



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

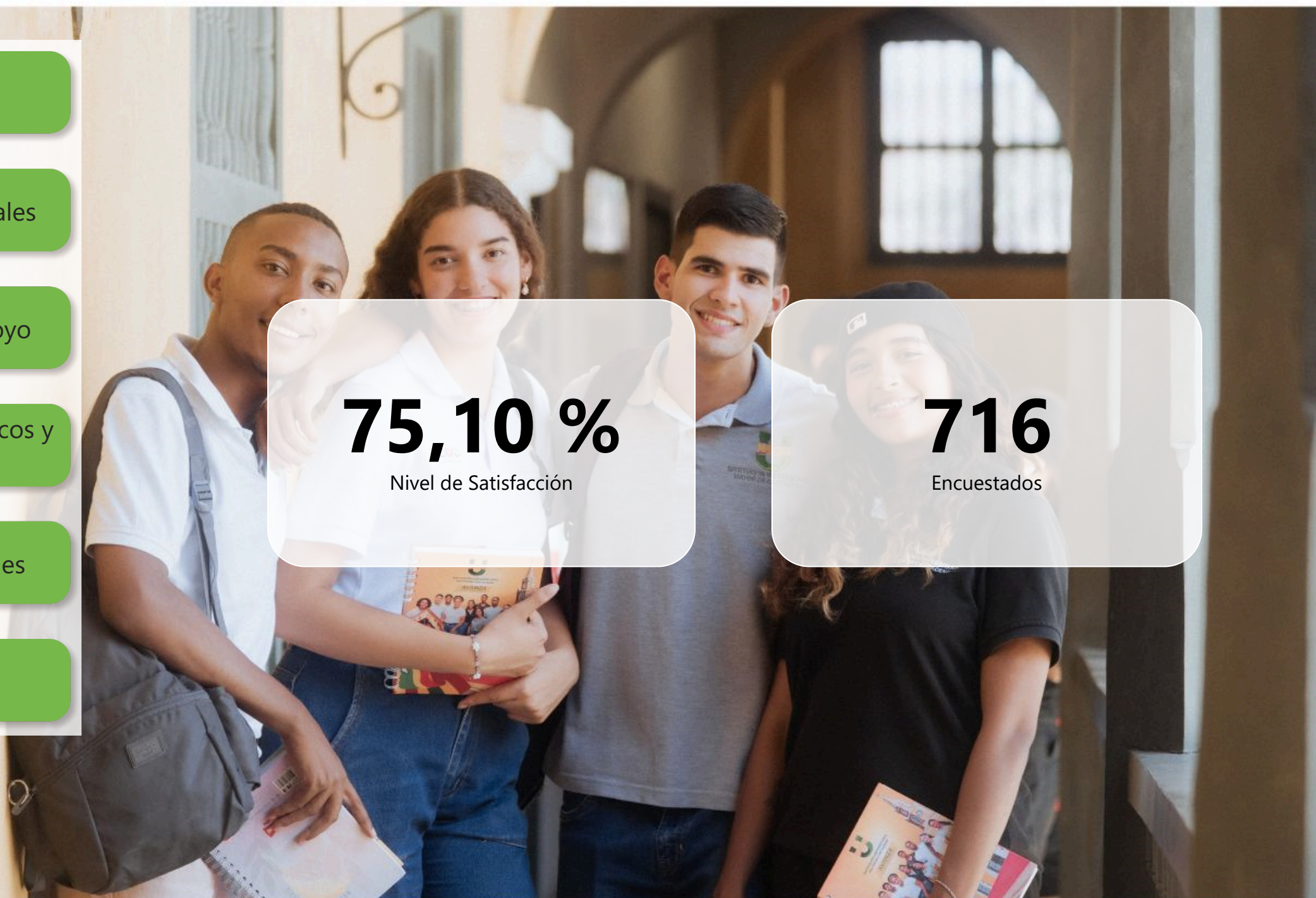
Conclusiones

**75,10 %**

Nivel de Satisfacción

**716**

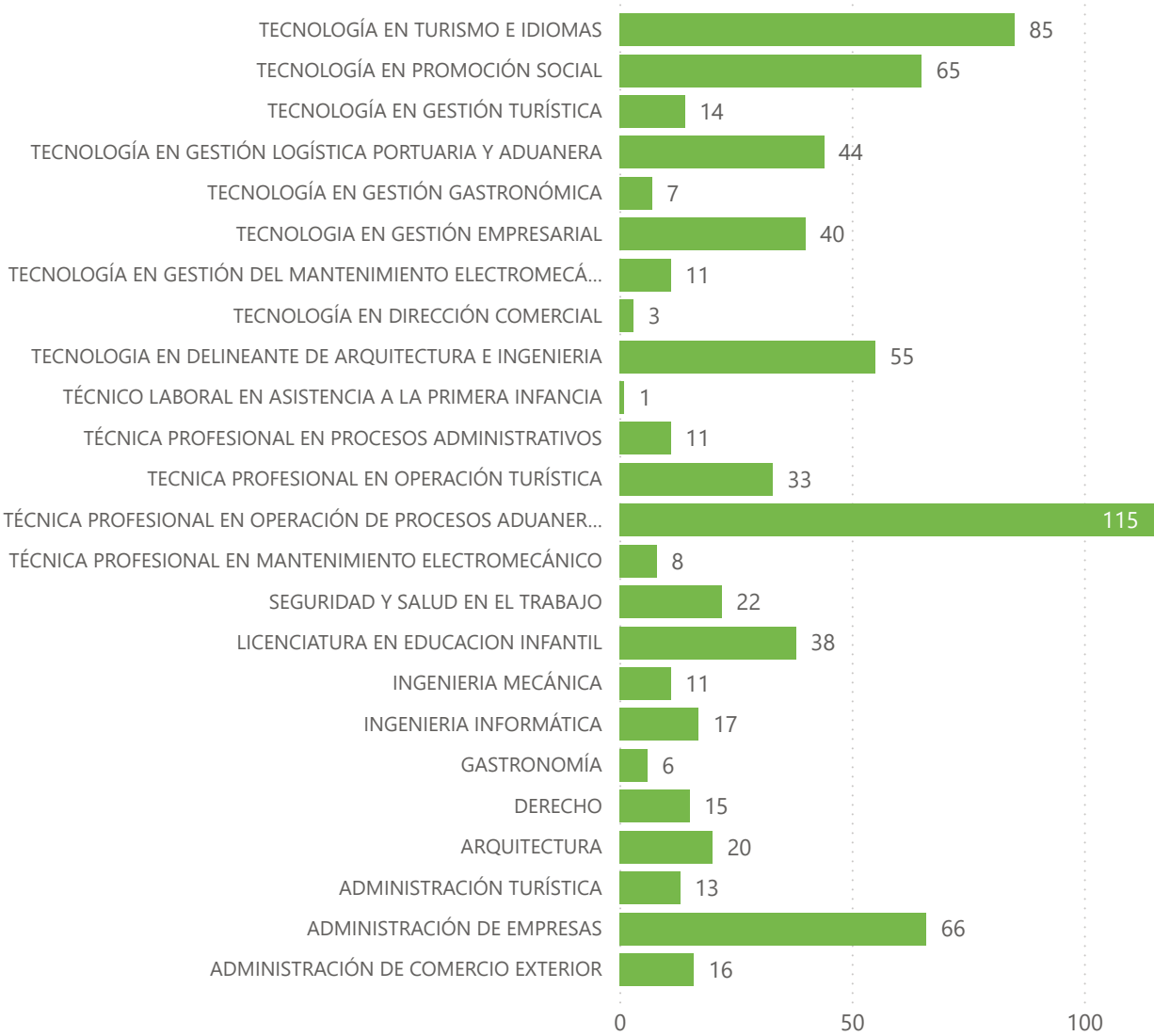
Encuestados



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		
Margen 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

