

# INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

MEDICIÓN REALIZADA A LA  
COMUNIDAD ACADÉMICA  
**Segundo Semestre de 2020**

*Oficina de Planeación*

**uts**

Unidades  
Tecnológicas  
de Santander

iLo hacemos posible!

# TABLA DE CONTENIDO

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

## 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 2020, 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 DE 2020

La encuesta se compone de las siguientes veintiún (21) 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 invita a los estudiantes a través de la página web a que se inscriban, para 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,
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?
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 v
16. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?
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 implementas 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?

## 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 una herramienta de GOOGLE DOCS. De esta manera se recolectaron **6.682 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.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea
Población total (N)	6.682 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	23 de noviembre de 2020
Fecha de terminación de la encuesta	18 de diciembre de 2020
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	Erika Rocío García Álvarez Profesional de apoyo Sergio Javier Rubio Castillo Profesional de apoyo
Líder del proceso	Adriana Vanegas Aguilar Jefe Oficina de Planeación

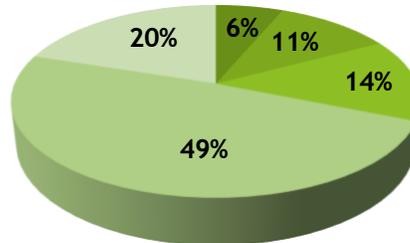
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 6.682 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

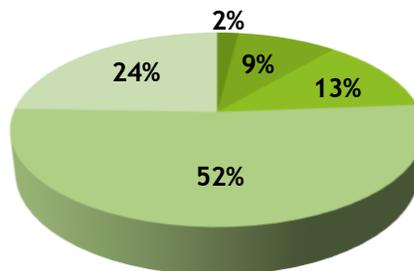
1. ¿El Grupo de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilaturas estudiantiles que ofrece las UTS?



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

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
424	729	928	3263	1338	74%
6%	11%	14%	49%	20%	

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

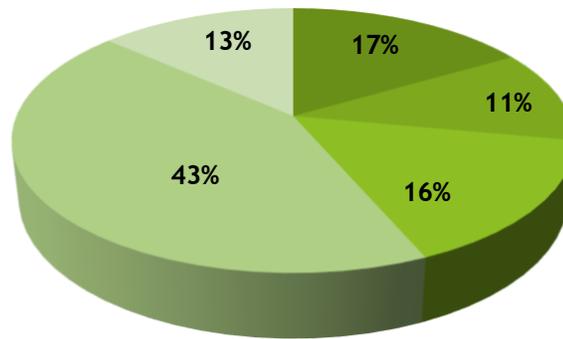


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
424	729	928	3263	1338	74%
6%	11%	14%	49%	20%	

**PREGUNTAS 3 Y 4**

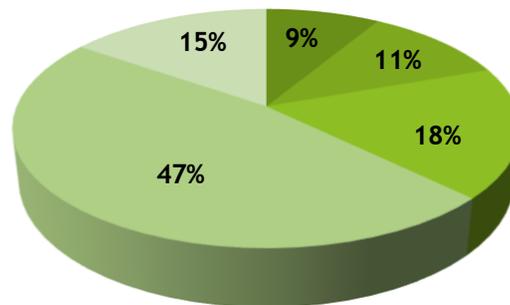
3. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?



■ 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
1109	758	1040	2872	903	<b>68%</b>
17%	11%	16%	43%	14%	

4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión invita a los estudiantes a través de la página web a que se inscriban, para hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?

