

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO PARA LA OFICINA DE PLANEACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**LAURA MARIA MENESES GRISALES  
DIANA MARCELA TABORDA YEE**



**Universidad  
Tecnológica  
de Pereira**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PEREIRA  
2010**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO PARA LA OFICINA DE PLANEACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**LAURA MARIA MENESES GRISALES  
DIANA MARCELA TABORDA YEE**

**Trabajo de Grado**

**Director**

**Daniel Leonardo Perdomo Gamboa**

**Coordinador de Área Gestión de Proyectos de Inversión  
Oficina de Planeación Universidad Tecnológica de Pereira  
Magister en Administración Económica y Financiera**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PEREIRA**

**2010**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Pereira, Junio 21 de 2010

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios y a nuestras familias que con su acompañamiento constante nos permitieron cumplir con el objetivo de ser profesionales.

A la Universidad Tecnológica de Pereira por brindarnos los recursos humanos y físicos para obtener nuestro título.

A nuestro director de trabajo, Daniel Leonardo Perdomo, por orientarnos y compartir su conocimiento para culminar exitosamente nuestro pregrado.

## CONTENIDO

	<i><b>pág.</b></i>
1. INTRODUCCIÓN.....	8
2. SITUACIÓN PROBLEMA .....	10
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
3.1. DIAGNÓSTICO .....	11
3.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
3.1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	11
3.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
4. DELIMITACIÓN .....	13
5. OBJETIVOS .....	14
5.1. GENERAL .....	14
5.2. ESPECIFICOS .....	14
6. JUSTIFICACIÓN .....	15
7. MARCO TEORICO.....	16
7.1. MARCO HISTÓRICO .....	16
7.2. MARCO CONCEPTUAL.....	18
7.2.1. USUARIO.....	18
7.2.2. TIPOS DE USUARIOS .....	19
7.2.3. SERVICIO .....	19
7.2.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.....	19
7.2.5. CRITERIOS PARA VALORAR LOS SERVICIOS.....	20
7.2.6. SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	20
7.2.7. LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN ES UN PROCESO.....	20
7.2.8. IMPORTANCIA DE SATISFACER AL CLIENTE .....	21
7.2.9. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN .....	22
7.2.10. ¿CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO? .....	22
7.3. MARCO REFERENCIAL .....	23
7.3.1. MISIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA....	23
7.3.2. POLÍTICA DE CALIDAD.....	23

7.3.3.	OBJETIVOS DE CALIDAD .....	24
7.3.4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	25
7.3.5.	MAPA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	26
7.3.6.	PROCESO DE PLANEACIÓN.....	26
7.3.6.1.	IDENTIFICACIÓN DE SUB-PROCESOS .....	27
7.3.6.2.	IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS POR SUB-PROCESO.....	27
7.3.6.3.	ATENCIÓN A USUARIOS .....	29
7.4.	MARCO NORMATIVO.....	29
8.	DISEÑO METODOLÒGICO .....	33
8.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	33
8.2.	FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
8.3	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	34
8.3.1	MACRO-VARIABLES .....	34
8.3.2	SUB-VARIABLES .....	34
9	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA .....	35
9.1	ANALISIS DEL PROCESO DE PLANEACION.....	35
9.2	INFORMACION RECOLECTADA EN EL PROCESO DE PLANEACION .....	35
9.2.1	DISEÑO DE LA ENTREVISTA .....	35
9.2.2	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS .....	36
9.2.2.1	IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS.....	38
9.2.2.1.1	USUARIOS INTERNOS .....	38
9.2.2.1.2	USUARIOS EXTERNOS .....	38
9.2.2.2	IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN .....	39
9.2.2.3	REFERENCIAS DEL MODELO ACTUAL PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	39
9.2.2.4	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.....	40
9.3	PROPUESTA DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO (ENCUESTA).....	40
9.3.1	ENCUESTA.....	41

9.4	PROCESO DE OBTENCIÓN DE POBLACION, MUESTRA Y PRUEBA PILOTO .....	46
9.4.1	POBLACIÓN .....	46
9.4.1.1	FORMATO DE REGISTRO DE ATENCIÓN .....	46
9.4.2	MUESTRA.....	47
9.4.3	PRUEBA PILOTO.....	47
9.4.5	DATOS OBTENIDOS .....	48
9.5	RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO .....	48
9.5.2	RESUMEN DE RESULTADOS.....	56
9.6	ANALISIS DE RESULTADOS .....	57
9.6.1	HERRAMIENTA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS INICIALES.....	57
9.6.2	RELACIÓN USUARIO-ENCUESTA PROPUESTA.....	57
9.6.3	COMPARATIVO HERRAMIENTA PROPUESTA Y ACTUAL PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	57
10	CONCLUSIONES.....	60
11	RECOMENDACIONES.....	62
	BIBLIOGRAFÍA.....	64
	ANEXOS.....	67

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1. MEDIOS DE CONTACTO.....	48
TABLA 2. CONOCIMIENTO DE PLANEACIÓN.....	49
TABLA 3. MOMENTO DE VERDAD .....	50
TABLA 4. ACCESIBILIDAD .....	50
TABLA 5. CORDIALIDAD.....	51
TABLA 6. TIEMPO DE RESPUESTA .....	52
TABLA 7. CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA.....	52
TABLA 8. COMPETENCIA TÉCNICA.....	53
TABLA 9. FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	54
TABLA 10. OPORTUNIDAD Y PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN.....	54
TABLA 11. SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	55
TABLA 12. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL” .....	78
TABLA 13. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE SOPORTA EL SISTEMA DE INDICADORES INSTITUCIONALES” .....	79
TABLA 14. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ESTUDIOS ESTADÍSTICOS” .....	80
TABLA 15. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “MANTENIMIENTO AL SUB - SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN”.....	81
TABLA 16. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ACTUALIZACIÓN COLECTIVA DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL” .....	82
TABLA 17. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “COORDINACIÓN DE LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO”.....	83
TABLA 18. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL”.....	84
TABLA 19. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL” .....	85
TABLA 20. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “VIGILANCIA DEL CONTEXTO” .....	87
TABLA 21. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS INSTITUCIONALES DE INVERSIÓN.” ..	88



TABLA 22. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “VIABILIZACIÓN TÉCNICA Y FINANCIERA DE LOS PROYECTOS DE DOTACIÓN DE EQUIPOS Y ADECUACIONES FÍSICAS (CONVOCATORIAS INTERNAS)” .....	89
TABLA 23. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ESTUDIOS ORGANIZACIONALES” .....	91
TABLA 24. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES POR PROCESOS” .....	92
TABLA 25. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES POR PROCESOS” .....	93
TABLA 26. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ASESORÍA PARA LA CREACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS CON ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD” .....	94
TABLA 27. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ASESORÍA AL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO CON FINES DE ACREDITACIÓN” .....	95
TABLA 28. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “COORDINACIÓN DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL” .....	97
TABLA 29. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ESTUDIO DEL MERCADO EDUCATIVO” ....	98
TABLA 30. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ACTUALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO FÍSICO” .....	99
TABLA 31. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS LICITACIONES DE OBRAS CIVILES” .....	100
TABLA 32. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ARCHIVO PERMANENTE DE LOS DIBUJOS CORRESPONDIENTES A LOS PROYECTOS INSTITUCIONALES DE PLANTA FÍSICA.” .....	101
TABLA 33. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE DESARROLLO FÍSICO” .....	102
TABLA 34. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “INTERVENTORÍA A LA EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES” .....	103
TABLA 35. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “PROYECTOS DE ADECUACIONES Y CONSTRUCCIONES EN EL CAMPUS UNIVERSITARIO” .....	104
TABLA 36. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “ATENCIÓN AL PÚBLICO” .....	105
TABLA 37. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO AGENDA DEL JEFE DE PLANEACIÓN.” .....	106
TABLA 38. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “REGISTRO Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL SOFTWARE DE SOLICITUDES DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL.” .....	106

TABLA 39. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “SOLICITUD Y RECIBO DE PAPELERÍA Y ÚTILES DE OFICINA” .....	107
TABLA 40. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “TRÁMITE DE SOLICITUDES DE ÓRDENES DE COMISIÓN Y APOYO ECONÓMICO.” .....	108
TABLA 41. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA “TRÁMITE DE SOLICITUDES DE ÓRDENES DE SERVICIOS”,.....	109

## **LISTA DE ILUSTRACIONES**

ILUSTRACIÓN 1 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	17
ILUSTRACIÓN 2 ¿CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO? .....	22
ILUSTRACIÓN 3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA.....	25
ILUSTRACIÓN 4 MAPA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS .....	26
ILUSTRACIÓN 5 MAPA DE PROCESO PLANEACIÓN .....	27
ILUSTRACIÓN 6. PROPUESTA DEL ESQUEMA DEL PROCESO DE PLANEACION ...	37
ILUSTRACIÓN 7. FORMATO REGISTRO DE ATENCIÓN DE USUARIOS .....	46
ILUSTRACIÓN 8. MEDIO DE CONTACTO .....	49
ILUSTRACIÓN 9. CONOCIMIENTO DE PLANEACIÓN. ....	49
ILUSTRACIÓN 10. MOMENTO DE VERDAD.....	50
ILUSTRACIÓN 11. ACCESIBILIDAD.....	51
ILUSTRACIÓN 12. CORDIALIDAD.....	51
ILUSTRACIÓN 13. TIEMPO DE RESPUESTA.....	52
ILUSTRACIÓN 14. CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA .....	53
ILUSTRACIÓN 15. COMPETENCIA TÉCNICA .....	53

ILUSTRACIÓN 16. FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN. ....	54
ILUSTRACIÓN 17. OPORTUNIDAD Y LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN. ....	55
ILUSTRACIÓN 18. SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO .....	55
ILUSTRACIÓN 19. RESUMEN DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO – PROPUESTA .....	56
ILUSTRACIÓN 20. RESUMEN PERCEPCIÓN DEL USUARIO PROCESO DE PLANEACIÓN (HERRAMIENTA ACTUAL).....	58

### **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO A. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PROCESO DE PLANEACION	67
ANEXO B. PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PLANEACIÓN .....	77
ANEXO C. FORMATO REGISTROS DE USUARIOS.....	110
ANEXO D. ENCUESTAS ESCANEADAS.....	122

## **RESUMEN**

La Universidad Tecnológica de Pereira cuenta actualmente con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene dentro de su visión al cliente como ente principal de su desempeño. Hoy por hoy el área administrativa de la institución mide la satisfacción de sus clientes a través de un instrumento estándar.

Con la intención de mejorar las actividades internas y de poder tomar mejores decisiones, se ha hecho una propuesta de mejoramiento al instrumento actual de medición de la satisfacción del usuario únicamente para el proceso de Planeación, quien por iniciativa y necesidad propia busca continuar con la premisa sobre la Mejora Continua practicada por los Sistemas de Gestión.

El instrumento propuesto, construido con base a la información otorgada por los funcionarios de la oficina de Planeación, evalúa la satisfacción del usuario a través de dos macrovariables, *proceso y servicio*, quienes a su vez son valoradas por subvariables. Adicionalmente se presenta una propuesta para el esquema del proceso de Planeación y algunas recomendaciones para la metodología al momento de recoger la información, la cual abarca los diferentes tipos de usuarios y los diferentes medios de comunicación utilizados por los usuarios.

## **ABSTRACT**

Universidad Tecnológica de Pereira has a quality management system that has within its vision to the client as the main body of their performance. Today the administrative area of the institution measured customer satisfaction through a standard instrument.

With the intention of improving internal activities and make better decisions, has become a proposal for improving the current instrument measuring user satisfaction only to the process of planning, who initiative and their own requirements seeks to continue with the premise on the continuous improvement by the management systems.

The instrument proposed, built on the basis of the information given by officials of the Office of planning, evaluates user satisfaction two macrovariables, process and service, who in turn are valued by subvariables. Additionally presents a proposal for the layout of the planning process and some recommendations for the methodology at the time of collecting the information, which covers the different types of users and the various means of communication used by users.

## 1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Tecnológica de Pereira cuenta con la certificación de calidad ISO 9001:2008 y la GP 1000:2004 para la gestión pública. Ambas normas exigen el cumplimiento de requerimientos que garantice la calidad de los procesos que se desarrollan en la institución, y en su numeral ocho la norma hace referencia a la *medición, análisis y mejora* de los procesos siendo éste punto el eje del desarrollo de éste documento.

Con el propósito de generar una perspectiva precisa sobre la calidad de los procesos internos que se desarrollan en la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira, se expone aquí una propuesta que tiene como objetivo formular un planteamiento para la mejora del modelo de medición de la satisfacción del usuario, donde se establece una herramienta de evaluación que se adecue a las necesidades propias del área y de igual modo permite ser replicada en otros procesos administrativos formando así parte integral del Sistema de Gestión de Calidad.

Para el desarrollo de éste fin se definen variables que admiten medir el servicio de la Oficina de Planeación, se clasifican los tipos de usuarios y los canales por los que éstos tienen acceso a la información que requieren de la dependencia, una vez determinados se realiza una validación de la propuesta sustentada por una prueba que confirme la eficiencia de la misma para el cumplimiento del objetivo.

De acuerdo con lo anterior la importancia de éste estudio gira en torno a la posibilidad de generar indicadores que permitan tomar decisiones de mejora continua sobre el proceso de Planeación, originando información precisa y oportuna a todos sus usuarios.

## 2. SITUACIÓN PROBLEMA

La medición de la satisfacción del usuario además de ser un elemento que permite a quien la realiza brindar un mejor servicio a sus clientes, también es una herramienta que sirve para generar indicadores de servicio destinados a mejorar los procesos de las organizaciones, permitiendo de esta forma retroalimentar los procesos y generar acciones de mejora continua encaminadas al desarrollo de la competitividad en el mercado.

De acuerdo al numeral ocho de la norma ISO 9001:2008 se establece la medición, análisis y mejora de los procesos con el fin de demostrar la conformidad del servicio y/o producto, asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y de igual forma mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema; esto incluye la determinación de los métodos aplicables, técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

Dentro de los procesos administrativos de la Universidad Tecnológica de Pereira certificados bajo la norma ISO 9001:2008 se encuentra el proceso de planeación y de acuerdo con lo anterior el proceso debe hacer medición, análisis y mejora, y para el cumplimiento de éste requisito de la norma se realiza un sondeo por medio de una encuesta que los usuarios deben diligenciar una vez reciben los servicios de la Oficina de Planeación.

El modelo de satisfacción del usuario con el que se trabaja actualmente presenta un indicador sobre la calidad de los procesos internos, sin embargo el indicador es poco claro para definir la eficiencia del proceso debido a que la forma de medición y las variables que se evalúan son muy generales para obtener los resultados con los que se toman las decisiones de mejora.

### **3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. DIAGNÓSTICO**

##### **3.1.1. Formulación del problema**

¿El desarrollo de un nuevo modelo de medición de la satisfacción del usuario para la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira será una herramienta que genere mayor información para la toma de decisiones en la medición de la satisfacción del usuario?

¿Se podrá apropiar satisfactoriamente nuevos cambios en el proceso de medición de la satisfacción del usuario para la Oficina de Planeación?

¿El nuevo modelo de satisfacción del usuario será una herramienta flexible y aplicable para otros procesos de la administración de la Universidad Tecnológica de Pereira y al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira?

##### **3.1.2. Definición del Problema**

Actualmente la Universidad Tecnológica de Pereira cuenta con una certificación de calidad basada en la norma ISO 9001:2008, dentro de los procesos certificados se encuentra el proceso de planeación y en cumplimiento del numeral ocho de la norma cada uno de dichos procesos debe realizar la medición a la satisfacción de sus usuarios. Esta medición se ejecuta por medio de una encuesta aplicada a través de sondeo donde se evalúan las siguientes variables:

- Información,
- Servicio claro y comprensible,
- Rapidez para dar respuesta,
- Disposición y actitud positiva,
- Adecuado horario de atención,
- Contactar para resolver inquietudes,
- Como considera el usuario que recibió el servicio.

Estas variables se valoran en un rango de uno a cuatro que si bien es valido hacerlo, expone una amplitud reducida para definir estándares de calidad del servicio y tomar decisiones de mejora continua sobre los procesos que desarrolla la Oficina de Planeación, además la encuesta que se presenta al usuario es poco clara y hace que diligenciarla sea un proceso confuso y sin flexibilidad para aplicarlo a los diferentes canales de comunicación que existen entre la dependencia y el usuario.

### **3.2. Importancia de la Investigación**

Conocer el estado de los procesos que se desarrollan dentro de una organización frente a las percepciones de los usuarios, permite generar condiciones competitivas que llevan a una mejor planeación de las estrategias en las organizaciones, generando elementos diferenciadores y posiciones de liderazgo en su campo de actividad.

Para mejorar el proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira es necesario desarrollar soluciones eficientes, que cuenten con una herramienta de muestreo precisa y una estructura sustentada por variables, que permitan conocer el estado de los procesos frente a las expectativas de sus usuarios, para generar acciones de mejora continua que conlleve a la prestación de servicios de excelente calidad.

La medición de la satisfacción del usuario debe generar información necesaria con la que se respalde, en caso de ser necesario, cambios efectivos en las actividades del proceso de planeación así como del sistema de gestión de calidad con que cuenta la institución.



#### **4. DELIMITACIÓN**

La *“propuesta de mejoramiento del modelo de medición de la satisfacción del usuario para la oficina de planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira”*, aplica para las funciones que se llevan a cabo dentro del proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira y podrá ser replicada, según las posibilidades, a otros procesos de la institución certificados bajo la norma ISO 9001:2008 y la NTC-GP 1000:2004.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. GENERAL**

Formular una propuesta de mejoramiento para el modelo de medición de la satisfacción del usuario en la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira, con el fin de establecer una herramienta de medida que pueda ser replicada en otros procesos administrativos y así ser parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **5.2. ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico documental del modelo actual de medición de la satisfacción del usuario de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- Revisar los procesos y las condiciones actuales de los servicios ofrecidos por la Oficina de Planeación, para determinar las necesidades de los usuarios.
- Definir los usuarios y canales de acceso a los servicios que presta la Oficina de Planeación para diseñar un modelo de medición orientado a los diferentes tipos de usuario y según los canales utilizados.
- Identificar las variables que generan valor agregado para medir el servicio, entrevistando a los coordinadores acerca de las funciones que realizan para la oficina de planeación.
- Diseño de la propuesta de mejoramiento del modelo de medición del servicio para la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira.

## 6. JUSTIFICACIÓN

Debido a la necesidad de ofrecer un servicio de excelente calidad en la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira, es necesario establecer una herramienta que permita generar estándares confiables para tomar decisiones de mejora continua en los procesos de la oficina.

De acuerdo con el sistema de gestión de calidad es necesario efectuar la medición de la satisfacción del usuario ya que permite conocer en cierta medida la calidad de los procesos, sin embargo esto debe existir no como un requisito de la norma sino como una herramienta mas para generar el ambiente de mejora continua y avance hacia la excelencia.

Si bien ya existe una herramienta para medir la satisfacción del usuario empleada por los procesos administrativos de la Universidad, es necesario diseñar un nuevo instrumento estructurado que integre todos los elementos necesarios y otorgue mayor facilidad para hacer un real y adecuado seguimiento a las dependencias. Para éste fin, y en concreto para el proceso de planeación, es necesario establecer el panorama de quiénes son los usuarios, los medios por los cuales éstos se contactan, las variables que afectan el servicio, y la metodología de recolección de la información que abarque a todos los usuarios, independientemente del canal de contacto empleado.

## 7. MARCO TEORICO

### 7.1. MARCO HISTÓRICO

La "satisfacción del usuario" como concepto adquiere un notable renombre en los años 80. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

La necesidad de lograr un perfeccionamiento de las actividades realizadas por las organizaciones e instituciones genera después de los años 80's la creación e implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, los cuales provocan que el mercado de productos y servicios tenga como enfoque principal el proporcionar a sus clientes calidad y excelencia que satisfaga sus gustos y exigencias.

Las organizaciones para alcanzar sus metas y objetivos necesitan medidas de control y evaluación que detecten la calidad, de los procesos, productos y de los servicios de la gestión realizada.

Para la medición de la satisfacción del usuario dentro de la Universidad Tecnológica de Pereira se cuenta actualmente con un *instrumento de percepción* (Ilustración 1), el cual ha sido implementado desde el año 2006 en todos los procesos administrativos de la Universidad. Su creación se desarrolló en la Oficina de Gestión de la Calidad en colaboración con varios administrativos de los diferentes procesos de la institución.



La adopción de esta herramienta permite a cada uno de los procesos administrativos la evaluación del servicio y la percepción de posibles falencias dentro de sus actividades, además de la identificación del tipo de usuario que solicita el servicio. Para llevar a cabo este análisis, el cuestionario evalúa 6 aspectos de un servicio en general:

1. Cumplimiento con la información o servicio solicitado.
2. Rapidez del personal.
3. Actitud del personal.
4. Horario de atención.
5. Facilidad de contacto con el personal.
6. Calificación del servicio en general.

Éstas variables son valoradas dentro de un rango de 1 a 4.

El cuestionario es de uso genérico para todos los procesos certificados, sin embargo el sistema de gestión de calidad no exige que todos ellos midan la satisfacción del usuario de la misma forma ya que reconoce que los procesos son influenciados por diferentes objetivos, tamaños, necesidades, productos y/o servicios que suministran. Por consiguiente para la aplicación de este instrumento se tiene la libertad de definir la cantidad, el momento y el usuario al cual se le realiza la encuesta.

## **7.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **7.2.1. Usuario<sup>1</sup>**

Se considera cliente o usuario a cualquier persona que recibe el producto/servicio o es afectado por él, además es la fuente principal de información que permite a la empresa corregir o mejorar el producto que entrega, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.

---

<sup>1</sup> EL PRISMA. Atención al cliente [en línea]. <[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/atencioncliente/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/atencioncliente/)> [citado el 23 de abril de 2010]

### 7.2.2. Tipos de usuarios

**Usuario Interno:** Son aquellas personas dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.

**Usuario Externo:** Son aquellos que no pertenecen a la Empresa u Organización y van a solicitar un servicio o a comprar un producto

### 7.2.3. Servicio<sup>2</sup>

Un servicio es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder a las necesidades del cliente. De esta forma, el servicio podría definirse como un bien no material. Por lo tanto, los proveedores de servicios no suelen manejar grandes materias primas y cuentan con pocas restricciones físicas. Por el otro lado, su principal valor es la experiencia. Cabe destacar que los proveedores de servicios forman lo que se conoce como el sector terciario de la industria.

Entre las características propias de un servicio que permiten diferenciarlo de un producto aparecen la intangibilidad (un servicio no puede verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra), la heterogeneidad (dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales), la inseparabilidad (la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos), la perecibilidad (un servicio no se puede almacenar) y la ausencia de propiedad (los compradores de un servicio adquieren el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo).

### 7.2.4. Características de los servicios<sup>3</sup>

- Se debe motivar la máxima colaboración del personal a fin de producir la satisfacción del cliente.
- Se debe definir los aspectos de individualización del servicio, calculados y aplicados en función de las características de los clientes.
- Se debe administrar cuidadosamente los aspectos visibles del servicio, pues son, para los clientes signos reveladores de calidad.
- Dificultad para calcular el costo, la productividad y el precio de venta.
- Personalización de las relaciones.

---

<sup>2</sup> DEFINICION.Servicio [en línea] <<http://definicion.de/servicio/>> [citado el 23 de abril del 2010].

<sup>3</sup> JUAN PABLO GRAMMATICO.La satisfacción del cliente-usuario [en línea].< <http://www.mex.ops-oms.org/contenido/tuberculosis/cdtaller/presentaciones/M%C3%B3dulo%2010%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Cliente.pdf>> [citado el 23 de abril de 2010]

- Impacto de comportamiento del consumidor sobre la naturaleza del servicio.

#### **7.2.5. Criterios para valorar los servicios**

- Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, etc.
- Confiabilidad: Capacidad de prestar un servicio en forma indicada.
- Disposición: Deseo de asistir prontamente al usuario.
- Competencia: Conocimientos y habilidades del personal de contacto.
- Cortesía: Buenos modales, respeto, consideración y amigabilidad.
- Credibilidad: Grado de confianza en las ofertas y promesas.
- Seguridad: Adecuado control de peligros, riesgos y dudas.
- Accesibilidad: Facilidad de contacto.
- Comunicación: Información al cliente en lenguaje claro y accesible.
- Percepción: Conocimiento de los clientes y sus necesidades.

#### **7.2.6. Satisfacción del usuario**

La satisfacción está directamente relacionada con el cumplimiento de las expectativas y debe medirse en función de las características del producto o servicio, de manera que pueda orientar la toma de decisiones.

Es conveniente poner énfasis en los procesos y no tanto en las actividades, una actividad en particular podría parecer inadecuada, pero muchas veces alcanza satisfacción y coherencia en el marco de un proceso determinado.

