

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2024



uts | Unidades
Tecnológicas
de Santander

iLo hacemos posible!

ELABORACIÓN

GLORIA YOHANA MONTAÑEZ VILLAREAL
Profesional Universitario

REVISIÓN Y APROBACIÓN.

ERIKA TATIANA DELGADO GOMEZ
Jefe Oficina de Planeación

Bucaramanga. Julio 29 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.....	29
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 impresiones y percepciones de la comunidad uteísta en el grado en que se cumplen sus necesidades, expectativas y proyecciones en referencia a los servicios que ofrecidos por la institución.

A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2024, 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.

Previamente a la aplicación de la encuesta de satisfacción, el proceso “Sistema Integrado Gestión” invita a todos los líderes de los procesos a revisar la composición y estructura de preguntas que se publicaron en el semestre anterior, 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 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 primer semestre de 2024 se compone de veintinueve (29) preguntas y categorización de acuerdo a perfiles específicos, 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 papeles. 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 3.748 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)	3.748 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	09 de mayo de 2024
Fecha de terminación de la encuesta	30 de junio de 2024
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Nivel de satisfacción	Equivala 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 auxiliaturas 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 bibliotecas digitales que están disponibles a la comunidad académica cumplen con su necesidad de información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes
23. ¿Considera que la colección Bibliográfica está acorde a los contenidos 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. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida recomendaría a las UTS como institución de formación en la educación superior?	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?	Gestión TIC	Estudiantes Docentes CPS
28. ¿Considera que el servicio de préstamo bibliográfico externo, garantiza el acceso a la información?	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?	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 primer semestre de 2024 obtuvo un total de 3.748 respuestas se encuentra distribuida de acuerdo con cada perfil como se presenta en la siguiente tabla:

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES VIGENCIA 2023-2	PARTICIPACION PORCENTUAL
Administrativo	138	3.68%
Contrato Prestación de Servicios-CPS	139	3.71%
Docente	406	10.83%
Estudiantes modalidad presencial	2665	71.10%
Estudiantes modalidad virtual	88	2.35%
Graduado/Egresado	58	1.55%
visitante	225	6.00%
Empresario	29	0.77%
TOTAL GENERAL	3.748	100%

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 dirigido y no se tuvo en cuenta las contestaciones de los otros perfiles, los cuales hacen parte del criterio “no aplica”.

La mayor participación se concentra en el perfil de estudiantes de modalidad presencial con un 71.10% del total de las encuestas realizadas y la menor participación corresponde a empresarios con un 0.77% del total de las encuestas realizadas.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada una de las veintinueve (29) preguntas que componen la encuesta de satisfacción 2024-1.

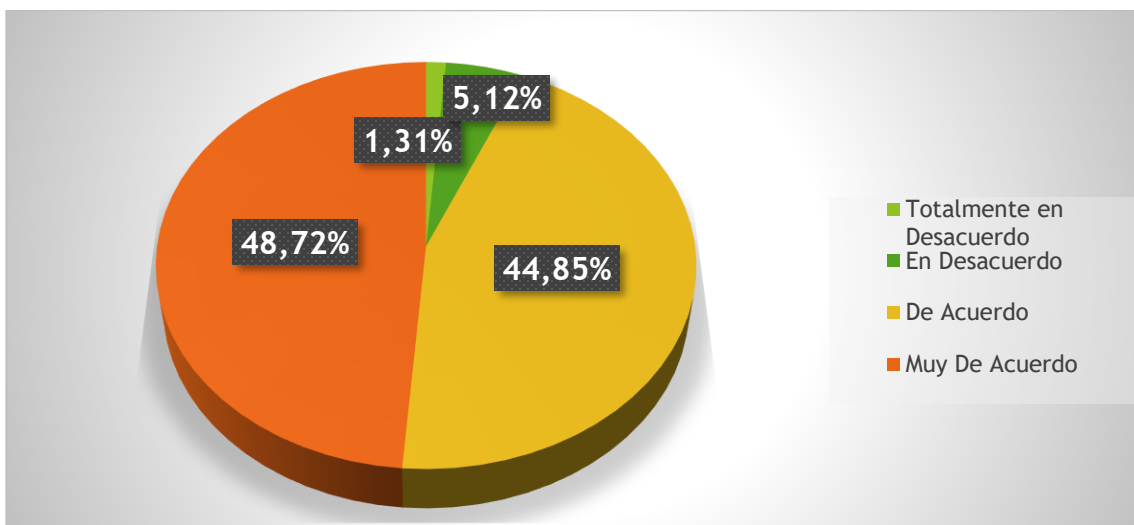
PREGUNTA 1

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	40	158	1.320	1.235	-	2.753
Docente	1	4	126	275	-	406
Administrativos	2	10	46	80	-	138
CPS	1	4	44	90	-	139
Graduado/egresado	0	2	27	29	-	58
Visitante	3	12	110	100	-	225
Empresario	2	2	8	17	-	29
Total	49	192	1.681	1.826	0	3.748

Nivel de satisfacción



Total de respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.748	49	192	1.681	1.826	93,57%
Participación	1,31%	5,12%	44,85%	48,72%	

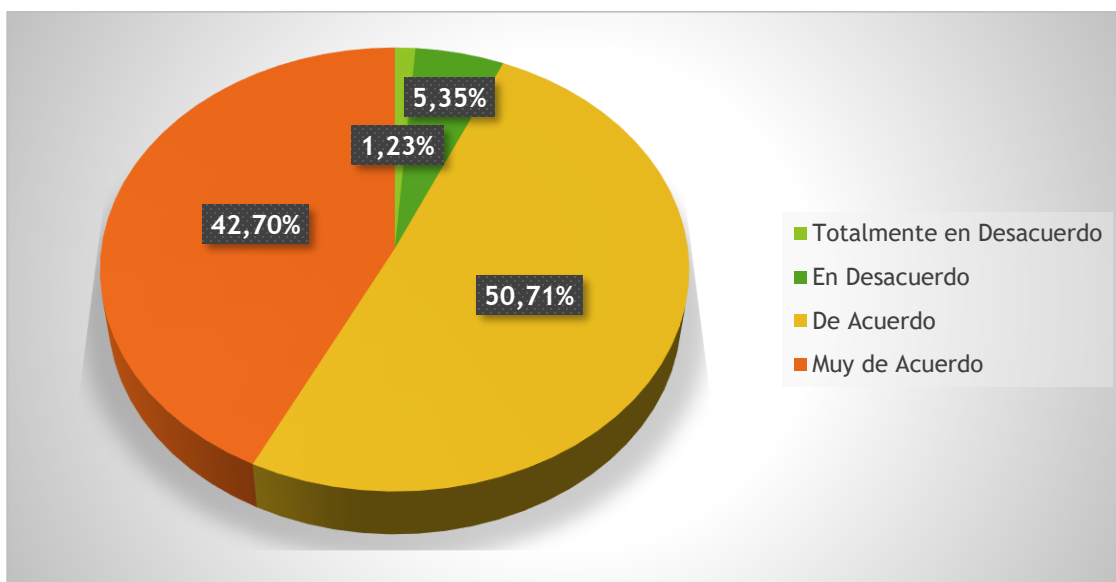
PREGUNTA 2

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	37	161	1.459	1.096	-	2.753
Docente	2	8	143	253	-	406
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	589	589
Total	39	169	1602	1349	589	3.748

Nivel de satisfacción



Total de respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.159	39	169	1.602	1.349	93,42%
Participación	1,23%	5,35%	50,71%	42,70%	

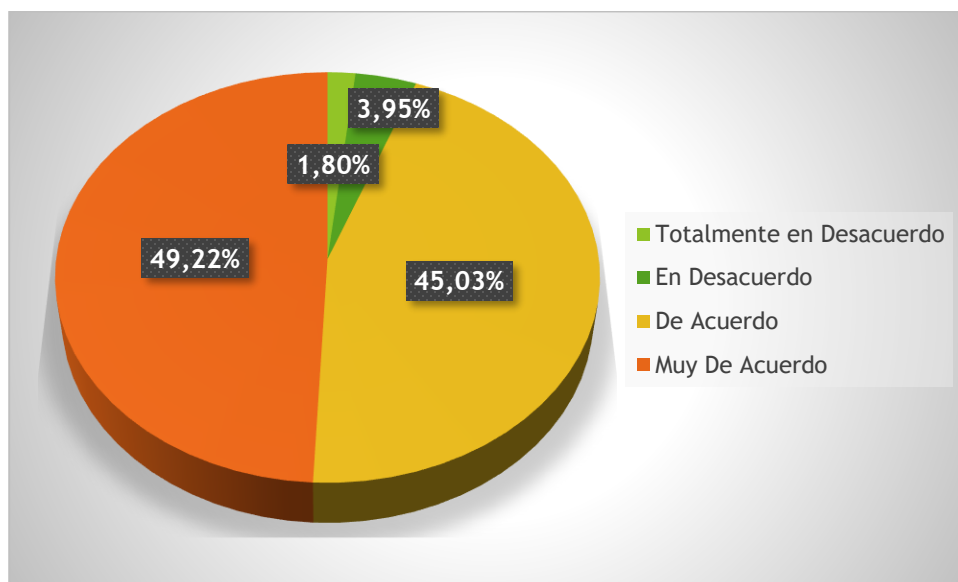
PREGUNTA 3

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	15	33	376	411	1.918	2.753
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	995	995
Total	15	33	376	411	2.913	3.748

