

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2023

A decorative graphic consisting of several green diamonds of varying shades and sizes. Some diamonds contain icons: a globe with a mouse cursor, a location pin, and a circular arrow. A central diamond is larger and contains a collage of business-related icons: a pie chart, a bar chart, a line graph with an upward arrow, a magnifying glass over a document, a calculator, and a pair of glasses.

uts

uts

uts | Unidades
Tecnológicas
de Santander
¡Lo hacemos posible!

ELABORACIÓN

ERIKA ROCÍO GARCÍA ÁLVAREZ
Profesional de Apoyo

REVISIÓN Y APROBACIÓN.

ADRIANA VANEGAS AGUILAR
Jefe Oficina de Planeación

Bucaramanga. Julio de 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	9
FICHA TÉCNICA	9
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS	11
PREGUNTAS 1 Y 2	11
PREGUNTAS 3 Y 4	12
PREGUNTAS 5 Y 6	13
PREGUNTAS 7 Y 8	14
PREGUNTAS 9 Y 10	15
PREGUNTAS 11 Y 12	16
PREGUNTAS 13 Y 14	17
PREGUNTAS 15 Y 16	18
PREGUNTAS 17 Y 18	19
PREGUNTAS 19 Y 20	20
PREGUNTAS 21 Y 22	21
PREGUNTAS 23 Y 24	22
PREGUNTAS 25 Y 26	23
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	24
TABLA DE RESULTADOS GLOBALES.....	26
CONCLUSIONES	27

INTRODUCCIÓN

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de las UTS, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG adoptado por la institución mediante Resolución No 02-196 del 21 de febrero de 2018, en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 del 2017.

Por medio de una encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de la Comunidad Uteísta en el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, en referencia a los servicios que ofrece la institución.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2023, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico de la institución que durante los últimos años se ha orientado en el fortalecimiento académico, la redefinición académica, la acreditación y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad que implícita y explícitamente se vincula con la Institución.

Antes de aplicar la encuesta de satisfacción, el proceso “Sistema Integrado Gestión” invita a todos los líderes de los procesos a revisar las preguntas que se publicaron en el anterior semestre, buscando que los procesos evalúen la posibilidad de actualizar las preguntas con el fin de favorecer la comprensión del contexto a la comunidad Uteísta.

Durante la revisión previa de las preguntas surgieron algunas mejoras al formulario por parte de los líderes entre ello se modificaron 6 preguntas que corresponden a los siguientes procesos: Docencia (Grupo Educación Virtual y TIC) (1), Infraestructura (2), Extensión (1), Gestión TIC (1), Recursos Bibliográficos (1). Adicional el proceso Docencia (Grupo Educación Virtual y TIC) incluyeron dos (2) preguntas para los estudiantes y egresados de la modalidad virtual.

Es importante también resaltar que el Sistema Integrado de Gestión realizó cambios al formulario (Microsoft Form), en el cual se categorizan las preguntas de acuerdo a los perfiles, con el fin de obtener resultados más asertivos y un instrumento amigable para el encuestado dada la cantidad de preguntas que la conforman.

Teniendo en cuenta las mejoras mencionadas a la encuesta, para el primer semestre de 2023 se compone de las siguientes veintiséis (26) preguntas y la categorización de acuerdo al perfil permitiendo un monitoreo a la calidad de la gestión de los procesos de la Institución en pro del beneficio de la comunidad Uteísta.

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?	Comunicación Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial y Virtual) Docentes Administrativos Contrato Prestación de Servicios Visitantes Graduados/Egresados Empresarios
2. ¿En su rol de docente o estudiante se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece la Dirección de Investigación y Extensión, cuando ha participado en actividades de investigación a través de los grupos o Semilleros de un programa académico respectivo?	Investigaciones	Docentes Estudiantes (Presencial y Virtual)
3. ¿Consideras que las competencias que has adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional?	Docencia (Grupo Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Presencial - Virtual)
4. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda a mejorar el rendimiento académico?	Docencia (Oficina de Desarrollo Académico)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
5. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?	Docencia Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
6. ¿Los espacios de la planta física son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales? Ajustada	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios Graduados/Egresados

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)? Ajustada	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios Graduados/Egresados Visitantes Empresarios
8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión, informa a la comunidad Uteísta (estudiantes, docentes y administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden participar?	Relaciones Interinstitucionales Investigación	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos
9. ¿Considera que los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional tales como: apoyo al graduado, acompañamiento al tránsito a la vida laboral (bolsa de empleo institucional), formación continua, asesoría para el emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y el desarrollo de proyectos sociales, son pertinentes para el crecimiento personal, profesional y social?	Extensión	Graduados/Egresados Estudiantes (Modalidad Presencial - Virtual) Docentes Empresarios
10. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿Ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros?	Comunicación Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios Graduados/Egresados Visitantes
11. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Graduados/Egresados
12. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?	Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
13. ¿Considera que la herramienta tecnológica Atena, implementada como apoyo a la gestión académica institucional, es adecuada para continuar el proceso académico?	Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes
14. ¿La coordinación de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual)
15. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios Graduados/Egresados
16. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Graduados/Egresados
17. Si ha participado en los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación del Grupo de Bienestar Institucional, ¿Se considera satisfecho con la calidad del servicio recibido?<	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios Graduados/Egresados
18. ¿Considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) le permite identificar los mecanismos de inscripción y acceso a los cursos, servicios y actividades que presta la Coordinación de Bienestar Institucional?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios Graduados/Egresados
19. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores públicos, docentes y contratistas?	Gestión Administrativa (Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
20. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?	Gestión Administrativa (Dirección Administrativa de Talento Humano)	Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios
21. ¿Considera adecuada la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co) y atención presencial?	Gestión Administrativa (Grupo de Atención al Ciudadano)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos Contrato Prestación de Servicios Graduados/Egresados
22. ¿Las bases de datos que están disponibles a la comunidad académica cumplen con su necesidad de información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
23. ¿Considera que la colección y servicio en sala de la Biblioteca está acorde a las necesidades curriculares de los programas académicos?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
24. ¿Considera que el acceso a la base documental institucional facilita la consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos)?	Sistema Integrado de Gestión	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos Contratistas Prestación de Servicios Graduados/Egresados
25. ¿Los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorece tu proceso de aprendizaje?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual)
26. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, recomendarías a las UTS como institución de formación en la educación superior?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Graduados/Egresados (Modalidad Presencial - Virtual)

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que, como parte del compromiso de la institución con el programa de CERO PAPEL, las encuestas se realizaron a través de la plataforma Microsoft Forms, la publicación de la encuesta se realizó en la página web institucional y por difusión en medios masivos institucionales. De esta manera se recolectaron **4.400 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

FICHA TÉCNICA

Título de la investigación	Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las UTS.
Unidad de muestreo	Estudiantes de 20 programas de nivel tecnológico y 17 programas de nivel universitario. Administrativos, Docentes, Visitantes, Empresarios y Graduados/Egresados UTS.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea
Población total (N)	4.400 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	24 de mayo de 2023
Fecha de terminación de la encuesta	04 de julio de 2023
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Nivel de satisfacción	Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100 de las respuestas “Muy de acuerdo” + “De acuerdo” / total neto (Total encuestados – Respuestas “No aplica”)
Rangos de valoración	Verde: 70 % - 100% Amarillo: 36%- 69% Rojo: 0% - 35%
Responsable del estudio	Erika Rocío García Álvarez Profesional de apoyo
Líder del proceso	Adriana Vanegas Aguilar Jefe Oficina de Planeación

Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 4.400 personas, fueron evaluados a partir de los siguientes cinco criterios de calificación:

- ❖ MUY DE ACUERDO
- ❖ DE ACUERDO
- ❖ EN DESACUERDO
- ❖ TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ❖ (N/A) NO APLICA

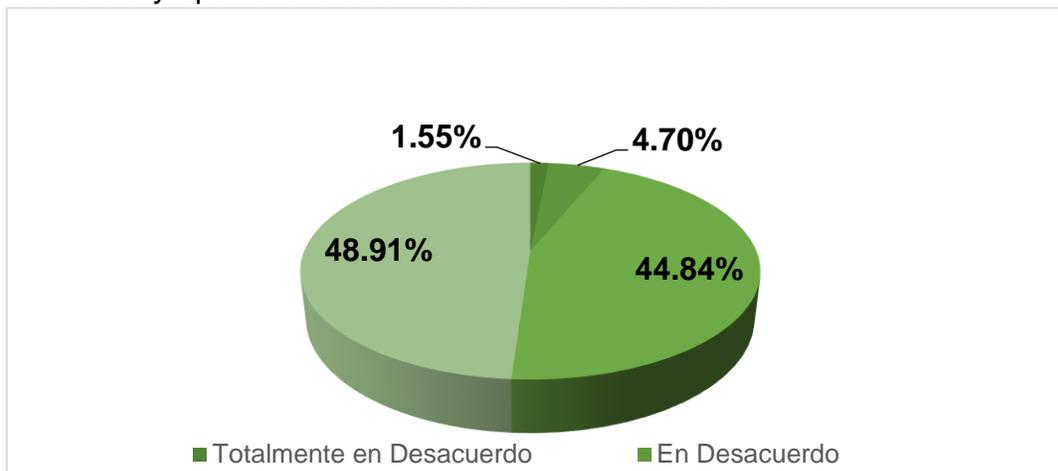
De acuerdo a la modificación realizada al formulario se observa la cantidad de encuestas recolectadas por cada perfil categorizado; el cual permitirá evidenciar el nivel de satisfacción de acuerdo al número de participantes:

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES VIGENCIA 2023-1
Administrativo	88
Contrato Prestación de Servicios	73
Docente	398
Estudiantes modalidad presencial	3401
Estudiantes modalidad virtual	243
Graduado/Egresado	94
Visitante	92
Empresario	11
TOTAL GENERAL	4.400

CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

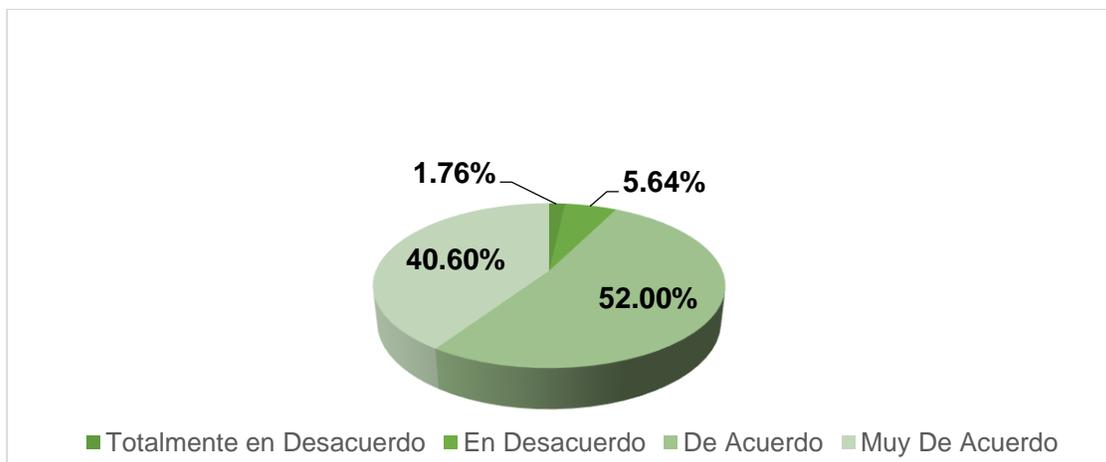
PREGUNTAS 1 Y 2

1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	68	207	1.973	2.152	94%
0,00%	1,55%	4,70%	44,84%	48,91%	

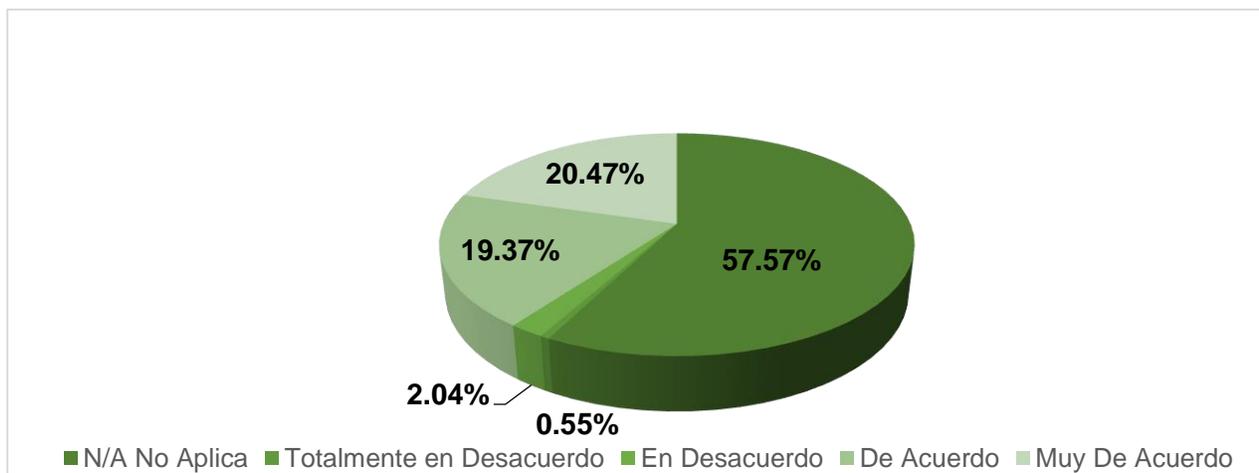
2. ¿En su rol de docente o estudiante se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece la Dirección de Investigación y Extensión, cuando ha participado en actividades de investigación a través de los grupos o Semilleros de un programa académico respectivo?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	71	228	2.102	1.641	93%
0,00%	1,76%	5,64%	52,00%	40,60%	

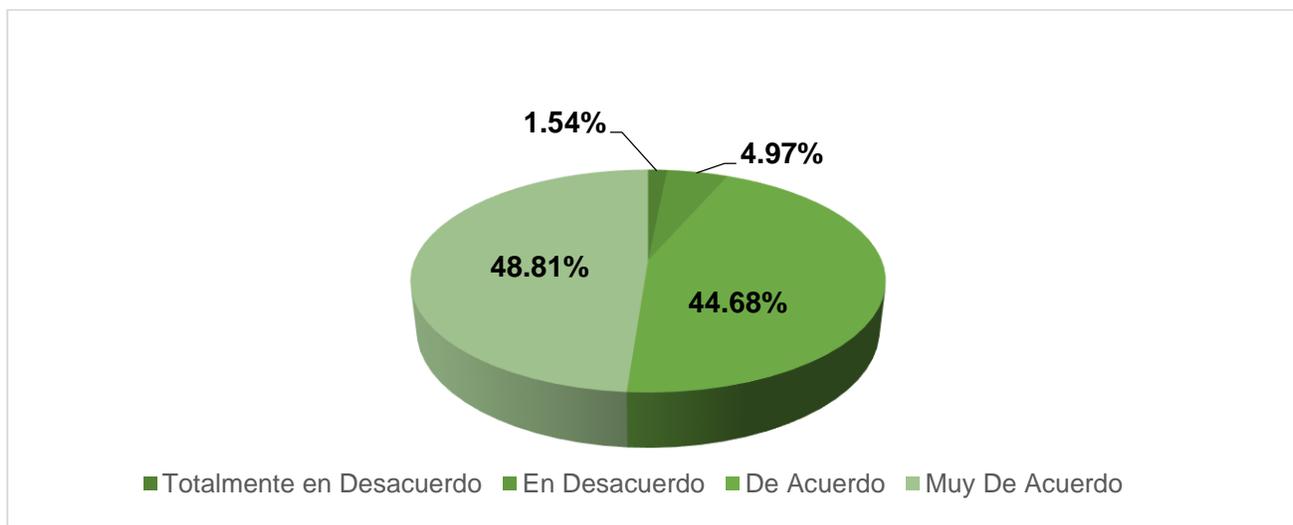
PREGUNTAS 3 Y 4

3. ¿Consideras que las competencias que has adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
2.098	20	74	706	746	94%
57,57	0,55%	2,04%	19,37%	20,47%	

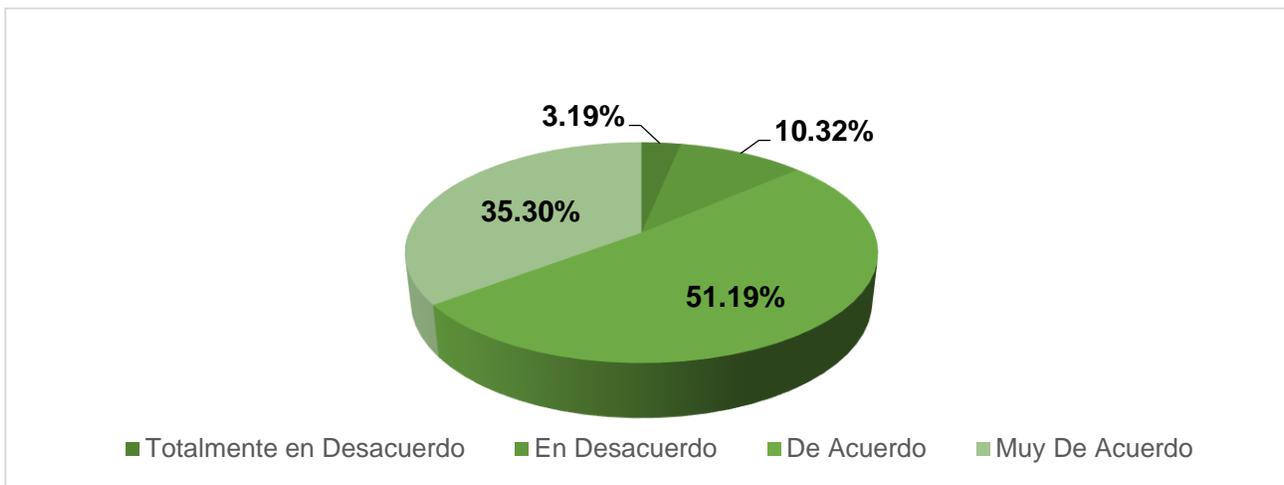
4. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda a mejorar el rendimiento académico?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	62	201	1806	1.973	93%
0,00%	1,54%	4,97%	44,68%	48,81%	

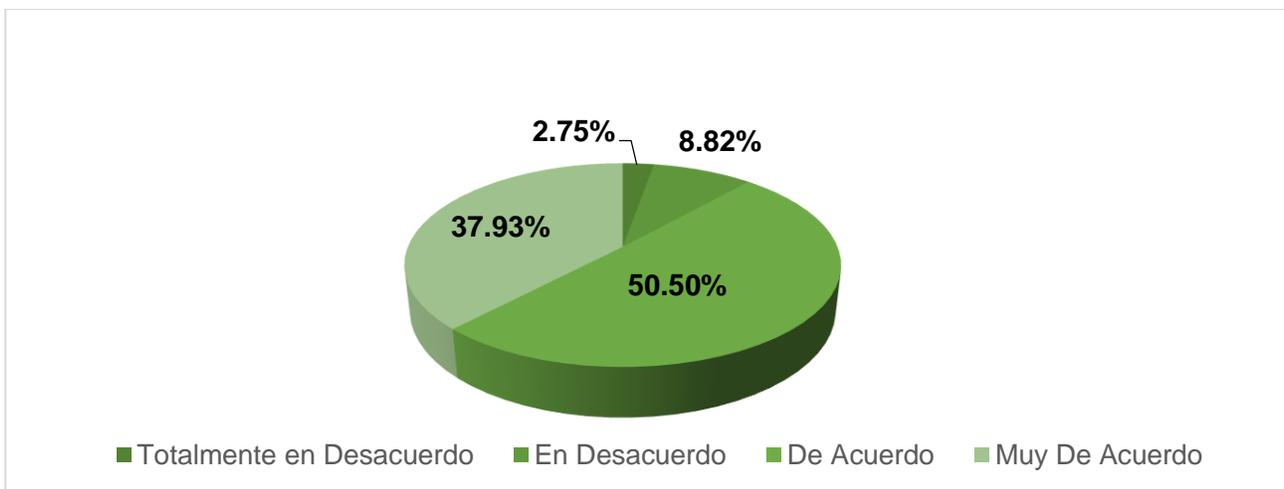
PREGUNTAS 5 Y 6

5. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	129	417	2.069	1.427	86%
0,00%	3,19%	10,32%	51,19%	35,30%	

