

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Primer Semestre Vigencia 2021

Oficina de Planeación

uts

Unidades
Tecnológicas
de Santander

iLo hacemos posible!

ELABORACIÓN

SERGIO RUBIO CASTILLO
Profesional de Apoyo

REVISIÓN Y APROBACIÓN.

ADRIANA VANEGAS AGUILAR
Jefe Oficina de Planeación

Bucaramanga. Julio de 2021

TABLA DE CONTENIDO

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

INTRODUCCIÓN

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

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

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2021, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico de la institución que durante los últimos años se ha orientado en el fortalecimiento académico, la redefinición académica, la acreditación y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad que implícita y explícitamente se vincula con la Institución.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO

PRIMER SEMESTRE DE 2021

La encuesta se compone de las siguientes veintitrés (23) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de los procesos de la Institución en pro del beneficio del estudiante:

1. ¿El Grupo de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?
2. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna sobre las actividades institucionales?
3. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?
4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los docentes cómo hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?
6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden participar?
7. ¿Conoce los servicios ofertados por el Grupo de Extensión Institucional?
8. ¿Considera eficaces y beneficiosos los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional a sus estudiantes y graduados?
9. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como: certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros?
10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada del Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?
11. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?
12. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar a la comunidad institucional?

13. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral de la comunidad Uteísta?
14. Si ha participado en los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación del Grupo de Bienestar Institucional, ¿se considera satisfecho con la calidad del servicio recibido?
15. ¿Considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) durante la emergencia sanitaria le permitió identificar los mecanismos de acceso virtual a los programas, servicios y actividades que presta la coordinación de Bienestar Institucional?
16. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional, como parte de la estrategia de incorporación de TIC de los cursos presenciales y módulos virtuales?
17. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?
18. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?
19. ¿Considera usted que las herramientas tecnológicas implementadas para el estudio en casa fueron las adecuadas para continuar el proceso académico?
20. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?
21. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?
22. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores?
23. ¿Conoce los servicios ofertados por el Centro Académico para el Fomento del Emprendimiento CAFE UTS del Grupo de Extensión Institucional?

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que como parte del compromiso de la institución con el programa de CERO PAPEL, las encuestas se realizaron a través de la plataforma Microsoft Forms, la publicación de la encuesta se realizó en la página web institucional y por difusión en medios masivos institucionales. De esta manera se recolectaron **4.140 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

FICHA TÉCNICA

Título de la investigación	Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las UTS.
Unidad de muestreo	Estudiantes de 17 programas de nivel tecnológico y 12 programas de nivel universitario. Administrativos, Docentes, Visitantes, Empresarios y Graduados/Egresados UTS.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea
Población total (N)	4.140 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	25 de junio de 2021
Fecha de terminación de la encuesta	15 de julio de 2021
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Nivel de satisfacción	Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100 de las respuestas “Muy de acuerdo” + “De acuerdo” / total neto (Total encuestados – Respuestas “No aplica”)
Rangos de valoración	Verde: 70 % - 100% Amarillo: 36%- 69% Rojo: 0% - 35%
Responsable del estudio	Sergio Javier Rubio Castillo Profesional de apoyo
Líder del proceso	Adriana Vanegas Aguilar Jefe Oficina de Planeación

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

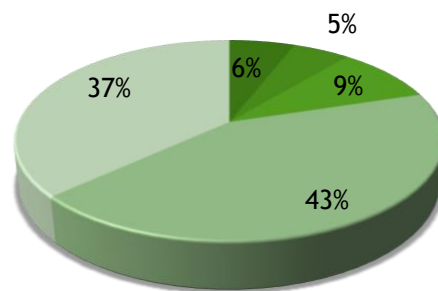
Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 4.140 estudiantes, fueron evaluados a partir de los siguientes cinco criterios de calificación:

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

CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

PREGUNTAS 1 Y 2

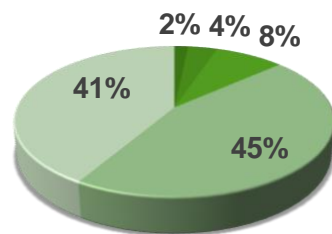
1. ¿El Grupo de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
245	212	379	1.781	1.523	85%
6%	5%	9%	43%	37%	