Nivel de satisfacción



Total de respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
35	15	33	376	411	94,25%
Participación	1,80%	3,95%	45,03%	49,22%	

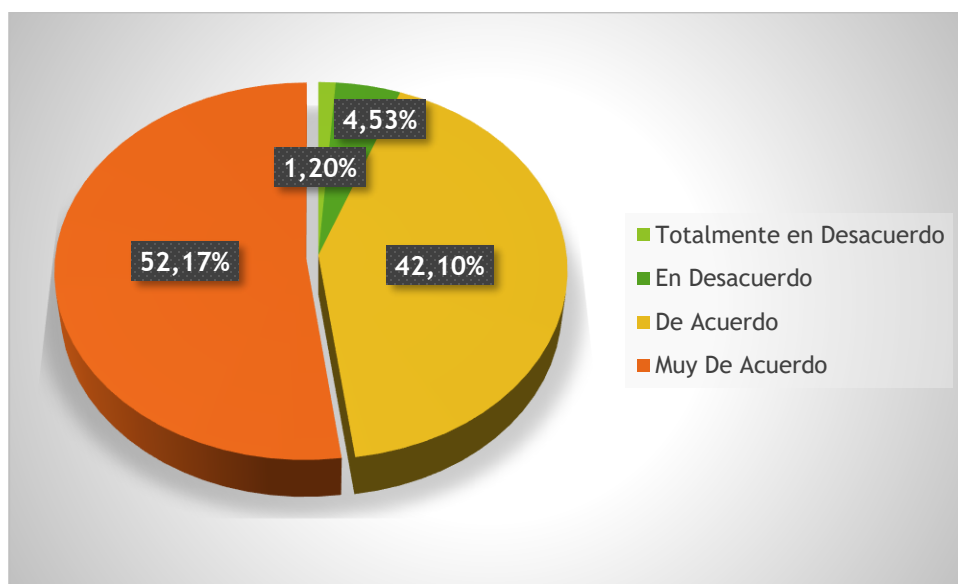
PREGUNTA 4

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	36	138	1.220	1.359	0	2.753
Docentes	2	5	110	289	0	406
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	589	589
Total	38	143	1330	1648	589	3748

Nivel de satisfacción



Total de respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.159	38	143	1.330	1.648	94,27%
Participación	1,20%	4,53%	42,10%	52,17%	

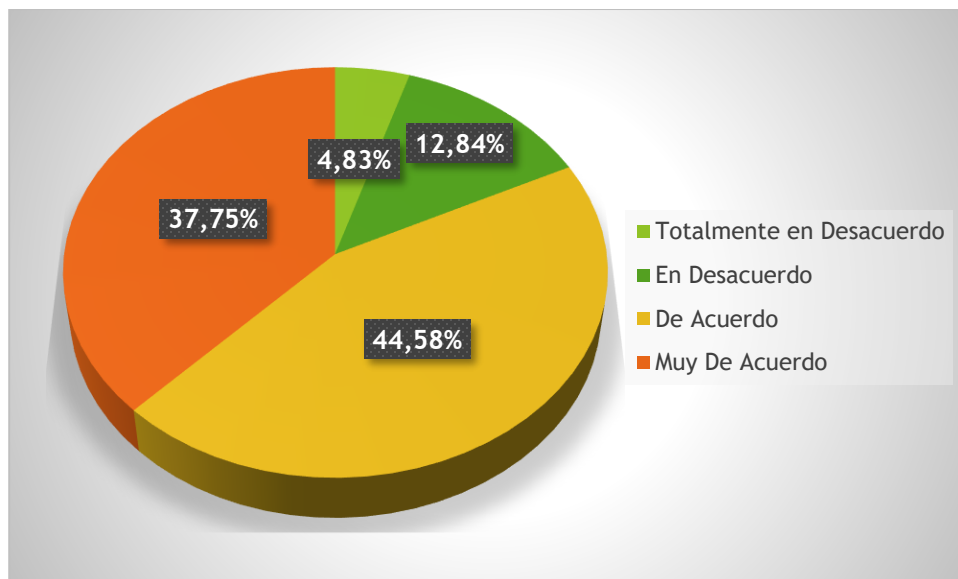
PREGUNTA 5

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	145	360	1203	993	0	2.701
Docente	5	39	182	180	0	406
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	641	641
Total						3.748

Nivel de satisfacción



Total de respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.107	150	399	1.385	1.173	82,33%
Participación	4,83%	12,84%	44,58%	37,75%	

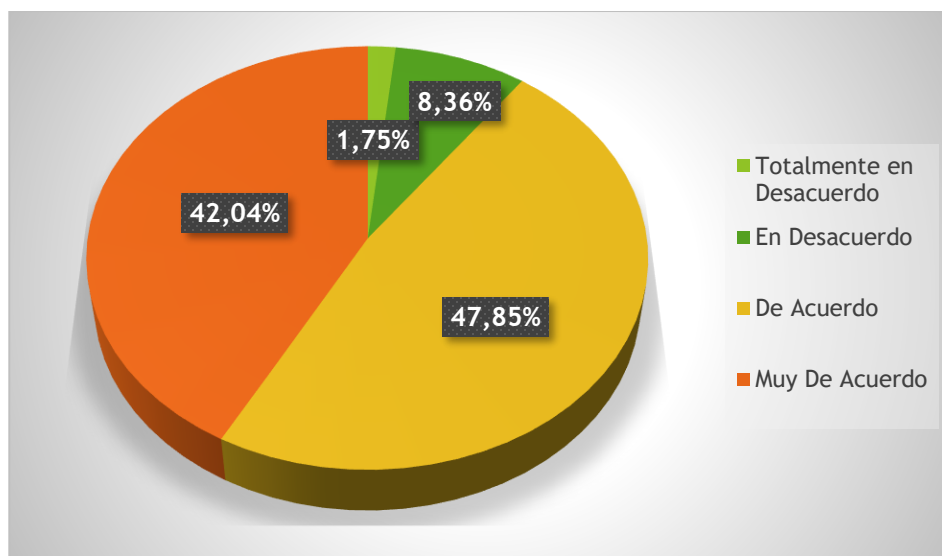
PREGUNTA 6

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	50	233	1.366	1.104	-	2.753
Docente	6	43	184	173	-	406
Administrativos	4	5	56	73	-	138
CPS	1	8	40	90	-	139
Graduado/egresado	0	3	26	29	-	58
Perfiles que no aplican					254	254
TOTAL	61	292	1672	1469	254	3.748

Nivel de satisfacción



Total de respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.494	61	292	1.672	1.469	89,90%
Participación	1,75%	8,36%	47,85%	42,04%	

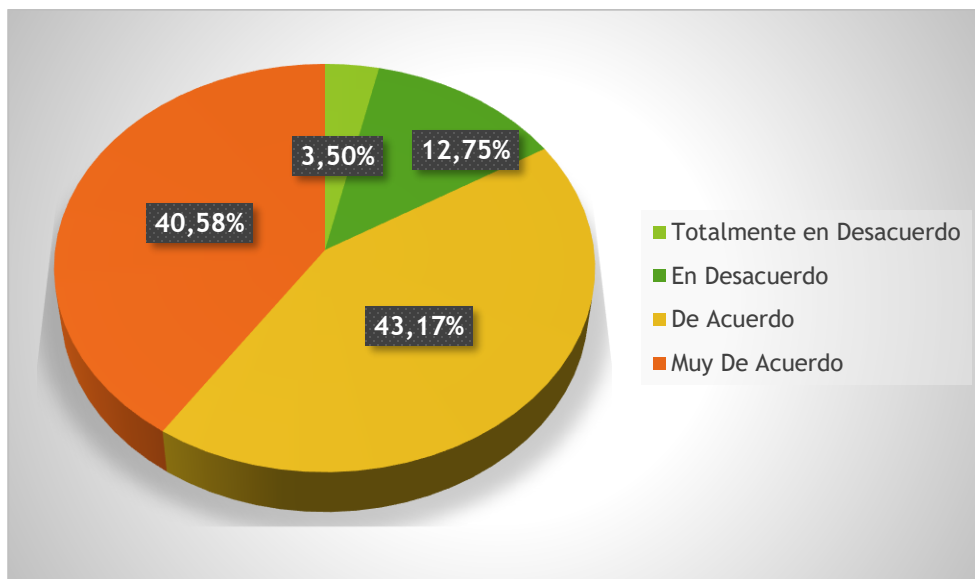
PREGUNTA 7

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	106	387	1.199	1.061	-	2.753
Docente	10	44	173	179	-	406
Administrativos	4	19	53	62	-	138
CPS	4	14	44	77	-	139
Graduado/egresado	0	3	27	28	-	58
Visitantes	5	10	107	103	-	225
Empresarios	2	1	15	11	-	29
Total	131	478	1618	1521		3.748