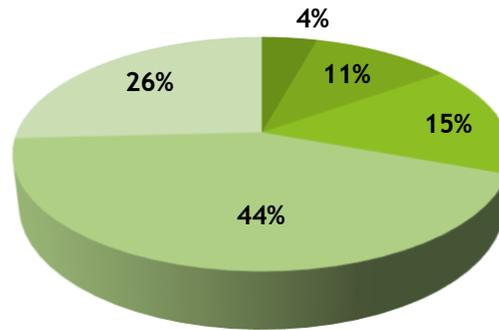


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
579	729	1180	3166	1028	<b>69%</b>
9%	11%	18%	47%	15%	

**PREGUNTAS 5 Y 6**

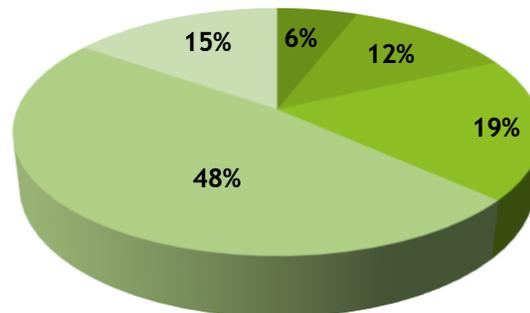
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?



■ 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
287	728	1032	2910	1725	<b>72%</b>
4%	11%	15%	44%	26%	

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

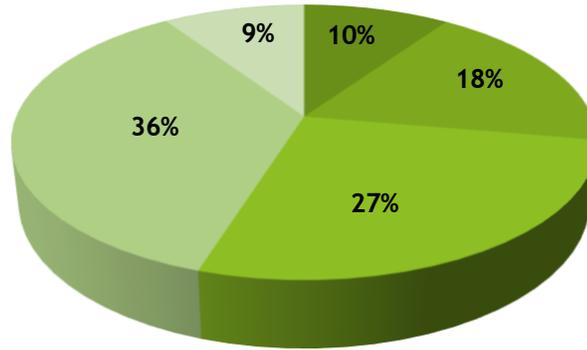


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
394	815	1238	3208	1027	<b>67%</b>
6%	12%	19%	48%	15%	

**PREGUNTAS 7 Y 8**

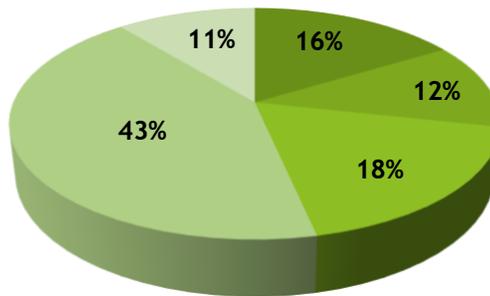
7. ¿Conoce los servicios ofertados por el Grupo de Extensión Institucional?



■ 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
644	1207	1817	2388	626	<b>50%</b>
10%	18%	27%	36%	9%	

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

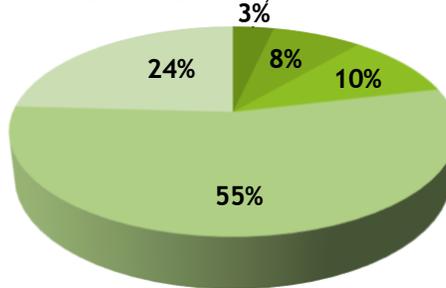


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
1094	804	1217	2833	734	<b>64%</b>
16%	12%	18%	42%	11%	

**PREGUNTAS 9 Y 10**

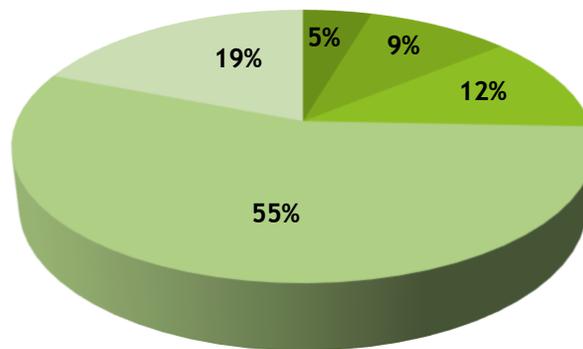
9. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como: certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa



■ 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
237	517	667	3649	1612	82%
4%	8%	10%	55%	24%	

