Unidades Tecnológicas de Santander
¡Lo hacemos posible!

ACREDITADA EN ALTA CALIDAD

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PRIMER SEMESTRE 2026

Resultados de la medición de satisfacción aplicada a estudiantes, docentes, egresados, empresarios, directivos y personal administrativo, como insumo para la mejora continua y el fortalecimiento de la calidad institucional.



Tu participación es fundamental.

Escuchamos para mejorar, mejoramos para avanzar.

Comprometidos con la **calidad** y la **excelencia**.

Sistema Integrado de Gestión
Oficina de Planeación
Unidades Tecnológicas de Santander – **UTS**

Bucaramanga, **julio** de 2026

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 4
1.1. FICHA TÉCNICA 4
1.2. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO 4
1.3. OBTENCIÓN DE RESULTADOS 9
2. RESULTADOS OBTENIDOS 10
PREGUNTA 1 11
PREGUNTA 2 12
PREGUNTA 5 15
PREGUNTA 6 16
PREGUNTA 7 17
PREGUNTA 8 18
PREGUNTA 10 20
PREGUNTA 11 21
PREGUNTA 12 22
PREGUNTA 13 23
PREGUNTA 14 24
PREGUNTA 15 25
PREGUNTA 16 26
PREGUNTA 17 27
PREGUNTA 18 28
PREGUNTA 19 29
PREGUNTA 20 30
PREGUNTA 21 31
PREGUNTA 22 32
PREGUNTA 23 33
PREGUNTA 24 34
PREGUNTA 25 35
PREGUNTA 26 36
PREGUNTA 27 37
PREGUNTA 28 38
PREGUNTA 29 39
PREGUNTA 30 40
PREGUNTA 31 41
PREGUNTA 32 42
PREGUNTA 33 43
PREGUNTA 34 44
PREGUNTA 35 45
PREGUNTA 36 46
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS 50

INTRODUCCIÓN

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

El objetivo principal de la encuesta de satisfacción es realizar un seguimiento de las percepciones de la comunidad uteísta respecto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas en relación con los servicios ofrecidos por la institución.

El análisis de los resultados de satisfacción permite identificar debilidades y buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de 2026. Esto ayudará a conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente Uteista, identificando áreas y aspectos que necesiten atención. De esta manera, se robustecerán los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la institución, que en los últimos años se ha enfocado 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 satisfacción de la comunidad vinculada a la institución.

El formulario, diseñado en Microsoft Forms, categoriza las preguntas según los perfiles, con el fin de obtener resultados más precisos y ofrecer un instrumento amigable para el encuestado, dada la cantidad de preguntas que contiene.

Con estas mejoras, la encuesta para el primer semestre de 2026 se compone de treinta y seis (36) preguntas, categorizadas según el perfil, y campus permitiendo un monitoreo de la calidad de la gestión de los procesos de la institución en beneficio de la comunidad uteísta.

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 **6.362 encuestas** 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 modalidad presencial y virtual, de los programas académicos de nivel tecnológico y de nivel universitario. Administrativos, Docentes, Visitantes, Empresarios y Graduados/Egresados UTS.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea
Población total (N)	6.362 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	20 de abril de 2026
Fecha de terminación de la encuesta	20 de junio de 2026
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Nivel de satisfacción	Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100 de las respuestas “Muy de acuerdo” + “De acuerdo” / total neto (Total encuestados – Respuestas “No aplica”)
Rangos de valoración	Verde: 80 % - 100% Amarillo: 46%- 79% Rojo: 0% - 45%
Responsable del estudio	Profesionales equipo SIG
Líder del proceso	Jefe Oficina de Planeación

1.2. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
1. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, suficiencia, claridad y oportunidad de los medios de comunicación utilizados por las UTS para informar sobre las actividades institucionales?	Comunicación Institucional	Estudiantes (Presencial y Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
2. ¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad, seguridad y facilidad de uso de las plataformas tecnológicas que permiten la conectividad de toda la comunidad académica?	Recursos Informáticos	Estudiantes (Presencial y Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios
3. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio ofrecido por la Dirección de Investigación y Extensión cuando ha participado en actividades de investigación a través de grupos o semilleros de su programa académico?	Investigaciones	Estudiantes (Modalidad Virtual)
4. ¿Qué tan satisfecho está con las políticas y estrategias institucionales relacionadas con la producción académica, investigativa, desarrollo tecnológico, innovación y de creación?	Investigaciones	Estudiantes (Presencial y Virtual) Docentes Administrativos
5. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia de las competencias que ha ido adquiriendo durante su formación disciplinar en los programas virtuales para su desempeño profesional?	Docencia (Dirección de Educación Virtual)	Estudiantes (Modalidad Virtual)
6. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de tutorías y alertas tempranas ofrecido por las UTS, en cuanto a su contribución a la permanencia, graduación y mejora del rendimiento académico?	Docencia (Oficina de Desarrollo Académico)	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes
7. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad, pertinencia y adecuación de los laboratorios y equipos para los procesos educativos y de investigación ?	Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes
8. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad, pertinencia y adecuación de las salas de informática para los procesos educativos, administrativos de investigación?	Infraestructura Recursos Informáticos	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes Administrativos
9. ¿Qué tan satisfecho está con la comodidad y adecuación de los espacios de planta física (auditorios, biblioteca, salones, Working, centros de acompañamiento al estudiante) para el desarrollo de actividades institucionales?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
10. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación de los espacios destinados a actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otros)?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
11. ¿Qué tan satisfecho está con la información que la Oficina de Relaciones Interinstitucionales brindan sobre convenios de movilidad académica y práctica empresarial nacional e internacional?	Relaciones Interinstitucionales	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos
12. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios del Grupo de Extensión Institucional (apoyo al graduado, bolsa de empleo, formación continua, asesoría para emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y proyectos sociales) para su crecimiento personal, profesional y social?	Extensión	Estudiantes (Modalidad Presencial - Virtual) Docentes Graduados/Egresados Empresarios
13. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia y el reconocimiento social de los programas de extensión o proyección social de la institución?	Extensión	Estudiantes (Modalidad Presencial - Virtual) Docentes Graduados/Egresados Empresarios
14. ¿Qué tan satisfecho está con la suficiencia de la información ofrecida en el link de transparencia de la página web de las UTS, relacionada con servicios y trámites institucionales (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros)?	Comunicación Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios
15. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Graduados/Egresados
16. ¿Qué tan satisfecho está con la agilidad, efectividad y facilidad de acceso de la plataforma Academusoft para consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones?	Recursos Informáticos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual Docentes
17. ¿Qué tan satisfecho está con la herramienta tecnológica Atena como apoyo a la gestión académica en el aula, especialmente para el desarrollo de habilidades comunicativas e interacción profesor-estudiante?	Recursos Informáticos	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
18. ¿Qué tan satisfecho está con la plataforma Moodle de Educación Virtual UTS como espacio para la comunicación entre estudiantes y profesores, y para los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación?	Docencia (Dirección de Educación Virtual)	Estudiantes (Modalidad Virtual)
19. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, calidad y contribución al aprendizaje de los recursos digitales y materiales de apoyo diseñados por los docentes tutores de Educación Virtual?	Docencia (Dirección de Educación Virtual)	Estudiantes (Modalidad Virtual) Docente tutores
20. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los programas, servicios y actividades del grupo de Bienestar Institucional en los que he participado, y considero que estos se desarrollan en un ambiente institucional incluyente y ético, que aporta a mi bienestar y formación integral?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad presencial-Virtual) Docentes
21. ¿Qué tan satisfecho está con el efecto positivo que tienen las experiencias de formación integral brindadas por la Institución en su desarrollo personal y profesional, de acuerdo con su rol dentro de la comunidad institucional?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Graduados/Egresados
22. ¿Qué tan satisfecho está con la promoción de la equidad de género y la inclusión social por parte de la Institución, así como con los mecanismos claros y accesibles para la prevención y atención de situaciones de acoso o discriminación?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
23. ¿Qué tan satisfecho está con las buenas prácticas de los órganos de dirección y gobierno y con la participación que estos permiten a la comunidad académica?	Direccionamiento estratégico Oficina de planeación Gestión administrativa	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS
24. ¿Qué tan satisfecho está con la contribución de los programas, servicios y actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al mejoramiento de la calidad de vida laboral de servidores, docentes y contratistas?	Gestión Administrativa (Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Docentes Administrativos CPS
25. ¿Qué tan satisfecho está con la atención al cliente brindada por el personal administrativo de las diferentes oficinas, en cuanto a adecuación y oportunidad para resolver inquietudes?	Gestión Administrativa (Dirección Administrativa de Talento Humano)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresado Visitantes Empresarios

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
26. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano, tanto en sus canales virtuales (chat, correo peticiones@correo.uts.edu.co) como presenciales?	Gestión Administrativa (Grupo de Atención al Ciudadano)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios
27. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, actualización, suficiencia y utilidad de las bases de datos y bibliotecas digitales disponibles para la comunidad académica?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos
28. ¿Qué tan satisfecho está con la correspondencia entre la colección bibliográfica y los contenidos curriculares de los programas académicos, así como con sus necesidades personales?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
29. ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos) a través de la base documental institucional?	Sistema Integrado de Gestión	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
30. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad de la suite de Office 365 proporcionada por la institución para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS
31. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de consulta en sala y préstamo bibliográfico externo ofrecido por la biblioteca, en cuanto al acceso a la información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
32. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad y oportunidad de las asesorías y acompañamientos brindados por el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas?	Sistema Integrado de Gestión	Docentes Administrativos CPS
33. ¿Qué tan satisfecho está con la contribución del perfil de formación y el desarrollo de competencias de su programa académico a su desarrollo profesional y laboral?	Docencia OACA Extensión	Egresados
34. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación, pertinencia, transparencia y mejora continua de las políticas y estrategias de gestión de calidad, autoevaluación y planeación institucional?	Sistema Integrado de Gestión OACA	Docentes Administrativos CPS

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
35. ¿Qué tan satisfecho está con la claridad, oportunidad y suficiencia de la información brindada por la Oficina de Relaciones sobre los requisitos y condiciones del beneficio de Política de Gratuidad otorgado por el Ministerio de Educación Nacional?	Relaciones Interinstitucionales	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Visitantes
36. ¿Tiene algún comentario, sugerencia o recomendación que desee compartir para mejorar los servicios, procesos o experiencias en la Institución?	Sistema Integrado de Gestión	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios

Durante la revisión previa del formulario, los líderes identificaron oportunidades de mejora, por lo que se procedió a eliminar, modificar e incorporar preguntas relacionadas con los diferentes procesos. Estos ajustes se realizaron con el fin de asegurar que el formulario quedara acorde y alineado con los requerimientos de cada uno de los líderes de proceso.

1.3. OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Para el análisis de la encuesta, la información se consolida en un archivo de Excel que integra la totalidad de las respuestas. Posteriormente, se realiza la tabulación de cada pregunta y se determinan los respectivos niveles de satisfacción.

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

- MUY SATISFECHO
- SATISFECHO
- INSATISFECHO
- MUY INSATISFECHO
- (N/A) NO APLICA (no estaba dirigida al perfil o no ha hecho uso de los servicios o programas)

De acuerdo con el perfil al cual estaba dirigida cada pregunta (estudiantes de modalidad presencial y virtual, docentes, administrativos, visitantes, graduados/egresados y empresarios), se obtuvieron y categorizaron las respuestas correspondientes a cada uno de estos grupos.

2. RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta de satisfacción del primer semestre de 2026 obtuvo un total de 6.362 respuestas como se presenta en la siguiente tabla:

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES VIGENCIA 2025-2
Estudiantes Presencial	5.391
Estudiantes Virtual	216
Docentes	585
Administrativos	49
Contratistas de Prestación de Servicios	46
Graduados/Egresados	58
Visitantes	12
Empresarios	5
TOTAL GENERAL	**6.362**

Para los perfiles de estudiantes y docentes, la participación por campus fue la siguiente:

CAMPUS	TOTAL
Barrancabermeja	397
Bucaramanga	4.966
Piedecuesta	272
Vélez	275
Virtual	282

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 treinta y seis (36) preguntas que componen la encuesta de satisfacción 2026-1.

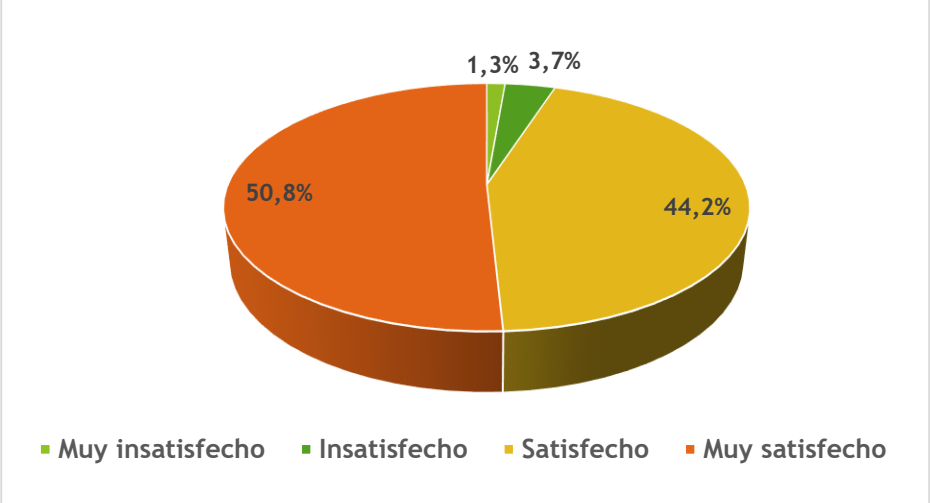
PREGUNTA 1

1. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, suficiencia, claridad y oportunidad de los medios de comunicación utilizados por las UTS para informar sobre las actividades institucionales?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Estudiantes Presencial	75	217	2.500	2.599	5.391
Estudiantes Virtual	2	3	85	126	216
Docente	6	8	167	404	585
Administrativos	1	1	17	30	49
CPS	0	1	10	35	46
Graduado/egresado	1	4	24	29	58
Visitantes	0	0	6	9	15
Empresario	0	0	2	3	5
Total	85	234	2.811	3.235	6.365

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6.365	85	234	2.811	3.235	**95.0%**
Participación	1,3%	3,7%	44,2%	50,8%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	8	28	181	180	397	90,93%
Bucaramanga	63	178	2.171	2.554	4.966	95,15%
Piedecuesta	4	6	128	134	272	96,32%
Vélez	6	13	177	79	275	93,09%
Virtual	2	3	95	182	282	98,23%

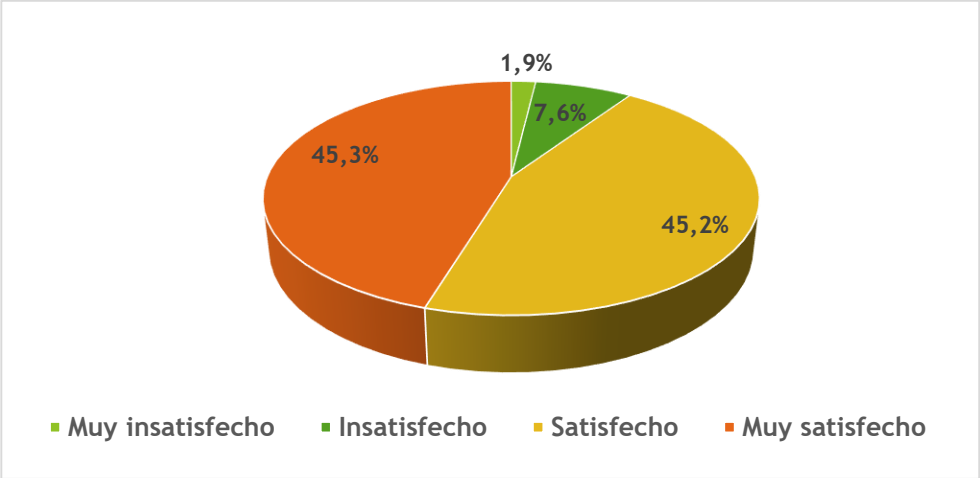
PREGUNTA 2

2. ¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad, seguridad y facilidad de uso de las plataformas tecnológicas que permiten la conectividad de toda la comunidad académica?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Estudiantes Presencial	111	455	2.523	2.302	5.391
Estudiantes Virtual	2	4	75	135	216
Docente	6	16	206	357	585
Administrativos	0	1	23	25	49
CPS	0	0	17	29	46
Visitantes	2	5	24	27	58
Graduados/Egresados	0	0	8	4	12
Empresarios	0	0	2	3	5
Total	121	481	2.878	2.882	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6.362	121	481	2.878	2.882	**90,5%**
Participación	1,9%	7,6%	45,2%	45,3%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	9	33	184	171	397	89,42%
Bucaramanga	100	386	2.190	2.290	4.966	90,21%
Piedecuesta	3	15	135	119	272	93,38%
Vélez	5	29	171	70	275	87,64%
Virtual	2	4	85	191	282	97,87%