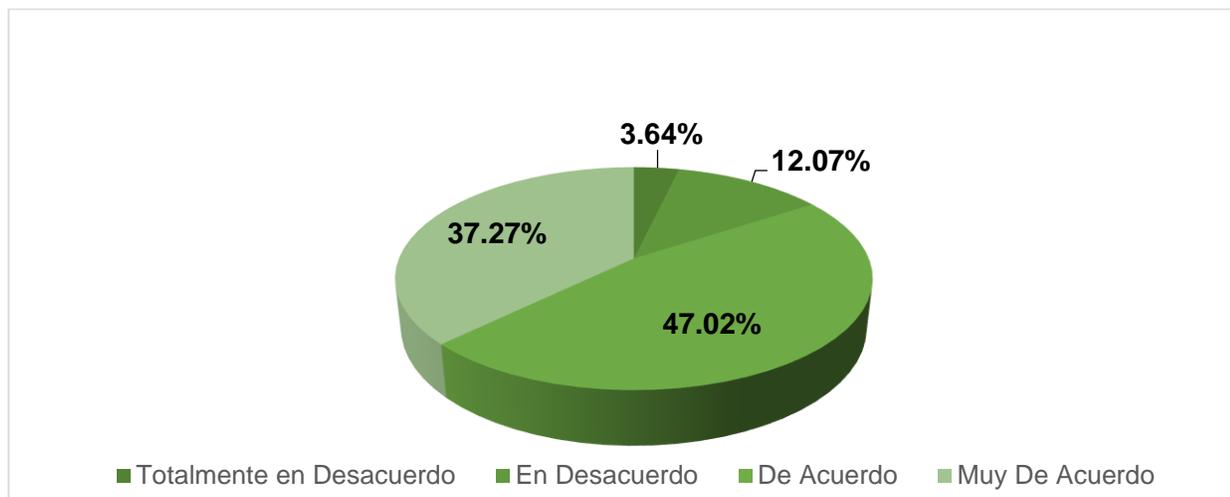
6. ¿Los espacios de la planta física son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	118	379	2.170	1.630	88%
0,00%	2,75%	8,82%	50,50%	37,93%	

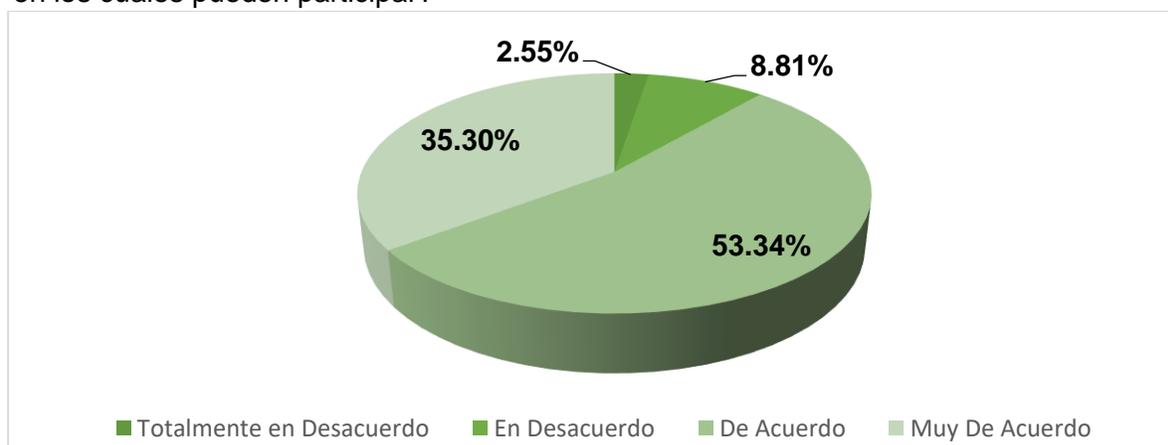
PREGUNTAS 7 Y 8

7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	160	531	2.069	1.640	84%
0,00%	3,64%	12,07%	47,02%	37,27%	

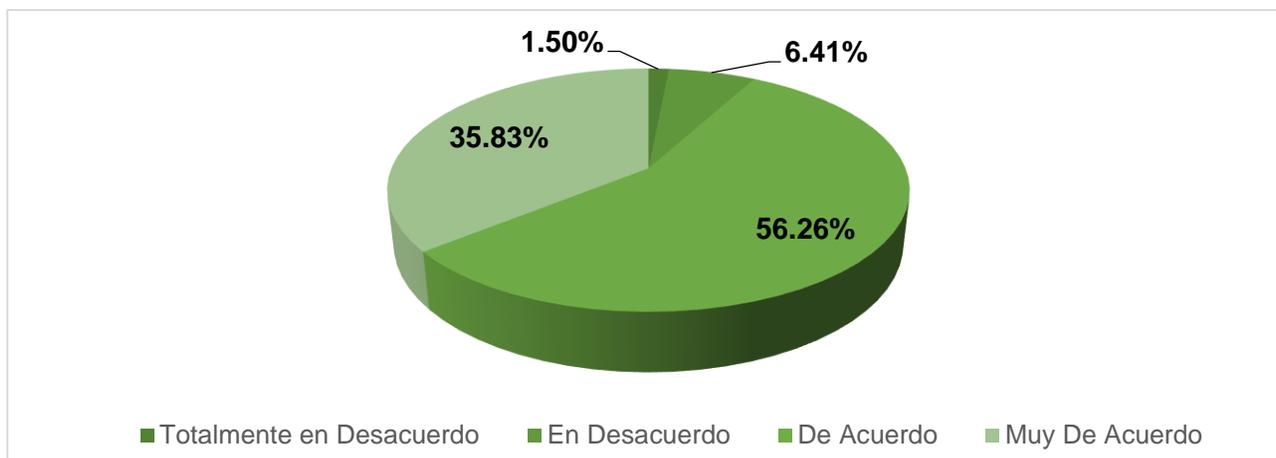
8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión, informa a la comunidad Uteísta (estudiantes, docentes y administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden participar?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	105	364	2.203	1.458	89%
0%	2,55%	8,81%	53,34%	35,30%	

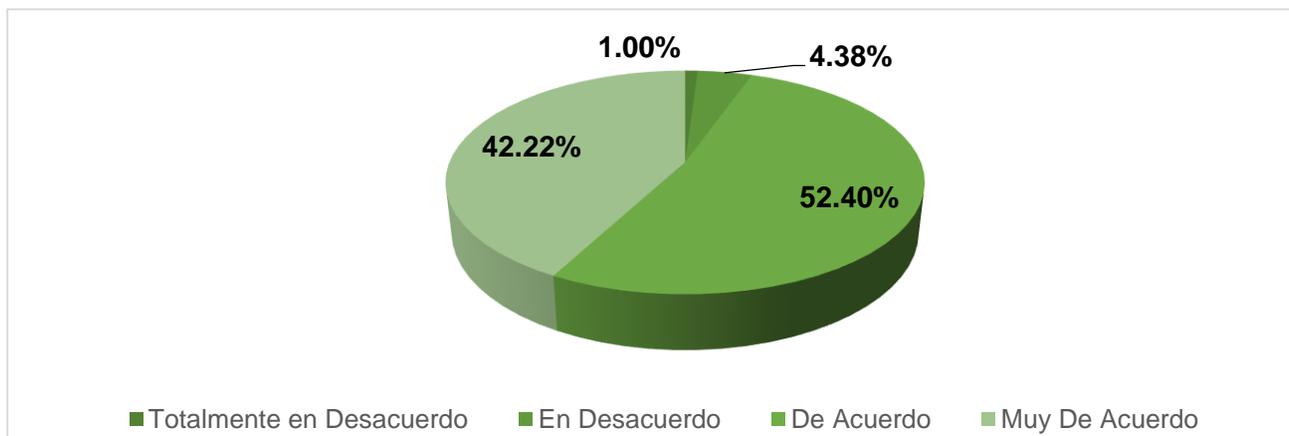
PREGUNTAS 9 Y 10

9. ¿Considera que los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional tales como: apoyo al graduado, acompañamiento al tránsito a la vida laboral (bolsa de empleo institucional), formación continua, asesoría para el emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y el desarrollo de proyectos sociales, ¿son pertinentes para el crecimiento personal, profesional y social?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	62	266	2.333	1.486	92%
0,00%	1,50%	6,41%	56,26%	35,83%	