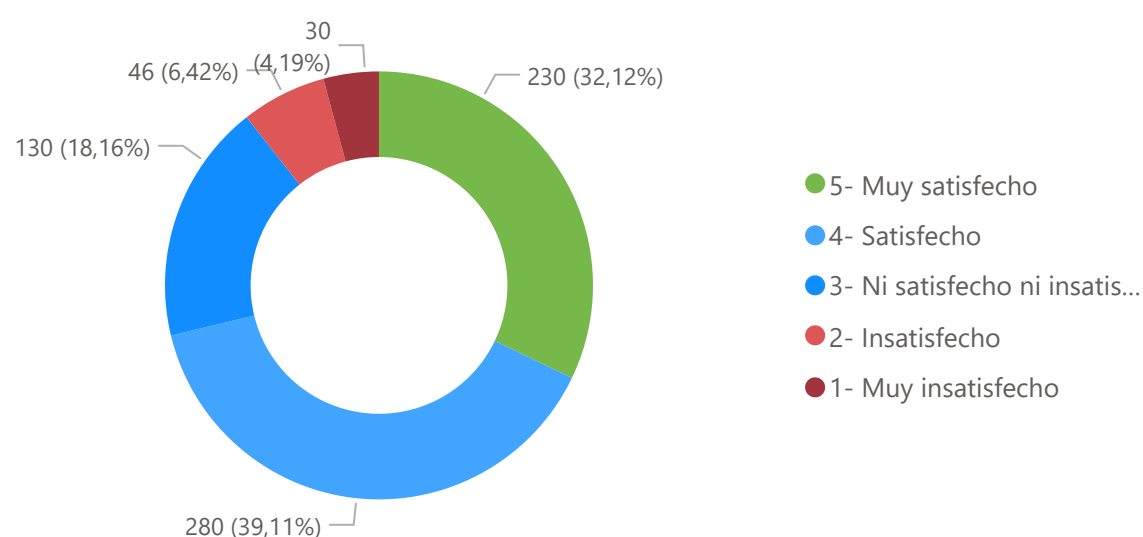
Conclusiones



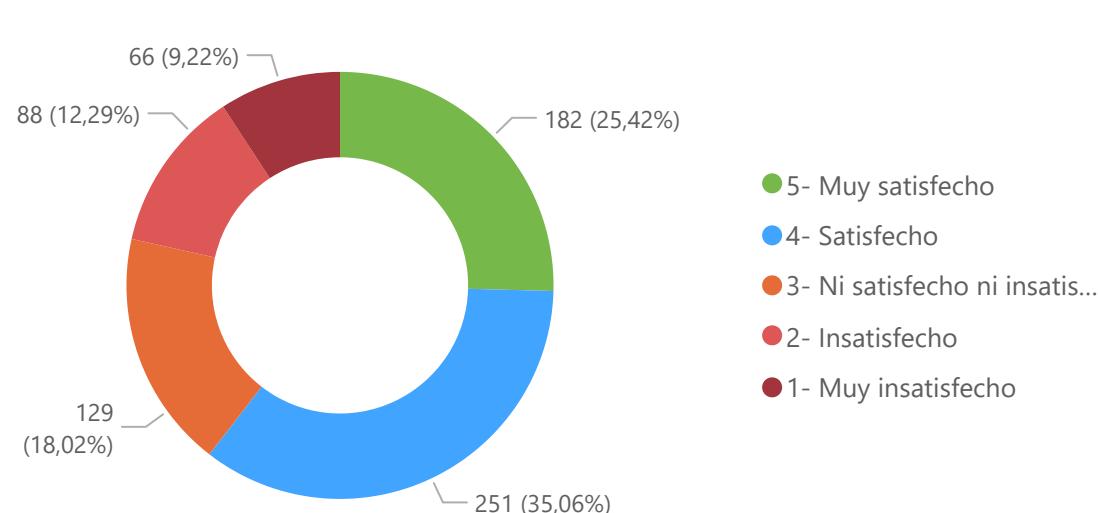


## PROCESOS DE APOYO

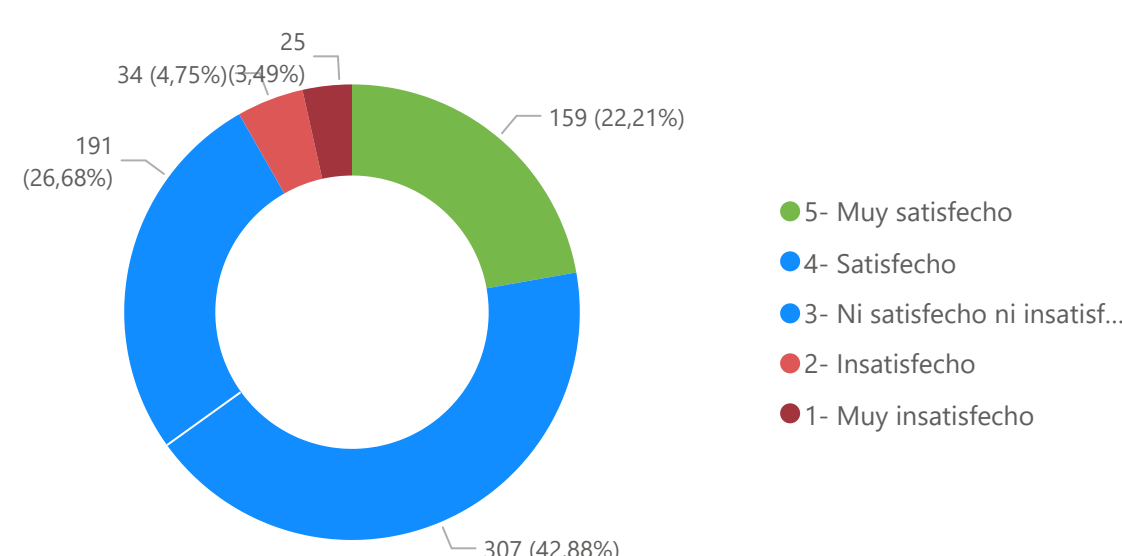
## Claridad y organización en