Nivel de satisfacción



Total de respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.748	131	478	1.618	1.521	83,75%
Participación	3,50%	12,75%	43,17%	40,58%	

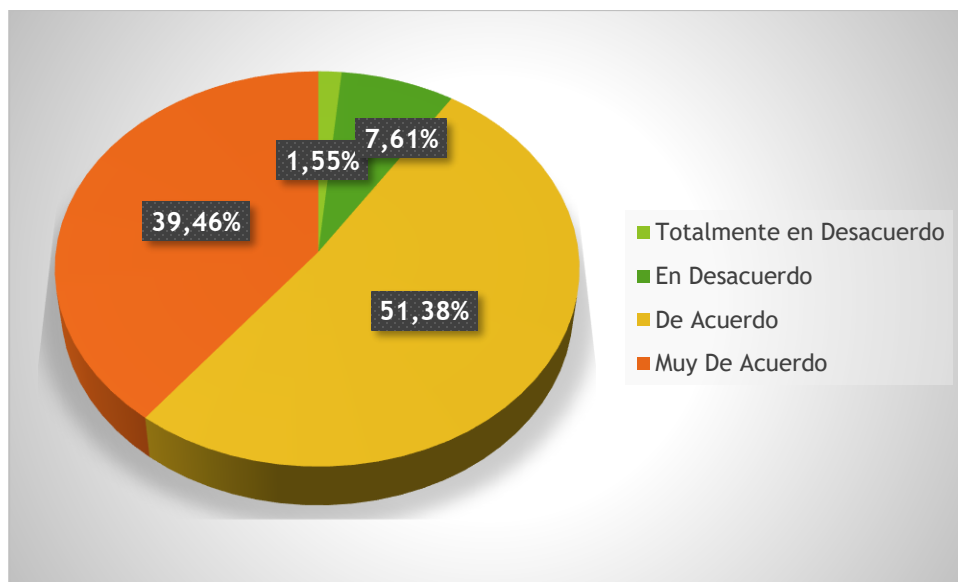
PREGUNTA 8

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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	44	221	1.480	1.008	-	2.753
Docente	2	18	154	232	-	406
Administrativos	5	12	60	61	-	138
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	451	451
Total	51	251	1694	1301	451	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.297	51	251	1694	1301	90,84%
Participación	1,55%	7,61%	51,38%	39,46%	

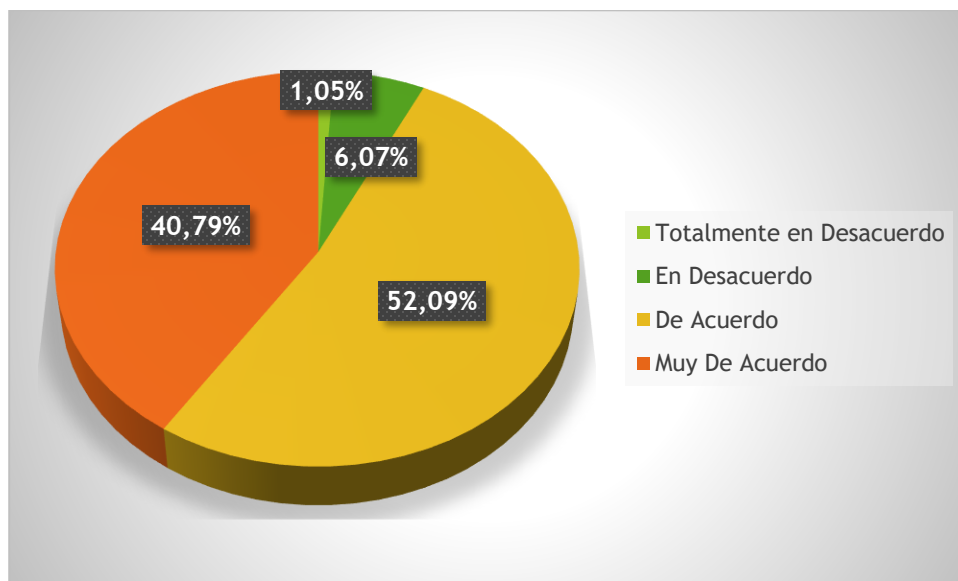
PREGUNTA 9

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	29	185	1.480	1.059	-	2.753
Docente	2	10	170	224	-	406
Graduado/egresado	1	1	25	31	-	58
Empresario	2	1	16	10	-	29
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	502	502
Total	34	197	1691	1324	502	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.246	34	197	1691	1324	92,88%
Participación	1,05%	6,07%	52,09%	40,79%	

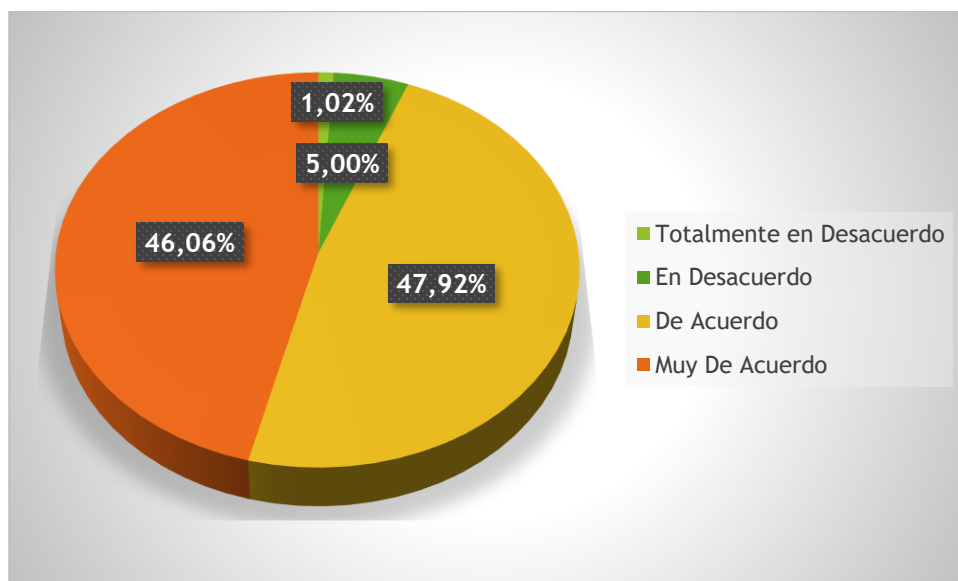
PREGUNTA 10

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	24	164	1.417	1.148	-	2.753
Docente	2	3	128	273	-	406
Administrativos	3	7	51	77	-	138
CPS	2	3	46	88	-	139
Graduado/egresado	0	2	27	29	-	58
Visitante	7	7	113	98	-	225
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	29	29
Total	38	186	1782	1713	29	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.719	38	186	1782	1713	93,98%
Participación	1,02%	5,00%	47,92%	46,06%	

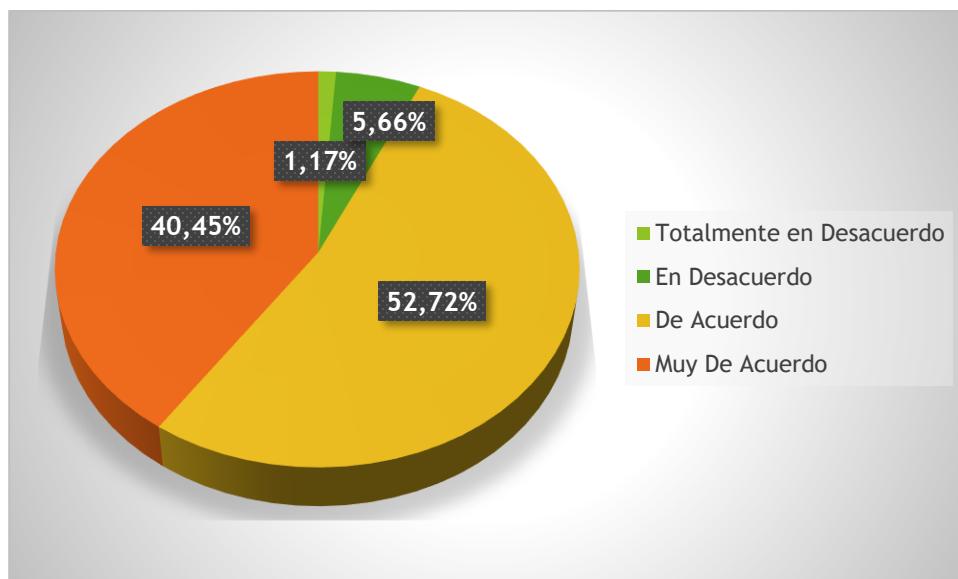
PREGUNTA 11

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	33	157	1.455	1.108	-	2.753
Graduado/egresado	0	2	27	29	-	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	937	937
Total	33	159	1482	1137	937	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
2.811	33	159	1482	1137	93,17%
Participación	1,17%	5,66%	52,72%	40,45%	

