

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE
VIGENCIA 2023



ELABORACIÓN

DEISY JOHANA GONZÁLEZ CASTELLANOS
Profesional Universitario

REVISIÓN Y APROBACIÓN.

ORLANDO ORDUZ CORREDOR
Jefe (e) Oficina de Planeación

Bucaramanga. Enero 24 de 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	5
1.1. FICHA TÉCNICA.....	5
1.2. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO	6
1.3. OBTENCIÓN DE RESULTADOS	10
2. RESULTADOS OBTENIDOS.....	11
PREGUNTA 1.....	12
PREGUNTA 2.....	13
PREGUNTA 5.....	16
PREGUNTA 6.....	17
PREGUNTA 7.....	18
PREGUNTA 9.....	20
PREGUNTA 10.....	21
PREGUNTA 11.....	22
PREGUNTA 12.....	23
PREGUNTA 13.....	24
PREGUNTA 14.....	25
PREGUNTA 15.....	26
PREGUNTA 16.....	27
PREGUNTA 17.....	28
PREGUNTA 18.....	29
PREGUNTA 19.....	30
PREGUNTA 20.....	31
PREGUNTA 21.....	32
PREGUNTA 22.....	33
PREGUNTA 23.....	34
PREGUNTA 24.....	35
PREGUNTA 25.....	36
PREGUNTA 26.....	37
PREGUNTA 27.....	38
PREGUNTA 28.....	39
PREGUNTA 29.....	40
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	41
CONCLUSIONES	47

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 segundo 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, incluyendo tres (3) preguntas de los procesos: Gestión TIC, Recursos Bibliográficos y Sistema Integrado de Gestión.

Teniendo en cuenta las mejoras mencionadas, la encuesta para el segundo semestre de 2023 se compone de las siguientes veintinueve (29) 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.

El formulario (Microsoft Form), está diseñado de manera que se categoricen 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.

1. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, como parte del compromiso de la Institución con la política de cero papel. La aplicación se realizó a través de la plataforma Microsoft Forms y la publicación en la página web institucional y difusión en medios masivos institucionales. De esta manera se recolectaron **5.585 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel y sin mayores afectaciones ambientales.

1.1. 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 académicos de nivel tecnológico y 17 de nivel universitario. Administrativos, Docentes, Visitantes, Empresarios y Graduados/Egresados UTS.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea
Población total (N)	5.585 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	17 de octubre de 2023
Fecha de terminación de la encuesta	07 de diciembre de 2023
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Nivel de satisfacción	Equivalencia 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	Profesionales equipo SIG
Líder del proceso	Jefe Oficina de Planeación

1.2. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

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 Docentes Administrativos CPS 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. ¿Considera que las competencias que ha 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 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

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
6. ¿Los espacios de la planta física son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios
7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión, informa a la comunidad Uteista (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 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 Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
11. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas	Estudiantes 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
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
15. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta?	Bienestar Institucional	Estudiantes Docentes Administrativos CPS 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 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 Docentes Administrativos CPS 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,	Bienestar Institucional	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
servicios y actividades que presta la coordinación de Bienestar Institucional?		
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 CPS
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 CPS
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 Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
22. ¿ Las bases de datos que están disponibles a la comunidad académica cumplen con su necesidad de información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes 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 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 Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
25. ¿Los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorecen el proceso de aprendizaje?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Virtual)

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
26. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Graduados/Egresados (Modalidad Virtual - Presencial)
27. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas? (Nueva)	Gestión TIC	Estudiantes Docentes CPS
28. ¿Considera que el servicio de préstamo bibliográfico externo, garantiza el acceso a la información? (Nueva)	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes
29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas? (Nueva)	Sistema Integrado de Gestión	Docentes Administrativos CPS

1.3. OBTENCIÓN DE RESULTADOS

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 determinan los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada 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 al perfil al que estaba dirigido cada una de las preguntas (estudiantes, docentes, administrativos, visitantes, graduados/egresados, empresarios) se obtuvieron las respuestas por cada perfil categorizado.

2. RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta de satisfacción del segundo semestre de 2023 obtuvo un total de 5.585 respuestas como se presenta en la siguiente tabla:

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES VIGENCIA 2023-2
Administrativo	83
Contrato Prestación de Servicios-CPS	308
Docente	699
Estudiantes modalidad presencial	4079
Estudiantes modalidad virtual	95
Graduado/Egresado	217
Visitante	91
Empresario	13
TOTAL GENERAL	5.585

Para determinar el nivel de satisfacción de cada pregunta se asumió como total las respuestas que aplicaban a la misma. Es decir, las respuestas de los perfiles a los que estaba dirigida y no se tuvo en cuenta las contestaciones de los otros perfiles, los cuales hacen parte del criterio “no aplica”.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada una de las veintinueve (29) preguntas que componen la encuesta de satisfacción 2023-2.

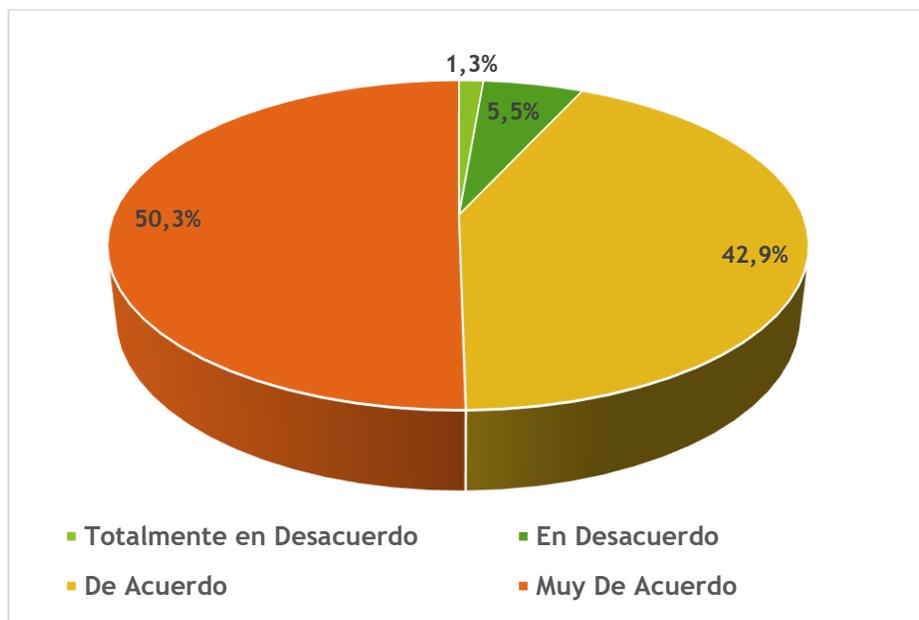
PREGUNTA 1

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	54	281	1.947	1.892	-	4.174
Docente	6	8	222	463	-	699
Administrativos	0	2	21	60	-	83
CPS	5	7	106	190	-	308
Graduado/egresado	2	1	60	154	-	217
Visitante	6	6	38	41	-	91
Empresario	2	2	2	7	-	13
Total	75	307	2.396	2.807	0	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.585	75	307	2.396	2.807	93.2%
Participación	1.3%	5.5%	42.9%	50.3%	

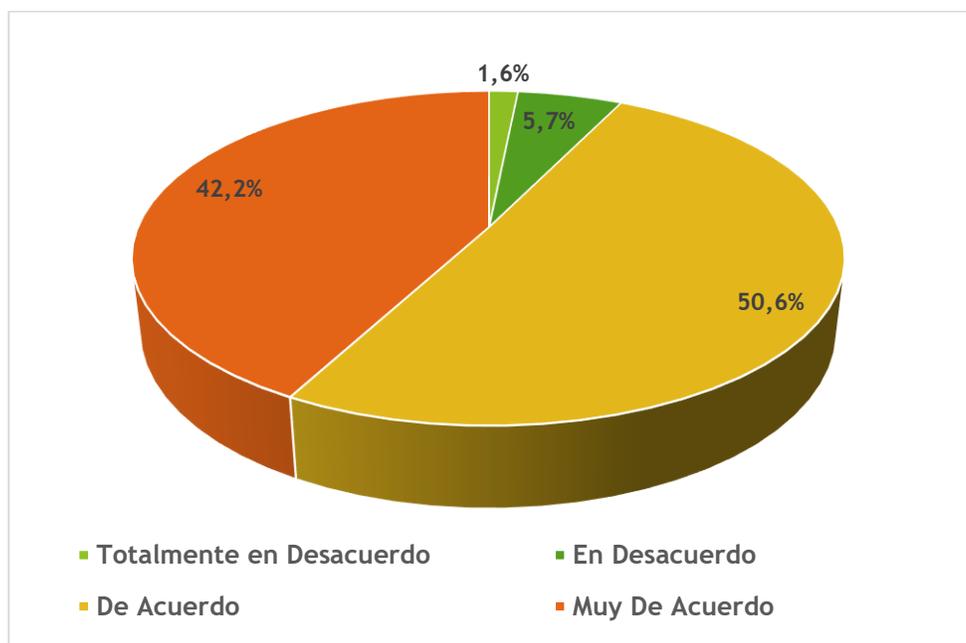
PREGUNTA 2

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	64	252	2.192	1.666	-	4.174
Docente	12	24	275	388	-	699
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	712	712
Total	76	276	2.467	2.054	712	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.873	76	276	2.467	2.054	92.8%
Participación	1.6%	5.7%	50.6%	42.2%	