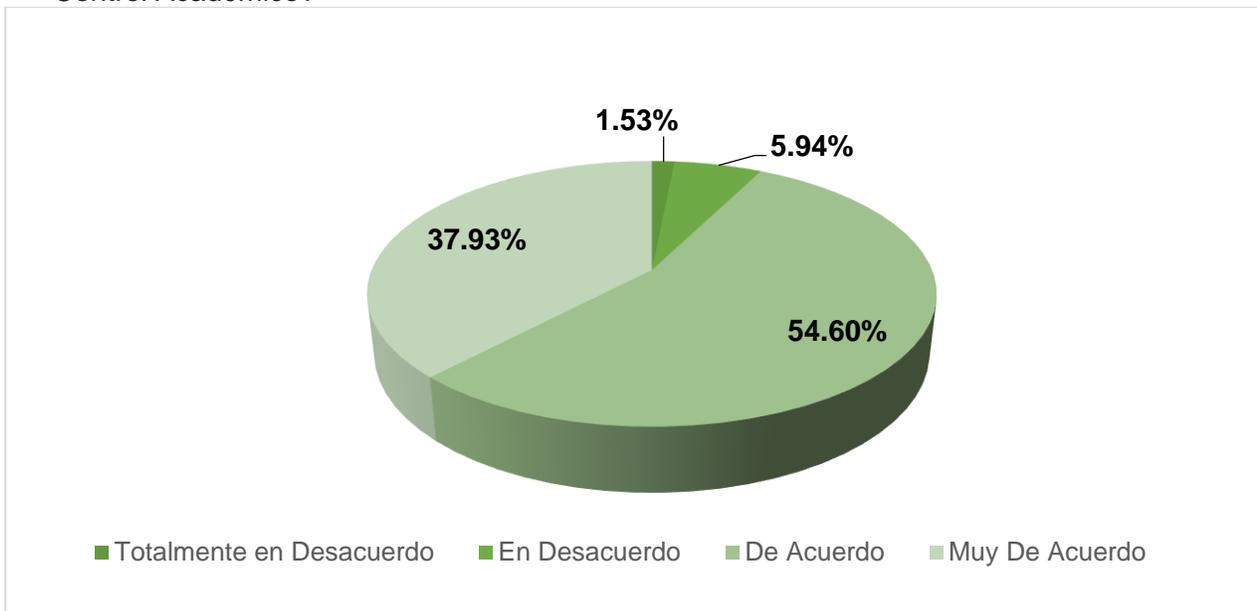
10. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿Ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	44	192	2.300	1.853	95%
0,00%	1,00%	4,38%	52,40%	42,22%	

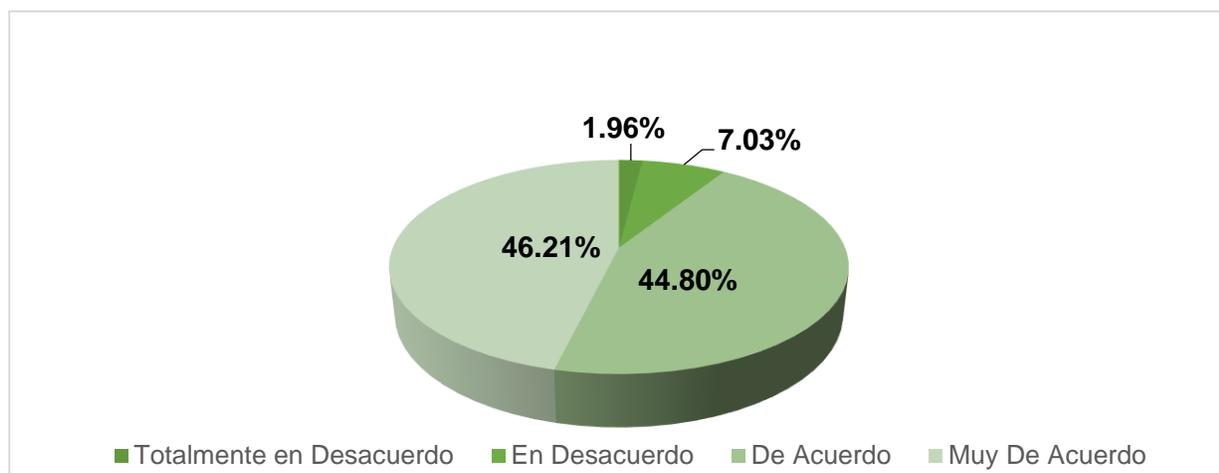
PREGUNTAS 11 Y 12

11. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	57	222	2.041	1.418	93%
0,00%	1,53%	5,94%	54,60%	37,93%	

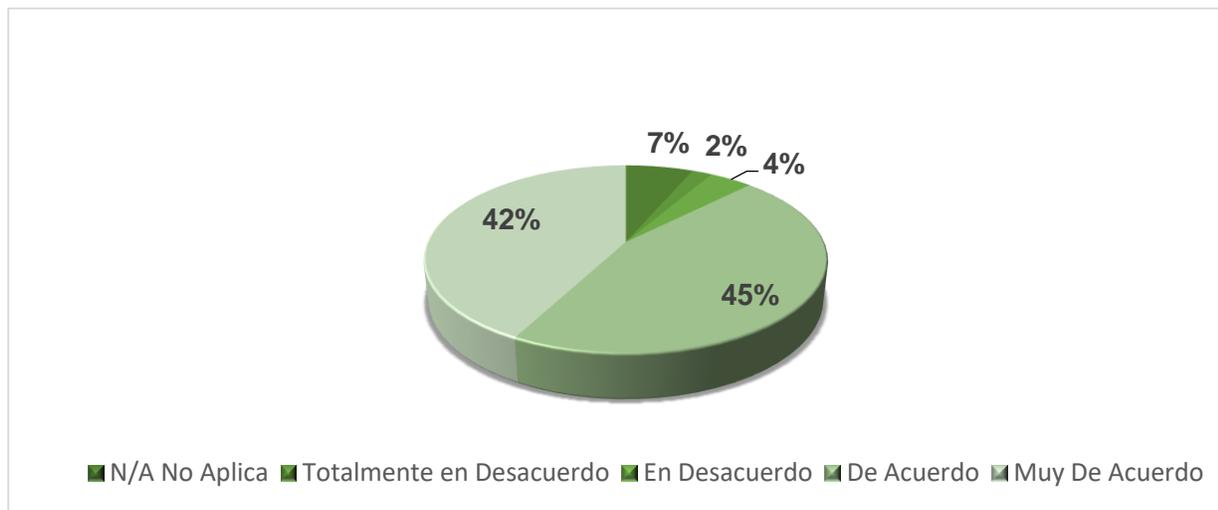
12. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	79	284	1.811	1.868	91%
0,00%	1,96%	7,03%	44,80%	46,21%	

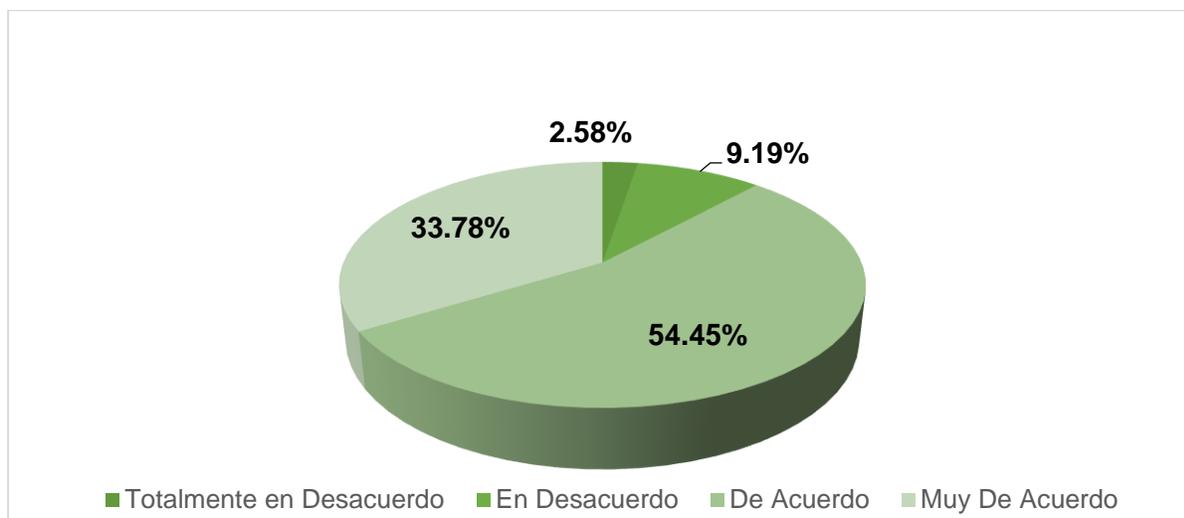
PREGUNTAS 13 Y 14

13. ¿Considera que la herramienta tecnológica Atena, implementada como apoyo a la gestión académica institucional, es adecuada para continuar el proceso académico?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
261	78	165	1.831	1.707	94%
6,46%	1,93%	4,08%	45,30%	42,23%	

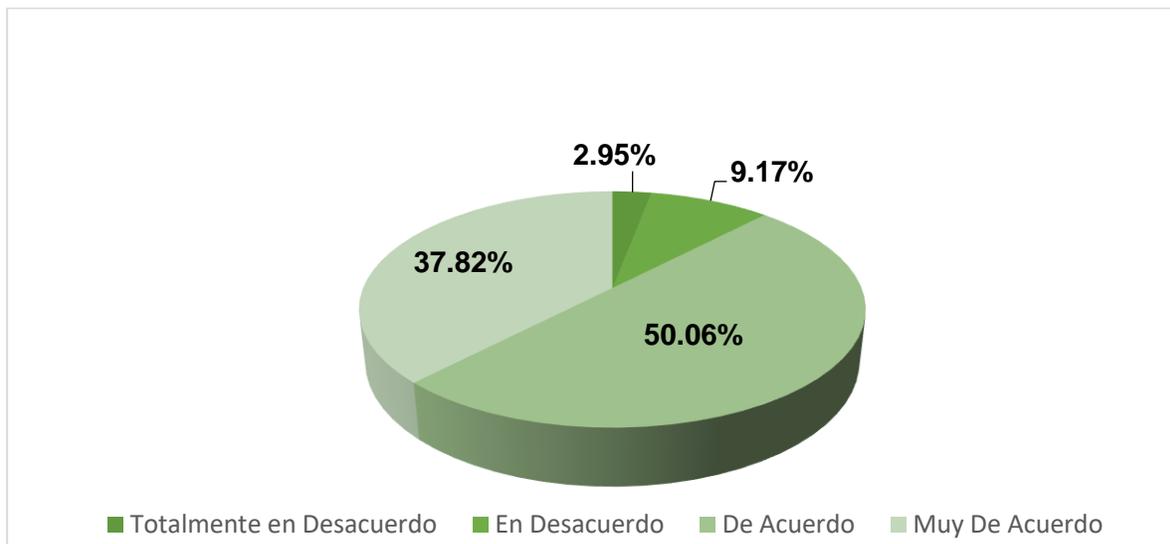
14. ¿La coordinación de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	94	335	1.984	1.231	88%
0,00%	2,58%	9,19%	54,45%	33,78%	