Un mismo proceso puede tener diferentes clientes, tanto externos como internos, por lo tanto se deben considerar las expectativas de cada cliente ponderadas de acuerdo a prioridades e importancias.

#### **7.2.7. La medición de la satisfacción es un proceso**

- La identificación de las necesidades y expectativas del cliente debe ser continua porque cambian con el tiempo.
- Se debe efectuar mediciones cualitativas y cuantitativas.
- Los resultados deben analizarse críticamente, integrándolos como elementos motivadores para la gestión de las áreas clave de la organización.



### 7.2.8. Importancia de satisfacer al cliente<sup>4</sup>

Producto de diversas investigaciones realizadas por la American Marketing Association, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes
2. Por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.
3. El coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.
4. Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.

En materia de servicios, una persona satisfecha transmite su entusiasmo a otras tres, por término medio. Una persona insatisfecha comunica su insatisfacción a once personas, por término medio. Así que un 1% de clientes insatisfechos produce hasta un 12% de clientes perdidos.

Por otro lado el Departamento de Comercio de los Estados Unidos estableció como máximo puntaje a los efectos del otorgamiento del Premio Nacional a la Calidad Malcom Baldrige la “Satisfacción del Cliente” con un índice ponderado de 30 puntos.

<u>% de importancia</u>	<u>Categoría</u>
<b>30</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>
15	Utilización de los recursos humanos
15	Garantía de calidad
15	Resultados de calidad
10	Liderazgo
9	Planeamiento de las calidades estratégica
6	Información y análisis

Puede observarse que la satisfacción del cliente es la consideración más importante en la composición del premio. Ello implica concentrarse en el cliente.

---

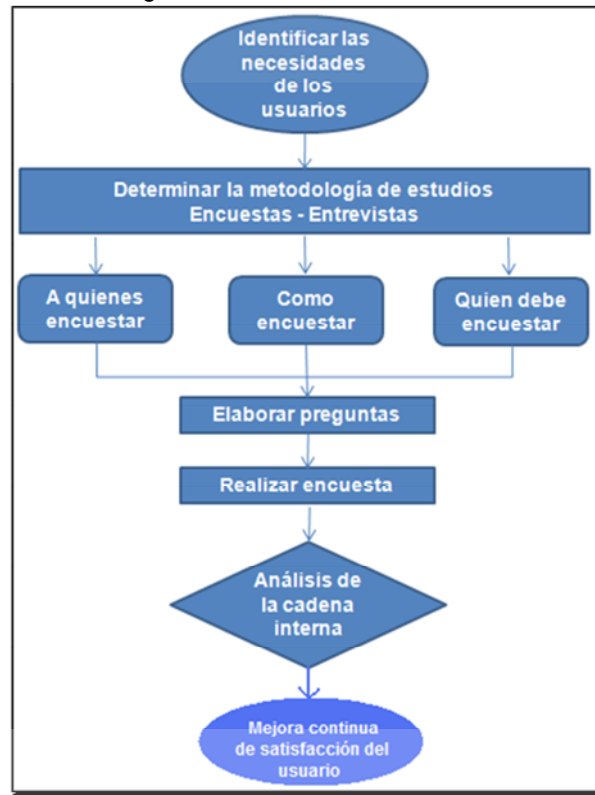
<sup>4</sup> WIKILEARNING. Importancia de satisfacer al cliente [en línea]. <[http://www.wikilearning.com/monografia/la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_importancia\\_de\\_satisfacer\\_al\\_cliente/14848-2](http://www.wikilearning.com/monografia/la_satisfaccion_del_cliente_importancia_de_satisfacer_al_cliente/14848-2)> [citado el 23 de abril de 2010].

### 7.2.9. Estrategias para mejorar la satisfacción<sup>5</sup>

- Identificar las expectativas de los usuarios para cada servicio.
- Analizar los procesos de prestación del servicio.
- Evaluar las relaciones cliente-proveedor en toda la cadena.
- Medir la calidad de afuera hacia adentro.
- Procurar que el cliente externo señale los eslabones críticos.
- Generar programas de mejora continua para cada proceso.

### 7.2.10. ¿Cómo medir la satisfacción del usuario?

Ilustración 2 ¿Cómo medir la satisfacción del usuario?



Fuente: Pagina web. (<http://www.mex.ops-oms.org/contenido/tuberculosis/cdtaller/presentaciones/M%C3%B3dulo%2010%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Cliente.pdf>)

<sup>5</sup> JUAN PABLO GRAMMATICO. La satisfacción del cliente-usuario [en línea]. <<http://www.mex.ops-oms.org/contenido/tuberculosis/cdtaller/presentaciones/M%C3%B3dulo%2010%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Cliente.pdf>> [citada el 23 de abril de 2010].

## **7.3. MARCO REFERENCIAL**

### **7.3.1. Misión institucional Universidad Tecnológica de Pereira**

*Es una Universidad estatal* vinculada a la sociedad y economía del conocimiento en todos sus campos, creando y participando en redes y otras formas de interacción.

*Es un polo de desarrollo* que crea, transforma, transfiere, contextualiza, aplica, gestiona, innova e intercambia el conocimiento en todas sus formas y expresiones, teniendo como prioridad el desarrollo sustentable en la ecorregión eje cafetero.

*Es una Comunidad* de enseñanza, aprendizaje y práctica, que interactúa buscando el bien común, en un ambiente de participación, diálogo, con responsabilidad social y desarrollo humano, caracterizada por el pluralismo y el respeto a la diferencia, inmersa en procesos permanentes de planeación, evaluación y control.

*Es una organización* Que aprende y desarrolla procesos en todos los campos del saber, contribuyendo al mejoramiento de la sociedad, para formar ciudadanos competentes, con ética y sentido crítico, líderes en la transformación social y económica.

### **7.3.2. Política de calidad**

La Política de Calidad de la Administración de la Universidad Tecnológica de Pereira es adecuada al propósito de la organización pues le permite planear, evaluar y controlar sus procesos, de manera eficiente, eficaz y oportuna, en concordancia con la misión institucional. Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, es coherente con el Plan de Desarrollo de la Universidad a través de los parámetros establecidos para su cumplimiento, proporciona un marco de referencia para definir y revisar los objetivos de calidad y es difundida a través del plan de sensibilización que formula el Equipo de Gestión de la Calidad.

La Alta Dirección se asegura que dicha Política, su significado y cumplimiento sea entendida por todos los funcionarios que participan dentro de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Política de la Calidad:<sup>6</sup> “La Política de Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira consiste en mantener procesos de mejoramiento continuo que le permitan planear, evaluar y controlar sus procesos, de manera eficiente, eficaz y oportuna, en concordancia con la Misión Institucional”.

Para el cumplimiento cabal de ésta Política, el Rector establece los siguientes parámetros:

- Compromiso continuo por parte de los funcionarios de cada proceso administrativo, en la gestión, implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTC-GP 1000:2004.
- Gestión del Desarrollo del Talento Humano Administrativo de la Universidad.
- Todos aquellos aspectos que requieran para el mejoramiento continuo de la calidad en la Administración.
- Revisar continuamente los objetivos de calidad acordes con ésta política.

### **7.3.3. Objetivos de Calidad<sup>7</sup>**

La Administración establece como objetivos generales para el sistema de calidad los siguientes:

1. Satisfacer los requisitos y necesidades de los usuarios en cumplimiento de la Misión Institucional.
2. Contar con procesos administrativos que garanticen la efectividad institucional.
3. Fomentar el Sistema de Gestión del Talento Humano administrativo de la Universidad, bajo el modelo de competencias, generando en la administración el compromiso con el desempeño efectivo.
4. Consolidar la cultura de la planeación y auto evaluación permanente, orientada a la obtención de resultados.
5. Fortalecer la autonomía financiera de la institución mediante la gestión y consecución de recursos.

---

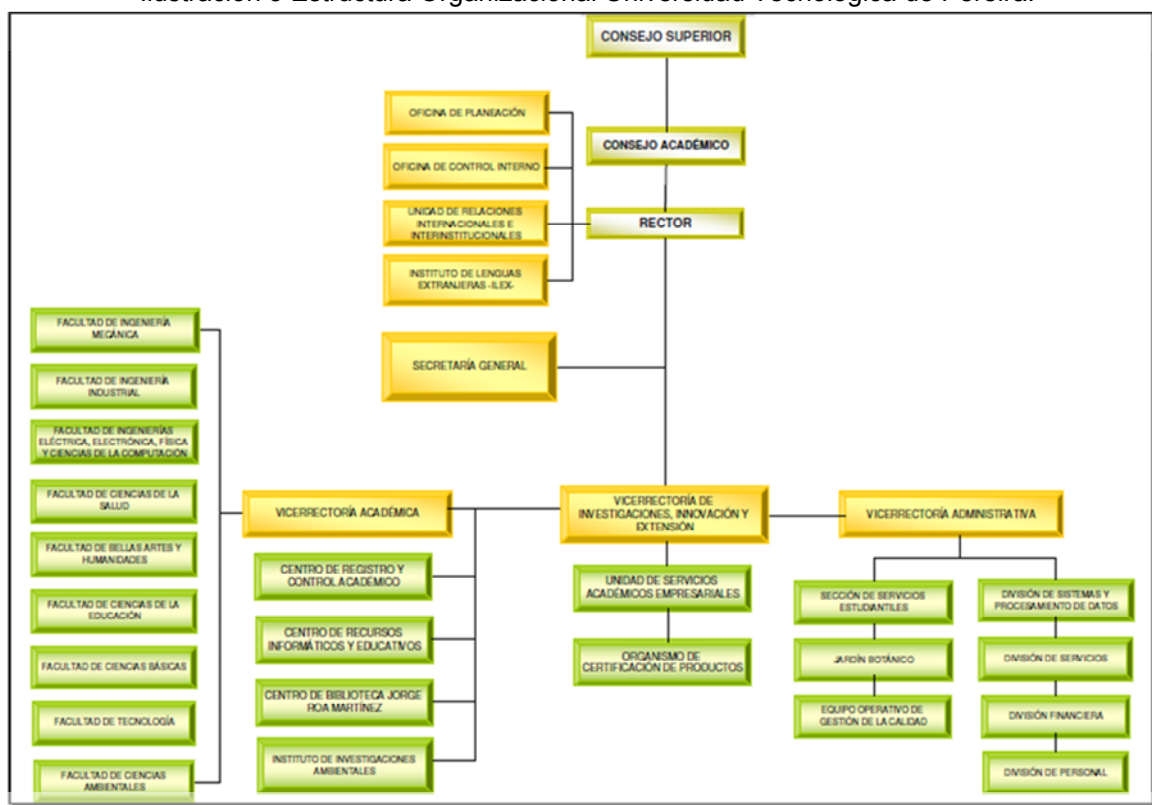
<sup>6</sup> UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA. Política de Calidad [en línea]. <<http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/paginas/politicaCalidad.jsp>> [citado el 11 de junio de 2010].

<sup>7</sup> UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA. Objetivos de Calidad [en línea]. <<http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/paginas/objetivosCalidad.jsp>> [citado el 11 de junio de 2010].

6. Propiciar la Unidad de Acción Institucional y garantizar mayor efectividad a través de la descentralización y desconcentración administrativa de las diferentes dependencias que conforman la administración.
7. Propiciar en las dependencias la autonomía Interna en sus operaciones manteniendo la unidad institucional.
8. Asegurar el desarrollo sostenible del Campus Universitario.
9. Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologías y procesos de innovación tecnológica.
10. Mantener un sistema eficiente de comunicación interna y externa que llegue a todos los niveles y así garantizar el cumplimiento de la Misión, Objetivos y Política de la Administración.

### 7.3.4. Estructura organizacional

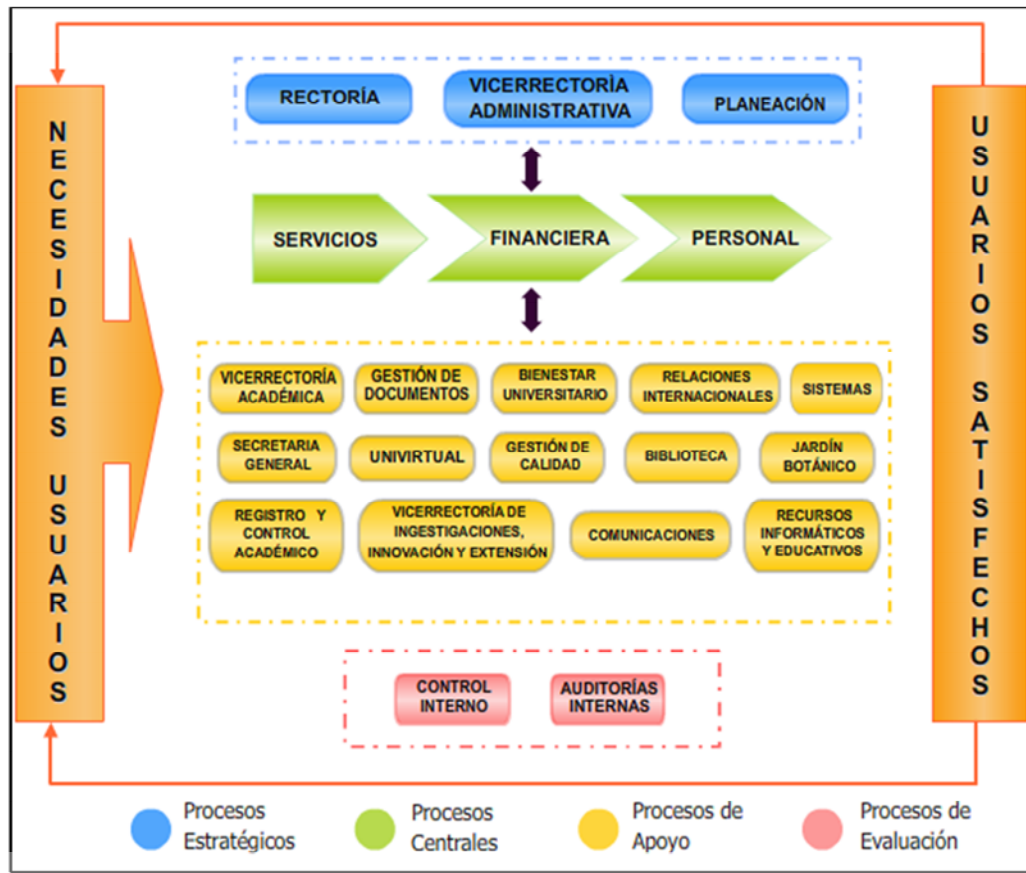
Ilustración 3 Estructura Organizacional Universidad Tecnológica de Pereira.



Fuente: Pagina Web: <http://www.utp.edu.co/institucional/hm/documentos/ORGANIGRAMAUTP.pdf>

### 7.3.5. Mapa de Procesos Administrativos

Ilustración 4 Mapa de procesos Administrativos



Fuente: Pagina web: <http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/paginas/mapaProcesos.jspx>

### 7.3.6. Proceso de Planeación

“Proceso encargado de liderar y coordinar el análisis y estudio de manera integral de la universidad y su entorno, con el fin de asesorar y apoyar en la toma de decisiones a la institución, con el propósito de contribuir a definir los cambios y transformaciones necesarias para la mejor utilización de los recursos que permitan el logro de ventaja competitiva”.<sup>8</sup> (Ampliación ver Anexo A: Funciones y responsabilidades del proceso – Anexo B: Procedimientos del proceso de planeación)

<sup>8</sup> UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA. Misión Proceso de Planeación [en línea]. <<http://www.utp.edu.co/planeacion/index.php?inf=1#mision>> [citado el 11 de junio de 2010]

Ilustración 5 Mapa de Proceso Planeación



Fuente: Pagina web:

<http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/paginas/caract/caractPlaneacion.jspx>

### 7.3.6.1. Identificación de Sub-Procesos

- Administración del Plan de Desarrollo Institucional
- Administración de la Información Estratégica
- Gestión de Proyectos de Inversión
- Planeación Académica
- Planeación de Desarrollo de la Planta Física

### 7.3.6.2. Identificación de servicios por Sub-Proceso

- Administración del Plan de Desarrollo Institucional
  - Actualización colectiva del Plan de Desarrollo Institucional.
  - Evaluación y seguimiento a los proyectos del Plan de Desarrollo Institucional.
  - Coordinación de la elaboración de proyectos del Plan de Desarrollo.

- Formulación, seguimiento y evaluación del Direccionamiento Estratégico Institucional.
- Vigilancia del contexto.
- Administración de la Información Estratégica
  - Mantenimiento de la información que soporta el sistema de indicadores institucionales.
  - Actualización y difusión de información estratégica.
  - Estudios Estadísticos.
  - Diseño e implementación del sub- sistema de información estadístico.
  - Mantenimiento al sub- sistema de información de proyectos de inversión.
- Gestión de Proyectos de Inversión
  - Formulación, actualización y seguimiento de proyectos institucionales de inversión.
  - Viabilización técnica y financiera de los proyectos PARCE.
  - Planeación de los recursos de inversión para asignar a los proyectos vigentes.
  - Administración del Banco de Proyectos de la Universidad.
- Planeación Académica
  - Estudio del mercado educativo.
  - Asesoría para la creación de programas académicos con estándares mínimos de calidad.
  - Asesoría al proceso de autoevaluación de programas académicos de pregrado con fines de acreditación.
  - Coordinación del proceso de acreditación institucional.
  - Mantenimiento del modelo de indicadores que soporta los procesos de acreditación en la Universidad.
- Planeación de Desarrollo de la Planta Física
  - Actualización y socialización del Plan de Desarrollo Físico.
  - Implementación y seguimiento al Plan de Desarrollo Físico.
  - Proyectos de adecuaciones y construcciones en el campus universitario.
  - Elaboración, actualización y archivo permanente de los dibujos correspondientes a los proyectos institucionales de planta física.



- Interventoría a la ejecución de obras civiles y consultorías relacionadas con la planta física.
- Asesoría y acompañamiento a las licitaciones de obras civiles.
- Asesoría y acompañamiento en los trabajos de mantenimiento.

### **7.3.6.3. Atención a Usuarios**

La oficina de planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene disponibilidad para atender a sus usuarios de lunes a viernes en horario 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. – 6:00 p.m.

El usuario debe solicitar previamente cita con el coordinador del área de gestión a consultar, sin embargo, en caso de una consulta de corto tiempo, y, siempre y cuando la agenda del coordinador del área de gestión lo permita la consulta se puede hacer de forma inmediata.

## **7.4. MARCO NORMATIVO**

La Universidad Tecnológica de Pereira por ser una entidad pública rige todas sus acciones según la legislación del Estado Colombiano. Respectivamente a la medición de la satisfacción del usuario la normatividad que interviene es la siguiente:

### **LEY 872 DE 2003**

(Diciembre 30)

La **Ley 872 de 2003** establece que todas las entidades públicas del estado deben implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, como una herramienta sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Propende por mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, además debe, según el artículo 4<sup>9</sup>:

a) *Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones.*

b) *Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos.*

c) *Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad.*

d) *Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control.*

e) *Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada entidad.*

f) *Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio.*

---

<sup>9</sup>ANTICORRUPCION. Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, Pagina 2. [en línea]. <[http://www.anticorrupcion.gov.co/marco/normas\\_ci\\_publico/LEY872de2003\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD.pdf](http://www.anticorrupcion.gov.co/marco/normas_ci_publico/LEY872de2003_GESTION_DE_CALIDAD.pdf)> [citado el 15 de marzo de 2010]

g) *Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados.*

h) *Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos.*

i) *Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.*

*Parágrafo 1°. Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.*

## **DECRETO 4110 DE 2004**

(Diciembre 9)

El cual reglamenta la Ley 872 del 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública exponiendo esta última en su numeral 8.2.1 la Satisfacción del Usuario como ítem importante dentro de la calidad en la gestión de una institución pública.

### **8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA<sup>10</sup>.**

#### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

##### **8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

*Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.*

---

<sup>10</sup> RAMA JUDICIAL. Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, Pagina 31. [En línea]. <[http://www.ramajudicial.gov.co/cs\\_j\\_portal/assets/DECRETO%204110%20DE%202004.pdf](http://www.ramajudicial.gov.co/cs_j_portal/assets/DECRETO%204110%20DE%202004.pdf)> [citado el 15 de marzo de 2010]

## **LEY 87 DE 1993**

(Noviembre 29)

En ésta ley se encuentran los lineamientos establecidos para la ejecución del Control Interno en las entidades y organizaciones públicas.

**Artículo 1.-** *Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.*<sup>11</sup>

## **LEY 489 DE 1998**

(Diciembre 29)

Ley establecida para dar seguimiento y medición a los procesos, productos o servicios prestados por los organismos estatales.

**ARTICULO 1o. OBJETO.** *La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.*<sup>12</sup>

## **NORMA ISO 9001:2008**

Define las exigencias para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que requiera manifestar su capacidad para proveer productos que cumplan los requisitos de sus clientes y su objetivo aumentar la satisfacción del cliente.

## **NTCGP 1000:2004**

Es la norma que establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

---

<sup>11</sup> MINISTERIO DE COMERCIO. Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, Pagina 1 [en línea]. <[http://www.mincomercio.gov.co/eContent/documentos/Normatividad/leyes/ley\\_87\\_1993.pdf](http://www.mincomercio.gov.co/eContent/documentos/Normatividad/leyes/ley_87_1993.pdf)> [citado el 15 de marzo de 2010]

<sup>12</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA. Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, Pagina 1 [en línea]. <[http://www.dafp.gov.co/Documentos/ley489\\_1998.pdf](http://www.dafp.gov.co/Documentos/ley489_1998.pdf)> [citado el 15 de marzo de 2010]

## **8. DISEÑO METODOLÒGICO**

### **8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se realiza para el desarrollo de éste documento es de tipo descriptiva. El estudio busca conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de los usuarios de la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira mediante la descripción de las actividades, objetos, procesos y personas.

Para el desarrollo del trabajo los métodos de investigación que se utilizan son:

- Método deductivo: El desarrollo de la investigación inicia con la observación del estado de la herramienta implementada en la Universidad Tecnológica de Pereira para la medición de la satisfacción del usuario del sistema de gestión de calidad.
- Método de Investigación Descriptiva: se realizarán entrevistas con los coordinadores de las áreas de la Oficina de Planeación para conocer los procesos que allí se desarrollan.
- Método Inductivo: partiendo de las investigaciones de tipo cualitativo, se plantearán los ejes de desarrollo en el planteamiento de causas, soluciones y alternativas para la solución del problema de investigación.

### **8.2. FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

- a. Examinar las características del problema de investigación.
- b. Definir y formular la hipótesis.
- c. Seleccionar los temas y las fuentes de información.
- d. Diseñar las técnicas para la recolección de datos.
- e. Con el fin de clasificar los datos se establecen categorías precisas que se adecuan al propósito del estudio, permitiendo poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
- f. Verificar la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
- g. Realizar evaluación y los ajustes que corresponda.
- h. Expresar los resultados en términos claros y precisos.

### **8.3 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

Para la identificación de variables se realizan entrevistas personalizadas con el jefe y los coordinadores de la oficina. La actividad se desarrolla a través de una comunicación directa apoyada en un formato preestablecido de preguntas que permiten ampliar la información del proceso así como de la experiencia actual en la medición de la satisfacción del usuario, y de las necesidades propias descritas dentro de cada área.

#### **8.3.1 Macro-Variables**

- Servicio: identifica el grado de disponibilidad y actitud positiva por parte de los coordinadores de área de gestión de la oficina de planeación frente a sus usuarios.
- Proceso: genera indicadores que permiten hacer seguimiento al manejo de la información que se maneja en las áreas de gestión de la oficina de planeación.

#### **8.3.2 Sub-Variables**

- Servicio
  - Medios de contacto: Identifica cuales son los medios de contacto mas utilizados por los usuarios para comunicarse con los funcionarios de la oficina.
  - Conocimiento de los servicios: Identifica el conocimiento que tienen las personas sobre los servicios que ofrece la oficina de planeación.
  - Momento de verdad: Determina la facilidad que tienen los usuarios para encontrar al personal de la oficina de planeación.
  - Accesibilidad: Determina el tiempo promedio que tardan los usuarios en contactarse con los funcionarios de la oficina de planeación.
  - Cordialidad: Establece el grado de amabilidad y disposición que percibe el usuario de la persona que resuelve sus necesidades.
  - Tiempos de respuesta: Indica el tiempo transcurrido promedio para dar total solución a una solicitud y determina la conformidad con el tiempo suministrado para resolver la necesidad.
- Proceso
  - Competencia técnica: Indica el dominio del tema mostrado por el funcionario que atendió la solicitud.
  - Fiabilidad de la información: Evalúa la veracidad que tiene la información suministrada para el usuario.
  - Oportunidad y pertinencia de la información: Indica si la información es oportuna y pertinente.

## **9 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA**

### **9.1 ANALISIS DEL PROCESO DE PLANEACION**

El proceso de Planeación se encarga de apoyar y guiar a la dirección de la Universidad. Dentro de su estructura interna se distribuye en 5 coordinaciones principales orientadas por el Jefe de la Oficina.