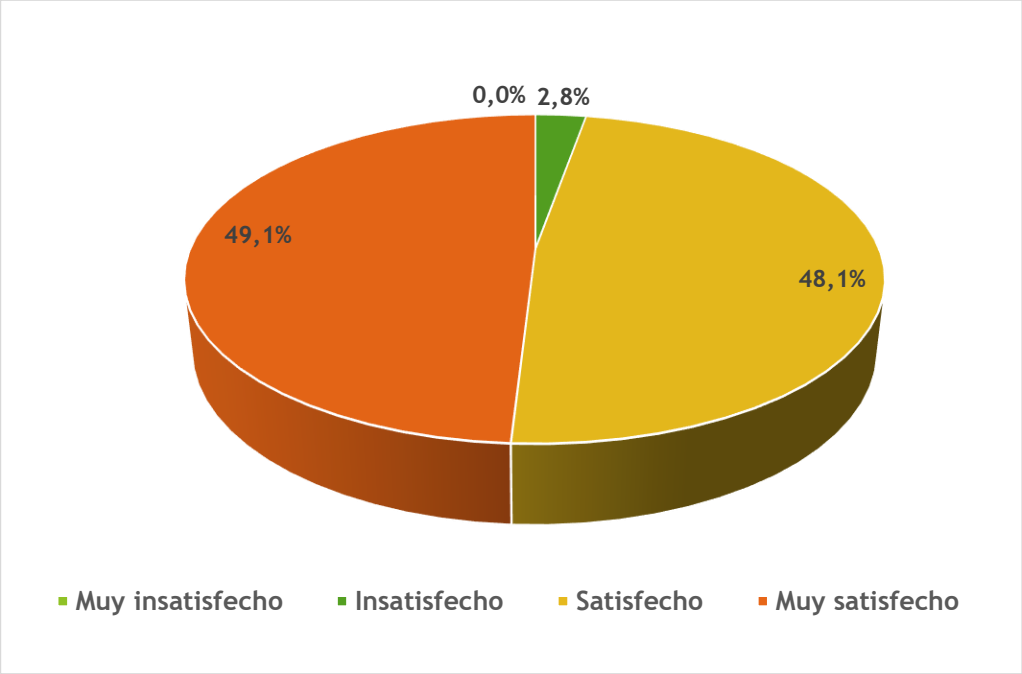
PREGUNTA 3

3. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio ofrecido por la Dirección de Investigación y Extensión cuando ha participado en actividades de investigación a través de grupos o semilleros de su programa académico?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No he participado en actividades de investigación o N/A	Total
Estudiantes Virtual	0	0	104	106	0	216
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	6.146	6.1246
Total	0	6	104	106	6146	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
216	0	6	104	106	**97,2%**
Participación	0,0%	2,8%	48,1%	49,1%	

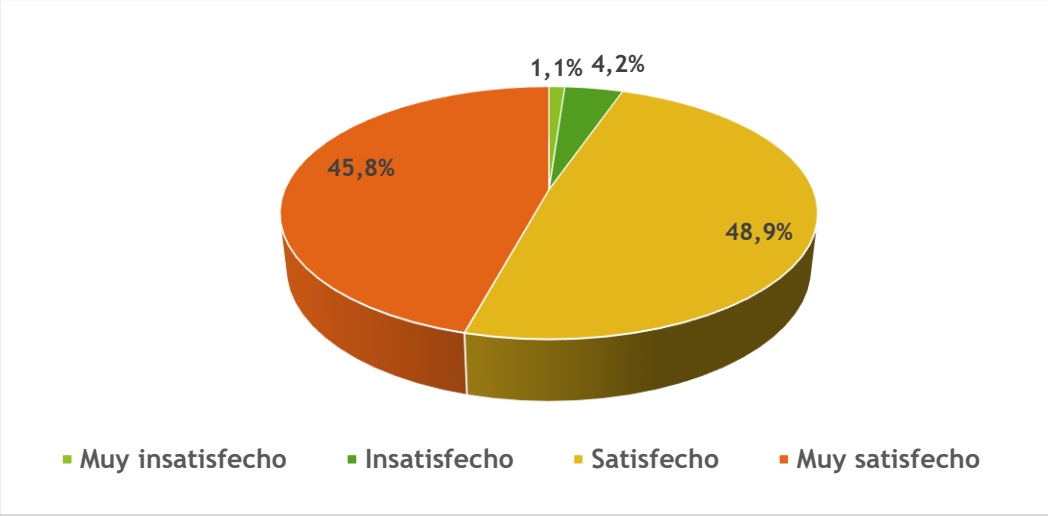
PREGUNTA 4

4. ¿Qué tan satisfecho está con las políticas y estrategias institucionales relacionadas con la producción académica, investigativa, desarrollo tecnológico, innovación y de creación?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	59	229	2.721	2.382	0	5.391
Estudiantes Virtual	2	3	100	111	0	216
Docentes	10	26	211	338	0	585
Administrativos	0	2	21	26	0	49
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	121	121
Total	71	260	3.053	2.857	121	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6.241	71	260	3.053	2.857	**94.7%**
Participación	1,1%	4,2%	48,9%	45,8%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	8	21	206	162	397	92,70%
Bucaramanga	53	206	2.390	2.317	4.966	94,78%
Piedecuesta	3	10	134	125	272	95,22%
Vélez	5	17	187	66	275	92,00%
Virtual	2	4	115	161	282	97,87%

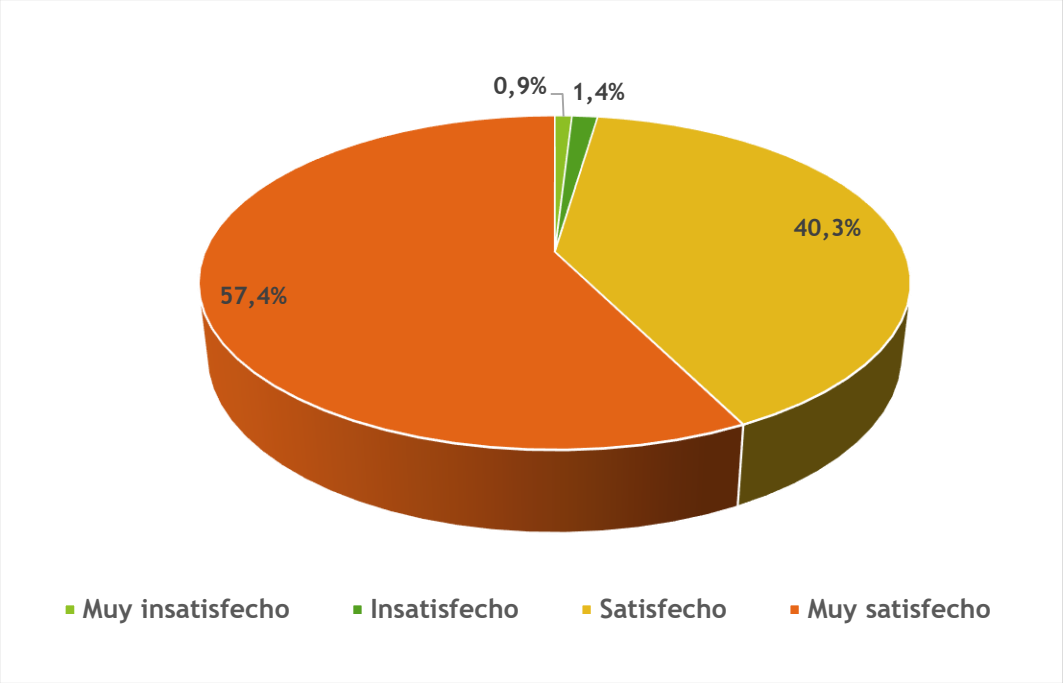
PREGUNTA 5

5. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia de las competencias que ha ido adquiriendo durante su formación disciplinar en los programas virtuales para su desempeño profesional?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Virtual	2	3	87	124	-	216
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	6.146	6.146
Total	2	3	87	124	6146	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
216	2	3	87	124	**97.7%**
Participación	0,9%	1,4%	40,3%	57,4%	

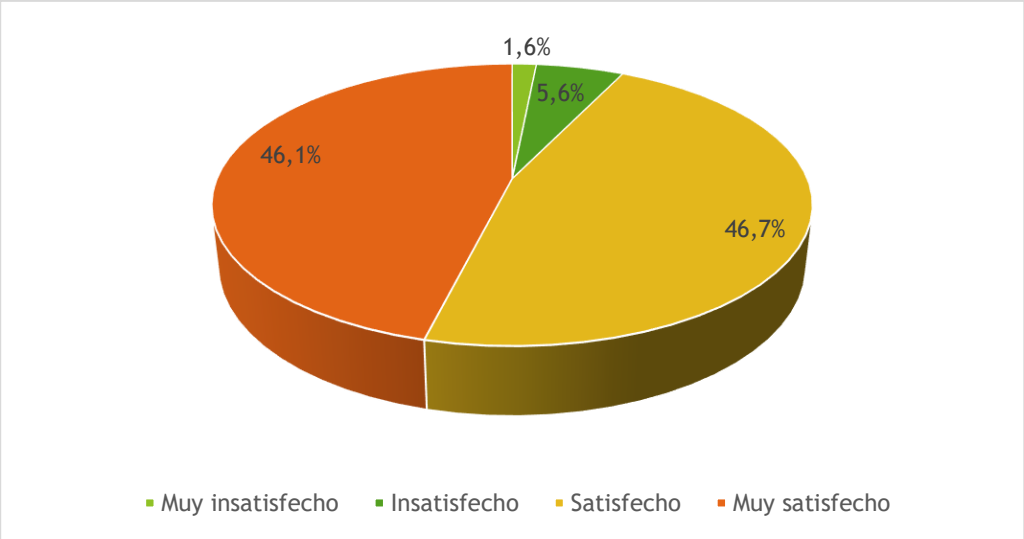
PREGUNTA 6

6. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de tutorías y alertas tempranas ofrecido por las UTS, en cuanto a su contribución a la permanencia, graduación y mejora del rendimiento académico?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	89	330	2.599	2.373	0	5.391
Estudiantes Virtual	1	6	94	115	0	216
Docentes	6	13	201	365	0	585
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	170	170
Total	96	349	2.894	2.853	170	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6192	96	349	2.894	2.853	**92,8%**
Participación	1,6%	5,6%	46,7%	46,1%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	9	22	189	177	397	92,19%
Bucaramanga	73	279	2.286	2.328	4.966	92,91%
Piedecuesta	6	21	122	123	272	90,07%
Vélez	7	20	184	64	275	90,18%
Virtual	1	7	113	161	282	97,16%

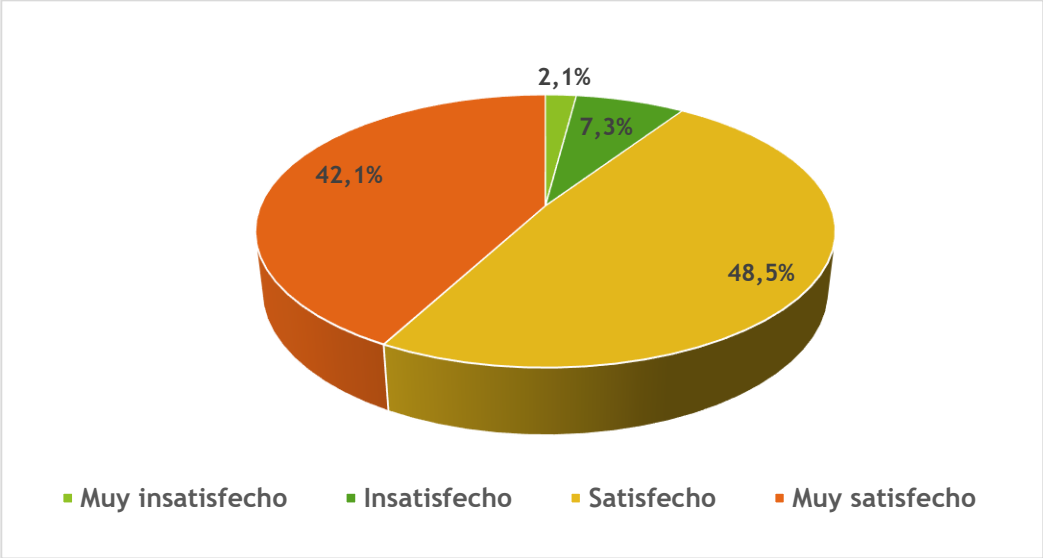
PREGUNTA 7

7. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad, pertinencia y adecuación de los laboratorios y equipos para los procesos educativos y de investigación?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	117	398	2.657	2.219	0	5.391
Docentes	6	37	243	299	0	594
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	395	395
Total	123	435	2.900	2.518	386	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5976	123	435	2900	2518	**90,7%**
Participación	2,1%	7,3%	48,5%	42,1%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	14	41	204	138	397	86,15%
Bucaramanga	92	349	2.361	2.164	4.966	91,12%
Piedecuesta	4	14	139	115	272	93,38%
Vélez	13	29	173	60	275	84,73%
Virtual	0	2	23	41	66	96,97%

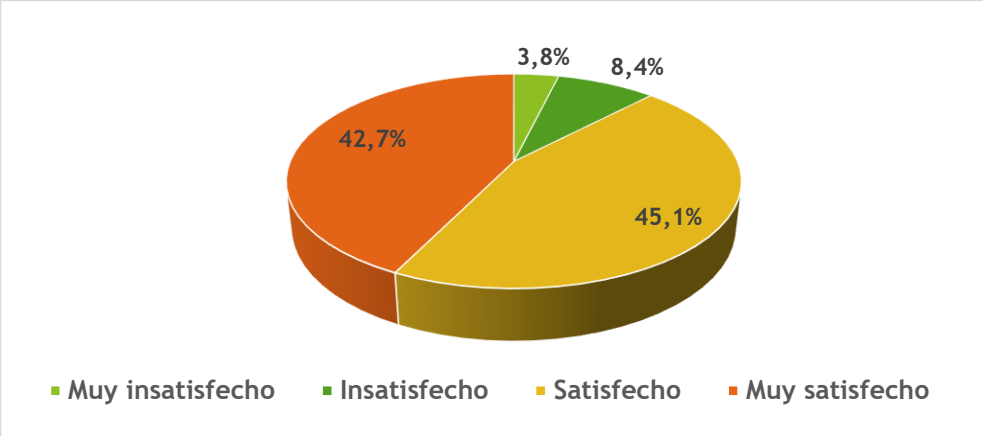
PREGUNTA 8

8. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad, pertinencia y adecuación de las salas de informática para los procesos educativos, administrativos de investigación?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Aún no he hecho uso de las salas de informática	Mi plan de estudio no contempla salas de informáticas	Total
Estudiantes Presencial	192	407	2.230	2.063	302	197	5.391
Estudiantes Virtual	0	0	0	0	0	216	216
Docente	17	52	220	265	31	0	585
Administrativos	0	2	28	19	0	0	49
CPS	0	0	0	0	0	46	46
Graduado/Egresado	0	0	0	0	0	58	58
Visitantes	0	0	0	0	0	12	12
Empresarios	0	0	0	0	0	5	5
Total	209	461	2.478	2.347	333	534	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5495	209	461	2.478	2.347	**87,8%**
Participación	3,8%	8,4%	45,1%	42,7%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No he hecho uso de las salas de informática	Mi plan de estudio no contempla salas de informáticas	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	15	23	146	137	56	20	397	88,16%
Bucaramanga	186	412	1998	1955	249	166	4.966	86,86%
Piedecuesta	3	11	130	120	4	4	272	94,70%
Vélez	5	10	160	71	22	7	275	93,90%
Virtual	0	3	16	45	2	0	66	95,31%