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

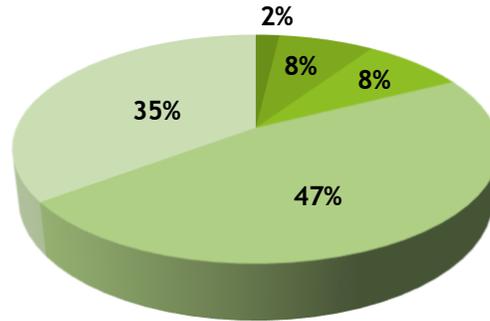


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
304	635	773	3698	1272	78%
5%	10%	12%	55%	19%	

**PREGUNTAS 11 Y 12**

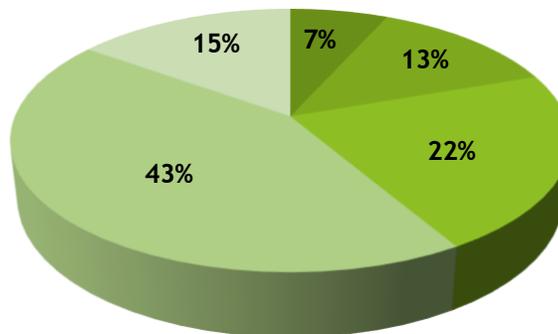
11. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?



■ 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
125	506	543	3154	2354	84%
2%	8%	8%	47%	35%	

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

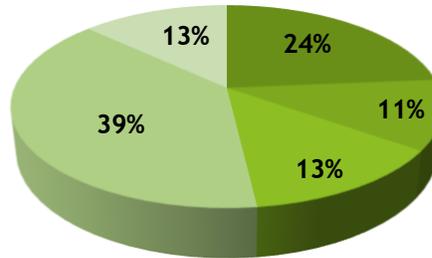


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
450	865	1460	2896	1011	63%
7%	13%	22%	43%	15%	

**PREGUNTAS 13 Y 14**

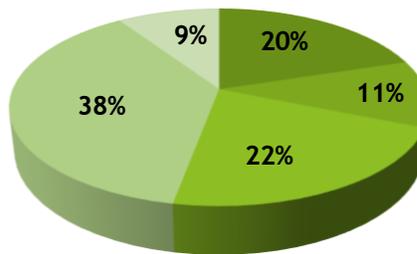
13. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral de la comunidad Uteísta?



■ 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
1581	742	893	2588	878	68%
24%	11%	13%	39%	13%	

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?

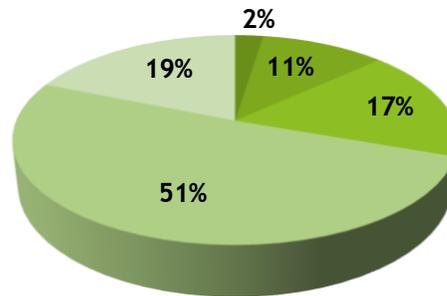


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
1348	733	1456	2515	630	59%
20%	11%	22%	38%	9%	

### PREGUNTAS 15 Y 16

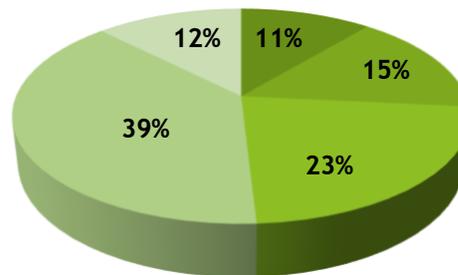
15. ¿Considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) durante la emergencia sanitaria le permitió identificar los mecanismos de acc



■ 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
163	723	1145	3393	1258	71%
2%	11%	17%	51%	19%	

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

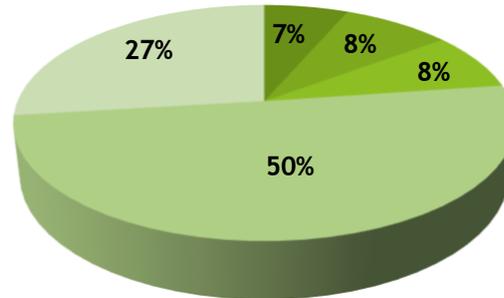


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
741	1033	1507	2571	830	57%
11%	15%	23%	38%	12%	

