



INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

MEDICIÓN REALIZADA A LA COMUNIDAD
ACADÉMICA

Segundo Semestre del 2019

Oficina de Planeación



Unidades
Tecnológicas
de Santander

Un buen presente , un mejor futuro



Tabla de contenido

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

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 segundo semestre de la vigencia 2019, 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

Segundo Semestre 2019

La encuesta se compone de las siguientes veinte (20) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Institución en pro del beneficio del estudiante:

1. ¿La Oficina de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?
2. ¿Considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes?
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?
4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como 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. ¿Se han socializado los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social?
8. ¿Son eficientes los medios que utiliza la oficina de Proyección Social para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?
10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico?
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos educativos?
12. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?

13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?
14. ¿Considera que el servicio odontológico que ofrece la institución a los estudiantes es eficiente y oportuno?
15. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?
16. ¿Considera que el servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?
17. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?
18. ¿Está de acuerdo usted con que la institución cuenta con internet de libre acceso para la comunidad estudiantil?
19. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?
20. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?

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 publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de un herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron **10.219 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 Unidades Tecnológicas de Santander
Unidad de muestreo	Estudiantes de 17 programas de nivel tecnológico y 12 programas de nivel universitario.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea, Publicación en página web Institucional.
Población total (N)	10.219 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	09 de octubre de 2019
Fecha de terminación de la encuesta	20 de noviembre de 2019
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 Contratista Prestación de Servicios
Líder del proceso	Adriana Esperanza Vanegas Aguilar Jefe Oficina de Planeación

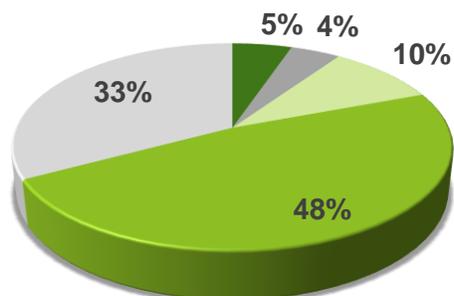
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 10.219 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

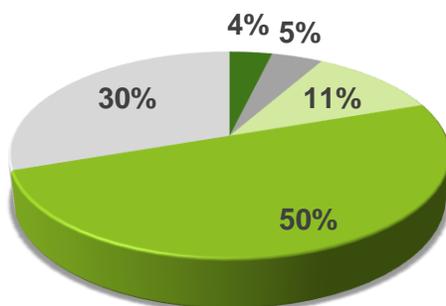
1. ¿La Oficina de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?



■ No aplica
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ En desacuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		
533	448	987	4896	3355		85%
5%	4%	10%	48%	33%		

2. ¿Considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes?

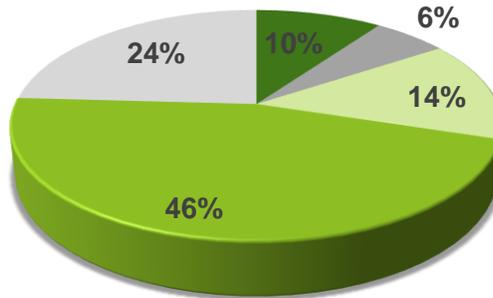


■ No aplica
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ En desacuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		
381	459	1172	5111	3096		83%
4%	4%	11%	50%	30%		

PREGUNTAS 3 Y 4

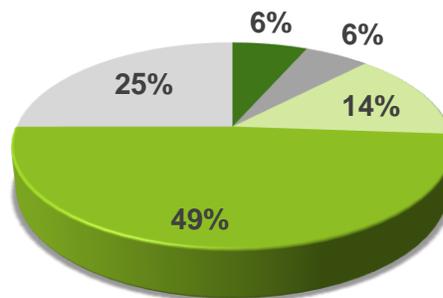
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
1012	594	1444	4704	2465	78%
10%	6%	14%	46%	24%	