el proceso de matrícula, inscripción y control académico.



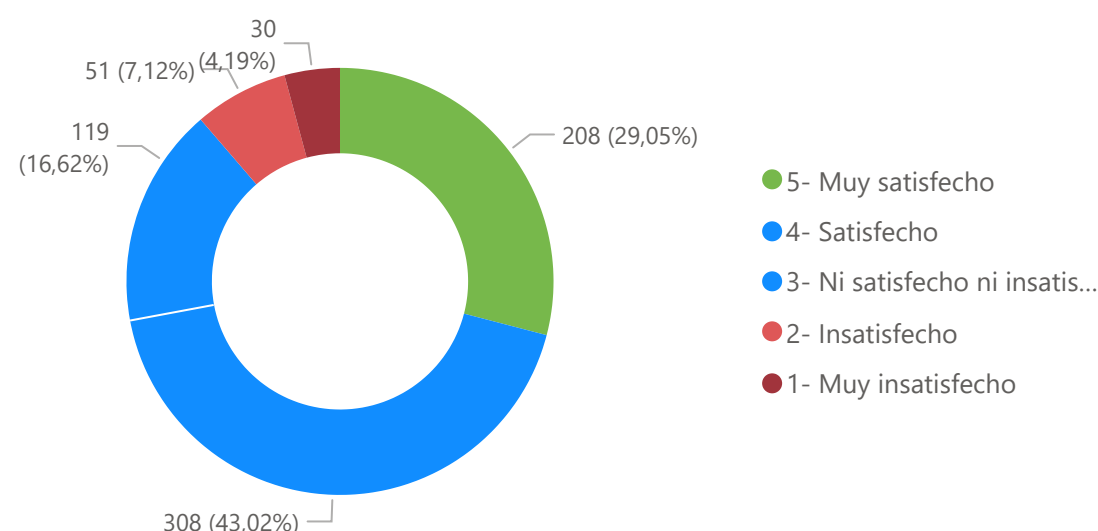
### Condiciones físicas de aulas, laboratorios, bibliotecas y otros espacios académicos.