Actualmente para medir la satisfacción del usuario aplica la herramienta implementada por el Sistema de Gestión de Calidad a través de un sondeo.

### **9.2 INFORMACION RECOLECTADA EN EL PROCESO DE PLANEACION**

Se realizan entrevistas personales con el Jefe de la Oficina y con los coordinadores de cada una de las áreas.

#### **9.2.1 Diseño de la entrevista**

Se establecen lineamientos guía para el desarrollo de las entrevistas con los funcionarios:

##### *Identificación de los servicios del proceso de Planeación*

¿Cuál es el papel o qué funciones cumple usted como (jefe o coordinador de la Oficina de Planeación) de la Universidad Tecnológica de Pereira?

##### *Identificación de usuarios y medios de contacto*

¿Quiénes son sus usuarios tanto internos como externos?

¿Por qué medios de comunicación se contactan los usuarios de la Oficina de Planeación con usted?

*Identificación de las falencias del modelo actual para la medición de la satisfacción del usuario*

¿Cuáles son los inconvenientes que usted considera tiene el uso de la herramienta?

*Identificación de variables para medir la satisfacción del usuario*

¿Cuáles considera que son las variables que no deben faltar en el modelo de medición de la satisfacción del usuario?

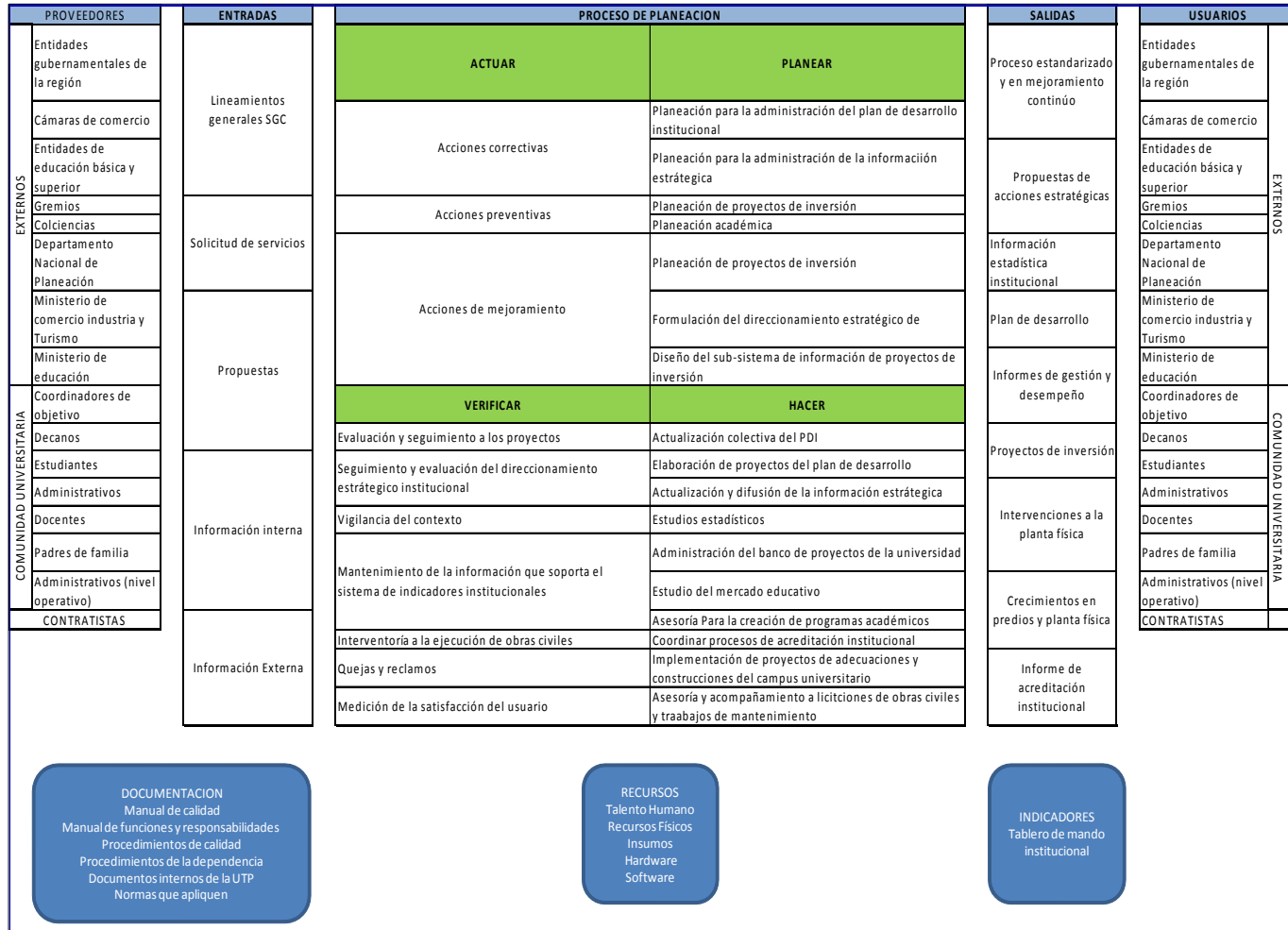
## **9.2.2 Resultados de las entrevistas**

A continuación se evidencian los resultados obtenidos de las entrevistas con el jefe del proceso de planeación, Ingeniero Carlos Arturo Caro, el coordinador del Área de Gestión de Proyectos de Inversión, Daniel Leonardo Perdomo, la coordinadora del Área de Planeación Académica, Janeth Cristina García, el coordinador de Movilización Social, Julián Andrés Valencia, la coordinadora del Área de Administración del Plan de Desarrollo Institucional, Luz Ángela Marín, la coordinadora del Área de Planeación y Desarrollo de la Planta Física, Victoria Luisa Aristizabal, y la coordinadora del Área de Administración de la Información Estratégica, Viviana Lucia Barney. Por compromisos con los entrevistados se reservan las pruebas de las entrevistas y solo se muestran conclusiones generales.

Dentro de los resultados de las entrevista cabe mencionar la realización de una propuesta al esquema actual del proceso de planeación.



Ilustración 6. Propuesta del esquema del Proceso de Planeación



Fuente: Creación propia

### **9.2.2.1 Identificación, Descripción y Caracterización de los Usuarios**

Se presentan los usuarios más frecuentes por área de gestión de la oficina de planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira, esto significa que además de los usuarios que aquí aparecen pueden existir otros usuarios menos frecuentes, sin embargo la herramienta de medición propuesta también aplica para éste tipo de usuarios.

#### **9.2.2.1.1 Usuarios Internos**

Generalmente hacen uso de la información para retroalimentar procesos internos dentro de la Universidad Tecnológica de Pereira y/o hacer seguimiento a desarrollos dentro del Campus Universitario.

A continuación se presentan los usuarios internos “Universidad” de la oficina de planeación:

- Coordinadores de objetivo
  - Rector
  - Vice-Rector académico
  - Vice-Rector administrativo
  - Vice-Rector de investigaciones
  - Alma mater
- Decanos
- Estudiantes
- Administrativos
- Docentes
- Padres de familia
- Administrativos (nivel operativo)

#### **9.2.2.1.2 Usuarios Externos**

Los usuarios externos hacen uso de la información de la oficina de planeación como consultoría o asesoría para implementar proyectos de acuerdo a un modelo pre-establecido o ya implementado en la oficina de planeación, para rendición de cuentas o para generar convenios entre la universidad y otras instituciones.

A continuación se presenta los usuarios externos de la oficina de planeación:

- Gobernación
- Alcaldía
- Área metropolitana
- Cámara de Comercio de Pereira
- Cámara de Comercio de Dosquebradas
- Universidades de la región (Públicas y privadas)
- Colegios
- Gremios (ANDI, FENALCO, ACOPI)
- Instituto municipal de tránsito
- Colciencias
- En general instituciones de desarrollo de la región
- Departamento Nacional de Planeación (DNP)
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Colciencias
- Ministerio de Educación

#### **9.2.2.2 Identificación de los canales de comunicación**

Para todas las áreas de gestión los canales de comunicación entre coordinador y usuario son:

- Presencial
- Teléfono
- Celular
- Correo electrónico
- Memorando
- Comité
- Página Web

#### **9.2.2.3 Referencias del modelo actual para medir la satisfacción del usuario**

Los funcionarios de la Oficina de Planeación han percibido que el instrumento actual (pag. 16), no les permite tomar decisiones y que además presenta fallas al momento de su aplicación, dentro de las cuales cabe mencionar:

- Solo se mide la satisfacción de los usuarios que asisten a la oficina, es decir que los demás usuarios atendidos por canales de comunicación diferentes al presencial no son tenidos en cuenta para la medición.
- Los usuarios se sienten cohibidos al momento de responder ya que el instrumento es aplicado y recibido por el mismo funcionario que presto el servicio.
- Existe alto desconocimiento para responder acertadamente en los ítems donde se debe colocar el nombre del *proceso* y del *servicio*.

#### **9.2.2.4 Identificación de las necesidades de los usuarios**

Las necesidades de los usuarios, según las entrevistas realizadas, se agrupan dentro de las siguientes características:

- Información completa, comprensible y pertinente
- Fuentes de información confiables
- Retroalimentación de la información solicitada
- Tiempo para recibir información completa
- Fácil acceso a la información solicitada
- Buena disposición por parte de quien atiende las inquietudes
- Seguimiento a las necesidades
- Puntualidad

### **9.3 PROPUESTA DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO (ENCUESTA)**

Con base a la información recolectada de los diferentes medios investigados y con los datos obtenidos de las entrevistas, se realiza la propuesta de un nuevo instrumento para medir la satisfacción del usuario.

### 9.3.1 Encuesta

El diseño de la propuesta esta desarrollado a través de dos Macro-variables designadas como Proceso y Servicio, las cuales a su vez estan conformadas por sub-variables. Lo anterior se plantea con el fin de darle funcionalidad a la información recolectada, ya que con este diseño **se puede**:

- Conocer la valoración de cada una de las sub-variables independientemente de las macro-variables, o
- Conocer la valoración de cada macro-variable.

Todas las preguntas que hacen parte de la propuesta están incluidas porque **contribuyen** a:

- Evaluar el servicio prestado en diferentes aspectos, ya sea en cada una de las sub\_variables o de las dos macro\_variables propuestas.
- Identificar desventajas o ventajas que tiene, en cada una de las variables evaluadas, el servicio ofrecido por el proceso de Planeación.
- Tener información para sustentar la toma de decisiones frente a la satisfacción, al servicio y a los funcionarios encargados.

La escala de calificación utilizada es amplia, va de 1 a 10, esto permite especificar puntualmente la medición de los diferentes ítems, disminuyendo la neutralidad en las respuestas por parte de los encuestados y generando mejor información sobre la satisfacción del usuario.

Se aclara que la calificación que se presenta en los cuadros verdes y la cual va de 1 a 4, es solo para manejo de la tabulación de la información recolectada según lo establecido actualmente por el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, con el fin de realizar un análisis mas simplificado.

- 4 Calificación excelente (valoración de 10)
- 3 Calificación Buena (valoración de 6 a 9)
- 2 Calificación Aceptable (valoración de 2 a 5)
- 1 Calificación Regular (valoración de 1)

### PROPUESTA ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

*Objetivo:* Establecer la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Planeación frente al servicio prestado.

*Alcance:* esta encuesta podrá aplicarse a usuarios internos y externos de la oficina de planeación.

#### SERVICIO

1. ¿Por cuál de los siguientes medios se contactó con el funcionario del área de gestión?

- a. Telefónico
- c. Correo electrónico
- d. Comité o conferencia
- e. Personalmente
- f. Carta

Esta respuesta se toma del formato de los coordinadores.

***La pregunta 1 se hace porque se desea conocer la frecuencia de cada uno de los medios de comunicación a través de los cuales tiene contacto el usuario y los funcionarios de la oficina de planeación, para establecer cual de estos es el más utilizado y evaluar frente a los demás su preferencia.***

2. ¿Cómo determinó que la oficina de planeación podría darle solución a su necesidad?  
(Puede seleccionar mas de una opción)

- a. Experiencia: Frecuentemente interactúa con la oficina de planeación
- b. Medios informativos (Internet, folletos, radio, informes, etc.)
- c. Fue referido desde otra dependencia de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- d. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

***La pregunta numero 2 se realiza porque con ella se identifica al intermediario mas común que da a conocer al Proceso de Planeación.***

3. ¿Cuánto tiempo tardó en contactarse con la persona de la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica, que dio respuesta a su necesidad?

- |                          |                         |   |
|--------------------------|-------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | a. Menos de un día      | 4 |
| <input type="checkbox"/> | b. Entre uno y dos días | 3 |
| <input type="checkbox"/> | c. Una semana           | 2 |
| <input type="checkbox"/> | d. Mas de una semana    | 1 |

***La pregunta numero 3 esta incluida en la propuesta porque permite determinar el tiempo promedio que tardan los usuarios en contactarse con los funcionarios de la oficina de planeación.***

4. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Considera que existe facilidad para contactar al personal de La Oficina de Planeación?

_____	Siempre	4
_____	a menudo	3
_____	casi nunca	2
_____	nunca	1

**La pregunta numero 4 se hace porque se requiere determinar si existe o no facilidad para contactar al personal de la oficina de planeación y así medir la satisfacción en este aspecto.**

5. De acuerdo a su experiencia califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación la cordialidad del funcionario de la Oficina de Planeación durante la consulta.

_____	1	_____	6	_____	a. Excelente	4	10
_____	2	_____	7	_____	b. Buena	3	6-9
_____	3	_____	8	_____	c. Aceptable	2	2-5
_____	4	_____	9	_____	d. Regular	1	1
_____	5	_____	10				

**La pregunta numero 5 se realiza porque permite establecer el grado de amabilidad y disposición que percibe el usuario de la persona que resuelve sus necesidades, y por consiguiente con esta información se pueden tomar decisiones frente a las funcionarios y su labor para otorgar un servicio.**

6. Desde el momento en que tuvo contacto con el funcionario de la Oficina de Planeación hasta obtener la información requerida, cuanto tiempo transcurrió?

_____	a. menos de una hora	4
_____	b. mas de una hora	3
_____	c. un día	2
_____	d. mas de un día	1

**La pregunta numero 6 esta incluida porque indica el tiempo transcurrido promedio para dar completa solución a una solicitud, permitiendo por consiguiente establecer tiempos de respuesta estándares en los diferentes servicios.**

Califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el tiempo suministrado para responder a su necesidad.

_____ 1	_____ 6	_____ a. Excelente	4	10
_____ 2	_____ 7	_____ b. Buena	3	6-9
_____ 3	_____ 8	_____ c. Aceptable	2	2-5
_____ 4	_____ 9	_____ d. Regular	1	1
_____ 5	_____ 10			

**La pregunta numero 7 hace parte de la propuesta porque determina la conformidad o la no conformidad con el tiempo suministrado por los funcionarios para resolver las solicitudes de los usuarios, siendo este aspecto muy importante para comprobar la satisfacción del usuario.**

### PROCESO

Califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación su percepción del dominio del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

_____ 1	_____ 6	_____ a. Excelente	4	10
_____ 2	_____ 7	_____ b. Buena	3	6-9
_____ 3	_____ 8	_____ c. Aceptable	2	2-5
_____ 4	_____ 9	_____ d. Regular	1	1
_____ 5	_____ 10			

**La pregunta numero 8 se incluye porque con esta información se puede establecer la competencia técnica del funcionario que atendió la solicitud y por ende se podrían tomar decisiones en este tema si se presentan inconformidades.**

Califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de confiabilidad que le genera la información suministrada.

_____ 1	_____ 6	_____ a. Excelente	4	10
_____ 2	_____ 7	_____ b. Buena	3	6-9
_____ 3	_____ 8	_____ c. Aceptable	2	2-5
_____ 4	_____ 9	_____ d. Regular	1	1
_____ 5	_____ 10			

**La pregunta 9 se realiza porque se desea conocer la calificación en cuanto a la veracidad de la información que tiene para el usuario este ítem y poder tomar decisión en cuanto a este tema.**



10. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación en que grado la información suministrada respondió a su necesidad.

_____ 1	_____ 6	_____ a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
_____ 2	_____ 7	_____ b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
_____ 3	_____ 8	_____ c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
_____ 4	_____ 9	_____ d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
_____ 5	_____ 10			

***La pregunta numero 10 esta incluida en la propuesta porque permite establecer si la información dada a los usuarios es oportuna y pertinente. Aspecto importante para mirar la satisfacción de los usuarios.***

11. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de satisfacción del servicio recibido.

_____ 1	_____ 6	_____ a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
_____ 2	_____ 7	_____ b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
_____ 3	_____ 8	_____ c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
_____ 4	_____ 9	_____ d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
_____ 5	_____ 10			

***La pregunta numero 11 se realiza porque con ella se conoce la satisfacción general del servicio prestado, permitiendo corroborar la satisfacción del usuario.***

Comentarios o Sugerencias:

---

---

---



### 9.4.2 Muestra

Teniendo como población el total de usuarios registrados en las dos semanas mencionadas, se calcula la muestra mediante la aplicación de la fórmula para población finita.

Muestra (Población Finita):

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño Muestral.

N: Población.

p: Probabilidad de ocurrencia de la selección muestral (50%).

q: Probabilidad de ocurrencia de la selección no muestral (50%).

E: Error Muestral (sugerencia del 5%).

Z: Distribución normal de confianza 1.96

Nivel de confianza (sugerencia del 95%).

Calculo:

$$n \text{ (Muestra)} = 30 \text{ usuarios}$$

### 9.4.3 Prueba Piloto

La obtención de la prueba piloto se da a través de la aplicación de la fórmula común que explica que para su cálculo se debe tomar el 10% de la muestra conseguida.

Prueba piloto

$$\textit{Prueba Piloto} = 10\% * n$$

Calculo:

$$\textit{Prueba Piloto} = 3 \text{ Usuarios}$$

En el desarrollo del trabajo se adicionan dos personas más al resultado anterior, para aplicar la encuesta a un usuario por coordinación. Por consiguiente la prueba piloto total es de 5 usuarios.

#### 9.4.4 Recolección de datos

En el momento en que se recogen los formatos diligenciados por los funcionarios de la Oficina de Planeación, es decir pasadas las dos semanas, se seleccionan las 5 personas a encuestar de manera aleatoria teniendo en cuenta que debe ser una por cada coordinación.

Se procede a aplicar la herramienta de medición propuesta (encuesta), a través de contacto telefónico con cada una de las unidades muestrales previamente seleccionadas y así hasta completar el número total de la prueba piloto.

#### 9.4.5 Datos obtenidos

Los datos obtenidos se evidencian con las encuestas realizadas. (Ver Anexo C).

### 9.5 RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

Después de realizar la tabulación y codificación de los datos obtenidos se obtienen los siguientes resultados de la prueba piloto.

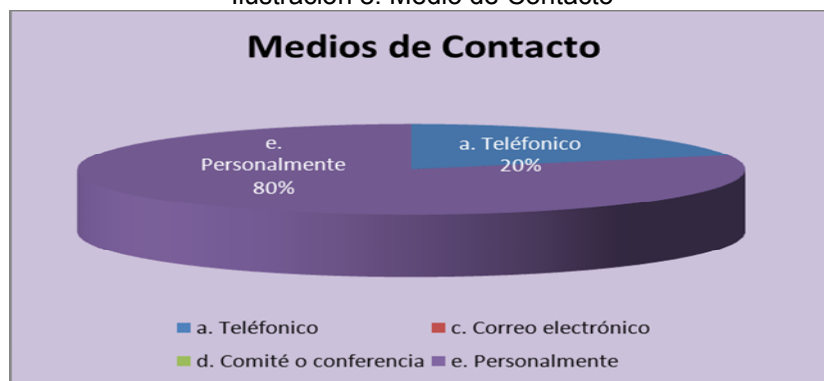
#### 9.5.1 Simulación de Datos (Graficas)

- *Pregunta 1.* ¿Por cuál de los siguientes medios se contactó con el funcionario del área de gestión?

<i>Opciones</i>	<i>a. Telefónico</i>	<i>b. Correo electrónico</i>	<i>c. Comité o conferencia</i>	<i>d. Personalmente</i>	<i>e. Carta</i>
<i>Frecuencia</i>	1	0	0	4	0
<i>Porcentaje</i>	20%	0%	0%	80%	0%

Tabla 1. Medios de Contacto

Ilustración 8. Medio de Contacto



Fuente: Creación propia.

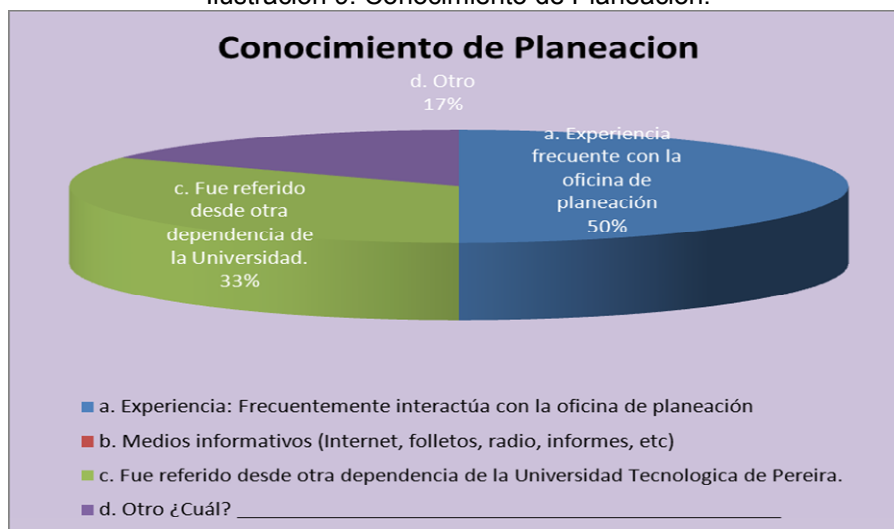
El 80% de los usuarios se contactan con la oficina de Planeación de manera personal, mientras que el 20% restante lo hace a través del medio telefónico.

- **Pregunta 2.** ¿Cómo determinó que la oficina de planeación podría darle solución a su necesidad? (Puede seleccionar mas de una opción)

Opciones	a. Experiencia: Frecuentemente interactúa con la oficina de planeación	b. Medios informativos (Internet, folletos, radio, informes, etc)	c. Fue referido desde otra dependencia de la Universidad Tecnológica de Pereira.	d. Otro ¿Cuál?
Frecuencia	3	0	2	1
Porcentaje	50%	0%	33%	17%

Tabla 2. Conocimiento de Planeación.

Ilustración 9. Conocimiento de Planeación.



Fuente: Creación propia

El 50 % de los usuarios seleccionaron la opción “Se tiene experiencia con la Oficina de Planeación”, el 33% escogió “Referido por otra dependencia de la Universidad” y el 17% restante “Otros” que en esta caso se refiera a que fue informado sobre planeación por una persona externa a la Universidad.

- **Pregunta 3.** ¿Cuánto tiempo tardó en contactarse con la persona de la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica, que dio respuesta a su necesidad?

Opciones	a. Menos de un día	b. Entre uno y dos días	c. Una semana	d. Mas de una semana
Frecuencia	5	0	0	0
Porcentaje	100%	0%	0%	0%

Tabla 3. Momento de Verdad



Fuente: Creación propia

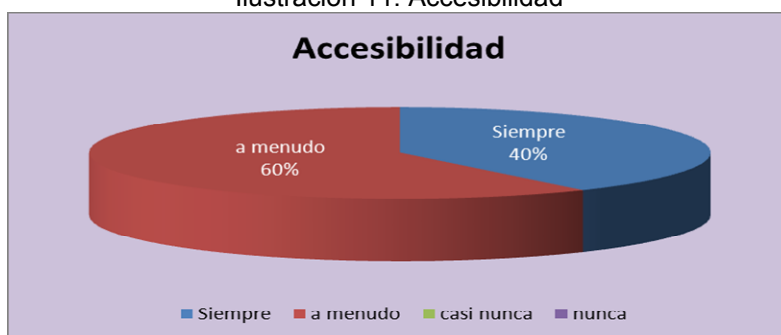
El 100% de las personas encuestadas tardaron menos de un día para contactar al funcionario de Planeación que dio respuesta a su necesidad.

- **Pregunta 4.** De acuerdo a la pregunta anterior ¿Considera que existe facilidad para contactar al personal de La Oficina de Planeación?

Opciones	Siempre	a menudo	casi nunca	nunca
Frecuencia	2	3	0	0
Porcentaje	40%	60%	0%	0%

Tabla 4. Accesibilidad

Ilustración 11. Accesibilidad



Fuente: Creación propia.