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

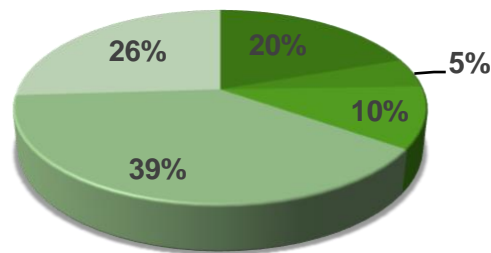


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
69	147	343	1.865	1.716	88%
2%	4%	8%	45%	41%	

PREGUNTAS 3 Y 4

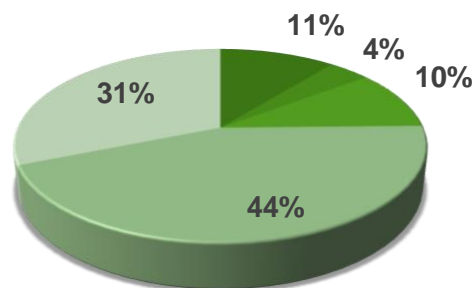
3. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
814	201	422	1.628	1.075	81%
20%	5%	10%	39%	26%	

4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los docentes cómo hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?

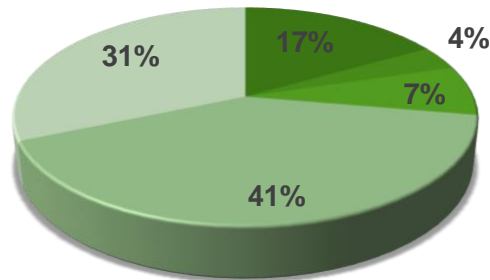


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
449	161	412	1.830	1.288	84%
11%	4%	10%	44%	31%	

PREGUNTAS 5 Y 6

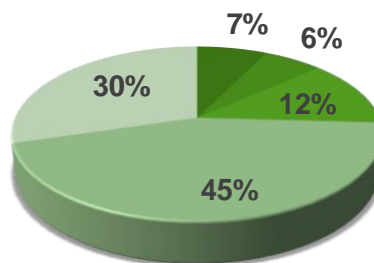
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo
■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
694	148	305	1.693	1.300	87%
17%	4%	7%	41%	31%	

6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internaciona

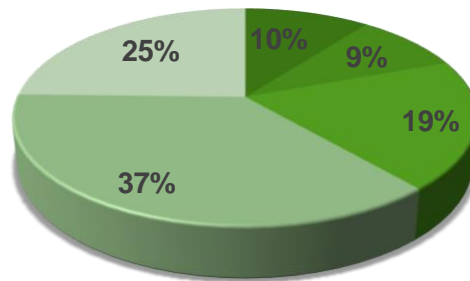


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
303	253	516	1.842	1.226	80%
7,3%	6,1%	12,5%	44,5%	29,6%	

PREGUNTAS 7 Y 8

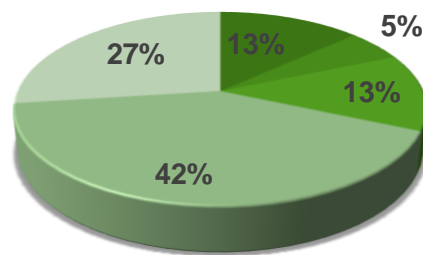
7. ¿Conoce los servicios ofertados por el Grupo de Extensión Institucional?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo
■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
431	372	796	1.522	1.019	69%
10%	9%	19%	37%	25%	

8. ¿Considera eficaces y beneficiosos los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional a sus estudiantes y graduados?

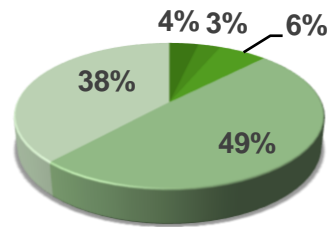


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
550	221	534	1.716	1.119	79%
13,3%	5,3%	12,9%	41,4%	27,1%	

PREGUNTAS 9 Y 10

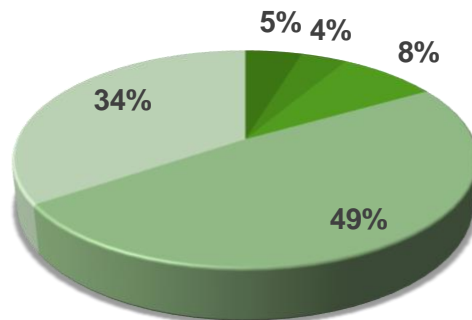
9. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como: certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
150	115	249	2.046	1.580	91%
4%	3%	6%	49%	38%	

10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada del Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?