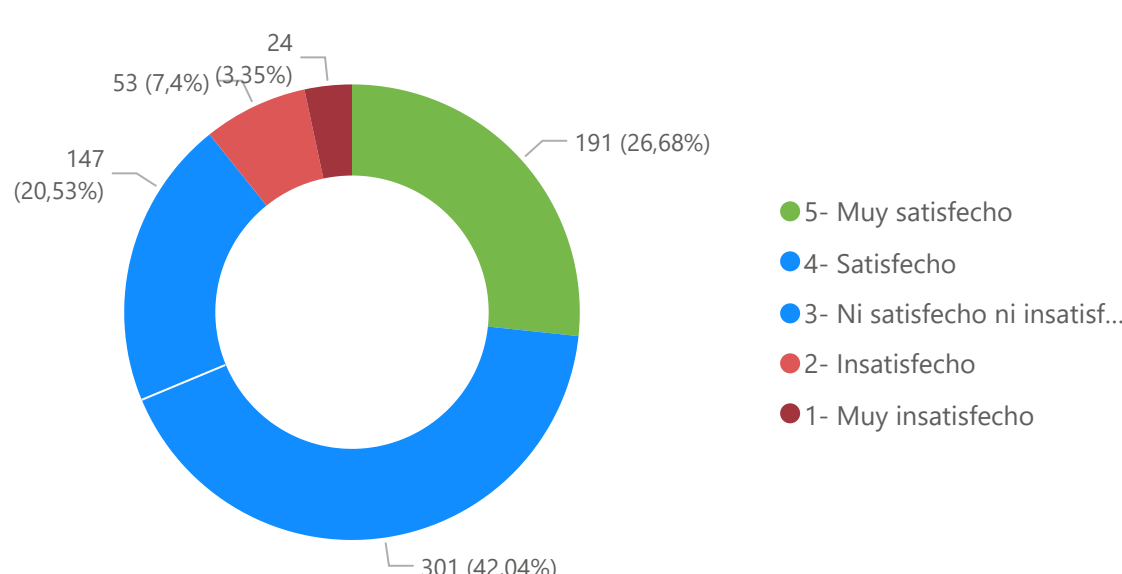
## Acceso a movilidades e intercambios académicos



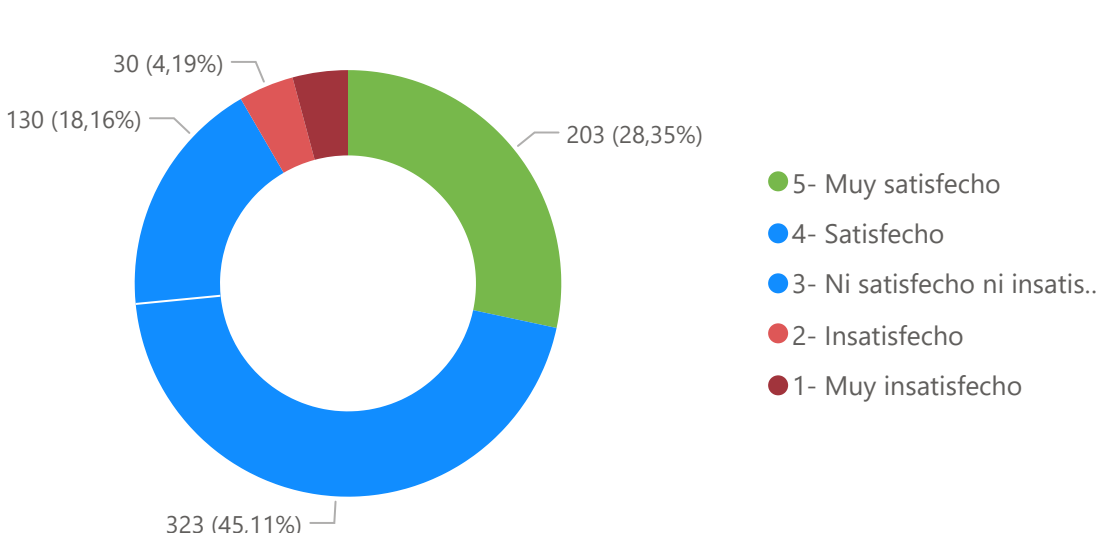
**Servicios contratados por la Institución (cafetería, vigilancia y servicio de aseo)**