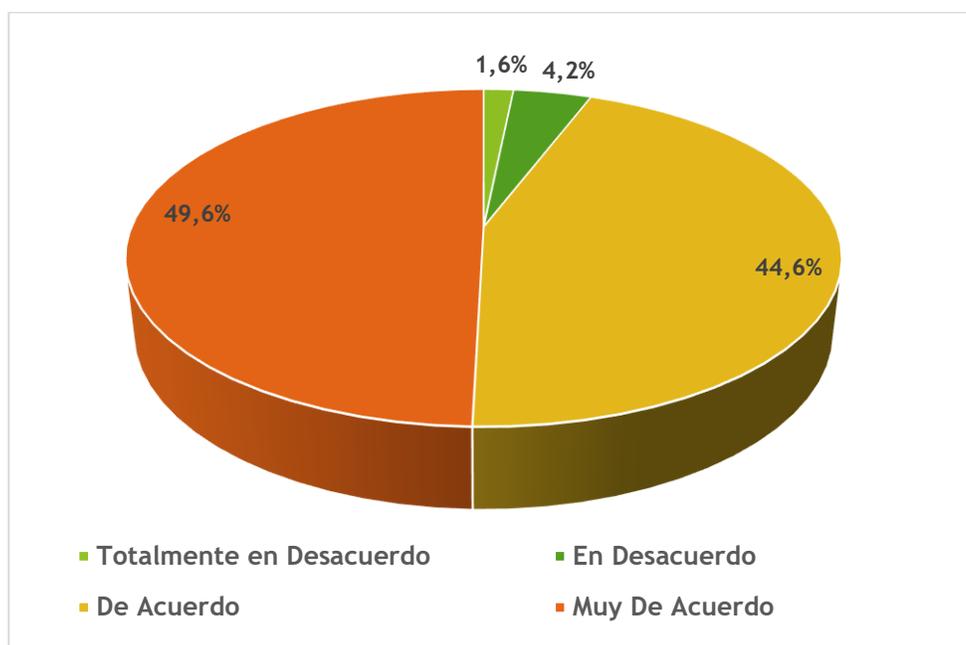
PREGUNTA 3

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	29	76	805	895	2.369	4.174
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	1.411	1.411
Total	29	76	805	895	3.780	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
1.805	29	76	805	895	94.2%
Participación	1.6%	4.2%	44.6%	49.6%	

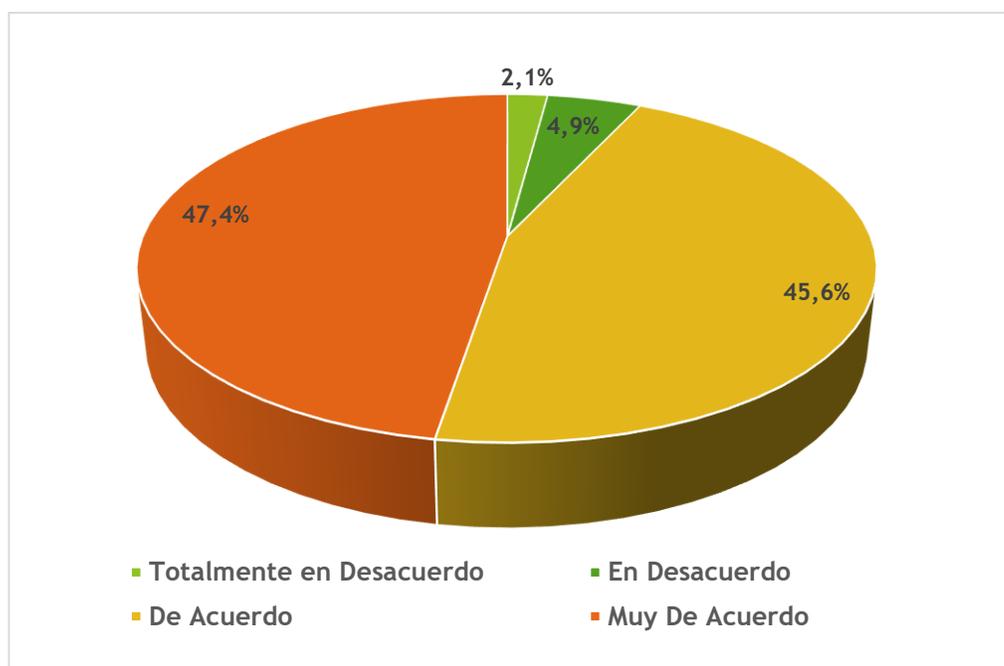
PREGUNTA 4

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	93	224	2.026	1.831	0	4.174
Docente	9	14	197	479	0	699
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	712	712
Total	102	238	2.223	2.310	712	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.873	102	238	2.223	2.310	93.0%
Participación	2.1%	4.9%	45.6%	47.4%	

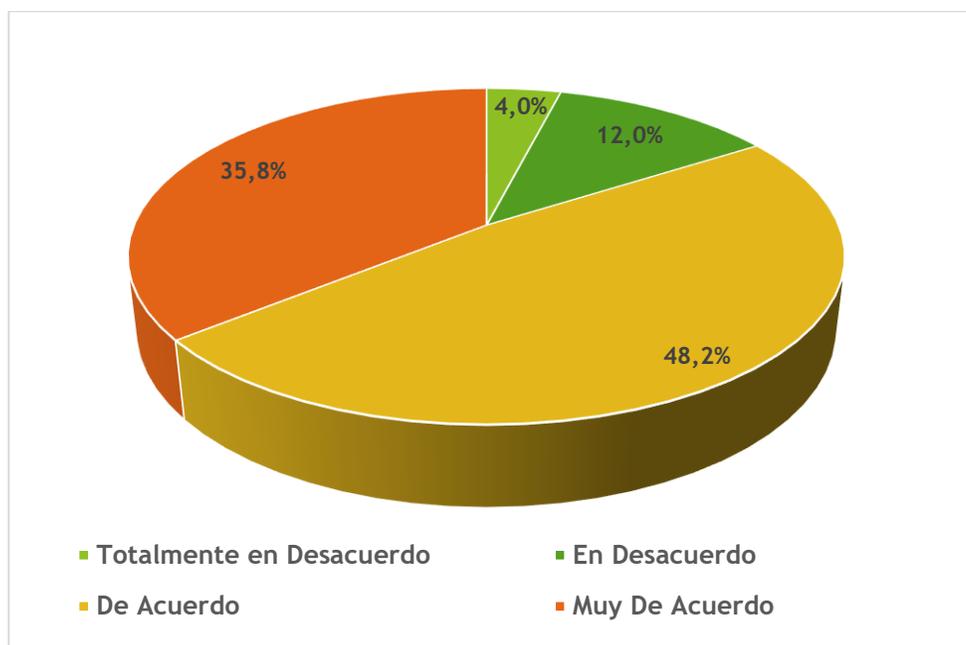
PREGUNTA 5

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	172	514	2041	1447	0	4.174
Docente	23	69	309	298	0	699
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	712	712
Total	195	583	2.350	1745	712	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.873	195	583	2.350	1.745	84.0%
Participación	4.0%	12.0%	48.2%	35.8%	

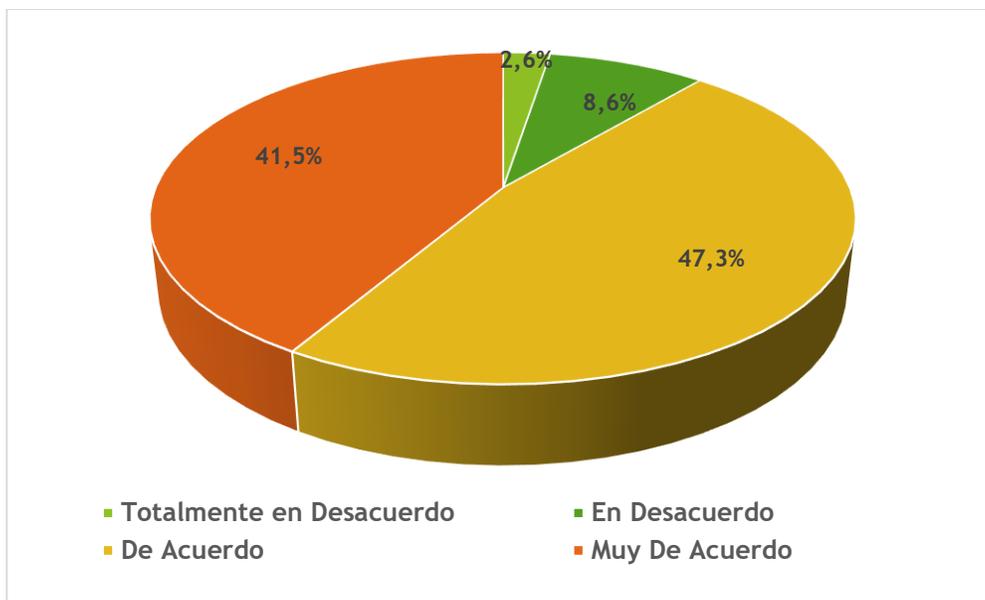
PREGUNTA 6

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	116	385	2.112	1.561	-	4.174
Docente	10	70	300	319	-	699
Administrativos	0	4	29	50	-	83
CPS	5	15	94	194	-	308
Graduado/egresado	3	2	69	143	-	217
Visitante	5	4	39	43	-	91
Empresario	4	1	1	7	-	13
Total	143	481	2.644	2.317	0	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.585	143	481	2.644	2.317	88.8%
Participación	2.6%	8.6%	47.3%	41.5%	