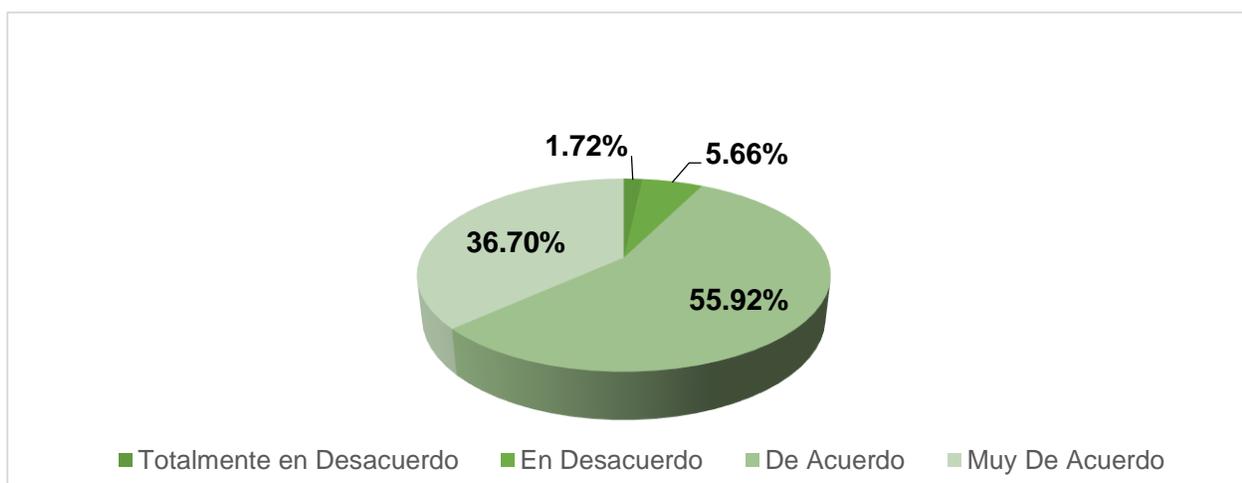
PREGUNTAS 15 Y 16

15. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	127	394	2.151	1.625	88%
0,00%	2,95%	9,17%	50,06%	37,82%	

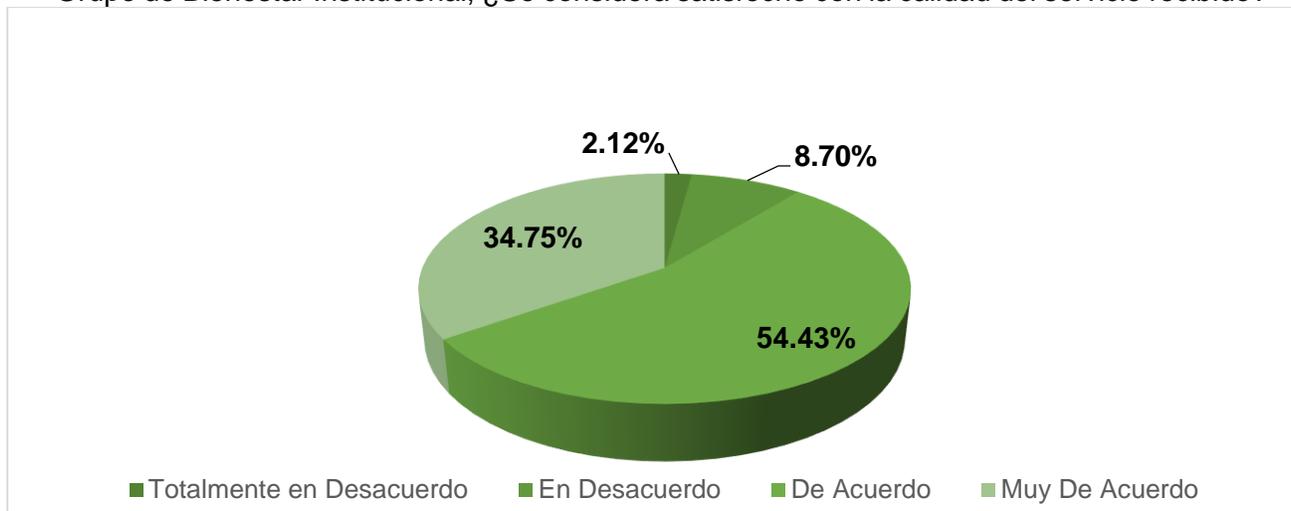
16. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	71	234	2.313	1.518	93%
0,00%	1,72%	5,66%	55,92%	36,70%	

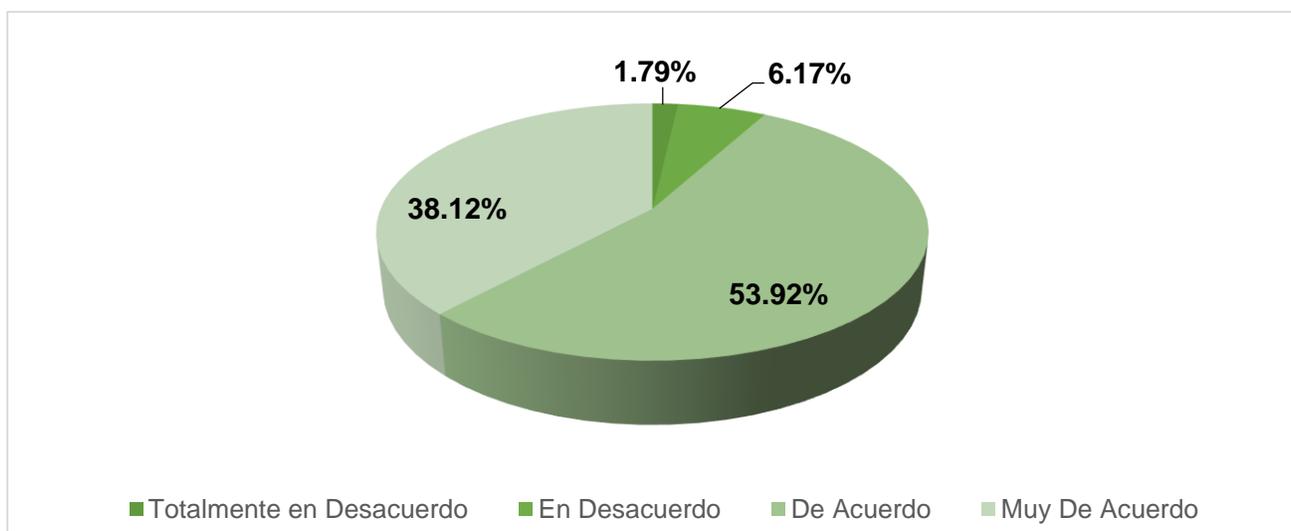
PREGUNTAS 17 Y 18

17. Si ha participado en los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación del Grupo de Bienestar Institucional, ¿Se considera satisfecho con la calidad del servicio recibido?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	91	374	2.339	1.493	89%
0,00%	2,12%	8,70%	54,43%	34,75%	

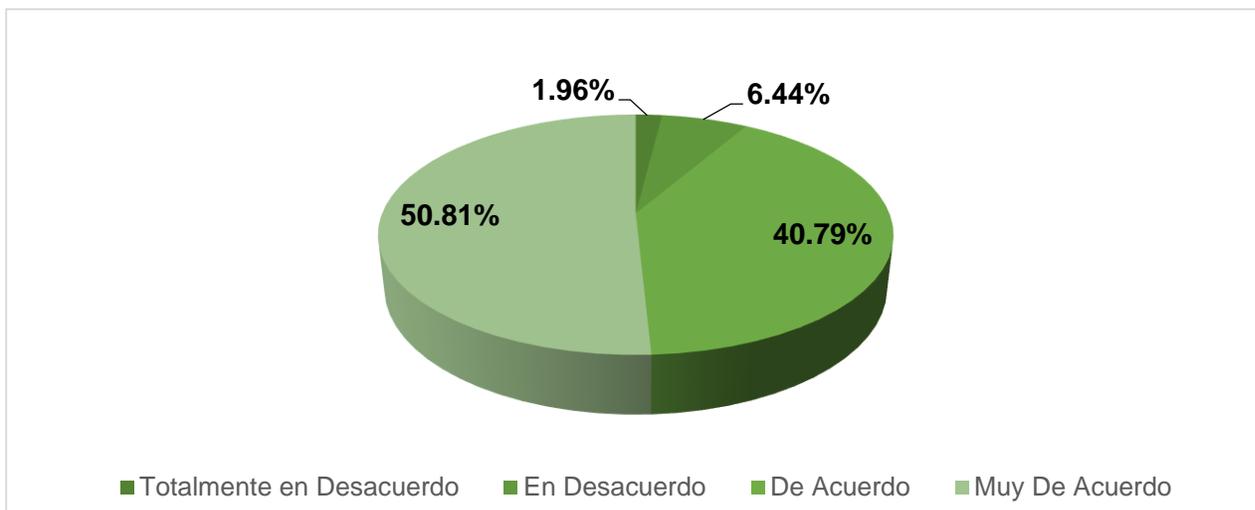
18. ¿Considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) le permite identificar los mecanismos de inscripción y acceso a los cursos, servicios y actividades que presta la Coordinación de Bienestar Institucional?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	77	265	2.317	1.638	92%
0,00%	1,79%	6,17%	53,92%	38,12%	