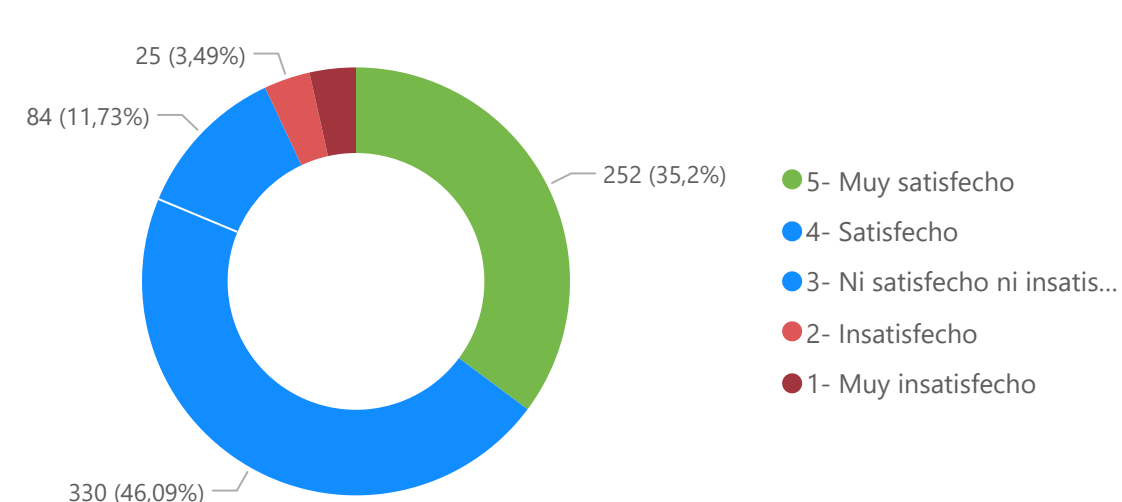
## Eficiencia en los canales de atención institucionales



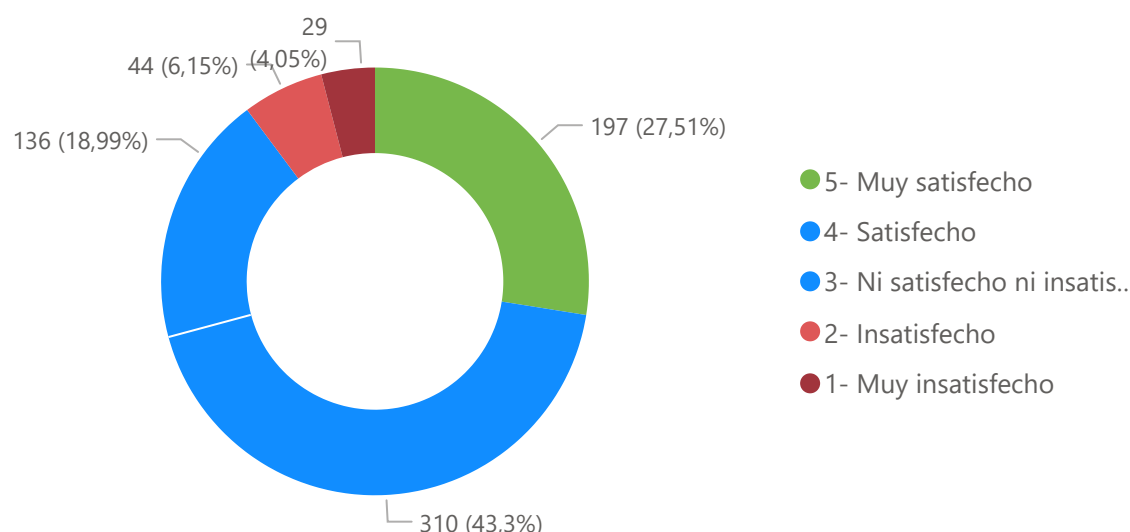
### Disponibilidad y utilidad de materiales educativos digitales o impresos.



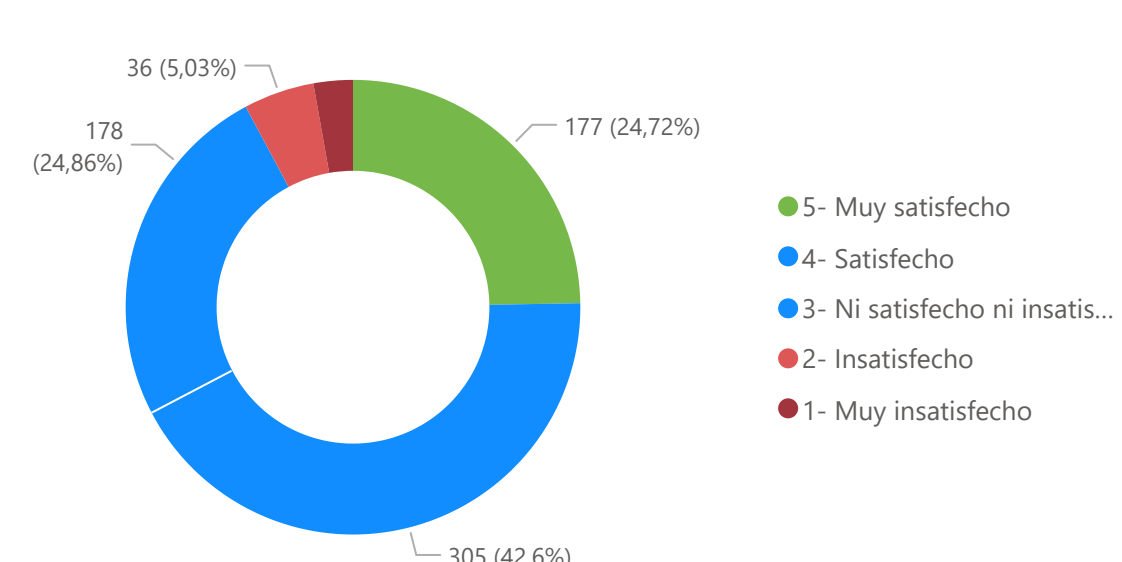
### Calidad de la atención que recibe por parte del personal administrativo.