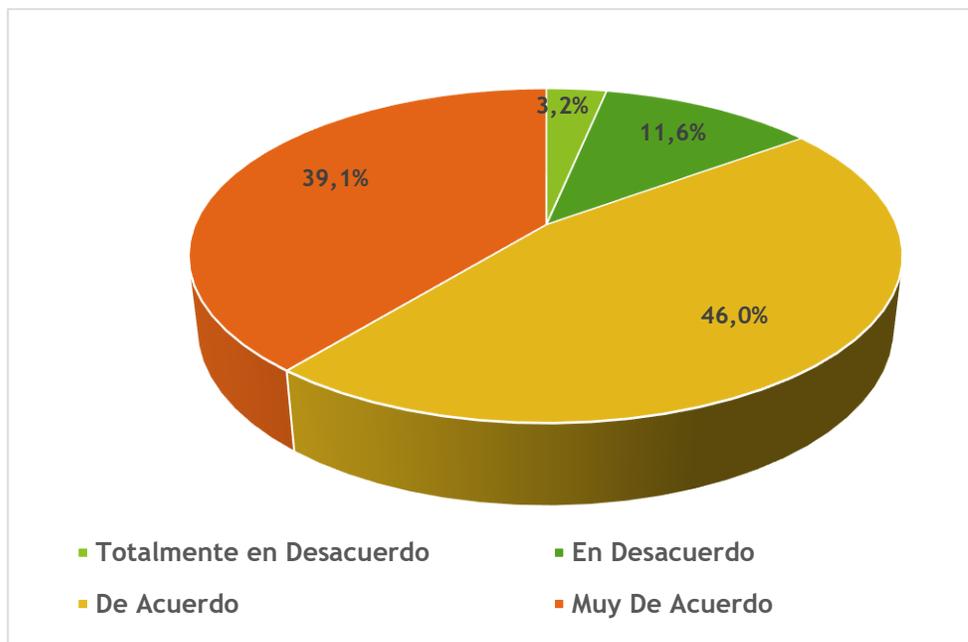
PREGUNTA 7

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	153	539	1.970	1.512	-	4.174
Docente	13	73	314	299	-	699
Administrativos	2	7	39	35	-	83
CPS	7	16	128	157	-	308
Graduado/egresado	3	3	70	141	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	104	104
Total	178	638	2.521	2.144	104	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.481	178	638	2.521	2.144	85.1%
Participación	3.2%	11.6%	46.0%	39.1%	

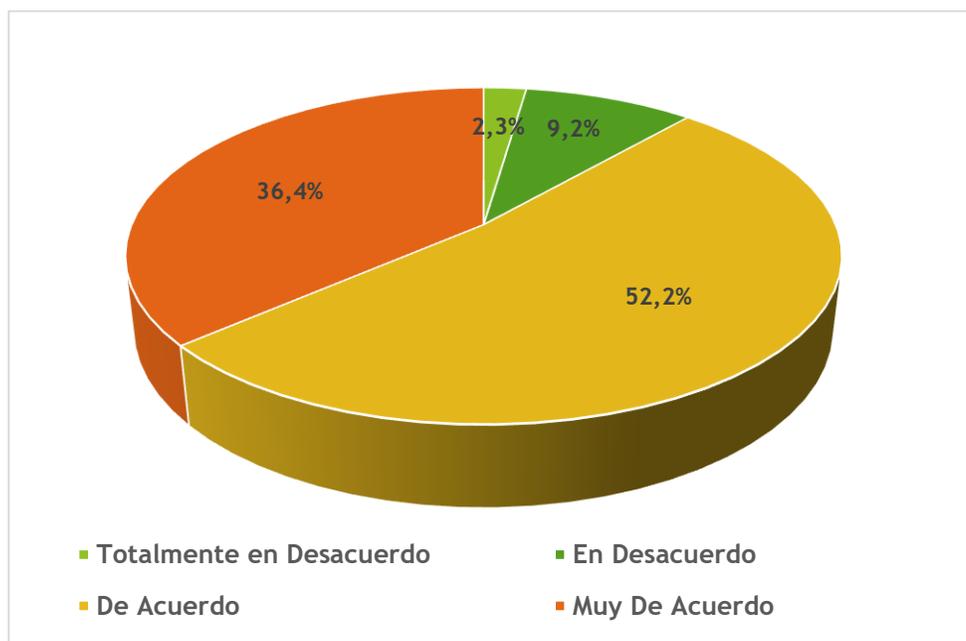
PREGUNTA 8

8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión, informa a la comunidad Uteista (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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	98	395	2.261	1.420	-	4.174
Docente	16	52	289	342	-	699
Administrativos	0	7	35	41	-	83
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	629	629
Total	114	454	2.585	1.803	629	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.956	114	454	2.585	1.803	88.5%
Participación	2.3%	9.2%	52.2%	36.4%	

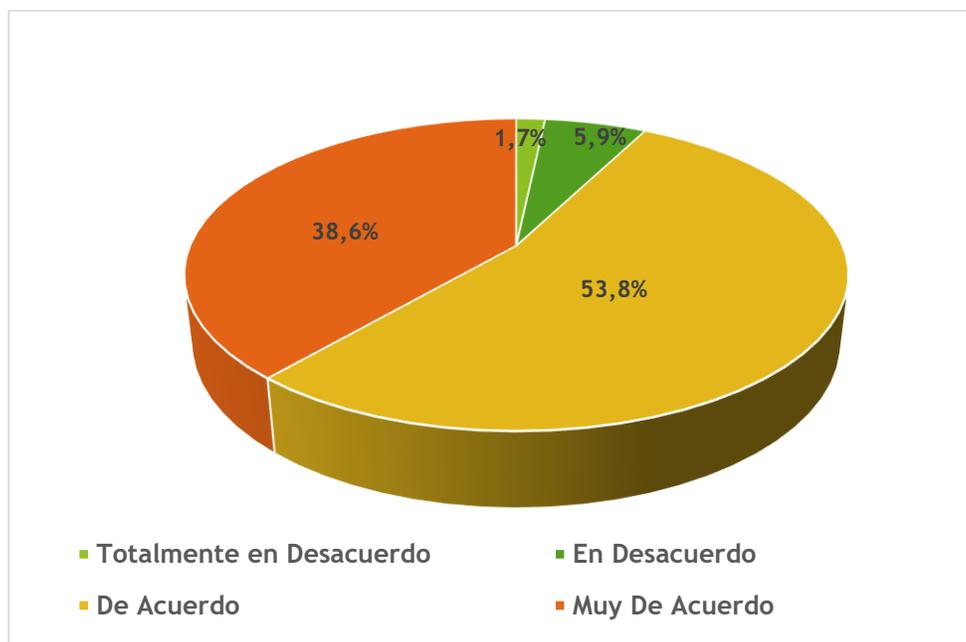
PREGUNTA 9

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	70	275	2.342	1.487	-	4.174
Docente	8	21	320	350	-	699
Graduado/egresado	4	5	80	128	-	217
Empresario	4	1	1	7	-	13
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	482	482
Total	86	302	2.743	1.972	482	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.103	86	302	2.743	1.972	92.4%
Participación	1.7%	5.9%	53.8%	38.6%	

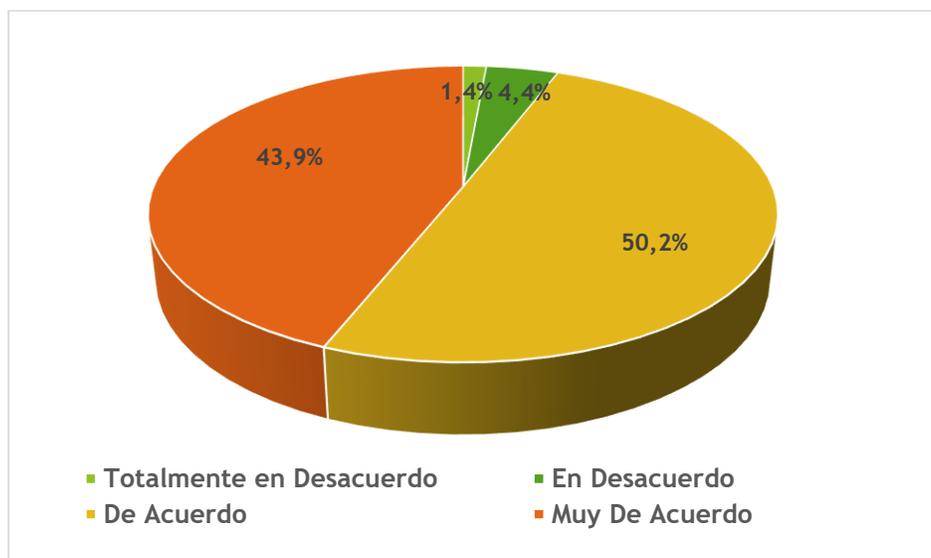
PREGUNTA 10

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	60	224	2.280	1.610	-	4.174
Docente	9	7	248	435	-	699
Administrativos	0	2	21	60	-	83
CPS	3	6	111	188	-	308
Graduado/egresado	3	2	100	112	-	217
Visitante	4	5	39	43	-	91
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	13	13
Total	79	246	2.799	2.448	13	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.572	79	246	2.799	2.448	94.2%
Participación	1.4%	4.4%	50.2%	43.9%	

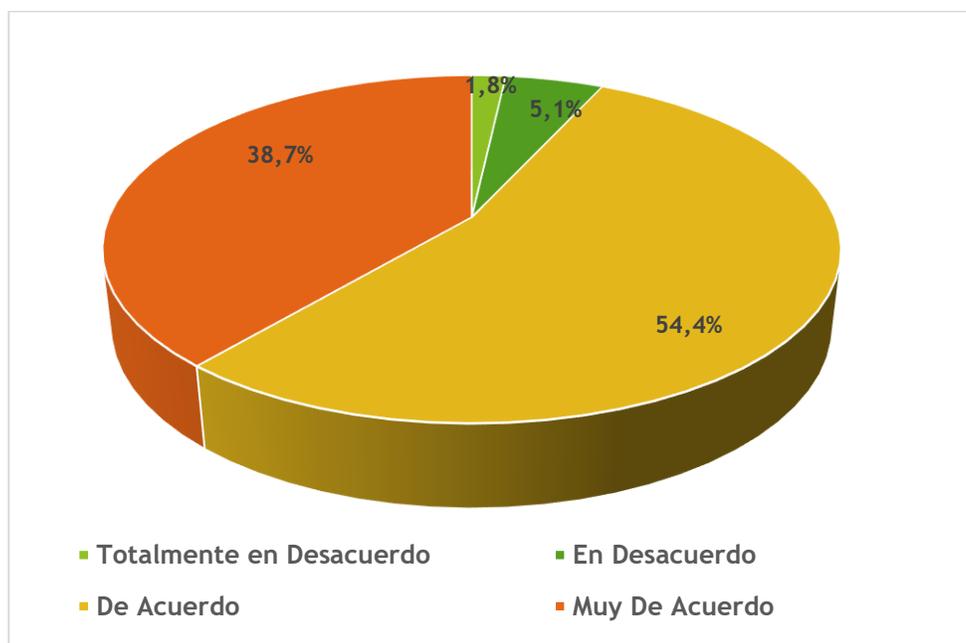
PREGUNTA 11

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	74	220	2.303	1.577	-	4.174
Graduado/egresado	4	5	84	124	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	1.194	1.194
Total	78	225	2.387	1.701	1.194	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.391	78	225	2387	1701	93.1%
Participación	1.8%	5.1%	54.4%	38.7%	