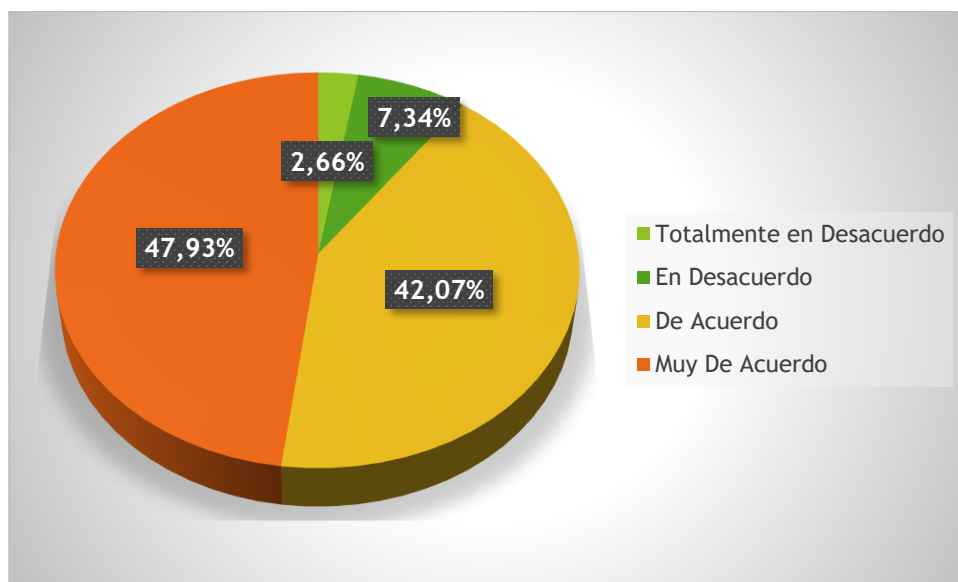
PREGUNTA 12

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	80	221	1.212	1.240	-	2.753
Docente	4	11	117	274	-	406
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	589	589
Total	84	232	1329	1514	589	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.159	84	232	1329	1514	90,00%
Participación	2,66%	7,34%	42,07%	47,93%	

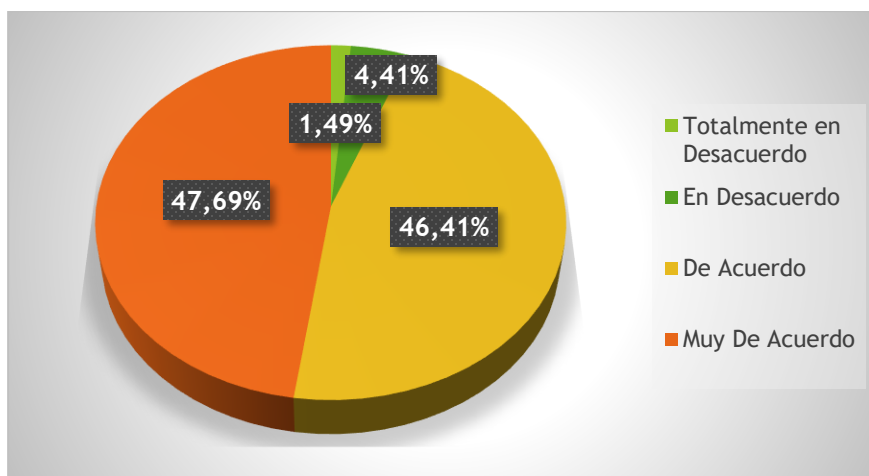
PREGUNTA 13

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	42	118	1.238	1.146		2.544
Docente	2	12	131	261		406
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	798	798
Total	44	130	1369	1407	798	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
2.950	44	130	1369	1407	94,10%
Participación	1,49%	4,41%	46,41%	47,69%	

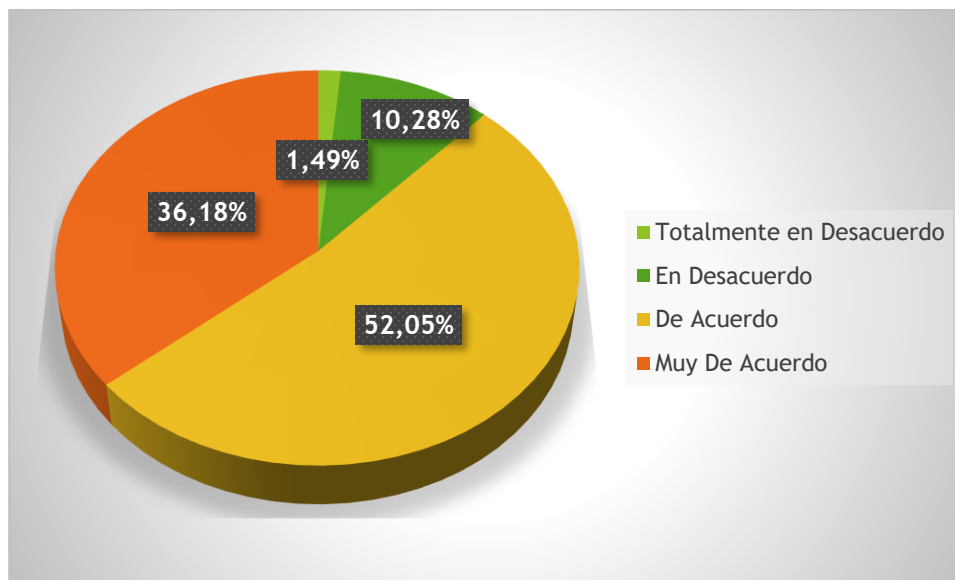
PREGUNTA 14

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	41	283	1.433	996	-	2.753
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	995	995
Total	41	283	1433	996	995	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
2.753	41	283	1433	996	88,23%
Participación	1,49%	10,28%	52,05%	36,18%	

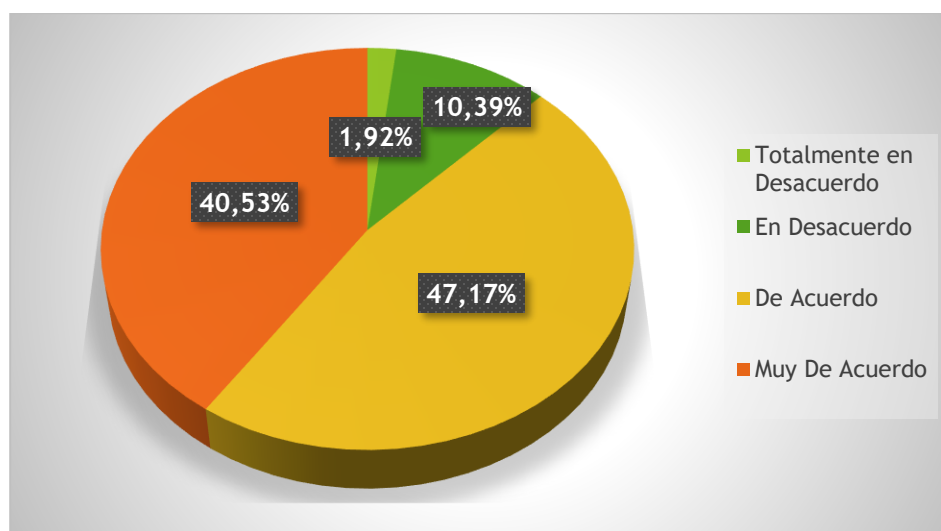
PREGUNTA 15

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	56	315	1.357	1.025	-	2.753
Docente	6	26	156	218	-	406
Administrativos	4	7	54	73	-	138
CPS	1	10	54	74	-	139
Graduado/egresado	0	5	27	26	-	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	254	254
Total	67	363	1648	1416	254	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.494	67	363	1648	1416	87,69%
Participación	1,92%	10,39%	47,17%	40,53%	