**PREGUNTAS 17 Y 18**

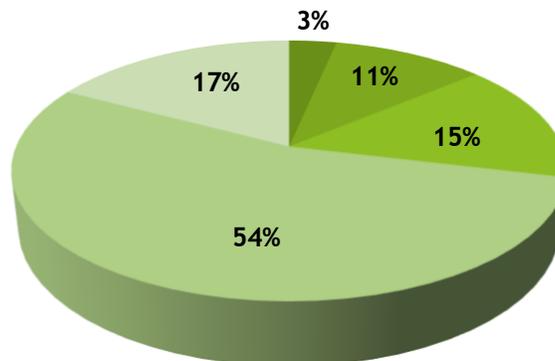
17. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?



■ 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
434	557	530	3362	1799	<b>83%</b>
6%	8%	8%	50%	27%	

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

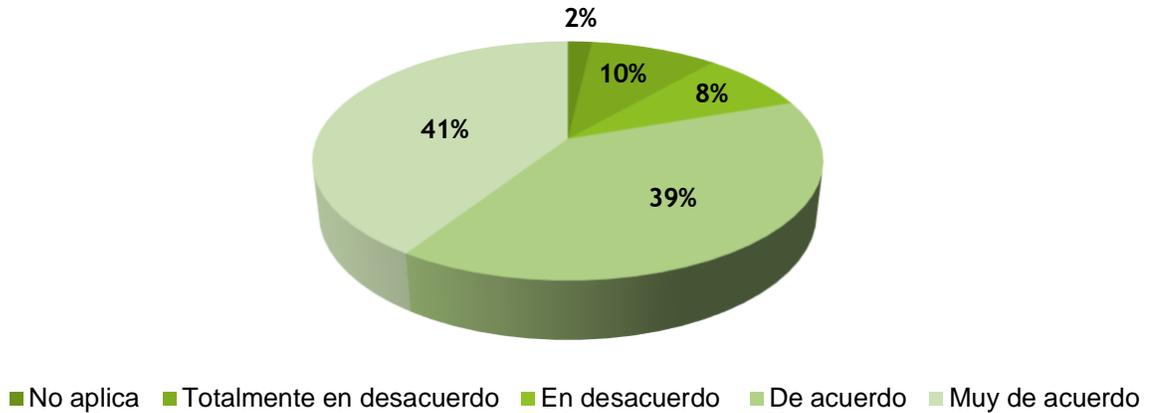


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
221	707	995	3609	1150	<b>74%</b>
3%	11%	15%	54%	17%	

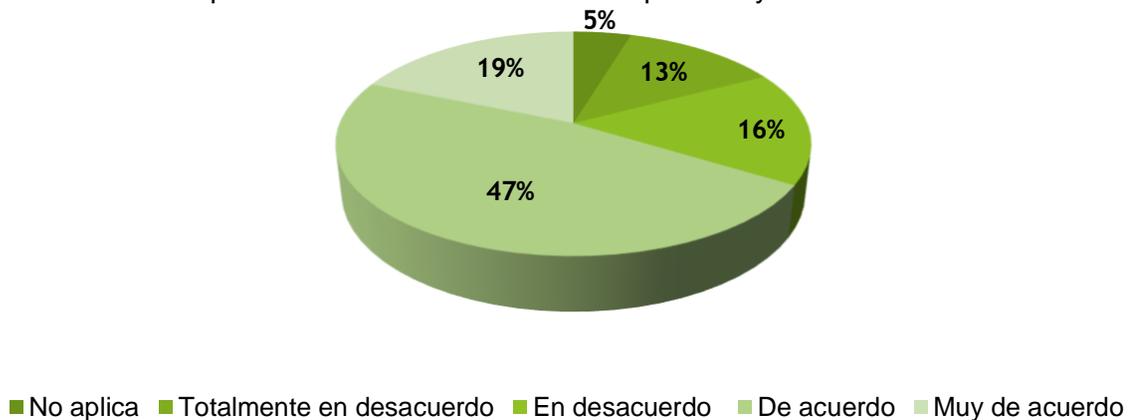
**PREGUNTAS 19 Y 20**

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



No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
122	642	550	2639	2729	82%
2%	10%	8%	39%	41%	