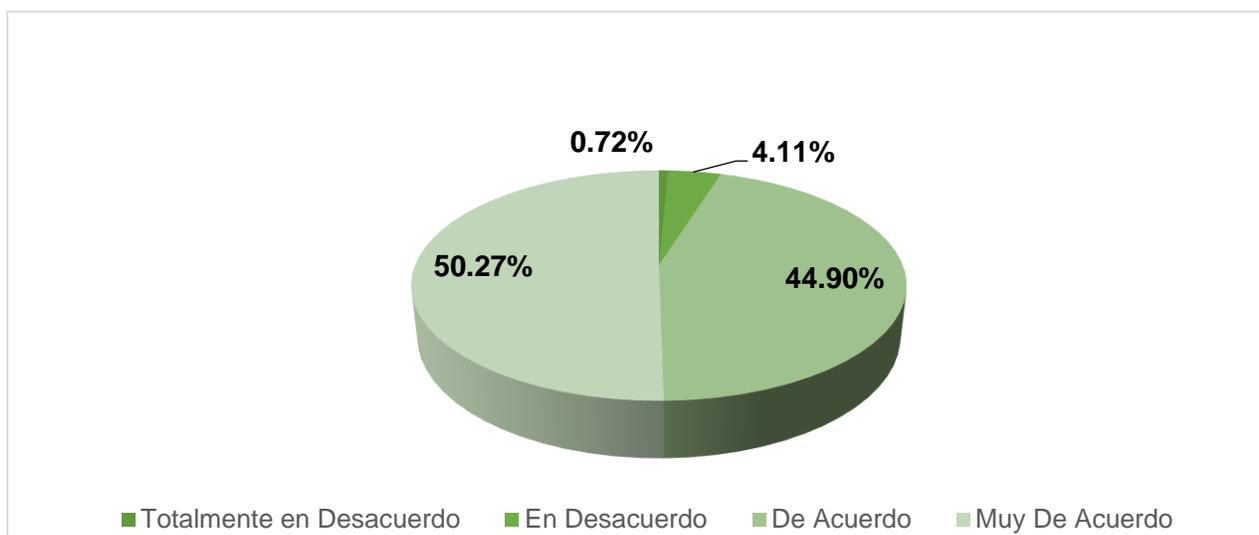
PREGUNTAS 19 Y 20

19. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores públicos, docentes y contratistas?



20. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?

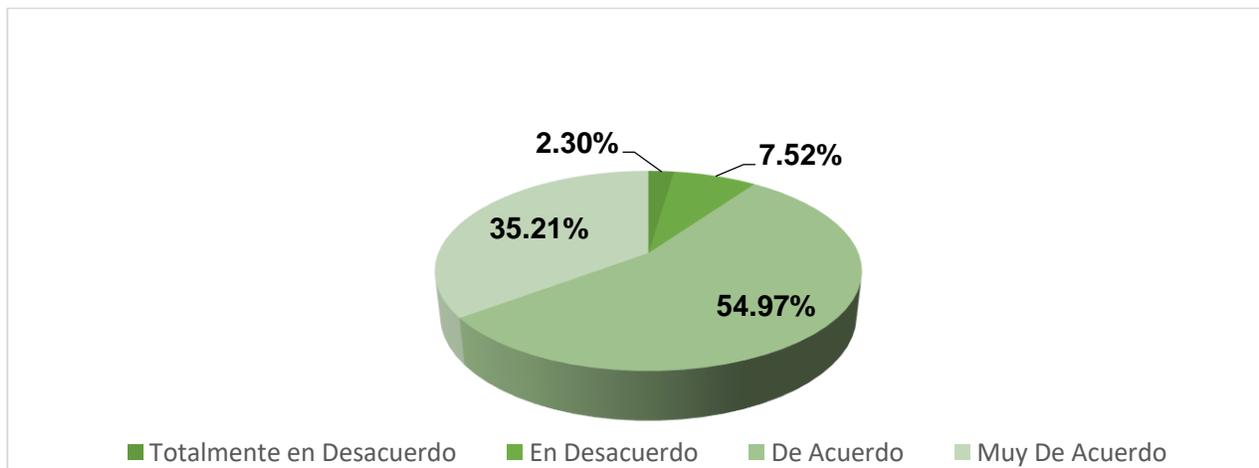
N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	11	36	228	284	92%
0,00%	1,96%	6,44%	40,79%	50,81%	



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	4	23	251	281	95%
0,00%	0,72%	4,11%	44,90%	50,27%	

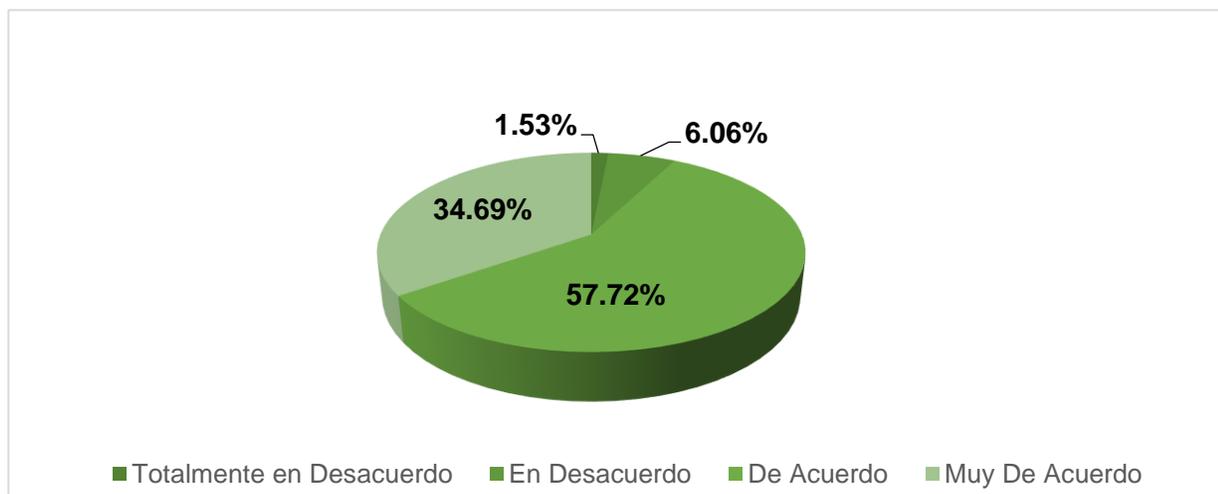
PREGUNTAS 21 Y 22

21. ¿Considera adecuada la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co) y atención presencial?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	99	323	2.362	1.513	90%
0,00%	2,30%	7,52%	54,97%	35,21%	

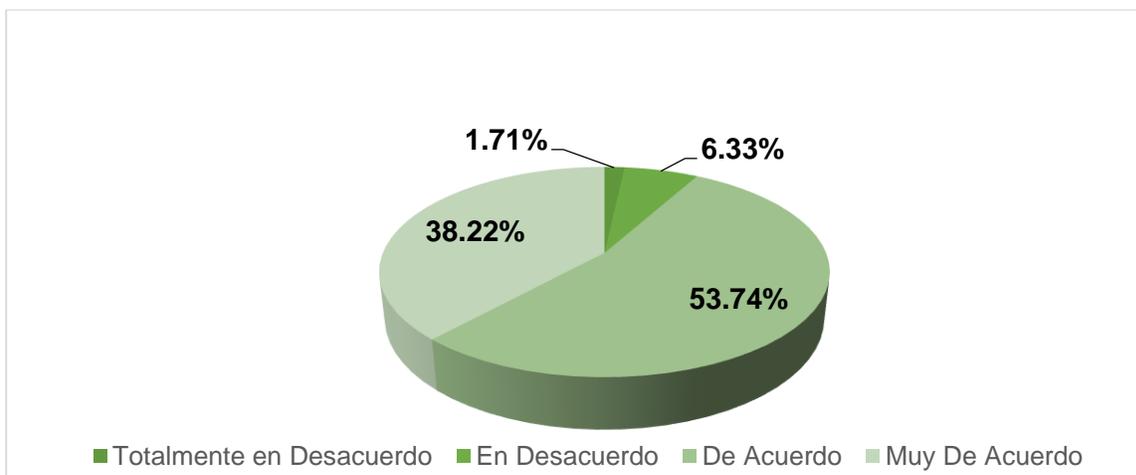
22. ¿Las bases de datos que están disponibles a la comunidad académica cumplen con su necesidad de información?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	62	245	2.333	1.402	92%
0,00%	1,53%	6,06%	57,72%	34,69%	

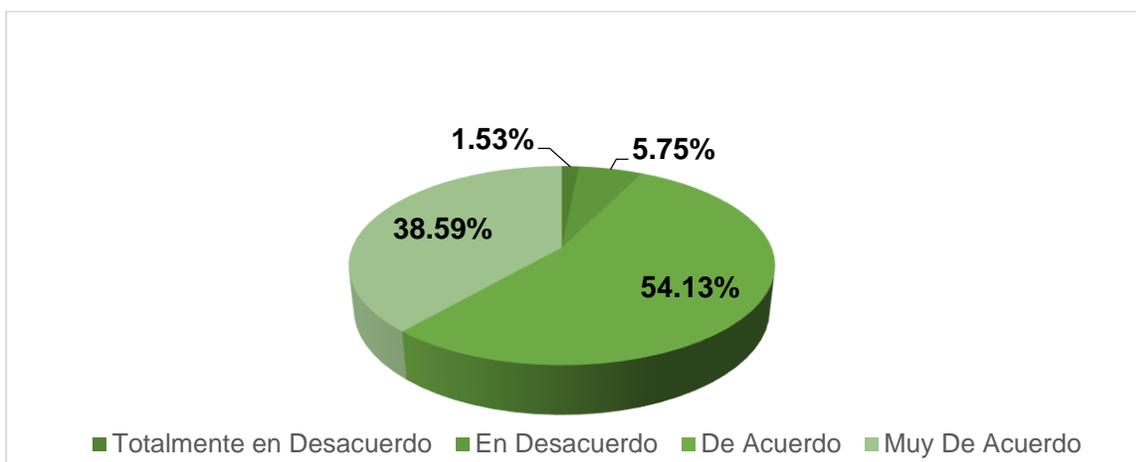
PREGUNTAS 23 Y 24

23. ¿Considera que la colección y servicio en sala de la Biblioteca está acorde a las necesidades curriculares de los programas académicos?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	69	256	2.172	1.545	92%
0,00%	1,71%	6,33%	53,74%	38,22%	