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

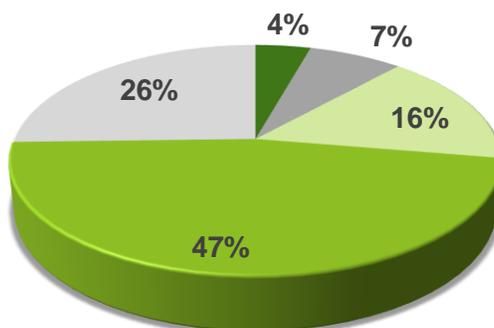


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
673	578	1420	4991	2557	79%
7%	6%	14%	49%	25%	

PREGUNTAS 5 Y 6

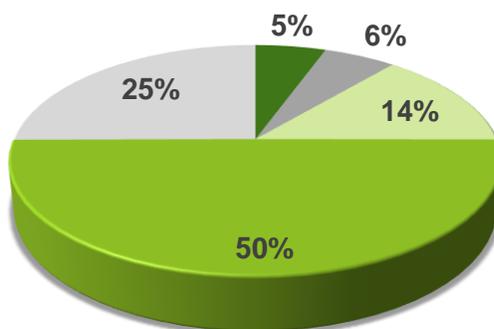
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
443	753	1630	4795	2598	76%
4%	7%	16%	47%	25%	

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?

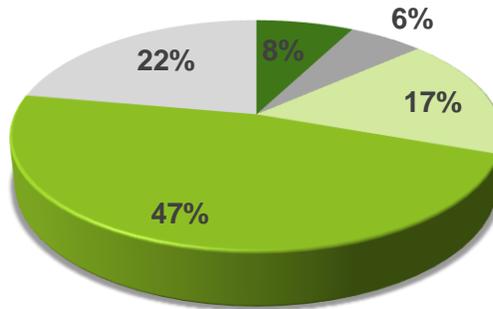


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
565	579	1416	5095	2564	79%
6%	6%	14%	50%	25%	

PREGUNTAS 7 Y 8

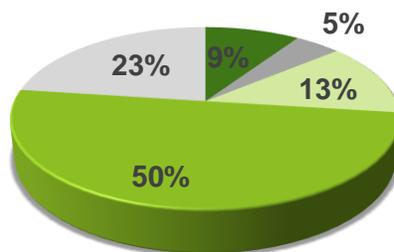
7. ¿Se han socializado los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
781	599	1732	4838	2269	75%
8%	6%	17%	47%	22%	

8. ¿Son eficientes los medios que utiliza la Oficina de Extensión para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?

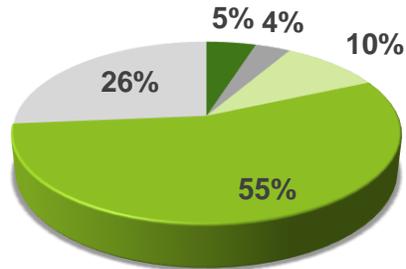


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
959	465	1335	5121	2339	81%
9%	5%	13%	50%	23%	

PREGUNTAS 9 Y 10

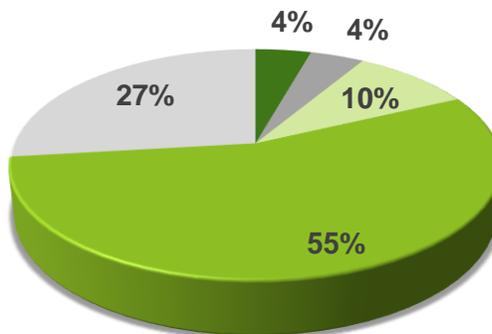
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
502	358	1011	5653	2695	86%
5%	4%	10%	55%	26%	

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

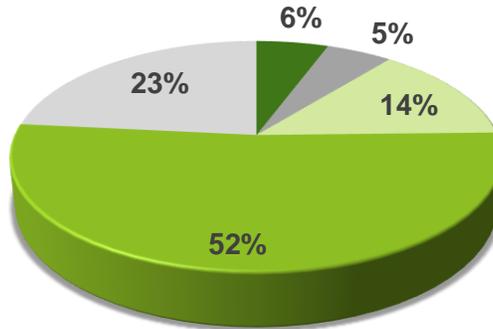


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
440	426	945	5562	2708	86%
4%	4%	9%	55%	27%	