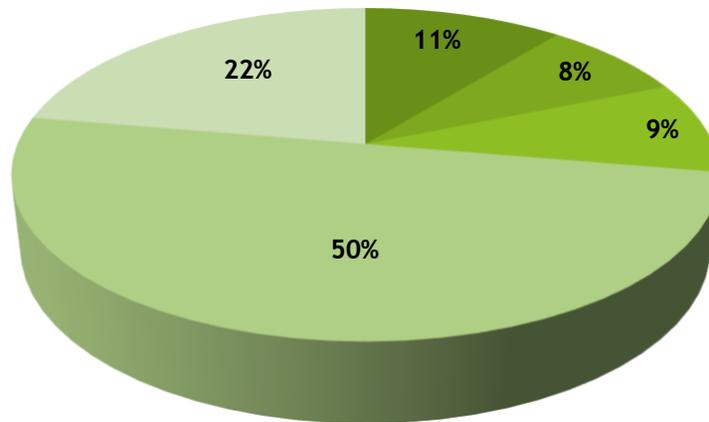
20. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?



No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
315	843	1094	3176	1254	70%
5%	13%	16%	48%	19%	

**PREGUNTA 21**

21. ¿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
727	528	596	3340	1491	<b>81%</b>
11%	8%	9%	50%	22%	

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se observa un comportamiento importante en todos los aspectos evaluados, se evidencia que se mantiene el promedio porcentual en general para la evaluación del segundo semestre de 2020, el promedio de satisfacción para este informe es de 71%,
- El comportamiento de la percepción se debe esencialmente a todos los temas que tienen relación a las situaciones vividas durante el Covid y a todo el tiempo en el cual se estableció un aislamiento preventivo obligatorio, situación que llevó a la institución a tomar varias medidas para poder dar el mejor manejo a todo tipo de situaciones. Sin embargo, el promedio de percepción en los encuestados se considera un resultado válido, 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.
- La pregunta con más alto índice de satisfacción es la pregunta número 11 con un 84%, 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 de buena satisfacción está la pregunta número 17 que evidencia un 83% en relación al rendimiento académico gracias al servicio de tutorías abiertas que brindan las Unidades Tecnológicas de Santander.
- Por otra parte, las preguntas con baja satisfacción son la número 7 y 16 que obtuvieron un nivel de satisfacción del 50 y 57% respectivamente, es necesario que se documenten acciones de mejora por parte del Grupo de Extensión Institucional y del Grupo de Educación Virtual y TIC, con el fin de mejorar el conocimiento de los estudiantes con los servicios y los cursos ofertados por esos dos grupos.

### TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

Pregunta	No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	(%) Satisfacción
P1	6%	11%	14%	49%	20%	74%
P2	2%	9%	12%	52%	24%	74%
P3	17%	11%	16%	43%	14%	68%
P4	9%	11%	18%	47%	15%	69%
P5	4%	11%	15%	44%	26%	72%
P6	6%	12%	19%	48%	15%	67%
P7	10%	18%	27%	36%	9%	50%
P8	16%	12%	18%	42%	11%	64%
P9	4%	8%	10%	55%	24%	82%
P10	5%	10%	12%	55%	19%	78%
P11	2%	8%	8%	47%	35%	84%
P12	7%	13%	22%	43%	15%	63%
P13	24%	11%	13%	39%	13%	68%
P14	20%	11%	22%	38%	9%	59%
P15	2%	11%	17%	51%	19%	71%
P16	11%	15%	23%	38%	12%	57%
P17	6%	8%	8%	50%	27%	83%
P18	3%	11%	15%	54%	17%	74%
P19	2%	10%	8%	39%	41%	82%
P20	5%	13%	16%	48%	19%	70%
P21	11%	8%	9%	50%	22%	81%