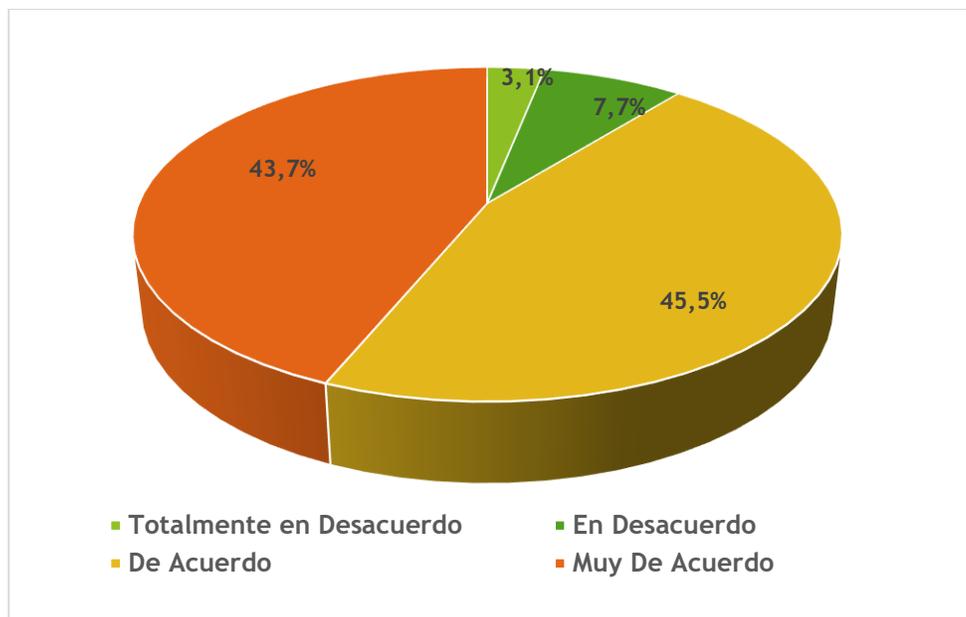
PREGUNTA 12

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	136	352	2.013	1.673	-	4.174
Docente	16	22	203	458	-	699
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	712	712
Total	152	374	2.216	2.131	712	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.873	152	374	2.216	2.131	89.2%
Participación	3.1%	7.7%	45.5%	43.7%	

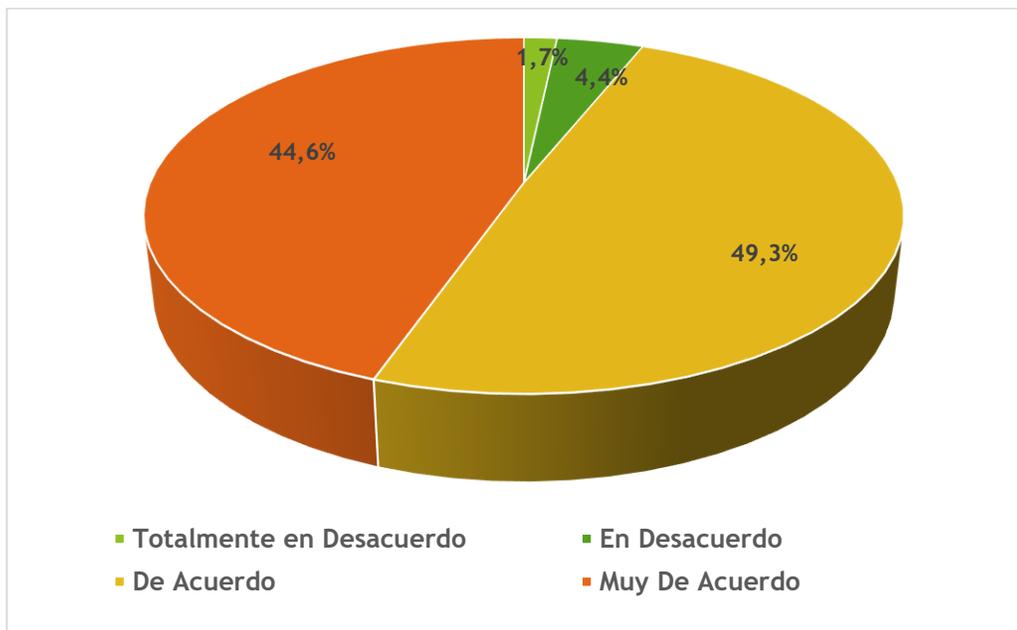
PREGUNTA 13

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	69	175	2.069	1.633	228	4.174
Docente	9	29	221	440	-	699
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	712	712
Total	78	204	2.290	2.073	940	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.645	78	204	2.290	2.073	93.9%
Participación	1.7%	4.4%	49.3%	44.6%	

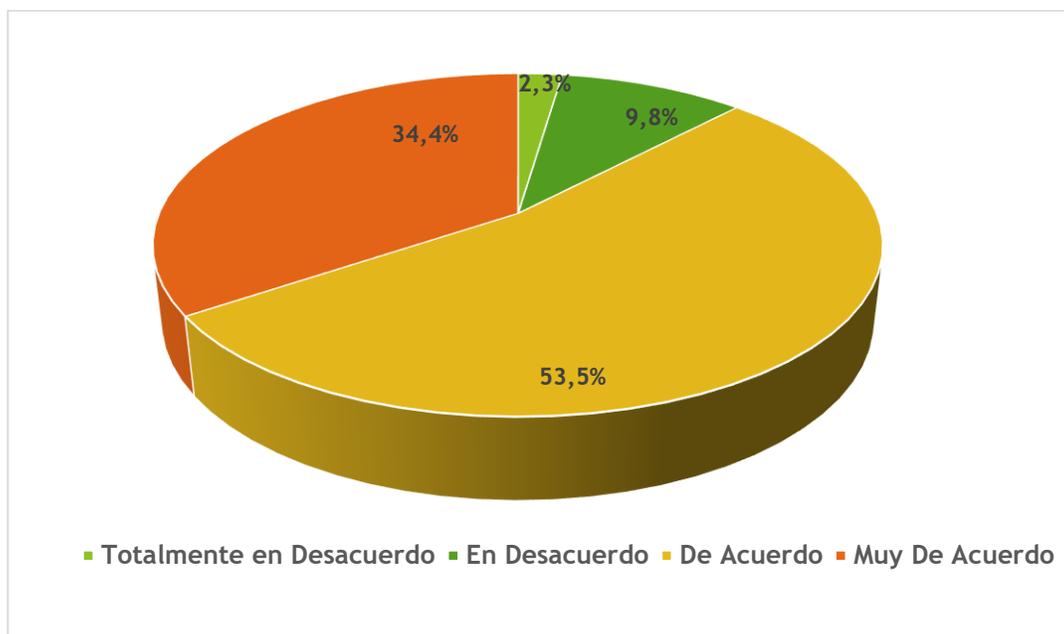
PREGUNTA 14

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	97	409	2.232	1.436	-	4.174
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	1.411	1.411
Total	97	409	2.232	1.436	1.411	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.174	97	409	2.232	1.436	87.9%
Participación	2.3%	9.8%	53.5%	34.4%	

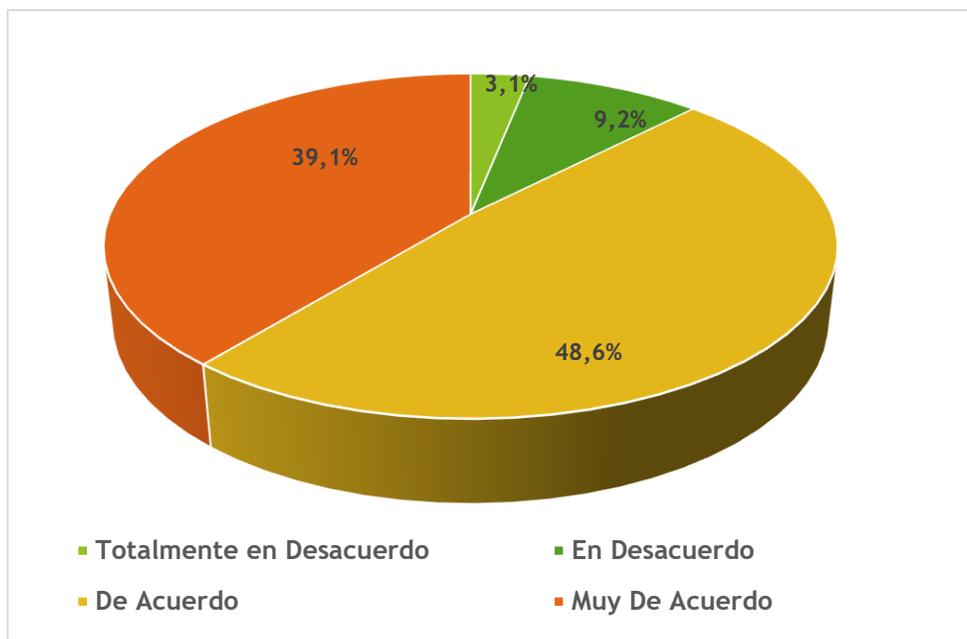
PREGUNTA 15

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	149	447	2.149	1.429	-	4.174
Docente	13	27	277	382	-	699
Administrativos	0	3	29	51	-	83
CPS	4	24	122	158	-	308
Graduado/egresado	4	3	89	121	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	104	104
Total	170	504	2.666	2.141	104	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.481	170	504	2.666	2.141	87.7%
Participación	3.1%	9.2%	48.6%	39.1%	