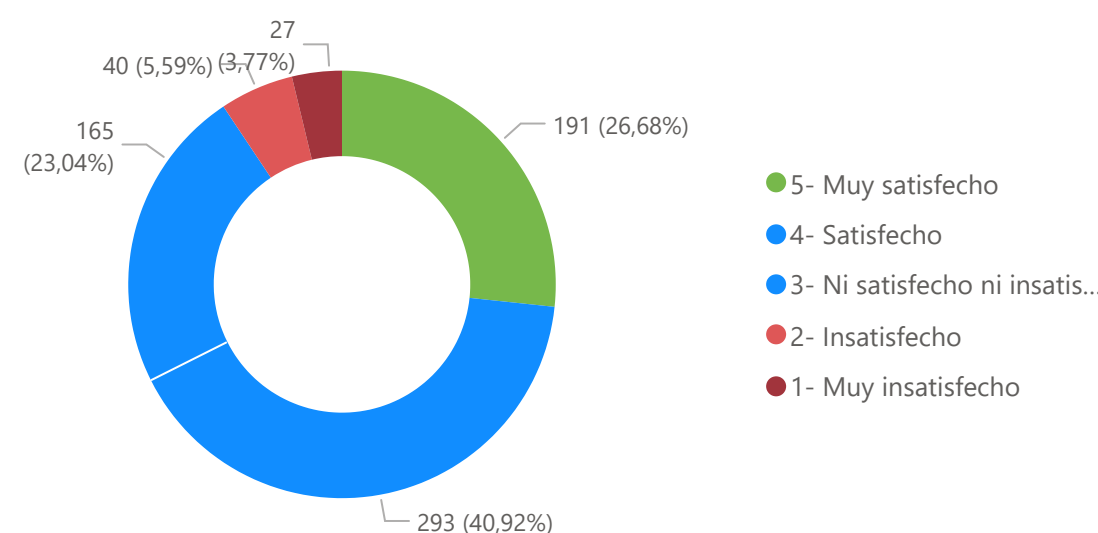
## Funcionamiento y accesibilidad de plataformas y servicios tecnológicos para su aprendizaje.



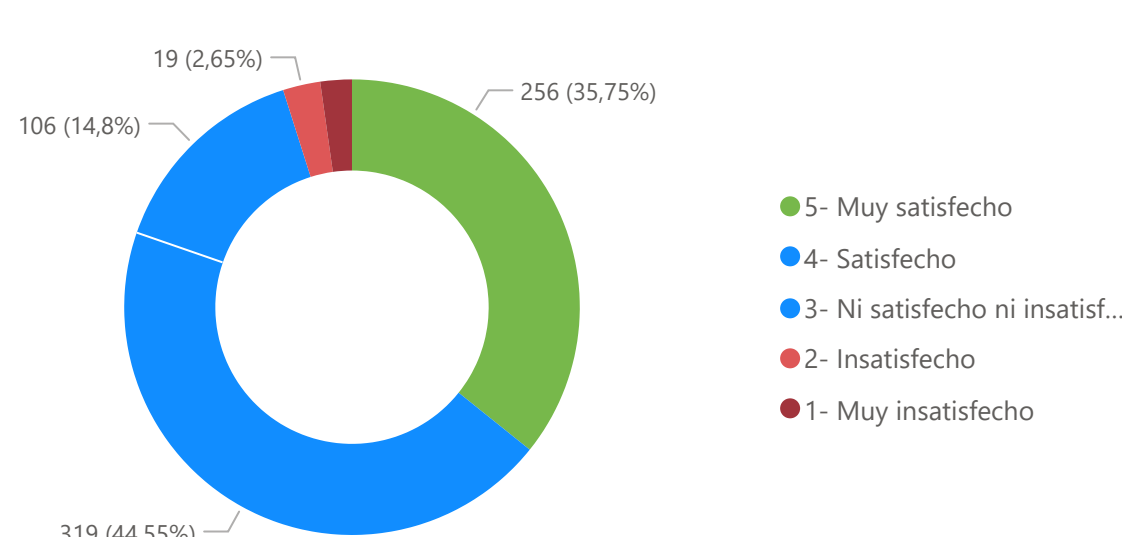
## Estrategias de vinculación laboral



### 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 académica** 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 %