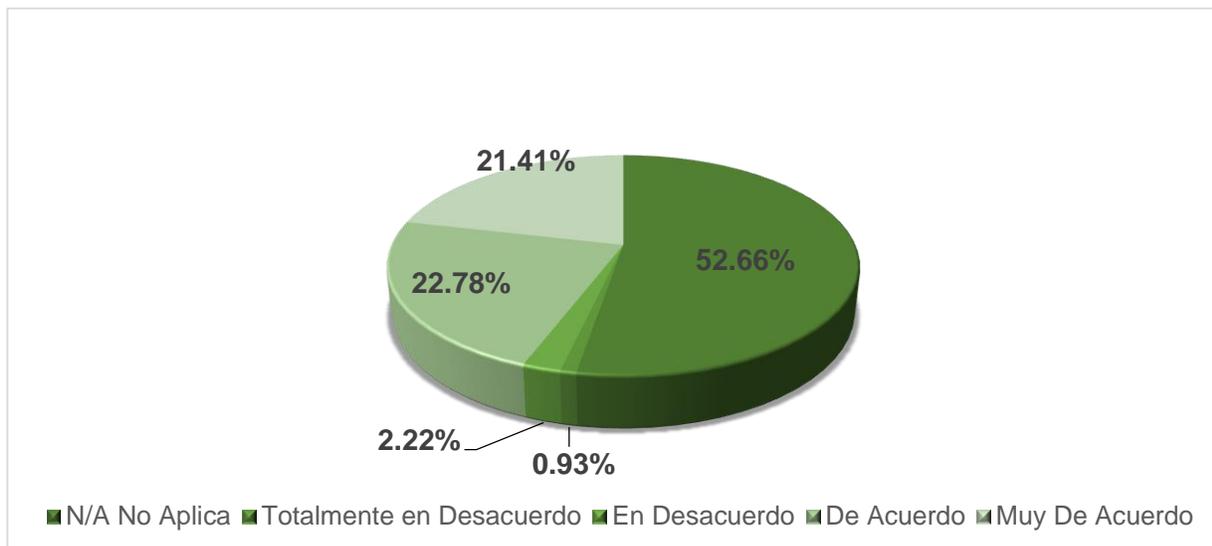
24. ¿Considera que el acceso a la base documental institucional facilita la consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos)?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	66	247	2.326	1.658	93%
0,00%	1,53%	5,75%	54,13%	38,59%	

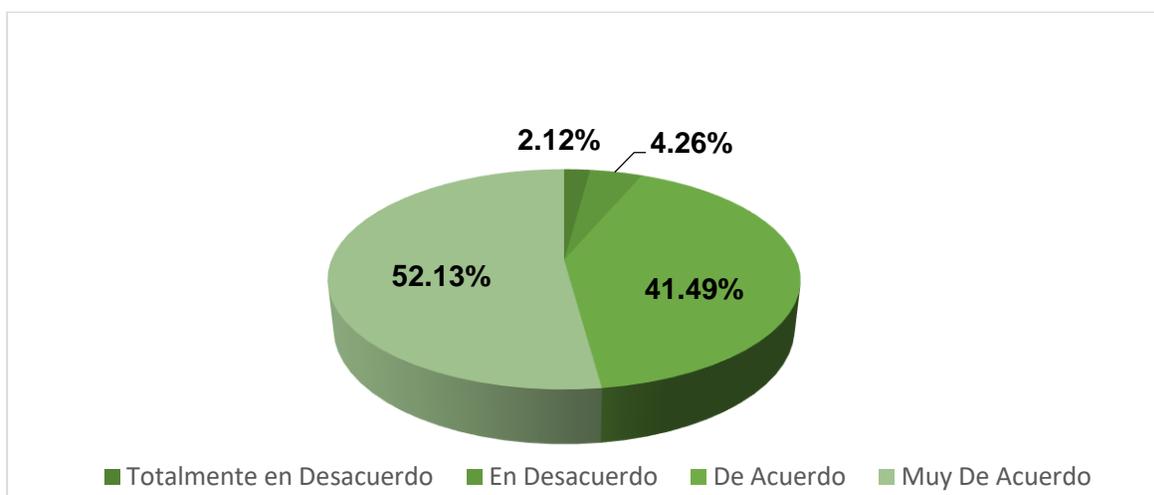
PREGUNTAS 25 Y 26

25. ¿Los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorece tu proceso de aprendizaje?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
1919	34	81	830	780	93%
52,66%	0,93%	2,22%	22,78%	21,41%	

26. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, recomendarías a las UTS como institución de formación en la educación superior?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
0	2	4	39	49	94%
0,00%	2,12%	4,26%	41,49%	52,13%	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se observa un comportamiento alto en todos los aspectos evaluados, evidenciando el 91 % de satisfacción por parte de los usuarios para el primer semestre de la vigencia 2023, en el cual se ve reflejado el cumplimiento de las funciones por parte de las directivas, docentes y personal administrativo.
- Es importante dar a conocer que para el segundo semestre de la vigencia 2022 la encuesta de satisfacción contemplaba 24 preguntas; para el primer semestre del 2023 se incluyeron 2 preguntas relacionadas con el proceso de Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)
- Las 6 preguntas con alto índice de satisfacción fueron las siguientes: Con una satisfacción del 95% se encuentran la pregunta No 10. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿Ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros? del proceso Comunicación Institucional y la pregunta No. 20. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes? del proceso Gestión Administrativa (Dirección Administrativa de Talento Humano).

En la siguiente posición se encuentran las siguientes preguntas con el 94% de satisfacción se encuentran la pregunta No. 1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales? perteneciente al proceso de Comunicación Institucional, la pregunta No 3. ¿Consideras que las competencias que has adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional? del proceso Docencia (Grupo Educación Virtual y TIC), la pregunta No 13. ¿Considera que la herramienta tecnológica Atena, implementada como apoyo a la gestión académica institucional, es adecuada para continuar el proceso académico? del proceso Gestión TIC y la pregunta No 26. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, recomendarías a las UTS como institución de formación en la educación superior? del proceso Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC).

- Se refleja un nivel de percepción positivo correspondiente al 93% de satisfacción en las siguientes preguntas: pregunta No. 2 ¿En su rol de docente o estudiante se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece la Dirección de Investigación y Extensión, cuando ha participado en actividades de investigación a través de los grupos o Semilleros de un programa académico respectivo? del proceso Investigaciones, pregunta No. 4 ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda a mejorar el rendimiento académico? del proceso Docencia (Oficina de Desarrollo Académico), la pregunta No. 11 ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico? perteneciente al proceso Admisiones y Matrículas, la pregunta No 16. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta? del proceso Bienestar Institucional, la pregunta No 24. ¿Considera que el acceso a la base documental institucional facilita la consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos)? del proceso Sistema Integrado de Gestión y la pregunta No 25. ¿Los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorece tu proceso de aprendizaje? del proceso Docencia (Grupo Educación Virtual y TIC).
- Por otra parte, de acuerdo al ranking de valoración, la pregunta con baja satisfacción del 84% es la No 7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)? del proceso Infraestructura; se evidencia un aumento significativo de satisfacción por parte de la comunidad Uteísta con relación a la encuesta anterior del segundo semestre 2022.

TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

Pregunta	No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	(%)Satisfacción
P1	0,00%	1,55%	4,70%	44,84%	48,91%	94%
P2	0,00%	1,76%	5,64%	52,00%	40,60%	93%
P3	57,57%	0,55%	2,03%	19,37%	20,47%	94%
P4	0,00%	1,53%	4,97%	44,68%	48,81%	93%
P5	0,00%	3,19%	10,32%	51,19%	35,30%	86%
P6	0,00%	2,75%	8,82%	50,50%	37,93%	88%
P7	0,00%	3,64%	12,07%	47,02%	37,27%	84%
P8	0,00%	2,54%	8,81%	53,34%	35,30%	89%
P9	0,00%	1,50%	6,41%	56,26%	35,83%	92%
P10	0,00%	1,00%	4,37%	52,40%	42,22%	95%
P11	0,00%	1,52%	5,94%	54,60%	37,93%	93%
P12	0,00%	1,95%	7,03%	44,80%	46,21%	91%
P13	6,46%	1,93%	4,08%	45,30%	42,23%	94%
P14	0,00%	2,58%	9,19%	54,45%	33,78%	88%
P15	0,00%	2,58%	9,19%	54,45%	33,78%	88%
P16	0,00%	2,96%	9,17%	50,06%	37,82%	93%
P17	0,00%	1,72%	5,66%	55,92%	36,70%	89%
P18	0,00%	2,12%	8,70%	54,43%	34,75%	92%
P19	0,00%	1,79%	6,17%	53,92%	38,12%	92%
P20	0,00%	1,97%	6,44%	40,79%	50,81%	95%
P21	0,00%	0,72%	4,11%	44,90%	50,27%	90%
P22	0,00%	2,30%	7,52%	54,97%	35,21%	92%
P23	0,00%	1,53%	6,06%	57,72%	34,69%	92%
P24	0,00%	1,71%	6,33%	53,74%	38,22%	93%
P25	0,00%	1,71%	6,33%	53,74%	38,22%	93%
P26	0,00%	1,71%	6,33%	53,74%	38,22%	94%

- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 91% por parte de los 4.400 encuestados para el primer semestre de la vigencia 2023.
- Es muy importante que se refleje una percepción de satisfacción positiva en el semestre, todos estos resultados reflejan los esfuerzos realizados para mejorar en todos los procesos y brindar un servicio de calidad a los estudiantes, docentes, administrativos, visitantes, empresarios y graduados/egresados.
- El 100% de las preguntas presentan un alto nivel de valoración, siendo la ocasión para reconocer las buenas prácticas implementadas durante todo el semestre por parte de toda la comunidad Uteísta.