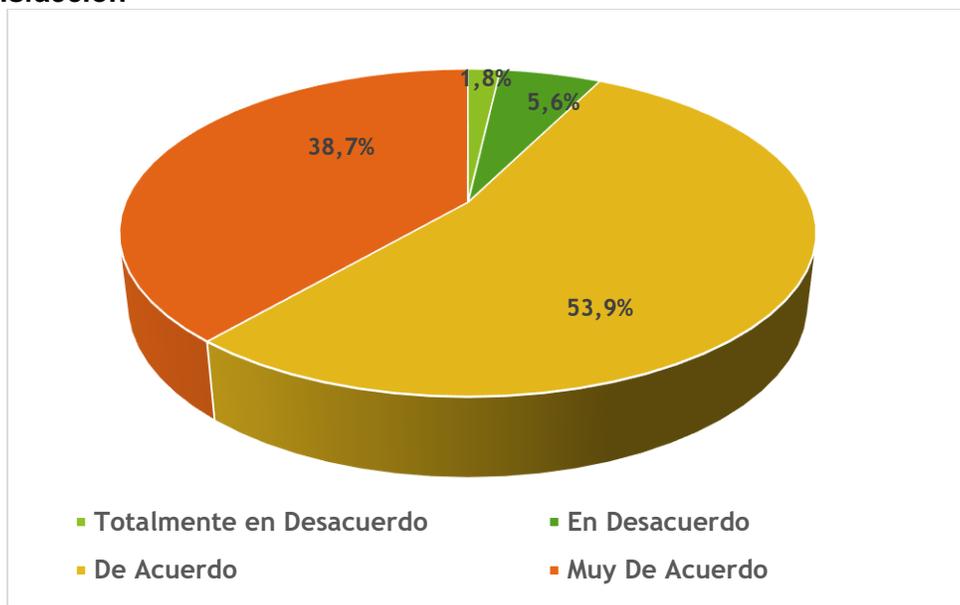
PREGUNTA 16

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	78	267	2.380	1.449	-	4.174
Docente	10	16	288	385	-	699
Graduado/egresado	3	3	77	134	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	495	495
Total	91	286	2.745	1.968	495	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.090	91	286	2.745	1.968	92.6%
Participación	1.8%	5.6%	53.9%	38.7%	

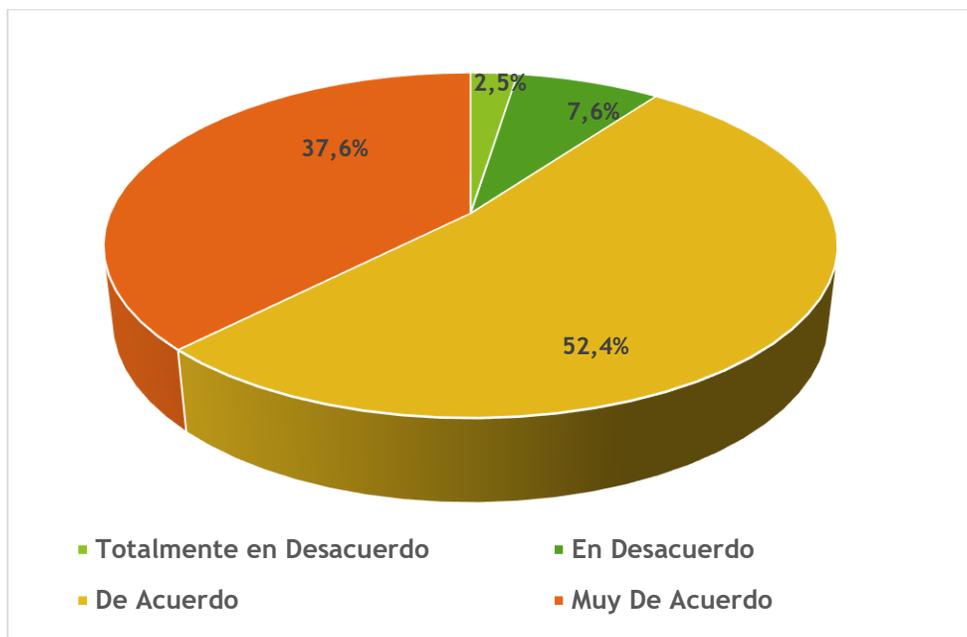
PREGUNTA 17

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	115	362	2.299	1.398	-	4.174
Docente	9	25	314	351	-	699
Administrativos	0	3	26	54	-	83
CPS	8	18	136	146	-	308
Graduado/egresado	3	8	95	111	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	104	104
Total	135	416	2.870	2.060	104	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.481	135	416	2.870	2.060	89.9%
Participación	2.5%	7.6%	52.4%	37.6%	

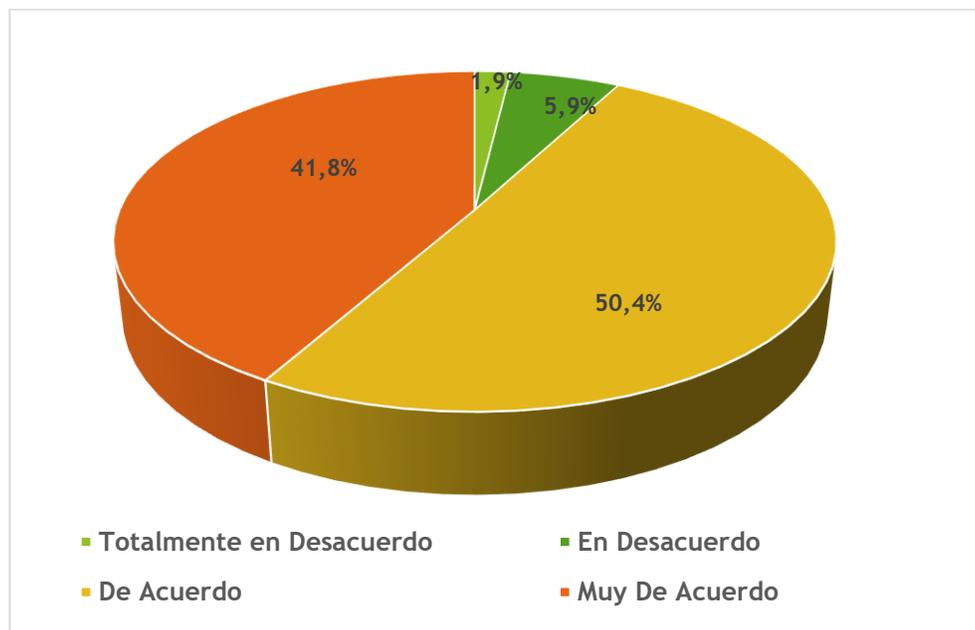
PREGUNTA 18

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	87	279	2.276	1.532	-	4.174
Docente	9	25	272	393	-	699
Administrativos	0	3	30	50	-	83
CPS	5	14	129	160	-	308
Graduado/egresado	4	1	57	155	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	104	104
Total	105	322	2.764	2.290	104	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.481	105	322	2.764	2.290	92.2%
Participación	1.9%	5.9%	50.4%	41.8%	

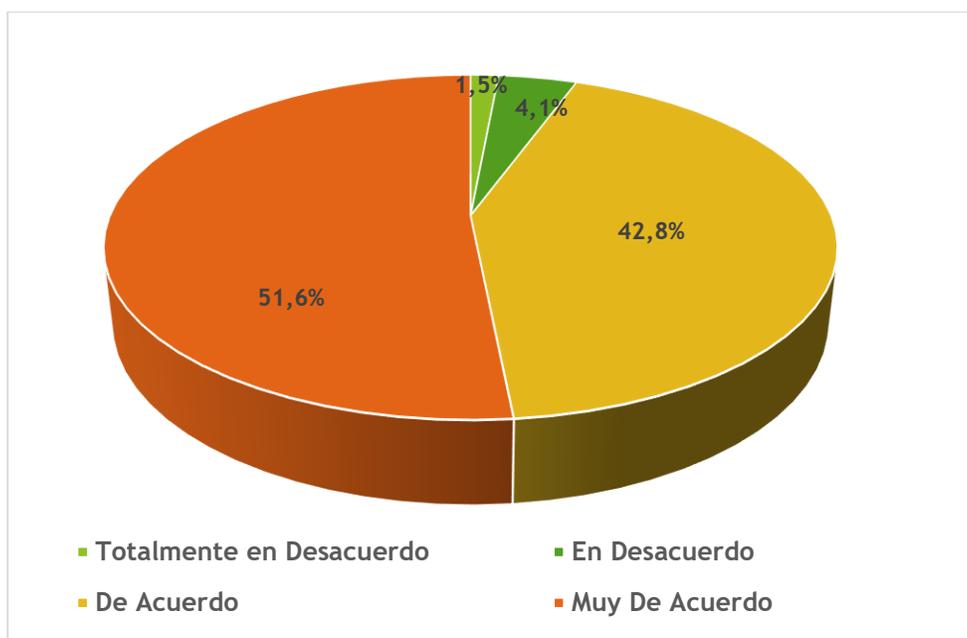
PREGUNTA 19

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Docente	10	30	311	348	-	699
Administrativos	1	3	27	52	-	83
CPS	5	12	129	162	-	308
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	4.495	4.495
Total	16	45	467	562	4.495	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
1.090	16	45	467	562	94.4%
Participación	1.5%	4.1%	42.8%	51.6%	