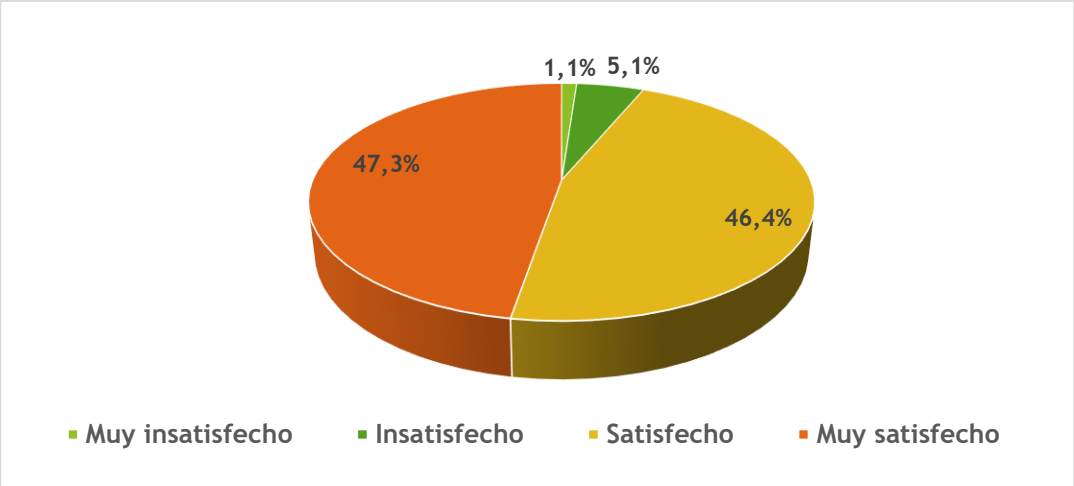
PREGUNTA 9

9. ¿Qué tan satisfecho está con la comodidad y adecuación de los espacios de planta física (auditorios, biblioteca, salones, Working, centros de acompañamiento al estudiante) para el desarrollo de actividades institucionales?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	59	268	2.573	2.491	0	5.391
Estudiantes Virtual	0	0	0	0	216	216
Docente	10	43	218	314	0	585
Administrativos	0	0	21	28	0	49
CPS	0	0	12	34	0	46
Graduados/Egresados	1	4	20	33	0	58
Visitantes	0	0	0	0	12	12
Empresarios	0	0	0	0	5	5
Total	70	315	2.844	2.900	233	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6129	70	315	2844	2900	**93.7%**
Participación	1,1%	5,1%	46,4%	47,3%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	17	52	199	129	397	82,62%
Bucaramanga	39	203	2.262	2.462	4.966	95,13%
Piedecuesta	5	30	139	98	272	87,13%
Vélez	8	25	179	63	275	88,00%
Virtual	0	1	12	53	66	98,48%

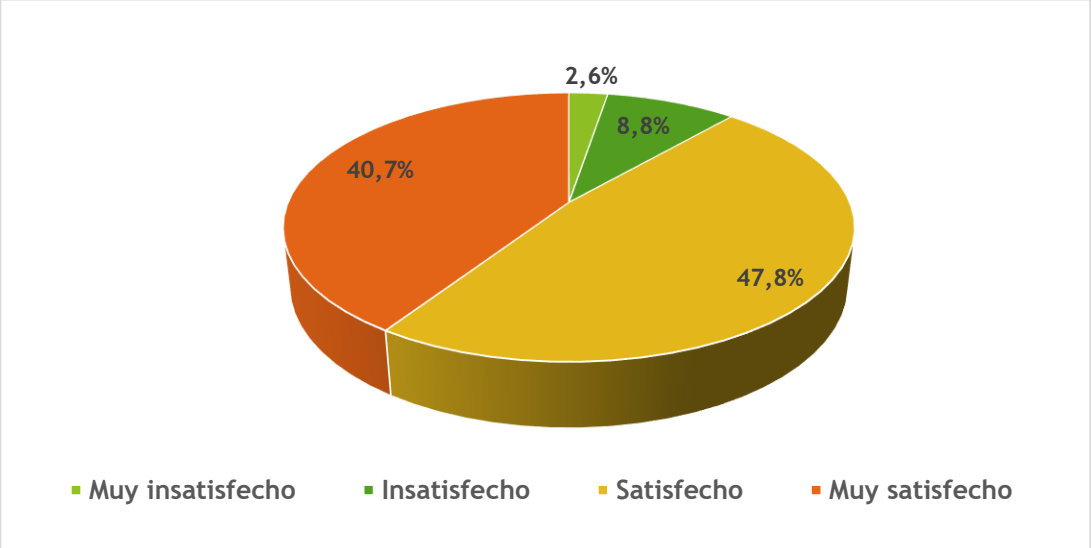
PREGUNTA 10

10. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación de los espacios destinados a actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otros)?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	145	479	2.619	2.148	0	5.391
Estudiantes Virtual	0	0	0	0	216	216
Docente	12	52	248	273	0	585
Administrativos	0	3	27	19	0	49
CPS	1	1	15	29	0	46
Graduados/Egresados	3	6	23	26	0	58
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	17	17
Total	161	541	2.932	2.495	233	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6129	161	541	2932	2495	**88,5%**
Participación	2,6%	8,8%	47,8%	40,7%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	27	69	186	115	397	75,82%
Bucaramanga	82	361	2.397	2.126	4.966	91,08%
Piedecuesta	21	40	127	84	272	77,57%
Vélez	27	61	139	48	275	68,00%
Virtual	0	0	18	48	66	100,00%

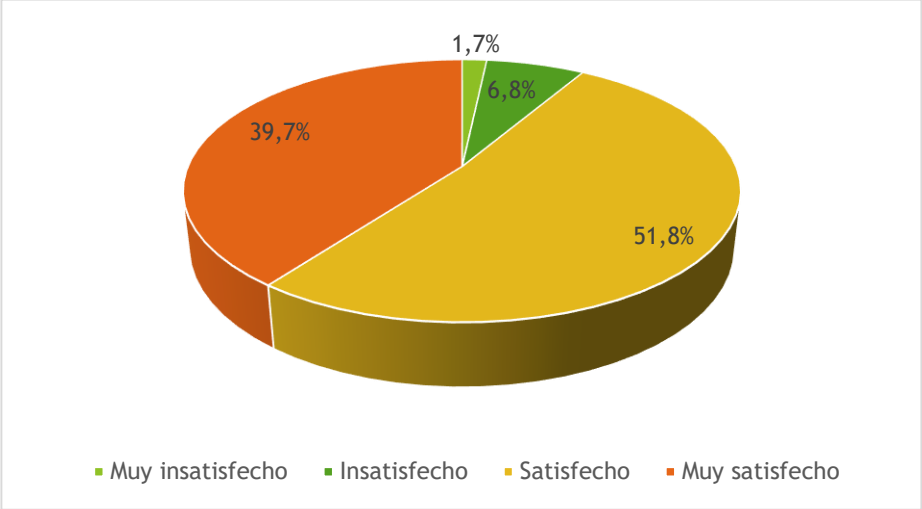
PREGUNTA 11

11. ¿Qué tan satisfecho está con la información que la Oficina de Relaciones Interinstitucionales brindan sobre convenios de movilidad académica y práctica empresarial nacional e internacional?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	91	383	2.852	2.065	0	5.391
Estudiantes Virtual	4	11	95	106	0	216
Docentes	9	28	264	284	0	585
Administrativos	2	3	20	24	0	49
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	121	121
Total	106	425	3.231	2.479	121	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6241	106	425	3.231	2.479	**91,5%**
Participación	1,7%	6,8%	51,8%	39,7%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	14	42	218	123	397	85,89%
Bucaramanga	76	322	2.535	2.033	4.966	91,99%
Piedecuesta	4	19	153	96	272	91,54%
Vélez	6	26	190	53	275	88,36%
Virtual	4	13	115	150	282	93,97%

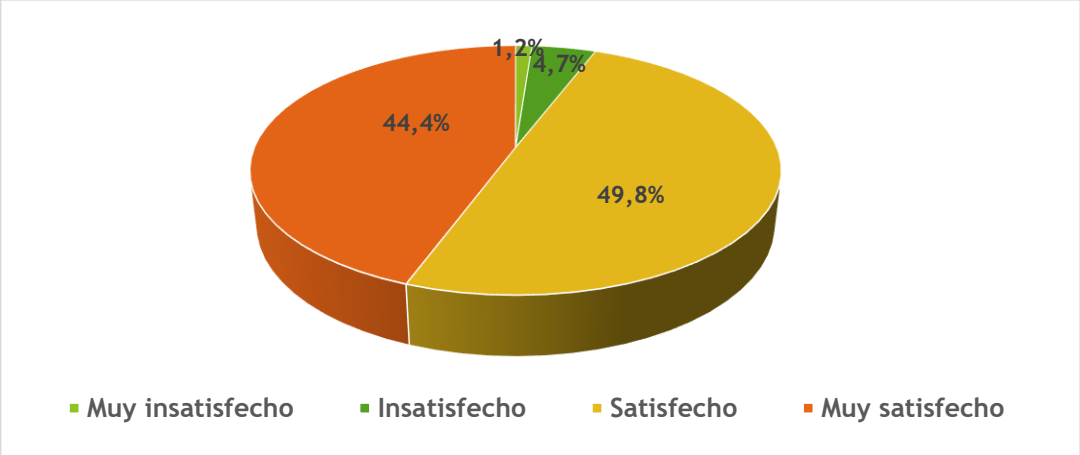
PREGUNTA 12

12. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios del Grupo de Extensión Institucional (apoyo al graduado, bolsa de empleo, formación continua, asesoría para emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y proyectos sociales) para su crecimiento personal, profesional y social?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No he hecho uso de los servicios de extensión o N/A	Total
Estudiantes Presencial	54	215	2.288	1.907	927	5.391
Estudiantes Virtual	0	7	87	87	35	216
Docentes	7	14	213	302	49	585
Graduados/Egresados	1	8	21	28	0	58
Empresarios	0	0	2	3	0	5
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	107	107
Total	62	244	2.611	2.327	1.118	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5244	62	244	2611	2327	**94,2%**
Participación	1,2%	4,7%	49,8%	44,4%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	8	19	171	124	75	397	91,61%
Bucaramanga	43	185	2.039	1.893	806	4.966	94,52%
Piedecuesta	3	11	120	91	47	272	93,78%
Vélez	7	12	156	53	47	275	91,67%
Virtual	0	9	102	135	36	282	96,34%

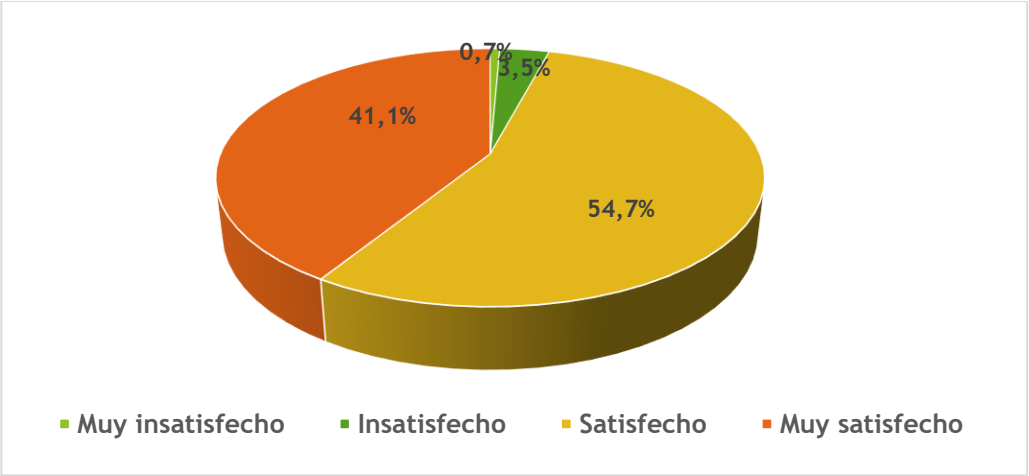
PREGUNTA 13

13. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia y el reconocimiento social de los programas de extensión o proyección social de la institución?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No he hecho uso de los servicios de extensión o N/A	Total
Estudiantes Presencial	29	197	3.044	2.121	0	5.391
Estudiantes Virtual	2	4	115	95	0	216
Docentes	10	13	237	325	0	585
Graduados/Egresados	1	4	24	29	0	58
Empresario	0	0	2	3	0	5
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	107	107
Total	42	218	3422	2573	107	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6255	42	218	3422	2573	**95,8%**
Participación	0,7%	3,5%	54,7%	41,1%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	9	31	228	129	397	89,92%
Bucaramanga	26	157	2.679	2.104	4.966	96,31%
Piedecuesta	1	8	157	106	272	96,69%
Vélez	3	13	201	58	275	94,18%
Virtual	2	5	131	144	282	97,52%

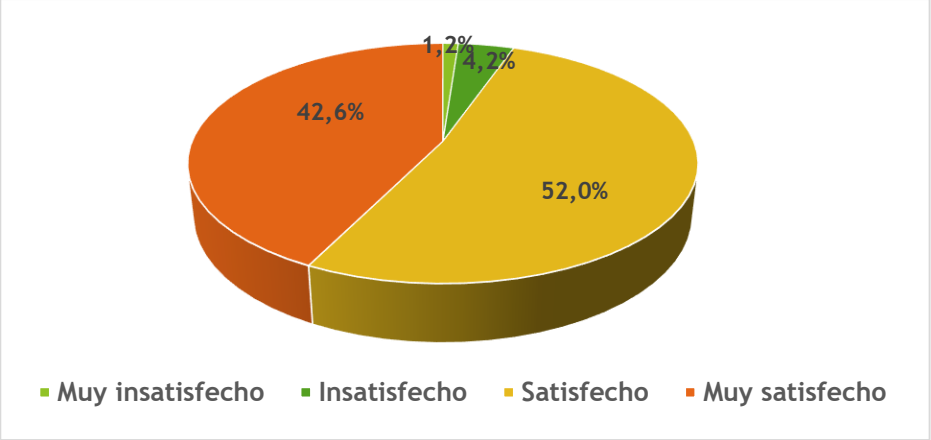
PREGUNTA 14

14. ¿Qué tan satisfecho está con la suficiencia de la información ofrecida en el link de transparencia de la página web de las UTS, relacionada con servicios y trámites institucionales (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros)?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Estudiantes Presencial	66	250	2.913	2.162	5.391
Estudiantes Virtual	2	2	99	113	216
Docentes	4	10	218	353	585
Administrativos	1	1	23	24	49
CPS	0	0	17	29	46
Graduados/Egresados	1	4	29	24	58
Visitantes	0	1	6	5	12
Empresario	0	0	2	3	5
Total	74	268	3.307	2.713	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6362	74	268	3307	2713	**94,6%**
Participación	1,2%	4,2%	52,0%	42,6%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	8	17	224	148	397	93,70%
Bucaramanga	58	224	2.541	2.143	4.966	94,32%
Piedecuesta	2	5	157	108	272	97,43%
Vélez	2	13	197	63	275	94,55%
Virtual	2	3	111	166	282	98,23%

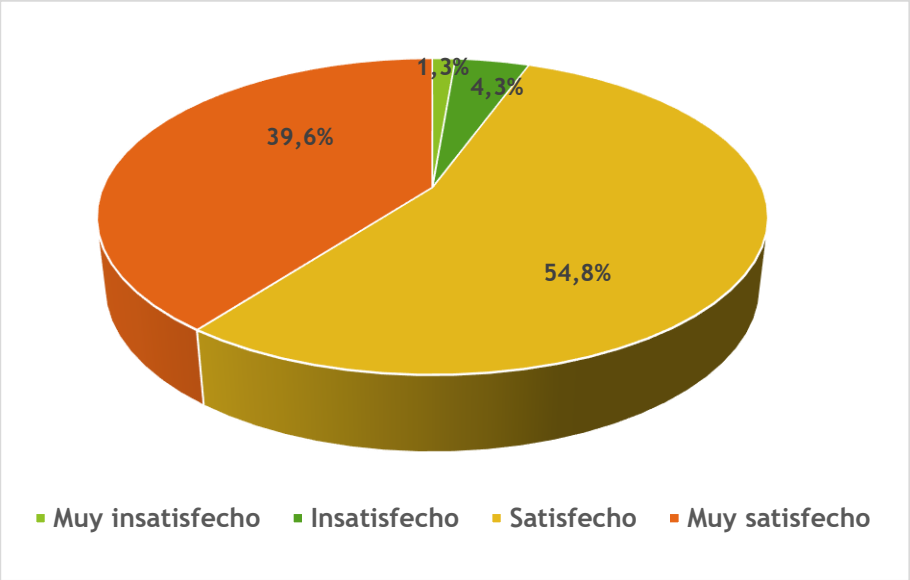
PREGUNTA 15

15. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A	Total
Estudiantes Presencial	70	228	2.978	2.115	0	5.391
Estudiantes Virtual	2	8	99	107	0	216
Graduados/Egresados	3	5	29	21	0	58
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	697	697
Total	75	241	3.106	2.243	697	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5.665	75	241	3.106	2.243	**94,4%**
Participación	1,3%	4,3%	54,8%	39,6%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	13	14	204	166	397	93,20%
Bucaramanga	243	466	2250	2007	4966	85,72%
Piedecuesta	8	24	138	102	272	88,24%
Vélez	5	19	193	58	275	91,27%
Virtual	2	9	101	170	282	96,10%