PREGUNTAS 11 Y 12

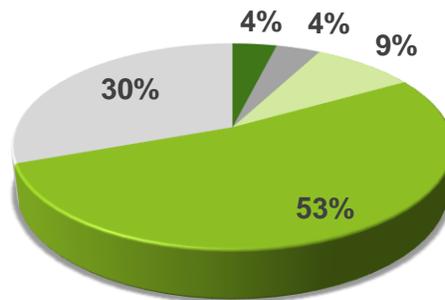
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos educativos?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
578	529	1411	5308	2393	80%
6%	5%	14%	52%	23%	

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

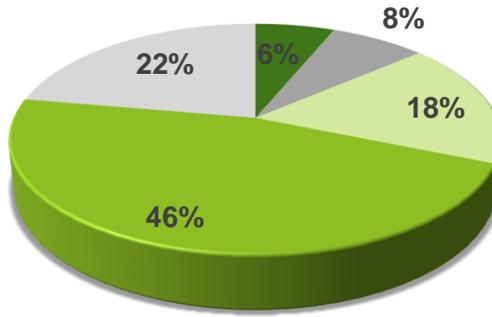


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
396	396	919	5384	3124	87%
4%	4%	9%	53%	31%	

PREGUNTAS 13 Y 14

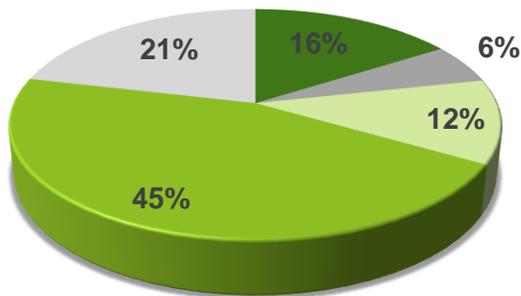
13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
634	765	1797	4748	2275	73%
6%	7%	18%	46%	22%	

14. ¿Considera que el servicio odontológico que ofrece la institución a los estudiantes es eficaz y oportuno?

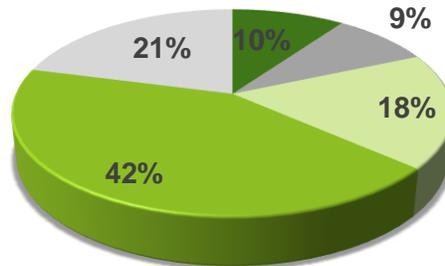


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
1158	423	828	3287	1586	80%
16%	6%	11%	45%	22%	

PREGUNTAS 15 Y 16

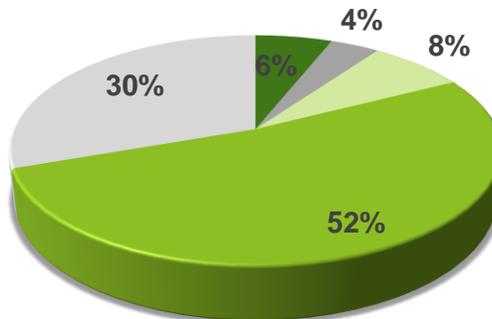
15. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
1009	881	1838	4349	2142	70%
10%	9%	18%	43%	21%	

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

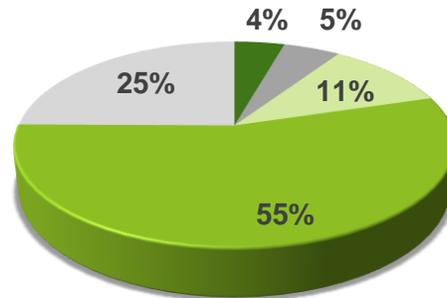


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
609	389	763	5272	3071	88%
6%	4%	8%	52%	30%	

PREGUNTAS 17 Y 18

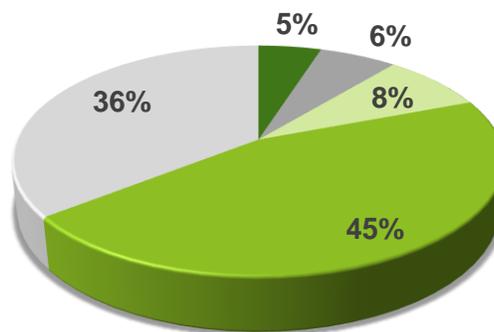
17. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?