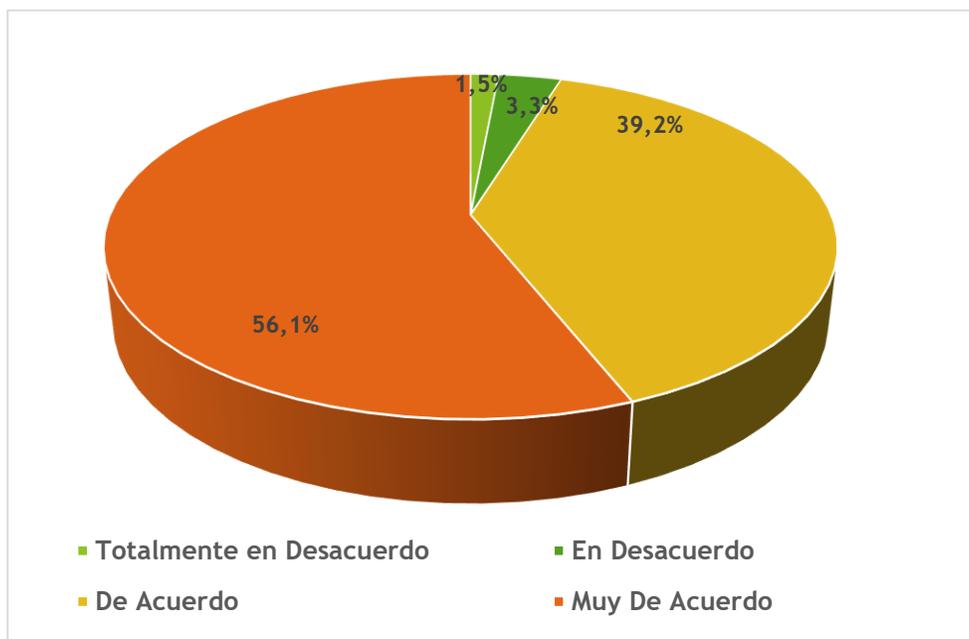
PREGUNTA 20

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Docente	11	15	277	396	-	699
Administrativos	0	5	31	47	-	83
CPS	5	16	119	168	-	308
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	4.495	4.495
Total	16	36	427	611	4.495	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
1.090	16	36	427	611	95.2%
Participación	1.5%	3.3%	39.2%	56.1%	

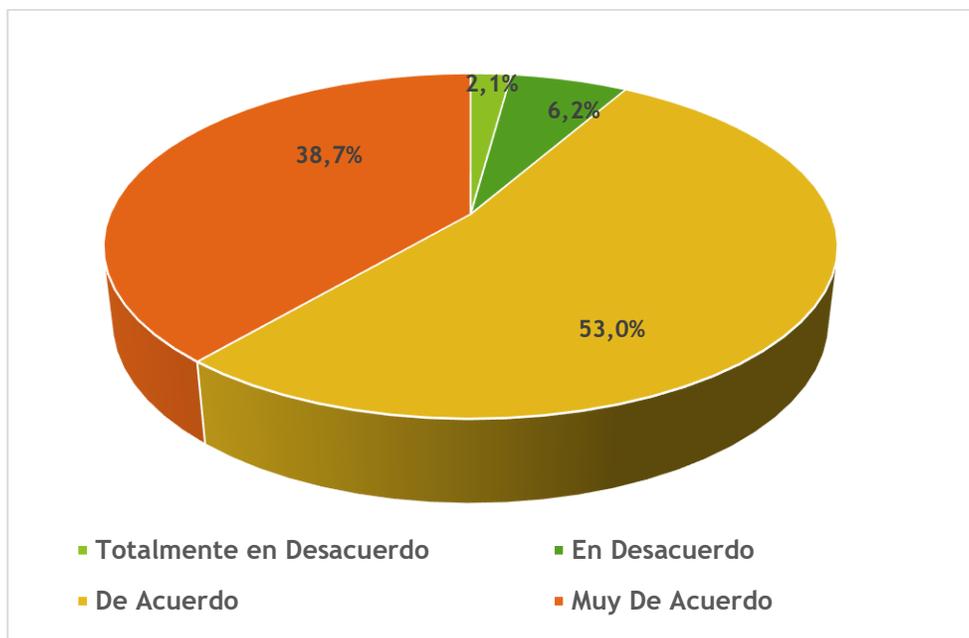
PREGUNTA 21

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	101	318	2.338	1.417	-	4.174
Docente	10	8	303	378	-	699
Administrativos	0	4	34	45	-	83
CPS	3	5	142	158	-	308
Graduado/egresado	3	3	86	125	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	104	104
Total	117	338	2.903	2.123	104	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.481	117	338	2.903	2.123	91.7%
Participación	2.1%	6.2%	53.0%	38.7%	

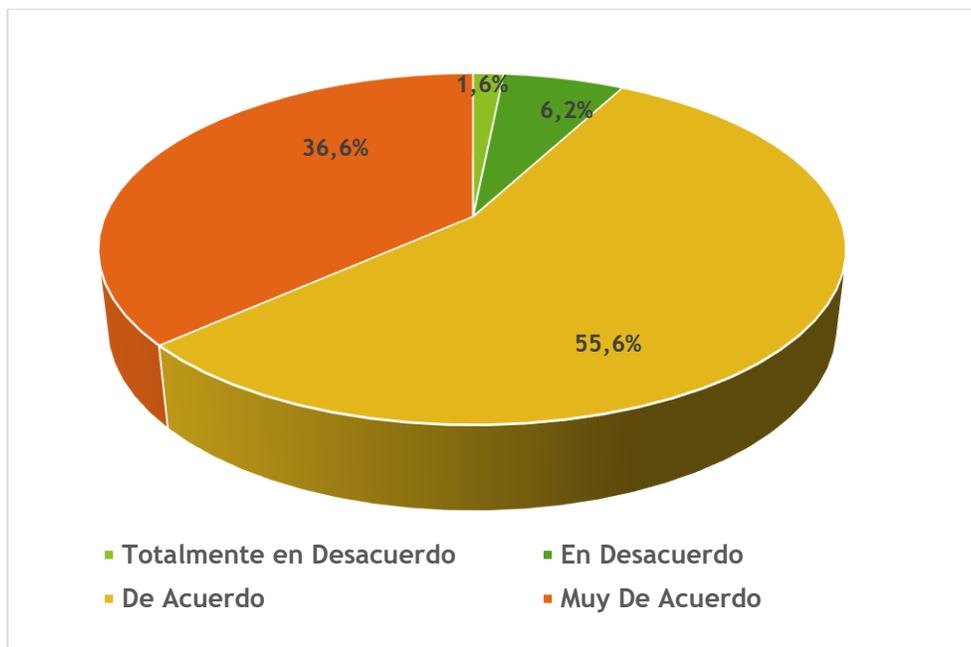
PREGUNTA 22

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	64	264	2.413	1.433	-	4.174
Docente	13	40	296	350	-	699
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	712	712
Total	77	304	2.709	1.783	712	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.873	77	304	2709	1783	92.2%
Participación	1.6%	6.2%	55.6%	36.6%	

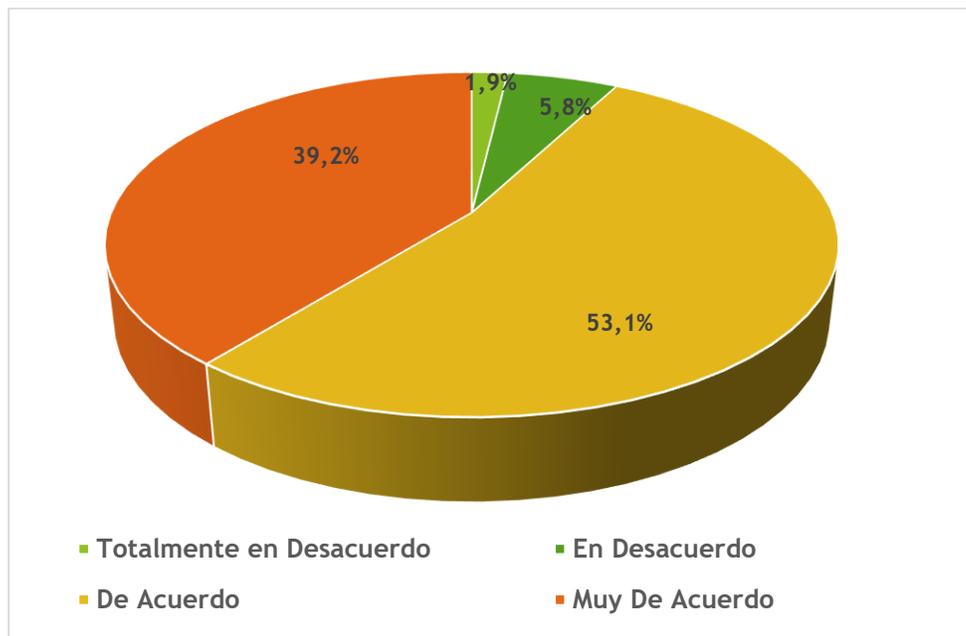
PREGUNTA 23

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	75	237	2.294	1.568	-	4.174
Docente	17	48	293	341	-	699
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	712	712
Total	92	285	2.587	1.909	712	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.873	92	285	2.587	1.909	92.3%
Participación	1.9%	5.8%	53.1%	39.2%	