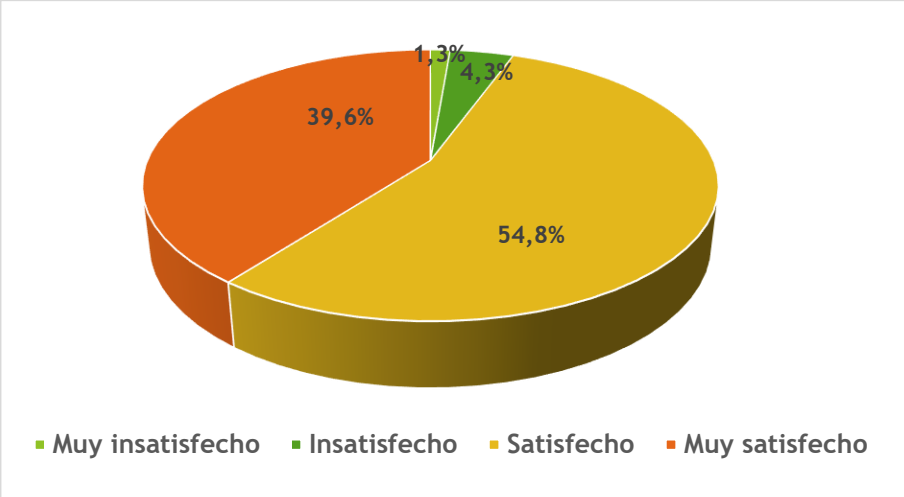
PREGUNTA 16

16. ¿Qué tan satisfecho está con la agilidad, efectividad y facilidad de acceso de la plataforma Academusoft para consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A	Total
Estudiantes Presencial	259	501	2.589	2.042	0	5.391
Estudiantes Virtual	2	8	88	118	0	216
Docentes	10	23	209	343	0	585
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	170	170
Total	271	532	2.886	2.503	170	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6192	271	532	2886	2503	**87,0%**
Participación	4,4%	8,6%	46,6%	40,4%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	13	14	204	166	397	93,20%
Bucaramanga	243	466	2250	2007	4966	85,72%
Piedecuesta	8	24	138	102	272	88,24%
Vélez	5	19	193	58	275	91,27%
Virtual	2	9	101	170	282	96,10%

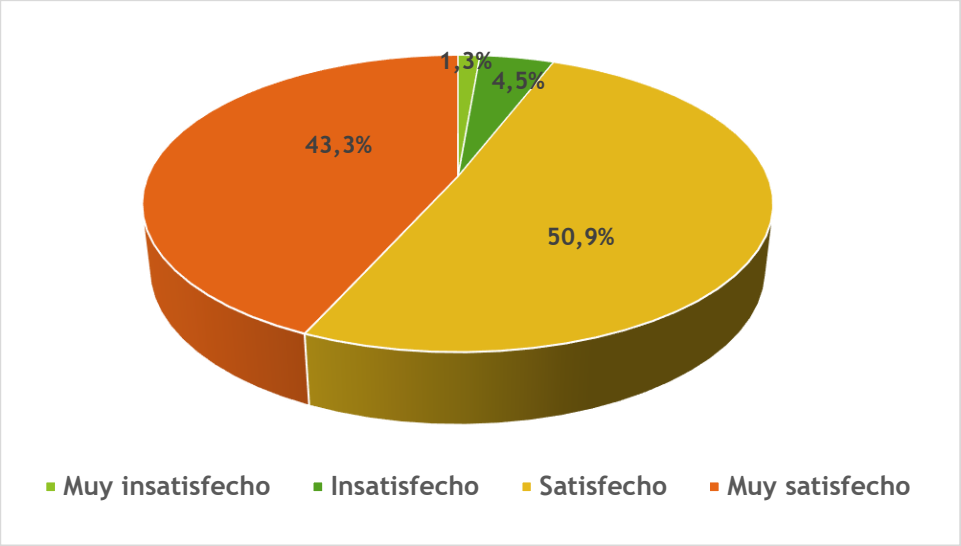
PREGUNTA 17

17. ¿Qué tan satisfecho está con la herramienta tecnológica Atena como apoyo a la gestión académica en el aula, especialmente para el desarrollo de habilidades comunicativas e interacción profesor-estudiante?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A	Total
Estudiantes Presencial	74	258	2831	2228	0	5391
Docentes	6	13	208	358	0	585
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	386	386
Total	80	271	3039	2586	386	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5976	80	271	3039	2586	**94,1%**
Participación	1,3%	4,5%	50,9%	43,3%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	11	15	205	166	397	93,45%
Bucaramanga	56	215	2481	2214	4966	94,54%
Piedecuesta	4	11	154	103	272	94,49%
Vélez	9	30	177	59	275	85,82%
Virtual	0	0	22	44	66	100,00%

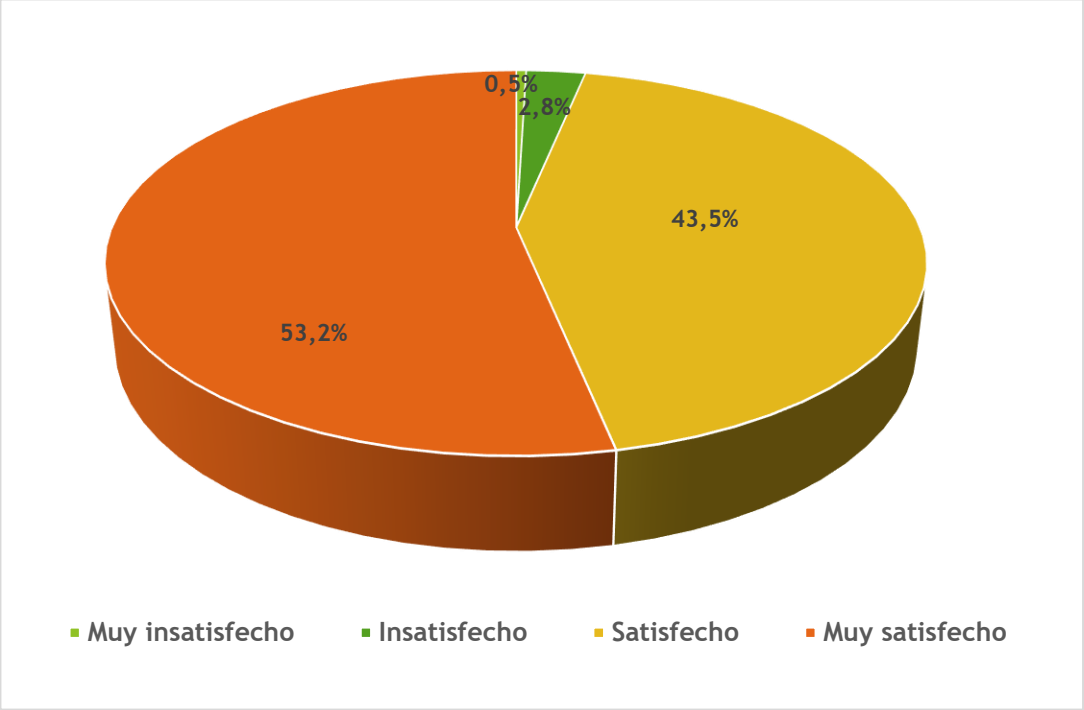
PREGUNTA 18

18. ¿Qué tan satisfecho está con la plataforma Moodle de Educación Virtual UTS como espacio para la comunicación entre estudiantes y profesores, y para los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A	Total
Estudiantes Virtual	1	6	94	115	0	216
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	6146	6146
Total	1	6	94	115	6146	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
216	1	6	94	115	**96,8%**
Participación	0,5%	2,8%	43,5%	53,2%	

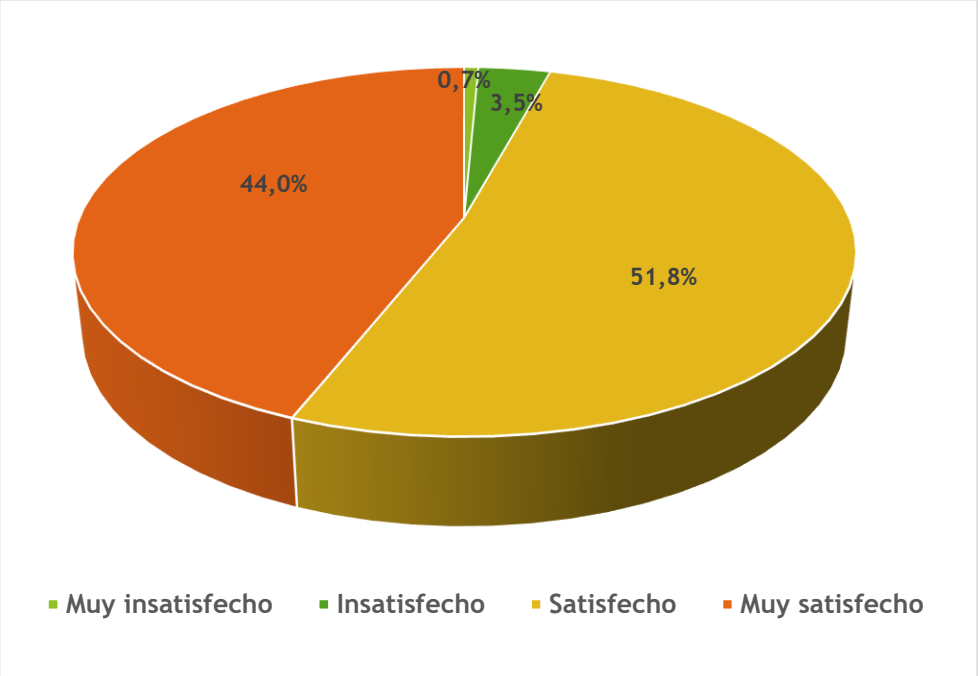
PREGUNTA 19

19. ¿Los recursos digitales y material de apoyo diseñado por los docentes tutores de Educación virtual son pertinentes, de calidad y favorecen el proceso de aprendizaje?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No Aplica	Total
Estudiantes Virtual	2	8	92	114	0	216
Docentes	0	2	54	10	0	66
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	5561	5561
Total	1	3	106	144	6108	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
254	1	3	106	144	**95,7%**
Participación	0,4%	1,2%	41,7%	56,7%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Virtual	10	2	102	168	282	95,74%

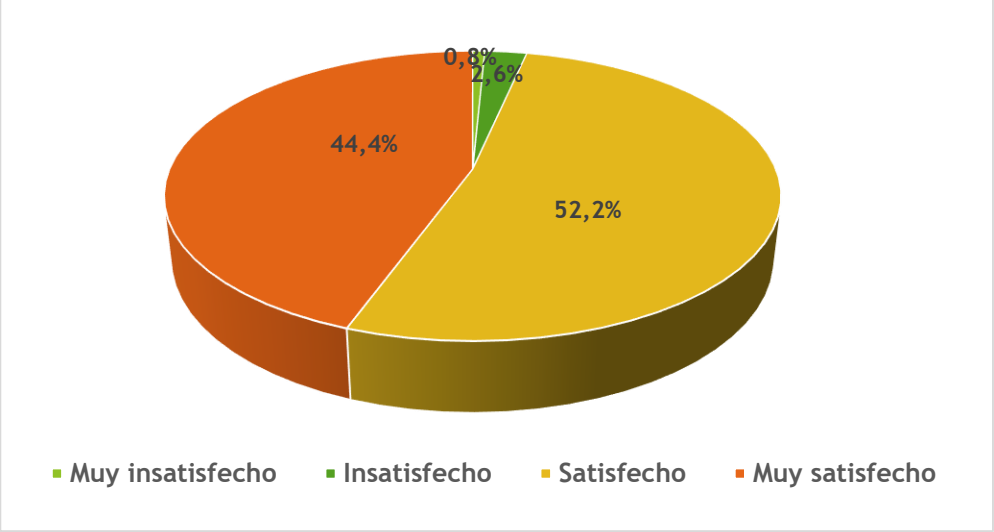
PREGUNTA 20

20. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los programas, servicios y actividades del grupo de Bienestar Institucional en los que he participado, y considero que estos se desarrollan en un ambiente institucional incluyente y ético, que aporta a mi bienestar y formación integral?.

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica o no ha participado	Total
Estudiantes Presencial	36	134	2599	2074	548	5391
Estudiantes Virtual	1	3	84	100	28	216
Docentes	5	9	219	297	55	585
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	340	971
Total	42	146	2902	2471	971	6532

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5561	42	146	2902	2471	**96,6%**
Participación	0,8%	2,6%	52,2%	44,4%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No ha participado en los programas o servicios	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	6	17	189	124	61	397	93,15%
Bucaramanga	29	113	2290	2040	494	4966	96,82%
Piedecuesta	3	4	137	99	29	272	97,12%
Vélez	3	8	187	59	18	275	95,72%
Virtual	1	4	99	149	29	282	98,02%

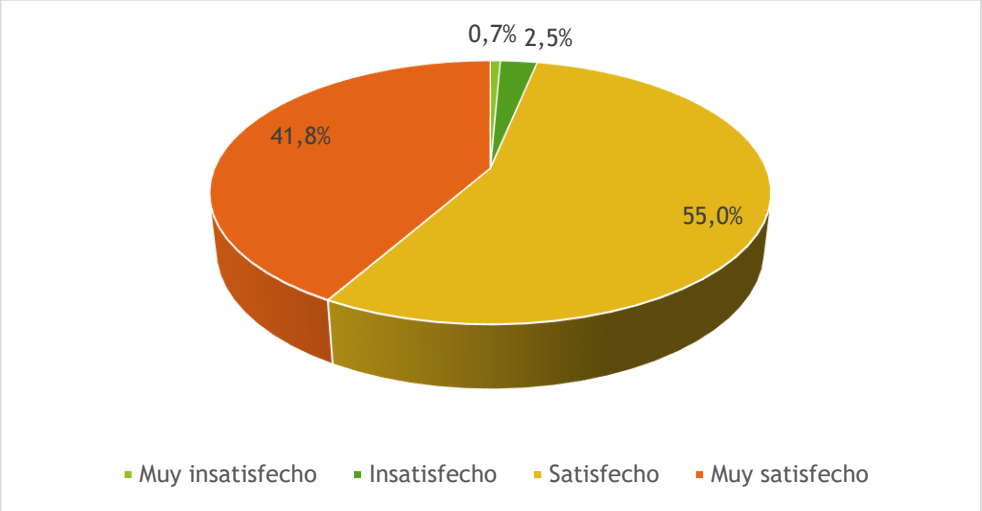
PREGUNTA 21

21. ¿Qué tan satisfecho está con el efecto positivo que tienen las experiencias de formación integral brindadas por la Institución en su desarrollo personal y profesional, de acuerdo con su rol dentro de la comunidad institucional?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	35	143	3077	2136	0	5391
Estudiantes Virtual	2	3	103	108	0	216
Docentes	4	8	230	343	0	585
Graduados/Egresados	2	4	27	25	0	58
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	132	132
Total	43	158	3437	2612	132	6382

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6250	43	158	3437	2612	**96,8%**
Participación	0,7%	2,5%	55,0%	41,8%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	4	20	238	135	397	93,95%
Bucaramanga	28	116	2699	2123	4966	97,10%
Piedecuesta	4	7	150	111	272	95,96%
Vélez	3	8	205	59	275	96,00%
Virtual	2	3	118	159	282	98,23%

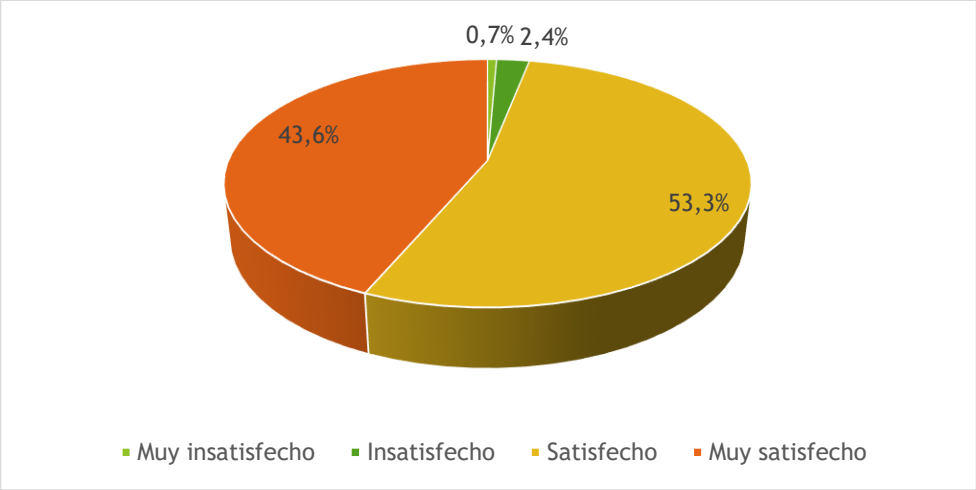
PREGUNTA 22

22. ¿Qué tan satisfecho está con la promoción de la equidad de género y la inclusión social por parte de la Institución, así como con los mecanismos claros y accesibles para la prevención y atención de situaciones de acoso o discriminación?.