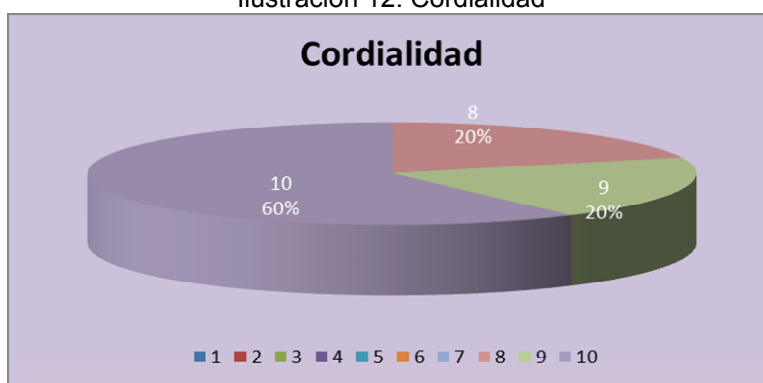
El 60 % de los usuarios encuestados seleccionaron la opción “A menudo” para calificar la facilidad en el encuentro con el funcionario de Planeación, y el 40% escogió por “Siempre” para dar su calificación.

- *Pregunta 5.* De acuerdo a su experiencia califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación la cordialidad del funcionario de la Oficina de Planeación durante la consulta.

Opciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Frecuencia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	60%

Tabla 5. Cordialidad

Ilustración 12. Cordialidad



Fuente: Creación Propia

En esta pregunta la calificación mas alta, 10, se lleva un porcentaje del 60%, la calificación 9 y 8 obtuvieron ambas un 20%.

- **Pregunta 6.** Desde el momento en que tuvo contacto con el funcionario de la Oficina de Planeación hasta obtener la información requerida, cuanto tiempo transcurrió?

Opciones	a. menos de una hora	b. mas de una hora	c. un dia	d. mas de un dia
Frecuencia	4	1	0	0
Porcentaje	80%	20%	0%	0%

Tabla 6. Tiempo de respuesta

Ilustración 13. Tiempo de respuesta



Fuente: Creación propia

El 80% se demoró “menos de una hora” en obtener la respuesta requerida, y el otro 20% de demoró “mas de una hora”

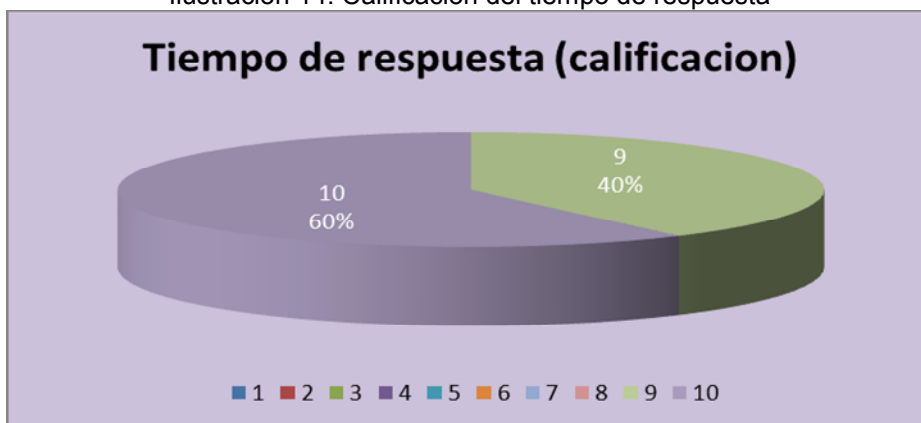
- **Pregunta 7.** ¿Califique el tiempo suministrado para responder a su necesidad?

Opciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Frecuencia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	60%

Tabla 7. Calificación del tiempo de respuesta.



Ilustración 14. Calificación del tiempo de respuesta



Fuente: Creación Propia

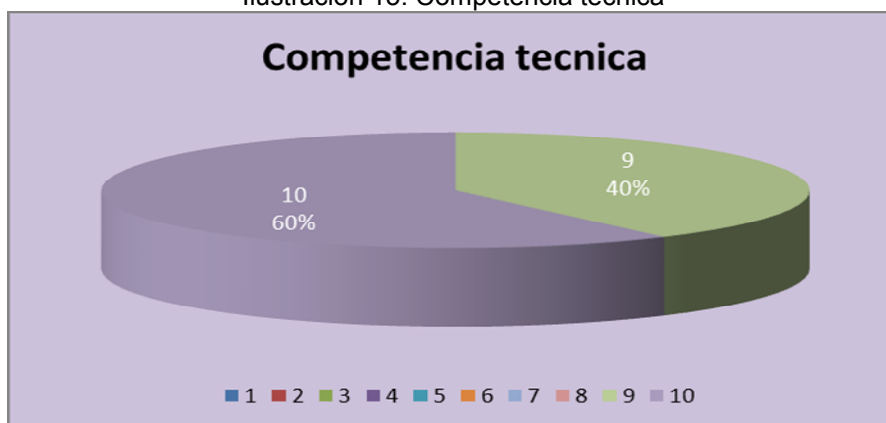
El mayor porcentaje para calificar el tiempo otorgado para dar respuesta a la necesidad fue para la opción mas alta, la numero 10, que obtuvo el 60%. El otro 40% lo tiene la calificación 9.

- *Pregunta 8.* Califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación su percepción del dominio del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

Opciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Frecuencia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	60%

Tabla 8. Competencia técnica

Ilustración 15. Competencia técnica



Fuente: Creación Propia

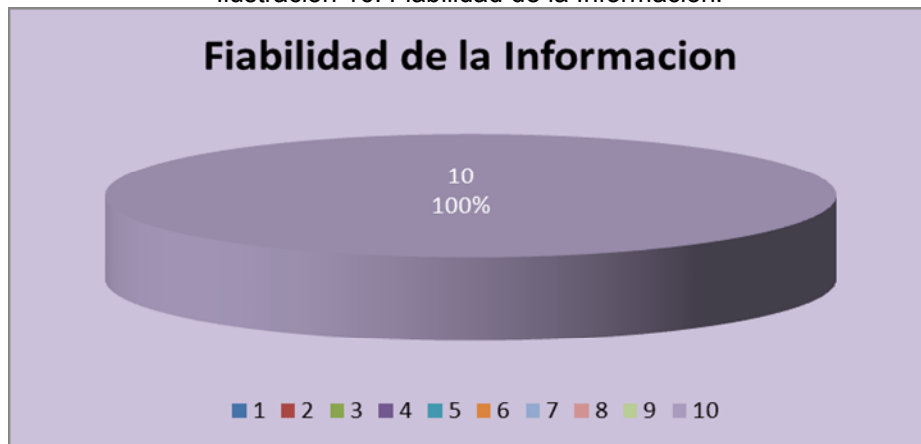
El 10 como mejor calificación para la competencia técnica de los funcionarios, tiene un porcentaje del 60% y el 40% es para la calificación 9.

- *Pregunta 9.* Califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de confiabilidad que le genera la información suministrada.

Opciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Frecuencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Tabla 9. Fiabilidad de la información.

Ilustración 16. Fiabilidad de la Información.



Fuente: Creación propia.

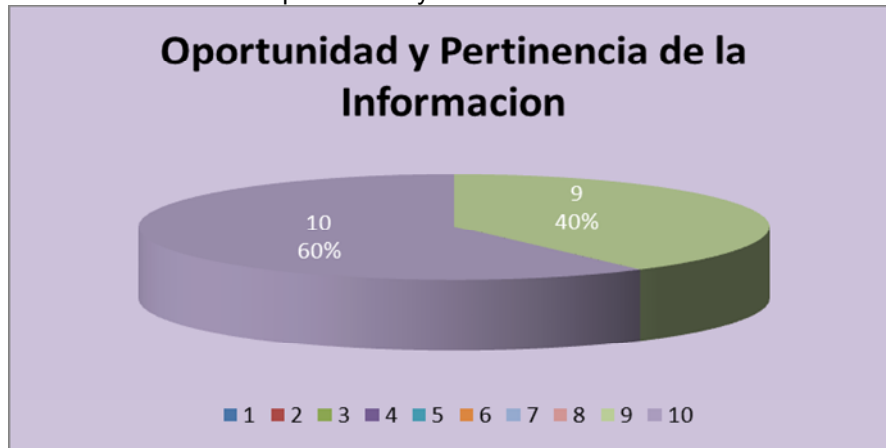
El 100% de los encuestados califican con la mejor opción, 10, la fiabilidad de la información suministrada.

- *Pregunta 10.* Califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación en que grado la información suministrada respondió a su necesidad.

Opciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Frecuencia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	60%

Tabla 10. Oportunidad y Pertinencia de la Información.

Ilustración 17. Oportunidad y la Pertinencia de la Información.



Fuente: Creación propia.

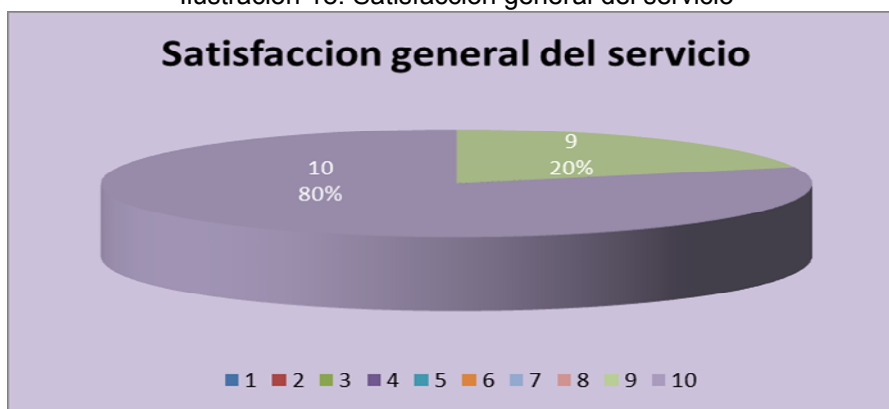
El 60% es para la calificación 10, mientras que el 40% es para la calificación 9, en la pregunta sobre la pertinencia de la información recibida.

- *Pregunta 11.* Califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de satisfacción del servicio recibido

Opciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Frecuencia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	80%

Tabla 11. Satisfacción general del servicio.

Ilustración 18. Satisfacción general del servicio



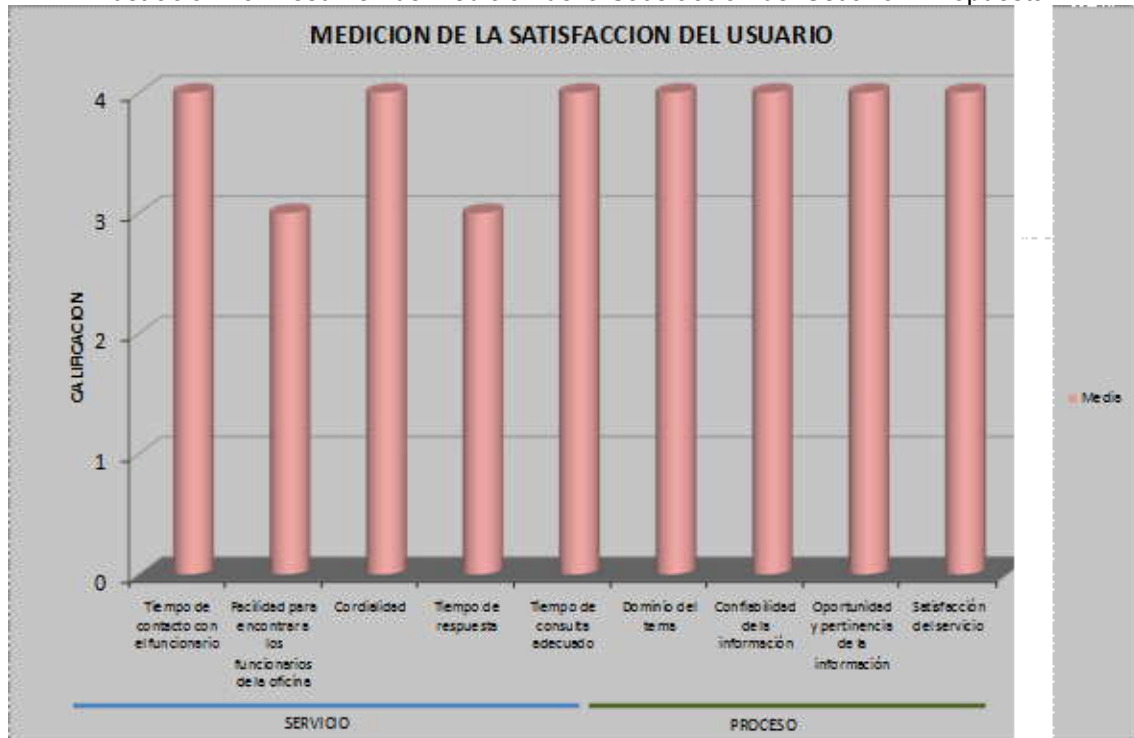
Fuente: Creación propia.

La calificación mas alta, 10, obtiene el mayor porcentaje 80%, y el 20% restante la tiene la opción 9.

### 9.5.2 RESUMEN DE RESULTADOS

A continuación se presenta un resumen de los resultados de la prueba piloto en base a la ponderación de 1 a 4 que sigue el modelo de presentación de resultados de satisfacción del usuario del sistema de gestión de calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Ilustración 19. Resumen de Medición de la Satisfacción del Usuario – Propuesta



Fuente: Creación Propia

En el cuadro se observa que las primeros cinco barras nos describen el comportamiento de las sub-variables que miden el servicio, en tanto que las últimas cuatro barras muestran los resultados de las sub-variables que miden la calidad del proceso frente a los usuarios de la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira.

## 9.6 ANALISIS DE RESULTADOS

La propuesta del instrumento para la medición de la satisfacción del usuario consta de varias etapas planteadas y valoradas a continuación.

### 9.6.1 Herramienta para la recolección de datos iniciales

Para la recolección de los datos iniciales de los usuarios de la oficina de planeación se utilizó un formato por coordinación con los siguientes encabezados:

FECHA	NOMBRE	TEMA DE CONSULTA	ENTIDAD EN LA QUE TRABAJA O PERTENECE	MEDIO DE CONTACTO	TELÉFONO
-------	--------	------------------	---------------------------------------	-------------------	----------

Por cada usuario que llega a la oficina de planeación se debe diligenciar éste formato para que los resultados de la medición de la satisfacción del usuario tengan una mayor validez, este formato por usuario demora en diligenciarse 1,5 minutos.

### 9.6.2 Relación Usuario-Encuesta Propuesta

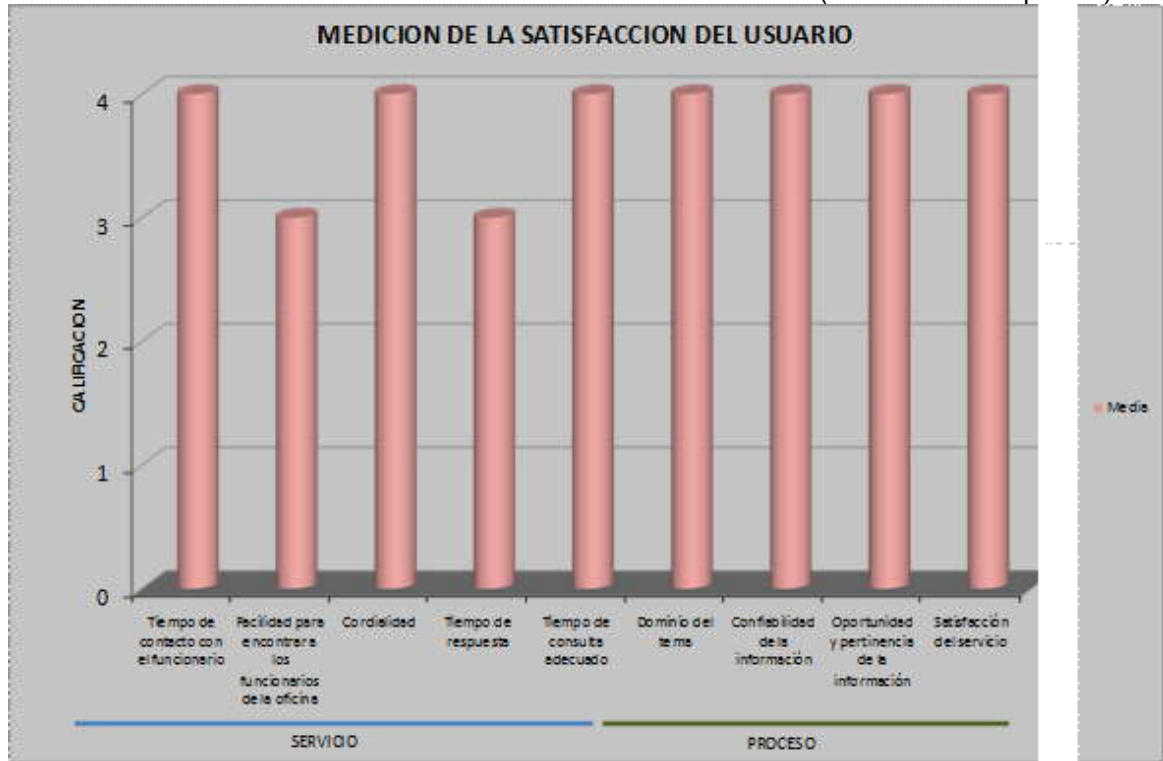
La encuesta diseñada para la propuesta de la medición de la satisfacción del usuario en la oficina de planeación toma un tiempo de realización de tres minutos por usuario, durante la realización de estas encuestas se percibió buena disposición de los usuarios para responder a todas las preguntas debido a que durante la actividad de realizar las encuestas y en el momento de contactar a las personas ningún usuario se negó a responder.

En el diseño de la encuesta se formularon once preguntas las cuales se mostraron con una fácil comprensión para los usuarios encuestados debido a que durante la realización de ésta ningún usuario pidió explicación de alguna de las preguntas que componen el formulario.

### 9.6.3 Comparativo herramienta propuesta y actual para la medición de satisfacción del usuario

Las siguientes graficas resumen permiten establecer comparaciones entre la herramienta propuesta y la herramienta actual para la medición de la satisfacción del usuario.

Ilustración Resumen de Medición de la Satisfacción del Usuario (Herramienta Propuesta)



Fuente: Creación Propia

Ilustración 20. Resumen Percepción del Usuario proceso de Planeación (Herramienta actual)



Fuente: Gestión de la Calidad. Universidad Tecnológica de Pereira.

Observando ambos gráficos podemos establecer las siguientes diferencias:

- En la Propuesta de mejoramiento de satisfacción del usuario se puede identificar dos variables importantes para la satisfacción del usuario: *el servicio* y *el proceso*; en tanto que en el modelo actual las variables están enfocadas hacia el servicio que los funcionarios de la Oficina brindan.
- En la propuesta de mejoramiento de satisfacción del usuario podemos encontrar mayor número de variables lo que permite tener un mayor control sobre el servicio y el proceso, en tanto que en el modelo actual el número de variables evaluadas es menor.
- La escala de medición es de uno a cuatro indicando los siguientes niveles:
  - 4 Se cumple completamente
  - 3 Se cumple en alto grado
  - 2 Se cumple en bajo grado
  - 1 No se cumple
- Anterior a la presentación de los datos en ponderación de 1 a 4 la propuesta de medición de la satisfacción del usuario se realiza una encuesta en una escala 1 a 10, lo que permite tener una mayor claridad en cuanto al estado del proceso y del servicio y de ésta forma generar acciones de mejora continua con base a mediciones más precisas, esto es una ventaja frente al modelo actual que cuenta con una escala de 1 a 4, siendo este rango mas limitado para una buena toma de decisiones.

## 10 CONCLUSIONES

Durante la realización del diagnóstico documental de la medición de la satisfacción del usuario hecha en el proceso de Planeación, se determina que la aplicación de la medición se hace acorde con lo exigido y pactado por el sistema de gestión de calidad, pero también se evidencia un sesgo en base al método usado para recolectar la información.

Se revisó los manuales de procesos y procedimientos, manuales de funciones los cuales junto con las entrevistas realizadas permitieron estipular necesidades de los usuarios al momento de requerir algún servicio. Dentro de estas necesidades están:

- Información completa, comprensible y pertinente
- Fuentes de información confiables
- Retroalimentación de la información solicitada
- Tiempo para recibir información completa
- Fácil acceso a la información solicitada
- Buena disposición por parte de quien atiende las inquietudes
- Seguimiento a las necesidades
- Puntualidad

A través de las entrevistas se diseña también una propuesta del esquema del proceso de Planeación. (pag.36).

Como consecuencia de la investigación se definieron diferentes tipos de usuario y diferentes canales de comunicación utilizados para establecer el vínculo con el proceso, dando como resultado:

### Tipos de usuarios:

- Internos de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- Externos

### Medios de contacto:

- Presencial
- Teléfono
- Celular
- Correo electrónico
- Memorando
- Comité
- Página Web



Se logró diseñar una propuesta de instrumento de medición de la satisfacción del usuario que:

- Abarcara tanto las características generales a ser evaluadas en la prestación de un servicio, así como las necesidades de información requeridas por los funcionarios del Proceso de Planeación sobre la satisfacción del usuario.
- Además estableciera un esquema de subvariables que permitiera identificar información específica por cada una de ellas, y unas macrovariables que mostraran un panorama general del servicio y proceso realizado.

Dentro de la investigación se puede afirmar que con el método aplicado actualmente (sondeo) para medir la satisfacción del usuario se presenta sesgo ya que el proceso esta condicionado de manera subjetiva en cuanto a la época y al tipo de usuario encuestado, dificultando por consiguiente asegurar la buena o mala toma de decisiones con la información recolectada. Por ende se concluye que es necesario establecer o mejorar la metodología de aplicación bajo un estudio con rigores estadísticos que sustenten la confiabilidad en la información y resultados obtenidos.

## 11 RECOMENDACIONES

Independientemente de si se opta o no por usar el instrumento propuesto o si se decide seguir con el actual, es recomendable para poder tomar decisiones cambiar la metodología en la recolección de la información porque el sesgo realmente es alto en especial por evaluar únicamente al tipo de usuario que solicita un servicio de la oficina de manera presencial.

El instrumento de medición actual si bien no es del todo erróneo, si requiere ciertas modificaciones que permitan agilizar y focalizar la información que se pretende obtener con el.

Las siguientes recomendaciones están dirigidas hacia el desarrollo de la propuesta y en especial a la metodología de implementación de la medición de la satisfacción del usuario.

1. Para el diligenciamiento del registro de atención por parte de los funcionarios del Proceso de Planeación, sugerimos:
  - Tener claramente definido: quien es y quien no es un usuario; y desde donde empieza y hasta donde termina un servicio prestado.
  - Insertar un usuario exclusivamente cuando se haya terminado de prestar el servicio.
  - Realizar el diligenciamiento del “Registro de Atención” directamente en el computador, para efectos de agilidad, eficiencia y uso de software o programas necesarios.
  - Al ser la población el total de usuarios registrados en la planilla y para que el muestreo propuesto se desempeñe de la forma esperada, los coordinadores o funcionarios de la oficina de planeación deben diligenciar el formato de control de usuarios de forma rigurosa, tratando al máximo de incluir a todas las personas atendidas.

## 2. Tipo de Muestreo

### Muestreo Sistemático

Es el tipo de muestreo que sugerimos para ser aplicado, y el cual como lo indica su nombre sistematiza la elección de los componentes de la muestra a ser evaluados. Funciona como se indica a continuación:

- Se calcula el coeficiente de elevación (número de veces que el tamaño de población tiene al de muestra). Se elige al azar un número igual o menor a ese coeficiente. El usuario al que corresponde ese número forma parte de la muestra. Los restantes se obtienen sumando sucesivamente el coeficiente de elevación al número obtenido.

Coeficiente de elevación CE:

$$CE = \frac{\text{Población}}{\text{Muestra}}$$

3. La Medición de la Satisfacción del usuario proponemos sea realizada 2 veces por semestre y se debe tratar, en lo posible, de no evaluar a una misma persona dos o mas veces en el mismo año. Si sucede lo anterior recomendamos escoger a la persona inmediatamente anterior, teniendo presente que tampoco haya sido seleccionada para la muestra.
4. Al ser el medio de contacto con el usuario vía telefónico, puede plantearse la posibilidad de realizar la medición con el apoyo de un monitor, y así aumentar la libertad en las respuestas del encuestado al no ser este consultado por un funcionario de la misma dependencia.

Se recomienda la ampliación del número de personas encuestadas o tomar el total de la muestra para confirmar los resultados.

## BIBLIOGRAFÍA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Universidad Tecnológica de Pereira.  
<http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/inicio.jspx>

OFICINA DE PLANEACION. Universidad Tecnológica de Pereira.  
<http://www.utp.edu.co/planeacion/>

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL. Universidad Tecnológica de Pereira.  
<http://www.utp.edu.co/pdi/main.htm>

CLUB EXCELENCIA EN GESTION, Medición de la Satisfacción de Clientes (Correo Electrónico). España: Club Gestión de Calidad, 1997.

CLUB EXCELENCIA EN GESTION, Método Práctico para Identificar las Expectativas de los Clientes (Correo Electrónico). España: Club Gestión de Calidad, 1995.