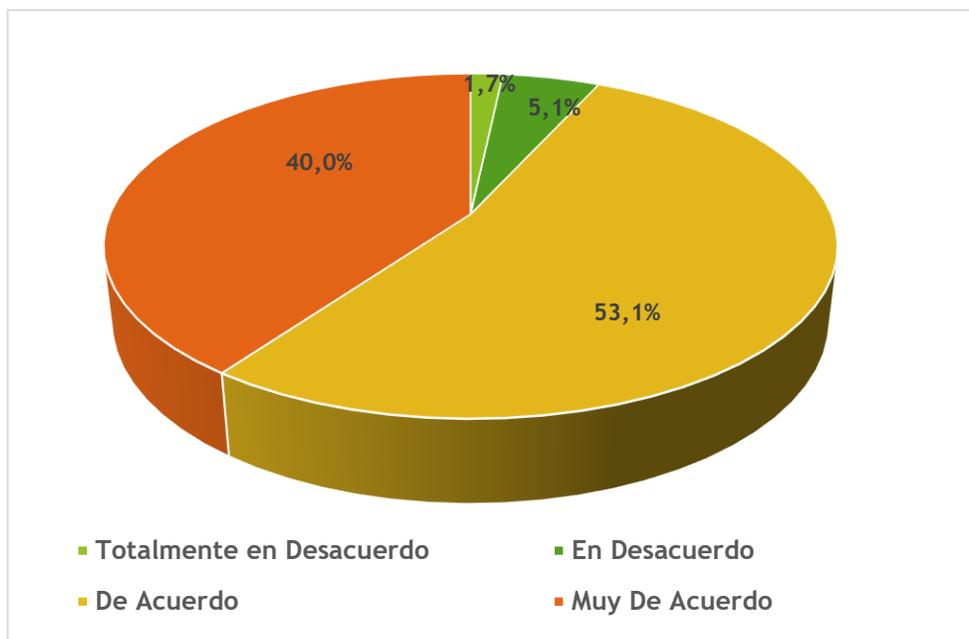
PREGUNTA 24

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	77	230	2.386	1.481	-	4.174
Docente	11	26	282	380	-	699
Administrativos	0	4	26	53	-	83
CPS	3	15	118	172	-	308
Graduado/egresado	2	5	101	109	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	104	104
Total	93	280	2.913	2.195	104	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.481	93	280	2.913	2.195	93.2%
Participación	1.7%	5.1%	53.1%	40.0%	

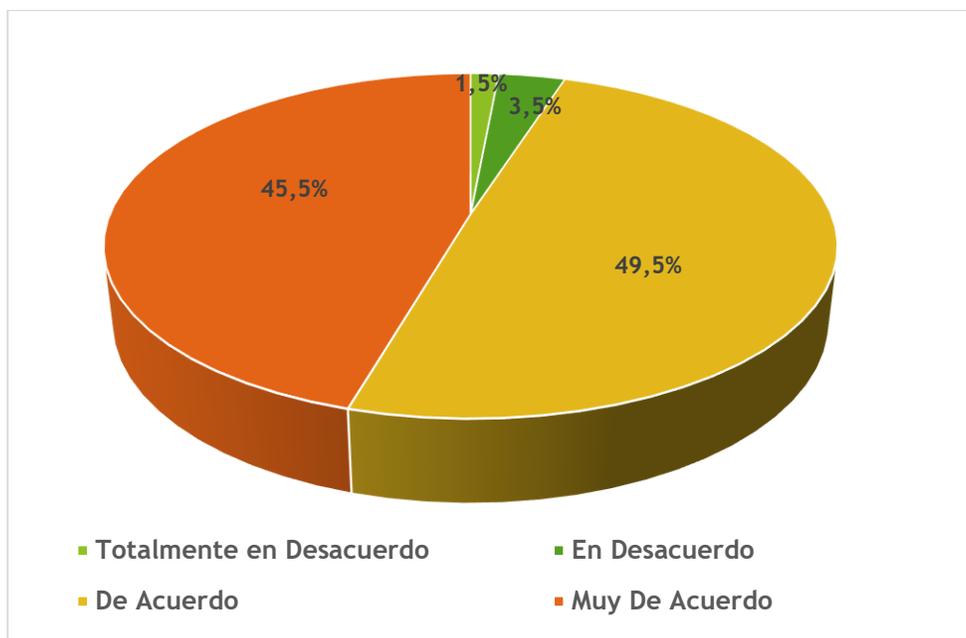
PREGUNTA 25

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	30	71	1.006	924	2.143	4.174
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	1.411	1.411
Total	30	71	1.006	924	3.554	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
2.031	30	71	1.006	924	95.0%
Participación	1.5%	3.5%	49.5%	45.5%	

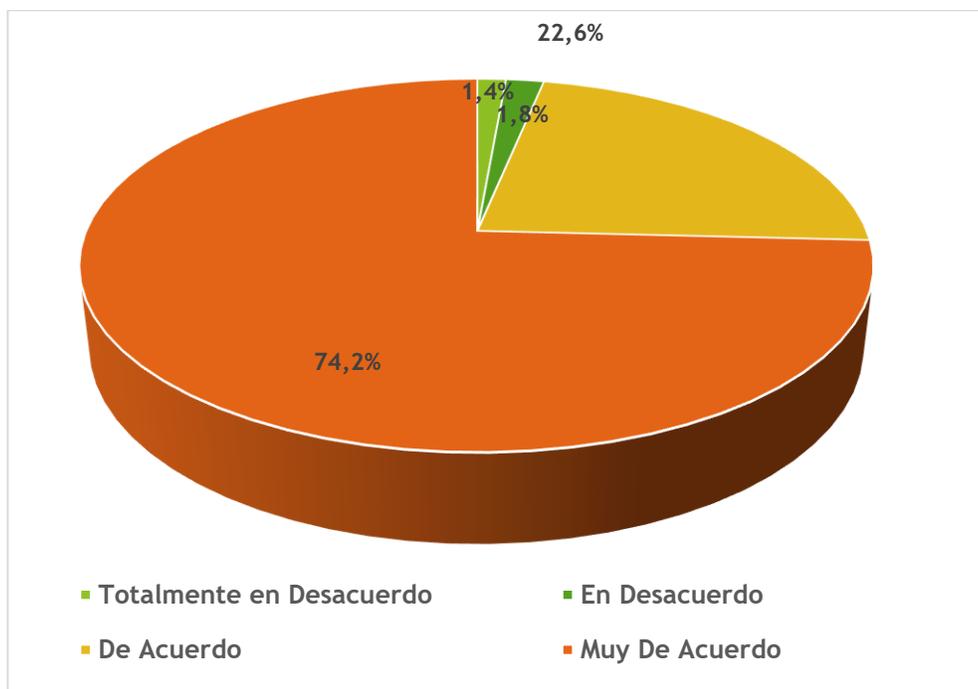
PREGUNTA 26

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Graduado/egresado	3	4	49	161	-	217
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	5.368	5.368
Total	3	4	49	161	5.368	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
217	3	4	49	161	96.8%
Participación	1.4%	1.8%	22.6%	74.2%	

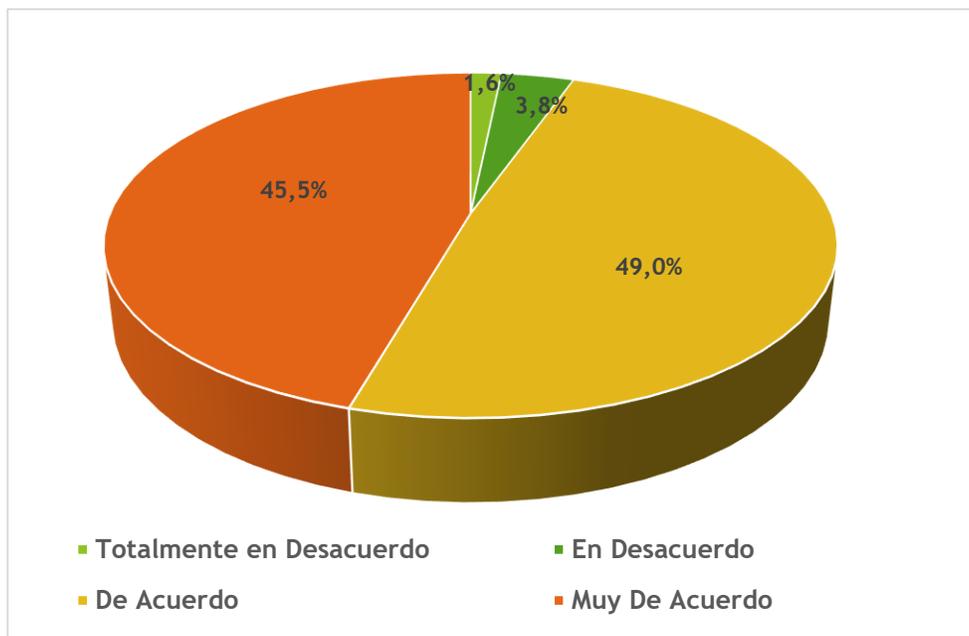
PREGUNTA 27

27. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	74	187	2.187	1.726	-	4.174
Docente	7	6	228	458	-	699
CPS	3	5	125	175	-	308
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	404	404
Total	84	198	2.540	2.359	404	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
5.181	84	198	2.540	2.359	94.6%
Participación	1.6%	3.8%	49.0%	45.5%	

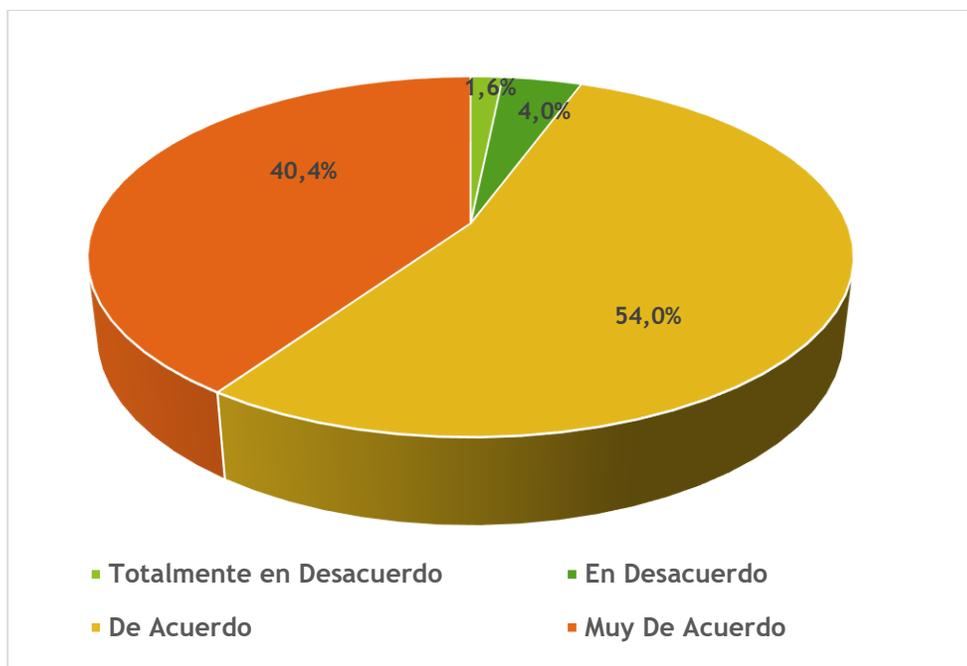
PREGUNTA 28

28. ¿Considera que el servicio de préstamo bibliográfico externo, garantiza el acceso a la información?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	69	182	2.330	1.593	-	4.174
Docente	10	12	303	374	-	699
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	712	712
Total	79	194	2.633	1.967	712	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4.873	79	194	2.633	1.967	94.4%
Participación	1.6%	4.0%	54.0%	40.4%	