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	33	137	3009	2212	0	5391
Estudiantes Virtual	1	4	103	108	0	216
Docente	6	9	207	363	0	585
Administrativos	0	1	20	28	0	49
CPS	0	0	15	31	0	46
Graduado/egresado	2	1	31	24	0	58
Perfiles que no aplica	0	0	0	0	17	17
Total	42	152	3385	2766	17	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6345	42	152	3385	2766	**96,9%**
Participación	0,7%	2,4%	53,3%	43,6%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	3	11	238	145	397	96,47%
Bucaramanga	31	118	2619	2198	4966	97,00%
Piedecuesta	3	9	146	114	272	95,59%
Vélez	2	8	199	66	275	96,36%
Virtual	1	4	117	160	282	98,23%

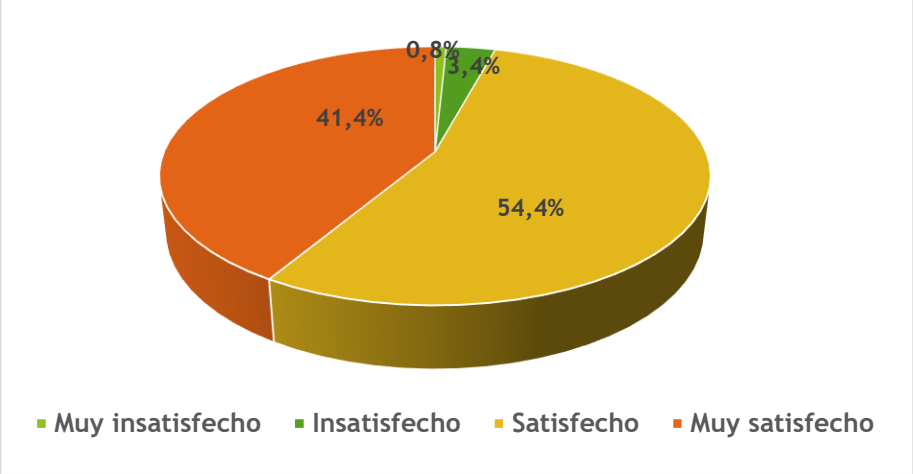
PREGUNTA 23

23. ¿Qué tan satisfecho está con las buenas prácticas de los órganos de dirección y gobierno y con la participación que estos permiten a la comunidad académica?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	42	197	3057	2095	0	5391
Estudiantes Virtual	2	3	109	102	0	216
Docentes	5	13	223	344	0	585
Administrativos	1	2	17	29	0	49
CPS	0	0	13	33	0	46
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	75	75
Total	50	215	3419	2603	75	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6287	50	215	3419	2603	**95,8%**
Participación	0,8%	3,4%	54,4%	41,4%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	5	22	226	144	397	93,20%
Bucaramanga	36	165	2687	2078	4966	95,95%
Piedecuesta	2	7	152	111	272	96,69%
Vélez	4	16	199	56	275	92,73%
Virtual	2	3	125	152	282	98,23%

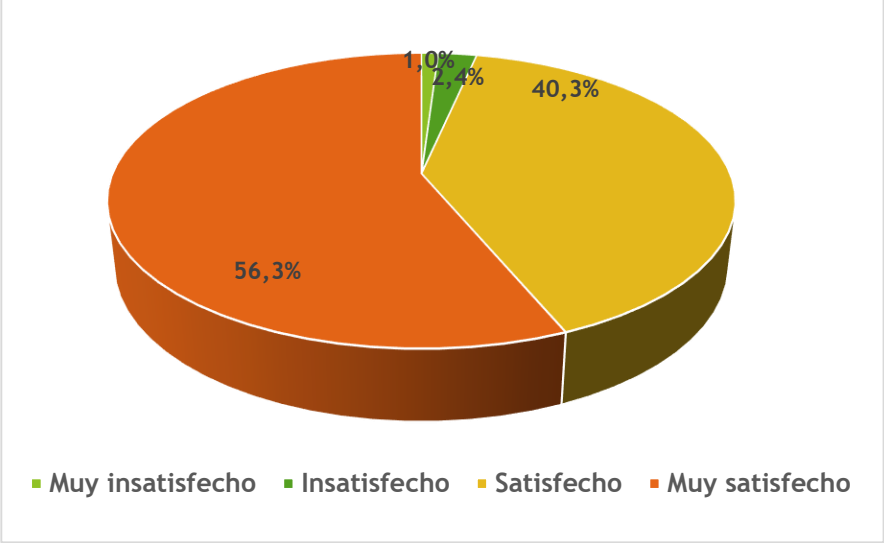
PREGUNTA 24

24. ¿Qué tan satisfecho está con la contribución de los programas, servicios y actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al mejoramiento de la calidad de vida laboral de servidores, docentes y contratistas?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Docentes	7	15	237	326	0	585
Administrativos	0	1	22	26	0	49
CPS	0	0	15	31	0	46
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	5682	5682
Total	7	16	274	383	5682	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
680	7	16	274	383	**96,6%**
Participación	1,0%	2,4%	40,3%	56,3%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	2	0	51	38	91	97,80%
Bucaramanga	3	12	135	216	366	95,90%
Piedecuesta	0	1	14	18	33	96,97%
Vélez	2	1	20	6	29	89,66%
Virtual	0	1	17	48	66	98,48%

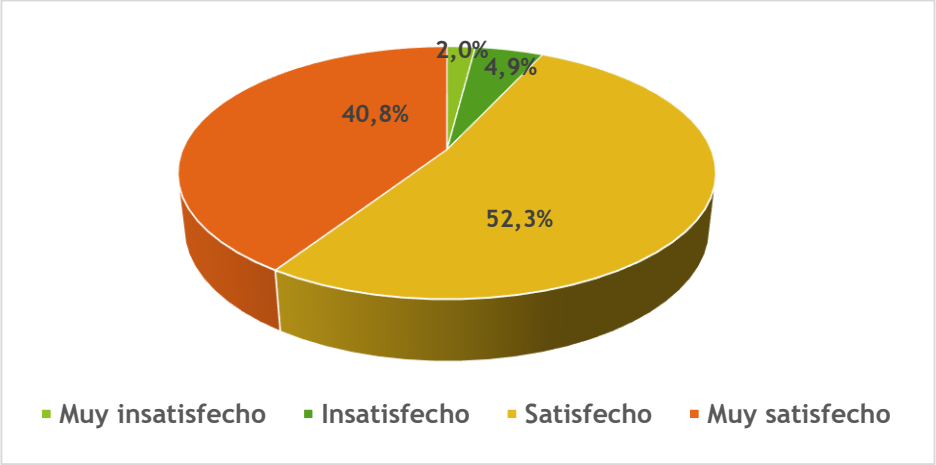
PREGUNTA 25

25. ¿Qué tan satisfecho está con la atención al cliente brindada por el personal administrativo de las diferentes oficinas, en cuanto a adecuación y oportunidad para resolver inquietudes?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Estudiantes Presencial	118	292	2.918	2.063	5.391
Estudiantes Virtual	4	9	100	103	216
Docente	5	6	226	348	585
Administrativos	0	2	25	22	49
CPS	0	0	15	31	46
Graduado/egresado	2	2	33	21	58
Visitante	0	0	9	3	12
Empresario	0	0	2	3	5
Total	129	311	3328	2594	6362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6362	129	311	3.328	2.594	**93,1%**
Participación	2,0%	4,9%	52,3%	40,8%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	12	15	218	152	397	93,20%
Bucaramanga	105	262	2.560	2.039	4.966	92,61%
Piedecuesta	3	10	153	106	272	95,22%
Vélez	3	10	199	63	275	95,27%
Virtual	4	10	114	154	282	95,04%

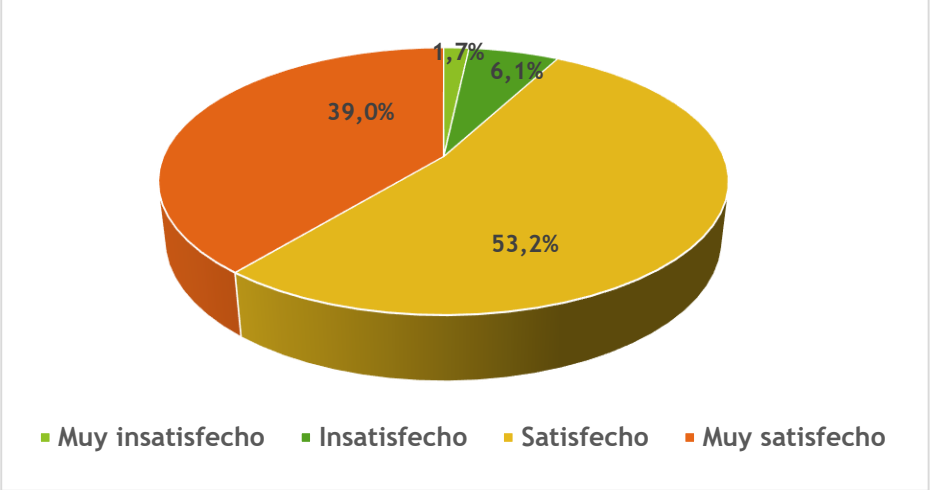
PREGUNTA 26

26. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano, tanto en sus canales virtuales (chat, correo peticiones@correo.uts.edu.co) como presenciales?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Estudiantes Presencial	99	357	2.941	1.994	5..391
Estudiantes Virtual	3	15	100	98	216
Docentes	4	11	254	316	585
Administrativos	1	2	24	22	49
CPS	0	0	18	28	46
Graduado/egresado	2	3	35	18	58
Visitante	0	1	8	3	12
Empresario	0	0	2	3	5
Total	109	389	3.382	2.482	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6362	109	389	3382	2482	**92,2%**
Participación	1,7%	6,1%	53,2%	39,0%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	10	22	232	133	397	91,94%
Bucaramanga	89	314	2.586	1.977	4.966	91,88%
Piedecuesta	2	9	163	98	272	95,96%
Vélez	2	22	198	53	275	91,27%
Virtual	3	16	116	147	282	93,26%

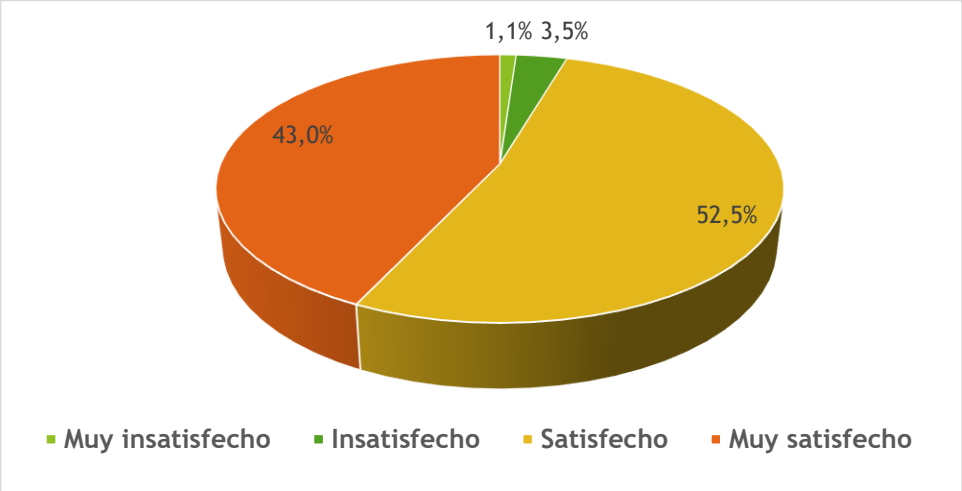
PREGUNTA 27

27. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, actualización, suficiencia y utilidad de las bases de datos y bibliotecas digitales disponibles para la comunidad académica?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No he hecho uso de la biblioteca	Total
Estudiantes Presencial	55	183	2.755	2.095	303	5.391
Estudiantes Virtual	3	4	86	107	16	216
Docentes	7	16	231	311	20	585
Administrativos	0	1	24	22	2	49
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	121	121
Total	65	204	3.096	2.535	462	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5900	65	204	3.096	2.535	**95,4%**
Participación	1,10%	3,46%	52,47%	42,97%	

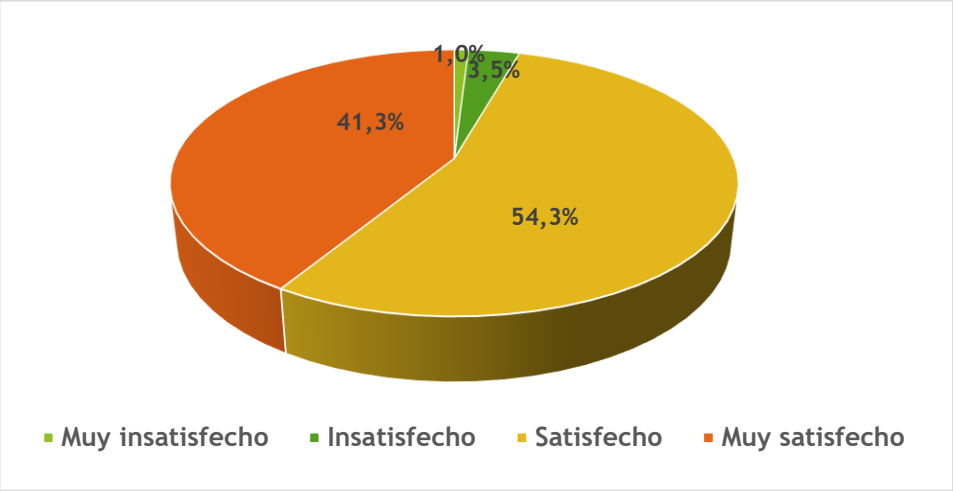
Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No he hecho uso de la Biblioteca	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	4	12	196	129	56	341	95,31%
Bucaramanga	52	162	2.461	2.081	210	4.756	95,50%
Piedecuesta	3	8	131	94	36	236	95,34%
Vélez	3	16	181	55	20	255	92,55%
Virtual	3	5	103	154	17	265	96,98%

PREGUNTA 28

28. ¿Qué tan satisfecho está con la correspondencia entre la colección bibliográfica y los contenidos curriculares de los programas académicos, así como con sus necesidades personales?