CLUB EXCELENCIA EN GESTION, Modelo de Mejora de Procesos (Correo Electrónico). España: Club Gestión de Calidad, 1995.

DE LA CRUZ, Juan, Calidad Enfoques basados en procesos (Correo Electrónico). 2 de febrero de 2010, España.

ENTREVISTA con Carlos Arturo Caro, Jefe del Proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira. Febrero 2010.

ENTREVISTA con Daniel Leonardo Perdomo, Coordinador del Área de Gestión de Proyectos de Inversión del Proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira. Febrero 2010.

ENTREVISTA con Janeth Cristina García, Coordinadora del Área de Planeación Académica del Proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira. Febrero 2010.

ENTREVISTA con Julián Andrés Valencia, Coordinador de Movilización Social del Proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira. Febrero 2010.

ENTREVISTA con Luz Ángela Marín, Coordinadora del Área de Administración del Plan de Desarrollo Institucional del Proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira. Febrero 2010.

ENTREVISTA con Victoria Luisa Aristizabal, Coordinadora del Área de Planeación y Desarrollo de la Planta Física del Proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira. Febrero 2010.

ENTREVISTA con Viviana Lucia Barney, Coordinadora del Área de Administración de la Información Estratégica del Proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira. Febrero 2010.

ENTREVISTA con Adriana Soto, Técnica Administrativa del equipo de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira. Noviembre 2009.

ARISTIZABAL, Diana Milena. La Calidad como Herramienta de Gestión (Presentación en Power Point). Universidad Tecnológica de Pereira. 2010

CONCEPTOS MUESTREO. <http://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>

COMO ELABORAR UN CUESTIONARION DE SATISFACCION DEL CLIENTE. <http://www.coachingenaccion.com/marketing/cuestionario.pdf>

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN ISO-9000. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/sgcsin.htm>

ATENCION AL CLIENTE.

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/atencioncliente/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/atencioncliente/)

IMPORTANCIA DE SATISFACER AL CLIENTE.

[http://www.wikilearning.com/monografia/la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente-importancia\\_de\\_satisfacer\\_al\\_cliente/14848-2](http://www.wikilearning.com/monografia/la_satisfaccion_del_cliente-importancia_de_satisfacer_al_cliente/14848-2)

CHAVES DE PAZ, Dennis. Conceptos y Técnicas de Recolección de Datos en la Investigación Jurídico Social.

[http://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a\\_20080521\\_56.pdf](http://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf)

REPUBLICA DE COLOMBIA, ANTICORRUPCION, LEY 872 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2003, Pagina 2.

[http://www.anticorrupcion.gov.co/marco/normas\\_ci\\_publico/LEY872de2003\\_GESTIoN\\_DE\\_CALIDAD.pdf](http://www.anticorrupcion.gov.co/marco/normas_ci_publico/LEY872de2003_GESTIoN_DE_CALIDAD.pdf)

REPUBLICA DE COLOMBIA, PODER JUDICIAL, DECRETO 4110 DEL 9 DE DICIEMBRE DE 2004, Pagina 31.

<http://www.ramajudicial.gov.co/csportal/assets/DECRETO%204110%20DE%20004.pdf>

REPUBLICA DE COLOMBIA, MINISTERIO DE COMERCIO, LEY 87 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 1993, Pagina 1.

[http://www.mincomercio.gov.co/eContent/documentos/Normatividad/leyes/ley\\_87\\_1993.pdf](http://www.mincomercio.gov.co/eContent/documentos/Normatividad/leyes/ley_87_1993.pdf)

REPUBLICA DE COLOMBIA, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA, LEY 489 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 1998, Pagina 1.

[http://www.dafp.gov.co/Documentos/ley489\\_1998.pdf](http://www.dafp.gov.co/Documentos/ley489_1998.pdf)

## **ANEXOS**

### **Anexo A. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PROCESO DE PLANEACION**

#### **Jefe de planeación**

##### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con planeación y desarrollo Institucional en la Universidad.
- Atender consultas, prestar asesoría, emitir conceptos y aportar elementos para la toma de decisiones de las autoridades de la Universidad y Comunidad Universitaria, ejecutar Obras y realizar consultorías externas.
- Hacer la previsión de todos los recursos que requiere la Oficina de Planeación con el fin de garantizar las condiciones requeridas para el logro de los resultados y gestionar y evaluar los planes requeridos tales como; plan logístico, plan financiero, plan de recursos, planes de trabajo.
- Diseñar, socializar e implementar proyectos estratégicos que permitan desarrollar los objetivos de la dependencia en forma eficiente y eficaz.

##### **Responsabilidades**

- Asesorar en la Toma de Decisiones a la Alta Dirección de la Universidad.
- Gestionar proyectos de interés Institucional y que sean estratégicos para la Universidad.
- Generar cultura de optimización y racionalización de los recursos.
- Programar reuniones de programación y evaluación de actividades con el personal a cargo.

- Hacer cumplir los lineamientos y políticas que direcciona el quehacer de la dependencia.
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Elaborar informes periódicos y asistir a las reuniones programadas.
- Facilitar una adecuada administración del desarrollo del talento humano.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás recursos que faciliten su trabajo.
- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos y políticas que direcciona el quehacer de la dependencia.
- Responder por la seguridad, funcionamiento y confidencialidad de la información.
- Asistir en representación de la Universidad, a las reuniones y eventos institucionales, actividades oficiales y de asignación.
- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.

## **Profesional administración de la información estratégica**

### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Planear, coordinar, ejecutar y controlar la información institucional clave requerida para dar respuesta pertinente a entes internos y externos, unificando criterios de entrega de datos por parte de las fuentes primarias, entregando la información estratégica requerida por la universidad y monitoreando el estado de reporte de información, solicitudes y requerimientos.
- Diseñar e implementar estrategias para la optimización, uso y manejo de la información por parte de los usuarios.
- Hacer propuestas para el mejoramiento de los reportes o salidas del sistema



de información, de acuerdo con los requerimientos internos y externos.

- Elaborar diagnóstico de necesidades de información con el fin de Identificar y analizar estructuras para proponer e implementar esquemas que posibiliten la optimización de la gestión de la información.

### **Responsabilidades**

- Hacer seguimiento al nivel de automatización de los requerimientos de información del sistema estratégico.
- Actualizar y revisar las páginas WEB que le corresponden.
- Actualizar permanentemente el sistema de información estratégico.
- Planear y establecer los cronogramas de trabajo.
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Capacitarse y estar actualizado en los temas pertinentes.
- Planear y establecer los cronogramas de su labor.
- Elaborar informes periódicos y asistir a reuniones programadas.
- Cooperar en los procesos relacionados con el desarrollo del talento humano de la dependencia.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás los recursos que faciliten su trabajo.
- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.

### **Profesional gestión de proyectos de inversión**

#### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Diseñar y actualizar la metodología de Formulación de Banco de proyectos, estableciendo formatos requeridos y la forma de costeo y evaluación de los mismos.

- Planear, coordinar, ejecutar y controlar el Banco de Proyectos de la Universidad, haciendo el registro, monitoreo, evaluación y seguimiento, a los proyectos de inversión de la Institución y presentando informe de avance de cada uno de ellos al Jefe de la Oficina de Planeación y a las Directivas de la Universidad.
- Tener actualizada la información sobre la ejecución de los proyectos registrados en el MEN para mantener su vigencia.
- Enviar proyectos al MEN y monitorear la obtención del registro.
- Tener actualizada la información de todos los proyectos registrados en el Banco de Proyectos de la Universidad.
- Elaborar el Portafolio de proyectos de la Universidad y tenerlo actualizado para que la Alta Dirección gestione los recursos requeridos.

### **Responsabilidades**

- Desarrollar estrategias que ayuden al mejoramiento de las políticas para la prestación de los servicios.
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Capacitarse y estar actualizado en los temas pertinentes.
- Planear y establecer los cronogramas de su labor.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás los recursos que faciliten su trabajo.
- Asistir a reuniones programadas y prestar asesoría a estudios institucionales.
- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.

### **Profesional plan de desarrollo institucional**

#### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

- Planear, coordinar, ejecutar y controlar el Plan de Desarrollo Institucional, proponiendo líneas de acción orientadas al mejoramiento de la Universidad en todas sus áreas, soportado en la vigilancia del contexto.
- Realizar estudios y diagnósticos de los procesos administrativos y académicos de la Universidad, con el fin de proponer modificaciones y/o actualizaciones a la estructura orgánica, a cargos existentes y/o la creación de nuevos cargos.
- Planear, coordinar, ejecutar y controlar la realización de estudios del contexto, analizándolo, evaluándolo y haciéndole seguimiento a través de indicadores.
- Evaluar y hacer seguimiento al Direccionamiento estratégico de la Universidad a través del diseño e implementación de indicadores y proponer acciones de mejoramiento frente a las desviaciones detectadas.

### **Responsabilidades**

- Participar en la implementación del modelo estándar de Control Interno en lo correspondiente al subsistema estratégico.
- Coordinar la realización de audiencias públicas a la ciudadanía.
- Desarrollar estrategias que ayuden al mejoramiento de las políticas para la prestación de los servicios.
- Capacitarse y estar actualizado en temas pertinentes.
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Planear y establecer los cronogramas de su labor.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás los recursos que faciliten su trabajo.
- Asistir a reuniones programadas y prestar asesoría a estudios institucionales.
- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.

### **Profesional planeación académica**

#### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los

manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

- Planear, coordinar, ejecutar y controlar la realización de estudios estadísticos enfocados a evaluar y hacer seguimiento permanente al contexto y al mercado educativo para determinar los aspectos claves en los que la Universidad debe mejorar y/o incidir, con el fin de garantizar su competitividad y supervivencia en el corto, mediano y largo plazo.
- Definir los requerimientos de información estadística al interior de la Institución para diseñar el sistema de información que lo soporte e identificar fuentes primarias responsables de mantenerlo actualizado.
- Planear, coordinar, ejecutar y controlar los procesos de autoevaluación de programas académicos y de la Institución, proponiendo el modelo de ponderación y evaluación que permita emitir juicios de valor que midan y retroalimenten dichos procesos.

### **Responsabilidades**

- Desarrollar estrategias que ayuden al mejoramiento de las políticas para la prestación de los servicios.
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Capacitarse y estar actualizado en los temas pertinentes.
- Planear y establecer los cronogramas de su labor.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás los recursos que faciliten su trabajo.
- Asistir a reuniones programadas y prestar asesoría a estudios institucionales.
- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.

### **Profesional planeación y desarrollo de planta física**

#### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos

de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

- Planear, coordinar, ejecutar y controlar el Plan de Desarrollo del Campus Universitario, hacer su presupuesto integral, mantenerlo actualizado y acorde con las necesidades y proyecciones institucionales.
- Planear, coordinar, ejecutar y controlar los proyectos de obra física de la Institución, coordinando la elaboración y ejecución presupuestal.
- Hacer los estudios técnicos preliminares que sustenten las propuestas de intervención física en la Universidad con la participación abierta de la comunidad.
- Elaborar los diseños arquitectónicos de construcciones y adecuaciones en la planta física y facilitar la información para diseños complementarios y la expedición de licencias.
- Participar en la formulación y evaluación de proyectos de inversión en lo correspondiente a la parte técnica, urbanística, funcional y de obra civil.
- Supervisar todas las obras y consultorías que se ejecuten en el campus universitario de manera que atienda los requerimientos institucionales haciendo el seguimiento periódico a la estabilidad de las obras en ejecución.

### **Responsabilidades**

- Mantener actualizada la información de planta física de la Universidad.
- Asesorar técnicamente las licitaciones de obras civiles y participar en el desarrollo de las mismas.
- Socializar ante la comunidad universitaria, el Plan de Desarrollo del Campus Universitario y los proyectos de obra física a desarrollarse en el Institución.
- Realizar asesoría a la ejecución de las obras de mantenimiento de la planta física.
- Acompañar y asesorar a grupos de trabajo y comités institucionales en lo referente a obra física.
- Cooperar en los procesos relacionados con el desarrollo del talento humano de la dependencia.
- Desarrollar estrategias que ayuden al mejoramiento de las políticas para la prestación de los servicios.

- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Capacitarse y estar actualizado en los temas pertinentes.
- Planear y establecer los cronogramas de su labor.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás los recursos que faciliten su trabajo.
- Asistir a reuniones programadas y prestar asesoría a estudios institucionales.
- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.

### **Técnico planeación y desarrollo de planta física**

#### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Dibujar planos correspondientes a proyectos urbanísticos, arquitectónicos, eléctricos, estructurales, hidráulicos, sanitarios y demás necesarios de la planta física del campus universitario.
- Mantener actualizados los planos y áreas de la Planta Física y el archivo de planos de la Planta Física.
- Suministrar la información técnica requerida para la elaboración de proyectos y apoyar la labor de interventoría de obra civil.

#### **Responsabilidades**

- Participar en reuniones programadas referentes al desarrollo físico del campus.
- Capacitarse y estar actualizado en temas pertinentes.
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás recursos que faciliten su trabajo.
- Elaborar informes periódicos y asistir a reuniones programadas.

- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.

## **Auxiliar administrativo**

### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Llevar a cabo actividades de soporte a la jefatura en el desarrollo de los procesos administrativos, que se realizan (elaboración de documentos, solicitudes de servicios, gestión de documentos, llamadas telefónicas, envío de fax, programación de agenda entre otros).
- Registrar y canalizar la información requerida en el software de solicitudes de Planeación y Gestión de Documentos y realizar las gestiones pertinentes para tramitar las órdenes de servicios generadas por la oficina de Planeación, a través del software Tarantella.
- Organizar, redactar, transcribir y presentar técnicamente los documentos generados por oficina de Planeación, manteniendo el archivo físico organizado y actualizado.
- Tramitar la logística y apoyos necesarios para la realización de eventos de la oficina.

### **Responsabilidades**

- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás recursos que faciliten su trabajo.
- Elaborar y/o transcribir las actas generadas en las reuniones de los comités realizados en la oficina para llevar un registro de las deliberaciones, decisiones y propuestas adoptadas.
- Capacitarse y estar actualizado en temas pertinentes.
- Elaborar informes periódicos y asistir a reuniones programadas.

- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.

## **Auxiliar administrativo de la información estratégica**

### **Funciones**

- Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Entregar información institucional a través de estructuras para el registro de datos, diseño de formatos requeridos, consulta a la base de datos.
- Convertir archivos en SPSS y elaborar documentos para su revisión y ajustes.
- Asesorar a la comunidad sobre la digitación, el procesamiento de encuestas recolectadas y en el manejo de algunos paquetes informáticos.
- Coordinar el diseño y hacer el mantenimiento de las páginas WEB de la Oficina, sistema de indicadores institucionales y publicar información en las mismas.

### **Responsabilidades**

- Hacer seguimiento a los planes de trabajo de los Funcionarios de la Oficina y reportar al jefe de la oficina sobre su estado.
- Establecer la validez de los datos.
- Capacitarse y estar actualizado en temas pertinentes.
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás recursos que faciliten su trabajo.
- Elaborar informes periódicos y asistir a reuniones programadas.
- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde con las competencias del cargo.



## Anexo B. PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PLANEACIÓN

### Administración de la información estratégica

#### Actualización y difusión de la información estratégica institucional

##### Objetivo

Mantener actualizada la información de las variables institucionales para la consulta interna y externa.

##### Descripción específica

Actualización y difusión de información estratégica institucional		
No.	Actividad	Responsable
1	Identificar y definir las variables y la información que responda a requerimientos internos y externos.	Profesional AIE
2	Planear las actividades encaminadas a mantener la información institucional disponible y accesible de acuerdo con los requerimientos y necesidades.	Profesional AIE
3	Diseñar formatos para acopiar la información relacionada, solicitarla a las fuentes primarias y/o construir consultas a la base de datos correspondiente.	Profesional AIE Auxiliar Administrativo AIE
4	Programar y coordinar procesos de verificación de la información con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el acopio de datos.	Profesional AIE
5	Verificar que la información enviada por cada dependencia y/o la información registrada en la base de datos cumpla con los requisitos establecidos de acuerdo con el programa establecido.	Auxiliar Administrativo AIE
6	Definir los parámetros para la consolidación de cuadros y gráficos a ser presentados en el documento anual de estadísticas e indicadores.	Profesional AIE
7	Construir cuadros y gráficos de acuerdo con los parámetros definidos y con la información acopiada.	Auxiliar Administrativo AIE
8	Analizar los resultados de la validación de los datos que soportan la información y realizar comentarios.	Profesional AIE
9	Realizar un análisis estadístico de la información presentada en el documento para incluirlo en el mismo.	Profesional PAC
10	Realizar las recomendaciones pertinentes al documento.	Jefe
11	Definir ajustes y producir el documento final para consulta de información.	Profesional AIE

<b>12</b>	Elaborar boletines de avance semestral con información actualizada.	Profesional AIE Auxiliar Administrativo AIE
<b>13</b>	Publicar en la página WEB documentos institucionales y/o convertir a formato pdf para consulta de los usuarios. Información.	Auxiliar Administrativo AIE

Tabla 12. Descripción específica "Actualización y Difusión de Información Estratégica Institucional"

## **Administración de la información que soporta el sistema de indicadores institucionales**

### **Objetivo**

Establecer los parámetros para el diseño, la construcción y la actualización a la información que soporta los indicadores de gestión y de desempeño institucional para soportar la planeación, evaluación y toma de decisiones.

### **Descripción específica**

<b>Administración de la información que soporta el sistema de indicadores institucionales.</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Analizar, controlar y evaluar las necesidades existentes de información en la oficina de Planeación, la Institución y entes externos.	Profesional AIE
<b>2</b>	Definir los parámetros y criterios con las fuentes primarias para el registro y acopio de la información correspondiente.	Profesional AIE
<b>3</b>	Establecer protocolos para la información que soporta los indicadores del sistema de requerimientos institucionales.	Profesional AIE
<b>4</b>	Proponer la guía con los formatos que establece la forma de creación y mantenimiento de los indicadores institucionales y mantenerla actualizada.	Profesional AIE
<b>5</b>	Analizar la información acopiada desde las fuentes primarias para la actualización de los requerimientos.	Profesional AIE
<b>6</b>	Actualizar la información de los indicadores de gestión correspondientes a: Recursos físicos, financieros, talento humano, gestión ambiental, población estudiantil, impacto de la universidad y sus programas en el medio, investigación, bienestar, administración y gestión y los derivados del procedimiento de autoevaluación.	Profesional AIE Auxiliar Administrativo AIE

7	Programar la publicación en la WEB de los resultados de las evaluaciones realizadas a través de indicadores de gestión.	Jefe Profesional AIE
8	Estructurar la presentación de los requerimientos a sistemas sobre las necesidades de automatización con el fin de agilizar la consulta, cálculo de indicadores y que la Dirección tenga información veraz en tiempo real para el mejoramiento del sistema de información estratégico.	Jefe Profesional AIE
9	Coordinar el acopio de información que se requiere para actualizar las variables de los indicadores.	Jefe Profesional AIE
10	Elaborar el informe de gestión institucional con base en la consolidación de los Informes de actividades desde las diferentes dependencias.	Profesional AIE
11	Asesorar permanentemente la toma de decisiones con base en la información disponible.	Profesional AIE
12	Analizar la información a proporcionar a los entes internos y externos, y elaborar Informes sobre los indicadores que soliciten.	Profesional AIE

Tabla 13. Descripción Especifica "Administración de la información que soporta el sistema de indicadores institucionales"

## Estudios estadísticos

### Objetivo

Efectuar diagnóstico sobre comportamiento de diferentes variables y series estadísticas e informar a la dirección de la Universidad para la toma de decisiones.

### Descripción específica

Estudios estadísticos		
No.	Actividad	Responsable
1	Atender solicitud del Jefe de Planeación de realizar estudio que facilite a la Dirección universitaria información sobre el comportamiento de una o varias variables para la toma de decisiones.	Profesional PAC
2	Hacer la planificación del estudio.	Profesional PAC
3	Definir las variables y criterios requeridos para la toma de información necesaria para la realización del estudio.	Profesional PAC

4	Diseñar formatos para acopiar la información y/o solicitar información requerida al proceso de administración de la información estratégica.	Profesional PAC
5	Definir la estructura de la información disponible de acuerdo con las necesidades en el sistema de información y coordinar su entrega como insumo para el estudio.	Profesional AIE
6	Organizar la información en Excel de acuerdo con los criterios definidos para realizar el estudio.	Auxiliar Administrativo AIE
7	Trasladar la información al software SPSS para su procesamiento.	Profesional PAC
8	Analizar los cuadros de salida.	Profesional PAC
9	Elaborar documento borrador con las conclusiones correspondientes.	Profesional PAC
10	Efectuar los ajustes correspondientes y producir el documento final para su envío a las instancias respectivas.	Profesional PAC

Tabla 14. Descripción Especifica "Estudios Estadísticos"

## Mantenimiento al sub-sistema de información de proyectos de inversión

### Objetivo

Disponer de un sistema de información actualizado que brinde información confiable y oportuna.

### Descripción específica

<b>Mantenimiento al sub - sistema de información de proyectos de inversión</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Definir y establecer criterios para el diseño, implementación y mantenimiento del sistema de información de proyectos de inversión conjuntamente con el profesional de administración de la información institucional.	Profesional GPI
2	Recopilar y revisar proyectos e información relacionada.	Profesional GPI
3	Realizar análisis de necesidades nuevas de información.	Profesional GPI
4	Diseñar carpetas, archivos, formatos e informes.	Profesional GPI
5	Realizar modificaciones en los archivos, o crear nuevos.	Profesional GPI
6	Registrar la información relacionada.	Profesional GPI

7	Informar a los usuarios internos y externos sobre la información pertinente.	Profesional GPI
8	Diseñar los archivos para página WEB y enviar la información para su difusión.	Profesional GPI
9	Hacer ajustes a los nuevos requerimientos de información.	Profesional GPI

Tabla 15. Descripción Específica “Mantenimiento al sub - sistema de información de proyectos de inversión”.

### **Administración del plan de desarrollo institucional**

#### **Actualización colectiva del plan de desarrollo institucional**

##### **Objetivo**

Ajustar cuando se requiera los lineamientos de la filosofía institucional y los objetivos, programas y proyectos.

##### **Descripción específica**

<b>Actualización colectiva del plan de desarrollo institucional</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Definir la necesidad de actualización del Plan de Desarrollo, conjuntamente con el Rector y el Jefe de Planeación.	Profesional PDI
2	Acopiar y analizar estudios del contexto, del mercado educativo, resultados de autoevaluación, planes de mejoramiento.	Jefe Profesional PDI
3	Definir equipo de trabajo y formalizarlo.	Jefe Profesional PDI
4	Elaborar el cronograma de trabajo y la metodología a emplear.	Profesional PDI
5	Realizar talleres prácticos de apropiación de la metodología.	Jefe Profesional PDI
6	Coordinar el proceso y consolidar la información recibida de cada instancia académica y/o administrativa.	Profesional PDI
7	Producir el primer borrador “Actualización Plan de desarrollo institucional”.	Jefe Profesional PDI
8	Confrontar conjuntamente con las dependencias académicas y/o administrativas la información registrada en el documento borrador.	Jefe Profesional PDI
9	Realizar los ajustes correspondientes al documento inicial.	Profesional PDI
10	Producir el documento original “Actualización Plan de Desarrollo Institucional”.	Jefe Profesional PDI

<b>11</b>	Gestionar, conjuntamente con el Rector, la formalización del Plan de Desarrollo actualizado ante el Consejo Superior.	Jefe
<b>12</b>	Socializar el Plan de Desarrollo actualizado y aprobado por el Consejo Superior.	Jefe Profesional PDI
<b>13</b>	Hace seguimiento y evaluación a todo el procedimiento.	Jefe

Tabla 16. Descripción Especifica "Actualización colectiva del plan de desarrollo institucional".

## Coordinación de la elaboración de proyectos del plan de desarrollo

### Objetivo

Diseñar técnicamente los proyectos del Plan de Desarrollo Institucional, que sean elegibles y viables, priorizados, con asignación presupuestal y aprobados por el Consejo Superior.

### Descripción específica

<b>Coordinación de la elaboración de proyectos del plan de desarrollo</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Definir la metodología para formular proyectos que serán financiados con recursos UTP.	Jefe Profesional GPI
<b>2</b>	Determinar con la Vicerrectora Administrativa y Financiera la metodología para costear proyectos del Plan de Desarrollo en conjunto con: Vicerrectora Administrativa, Financiera y Planeación.	Jefe Profesional GPI
<b>3</b>	Elaborar el Cronograma de trabajo.	Jefe Profesional GPI
<b>4</b>	Verificar la apertura de la convocatoria para la inscripción y radicación de proyectos con fuente de financiación UTP y otras fuentes (SENA-Colciencias, ICBF, Presupuestos General de la Nación), por parte del Rector, Jefe Planeación, Vicerrector Administrativo, Vicerrector Académico y Director de Centro de Investigaciones y Extensión.	Profesional GPI
<b>5</b>	Hacer seguimiento a la priorización y aprobación de los proyectos (con el apoyo de los comités técnicos de las dependencias) que se radicaran ante Planeación.	Profesional GPI
<b>6</b>	Recibir proyectos que su fuente de financiación es la UTP y están priorizados, aprobados y radicados para desarrollar las fases de elegibilidad y asignación de recursos.	Profesional GPI

<b>7</b>	Solicitar y recibir la verificación de los proyectos de Rectoría, Vicerrectora Administrativa, Vicerrectora Académica, Investigaciones y Extensión y Planeación, que tienen financiación diferente a la UTP, y que cumplan con los requisitos de las entidades financiándolas correspondientes.	Jefe
----------	---	------

Tabla 17. Descripción Específica "Coordinación de la elaboración de proyectos del plan de desarrollo".