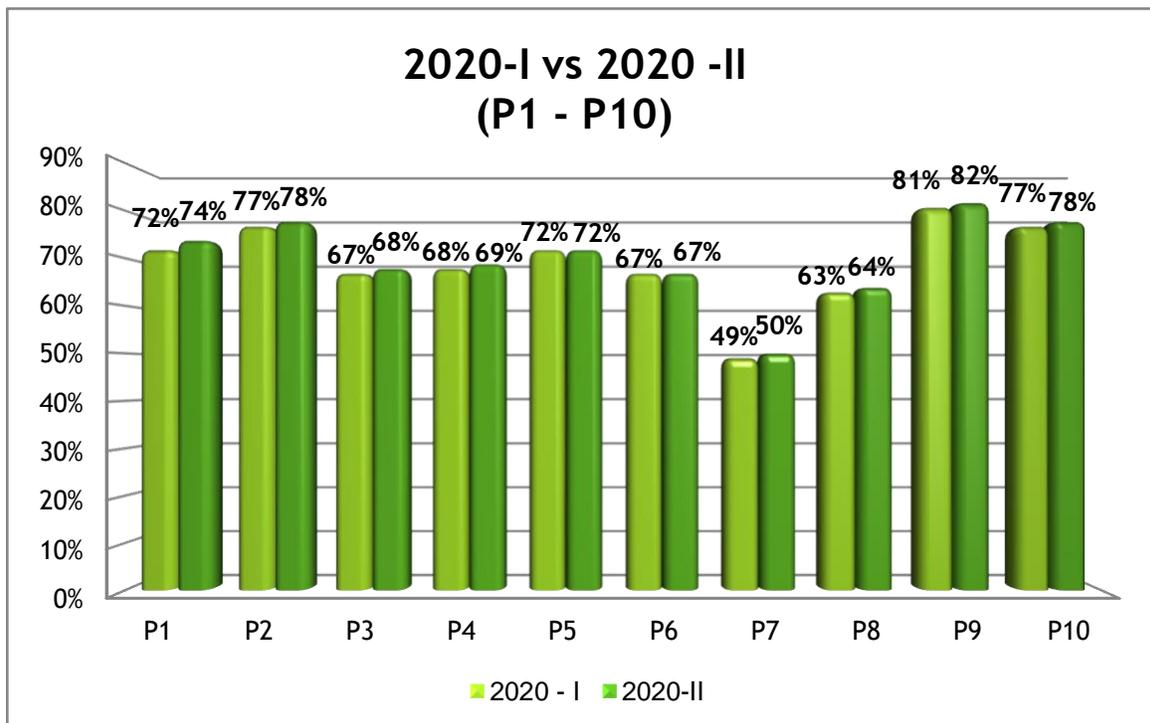
- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 71% por parte de los 6.682 encuestados para el segundo semestre de 2020.
- Debido a la emergencia sanitaria Covid-19 donde se tomaron acciones de aislamiento preventivo obligatorio, la institución propuso la estrategia CASA, como una medida para fortalecer la comunicación con sus usuarios a través de un nuevo canal de atención; CASA, Centro de Atención y Servicio Académico, le ha permitido continuar de forma oportuna a las UTS atender con ayuda de las TIC a los usuarios que con anterioridad acudían de manera presencial a las oficinas para solicitar información sobre algún servicio o proceso institucional. Gracias a lo anterior se puede evidenciar que el 57% del total de las preguntas presentan un buen nivel de satisfacción. Por lo anterior se evidencia una buena percepción en la información relacionada con las auxilias estudiantiles, canales de comunicación para difundir

información, espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías, trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia, atención brindada en el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico, equipos tecnológicos, plataforma de Academusoft, mecanismos de información virtual, tutorías abiertas, atención brindada por personal administrativo, internet de libre acceso y disponibilidad del material bibliográfico en la biblioteca.