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No he hecho uso de la biblioteca o N/A	Total
Estudiantes Presencial	46	178	2.850	2.021	296	5.391
Estudiantes Virtual	3	4	94	97	18	216
Docentes	7	21	238	299	20	585
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	170	170
Total	56	203	3.182	2.417	504	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5858	56	203	3182	2.417	**95,6%**
Participación	1,0%	3,5%	54,3%	41,3%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No he hecho uso de la Biblioteca	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	7	11	204	113	62	397	94,63%
Bucaramanga	40	165	2.541	2.019	201	4.966	95,70%
Piedecuesta	4	7	138	92	31	272	95,44%
Vélez	2	15	185	52	21	275	93,31%
Virtual	3	5	114	141	19	282	96,96%

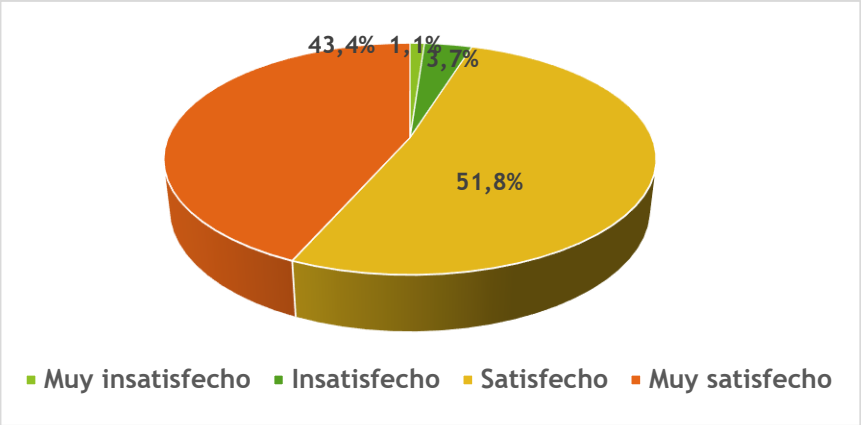
PREGUNTA 29

29. ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos) a través de la base documental institucional?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica no he consultado la base documental	Total
Estudiantes Presencial	53	196	2.652	2.011	479	5.391
Estudiantes Virtual	1	4	88	109	14	216
Docentes	10	13	213	324	25	585
Administrativos	0	1	19	29	0	49
CPS	0	1	13	31	1	46
Graduados/Egresados	2	2	28	22	4	58
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	17	17
Total	66	217	3.013	2.526	540	6.362

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5822	66	217	3.013	2.526	**94,2%**
Participación	1,1%	3,7%	51,8%	43,4%	

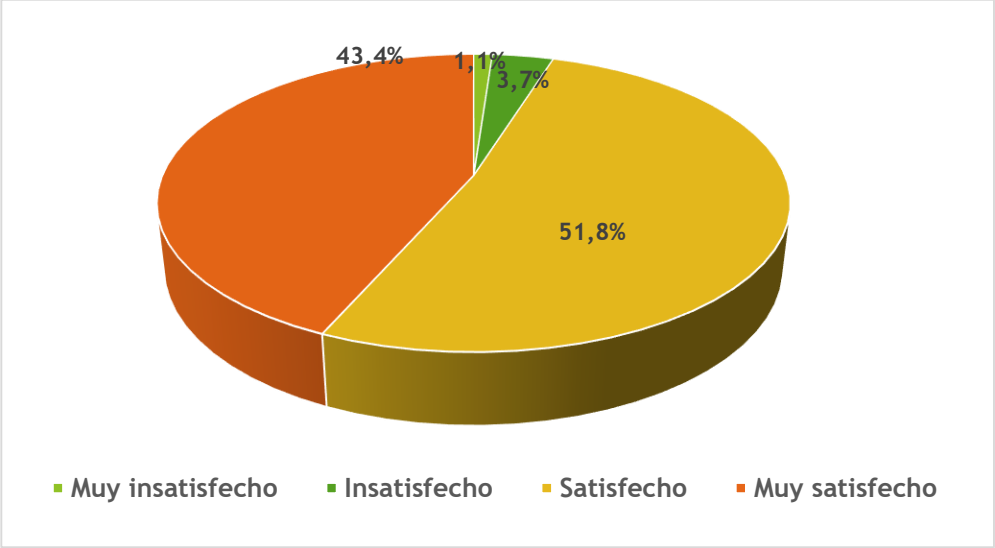
Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica no he consultado la base documental	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	8	9	188	133	59	338	94,97%
Bucaramanga	47	176	2.360	2.010	373	4.593	95,14%
Piedecuesta	5	7	137	88	35	237	94,94%
Vélez	3	16	166	54	36	239	92,05%
Virtual	1	5	102	159	15	267	97,75%

PREGUNTA 30

30. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad de la suite de Office 365 proporcionada por la institución para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	86	265	2.768	2.272	0	5.391
Estudiantes Virtual	2	7	91	116	0	216
Docentes	4	20	191	370	0	585
Administrativos	0	0	22	27	0	49
CPS	0	0	17	29	0	46
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	75	75
Total	92	292	3.089	2.814	75	6.362



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6287	92	292	3.089	2.814	**93,9%**
Participación	1,5%	4,6%	49,1%	44,8%	

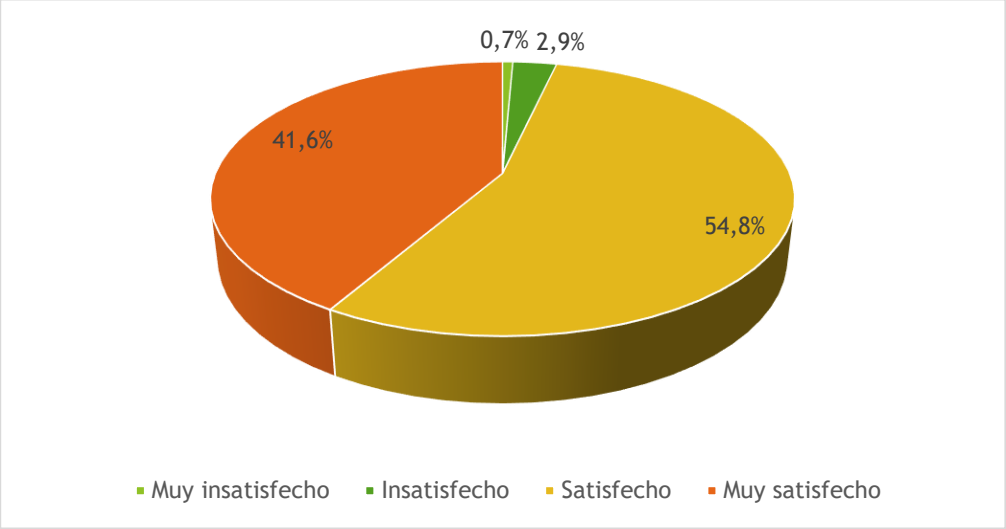
Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	11	20	208	158	397	92,19%
Bucaramanga	73	234	2.402	2.257	4.966	93,82%
Piedecuesta	2	10	146	114	272	95,59%
Vélez	4	21	190	60	275	90,91%
Virtual	2	7	104	169	282	96,81%

PREGUNTA 31

31. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de consulta en sala y préstamo bibliográfico externo ofrecido por la biblioteca, en cuanto al acceso a la información?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	37	150	3.051	2.153	0	5391
Estudiantes Virtual	1	11	107	97	0	216
Docentes	4	18	237	326	0	585
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	170	170
Total	42	179	3.395	2.576	170	6.362



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
6192	42	179	3.395	2.576	**96,4%**
Participación	0,7%	2,9%	54,8%	41,6%	

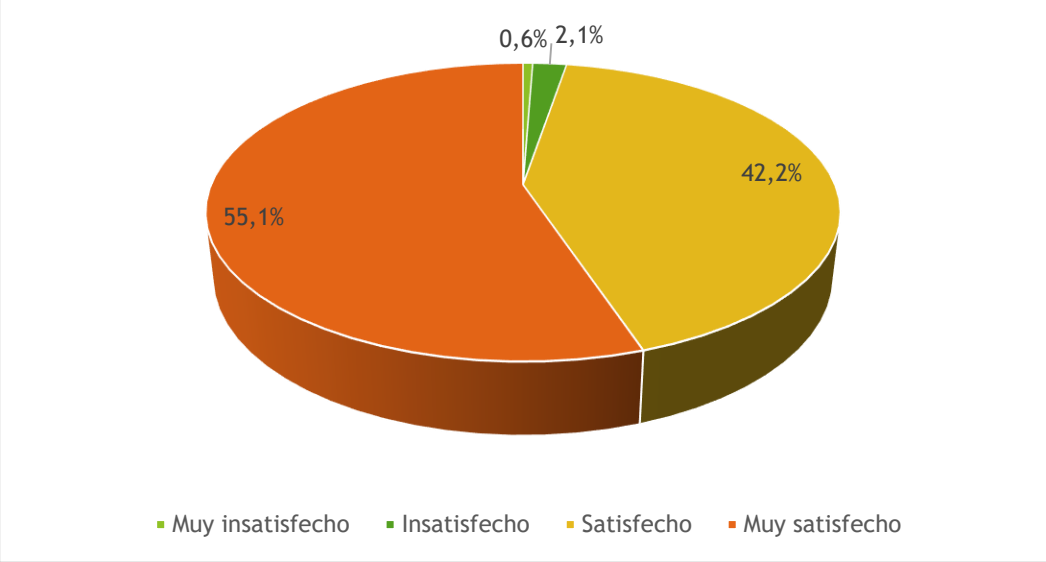
Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	11	28	236	122	397	90,18%
Bucaramanga	25	118	2.672	2.151	4.966	97,12%
Piedecuesta	2	12	160	98	272	94,85%
Vélez	3	10	199	63	275	95,27%
Virtual	1	11	128	142	282	95,74%

PREGUNTA 32

32. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad y oportunidad de las asesorías y acompañamientos brindados por el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Docentes	4	13	254	314	0	585
Administrativos	0	1	18	30	0	49
CPS	0	0	15	31	0	46
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	5.682	5.682
Total	4	14	287	375	5.682	6.362



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
680	4	14	287	375	**97,4%**
Participación	0,6%	2,1%	42,2%	55,1%	

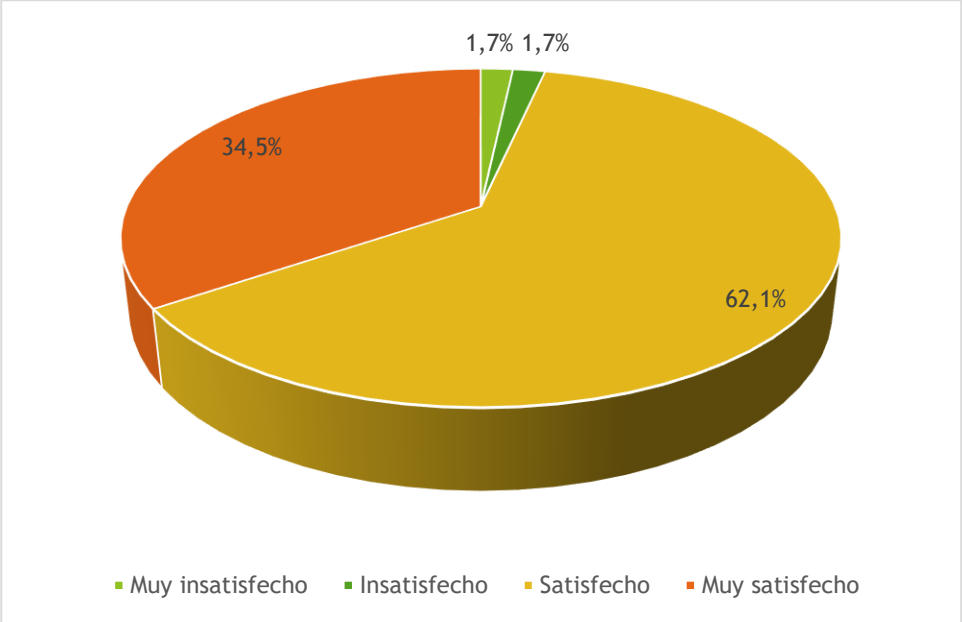
Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	3	1	48	39	91	95,60%
Bucaramanga	0	9	155	202	366	97,54%
Piedecuesta	0	1	13	19	33	96,97%
Vélez	1	1	21	6	29	93,10%
Virtual	0	1	17	48	66	98,48%

PREGUNTA 33

33. ¿Qué tan satisfecho está con la contribución del perfil de formación y el desarrollo de competencias de su programa académico a su desarrollo profesional y laboral?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Egresados	1	1	36	20	0	58
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	6304	6304
Total	**1**	**1**	**36**	**20**	**6304**	**6304**



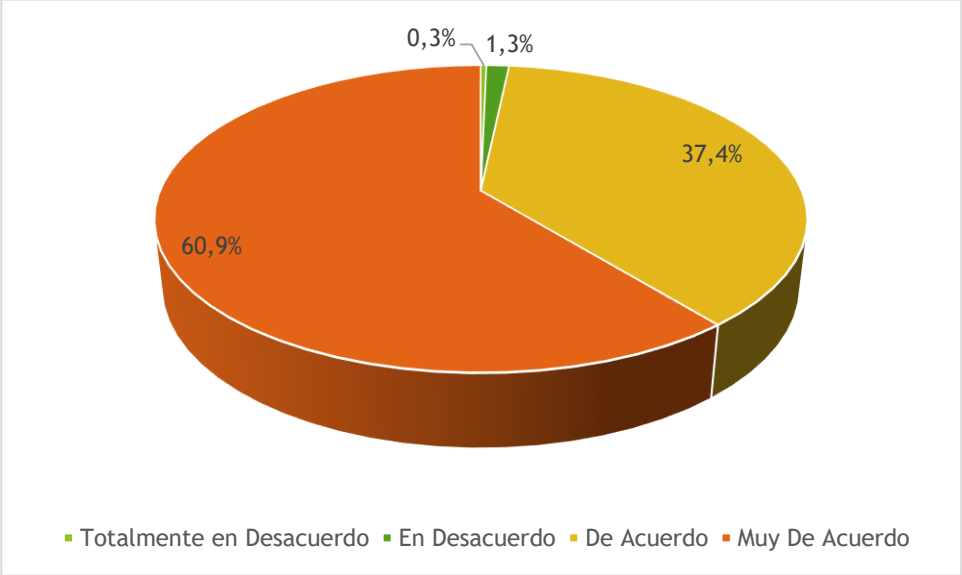
Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
58	1	1	36	20	**96,6%**
Participación	1,7%	1,7%	62,1%	34,5%	

PREGUNTA 34

34. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación, pertinencia, transparencia y mejora continua de las políticas y estrategias de gestión de calidad, autoevaluación y planeación institucional?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Docentes	9	8	231	337	0	585
Administrativos	0	1	18	30	0	49
CPS	0	0	15	31	0	46
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	5.682	5682
Total	9	9	264	398	5.682	6..362



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
680	9	9	264	398	**97,4%**
Participación	1,3%	1,3%	38,8%	58,5%	

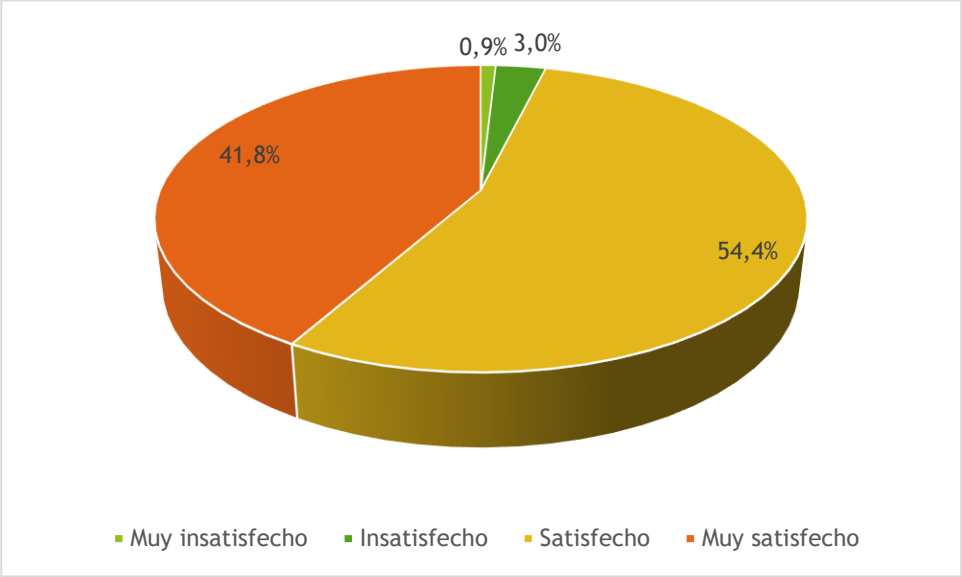
Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	3	0	47	41	91	96,70%
Bucaramanga	5	7	135	219	366	96,72%
Piedecuesta	0	1	14	18	33	96,97%
Vélez	1	0	20	8	29	96,55%
Virtual	0	0	15	51	66	100,00%

PREGUNTA 35

35. ¿Qué tan satisfecho está con la claridad, oportunidad y suficiencia de la información brindada por la Oficina de Relaciones sobre los requisitos y condiciones del beneficio de Política de Gratuidad otorgado por el Ministerio de Educación Nacional?