■ No aplica
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ En desacuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
448	509	1121	5603	2538	83%
4%	5%	11%	55%	25%	

18. ¿Está de acuerdo usted con que la institución cuenta con internet de libre acceso para la comunidad estudiantil?

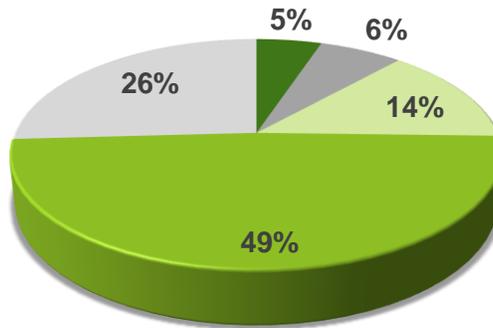


■ No aplica
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ En desacuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
504	622	836	4616	3641	85%
5%	6%	8%	45%	36%	

PREGUNTAS 19 Y 20

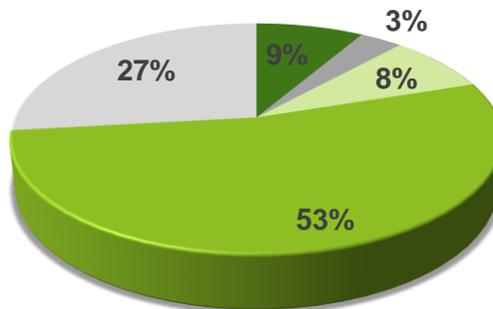
19. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
523	669	1405	4979	2643	79%
5%	7%	14%	49%	26%	

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



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
862	342	831	5445	2739	87%
8%	3%	8%	53%	27%	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- ✚ Se observa un cumplimiento positivo en todos los aspectos evaluados, evidenciando un promedio del 81% en la evaluación para el segundo semestre de 2019.
- ✚ La pregunta con más alto índice de satisfacción es la pregunta número 16 con un 88%, esta pregunta hace énfasis al mejoramiento del rendimiento académico con el servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS.
- ✚ En un segundo nivel de mayor satisfacción están las preguntas número 12 y número 20, en estas preguntas se consulta la facilidad, agilidad y efectividad en el acceso a la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, inclusiones y cancelaciones; y en la segunda pregunta se consulta la disponibilidad del material bibliográfico solicitado en biblioteca.
- ✚ Por otra parte, las preguntas con la más baja satisfacción son las preguntas número 15 y número 13. La primera con un nivel de satisfacción del 70% que hace referencia al conocimiento de los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional y en la segunda pregunta con un 73% en el nivel de satisfacción, relacionada con el conocimiento de los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución.