## Evaluación y seguimiento a los proyectos del plan de desarrollo institucional

### Objetivo

Lograr los resultados planteados por la Institución en el corto, mediano y Largo Plazo.

### Descripción específica

<b>Evaluación y seguimiento a los proyectos del plan de desarrollo institucional</b>		
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Definir y adoptar metodología de evaluación y seguimiento en acuerdo con el Vicerrector Académico, el Vicerrector Administrativo y el Director del Centro de Investigaciones y Extensión.	Jefe Profesional GPI Profesional PDI
<b>2</b>	Socializar metodología a los Vicerrectores, Decanos, Directivos administrativos, Docentes y Funcionarios.	Jefe Profesional GPI
<b>3</b>	Evaluar con los interventores la eficiencia y la eficacia de los proyectos registrados en el Banco de Proyectos y hacerle seguimiento periódico a través de los planes de acción.	Jefe Profesional GPI
<b>4</b>	Emitir conjuntamente con los interventores concepto sobre la ejecución de cada uno de los proyectos registrados en el Banco de Proyectos	Jefe Profesional GPI
<b>5</b>	Realizar con el director del proyecto y/o ordenador del gasto los ajustes presupuestales y requeridos a los proyectos dentro del período establecido.	Profesional GPI
<b>6</b>	Realizar informe de avance técnico y financiero de cada uno de los proyectos.	Jefe Profesional GPI
<b>7</b>	Evaluar los informes técnicos y financieros de cada proyecto.	Jefe
<b>8</b>	Hacer la evaluación final del proyecto conjuntamente con el interventor, el ordenador del gasto, el director del proyecto y los ejecutores del mismo.	Profesional GPI
<b>9</b>	Realizar el acta de liquidación del proyecto.	Profesional GPI

<b>10</b>	Presentar plan de acción anualizado por proyecto y evaluación semestralizada de los mismos ante Control Interno.	Profesional GPI
-----------	--	-----------------

Tabla 18. Descripción Especifica “Evaluación y seguimiento a los proyectos del plan de desarrollo institucional”.

## **Formulación, seguimiento y evaluación del direccionamiento estratégico institucional.**

### **Objetivo**

Generar Líneas Estratégicas, directrices y líneas de acción en la prospección de la Universidad, evaluando y haciendo seguimiento a las mismas, durante un periodo determinado.

### **Descripción específica**

<b>Formulación, seguimiento y evaluación del direccionamiento estratégico institucional</b>		
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Definir conjuntamente con el Rector el momento para iniciar la formulación del Plan de Desarrollo Institucional	Jefe
<b>2</b>	Definir y conformar el equipo de trabajo	Jefe Profesional PDI
<b>3</b>	Elaborar el plan de actividades y cronograma de trabajo y hacer el seguimiento.	Jefe Profesional PDI
<b>4</b>	Definir metodología de trabajo, socializarla y validarla ante las instancias de Gobierno.	Jefe Profesional PDI
<b>5</b>	Realizar talleres de aplicación práctica con la Comunidad Universitaria e instituciones relevantes del entorno de la UTP.	Jefe Profesional PDI
<b>6</b>	Retomar los diagnósticos institucionales, planes de mejoramiento, resultados de evaluaciones de planes, programas y proyectos, analizar e identificar debilidades y fortalezas de la Universidad.	Jefe Profesional PDI
<b>7</b>	Retomar los resultados de los estudios realizados al mercado educativo y analizar e identificar amenazas y oportunidades para la Universidad.	Jefe Profesional PDI
<b>8</b>	Retomar informe ejecutivo “Contexto Institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira”.	Jefe Profesional PDI



<b>9</b>	Establecer el Direccionamiento estratégico de la Institución a un tiempo determinado conjuntamente con el comité ejecutivo y de estrategias	Jefe Profesional PDI
<b>10</b>	Consolidar el Primer Borrador del Direccionamiento estratégico del Plan de la Universidad.	Profesional PDI
<b>11</b>	Construir Indicadores de Impacto, de efecto y de resultado, según corresponda, para el direccionamiento del Plan de desarrollo de la Universidad conjuntamente con el comité ejecutivo y de estrategias.	Jefe Profesional PDI
<b>12</b>	Realizar Talleres de retroalimentación y validación del direccionamiento estratégico del Plan así como de los indicadores planteados con las instancias de Gobierno y la Comunidad Universitaria.	Jefe Profesional PDI
<b>13</b>	Realizar ajustes pertinentes al Direccionamiento estratégico del Plan y a sus indicadores.	Jefe Profesional PDI
<b>14</b>	Validar y someter a aprobación conjuntamente con el Rector el Direccionamiento estratégico del Plan ante las Instancias de Gobierno Pertinentes y ante el Consejo Superior.	Jefe
<b>15</b>	Socializar el Direccionamiento estratégico del Plan de Desarrollo aprobado por el Consejo Superior	Jefe Profesional PDI
<b>16</b>	Definir la línea base y establecer el tablero de Mando estratégico para la Universidad.	Jefe Profesional PDI
<b>17</b>	Realizar seguimiento al desarrollo de las estrategias a través de los indicadores que conforman el Tablero de Mando.	Profesional PDI
<b>18</b>	Presentar informe ejecutivo de avance de las acciones estratégicas, indicando los impactos, efectos y resultados obtenidos así como las alertas frente a la posibilidad de no cumplimiento.	Jefe Profesional PDI
<b>19</b>	Diseñar el plan de mejoramiento para ajustar las desviaciones que se presenten conjuntamente con el comité ejecutivo y de estrategia.	Jefe Profesional PDI
<b>20</b>	Hacer seguimiento a la ejecución del plan de mejoramiento diseñado y validado.	Jefe Profesional PDI

Tabla 19. Descripción Especifica "Formulación, seguimiento y evaluación del direccionamiento estratégico institucional".

## Vigilancia del contexto

### Objetivo

Soportar la toma de Decisiones de la Alta Dirección de la Universidad sobre la base del conocimiento y análisis de las tendencias y cambios del contexto social, político, económico, tecnológico, legal en los elementos y componentes que afectan o puede incidir la Institución.

### Descripción específica

Vigilancia del contexto		
No	Actividad	Responsable
1	Establecer Factores claves de los elementos del contexto a estudiar, analizar y monitorear.	Jefe Profesional PDI
2	Analizar el estado actual de la política pública, social, económica, ambiental, legal, educativa, nacional e internacional.	Jefe Profesional PDI
3	Realizar análisis de documentos tales como: Plan de Desarrollo Nacional, Departamental, Municipal, regional, PNUD, Políticas del MEN, FMI, Agendas Internas, TLC y los que sean pertinentes.	Jefe Profesional PDI
4	Definir y establecer mecanismos para que la universidad tenga información confiable, oportuna, actualizada y pertinente sobre el contexto.	Profesional PDI
5	Establecer los indicadores para hacer seguimiento y monitoreo permanente del contexto.	Jefe Profesional PDI
6	Categorizar de acuerdo a los Factores claves, los indicadores diseñados.	Jefe Profesional PDI
7	Analizar el estado del contexto en sus factores claves con base en los indicadores de los últimos tres años y hacer proyecciones por escenarios.	Jefe Profesional PDI
8	Categorizar de acuerdo a los Factores claves los aspectos que representan oportunidades o amenazas para la Institución por períodos de tiempo establecidos y escenarios.	Jefe Profesional PDI
9	Realizar informe ejecutivo "Contexto Institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira" en donde se propongan acciones estratégicas a desarrollar en la de acuerdo al escenario que más favorezca el desarrollo Institucional.	Jefe Profesional PDI

10	Validar ante las instancias respectivas las acciones propuestas a desarrollar por la Institución.	Jefe Profesional PDI
11	Retroalimentar la construcción y actualización del Plan de Desarrollo Institucional.	Jefe Profesional PDI
12	Hacer seguimiento permanente del contexto realizando la medición de su comportamiento a través de indicadores.	Jefe Profesional PDI
13	Actualizar permanente el estado actual y las proyecciones de los factores claves del contexto.	Jefe Profesional PDI
14	Actualizar informe ejecutivo "Contexto Institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira" en donde se propongan acciones estratégicas a desarrollar en la de acuerdo al escenario que más favorezca el desarrollo Institucional.	Jefe Profesional PDI

Tabla 20. Descripción Especifica "Vigilancia del contexto"

### **Gestión de proyectos de inversión**

#### **Formulación, actualización y seguimiento de proyectos institucionales de inversión**

##### **Objetivo**

Atender las solicitudes de formulación y presentación de proyectos de inversión ante las instancias pertinentes.

##### **Descripción específica**

<b>Formulación, actualización y seguimiento de proyectos institucionales de inversión.</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Atender solicitud de formulación de proyectos de la Oficina de Planeación y Rectoría.	Profesional GPI
2	Buscar asesoría técnica y financiera según el caso.	Profesional GPI
3	Conformar grupo interdisciplinario para la elaboración del proyecto según el caso.	Profesional GPI
4	Estudiar y analizar la metodología a utilizar según el caso.	Profesional GPI

5	Realizar búsqueda de información y consultas requeridas para la sustentación respectiva del proyecto.	Profesional GPI
6	Elaborar documentos preliminares del proyecto y elaborar el presupuesto según el caso.	Profesional GPI
7	Aplicar la metodología en la formulación del proyecto.	Profesional GPI
8	Revisar el proyecto ya terminado y realizar los ajustes correspondientes.	Profesional GPI
9	Elaborar el consolidado del proyecto.	Profesional GPI
10	Entregar documento al Rector o al Jefe de la Oficina para su priorización, aprobación e inscripción en el Banco de Proyectos si la fuente de financiación es la UTP.	Profesional GPI
11	Diligenciar la presentación de los proyectos en el Consejo Superior para su aprobación.	Jefe
12	Enviar y garantizar el registro del proyecto en el Banco de proyectos del Ministerios de Educación Nacional o de otras instancias financiadoras.	Profesional GPI
13	Realizar ajustes de acuerdo con sugerencias (nuevas) del Ministerio de Educación Nacional y enviar nuevamente.	Profesional GPI
14	Registrar en el Banco de Proyectos, los proyectos a los que se les asignaron recursos de fuentes de financiación externa.	Profesional GPI
15	Realizar seguimiento y monitoreo a la ejecución de los Proyectos inscritos en el Ministerio de Educación Nacional.	Profesional GPI
16	Actualizar el proyecto en el Ministerio de Educación Nacional anualmente.	Profesional GPI

Tabla 21. Descripción Especifica "Formulación, actualización y seguimiento de proyectos institucionales de inversión."

## **Viabilización técnica y financiera de los proyectos de dotación de equipos y adecuaciones físicas**

### **Objetivo**

Asesorar a las dependencias académico-administrativas en la formulación y elaboración de otro tipo de proyectos institucionales que conlleven al logro de sus objetivos.

## Descripción específica

<b>Viabilización técnica y financiera de los proyectos de dotación de equipos y adecuaciones físicas (convocatorias Internas)</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Asesorar a los funcionarios académicos y administrativos sobre la formulación y presentación del proyecto.	Profesional GPI
2	Diseñar y actualizar formatos, guías, requisitos, para el inicio de un proyecto.	Profesional GPI
3	Diseñar y/o actualizar instrumentos metodológicos.	Profesional GPI
4	Coordinar la consecución de datos técnicos, financieros e información pertinente para la formulación del proyecto.	Profesional GPI
5	Acopiar junto con el profesional de la Vicerrectora Administrativa, los proyectos y revisar el cumplimiento de requisitos metodológicos y los definidos en la convocatoria.	Profesional GPI
6	Diligenciar junto con el profesional de la Vicerrectora Administrativa, la información resumen requerida en la matriz diseñada para el efecto y hacer informe.	Profesional GPI
7	Analizar y evaluar los proyectos según criterios definidos previamente con el apoyo de la Vicerrectora Administrativa, Sección de Bienes y Suministros, Sistemas.	Profesional GPI Profesional DPF
8	Realizar junto con el profesional de la Vicerrectora Administrativa ajustes y elaborar informe final.	Profesional GPI
9	Colaborar con el informe que presenta el Vicerrector Administrativo en el Comité previo para asignar presupuesto.	Profesional GPI
10	Solicitar y hacer seguimiento a la viabilidad financiera a los proyectos definidos por el Comité central.	Profesional GPI

Tabla 22. Descripción Especifica "Viabilización técnica y financiera de los proyectos de dotación de equipos y adecuaciones físicas (convocatorias Internas)".

## **Gestión de desarrollo organizacional**

### **Estudios organizacionales**

#### **Objetivo**

Conocer la situación actual de la Institución y presentar el Plan de mejoramiento correspondiente.

## Descripción específica

<b>ESTUDIOS ORGANIZACIONALES.</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Definir el tipo de diagnóstico Institucional a desarrollar.	Jefe Profesional PDI
2	Definir el equipo de trabajo que hará acompañamiento en el proyecto respectivo.	Profesional PDI
3	Diseñar la metodología a utilizar para desarrollar el estudio.	Profesional PDI
4	Convocar al grupo objeto de trabajo para socializar la metodología.	Jefe Profesional PDI
5	Definir un cronograma de trabajo y hacer seguimiento al desarrollo del mismo.	Profesional PDI
6	Realizar taller práctico de apropiación de Metodología.	Profesional PDI
7	Recolección de la información institucional relevante para el estudio.	Profesional PDI
8	Consolidar y analizar los resultados de las evaluaciones del plan de desarrollo Institucional.	Profesional PDI
9	Consolidar y analizar los planes de mejoramiento existentes y su estado de avance en la Universidad.	Profesional PDI
10	Establecer las interrelaciones entre los elementos y componentes claves objeto de análisis en el estudio.	Profesional PDI
11	Identificar las fortalezas y debilidades Institucionales a la luz de los grandes cambios del entorno.	Profesional PDI
12	Evaluar las necesidades, dificultades, logros y proyecciones administrativas y académicas.	Jefe Profesional PDI
13	Hacer borrador inicial de los resultados del diagnóstico.	Jefe Profesional PDI
14	Convocar a reunión para presentación diagnóstico inicial y realizar la retroalimentación.	Profesional PDI
15	Hacer propuestas de desarrollo y cambio organizacional para la Universidad.	Profesional PDI
16	Elaborar un plan de mejoramiento a implementar en las áreas de la Universidad que corresponda.	Profesional PDI
17	Consolidar la información para la elaboración del documento "Diagnóstico Organizacional".	Profesional PDI
18	Validar la información en las instancias de gobierno que correspondan.	Profesional PDI
19	Socializar los resultados del estudio respectivo.	Profesional PDI
20	Hacer seguimiento a la implementación de las acciones de mejoramiento.	Profesional PDI
21	Evaluar la efectividad de la implementación de las acciones de mejoramiento.	Profesional PDI

<b>22</b>	Hacer informe de avance del plan de mejoramiento y de la efectividad de las acciones implementadas.	Profesional PDI
<b>23</b>	Realizar los ajustes pertinentes para garantizar el cumplimiento del plan de mejoramiento y su efectividad.	Profesional PDI

Tabla 23. Descripción Especifica "Estudios Organizacionales"

## **Mejoramiento continuo de procesos, procedimientos y funciones por procesos**

### **Objetivo**

Normalizar y actualizar Procesos, Procedimientos, Funciones y cargos en las Dependencias de la Universidad.

### **Descripción específica**

<b>Mejoramiento continuo de procesos, procedimientos y funciones por procesos</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Definir el equipo de trabajo para el estudio respectivo.	Jefe Profesional PDI
<b>2</b>	Definir metodología y formatos de trabajo para realizar el estudio y cronograma de trabajo para hacer seguimiento al desarrollo del estudio.	Profesional PDI
<b>3</b>	Convocar a reunión al grupo objeto de trabajo para socialización y apropiación de la metodología.	Jefe Profesional PDI
<b>4</b>	Recolectar información pertinente en los formatos.	Profesional PDI
<b>5</b>	Establecer la definición de los macro procesos institucionales con toda la información pertinente.	Jefe Profesional PDI
<b>6</b>	Diseñar los indicadores de los macro procesos	Jefe Profesional PDI
<b>7</b>	Validar la información a través de talleres y realizar ajustes pertinentes.	Jefe Profesional PDI
<b>8</b>	Sistematizar la información producto del estudio y elaborar documento borrador.	Profesional PDI
<b>9</b>	Validar documento final.	Jefe Profesional PDI
<b>10</b>	Hacer seguimiento a través de indicadores de los macro procesos institucionales.	Jefe Profesional PDI
<b>11</b>	Recibir solicitudes de actualizaciones de procesos, procedimiento, funciones y responsabilidades y creación de cargos nuevos.	Jefe Profesional PDI

12	Evaluar Manual de procesos y procedimientos y el manual de Funciones y responsabilidades.	Profesional PDI
13	Hacer entrevistas de verificación de las actividades que desarrollan en las dependencias.	Profesional PDI
14	Solicitar y analizar los resultados de las evaluaciones realizadas a los indicadores de los procesos.	Profesional PDI
15	Hacer análisis de las modificaciones solicitadas y emitir concepto.	Profesional PDI
16	Presentar informe de validación o no de modificaciones y ajustes a los manuales de procesos y procedimientos y/o manuales de funciones por procesos y/o creación de cargos.	Profesional PDI
17	Realizar los ajustes requeridos del documento Manual de Procesos y Procedimientos y/o manual de funciones respectivo.	Profesional PDI
18	Gestionar la formalización de los documentos ajustados.	Jefe Profesional PDI
19	Entregar documento final a cada dependencia.	Profesional PDI

Tabla 24. Descripción Especifica "Mejoramiento continuo de procesos, procedimientos y funciones por procesos".

## Revisión, actualización y modificación de la estructura orgánica

### Objetivo

Mantener actualizada la Estructura Orgánica de la Universidad de manera que facilite el logro de los objetivos institucionales.

### Descripción específica

Revisión, actualización y modificación de la estructura orgánica		
No.	Actividad	Responsables
1	Retomar planes de mejoramiento, estudio procesos procedimientos y funciones, resultados de evaluación de macro procesos y procesos, evaluaciones de cargos, estudios del entorno y analizarlos.	Jefe Profesional PDI
2	Definir equipo de trabajo para realizar el estudio correspondiente.	Jefe Profesional PDI
3	Proponer la metodología con los formatos de trabajo para desarrollar el estudio, hacer cronograma de trabajo y socializarla en las instancias que se requiera.	Jefe Profesional PDI
4	Realizar talleres y/o entrevistas con las instancias que se requiera para levantar información con las fuentes primarias.	Jefe Profesional PDI



5	Realizar análisis de la información recolectada y emitir conclusiones del estudio.	Profesional PDI
6	Consolidar los resultados del estudio en un documento y hacer propuesta de modificación, actualización y mejora de la estructura orgánica.	Jefe Profesional PDI
7	Presentar, socializar y validar la primera propuesta de Estructura orgánica.	Jefe Profesional PDI
8	Realizar los ajustes correspondientes a la propuesta de Estructura Orgánica inicial.	Profesional PDI
9	Elaborar el documento de Estructura Orgánica final y presentarlo a las instancias de gobierno.	Jefe Profesional PDI
10	Atender las observaciones realizadas por la dirección de la Universidad.	Jefe Profesional PDI
11	Gestionar la formalización de la propuesta de estructura orgánica ante el Consejo Superior.	Jefe profesional PDI

Tabla 25. Descripción Específica "Mejoramiento continuo de procesos, procedimientos y funciones por procesos".

### **Planeación académica**

#### **Asesoría para la creación de programas académicos con estándares mínimos de calidad**

##### **Objetivo**

Asesorar a los directivos académicos en la metodología para la aprobación de nuevos programas ante directivos de la Universidad y ante el MEN.

##### **Descripción específica**

<b>Asesoría para la creación de programas académicos con estándares mínimos de calidad</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Atender solicitud escrita por parte del decano de la facultad.	Jefe
2	Definir y estudiar la guía de estándares de calidad para determinar los requisitos de creación y el área a la cual pertenece el nuevo programa.	Profesional PAC
3	Analizar la información que desde la oficina se proporcionará al programa.	Profesional AIE

4	Verificar que la elaboración de la propuesta y el informe final realizado por el programa cumpla con los requisitos establecidos para su envío a la Vicerrectora Académica para su aprobación por las instancias pertinentes, y el registro en el software correspondiente.	Profesional PAC
5	Coordinar el seguimiento del estado legal de los programas en el SNIES, en conjunto con la Vicerrectora Académica para informar sobre registros próximos de vencimiento de acuerdo con la reglamentación establecida.	Profesional AIE
6	Informar a la Vicerrectora Académica para realizar la solicitud de información de actualización de registro a los directores de programas y definir fecha límite de entrega, para su posterior registro en el software correspondiente del MEN	Jefe
7	Definir la actualización de la tabla interna de programas de acuerdo con la información correspondiente, una vez se surtan los trámites ante el MEN	Profesional AIE

Tabla 26. Descripción Específica "Asesoría para la creación de programas académicos con estándares mínimos de calidad"

## Asesoría al proceso de autoevaluación de programas académicos de pregrado con fines de acreditación

### Objetivo

Acompañar de manera efectiva el desarrollo del proceso de autoevaluación de los programas académicos.

### Descripción específica

Asesoría al proceso de autoevaluación de programas académicos de pregrado con fines de acreditación		
No.	Actividad	Responsable
1	Analizar los lineamientos para coordinar la acreditación de programas y documentación de los indicadores a partir de la definición de fuentes primarias de información.	Profesional PAC Profesional AIE
2	Atender la solicitud de asesoría y realizar la inducción con base en la guía que contiene las etapas del mismo.	Profesional PAC
3	Verificar el cumplimiento de condiciones iniciales para solicitar la inclusión al SNA.	Profesional PAC
4	Definir la información institucional que se proporcionará de acuerdo con la guía de reacreditación (puntos b al e del ítem 4.1).	Profesional AIE

5	Asesorar al comité central de autoevaluación en la ponderación de factores.	Profesional PAC
6	Acompañar al grupo de autoevaluación del programa en la elaboración del plan de acción, para llevar a cabo el proceso de autoevaluación.	Profesional PAC
7	Remitir al vicerrector Académico el Plan de acción del programa para llevar a cabo el proceso de autoevaluación para realizar el seguimiento correspondiente.	Jefe
8	Sensibilizar a la comunidad del programa sobre el proceso de autoevaluación en cuanto a normatividad, metodología y experiencias.	Profesional PAC
9	Asesorar en el manejo de la metodología DELFI y el manejo de la plantilla para la etapa de ponderación de características y aspectos.	Profesional PAC
10	Ajustar, entregar los formatos para la ponderación y revisar que los formatos estén diligenciados de acuerdo con la metodología DELFI.	Auxiliar Administrativo AIE
11	Planear la actualización y/o documentación de los indicadores que soportan los modelos de autoevaluación vigentes para su disponibilidad en el subsistema CNA.	Profesional AIE
12	Asesorar en el manejo del subsistema CNA para la consulta y documentación de información de los indicadores.	Profesional AIE
13	Conceptualizar el diseño y rediseño la estructura de la página WEB del subsistema CNA de acuerdo con la política Institucional correspondiente y las necesidades del modelo de autoevaluación.	Profesional AIE
14	Actualizar la información que soporta los indicadores CNA que requiera el programa y de tipo institucional en la página WEB del subsistema CNA.	Profesional AIE Auxiliar Administrativo AIE
15	Elaborar y/o hacer ajustes y explicar los formatos de encuestas para aplicar a estudiantes, profesores, empleados administrativos, egresados, académicos y empleadores y hacer los ajustes correspondientes.	Profesional PAC
16	Hacer el plan de muestreo que incluya a cada estamento para recolectar la información del programa.	Profesional PAC
17	Diseñar la plantilla en Excel, digitar y/o explicar el manejo del archivo para el registro de la información recolectada en las encuestas de opinión para incorporar al SPSS.	Auxiliar Administrativo AIE
18	Incorporar la información registrada en Excel al SPSS y realizar el procesamiento correspondiente.	Profesional PAC
19	Publicar los resultados del procesamiento de encuestas en la página WEB.	Auxiliar Administrativo AIE

Tabla 27. Descripción Especifica "Asesoría al proceso de autoevaluación de programas académicos de pregrado con fines de acreditación".