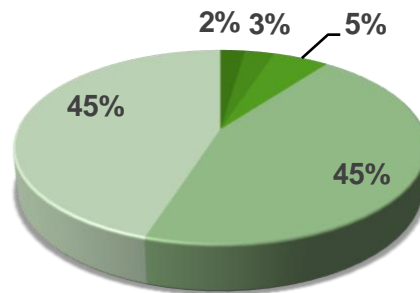


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
195	158	340	2.021	1.426	87%
5%	4%	8%	49%	34%	

PREGUNTAS 11 Y 12

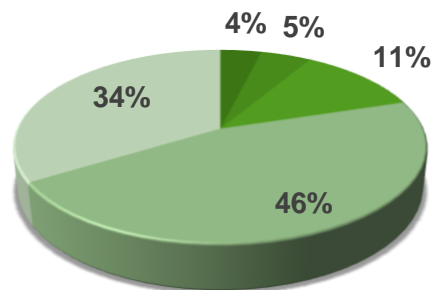
11. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
96	114	216	1.850	1.864	92%
2%	3%	5%	45%	45%	

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

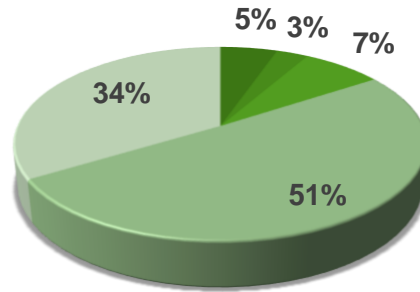


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
159	196	481	1.908	1.396	83%
3,9%	4,7%	11,6%	46,1%	33,7%	

PREGUNTAS 13 Y 14

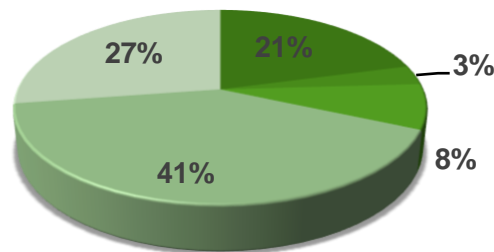
13. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral de la comunidad Uteista?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
221	123	309	2.094	1.393	89%
5%	3%	7%	51%	34%	

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

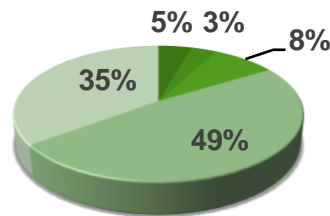


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
864	133	309	1703	1131	87%
20,9%	3,2%	7,5%	41,1%	27,3%	

PREGUNTAS 15 Y 16

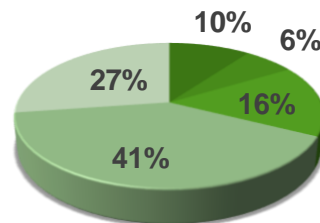
15. ¿Considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) durante la emergencia sanitaria le permitió identificar los mecanismos de acceso



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
184	142	347	2.009	1.458	88%
4,44%	3,43%	8,38%	48,53%	35,22%	

16. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional, como parte de la estrategia de incorporación de TIC de los cursos presenciales y módulos virtuales?

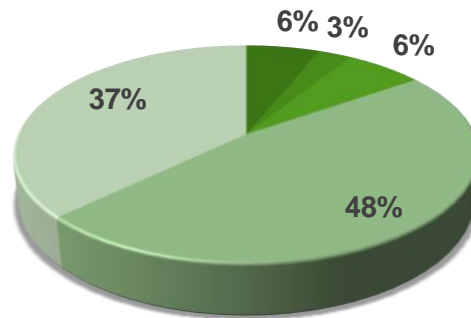


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
419	262	659	1.672	1.128	75%
10,1%	6,3%	16%	40,4%	27,2%	

PREGUNTAS 17 Y 18

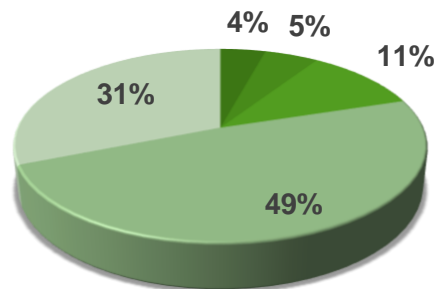
17. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
253	114	267	1.968	1.538	90%
6%	3%	6%	48%	37%	

18. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?