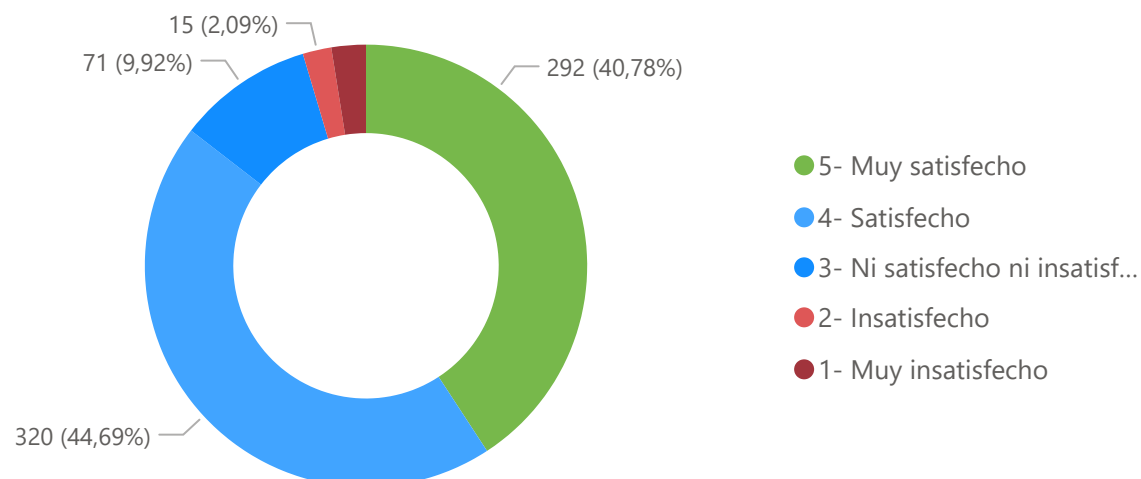


INICIO

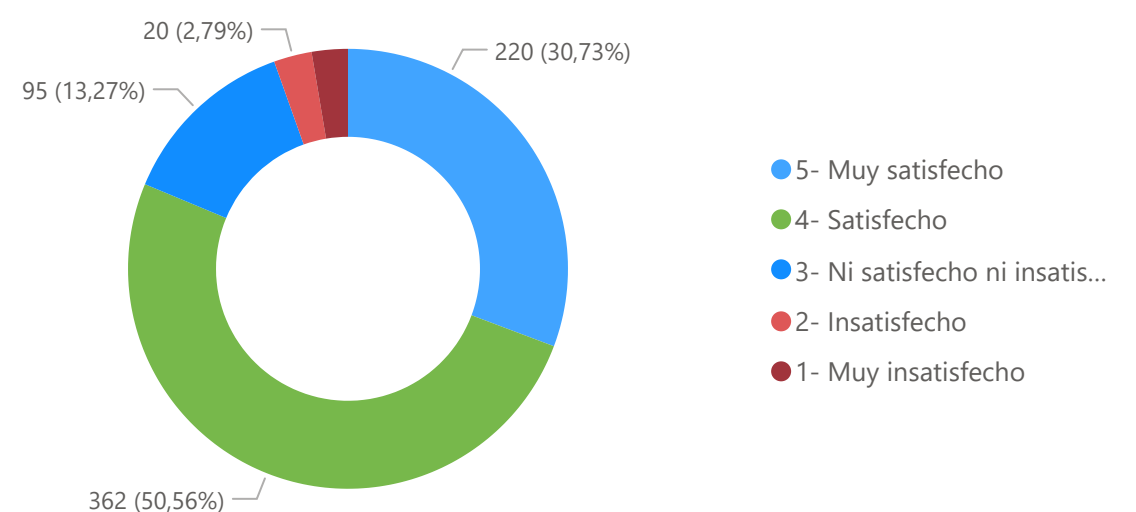
## Procesos de Apoyo

## ESTRATÉGICOS Y EVALUACIÓN

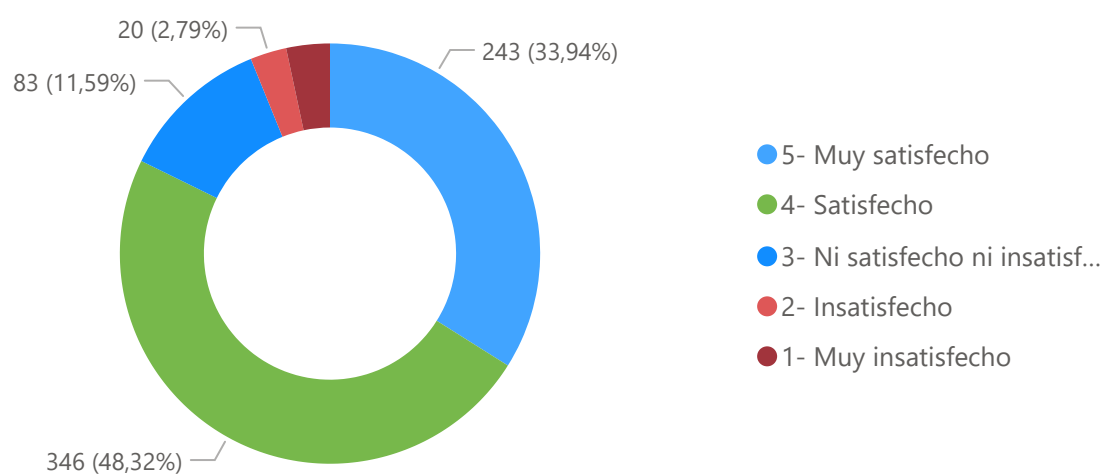
Nivel de calidad académica percibida en su programa de formación.