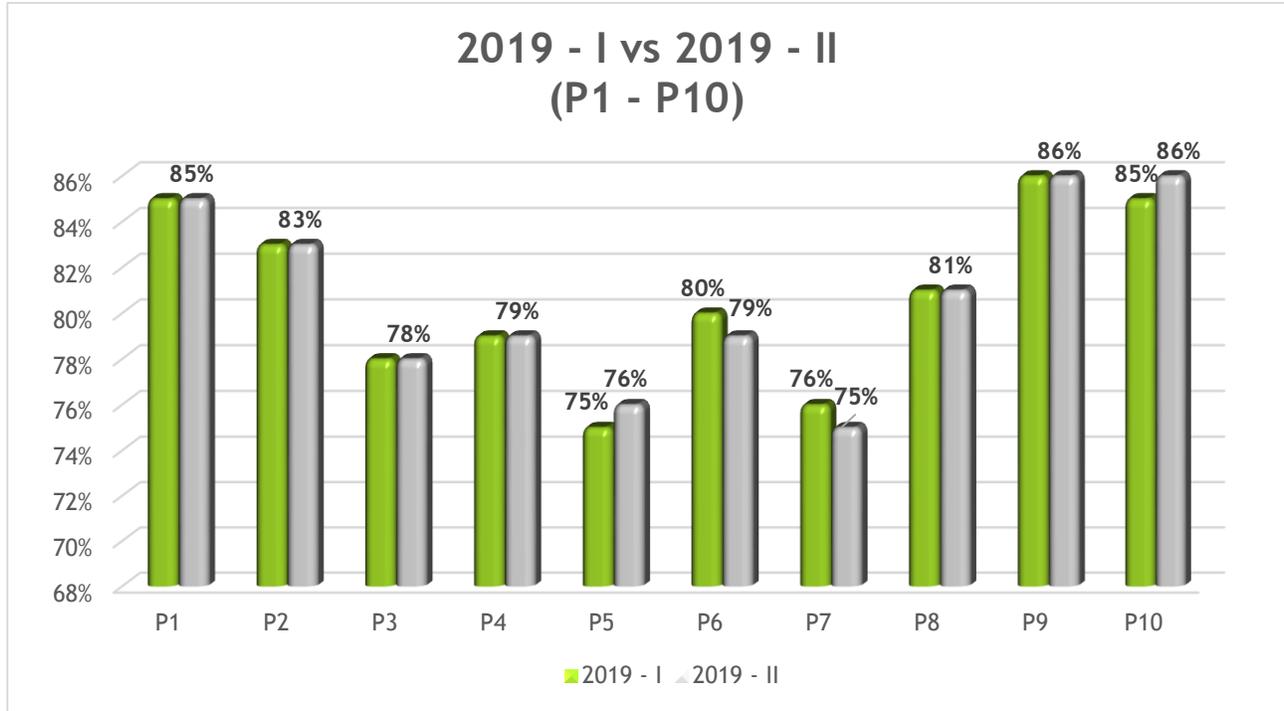
TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

Pregunta	No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	(%)Satisfacción
P1	5%	4%	10%	48%	33%	85%
P2	4%	4%	11%	50%	30%	83%
P3	10%	6%	14%	46%	24%	78%
P4	7%	6%	14%	49%	25%	79%
P5	4%	7%	16%	47%	25%	76%
P6	6%	6%	14%	50%	25%	79%
P7	8%	6%	17%	47%	22%	75%
P8	9%	5%	13%	50%	23%	81%
P9	5%	4%	10%	55%	26%	86%
P10	4%	4%	9%	55%	27%	86%
P11	6%	5%	14%	52%	23%	80%
P12	4%	4%	9%	53%	31%	87%
P13	6%	7%	18%	46%	22%	73%
P14	16%	6%	12%	45%	21%	79%
P15	10%	9%	18%	43%	21%	70%
P16	6%	4%	8%	52%	30%	88%
P17	4%	5%	11%	55%	25%	83%
P18	5%	6%	8%	45%	36%	85%
P19	5%	7%	14%	49%	26%	79%
P20	8%	3%	8%	53%	27%	87%

- ✚ Se reconoce el nivel positivo de satisfacción en un promedio del 81% por parte de los 10.219 encuestados en el segundo semestre de 2019, lo cual pone en evidencia el avance del esfuerzo en las acciones diarias de la institución por brindar procesos de calidad.
- ✚ El 55% de las preguntas mantuvieron el nivel de satisfacción obtenido en el primer semestre de 2019, las otras 9 preguntas presentaron una variación en los valores porcentuales de satisfacción, llevando así a la institución a un nivel satisfactorio con el promedio del segundo semestre de 2019.