## Coordinación del proceso de acreditación institucional

### Objetivo

Acompañar y coordinar el proceso de Acreditación Institucional para lograr que la Universidad Tecnológica de Pereira sea incluida en el Sistema Nacional de Acreditación (SNA) como Institución de calidad.

### Descripción específica

Coordinación del proceso de acreditación institucional		
No.	Actividad	Responsable
1	Analizar los lineamientos para la Acreditación Institucional, y los indicadores propuestos por ASCUN para concretar el modelo definitivo y su respectiva documentación.	Profesional PAC Profesional AIE
2	Verificar el cumplimiento de las condiciones iniciales para solicitar al CNA el ingreso al SNA.	Profesional PAC
3	Elaborar el Plan de Trabajo y presentarlo al Comité Central de Autoevaluación para su aprobación.	Profesional PAC
4	Diseñar las plantillas de procesamiento de ponderación y calificación del modelo y los formatos de registro de la Información.	Auxiliar Administrativo AIE
5	Acompañar el proceso de ponderación de características y factores.	Profesional PAC
6	Elaborar el plan de actualización y/o documentación de indicadores que soportan el modelo de autoevaluación institucional.	Profesional AIE
7	Definir las fuentes primarias de información para soportar los datos de Acreditación Institucional del CNA.	Profesional AIE
8	Elaborar el diagnóstico del estado de la información requerida en el proceso y coordinar el acopio de la que haga falta.	Profesional AIE
9	Definir y elaborar los instrumentos para acopiar la información complementaria (Indicadores de Opinión).	Profesional PAC
10	Diseñar el plan de muestro que incluya a cada estamento y determinar los mecanismos y parámetros para acopiar información de indicadores de opinión.	Profesional PAC
11	Diseñar la plantilla en Excel, registrar los datos y/o explicar el manejo del archivo para la digitación de la información recolectada de cada estamento.	Auxiliar administrativo AIE
12	Incorporar la información registrada en Excel al SPSS, realizar el procesamiento correspondiente, analizar los resultados y elaborar informe.	Profesional PAC

13	Conceptualizar la estructura del diseño de la página WEB de Acreditación Institucional de acuerdo con las políticas institucionales y coordinar su actualización permanentemente.	Profesional AIE
14	Analizar y publicar la información que responda a los indicadores del modelo en la página WEB del subsistema CNA.	Profesional AIE Auxiliar administrativo AIE
15	Acompañar el proceso de calificación de características y factores.	Profesional PAC
16	Elaborar el documento borrador para enviar Comité Central de Autoevaluación.	Jefe Profesional PAC
17	Realizar los ajustes pertinentes, solicitado por el Comité Central de Autoevaluación y enviar a la Vicerrectoría Académica par su remisión al CNA.	Profesional PAC
18	Coordinar en conjunto con la Vicerrectora Académica la visita de pares evaluadores externos.	Jefe Profesional PAC
19	Elaborar el Plan de mejoramiento para enviar al Comité Central de Autoevaluación.	Jefe Profesional PAC
20	Realizar el seguimiento al plan de mejoramiento institucional.	Jefe Profesional PAC
21	Hacer informes de avance del plan de mejoramiento institucional ante la Alta Dirección de la Universidad.	Jefe Profesional PAC

Tabla 28. Descripción Específica "Coordinación del proceso de acreditación institucional".

## Estudio del mercado educativo

### Objetivo

Detectar los cambios fundamentales en el mercado educativo que inciden en la Universidad estableciendo mecanismos de respuesta Institucional frente a los mismos.

### Descripción específica

Estudio del mercado educativo		
No.	Actividad	Responsable
1	Establecer los factores y las variables claves del mercado educativo a estudiar, analizar y monitorear.	Jefe Profesional PAC
2	Establecer el estado actual del mercado educativo.	Jefe Profesional PAC

3	Analizar las tendencias mundiales, nacionales, regionales y departamentales del mercado educativo.	Jefe Profesional PAC
4	Definir y establecer mecanismos para que la Universidad tenga información confiable, oportuna, actualizada y pertinente sobre el mercado Educativo.	Jefe Profesional PAC
5	Hacer seguimiento a las ofertas académicas que se ofrecen en otras Instituciones de Educación.	Jefe Profesional PAC
6	Hacer estudios y proyecciones sobre las necesidades de Egresados de la región y el país.	Jefe Profesional PAC
7	Definir los nichos del mercado a los que apunta la Oferta actual de la Universidad en la Docencia, la Investigación, la Extensión, el Bienestar Universitario y la Administración	Jefe Profesional PAC
8	Definir las Demandas actuales y futuras, reales y potenciales de los programas académicos existentes.	Jefe Profesional PAC
9	Evaluar la pertinencia de los programas existentes y de la creación de programas nuevos.	Jefe Profesional PAC
10	Definir áreas del conocimiento y espacio geográfico en donde sea viable y factible la creación de nuevos programas académicos de pregrado y posgrado.	Jefe Profesional PAC
11	Hacer propuesta de mejoramiento de los programas académicos de pregrado y posgrado de la Universidad.	Jefe Profesional PAC

Tabla 29. Descripción Especifica "Estudio del mercado educativo"

### **Planeación y desarrollo de planta física**

#### **Actualización y socialización del plan de desarrollo físico**

##### **Objetivo**

Mantener el desarrollo planificado del campus universitario de acuerdo con las proyecciones institucionales.

## Descripción específica

<b>Actualización y socialización del plan de desarrollo físico</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1.	Conformar grupo de trabajo interdisciplinario.	Jefe Profesional
2.	Definir conjuntamente la metodología de trabajo.	Profesional DPF
3.	Enmarcar la propuesta de desarrollo físico del campus universitario en el contexto institucional, municipal, regional y nacional.	Profesional DPF
4.	Recopilar la suficiente información acerca del campus universitario y su evolución histórica en los últimos cinco años.	Profesional DPF
5.	Actualizar el estudio del campus universitario desde el punto de vista urbanístico.	Profesional DPF
6.	Determinar los problemas y necesidades reales de espacio físico existentes y sentidos por los usuarios.	Profesional DPF
7.	Complementar cada uno de los capítulos, ordenar la información obtenida, redactar y digitar documento.	Profesional DPF
8.	Elaborar el documento final que contenga el diagnóstico actualizado de la planta física de la Universidad.	Profesional DPF
9.	Elaborar los planos correspondientes al diagnóstico de la planta física, en algunos casos siendo necesaria la contratación externa.	Técnico DPF
10.	Elaborar la propuesta teórica del Plan de Desarrollo Físico, con los lineamientos a seguir por parte de la Universidad.	Profesional DPF
11.	Diseñar en el plano general la propuesta urbanística de planificación del campus universitario y sus proyecciones, a nivel de anteproyecto.	Profesional DPF
12.	Dibujar el plano correspondiente al anteproyecto urbanístico del campus universitario, en algunos casos siendo necesaria la contratación externa.	Técnico DPF
13.	Realizar un presupuesto general para la implementación del plan, con su respectivo cronograma.	Profesional DPF
14.	Elaborar un documento de presentación audiovisual y escrita del Plan de Desarrollo Físico.	Profesional DPF
15.	Dar a conocer el plan ante el Comité Administrativo, Consejo Académico, Consejo Superior y comunidad universitaria.	Jefe Profesional DPF

Tabla 30. Descripción específica "Actualización y socialización del plan de desarrollo físico".

## **Asesoría y acompañamiento a las licitaciones para ejecución de obras civiles**

### **Objetivo**

Preparar las condiciones técnicas para la ejecución de obras y evaluar propuestas, de tal manera que los contratos se realicen de acuerdo con lo exigido por la Universidad.

### **Descripción específica**

<b>Asesoría y acompañamiento a las licitaciones de obras civiles</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1.	Asignar responsabilidades al grupo de trabajo.	Jefe
2.	Estudiar detalladamente el proyecto a ejecutar.	Profesional DPF
3.	Recopilar y complementar la información disponible (Planos, licencias, permisos, certificados, especificaciones técnicas, cantidades de obra, presupuestos, programación).	Profesional DPF Técnico DPF
4.	Participar en la elaboración de los términos de referencia y pliegos de condiciones para la licitación.	Profesional DPF
5.	Coordinar visita obligatoria al sitio de la obra y reunión de aclaración de dudas a los participantes.	Profesional DPF
6.	Analizar y responder por escrito las preguntas hechas por los participantes.	Profesional DPF
7.	Elaborar y enviar adendos que complementen o modifiquen las condiciones de la licitación o las especificaciones técnicas.	Profesional DPF
8.	Participar en la reunión de apertura de las propuestas.	Profesional DPF
9.	Revisar las propuestas, corregir errores, solicitar documentos, elaborar acta de calificación técnica.	Profesional DPF
10.	Enviar acta de calificación técnica al señor Rector.	Profesional DPF

Tabla 31. Descripción Específica "Asesoría y acompañamiento a las licitaciones de obras civiles".

## **Elaboración, actualización y archivo permanente de los dibujos correspondientes a los proyectos institucionales de planta física**

### **Objetivo**

Dibujar técnicamente los planos de proyectos institucionales de obra física, manteniendo actualizadas las áreas y planos de la planta física, como herramientas para intervenir y proyectar adecuadamente el campus universitario.



### Descripción específica

<b>Elaboración, actualización y archivo permanente de los dibujos correspondientes a los proyectos institucionales de planta física.</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Recolectar, clasificar y analizar la información del proyecto a desarrollar.	Técnico DPF
2	Obtener, analizar y aplicar información complementaria (levantamientos, topografía, delimitaciones, coordenadas, linderos etc.).	Técnico DPF
3	Realizar trabajo de campo (confirmación de medidas, actualización de espacios, usos del suelo etc.) analizar y aplicar al proyecto los resultados.	Técnico DPF
4	Dibujar, digitar e imprimir borradores del proyecto, (planos arquitectónicos, estructurales, hidráulicos, sanitarios, eléctricos, instalaciones especiales, detalles constructivos, plantas, cortes fachadas, perspectivas etc.).	Técnico DPF
5	Dibujar, digitar e imprimir correcciones y grabar proyecto definitivo.	Técnico DPF
6	Entregar los planos del proyecto para la licitación y ejecución de los trabajos.	Técnico DPF
7	Hacer el archivo de los planos y copias del proyecto y mantener actualizados los planos, la señalización y nomenclatura de la planta física.	Técnico DPF
8	Hacer el avalúo comercial anual de los edificios que conforman la planta física de la Universidad para su aseguramiento.	Profesional DPF
9	Elaborar informes de áreas de señalización de la planta física y enviarlos a las instancias pertinentes.	Técnico DPF

Tabla 32. Descripción Específica "Elaboración, actualización y archivo permanente de los dibujos correspondientes a los proyectos institucionales de planta física."

### Implementación y seguimiento al plan de desarrollo físico

#### Objetivo

Verificar el desarrollo físico y urbanístico de la planta física universitaria, de tal manera que atienda a los lineamientos del Plan de Desarrollo Físico.

### Descripción específica

<b>Implementación y seguimiento al Plan de Desarrollo Físico</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Revisar y analizar el cronograma de obras físicas definidas en el Plan de Desarrollo.	Profesional DPF

2	Elaborar el plan de trabajo anual de la Unidad de Planta Física, de acuerdo con las prioridades y proyecciones del Plan de Desarrollo Físico.	Jefe Profesional DPF
3	Presentar las prioridades definidas a las instancias pertinentes y obtener la aprobación del plan de trabajo priorizado.	Jefe Profesional DPF
4	Asignar responsabilidades al grupo de trabajo, de acuerdo con la naturaleza de las tareas a cumplir.	Jefe Profesional DPF
5	Participar en las reuniones programadas, referentes al desarrollo físico del campus universitario y atender las solicitudes que tengan relación con el tema.	Jefe Profesional DPF Técnico DPF
6	Hacer seguimiento a las tareas asignadas.	Jefe Profesional DPF
7	Hacer seguimiento, retroalimentación, aplicación y ajustes al plan de trabajo anual.	Profesional DPF
8	Hacer evaluación de los resultados finales, elaborar y presentar informes.	Profesional DPF

Tabla 33. Descripción Específica "Implementación y seguimiento al Plan de Desarrollo Físico"

## **Interventoría a la ejecución de obras civiles y consultorías relacionadas con la planta física**

### **Objetivo**

Realizar la interventoría de obras civiles y consultorías de obra física, de tal manera que sean ejecutadas de acuerdo con los términos del contrato.

### **Descripción específica**

<b>Interventoría a la ejecución de obras civiles</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Asignar la responsabilidad de interventoría al equipo de trabajo.	Jefe
2	Estudiar la obra o proyecto a ejecutar (diseños, licencias, especificaciones técnicas, términos de referencia, contratos, programación etc.)	Profesional DPF
3	Informar y enviar al contratista documentos y aclaraciones necesarias antes y durante la ejecución del contrato.	Profesional DPF Técnico DPF
4	Elaborar las actas durante la ejecución del contrato.	Profesional DPF

5	Realizar visitas periódicas a las obras verificando el cumplimiento de las especificaciones del contrato y analizando posibles modificaciones. (Consignar en la bitácora diaria, lo observado).	Profesional DPF
6	Elaborar y ordenar el archivo técnico del proyecto (documentos, correspondencia, informes, actas etc.).	Profesional DPF
7	Realizar comités de obra periódicos.	Profesional DPF
8	Elaborar y presentar informes relacionados con el desarrollo de las obras o consultorías.	Profesional DPF
9	Solicitar autorizaciones para contratos adicionales o modificaciones.	Jefe Profesional DPF
10	Programar visita para el recibo de las obras por parte de la Universidad.	Profesional DPF
11	Hacer las labores de interventoría de obras eléctricas.	Profesional Ingeniero Electricista
12	Participar en la realización de interventorías de obras civiles.	Profesional Ingeniero Civil
13	Liquidar el contrato y autorizar el pago.	Profesional DPF
14	Hacer seguimiento periódico a la estabilidad de la obra.	Profesional DPF

Tabla 34. Descripción Específica "Interventoría a la ejecución de obras civiles".

## Proyectos de adecuaciones y construcciones en el campus universitario

### Objetivo

Realizar adecuaciones y construcciones en la planta física, de tal manera que las obras sean priorizadas y ejecutadas técnicamente.

### Descripción específica

Proyectos de adecuaciones y construcciones en el campus universitario		
No.	Actividad	Responsable
1	Asesorar a la Comunidad sobre la presentación de proyectos sobre necesidades de adecuaciones y obras de construcción.	Profesional DPF
2.	Abrir convocatoria a la Comunidad Universitaria.	Jefe
3	Hace seguimiento a la evaluación de proyectos presentados, por parte del comité y su respectiva priorización.	Jefe
5	Presentar Informe sobre proyectos priorizados para la asignación de recursos	Jefe

6	Atender las solicitudes de proyectos a las que se les ha asignado presupuesto.	Jefe Profesional DPF
7	Asignar responsabilidades al grupo de trabajo, de acuerdo con el perfil profesional.	Jefe
8	Solicitar los estudios preliminares (suelos, topografía, levantamientos, impacto ambiental etc.) analizar y aplicar al proyecto la información obtenida.	Jefe Profesional DPF
9	Recolectar información, hacer reuniones con la comunidad y elaborar conjuntamente el programa de necesidades.	Profesional DPF
10	Realizar trabajo de campo (Localización, confirmación de áreas, levantamientos, análisis urbanístico, etc.)	Profesional DPF Técnico DPF
11	Diseñar el anteproyecto arquitectónico, socializarlo con la comunidad y hacer las correcciones.	Profesional DPF
12	Solicitar la contratación de diseños complementarios (Estructurales, hidráulicos, sanitarios, instalaciones especiales etc.) Analizar, clasificar y aplicar al proyecto la información obtenida.	Jefe Profesional DPF
13	Elaborar los diseños, especificaciones técnicas y presupuesto de obras eléctricas.	Profesional Ingeniero Electricista
14	Asesorar el proyecto desde el punto de vista de la ingeniería civil, colaborar en la elaboración de presupuestos y especificaciones técnicas.	Profesional Ingeniero Civil
15	Elaborar presupuestos, especificaciones técnicas y cantidades de obra del proyecto.	Profesional DPF
16	Preparar proyecto definitivo (planos arquitectónicos, estructurales, hidráulicos, sanitarios, eléctricos, telecomunicaciones, instalaciones especiales, presupuestos, cantidades de obra y especificaciones técnicas).	Profesional DPF
17	Elaborar dibujos.	Técnico DPF
18	Obtener las licencias y permisos para la implementación del proyecto (licencia de construcción, certificado ambiental, delineación urbana, disponibilidad de servicios etc.).	Profesional DPF Técnico DPF
19	Enviar el proyecto y los documentos técnicos para la licitación.	Profesional DPF
20	Participar en la preparación y adjudicación de la licitación para la contratación de obras.	Profesional DPF
21	Hacer seguimiento a la ejecución del proyecto.	Profesional DPF

Tabla 35. Descripción Específica "Proyectos de adecuaciones y construcciones en el campus universitario".

## **Soporte administrativo**

### **Atención al público**

#### **Objetivo**

Atender, tramitar y resolver efectivamente las solicitudes de los usuarios, de acuerdo con el tipo de servicio o información solicitada.

#### **Descripción específica**

<b>Atención al público</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Atender a las personas que solicitan un servicio o información.	Auxiliar Administrativo
<b>2</b>	Indagar más sobre la solicitud o el tipo de información requerida para prestar el servicio correcto.	Auxiliar Administrativo
<b>3</b>	Suministrar y dar información orientando al solicitante.	Auxiliar Administrativo
<b>4</b>	Informar al jefe de la unidad cuando se requiere.	Auxiliar Administrativo
<b>5</b>	Responder al solicitante de acuerdo con las instrucciones recibidas.	Auxiliar Administrativo
<b>6</b>	Remitir al solicitante a la dependencia pertinente si es del caso.	Auxiliar Administrativo

Tabla 36. Descripción Especifica "Atención al público".

### **Programación y seguimiento agenda jefe de planeación**

#### **Objetivo**

Atender la programación, coordinación y seguimiento a la agenda de reuniones del Jefe de la Oficina de Planeación.

### Descripción específica

<b>Programación y seguimiento agenda del jefe de planeación.</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Recibir solicitud de horario, lugar, participantes y asunto a tratar.	Auxiliar Administrativo
2	Verificar disponibilidad de horario para dar información sobre reunión solicitada.	Auxiliar Administrativo
3	Consignar en agenda del jefe, teniendo en cuenta ubicación, fecha y hora de inicio y culminación.	Auxiliar Administrativo
4	Hacer seguimiento, verificación y ajustes a la programación.	Auxiliar Administrativo

Tabla 37. Descripción específica "Programación y seguimiento agenda del jefe de planeación."

### Registro y canalización de la información requerida en el software de solicitudes de la oficina de planeación y gestión documental

#### Objetivo

Mantener actualizada la correspondencia recibida, despachada y el archivo del área.

### Descripción específica

<b>Registro y canalización de la información requerida en el software de solicitudes de la oficina de planeación y gestión documental.</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Radicar la correspondencia recibida a través de la bolsa de la correspondencia y del software Gestión Documental.	Auxiliar Administrativo
2	Ingresar la correspondencia al software de Solicitudes Oficina de Planeación.	Auxiliar Administrativo
3	Trasladar la correspondencia a la jefatura de la Oficina de Planeación.	Auxiliar Administrativo
4	Recoger la correspondencia ya revisada por el Jefe del área.	Auxiliar Administrativo
5	Seleccionar la correspondencia que se debe archivar, trasladar y contestar.	Auxiliar Administrativo
6	Tramitar las respuestas que sean requeridas (Memorando, informativo, oficio), redactado o sugerido por el jefe o redacción propia.	Auxiliar Administrativo
7	Archivar la correspondencia en la carpeta correspondiente.	Auxiliar Administrativo

Tabla 38. Descripción Específica "Registro y canalización de la información requerida en el software de solicitudes de la oficina de planeación y gestión documental."

## Solicitud y recibo de papelería y útiles de oficina

### Objetivo

Mantener la Oficina dotada de elementos de papelería y útiles de oficina para el buen funcionamiento de las actividades.

### Descripción específica

<b>Solicitud y recibo de papelería y útiles de oficina</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Realizar un inventario de existencias de elementos y útiles de oficina.	Auxiliar Administrativo
2	Elaborar el pedido respectivo para el Almacén General.	Auxiliar Administrativo
3	Pasar al jefe inmediato para firma respectiva.	Auxiliar Administrativo
4	Enviar el pedido al Almacén General.	Auxiliar Administrativo
5	Verificar al recibir los elementos y útiles.	Auxiliar Administrativo
6	Recibir el pedido si está correcto.	Auxiliar Administrativo

Tabla 39. Descripción Especifica "Solicitud y recibo de papelería y útiles de oficina".

## Trámite de solicitudes de órdenes de comisión y apoyo económico

### Objetivo

Hacer la solicitud oportuna de los tiquetes aéreos, reserva de sitios especiales y apoyo económico, para que el jefe de la Oficina de Planeación y demás funcionarios de la Oficina cumplan con las actividades programadas.

### Descripción específica

<b>Trámite de solicitudes de órdenes de comisión y apoyo económico.</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Recibir la solicitud de elaboración de Orden de Comisión o apoyo económico.	Auxiliar Administrativo

2	Elaborar la solicitud de Orden de Comisión o apoyo económico a través del software Tarantella.	Auxiliar Administrativo
3	Verificar que la Orden de Comisión haya sido recibida y aprobada por la oficina de Unidad de Cuentas.	Auxiliar Administrativo
4	Realizar los trámites de legalización de las Órdenes de Comisión y apoyo económico.	Auxiliar Administrativo

Tabla 40. Descripción Específica “Trámite de solicitudes de órdenes de comisión y apoyo económico.”

## Trámite de solicitud de órdenes de servicios

### Objetivo

Realizar los trámites pertinentes oportunamente para la legalización de las órdenes de servicio generadas por la Oficina de Planeación.