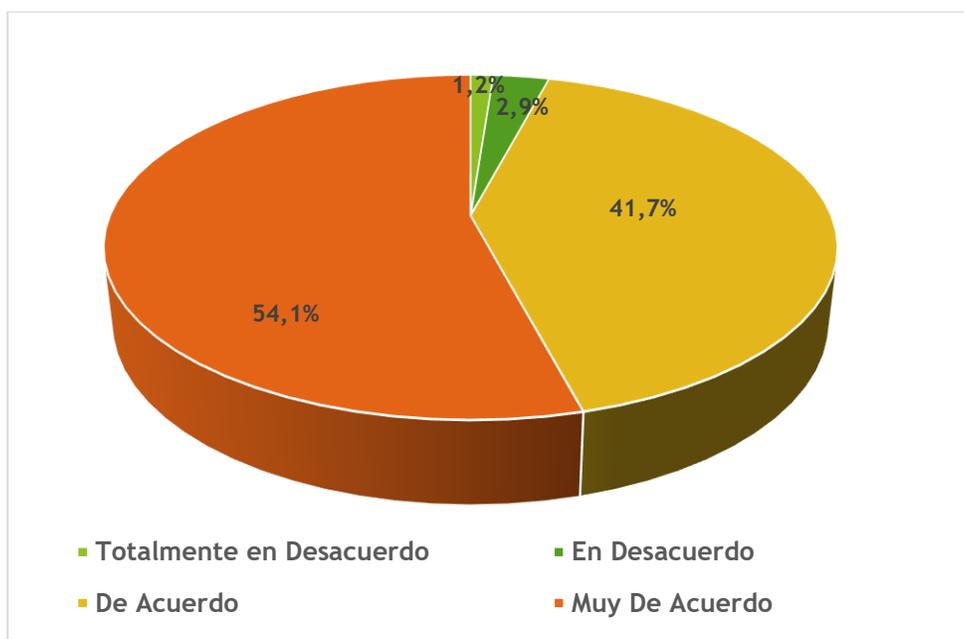
PREGUNTA 29

29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Docente	9	19	293	378	-	699
Administrativos	1	4	27	51	-	83
CPS	3	9	135	161	-	308
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	4.495	4.495
Total	13	32	455	590	4.495	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
1.090	13	32	455	590	95.9%
Participación	1.2%	2.9%	41.7%	54.1%	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se observa un comportamiento alto en todos los aspectos evaluados, evidenciando en promedio un 92.0% de satisfacción por parte de 5.585 usuarios que respondieron la encuesta para el segundo 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.

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?	Comunicación Institucional	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Visitantes Graduados/Egresados Empresarios	93.2%
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)	92.8%
3. ¿Considera que las competencias que ha 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 Virtual)	94.2%
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	93.0%
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	84.0%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
6. ¿Los espacios de la planta física son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios	88.8%
7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	85.1%
8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión, informa a la comunidad Uteista (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 Docentes Administrativos	88.5%
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	92.4%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
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 Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes	94.2%
11. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas	Estudiantes Graduados/Egresados	93.1%
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	89.2%
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	93.9%
14. ¿La coordinación de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?	Bienestar Institucional	Estudiantes	87.9%
15. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta?	Bienestar Institucional	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	87.7%
16. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la	Bienestar Institucional	Estudiantes Docentes Graduados/Egresados	92.6%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta?			
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 Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	89.9%
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 Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	92.2%
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 CPS	94.4%
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 CPS	95.2%
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 Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	91.7%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
22. ¿ Las bases de datos que están disponibles a la comunidad académica cumplen con su necesidad de información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes	92.2%
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 Docentes	92.3%
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 Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	93.2%
25. ¿Los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorecen el proceso de aprendizaje?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Virtual)	95.0%
26. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Graduados/Egresados (Modalidad Virtual - Presencial)	96.8%
27. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?	Gestión TIC	Estudiantes Docentes Administrativos CPS	94.6%
28. ¿Considera que el servicio de préstamo bibliográfico externo, garantiza el acceso a la información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes	94.4%
29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas?	Sistema Integrado de Gestión	Docentes Administrativos CPS	95.9%

- Es importante dar a conocer que para el primer semestre de la vigencia 2023 la encuesta de satisfacción contemplaba 26 preguntas; para el segundo semestre del 2023 se incluyeron 3 preguntas relacionadas con los procesos de Gestión TIC, Recursos Bibliográficos y Sistema Integrado de Gestión.
- Las 5 preguntas con alto porcentaje de satisfacción fueron las siguientes: con una satisfacción del 96.8% se encuentran la pregunta No 26. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, recomendaría a las UTS como institución de formación en la educación superior? del proceso Docencia (Educación virtual y TIC), seguida de la pregunta No. 29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas? del proceso Sistema Integrado de Gestión que logró una satisfacción del 95.9 %.

En la tercera posición se encuentra 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 que alcanzó el 95.2% de satisfacción; la cuarta pregunta que alcanzó un alto grado de satisfacción fue la No. 25 ¿Los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorece tu proceso de aprendizaje? del proceso de Docencia (Educación virtual y TIC) con un 95% de satisfacción y finalmente, se encuentra la pregunta No. 27. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas? perteneciente al proceso de Gestión TIC que obtuvo un 94.6% de satisfacción.

- Por otra parte, de acuerdo al ranking de valoración, las preguntas que se alejan por debajo del promedio de satisfacción (92%) son, la No. 5. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación? y la No. 6. ¿Los espacios de la planta física son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales? del proceso Infraestructura, que alcanzaron una satisfacción de 84% y 85.1% respectivamente, seguida de la pregunta No. 15. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta? del proceso de Bienestar institucional con un 87.7% de satisfacción.

CONCLUSIONES

- El 100% de las preguntas presentan un alto nivel de valoración, siendo la ocasión para reconocer las buenas prácticas implementadas durante el semestre por parte de toda la comunidad Uteísta.
- Es muy importante que se refleje una percepción de satisfacción positiva en el semestre. Estos resultados muestran 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.
- Se registra un aumento en la participación de la comunidad Uteísta en relación con la encuesta del semestre anterior, evidenciando un incremento del 26.93%, es decir 1.185 respuestas por encima de las encuestas recibidas en el primer semestre de 2023, en la que participaron estudiantes, administrativos, contratistas de prestación de servicios, docentes, visitantes, empresarios y graduados/egresados.

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES	
	VIGENCIA 2023-1	VIGENCIA 2023-2
Estudiantes - Modalidad Presencial	3401	4079
Estudiantes- Modalidad Virtual	243	95
Docentes	398	699
Administrativos	88	83
Contratistas de Prestación de Servicios	73	308
Graduados/Egresados	94	217
Visitantes	92	91
Empresarios	11	13
Total general	4.400	5.585

- Las Unidades Tecnológicas de Santander continúa alcanzando un alto grado de satisfacción de sus partes interesadas como se evidencia en la vigencia 2023, logrando un 91.4 % de usuarios satisfechos y para el segundo semestre cierra la vigencia con 92% de satisfacción.
- Se evidencia que las UTS para el segundo semestre de 2023 incrementó en un 0.67% la satisfacción de sus usuarios, manteniendo el nivel de satisfacción en los procesos en un nivel alto, alcanzando en 21 preguntas una satisfacción superior al 90%.
- No se presenta variaciones significativas en grados de satisfacción de las dos encuestas realizadas durante la vigencia 2023. La mayor variación se dio en la pregunta No. 19. que logró un incremento de 3% de satisfacción en el segundo semestre frente al primero; le sigue la pregunta No. 5. que obtuvo en el segundo semestre una disminución de

satisfacción del 2.88% frente al primer semestre, y la pregunta No.12. que bajó en un 2% su nivel de satisfacción en le segundo semestre del 2023.

2023 - 1	(%) Satisfacción	2023 - 2	(%) Satisfacción	2023 - 1	(%) Satisfacción	2023 - 2	(%) Satisfacción
1	93.8%	1	93.2%	14	88.2%	14	87.9%
2	92.6%	2	92.8%	15	87.9%	15	87.7%
3	93.9%	3	94.2%	16	92.6%	16	92.6%
4	93.5%	4	93.0%	17	89.2%	17	89.9%
5	86.5%	5	84.0%	18	92.0%	18	92.2%
6	88.4%	6	88.8%	19	91.6%	19	94.4%
7	84.3%	7	85.1%	20	95.2%	20	95.2%
8	88.6%	8	88.5%	21	90.2%	21	91.7%
9	92.1%	9	92.4%	22	92.4%	22	92.2%
10	94.6%	10	94.2%	23	92.0%	23	92.3%
11	92.5%	11	93.1%	24	92.7%	24	93.2%
12	91.0%	12	89.2%	25	93.3%	25	95.0%
13	93.6%	13	93.9%	26	93.6%	26	96.8%
						27	94.6%
						28	94.4%
						29	95.9%

Los resultados de esta encuesta serán publicados en la página institucional y se podrán consultar a través del link: <https://www.uts.edu.co/sitio/sistema-de-planificacion/sistema-integrado-de-gestion/#1597079454006-9dedc903-afb3>