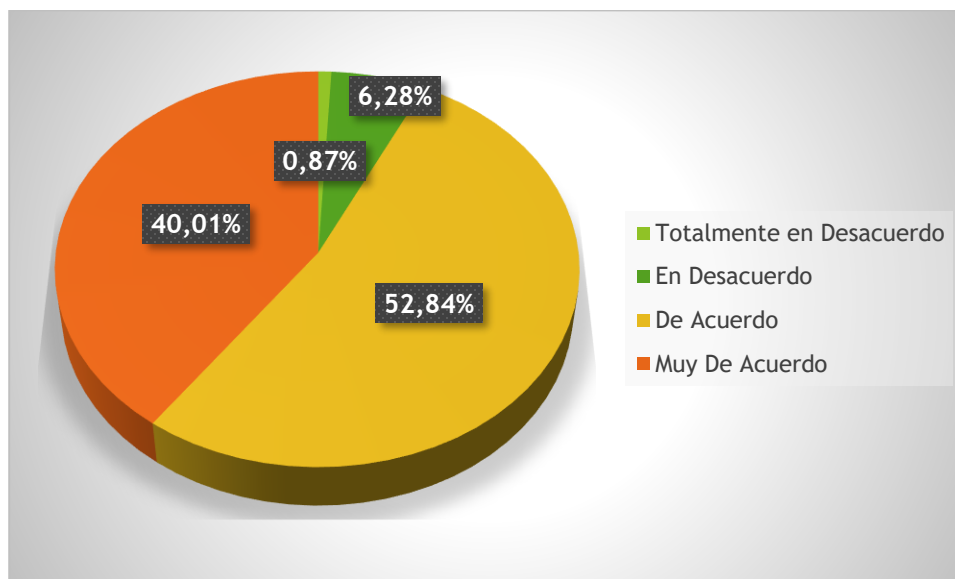
PREGUNTA 16

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	26	183	1.512	1.032	-	2.753
Docente	2	17	162	225	-	406
Graduado/egresado	0	2	26	30	-	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	531	531
Total	28	202	1700	1287	531	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.217	28	202	1700	1287	92,85%
Participación	0,87%	6,28%	52,84%	40,01%	

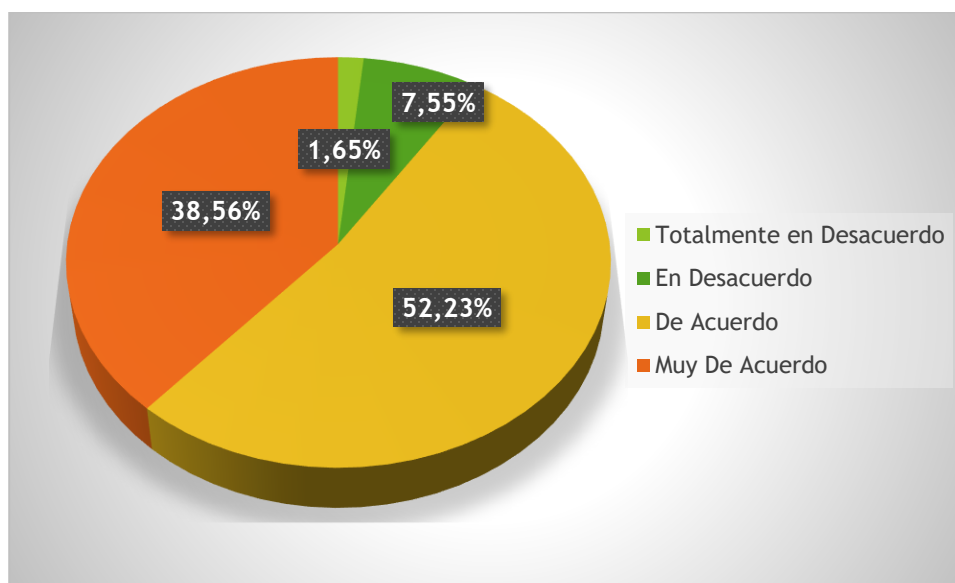
PREGUNTA 17

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	43	212	1.367	935	-	2.557
Docente	5	15	172	205	-	397
Administrativos	2	6	61	66	-	135
CPS	3	5	46	4	-	58
Graduado/egresado	0	4	28	26	-	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	543	543
Total	53	242	1674	1236	543	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.205	53	242	1674	1236	90,80%
Participación	1,65%	7,55%	52,23%	38,56%	

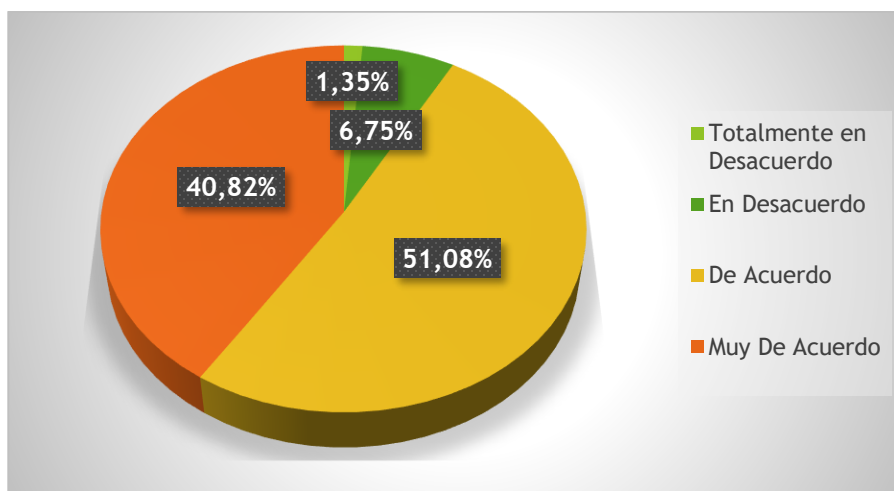
PREGUNTA 18

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	35	199	1.464	1.055	-	2.753
Docente	6	15	156	229	-	406
Administrativos	4	8	53	73	-	138
CPS	1	6	49	9	-	65
Graduado/egresado	0	3	25	30	-	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	328	328
Total	46	231	1747	1396	328	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.420	46	231	1747	1396	91,90%
Participación	1,35%	6,75%	51,08%	40,82%	

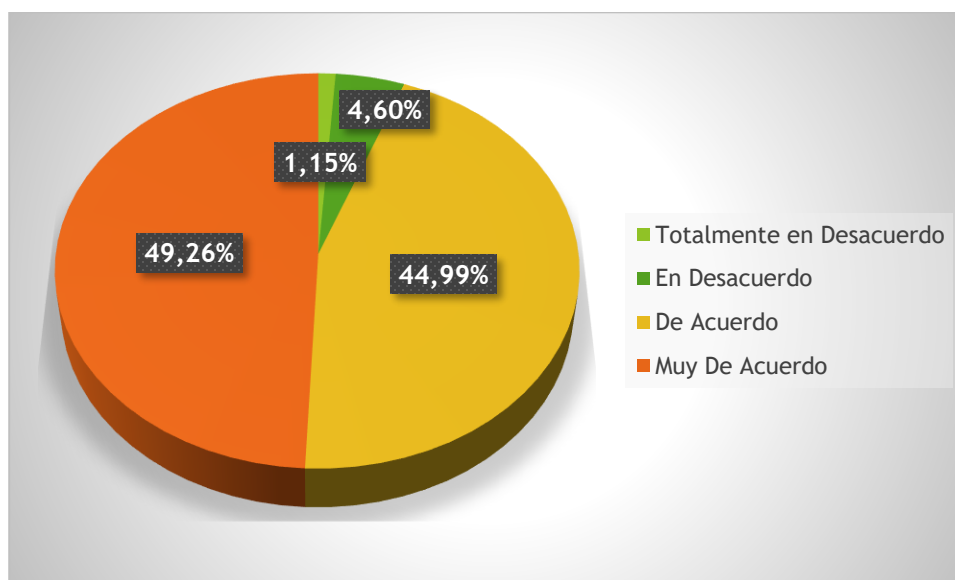
PREGUNTA 19

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	1	20	171	214	-	406
Administrativos	3	5	58	72	-	138
CPS	3	3	45	14	-	65
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	3.139	3.139
Total	7	28	274	300	3139	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
609	7	28	274	300	94,25%
Participación	1,15%	4,60%	44,99%	49,26%	

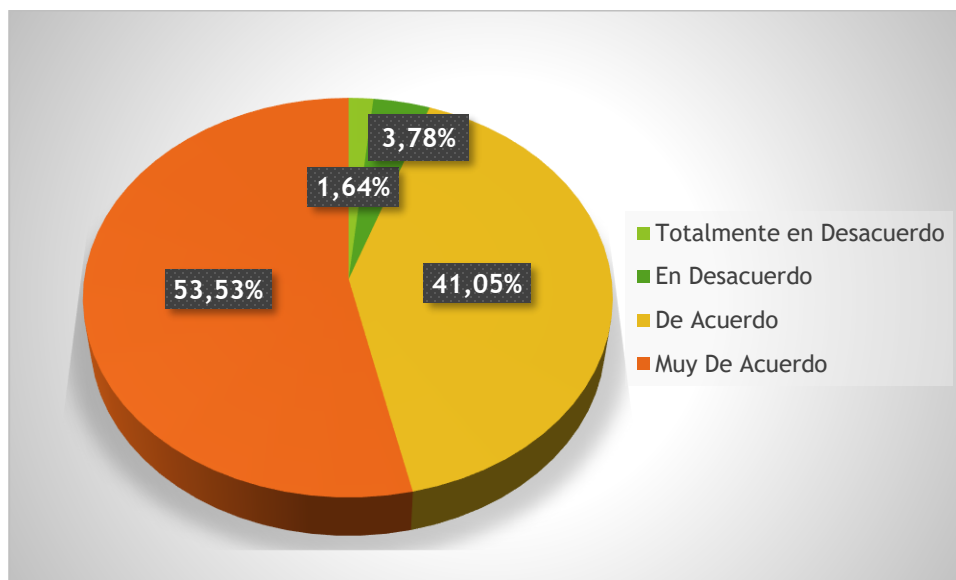
PREGUNTA 20

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	4	9	149	244	-	406
Administrativos	5	10	59	64	-	138
CPS	1	4	42	18	-	65
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	3.139	3.139
Total	10	23	250	326	3139	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
609	10	23	250	326	94,58%
Participación	1,64%	3,78%	41,05%	53,53%	