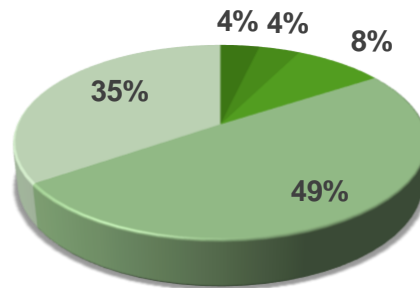


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
175	208	450	2.021	1.286	83%
4%	5%	11%	49%	31%	

PREGUNTAS 19 Y 20

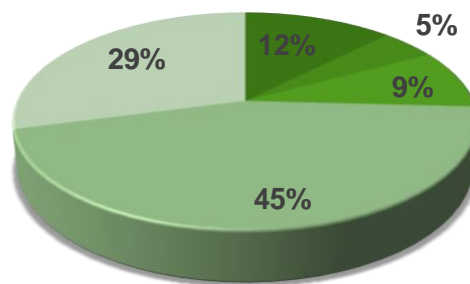
19. ¿Considera usted que las herramientas tecnológicas implementadas para el estudio en casa fueron las adecuadas para continuar el proceso académico?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
151	159	347	2.052	1.431	87%
3,6%	3,8%	8,4%	49,6%	34,6%	

20. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?

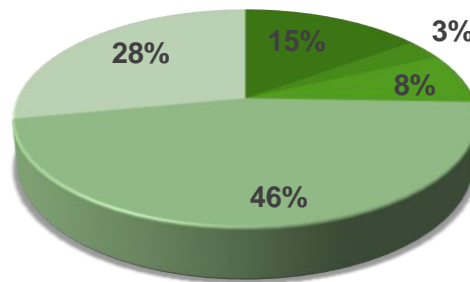


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
514	190	366	1.864	1.206	85%
12%	5%	9%	45%	29%	

PREGUNTAS 21 Y 22

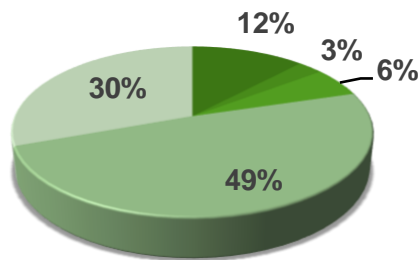
21. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
621	127	310	1.922	1.160	88%
15%	3,1%	7,5%	46,4%	28%	

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

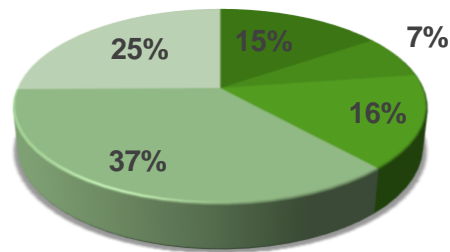


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
501	111	232	2.032	1.264	91%
12,1%	2,7%	5,6%	49,1%	30,5%	

PREGUNTA 23

23. ¿Conoce los servicios ofertados por el Centro Académico para el Fomento del Emprendimiento CAFE UTS del Grupo de Extensión Institucional?