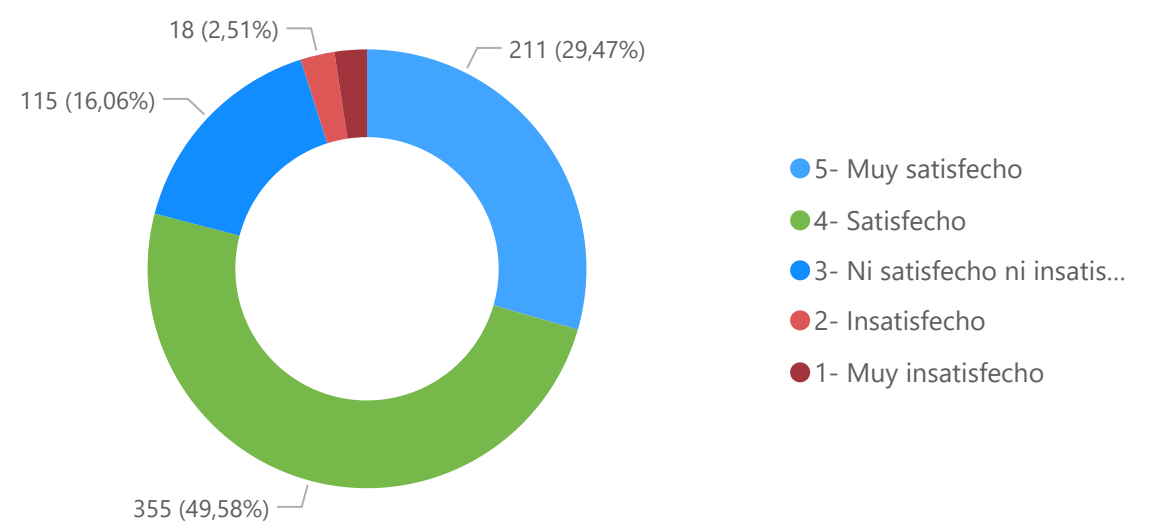
Eficiencia de los mecanismos de seguimiento a su desempeño académico.



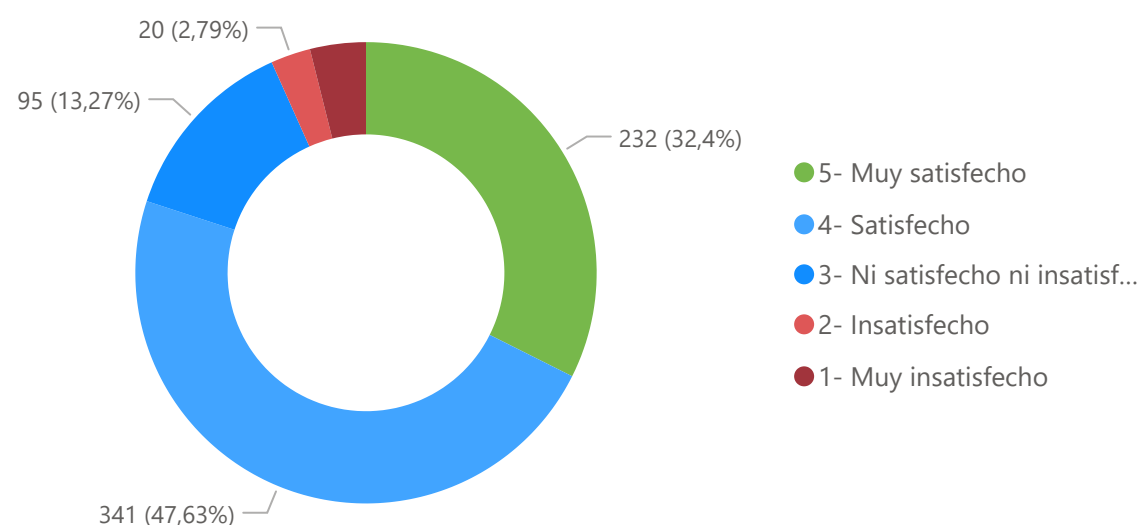
Efectividad del seguimiento, control y evaluación institucional sobre los procesos que lo involucran.



Impacto de los proyectos institucionales en su experiencia como estudiante.



Claridad, oportunidad y pertinencia de la información institucional recibida.



### ANÁLISIS

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 %

## RECOMENDACIONES

CATEGORIA DE MEJORA



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

# 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