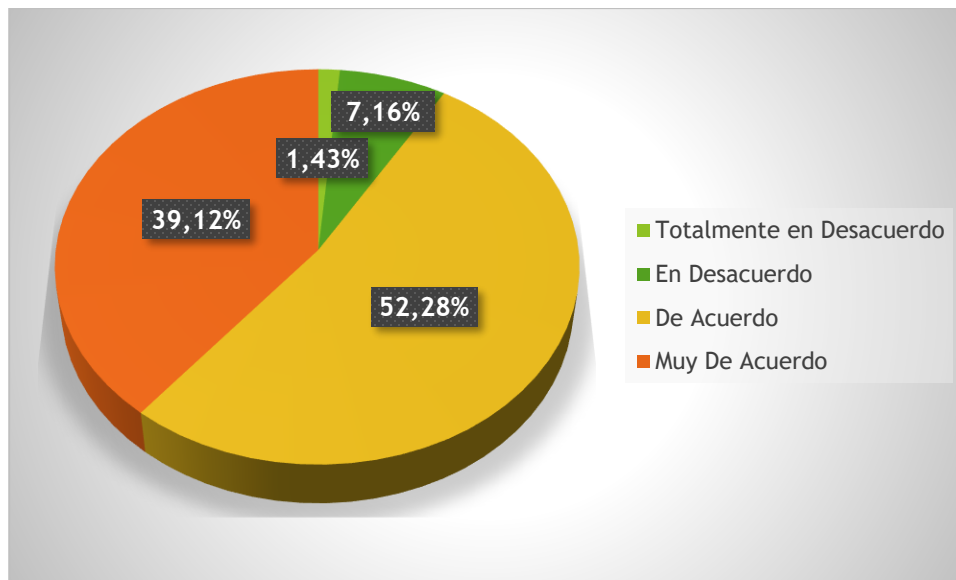
PREGUNTA 21

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	40	224	1.492	997	-	2.753
Docente	4	10	157	235	-	406
Administrativos	4	7	62	65	-	138
CPS	1	1	52	11	-	65
Graduado/egresado	0	3	25	30	-	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	328	328
Total	49	245	1788	1338	328	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.420	49	245	1788	1338	91,40%
Participación	1,43%	7,16%	52,28%	39,12%	

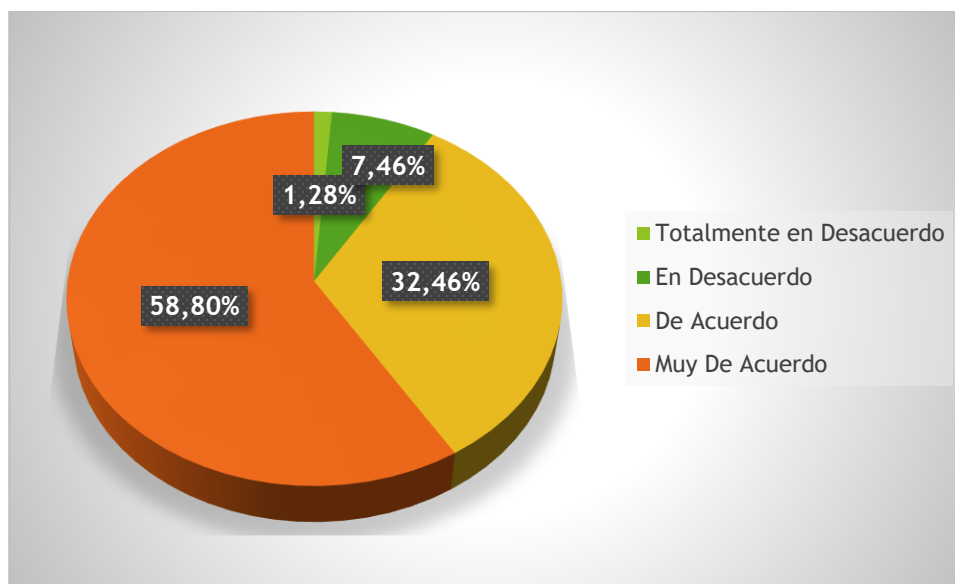
PREGUNTA 22

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	22	113	454	881	-	1.470
Docente	2	27	155	222		406
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	1.872	1.872
Total	24	140	609	1.103	1.872	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
1.876	24	140	609	1103	91,26%
Participación	1,28%	7,46%	32,46%	58,80%	

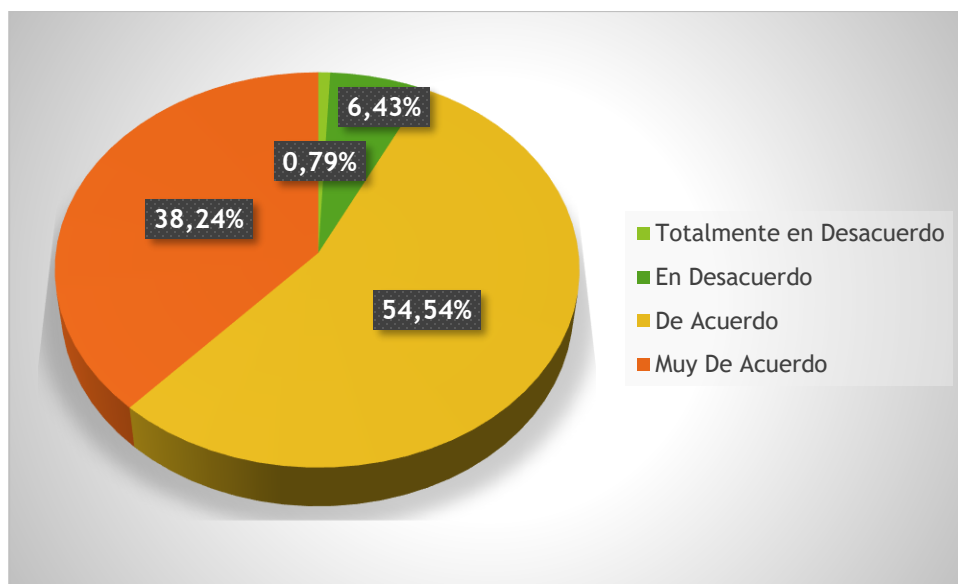
PREGUNTA 23

23. ¿Considera que la colección bibliográfica esta acorde a los contenidos curriculares de los programas académicos?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	22	176	1.563	992	-	2.753
Docente	3	27	160	216	-	406
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	589	589
Total	25	203	1.723	1.208	589	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.159	25	203	1723	1208	92,78%
Participación	0,79%	6,43%	54,54%	38,24%	

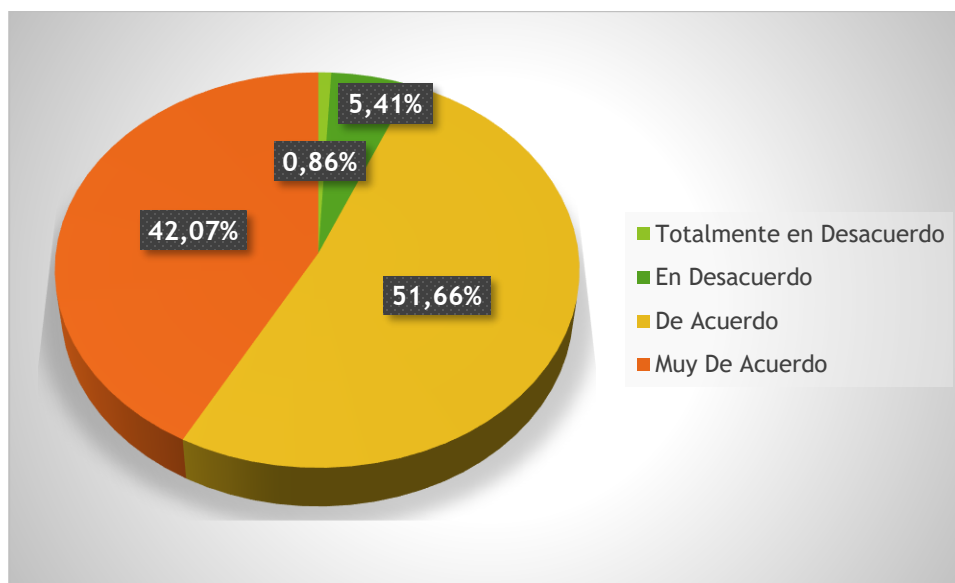
PREGUNTA 24

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	24	160	1.521	1.048	-	2.753
Docente	2	17	159	228	-	406
Administrativos	3	7	52	76	-	138
CPS	1	4	45	89	-	139
Graduado/egresado	0	1	28	29	-	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	254	254
Total	30	189	1.805	1.470	254	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.494	30	189	1805	1470	93,73%
Participación	0,86%	5,41%	51,66%	42,07%	