■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
642	299	644	1.512	1.043	73%
15,5%	7,2%	15,6%	36,5%	25,2%	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se observa un comportamiento significativo en todos los aspectos evaluados, evidenciando un aumento en el promedio porcentual general para la evaluación del primer semestre 2021, el promedio de satisfacción para este informe es de 84%.
- El comportamiento de la percepción se considera un resultado importante, conociendo el gran esfuerzo que se ha realizado por parte de las directivas, docentes y personal administrativo, para llevar a cabo el cumplimiento de sus funciones, la continuidad del semestre académico y el cuidado de la salud de todas las partes interesadas de la institución, lo anterior se refleja en el aumento porcentual que se evidencia en todas las preguntas.
- La pregunta con más alto índice de satisfacción es la misma pregunta del semestre anterior, siendo esta la número 11 con un 92% de percepción positiva para este semestre, esta pregunta hace énfasis a la plataforma Academusoft, los estudiantes consideran que la plataforma es ágil, efectiva y de fácil acceso para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones.
- En un segundo nivel con 91% de buena satisfacción están la preguntas número 9: La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como: certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros? y la pregunta número 22, ¿Considera que los programas, servicios y actividades que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores?
- Por otra parte, la pregunta con baja satisfacción es la pregunta número 7: ¿Conoce los servicios ofertados por el Grupo de Extensión Institucional?, en esta parte es necesario mencionar que esta pregunta presentó un aumento muy significativo del 19%, reflejando los esfuerzos del proceso de Extensión Institucional en la mejora continua de todo lo que gira alrededor de la pregunta y su proceso.
- En este semestre se incluyeron 2 nuevas preguntas por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el trabajo en la pregunta número 22 y el proceso de Extensión Institucional en la pregunta número 23.

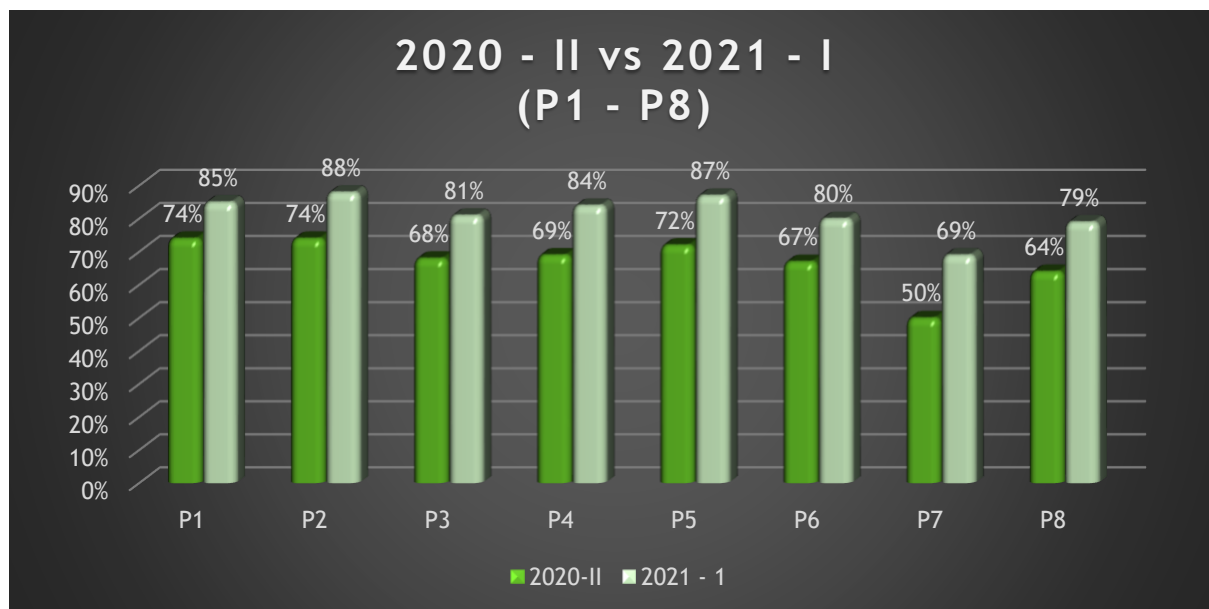
TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

Pregunta	No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	(%)Satisfacción
P1	6%	5%	9%	43%	37%	85%
P2	2%	4%	8%	45%	41%	88%
P3	20%	5%	10%	39%	26%	81%
P4	11%	4%	10%	44%	31%	84%
P5	17%	4%	7%	41%	31%	87%
P6	7%	6%	12%	44%	30%	80%
P7	10%	9%	19%	37%	25%	69%
P8	13%	5%	13%	41%	27%	79%
P9	4%	3%	6%	49%	38%	91%
P10	5%	4%	8%	49%	34%	87%
P11	2%	3%	5%	45%	45%	92%
P12	4%	5%	12%	46%	34%	83%
P13	5%	3%	7%	51%	34%	89%
P14	21%	3%	7%	41%	27%	87%
P15	4%	3%	8%	49%	35%	88%
P16	10%	6%	16%	40%	27%	75%
P17	6%	3%	6%	48%	37%	90%
P18	4%	5%	11%	49%	31%	83%
P19	4%	4%	8%	50%	35%	87%
P20	12%	5%	9%	45%	29%	85%
P21	15%	3%	7%	46%	28%	88%
P22	12%	3%	6%	49%	31%	91%
P23	16%	7%	16%	37%	25%	73%

- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 84% por parte de los 4.140 encuestados para el primer semestre de 2021.
- Es muy importante que se refleje una percepción de satisfacción positiva en este semestre, gracias a los esfuerzos realizados para mejorar en todos los procesos y brindar un servicio de calidad a los estudiantes, docentes, administrativos, visitantes, empresario y graduados/egresados, lo anterior también refleja el cumplimiento de las metas trazadas en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional UTS.
- Un 96% del total de las preguntas presentan un nivel de valoración alto, siendo la oportunidad para reconocer las buenas prácticas implementadas durante todo este semestre, entre la situación sanitaria del país, la virtualidad y con el objetivo principal de cumplir con la misión institucional.

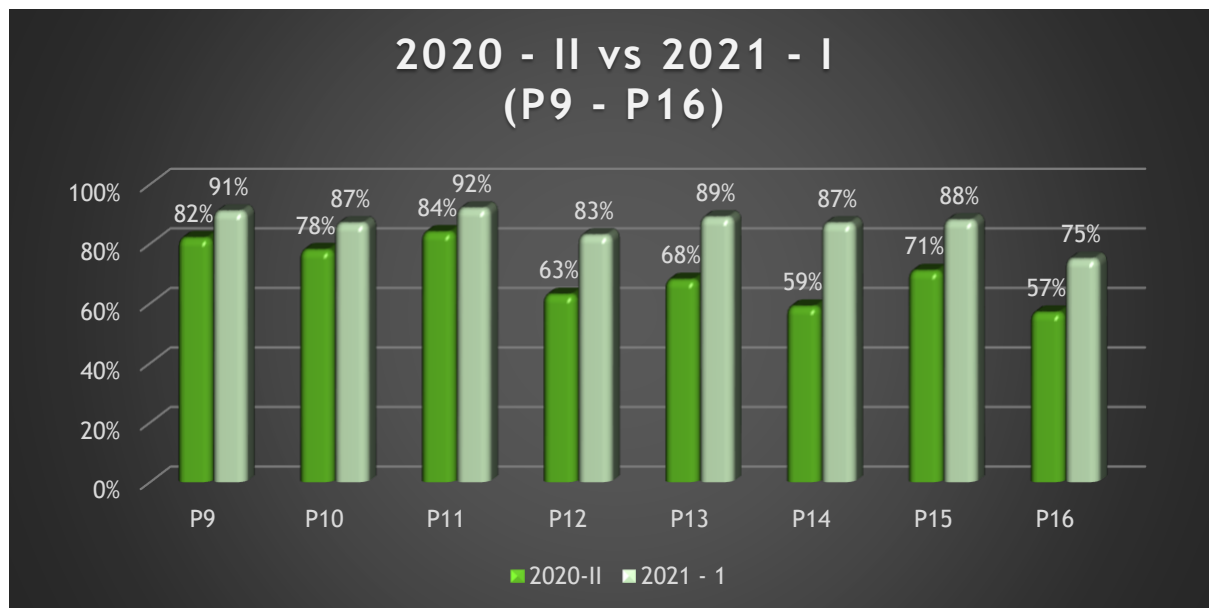
CONCLUSIONES

Se observó un comportamiento particular en la participación de la comunidad Uteísta en la aplicación de la encuesta de satisfacción, para el segundo semestre 2020 se evidenció una participación de 6.682 encuestados y para el primer semestre de 2021 fue de 4.140, lo cual representa una disminución en la participación. Es importante resaltar que se modificaron algunas preguntas de la encuesta con el fin de darles una mejor interpretación a los participantes y se incluyeron 2 preguntas adicionales, para un total de 23 preguntas, como se da a conocer al inicio del informe.