Respuestas

Perfil	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	N/A No Aplica	Total
Estudiantes Presencial	47	160	2.949	2.235	0	5.391
Estudiantes Virtual	3	6	97	110	0	216
Perfiles que no aplica	-	-	-	-	743	743
Total	50	166	3.055	2.348	743	6.362



Total respuestas que aplican	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción
5619	50	166	3.055	2.348	**96,2%**
Participación	0,9%	3,0%	54,4%	41,8%	

Campus	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	% de satisfacción
Barrancabermeja	5	14	186	101	306	93,79%
Bucaramanga	37	130	2.452	1.981	4.600	96,37%
Piedecuesta	3	8	129	99	239	95,40%
Vélez	2	8	182	54	246	95,93%
Virtual	3	6	97	110	216	95,83%

PREGUNTA 36

36. ¿Tiene algún comentario, sugerencia o recomendación que desee compartir para mejorar los servicios, procesos o experiencias en la Institución?

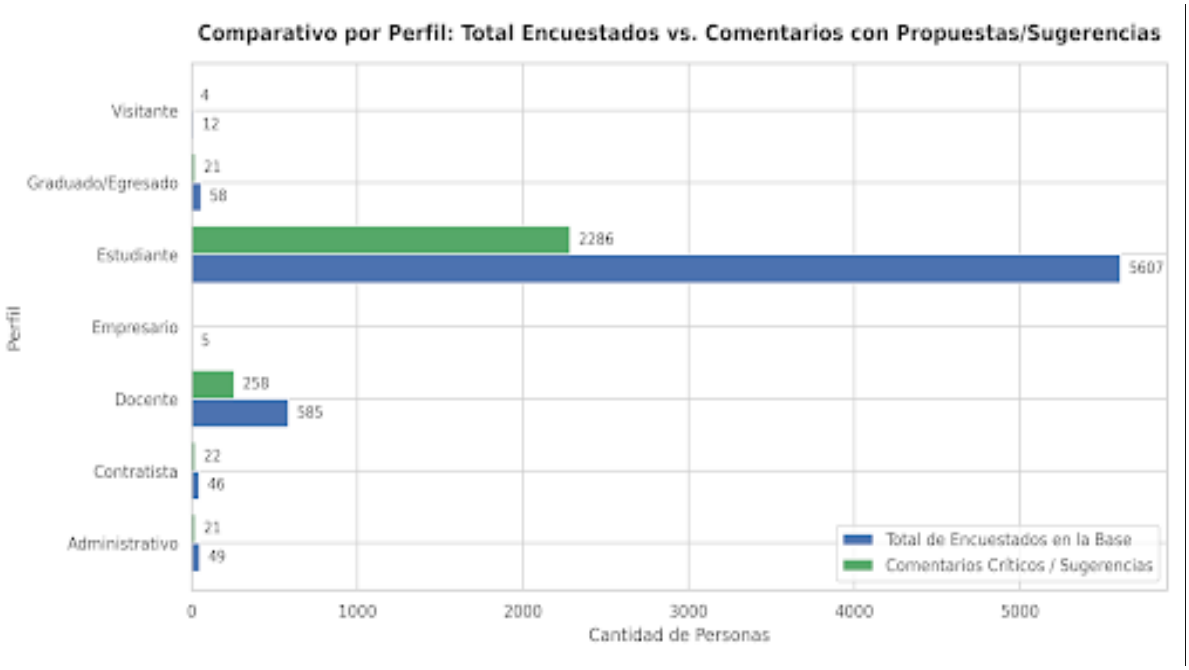
Respuestas

A partir de los datos de pregunta de texto.xlsx, se realizó una revisión profunda para separar las respuestas genéricas o vacías como "No", "Ninguna", "Todo bien" de los comentarios con valor descriptivo tales como sugerencias de mejora, quejas constructivas o felicitaciones argumentadas.

Después de filtrar las respuestas vacías o negativas cortas (como *"no"*, *"nada"*, *"ninguna"*), se identificaron 2.612 comentarios válidos.

Perfil	Comentarios Válidos con Contenido	Porcentaje sobre el Total de Sugerencias (%)
Estudiante	2.286	87,52%
Docente	258	9,88%
Contratista	22	0,84%
Administrativo	21	0,80%
Graduado / Egresado	21	0,80%
Visitante	4	0,15%
Empresario	0	0,00%
TOTAL VALORADOS	**2.612**	**100,00%**

El siguiente gráfico compara de manera visual el tamaño total de la muestra de cada perfil frente al número de personas que decidieron dar una sugerencia o recomendación:



Al analizar qué porcentaje de los encuestados de cada perfil se tomó el tiempo de escribir una sugerencia real en lugar de dejar la pregunta en blanco o responder con un monosílabo. Esto mide el compromiso de mejora de cada grupo:

- Contratistas (47,83%): Es el perfil con mayor disposición proporcional a opinar; casi la mitad de los contratistas encuestados planteó observaciones sobre los procesos institucionales.
- Docentes (44,10%): Muestran un nivel alto de implicación proactiva. De cada 10 profesores encuestados, más de 4 redactaron propuestas formales.
- Administrativos (42,86%): Siguen de cerca la tendencia de los docentes, mostrando interés por optimizar los flujos internos.
- Estudiantes (40,77%): Aunque en volumen son la gran mayoría, individualmente el 40,7% propone mejoras sustanciales, mientras el otro 59,3% se declara satisfecho o prefiere no responder.
- Graduados (36,21%) y Visitantes (33,33%): Tienen dinámicas más distantes con el día a día del campus, reflejando tasas de respuesta constructiva más bajas.

A continuación, se presentan las principales temáticas y comentarios representativos clasificados por cada perfil:

Estudiantes (87.52% de la participación analizada)

Para los estudiantes, los comentarios relevantes se fragmentan en 4 grandes ejes temáticos:

A. ***Tecnológico***: Optimización de Plataformas Institucionales (12.2%)

- Patrón Recurrente: Lentitud y problemas de compatibilidad en dispositivos del ecosistema digital.
- Respuestas Clave: “Academusoft está presentando fallas para ingresar además que es muy lenta algunas veces.”, “Actualizar la plataforma de Academusoft para que sirva en dispositivos iOS.”

B. ***Infraestructura***: Equipos de Cómputo y Herramientas en Aula (10.7% de sus comentarios de valor).

- Patrón Recurrente: Obsolescencia percibida en las salas de informática para software de ingeniería avanzado y detalles de mantenimiento básico en los edificios.
- Respuestas Clave: “Debería haber mejoras en cuanto a las salas de informática, una actualización de los equipos es crucial para un mejor aprendizaje.”, “No es que los computadores de las salas de informática sean muy malos, pero para algunas aplicaciones que requieran un buen equipo sí son malas, como por ejemplo Android Studio o Unity… También mencionar que algunos computadores son demasiado grandes, tanto que impiden tomar apuntes de manera cómoda porque no cabe nada más en el escritorio”., “Los tomacorrientes que ya están muy viejos o están salidos de la pared en el edificio C pueden ocasionar algún accidente, además da una mala presentación.”, entre otras.

C. ***Administrativo:*** Calidad en la Atención al Usuario (9.8% de sus comentarios de valor)

- Patrón Recurrente: Demora percibida o falta de respuestas resolutivas por parte de las secretarías y coordinaciones de programa.
- Respuestas Clave: “Me gustaría que mejoraran en la parte informativa de actividades como lo son pruebas, empresas con convenio para prácticas y mejor atención e información por parte de las secretarias de coordinación.”, “Mejorar la atención al estudiante por parte de la coordinación de la carrera (...), brindan una atención muy mala cuando se va a preguntar algo.”

D. ***Flexibilidad y empatía docente***: Estudiantes que Trabajan (5.9% de sus comentarios de valor)

Patrón Recurrente: Choques de horario entre las jornadas laborales y la oferta de tutorías o refuerzos académicos.
Respuestas Clave: “Mi única sugerencia es adecuar los horarios de las tutorías ya que para las personas que trabajamos no nos es posible ni accesible el programa.”, “Que se revisen bien la planta de docentes y que contraten gente que verdaderamente le pongan amor a las asignaturas y que tenga consideración con los miles de estudiantes que trabajamos con esfuerzo...”

E. ***Aspectos positivos:*** “Hasta el momento he visto muy buenas aulas al igual que las demás instalaciones como la biblioteca o el CAE (centro de apoyo al estudiante).”

Docentes (9.88% de la participación analizada)

El cuerpo profesoral orienta sus sugerencias hacia la efectividad de los flujos de trabajo institucionales y la calidad de la conectividad en el aula para llevar a cabo sus clases:

A. ***Gestión y Procesos Administrativos*** (15.1% de sus comentarios de valor)

- Patrón Recurrente: Necesidad de más personal de apoyo en dependencias de control (OACA) y programas estructurados de inducción administrativa para docentes recién incorporados.
- Respuestas Clave: “Se debe contratar más personal para asesorar los procesos de OACA, pues no hay una retroalimentación efectiva de las actividades realizadas. Adicionalmente, se debe pensar en abrir convocatorias para docentes de planta en el campus Barrancabermeja...”, “Referente a los docentes nuevos es difícil saber cuáles son los compromisos, procedimientos, uso de plataformas, etc. Sería bueno recibir una inducción administrativa que oriente en esos temas.”.

B. ***Conectividad y Herramientas Tecnológicas*** (11.2% de sus comentarios de valor)

- Patrón Recurrente: Intermitencia o debilidad en el ancho de banda (red Wi-Fi) dentro de las sedes.
- Respuestas Clave: “A modo de sugerencia deberían mejorar el internet en la sede, los escritorios y las sillas.”, “Agilizar la restauración del aplicativo para el servicio de tutorías.”.

C. ***Infraestructura y Espacios de Bienestar*** (10.4% de sus comentarios de valor)

- Patrón Recurrente: Separación y adecuación de áreas de descanso e higiene exclusivas para el personal docente, así como visibilizar mejor las áreas de apoyo.
- Respuestas Clave: “Los docentes necesitamos tener baños y no estar compartiéndolos con los estudiantes.”, “Recomiendo generar visibilidad en entornos como cafetería, salas de sistemas, y espacios abiertos llamando al uso de los espacios de apoyo del CAE, ya que su ubicación los deja desfavorecidos respecto a la actividad académica.”.

D. ***Aspectos positivos***: sentido de pertenecía “Excelente Institución... se siente como mi casa.” / “Muy bien la institución en su organización y gestión para atender la comunidad uteísta.”.

Personal Interno y Externo (Administrativos, Contratistas y Egresados: 2.44% combinado)

Por su baja representatividad en el total, sus opiniones se concentran en una sola solicitud estructural:

A. ***Entorno Exterior y Convivencia Institucional***: El 45% de los comentarios de este bloque coinciden en el orden del espacio público y la seguridad en los accesos.

- Respuestas Clave: “Medidas para controlar ventas y motos en los andenes que entorpecen el acceso a la institución.” (Administrativo), “Que el ingreso a la universidad se ve congestionado por la cantidad de vendedores que hay en la entrada.” (Contratista).

B. Normativa y talento humano:

- Respuestas clave: “No se evidencia actualización en las resoluciones en la parte de talento humano.”.

C. Control de aforos y capacidad:

- Respuestas clave: “Súper chévere que todos puedan estudiar, pero deberían tener un límite o estudiar mejor los casos de cuántos estudiantes por jornada y por salones o profesores.”.

D. Aspectos positivos: Validación de la gestión “Los procesos administrativos, los de gestión y control, así como los de planeación, me parecen acertados y pertinentes.”, Han mejorado su calidad y reconocimiento, pero aún pueden fortalecer su prestigio y recursos.”.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Durante el primer semestre de la vigencia 2026, se registró un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios encuestados. En total, **6.362** personas participaron en la evaluación, arrojando un promedio de satisfacción del **94,42%** en los distintos aspectos valorados. Este resultado refleja de manera positiva el compromiso y cumplimiento de las funciones asignadas a las directivas, el personal docente y el equipo administrativo, evidenciando una gestión eficaz y alineada con los objetivos institucionales.

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACIÓN
1. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, suficiencia, claridad y oportunidad de los medios de comunicación utilizados por las UTS para informar sobre las actividades institucionales?	Comunicación Institucional	Estudiantes (Presencial y Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios	95,0%
2. ¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad, seguridad y facilidad de uso de las plataformas tecnológicas que permiten la conectividad de toda la comunidad académica?	Recursos Informáticos	Estudiantes (Presencial y Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios	90,5%
3. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio ofrecido por la Dirección de Investigación y Extensión cuando ha participado en actividades de investigación a través de grupos o semilleros de su programa académico?	Investigaciones	Estudiantes (Modalidad Virtual)	97,2%
4. ¿Qué tan satisfecho está con las políticas y estrategias institucionales relacionadas con la producción académica, investigativa, desarrollo tecnológico, innovación y de creación?	Investigaciones	Estudiantes (Presencial y Virtual) Docentes Administrativos	94,7%
5. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia de las competencias que ha ido adquiriendo durante su formación disciplinar en los programas virtuales para su desempeño profesional?	Docencia (Dirección de Educación Virtual)	Estudiantes (Modalidad Virtual)	97,7%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACIÓN
6. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de tutorías y alertas tempranas ofrecido por las UTS, en cuanto a su contribución a la permanencia, graduación y mejora del rendimiento académico?	Docencia (Oficina de Desarrollo Académico)	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes	92,8%
7. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad, pertinencia y adecuación de los laboratorios y equipos para los procesos educativos y de investigación ?	Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes	90,7%
8. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad, pertinencia y adecuación de las salas de informática para los procesos educativos, administrativos de investigación?	Infraestructura Recursos Informáticos	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes Administrativos	87,8%
9. ¿Qué tan satisfecho está con la comodidad y adecuación de los espacios de planta física (auditorios, biblioteca, salones, Working, centros de acompañamiento al estudiante) para el desarrollo de actividades institucionales?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	93,7%
10. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación de los espacios destinados a actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otros)?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	88,5%
11. ¿Qué tan satisfecho está con la información que la Oficina de Relaciones Interinstitucionales brindan sobre convenios de movilidad académica y práctica empresarial nacional e internacional?	Relaciones Interinstitucionales	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos	91,5%
12. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios del Grupo de Extensión Institucional (apoyo al graduado, bolsa de empleo, formación continua, asesoría para emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y proyectos sociales) para su crecimiento personal, profesional y social?	Extensión	Estudiantes (Modalidad Presencial - Virtual) Docentes Graduados/Egresados Empresarios	94,2%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACIÓN
13. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia y el reconocimiento social de los programas de extensión o proyección social de la institución?	Extensión	Estudiantes (Modalidad Presencial - Virtual) Docentes Graduados/Egresados Empresarios	95,8%
14. ¿Qué tan satisfecho está con la suficiencia de la información ofrecida en el link de transparencia de la página web de las UTS, relacionada con servicios y trámites institucionales (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros)?	Comunicación Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios	94,6%
15. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Graduados/Egresados	94,4%
16. ¿Qué tan satisfecho está con la agilidad, efectividad y facilidad de acceso de la plataforma Academusoft para consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones?	Recursos Informáticos	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual Docentes	87,0%
17. ¿Qué tan satisfecho está con la herramienta tecnológica Atena como apoyo a la gestión académica en el aula, especialmente para el desarrollo de habilidades comunicativas e interacción profesor-estudiante?	Recursos Informáticos	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes	94,1%
18. ¿Qué tan satisfecho está con la plataforma Moodle de Educación Virtual UTS como espacio para la comunicación entre estudiantes y profesores, y para los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación?	Docencia (Dirección de Educación Virtual)	Estudiantes (Modalidad Virtual)	96,8%
19. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, calidad y contribución al aprendizaje de los recursos digitales y materiales de apoyo diseñados por los docentes tutores de Educación Virtual?	Docencia (Dirección de Educación Virtual)	Estudiantes (Modalidad Virtual) Docente tutores	95,7%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACIÓN
20. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los programas, servicios y actividades del grupo de Bienestar Institucional en los que he participado, y considero que estos se desarrollan en un ambiente institucional incluyente y ético, que aporta a mi bienestar y formación integral?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad presencial- Virtual) Docentes	96,6%
21. ¿Qué tan satisfecho está con el efecto positivo que tienen las experiencias de formación integral brindadas por la Institución en su desarrollo personal y profesional, de acuerdo con su rol dentro de la comunidad institucional?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Graduados/Egresados	96,8%
22. ¿Qué tan satisfecho está con la promoción de la equidad de género y la inclusión social por parte de la Institución, así como con los mecanismos claros y accesibles para la prevención y atención de situaciones de acoso o discriminación?	Bienestar Institucional	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	96,9%
23. ¿Qué tan satisfecho está con las buenas prácticas de los órganos de dirección y gobierno y con la participación que estos permiten a la comunidad académica?	Direccionamiento estratégico Oficina de planeación Gestión administrativa	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS	95,8%
24. ¿Qué tan satisfecho está con la contribución de los programas, servicios y actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al mejoramiento de la calidad de vida laboral de servidores, docentes y contratistas?	Gestión Administrativa (Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Docentes Administrativos CPS	96,6%
25. ¿Qué tan satisfecho está con la atención al cliente brindada por el personal administrativo de las diferentes oficinas, en cuanto a adecuación y oportunidad para resolver inquietudes?	Gestión Administrativa (Dirección Administrativa de Talento Humano)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresado Visitantes Empresarios	93,1%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACIÓN
26. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano, tanto en sus canales virtuales (chat, correo peticiones@correo.uts.edu.co) como presenciales?	Gestión Administrativa (Grupo de Atención al Ciudadano)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios	92,2%
27. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, actualización, suficiencia y utilidad de las bases de datos y bibliotecas digitales disponibles para la comunidad académica?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos	95,4%
28. ¿Qué tan satisfecho está con la correspondencia entre la colección bibliográfica y los contenidos curriculares de los programas académicos, así como con sus necesidades personales?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes	95,6%
29. ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos) a través de la base documental institucional?	Sistema Integrado de Gestión	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	95,1%
30. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad de la suite de Office 365 proporcionada por la institución para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS	93,9%
31. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de consulta en sala y préstamo bibliográfico externo ofrecido por la biblioteca, en cuanto al acceso a la información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes	96,4%
32. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad y oportunidad de las asesorías y acompañamientos brindados por el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas?	Sistema Integrado de Gestión	Docentes Administrativos CPS	97,4%
33. ¿Qué tan satisfecho está con la contribución del perfil de formación y el desarrollo de competencias de su programa académico a su desarrollo profesional y laboral?	Docencia OACA Extensión	Egresados	96,6%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACIÓN
34. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación, pertinencia, transparencia y mejora continua de las políticas y estrategias de gestión de calidad, autoevaluación y planeación institucional?	Sistema Integrado de Gestión OACA	Docentes Administrativos CPS	97,4%
35. ¿Qué tan satisfecho está con la claridad, oportunidad y suficiencia de la información brindada por la Oficina de Relaciones sobre los requisitos y condiciones del beneficio de Política de Gratuidad otorgado por el Ministerio de Educación Nacional?	Relaciones Interinstitucionales	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Visitantes	96,2%
36. ¿Tiene algún comentario, sugerencia o recomendación que desee compartir para mejorar los servicios, procesos o experiencias en la Institución?	Sistema Integrado de Gestión	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios	No aplica Pregunta abierta