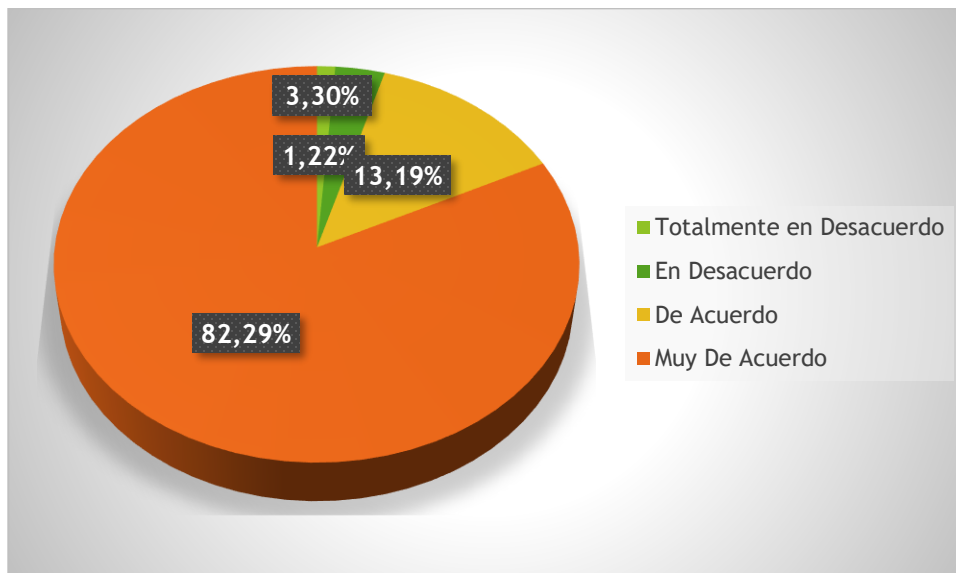
PREGUNTA 25

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	7	19	76	474		576
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	3.172	3.172
Total	7	19	76	474	3.172	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
576	7	19	76	474	95,49%
Participación	1,22%	3,30%	13,19%	82,29%	

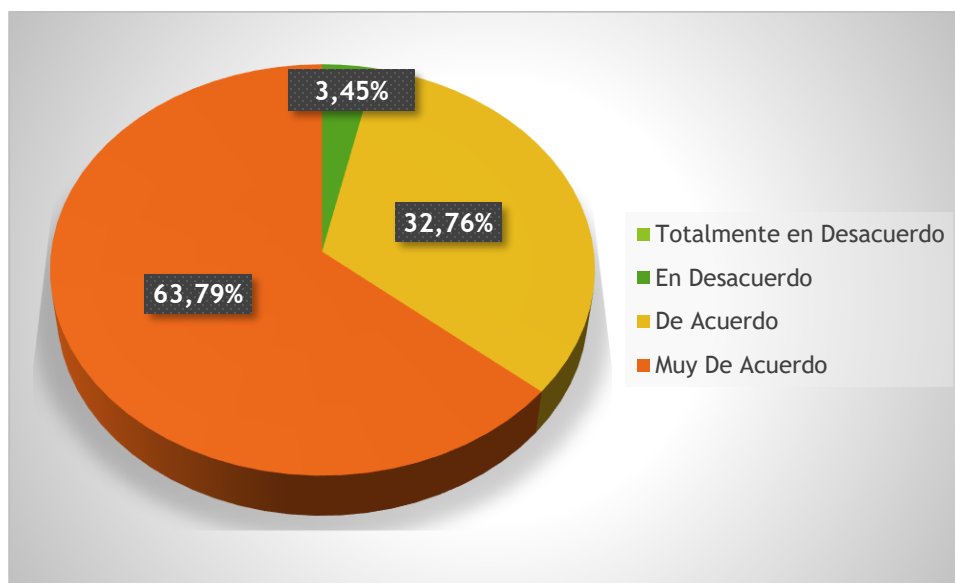
PREGUNTA 26

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	0	2	19	37	-	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	3.690	3.690
Total	0	2	19	37	3.690	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
58	0	2	19	37	96,55%
Participación	0,00%	3,45%	32,76%	63,79%	

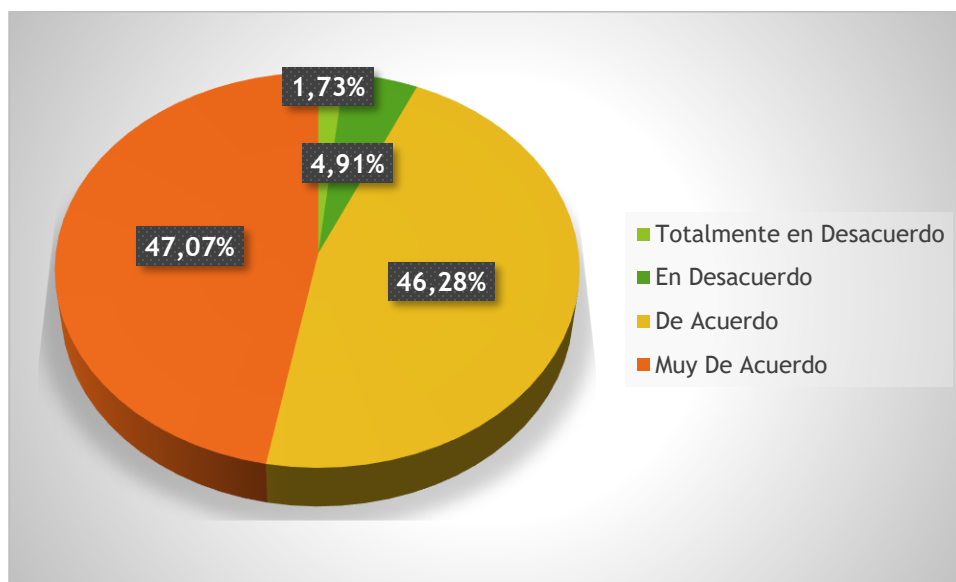
PREGUNTA 27

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	53	148	1.304	1.248	-	2.753
Docente	1	8	164	233	-	406
CPS	3	6	58	71	-	138
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	451	451
Total	57	162	1526	1552	451	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.297	57	162	1526	1552	93,36%
Participación	1,73%	4,91%	46,28%	47,07%	

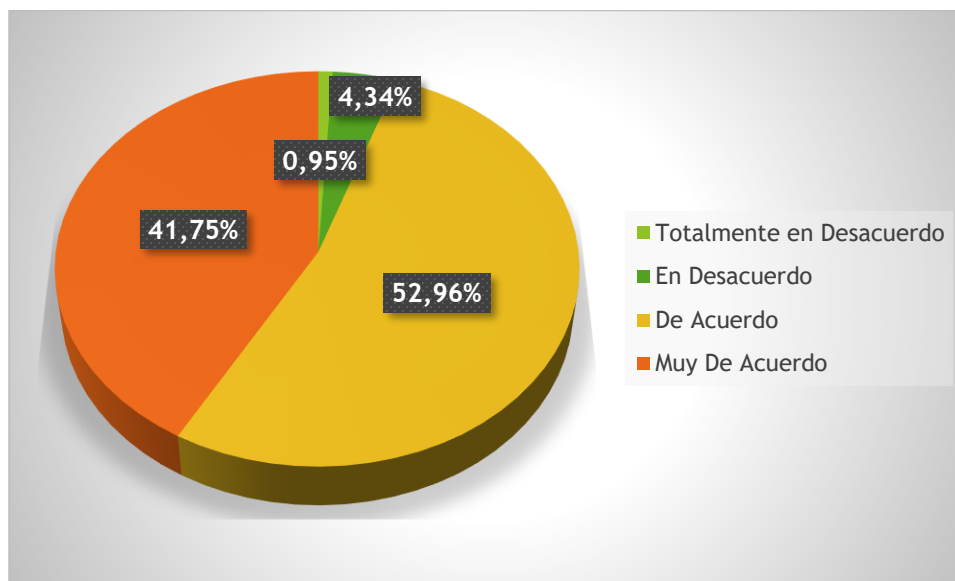
PREGUNTA 28

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	29	129	1.509	1.086	-	2.753
Docente	1	8	164	233	-	406
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	589	589
Total	30	137	1673	1319	589	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3.159	30	137	1673	1319	94,71%
Participación	0,95%	4,34%	52,96%	41,75%	