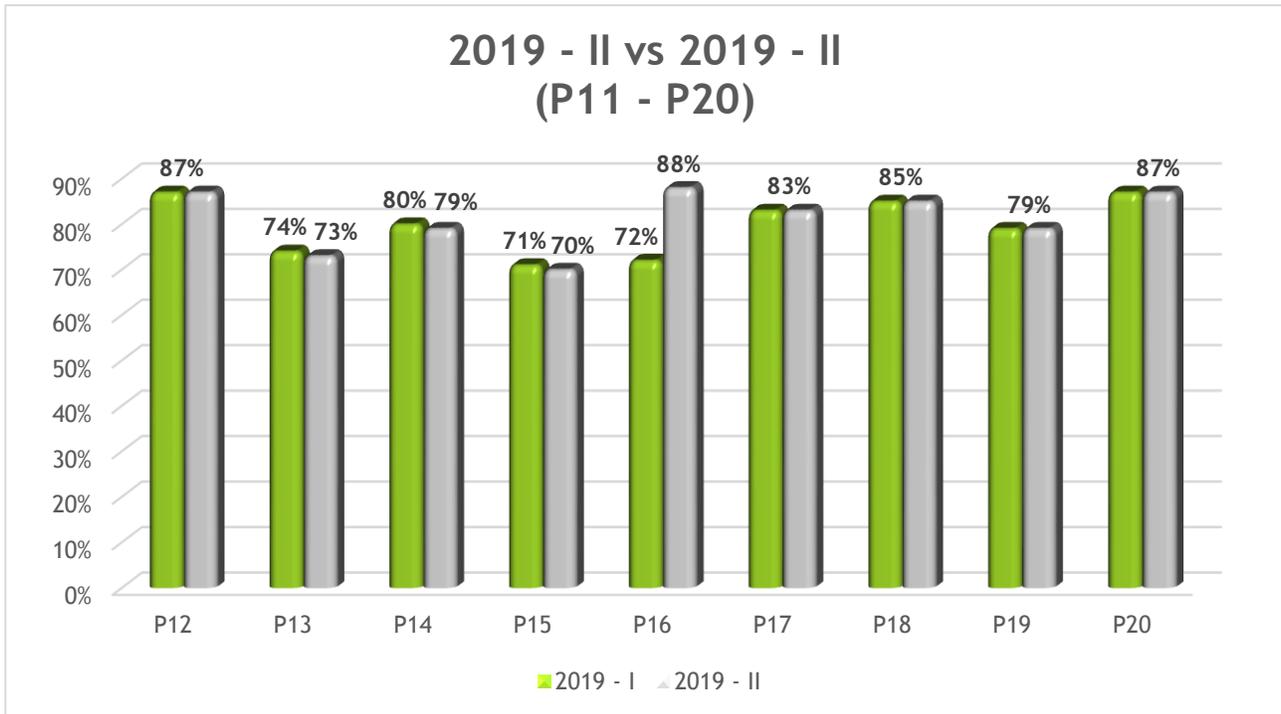
CONCLUSIONES

- Se observó un incremento muy valioso en la participación de los estudiantes, docentes y administrativos en la aplicación de la encuesta, toda vez que fueron 7.282 encuestados en el primer semestre de 2019 y para el segundo semestre de 2019 fueron 10.219, lo cual representa un incremento del 40,33%.



Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 10 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- Se evidencia un avance de 1 punto porcentual en las preguntas número 5, 6 y 10, las personas encuestadas notaron un leve mejoramiento en referencia a lo confortable, aseado e iluminado de los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías; en la información brindada por la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional; y por último en la atención brindada en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico.
- El nivel de satisfacción de la pregunta 7, muestra una disminución mínima en comparación con el primer semestre de 2019, en esta parte se refleja la socialización de los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social.



En la segunda parte del análisis el nivel de satisfacción de las preguntas 11 a la 20, en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- ✚ Con un incremento porcentual de un 16%, la pregunta número 16 obtuvo el incremento más importante en el nivel de satisfacción para el segundo semestre de 2019, se evidencia la importancia en el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes, teniendo en cuenta el servicio que brinda las UTS con las tutorías abiertas.
- ✚ El nivel de satisfacción de las preguntas 13, 14, y 15 presenta una mínima disminución de 1 punto porcentual, relacionadas con el servicio de salud y campañas de promoción y prevención de la institución, el servicio odontológico eficaz y oportuno para estudiantes y el conocimiento de los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos).

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