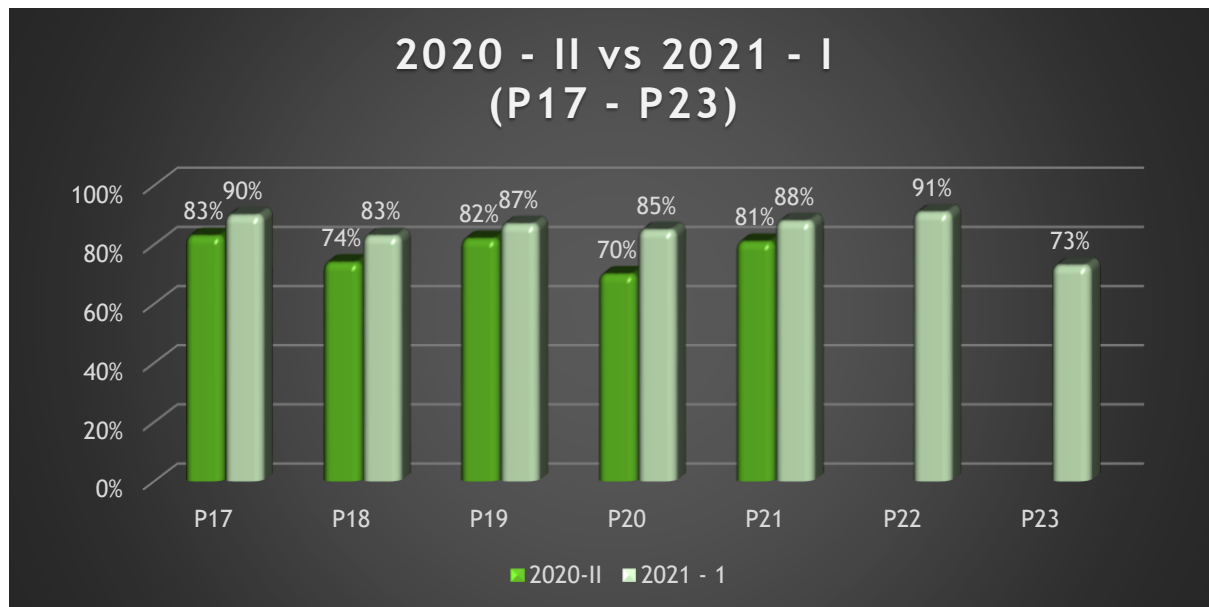
Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 8 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- El nivel de satisfacción de la pregunta 7, muestra un aumento en su comportamiento porcentual, teniendo en cuenta que fue la pregunta que obtuvo el nivel de satisfacción más bajo de la encuesta en el período anterior, en esta parte se refleja el aumento de la percepción positiva en un 19%, en donde los encuestados reflejan más conocimiento de los servicios ofertados por el proceso de Extensión Institucional.
- Se reconoce el buen nivel de satisfacción con un 88% en la percepción sobre la manera clara y oportuna que los medios de comunicación UTS utilizan para informar sobre las actividades institucionales.



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

- Destacamos un muy buen nivel reflejado en la pregunta número 11, siendo la de mayor nivel porcentual con un 92%, sin embargo, también se valora el comportamiento de la pregunta 9 con un 91% de percepción positiva frente a la página web de las UTS y donde referencian el link de transparencia; evidenciando que los encuestados encuentran la información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como: certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros.
- Se evidencia el mayor incremento porcentual de este semestre en la pregunta número 14 que pertenece al proceso de Bienestar Institucional, esta pregunta en comparación con el semestre anterior aumentó un 28%, reflejando una percepción muy positiva frente a la satisfacción en los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación del Grupo de Bienestar Institucional.



Por último, analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 17 a la 23 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- Se refleja un buen comportamiento porcentual en las 2 preguntas que se incluyeron para este semestre, en la pregunta 22 se hace referencia a la contribución del mejoramiento a la calidad de vida laboral de los trabajadores gracias a los programas, servicios y actividades que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y en la pregunta 23 se hace referencia al conocimiento sobre los servicios ofertados por el Centro Académico para el Fomento del Emprendimiento CAFE UTS del Grupo de Extensión Institucional.
- Se reconoce el buen nivel de percepción sobre el servicio de tutorías que brinda las UTS, ayudando al mejoramiento del rendimiento académico; esta pregunta presentó un comportamiento en aumento, quedando en un alto nivel de percepción con 90%.

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