### Descripción específica

Trámite de solicitudes de órdenes de servicios		
No.	Actividad	Responsable
1	Recibir la solicitud de elaboración de la Orden de Servicios.	Auxiliar Administrativo
2	Solicitar al contratista los documentos necesarios para iniciar el proceso de elaboración de la Orden de Servicios, según lo establecido en el Estatuto de Contratación de la UTP.	Auxiliar Administrativo
3	Consultar el certificado de Antecedentes Disciplinarios del contratista en la página Web de la Procuraduría General de la Nación.	Auxiliar Administrativo
4	Consultar el certificado de Antecedentes Fiscales del contratista en la página Web de la Contraloría General de la República.	Auxiliar Administrativo
5	Enviar oficio al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República anexando copia de la hoja de vida, pasado judicial, certificado de antecedentes fiscales y disciplinarios, solicitando la publicación en la página Web durante tres días, en cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 03 de 2006.	Auxiliar Administrativo
6	Publicar la hoja de vida en la página Web de la UTP durante tres días, en cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 02 de 2007.	Auxiliar Administrativo
7	Verificar que no haya comentarios con respecto a la contratación, imprimir el reporte de publicación en la página Web de la UTP y proceder a la elaboración de la Solicitud de Orden de Servicios a través del software Tarantella.	Auxiliar Administrativo
8	Realizar la afiliación del contratista a la ARP a través de la página Web de Suratep.	Auxiliar Administrativo



<b>9</b>	Remitir a la Oficina Unidad de Cuentas, los documentos para la aprobación de la Orden de Servicios.	Auxiliar Administrativo
<b>10</b>	Verificar que haya sido recibida y aprobada la Orden de Servicios por la Oficina Unidad de Cuentas, para dar inicio al objeto contratado.	Auxiliar Administrativo
<b>11</b>	Elaborar las certificaciones anexando el reporte de pago de seguridad social en caso de ser requerido y remitirla a la Oficina Unidad de Cuentas para realizar el pago correspondiente.	Auxiliar Administrativo

Tabla 41. Descripción Especifica "Trámite de solicitudes de órdenes de servicios",

























Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
OFICINA DE PLANEACIÓN  
REGISTRO DE USUARIOS

Área de gestión \_\_\_\_\_

FECHA	NOMBRE	TEMA DE CONSULTA	ENTIDAD EN LA QUE TRABAJA O PERTENECE	MEDIO DE CONTACTO	TELÉFONO
feb 17	Margarita Calle	solicitud adecuación maestra	U.T.P	presencial	
feb 17	Luis Longaza Amato	Contrato mesas	Metalción	presencial	
feb 17	Diego Navajo	Amoblamiento	POD Multi formas	presencial	
feb 17	Beatriz Eugenia Salazar	Ciencias Clínicas - Parque de la Ciencia	Contratista	presencial	
feb 17	Dario	Parque de la Ciencia	U.T.P.	presencial	
feb 17	Adriana Ruiztrago	Levantamiento planos	Contratista externo	presencial	
	Norma Cardona	proyecto Convocatoria	" "	presencial	
	Arcelia Patricia Cardona	Proyecto Hemis	" "	presencial	
	Wiviana Orozco	proy de vida		"	
	Natalia Montizabal	Licitación sillas	Mepal S.A.	"	
feb 22	Manuel Ramirez	Proyecto Ciencias Clínicas	Contratista externo	"	
feb 22	Fabio Augusto	" " "	" "	"	
feb 22	Luis Fernando Crespo	P.O.T. rampas	Universidad Nat. Magdalena	"	
feb 23	Adriana Ruiztrago	Levantamientos U.T.P.	Contratista ex	"	
feb 23	Beatriz Eugenia Salazar	Parque de la C.	"	"	
feb 23	Dario	" " "	Planetario	"	
feb 23	Margarita Calle	Oficina maestra	Bellas artes U.T.P	"	
feb 24	Dario Rodriguez	Observatorio	Planetario	"	



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
OFICINA DE PLANEACIÓN  
REGISTRO DE USUARIOS

Área de gestión Dpto Físico

FECHA	NOMBRE	TEMA DE CONSULTA	ENTIDAD EN LA QUE TRABAJA O PERTENECE	MEDIO DE CONTACTO	TÉLEFONO
febrero 16-10	Luis Gonzaga Pineda P.	Licitación amoblamiento mesas: definición de acabados	Metalcon S.a.Ci.	telefónico cel	Cel. 3174319964
febrero 16-10	Pedro Clavijo D.	Amoblamiento - presentación empresa y productos	P.C.D. Multiformas Bogotá	telefónico cel	Cel. 3007978812
febrero 16-10	Claudia Patricia Cardona	Proyectos bienestar y Genios	Contratista externo	telefónico cel	Cel. 3136555707
febrero 16-10	Norma Lucía Cardona	Cafetería Modulo Interdisciplinario proy. Convocatoria	Contratista	telefónico cel	Cel. 3207618564
feb. 18-10	Luis fernando accevedo Restrepo	P.O.T. campus	Universidad Nacional	telefónico cel	3007758573
feb-17-10	Claudia Patricia Cardona	Proyecto Genios	Contratista externo	" cel	cel. 3136555707
feb 17-	Patricia López	Modulos de estudio	Of. Protocolo U.T.P	" cel	
feb 18	Aura Liliana Arbeláez	Licitación Sillas	Bienes y Suministros U.T.P	" ext	Ext.
feb. 18	Pedro Clavijo D.	Garantía Sillas-09	P.C.D. Multiformas	telefónico cel	3007978812
feb 17	Patricia Idárraga	Citación Reunión	Vice Administrativa	" ext	Ext
feb 18	Norma Lucía Cardona	Proyecto convocatoria-10	Contratista externo	" cel	32076118564
Feb 19	Sebastián	Proyecto E-2D	U.T.P. Mecánica	" cel	
feb. 22	Adriana Ruitrigo	Levantamiento plano U.T.P	Contratista externo	" cel	3206981560
feb 23	Adriana Ruitrigo	" " "	" "	" "	" "
feb 23	Restrepo Eugenia Salazar	Disenio de la Agencia	" "	" "	3154948898
feb 23	Pedro Clavijo D.	Licitación sillas	P.C.D. Multiformas	" "	3007978812

Email.

comercial@  
metalesyconceptos.com

normalucia@  
yahoo.com  
ar  
lsaccedor  
@unal.edu.co

Medio de contacto: presencial, e-mail, telefono, celular, otro.

## Anexo D. ENCUESTAS ESCANEADAS

### PROPUESTA ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Objetivo: Establecer la satisfaccion de los usuarios de la Oficina de Planeacion frente al servicio prestado.

Alcance: esta encuesta podra aplicarse a usuarios internos y externos de la oficina de planeación.

#### SERVICIO

1. ¿Por cuál de los siguientes medios se contactó con el funcionario del área de gestión?

- a. Telefónico  
 c. Correo electrónico  
 d. Comité o conferencia  
 e. Personalmente  
 f. Carta
- Esta respuesta se toma del formato de los coordinadores

*"Indica el medio de contacto entre usuario y funcionarios de la oficina planeación"*

2. ¿Cómo determinó que la oficina de planeación podría darle solución a su necesidad? (Puede seleccionar mas de una opcion)

- a. Experiencia: Frecuentemente interactúa con la oficina de planeación  
 b. Medios informativos (Internet, folletos, radio, informes, etc)  
 c. Fue referido desde otra dependencia de la Universidad Tecnologica de Pereira.  
 d. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

*"Explica el conocimiento que tienen las personas sobre los servicios que ofrece la oficina de planeación"*

3. ¿Cuánto tiempo tardó en contactarse con la persona de la Oficina de Planeacion de la Universidad Tecnologica, que dio respuesta a su necesidad?

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. Menos de un día | 4 |
| <input type="checkbox"/> b. Entre uno y dos días       | 3 |
| <input type="checkbox"/> c. Una semana                 | 2 |
| <input type="checkbox"/> d. Mas de una semana          | 1 |

*"Determina el tiempo promedio que tardan los usuarios en contactarse con los funcionarios de la oficina de planeación"*

4. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Considera que existe facilidad para contactar al personal de La Oficina de Planeacion?

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Siempre | 4 |
| <input type="checkbox"/> a menudo           | 3 |
| <input type="checkbox"/> casi nunca         | 2 |
| <input type="checkbox"/> nunca              | 1 |

*"Determina la facilidad que tienen los usuarios para encontrar al personal de la oficina de planeación"*

5. De acuerdo a su experiencia califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación la cordialidad del funcionario de la Oficina de Planeacion durante la consulta.

- |                            |  |                                       |   |     |
|----------------------------|--|---------------------------------------|---|-----|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6             | <input type="checkbox"/> a. Excelente | 4 | 10  |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 7             | <input type="checkbox"/> b. Buena     | 3 | 6-9 |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 8             | <input type="checkbox"/> c. Aceptable | 2 | 2-5 |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 9             | <input type="checkbox"/> d. Regular   | 1 | 1   |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 10 |                                       |   |     |

*"Establece el grado de amabilidad y disposición que percibe el usuario de la persona que resuelve sus necesidades."*

Desde el momento en que tuvo contacto con el funcionario de la Oficina de Planeacion hasta obtener la información requerida, cuanto tiempo transcurrió?

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. menos de una hora | 4 |
| <input type="checkbox"/> b. mas de una hora              | 3 |
| <input type="checkbox"/> c. un día                       | 2 |
| <input type="checkbox"/> d. mas de un día                | 1 |

*"Indica el tiempo transcurrido promedio para dar total solución a una solicitud."*

7. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el tiempo suministrado para responder a su necesidad.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

"Determina la conformidad con el tiempo suministrado para resolver la necesidad."

### PROCESO

8. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación su percepción del dominio del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 10			

"Indica el dominio del tema mostrado por el funcionario que atendió la solicitud."

9. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de confiabilidad que le genera la información suministrada.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

"Evalúa la veracidad que tiene la información suministrada para el usuario."

10. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación en que grado la información suministrada respondió a su necesidad.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 10			

"Indica si la información es oportuna y pertinente."

11. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de satisfacción del servicio recibido.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

Comentarios o Sugerencias:

---

---

---

## PROPUESTA ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Objetivo: Establecer la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Planeación frente al servicio prestado.

Alcance: esta encuesta podrá aplicarse a usuarios internos y externos de la oficina de planeación.

### SERVICIO

1. ¿Por cuál de los siguientes medios se contactó con el funcionario del área de gestión?

- a. Telefónico  
 c. Correo electrónico  
 d. Comité o conferencia  
 e. Personalmente  
 f. Carta

Esta respuesta se toma del formato de los coordinadores

*"Indica el medio de contacto entre usuario y funcionarios de la oficina planeación"*

2. ¿Cómo determinó que la oficina de planeación podría darle solución a su necesidad? (Puede seleccionar mas de una opción)

- a. Experiencia: Frecuentemente interactúa con la oficina de planeación  
 b. Medios informativos (Internet, folletos, radio, informes, etc)  
 c. Fue referido desde otra dependencia de la Universidad Tecnológica de Pereira.  
 d. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

*"Explica el conocimiento que tienen las personas sobre los servicios que ofrece la oficina de planeación"*

3. ¿Cuánto tiempo tardó en contactarse con la persona de la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica, que dio respuesta a su necesidad?

- a. Menos de un día 

4
---

  
 b. Entre uno y dos días 

3
---

  
 c. Una semana 

2
---

  
 d. Mas de una semana 

1
---

*"Determina el tiempo promedio que tardan los usuarios en contactarse con los funcionarios de la oficina de planeación"*

4. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Considera que existe facilidad para contactar al personal de La Oficina de Planeación?

- Siempre 

4
---

  
 a menudo 

3
---

  
 casi nunca 

2
---

  
 nunca 

1
---

*"Determina la facilidad que tienen los usuarios para encontrar al personal de la oficina de planeación"*

5. De acuerdo a su experiencia califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación la cordialidad del funcionario de la Oficina de Planeación durante la consulta.

- 1  6  a. Excelente 

4
---

 10  
 2  7  b. Buena 

3
---

 6-9  
 3  8  c. Aceptable 

2
---

 2-5  
 4  9  d. Regular 

1
---

 1  
 5  10

*"Establece el grado de amabilidad y disposición que percibe el usuario de la persona que resuelve sus necesidades."*

Desde el momento en que tuvo contacto con el funcionario de la Oficina de Planeación hasta obtener la información requerida, cuanto tiempo transcurrió?

- a. menos de una hora 

4
---

  
 b. mas de una hora 

3
---

  
 c. un día 

2
---

  
 d. mas de un día 

1
---

*"Indica el tiempo transcurrido promedio para dar total solución a una solicitud."*



7. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el tiempo suministrado para responder a su necesidad.

<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	8
<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	9
<input type="checkbox"/>	5	<input checked="" type="checkbox"/>	10

<input type="checkbox"/>	a. Excelente	<input type="checkbox"/>	4	10
<input type="checkbox"/>	b. Buena	<input type="checkbox"/>	3	6-9
<input type="checkbox"/>	c. Aceptable	<input type="checkbox"/>	2	2-5
<input type="checkbox"/>	d. Regular	<input type="checkbox"/>	1	1

"Determina la conformidad con el tiempo suministrado para resolver la necesidad."

## PROCESO

8. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación su percepción del dominio del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	8
<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	9
<input type="checkbox"/>	5	<input checked="" type="checkbox"/>	10

<input type="checkbox"/>	a. Excelente	<input type="checkbox"/>	4	10
<input type="checkbox"/>	b. Buena	<input type="checkbox"/>	3	6-9
<input type="checkbox"/>	c. Aceptable	<input type="checkbox"/>	2	2-5
<input type="checkbox"/>	d. Regular	<input type="checkbox"/>	1	1

"Indica el dominio del tema mostrado por el funcionario que atendió la solicitud."

9. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de confiabilidad que le genera la información suministrada.

<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	8
<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	9
<input type="checkbox"/>	5	<input checked="" type="checkbox"/>	10

<input type="checkbox"/>	a. Excelente	<input type="checkbox"/>	4	10
<input type="checkbox"/>	b. Buena	<input type="checkbox"/>	3	6-9
<input type="checkbox"/>	c. Aceptable	<input type="checkbox"/>	2	2-5
<input type="checkbox"/>	d. Regular	<input type="checkbox"/>	1	1

"Evalúa la veracidad que tiene la información suministrada para el usuario."

10. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación en que grado la información suministrada respondió a su necesidad.

<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	8
<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	9
<input type="checkbox"/>	5	<input checked="" type="checkbox"/>	10

<input type="checkbox"/>	a. Excelente	<input type="checkbox"/>	4	10
<input type="checkbox"/>	b. Buena	<input type="checkbox"/>	3	6-9
<input type="checkbox"/>	c. Aceptable	<input type="checkbox"/>	2	2-5
<input type="checkbox"/>	d. Regular	<input type="checkbox"/>	1	1

"Indica si la información es oportuna y pertinente."

11. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de satisfacción del servicio recibido.

<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	8
<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	9
<input type="checkbox"/>	5	<input checked="" type="checkbox"/>	10

<input type="checkbox"/>	a. Excelente	<input type="checkbox"/>	4	10
<input type="checkbox"/>	b. Buena	<input type="checkbox"/>	3	6-9
<input type="checkbox"/>	c. Aceptable	<input type="checkbox"/>	2	2-5
<input type="checkbox"/>	d. Regular	<input type="checkbox"/>	1	1

Comentarios o Sugerencias:

---

---

---

## PROPUESTA ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Objetivo: Establecer la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Planeación frente al servicio prestado.

Alcance: esta encuesta podrá aplicarse a usuarios internos y externos de la oficina de planeación.

### SERVICIO

1. ¿Por cuál de los siguientes medios se contactó con el funcionario del área de gestión?

- a. Telefónico  
 c. Correo electrónico  
 d. Comité o conferencia  
 e. Personalmente  
 f. Carta
- Esta respuesta se toma del formato de los coordinadores

*"Indica el medio de contacto entre usuario y funcionarios de la oficina planeación"*

2. ¿Cómo determinó que la oficina de planeación podría darle solución a su necesidad? (Puede seleccionar mas de una opcion)

- a. Experiencia: Frecuentemente interactúa con la oficina de planeación  
 b. Medios informativos (Internet, folletos, radio, informes, etc)  
 c. Fue referido desde otra dependencia de la Universidad Tecnologica de Pereira.  
 d. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

*"Explica el conocimiento que tienen las personas sobre los servicios que ofrece la oficina de planeación"*

3. ¿Cuánto tiempo tardó en contactarse con la persona de la Oficina de Planeacion de la Universidad Tecnologica, que dio respuesta a su necesidad?

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. Menos de un día | 4 |
| <input type="checkbox"/> b. Entre uno y dos días       | 3 |
| <input type="checkbox"/> c. Una semana                 | 2 |
| <input type="checkbox"/> d. Mas de una semana          | 1 |

*"Determina el tiempo promedio que tardan los usuarios en contactarse con los funcionarios de la oficina de planeación"*

4. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Considera que existe facilidad para contactar al personal de La Oficina de Planeacion?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Siempre             | 4 |
| <input checked="" type="checkbox"/> a menudo | 3 |
| <input type="checkbox"/> casi nunca          | 2 |
| <input type="checkbox"/> nunca               | 1 |

*"Determina la facilidad que tienen los usuarios para encontrar al personal de la oficina de planeación"*

5. De acuerdo a su experiencia califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación la cordialidad del funcionario de la Oficina de Planeacion durante la consulta.

- |                            |                                       |                                       |   |     |
|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|-----|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6            | <input type="checkbox"/> a. Excelente | 4 | 10  |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 7            | <input type="checkbox"/> b. Buena     | 3 | 6-9 |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input checked="" type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> c. Aceptable | 2 | 2-5 |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 9            | <input type="checkbox"/> d. Regular   | 1 | 1   |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 10           |                                       |   |     |

*"Establece el grado de amabilidad y disposición que percibe el usuario de la persona que resuelve sus necesidades."*

Desde el momento en que tuvo contacto con el funcionario de la Oficina de Planeacion hasta obtener la información requerida, cuanto tiempo transcurrió?

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. menos de una hora | 4 |
| <input type="checkbox"/> b. mas de una hora              | 3 |
| <input type="checkbox"/> c. un día                       | 2 |
| <input type="checkbox"/> d. mas de un día                | 1 |

*"Indica el tiempo transcurrido promedio para dar total solución a una solicitud."*

7. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el tiempo suministrado para responder a su necesidad.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

"Determina la conformidad con el tiempo suministrado para resolver la necesidad."

### PROCESO

8. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación su percepción del dominio del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

"Indica el dominio del tema mostrado por el funcionario que atendió la solicitud."

9. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de confiabilidad que le genera la información suministrada.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

"Evalúa la veracidad que tiene la información suministrada para el usuario."

10. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación en que grado la información suministrada respondió a su necesidad.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

"Indica si la información es oportuna y pertinente."

11. Califíquese de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de satisfacción del servicio recibido.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

Comentarios o Sugerencias:

---

---

---

## PROPUESTA ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Objetivo: Establecer la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Planeacion frente al servicio prestado.

Alcance: esta encuesta podra aplicarse a usuarios internos y externos de la oficina de planeación.

### SERVICIO

1. ¿Por cuál de los siguientes medios se contactó con el funcionario del área de gestión?

- a. Telefónico
- c. Correo electrónico
- d. Comité o conferencia
- e. Personalmente
- f. Carta

Esta respuesta se toma del formato de los coordinadores

*"Indica el medio de contacto entre usuario y funcionarios de la oficina planeación"*

2. ¿Cómo determinó que la oficina de planeación podría darle solución a su necesidad? (Puede seleccionar mas de una opción)

- a. Experiencia: Frecuentemente interactúa con la oficina de planeación
- b. Medios informativos (Internet, folletos, radio, informes, etc)
- c. Fue referido desde otra dependencia de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- d. Otro ¿Cuál? Protocolo de otra Universidad

*"Explica el conocimiento que tienen las personas sobre los servicios que ofrece la oficina de planeación"*

3. ¿Cuánto tiempo tardó en contactarse con la persona de la Oficina de Planeacion de la Universidad Tecnológica, que dio respuesta a su necesidad?

- a. Menos de un día 

4
3
2
1
- b. Entre uno y dos días
- c. Una semana
- d. Mas de una semana

*"Determina el tiempo promedio que tardan los usuarios en contactarse con los funcionarios de la oficina de planeación"*

4. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Considera que existe facilidad para contactar al personal de La Oficina de Planeacion?

- Siempre
  - a menudo
  - casi nunca
  - nunca
- |   |
|---|
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |

*"Determina la facilidad que tienen los usuarios para encontrar al personal de la oficina de planeación"*

5. De acuerdo a su experiencia califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación la cordialidad del funcionario de la Oficina de Planeacion durante la consulta.

- |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6</li> <li><input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 7</li> <li><input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 8</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 9</li> <li><input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 10</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> a. Excelente <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td>4</td></tr><tr><td>3</td></tr><tr><td>2</td></tr><tr><td>1</td></tr></table> 10</li> <li><input type="checkbox"/> b. Buena <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td>3</td></tr><tr><td>2</td></tr><tr><td>1</td></tr></table> 6-9</li> <li><input type="checkbox"/> c. Aceptable <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td>2</td></tr><tr><td>1</td></tr></table> 2-5</li> <li><input type="checkbox"/> d. Regular <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td>1</td></tr></table> 1</li> </ul> | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

*"Establece el grado de amabilidad y disposición que percibe el usuario de la persona que resuelve sus necesidades."*

Desde el momento en que tuvo contacto con el funcionario de la Oficina de Planeacion hasta obtener la información requerida, cuanto tiempo transcurrió?

- a. menos de una hora 

4
3
2
1
- b. mas de una hora
- c. un día
- d. mas de un día

*"Indica el tiempo transcurrido promedio para dar total solución a una solicitud."*

7. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el tiempo suministrado para responder a su necesidad.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 10			

"Determina la conformidad con el tiempo suministrado para resolver la necesidad."

## PROCESO

8. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación su percepción del dominio del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 10			

"Indica el dominio del tema mostrado por el funcionario que atendió la solicitud."

9. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de confiabilidad que le genera la información suministrada.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 10			

"Evalúa la veracidad que tiene la información suministrada para el usuario."

10. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación en que grado la información suministrada respondió a su necesidad.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 10			

"Indica si la información es oportuna y pertinente."

11. Califíque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación el grado de satisfacción del servicio recibido.

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> a. Excelente	<input type="checkbox"/> 4	10
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> b. Buena	<input type="checkbox"/> 3	6-9
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> c. Aceptable	<input type="checkbox"/> 2	2-5
<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> d. Regular	<input type="checkbox"/> 1	1
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 10			

Comentarios o Sugerencias:

---

---

---

## PROPUESTA ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Objetivo: Establecer la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Planeación frente al servicio prestado.

Alcance: esta encuesta podrá aplicarse a usuarios internos y externos de la oficina de planeación.

### SERVICIO

1. ¿Por cuál de los siguientes medios se contactó con el funcionario del área de gestión?

- a. Telefónico  
 c. Correo electrónico  
 d. Comité o conferencia      Esta respuesta se toma del formato de los coordinadores  
 e. Personalmente  
 f. Carta

*"Indica el medio de contacto entre usuario y funcionarios de la oficina planeación"*

2. ¿Cómo determinó que la oficina de planeación podría darle solución a su necesidad? (Puede seleccionar mas de una opción)

- a. Experiencia: Frecuentemente interactúa con la oficina de planeación  
 b. Medios informativos (Internet, folletos, radio, informes, etc)  
 c. Fue referido desde otra dependencia de la Universidad Tecnológica de Pereira.  
 d. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

*"Explica el conocimiento que tienen las personas sobre los servicios que ofrece la oficina de planeación"*

3. ¿Cuánto tiempo tardó en contactarse con la persona de la Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica, que dio respuesta a su necesidad?

- a. Menos de un día      

4
3
2
1

  
 b. Entre uno y dos días  
 c. Una semana  
 d. Mas de una semana

*"Determina el tiempo promedio que tardan los usuarios en contactarse con los funcionarios de la oficina de planeación"*

4. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Considera que existe facilidad para contactar al personal de La Oficina de Planeación?

- Siempre  
 a menudo      

4
3
2
1

  
 casi nunca  
 nunca

*"Determina la facilidad que tienen los usuarios para encontrar al personal de la oficina de planeación"*

5. De acuerdo a su experiencia califique de 1 a 10 siendo 1 la menor calificación la cordialidad del funcionario de la Oficina de Planeación durante la consulta.

- |                            |  |                                       |  |   |     |
|----------------------------|--|---------------------------------------|--|---|-----|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6             | <input type="checkbox"/> a. Excelente | <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>4</td></tr></table> | 4 | 10  |
| 4                          |  |                                       |  |   |     |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 7             | <input type="checkbox"/> b. Buena     | <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>3</td></tr></table> | 3 | 6-9 |
| 3                          |  |                                       |  |   |     |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 8             | <input type="checkbox"/> c. Aceptable | <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>2</td></tr></table> | 2 | 2-5 |
| 2                          |  |                                       |  |   |     |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 9             | <input type="checkbox"/> d. Regular   | <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>1</td></tr></table> | 1 | 1   |
| 1                          |  |                                       |  |   |     |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 10 |                                       |  |   |     |

*"Establece el grado de amabilidad y disposición que percibe el usuario de la persona que resuelve sus necesidades."*

Desde el momento en que tuvo contacto con el funcionario de la Oficina de Planeación hasta obtener la información requerida, cuanto tiempo transcurrió?

- a. menos de una hora      

4
3
2
1

  
 b. mas de una hora  
 c. un día  
 d. mas de un día

*"Indica el tiempo transcurrido promedio para dar total solución a una solicitud."*

7. Califque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificacion el tiempo suministrado para responder a su necesidad.

- 1  6
- 2  7
- 3  8
- 4  9
- 5  10

<input type="checkbox"/> a. Excelente	4	10
<input type="checkbox"/> b. Buena	3	6-9
<input type="checkbox"/> c. Aceptable	2	2-5
<input type="checkbox"/> d. Regular	1	1

*"Determina la conformidad con el tiempo suministrado para resolver la necesidad."*

### PROCESO

8. Califque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificaci3n su percepci3n del dominio del tema por parte del funcionario de la oficina de planeaci3n.

- 1  6
- 2  7
- 3  8
- 4  9
- 5  10

<input type="checkbox"/> a. Excelente	4	10
<input type="checkbox"/> b. Buena	3	6-9
<input type="checkbox"/> c. Aceptable	2	2-5
<input type="checkbox"/> d. Regular	1	1

*"Indica el dominio del tema mostrado por el funcionario que atendió la solicitud."*

9. Califque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificaci3n el grado de confiabilidad que le genera la informaci3n suministrada.

- 1  6
- 2  7
- 3  8
- 4  9
- 5  10

<input type="checkbox"/> a. Excelente	4	10
<input type="checkbox"/> b. Buena	3	6-9
<input type="checkbox"/> c. Aceptable	2	2-5
<input type="checkbox"/> d. Regular	1	1

*"Evalúa la veracidad que tiene la informaci3n suministrada para el usuario."*

10. Califque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificaci3n en que grado la informaci3n suministrada respondi3 a su necesidad.

- 1  6
- 2  7
- 3  8
- 4  9
- 5  10

<input type="checkbox"/> a. Excelente	4	10
<input type="checkbox"/> b. Buena	3	6-9
<input type="checkbox"/> c. Aceptable	2	2-5
<input type="checkbox"/> d. Regular	1	1

*"Indica si la informaci3n es oportuna y pertinente."*

11. Califque de 1 a 10 siendo 1 la menor calificaci3n el grado de satisfacci3n del servicio recibido.

- 1  6
- 2  7
- 3  8
- 4  9
- 5  10

<input type="checkbox"/> a. Excelente	4	10
<input type="checkbox"/> b. Buena	3	6-9
<input type="checkbox"/> c. Aceptable	2	2-5
<input type="checkbox"/> d. Regular	1	1

Comentarios o Sugerencias:

---

---

---