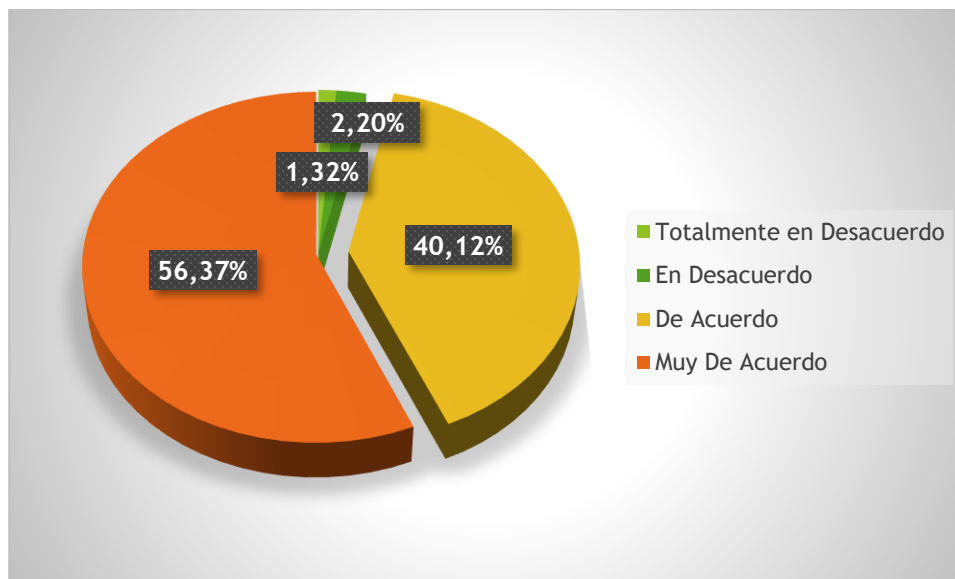
PREGUNTA 29

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	3	8	160	235	-	406
Administrativos	4	6	60	68	-	138
CPS	2	1	54	82	-	139
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	3.065	3.065
	9	15	274	385	3065	3.748

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
683	9	15	274	385	96,49%
Participación	1,32%	2,20%	40,12%	56,37%	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se observa un comportamiento alto en todos los elementos y aspectos evaluados, evidenciando en promedio un 92.0% de satisfacción por parte de 3478 usuarios que respondieron la encuesta para el primer semestre de la vigencia 2024, en el cual se puede evidenciar el cumplimiento de los objetivos institucionales por parte de las directivas, docentes, personal administrativo y demás componentes de la institución.

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	93.57%
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)	93.42%
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)	94.25%
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	94.27%
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	82.33%

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	89.90%
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	83.75%
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	90.84%
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	92.88%

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	93.98%
11. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas	Estudiantes Graduados/Egresados	93.17%
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	90.00%
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	94.10%
14. ¿La coordinación de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxiliaturas estudiantiles que ofrece las UTS?	Bienestar Institucional	Estudiantes	88.23%
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	87.69%
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	92.85%

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	90.80%
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	91.90%
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	94.25%
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	94.58%
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	91.40%

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	91.26%
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	92.78%
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	93.73%
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)	95.49%
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)	96.55%
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	93.36%
28. ¿Considera que el servicio de préstamo bibliográfico externo, garantiza el acceso a la información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes	94.71%
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	96.49%

- Es importante establecer 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. Para el primer semestre de 2024 la encuesta presenta un total de 29 preguntas con modificación del texto, para facilitar la comprensión al momento de su realización.
- Las 5 preguntas con alto porcentaje de satisfacción fueron las siguientes: con una satisfacción del 96.55 % se encuentran la pregunta **No 26** que se cita a continuación “¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?”, 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?” esta pregunta logró un porcentaje de satisfacción del 96.49 %.

En la tercera posición se encuentra la pregunta **No. 25** “¿Los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorecen el proceso de aprendizaje? con un valor de satisfacción del 95.49%.; la cuarta pregunta que alcanzó un alto grado de satisfacción fue la **No. 28** ¿Considera que el servicio de préstamo bibliográfico externo garantiza el acceso a la información? con un 94.71% de satisfacción y finalmente, 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? que obtuvo un 94.58% de satisfacción.

- Por otra parte, de acuerdo al ranking de valoración, las preguntas que se alejan por debajo del promedio de satisfacción (92,16%) son, la No. 5. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación? Esta pregunta se encuentra por debajo del promedio en 9.76 puntos porcentuales del promedio y la No. 7 que se refiere a los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales, se encuentra con 8.34 puntos porcentuales por debajo del promedio.

CONCLUSIONES

- El 100% de las preguntas se encuentran en el rango alto de los niveles de valoración, aspecto que permite reconocer las buenas prácticas implementadas durante el semestre por parte de toda la comunidad Uteísta.
- Es destacable el hecho de que se refleje una percepción de satisfacción positiva en el semestre del 92,16%. 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 una disminución en la participación de la comunidad Uteísta en relación con la encuesta del semestre de la vigencia anterior, del orden del 14,81%, es decir 652 respuestas por debajo 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 2024-1
Estudiantes - Modalidad Presencial	3401	2665
Estudiantes- Modalidad Virtual	243	88
Docentes	398	406
Administrativos	88	138
Contratistas de Prestación de Servicios	73	139
Graduados/Egresados	94	58
Visitantes	92	225
Empresarios	11	29
Total general	4.400	3.748

- Las Unidades Tecnológicas de Santander continúa alcanzando un alto grado de satisfacción de sus partes interesadas como se evidencia en la primera vigencia 2023, logrando un 91.00% de usuarios satisfechos y para el primer semestre 2024 con un nivel de satisfacción promedio de 92,16%.
- No se presenta variaciones significativas en grados de satisfacción de las dos últimas encuestas realizadas en el primer semestre académico. La mayor variación se dio en la pregunta No. 5. se presentó una reducción (representada por el signo negativo de la diferencia numerica) del 82,33% del nivel satisfacción en frente a la presentada en el primer semestre de 2023. le sigue la pregunta No. 7. que obtuvo en el primer semestre una disminución del nivel satisfacción del 83,75% frente al primer semestre de 2.023, como se aprecia en la tabla a continuación:

Pregunta	Nivel de Satisfacción%2024-1(N1)	Nivel de Satisfacción%2023-1 (N1)	Nivel de Satisfacción 2024-I (Numérico)	Nivel de Satisfacción 2023-II (Numérico)	Diferencia (N1-N1)	Variación porcentual
1	93,57%	94%	0,936	0,94	0,004	1,41%
2	93,42%	93%	0,934	0,93	0,006	1,26%
3	94,25%	94%	0,943	0,94	0,001	2,09%
4	94,27%	93%	0,943	0,93	0,013	2,11%
5	82,33%	86%	0,823	0,86	-0,017	-9,83%
6	89,90%	88%	0,899	0,88	0,011	-2,26%
7	83,75%	84%	0,838	0,84	-0,014	-8,41%
8	90,84%	89%	0,908	0,89	0,023	-1,32%
9	92,88%	92%	0,929	0,92	0,005	0,72%
10	93,98%	95%	0,940	0,95	-0,002	1,82%
11	93,17%	93%	0,932	0,93	0,001	1,01%
12	90,00%	91%	0,900	0,91	0,008	-2,16%
13	94,10%	94%	0,941	0,94	0,001	1,94%
14	88,23%	88%	0,882	0,88	0,003	-3,93%
15	87,69%	88%	0,877	0,88	0,000	-4,47%
16	92,85%	93%	0,929	0,93	0,002	0,69%
17	90,80%	89%	0,908	0,89	0,009	-1,36%
18	91,90%	92%	0,919	0,92	-0,003	-0,26%
19	94,25%	92%	0,943	0,92	-0,001	2,09%
20	94,58%	95%	0,946	0,95	-0,006	2,42%
21	91,40%	90%	0,914	0,90	-0,003	-0,76%
22	91,26%	92%	0,913	0,92	-0,009	-0,90%
23	92,78%	92%	0,928	0,92	0,005	0,62%
24	93,73%	93%	0,937	0,93	0,005	1,57%
25	95,49%	93%	0,955	0,93	0,005	3,33%
26	96,55%	94%	0,966	0,94	-0,002	4,39%
27	93,36%	N/A	0,934	N/A	0,009	N/A
28	94,71%	N/A	0,947	N/A	0,947	N/A
29	96,49%	N/A	0,965	N/A	0,965	N/A

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>