- Es relevante destacar que, la encuesta de satisfacción consta de **36 preguntas,** donde se mantuvo una satisfacción institucional positiva por parte de las partes interesadas.

- No obstante, al realizar una decantación cualitativa de la pregunta abierta (pregunta 36), se identificaron 2.612 comentarios válidos con propuestas de mejora, quejas constructivas o felicitaciones argumentadas. Esto evidencia que, a pesar del alto índice de aprobación, existen áreas críticas susceptibles de optimización.

- Son los procesos mejor valorados y que deben mantenerse como pilares de calidad:

  a. Recursos Digitales y Docencia Virtual: la pertinencia formativa de los programas virtuales (97,7%) y el servicio de la Dirección de Investigación para la modalidad virtual (97,2%).
  b. Sistema Integrado de Gestión (SIG) y autoevaluación y planeación: Las asesorías y el acompañamiento del SIG obtuvieron un 97,4% de satisfacción, al igual que las políticas de autoevaluación y planeación (97,4%).
  c. Bienestar Institucional: Los programas de inclusión, equidad de género y prevención del acoso lograron un 96,9%, acompañados por el efecto positivo de la formación integral (96,8%) y los servicios generales de Bienestar (96,6%).
  d. Recursos Bibliográficos: El préstamo externo y consulta en sala alcanzó el 96,4%.

- Los componentes críticos que concentran los niveles más bajos de satisfacción en la encuesta y coinciden directamente con los reclamos cualitativos:
  a. plataformas Digitales de Gestión Académica (Academusoft): Es el indicador más bajo de toda la encuesta con un 87,0%.

b. Infraestructura Digital Física: La utilidad y adecuación de las salas de informática para procesos educativos y de investigación se situó en un 87,8%.
c. Infraestructura Deportiva y Cultural: Los espacios destinados a gimnasio, coliseo, canchas y plazoleta puntuaron un 88,5%.

4. CONCLUSIONES y RECOMEDACIONES

- La encuesta registró una participación histórica de 6.362 personas, equivalente a un incremento del 33,45% respecto al segundo semestre de 2025, lo que fortalece la representatividad estadística de los resultados y demuestra un mayor involucramiento de la comunidad institucional en los procesos de evaluación de la calidad.

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES	
	VIGENCIA 2025-2	VIGENCIA 2026-1
Estudiantes presencial	363	5.391
Estudiantes virtual	3.675	216
Docentes	389	585
Administrativos	45	49
Contratistas de Prestación de Servicios	164	46
Graduados/Egresados	76	58
Visitantes	30	12
Empresarios	25	5
Total general	4.767	6.362

A pesar de que la satisfacción general presentó una reducción marginal del 0,42%, el resultado continúa ubicándose en niveles de excelencia institucional, con 32 de las 35 preguntas evaluadas superando el 90% de satisfacción, evidenciando una percepción positiva sobre la calidad de los servicios, la gestión académica, la investigación, el bienestar institucional, la atención administrativa y los procesos de apoyo.

- Se evidencia que las UTS para el primer semestre de 2026 disminuyo en un 0.29% la satisfacción de sus usuarios, manteniendo un nivel alto de satisfacción en los procesos, alcanzando en 32 preguntas una satisfacción superior al 90%.

Pregunta	(%) Satisfacción 2025-2	(%) Satisfacción 2026-1	Variación porcentual
1. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, suficiencia, claridad y oportunidad de los medios de comunicación utilizados por las UTS para informar sobre las actividades institucionales?	92,6%	95,0%	2,58%
2. ¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad, seguridad y facilidad de uso de las plataformas tecnológicas que permiten la conectividad de toda la comunidad académica?	93,5%	90,5%	-3,17%
3. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio ofrecido por la Dirección de Investigación y Extensión cuando ha participado en actividades de investigación a través de grupos o semilleros de su programa académico?	96,2%	97,2%	1,06%
4. ¿Qué tan satisfecho está con las políticas y estrategias institucionales relacionadas con la producción académica, investigativa, desarrollo tecnológico, innovación y de creación?	95,9%	94,7%	-1,26%

Pregunta	(%) Satisfacción 2025-2	(%) Satisfacción 2026-1	Variación porcentual
5. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia de las competencias que ha ido adquiriendo durante su formación disciplinar en los programas virtuales para su desempeño profesional?	96,1%	97,7%	1,65%
6. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de tutorías y alertas tempranas ofrecido por las UTS, en cuanto a su contribución a la permanencia, graduación y mejora del rendimiento académico?	95,8%	92,8%	-3,12%
7. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad, pertinencia y adecuación de los laboratorios y equipos para los procesos educativos y de investigación ?	87,6%	90,7%	3,50%
8. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad, pertinencia y adecuación de las salas de informática para los procesos educativos, administrativos de investigación?	86,0%	87,8%	2,10%
9. ¿Qué tan satisfecho está con la comodidad y adecuación de los espacios de planta física (auditorios, biblioteca, salones, Working, centros de acompañamiento al estudiante) para el desarrollo de actividades institucionales?	95,0%	93,7%	-1,35%
10. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación de los espacios destinados a actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otros)?	91,3%	88,5%	-3,02%
11. ¿Qué tan satisfecho está con la información que la Oficina de Relaciones Interinstitucionales brindan sobre convenios de movilidad académica y práctica empresarial nacional e internacional?	93,1%	91,5%	-1,73%
12. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios del Grupo de Extensión Institucional (apoyo al graduado, bolsa de empleo, formación continua, asesoría para emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y proyectos sociales) para su crecimiento personal, profesional y social?	96,5%	94,2%	-2,42%
13. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia y el reconocimiento social de los programas de extensión o proyección social de la institución?	96,5%	95,8%	-0,68%
14. ¿Qué tan satisfecho está con la suficiencia de la información ofrecida en el link de transparencia de la página web de las UTS, relacionada con servicios y trámites institucionales (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros)?	95,2%	94,6%	-0,60%
15. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	94,9%	94,4%	-0,50%
16. ¿Qué tan satisfecho está con la agilidad, efectividad y facilidad de acceso de la plataforma Academusoft para consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones?	84,2%	87,0%	3,36%
17. ¿Qué tan satisfecho está con la herramienta tecnológica Atena como apoyo a la gestión académica en el aula, especialmente para el desarrollo de habilidades comunicativas e interacción profesor-estudiante?	95,1%	94,1%	-1,02%

Pregunta	(%) Satisfacción 2025-2	(%) Satisfacción 2026-1	Variación porcentual
18. ¿Qué tan satisfecho está con la plataforma Moodle de Educación Virtual UTS como espacio para la comunicación entre estudiantes y profesores, y para los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación?	97,2%	96,8%	-0,45%
19. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, calidad y contribución al aprendizaje de los recursos digitales y materiales de apoyo diseñados por los docentes tutores de Educación Virtual?	97,2%	95,7%	1,26%
20. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los programas, servicios y actividades del grupo de Bienestar Institucional en los que he participado, y considero que estos se desarrollan en un ambiente institucional incluyente y ético, que aporta a mi bienestar y formación integral?	96,5%	96,6%	0,12%
21. ¿Qué tan satisfecho está con el efecto positivo que tienen las experiencias de formación integral brindadas por la Institución en su desarrollo personal y profesional, de acuerdo con su rol dentro de la comunidad institucional?	97,7%	96,8%	-0,94%
22. ¿Qué tan satisfecho está con la promoción de la equidad de género y la inclusión social por parte de la Institución, así como con los mecanismos claros y accesibles para la prevención y atención de situaciones de acoso o discriminación?	97,3%	96,9%	-0,37%
23. ¿Qué tan satisfecho está con las buenas prácticas de los órganos de dirección y gobierno y con la participación que estos permiten a la comunidad académica?	96,5%	95,8%	-0,74%
24. ¿Qué tan satisfecho está con la contribución de los programas, servicios y actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al mejoramiento de la calidad de vida laboral de servidores, docentes y contratistas?	97,0%	96,6%	-0,39%
25. ¿Qué tan satisfecho está con la atención al cliente brindada por el personal administrativo de las diferentes oficinas, en cuanto a adecuación y oportunidad para resolver inquietudes?	92,7%	93,1%	0,41%
26. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano, tanto en sus canales virtuales (chat, correo peticiones@correo.uts.edu.co) como presenciales?	93,3%	92,2%	-1,21%
27. ¿Qué tan satisfecho está con la pertinencia, actualización, suficiencia y utilidad de las bases de datos y bibliotecas digitales disponibles para la comunidad académica?	94,2%	95,4%	1,32%
28. ¿Qué tan satisfecho está con la correspondencia entre la colección bibliográfica y los contenidos curriculares de los programas académicos, así como con sus necesidades personales?	95,4%	95,6%	0,19%
29. ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos) a través de la base documental institucional?	97,7%	95,1%	-2,62%
30. ¿Qué tan satisfecho está con la utilidad de la suite de Office 365 proporcionada por la institución para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?	94,4%	93,9%	-0,54%
31. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de consulta en sala y préstamo bibliográfico externo ofrecido por la biblioteca, en cuanto al acceso a la información?	96,7%	96,4%	-0,28%

Pregunta	(%) Satisfacción 2025-2	(%) Satisfacción 2026-1	Variación porcentual
32. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad y oportunidad de las asesorías y acompañamientos brindados por el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas?	98,3%	97,4%	-0,96%
33. ¿Qué tan satisfecho está con la contribución del perfil de formación y el desarrollo de competencias de su programa académico a su desarrollo profesional y laboral?	95,7%	96,6%	0,89%
34. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación, pertinencia, transparencia y mejora continua de las políticas y estrategias de gestión de calidad, autoevaluación y planeación institucional?	96,8%	97,4%	0,57%
35. ¿Qué tan satisfecho está con la claridad, oportunidad y suficiencia de la información brindada por la Oficina de Relaciones sobre los requisitos y condiciones del beneficio de Política de Gratuidad otorgado por el Ministerio de Educación Nacional?	NA	96,2%	No aplica
36. ¿Tiene algún comentario, sugerencia o recomendación que desee compartir para mejorar los servicios, procesos o experiencias en la Institución?	NA	NA	No aplica

- El análisis de los resultados de la encuesta evidencia una tendencia positiva generalizada en la percepción de los usuarios. En donde se destacan:

  Asesorías del Sistema Integrado de Gestión: **97,4%**. (P32)
  Políticas de calidad, autoevaluación y planeación institucional: **97,4%**. (P34)
  Formación disciplinar en programas virtuales: **97,7%**. (P5)
  Investigación y extensión a través de grupos y semilleros: **97,2%**. (P3)
  Promoción de la equidad de género y la inclusión social: **96.9**% (P22)

- Si bien existen preguntan que no sobrepasan el 90% de satisfacción se registraron avances importantes que sugieren que las acciones implementadas durante los últimos periodos comienzan a generar impactos positivos en la percepción de los usuarios, en:
  Laboratorios y equipos: incremento de 3,5%. (P7)
  Plataforma Academusoft: incremento de 3,36%. (P16)
  Salas de informática: incremento de 2,1%. (P8)

- Aunque los niveles de satisfacción continúan siendo altos, los comentarios de los estudiantes a la pregunta abierta permiten identificar temas recurrentes que requieren atención como la lentitud y problemas de acceso en Academusoft, las demoras en las respuestas de algunas coordinaciones, respuestas poco oportunas y la necesidad de una atención más resolutiva.

- Es conveniente evaluar la implementación de un plan gradual de renovación de equipos de cómputo en salas de informática y laboratorios, enfocándose en programas académicos que requieren software especializado. Asimismo, se recomienda mejorar las condiciones ergonómicas y funcionales de estos espacios para fortalecer los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación.

- Se sugiere ampliar la cobertura y flexibilidad de los servicios de tutorías y alertas tempranas mediante modalidades virtuales, horarios nocturnos y jornadas en los días sabados. Esta medida permitirá atender de manera más efectiva las necesidades de los estudiantes que combinan sus estudios con actividades laborales, favoreciendo su permanencia y éxito académico.

- Se recomienda priorizar la optimización de las plataformas tecnológicas institucionales, especialmente Academusoft, mediante una revisión técnica integral que permita mejorar la velocidad de respuesta, la estabilidad del sistema y la compatibilidad con dispositivos móviles. Esta acción contribuirá a mejorar la experiencia de los usuarios y a fortalecer la confianza en los servicios digitales institucionales.

- Se sugiere fortalecer los procesos de inducción y acompañamiento para docentes y colaboradores, así como evaluar la capacidad operativa de las dependencias que presentan alta demanda de atención, con el fin de mejorar la eficiencia institucional y garantizar una adecuada prestación de los servicios.

- Se recomienda promover acciones articuladas con las autoridades competentes para mejorar el ordenamiento del espacio público, la movilidad peatonal y vehicular, y las condiciones de seguridad en los accesos a la institución, contribuyendo a generar un entorno más organizado y seguro para toda la comunidad universitaria.

- Se recomienda implementar acciones de fortalecimiento en la atención brindada por las dependencias académicas y administrativas, orientadas a optimizar los tiempos de respuesta, la calidad de la información suministrada y la capacidad de solución de las solicitudes presentadas por los usuarios, incrementando así los niveles de satisfacción institucional.

- Se recomienda mantener y consolidar las estrategias que han permitido alcanzar altos niveles de satisfacción en aspectos relacionados con la calidad académica, la investigación, la educación virtual, el bienestar institucional y el Sistema Integrado de Gestión, garantizando su sostenibilidad y mejora continua en los próximos periodos de evaluación.

Finalmente, La Encuesta de Satisfacción 2026-1 confirma que las UTS mantienen un alto nivel de aceptación por parte de sus grupos de interés, con un desempeño sobresaliente en formación académica, investigación, bienestar y gestión institucional. No obstante, los desafíos asociados a la modernización tecnológica, la infraestructura especializada y la flexibilidad de los servicios de apoyo académico constituyen las principales áreas de intervención para preservar y fortalecer los niveles de satisfacción institucional en los próximos periodos.