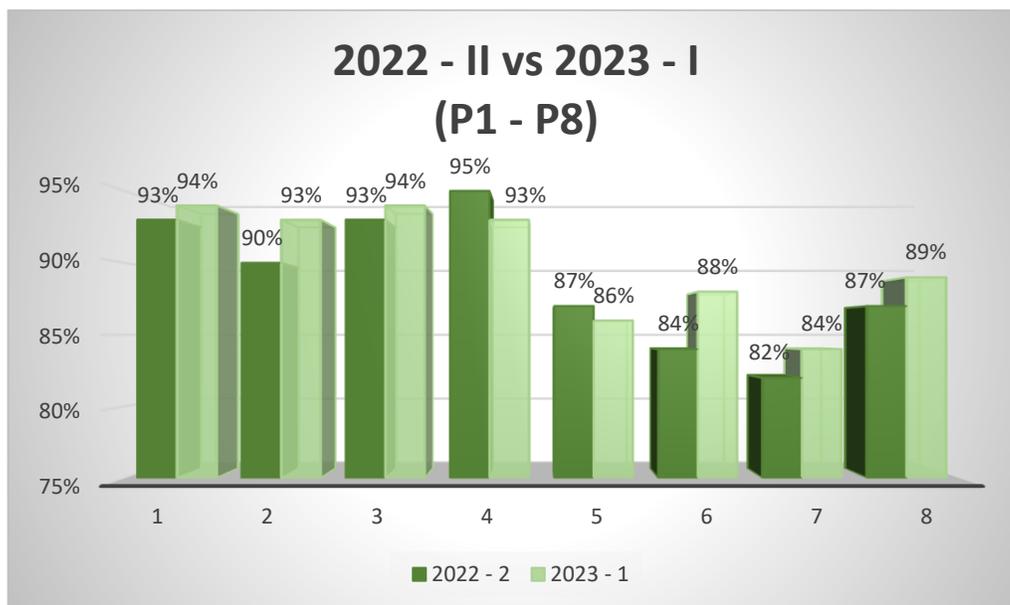
CONCLUSIONES

Se refleja una disminución en la participación de la comunidad Uteísta en relación con la encuesta del semestre anterior, evidenciando un total de 4.400 encuestas de las que participaron estudiantes, administrativos, contratistas de prestación de servicios, docentes, visitantes, empresarios y graduados/egresados.

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES	
	VIGENCIA 2023-1	VIGENCIA 2022-2
Administrativos	88	150
Contratistas de Prestación de Servicios	73	
Docentes	398	400
Estudiantes - Modalidad Presencial	3401	4.304
Estudiantes- Modalidad Virtual	243	
Graduados/Egresados	94	74
Visitantes	92	65
Empresarios	11	7
Total general	4.400	5.000

2022 - 2	(%) Satisfacción	2023 - 1	(%) Satisfacción
1	93%	1	94%
2	90%	2	93%
3	93%	3	94%
4	95%	4	93%
5	87%	5	86%
6	84%	6	88%
7	82%	7	84%
8	87%	8	89%
9	92%	9	92%
10	94%	10	95%
11	92%	11	93%
12	90%	12	91%
13	92%	13	94%

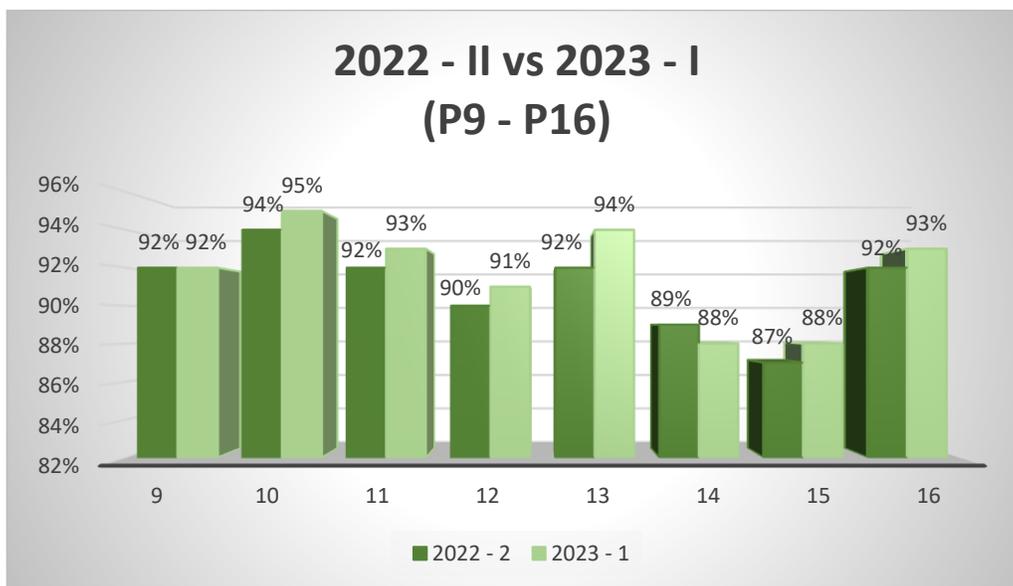
2022 - 2	(%) Satisfacción	2023 - 1	(%) Satisfacción
14	89%	14	88%
15	87%	15	88%
16	92%	16	93%
17	92%	17	89%
18	95%	18	92%
19	94%	19	92%
20	90%	20	95%
21	89%	21	90%
22	92%	22	92%
23	92%	23	92%
24	93%	24	93%
		25	93%
		26	94%



Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 8 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- Se evidencia que la pregunta 7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)? es la más baja, considerando que de un semestre a otro se evidencia un aumento del 2%, sin embargo, la pregunta se ubica en el nivel de valoración alto.

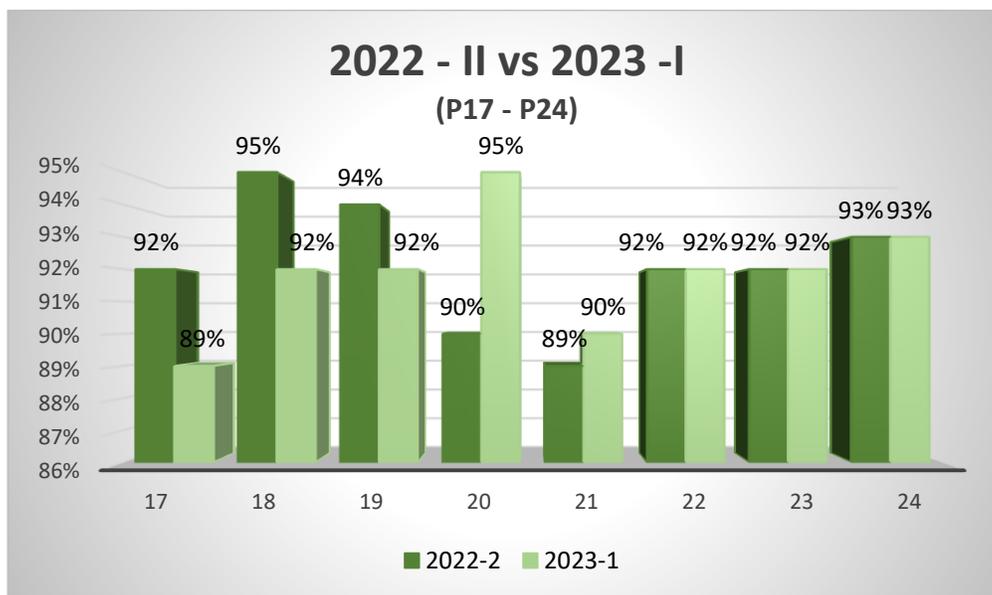
- Se reconoce el alto nivel de percepción acerca de los medios de comunicación utilizados por las UTS y los estudiantes de modalidad virtual han considerado que las competencias adquiridas en su formación han sido pertinentes con el desempeño profesional.



En la segunda parte del análisis el nivel de satisfacción de las preguntas 9 a la 16, en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- Se refleja que la pregunta 10. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿Ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros? reflejando un 95% en el primer semestre y un 94% de percepción positiva para el segundo semestre 2022; se evidencia un incremento positivo en el nivel de satisfacción.

- Adicional la pregunta 13 ¿Considera que la herramienta tecnológica Atena, implementada como apoyo a la gestión académica institucional, es adecuada para continuar el proceso académico? evidencia un aumento del 2% de satisfacción en consideración al periodo anterior.



Por último, analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 17 a la 24 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- La pregunta 20 contempla un alto porcentaje de satisfacción en esta encuesta con un 95% evidencia un aumento significativo con el periodo anterior, en el cual consideran la atención al cliente brindado por el personal administrativo de las diferentes oficinas, adecuada y oportuna para solucionar inquietudes.
- En esta última comparación se observa que la pregunta 17 presentó una disminución del 3% con respecto a la encuesta anterior en relación con la participación de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación del Grupo de Bienestar Institucional.

Los resultados de esta encuesta serán publicados en la página institucional y los podrán consultar con el link: <https://www.uts.edu.co/sitio/sistema-de-planificacion/sistema-integrado-de-gestion/>