente a los procesos de mejora institucional. Este nivel de respuesta fortalece la cultura de la evaluación continua y la corresponsabilidad.

• Valoración positiva de aspectos académicos

Se identifican fortalezas en componentes clave como la calidad docente, el acompañamiento académico y la pertinencia de los programas ofrecidos. Estas percepciones positivas deben ser conservadas y potenciadas.

• Necesidad de mejora en servicios complementarios e infraestructura

Se evidencian oportunidades de mejora en aspectos como la atención administrativa, el acceso a espacios adecuados, los recursos tecnológicos y la infraestructura física. Estos elementos inciden directamente en la experiencia universitaria y requieren atención prioritaria.

• Importancia del bienestar y el acompañamiento psicosocial

Los estudiantes manifiestan la necesidad de mayor apoyo en dimensiones emocionales y de orientación, lo cual resalta la importancia de fortalecer las estrategias integrales de bienestar estudiantil.

• Retos en comunicación institucional

Se detectan dificultades en el acceso oportuno y claro a la información sobre procesos académicos y administrativos. Es necesario implementar acciones que optimicen los canales y mecanismos de comunicación interna.



INICIO

Ficha Técnica

Procesos Misionales

Procesos de Apoyo

Procesos Estratégicos y
Evaluación

Recomendaciones

Conclusiones