- Un 43% del total de las preguntas presentan un nivel permisible, situación que lleva a realizar un acompañamiento más detallado a los procesos que se ven involucrados en estas 9 preguntas que se reflejan en la columna “(%) Satisfacción” con sombreado de color amarillo, lo anterior está relacionado a los laboratorios y equipos, la información brindada a los estudiantes para hacer parte de los semilleros, la información brindada a la comunidad estudiantil sobre los diferentes convenios, la promoción de los servicios de salud, campañas de prevención y servicio odontológico, información sobre cursos MOOC y los espacios adecuados para diferentes actividades culturales y deportivas.

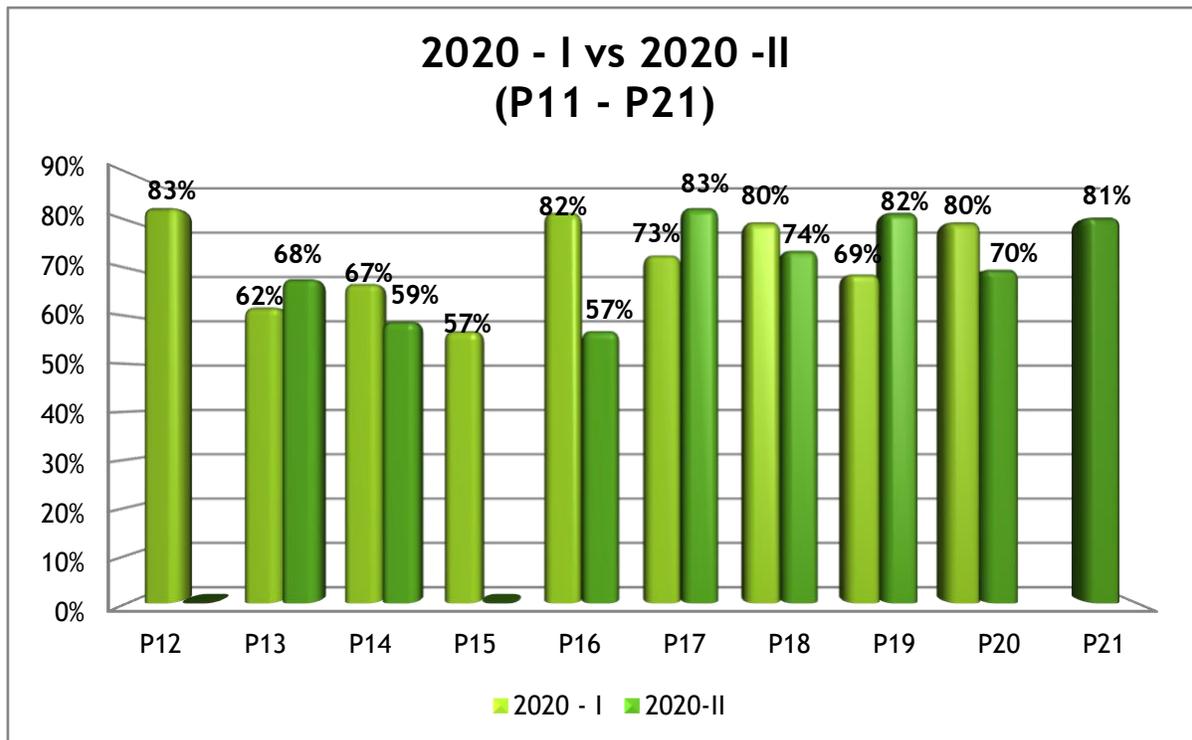
## CONCLUSIONES

Se observó un comportamiento particular en la participación de la comunidad Uteísta en la aplicación de la encuesta de satisfacción, a pesar de la contingencia por el Covid-19. Para el primer semestre 2020 se evidenció una participación de 5.116 encuestados y para el segundo semestre de 2020 fue de 6.682, lo cual representa un aumento de la población encuestada. Es importante resaltar que se modificaron algunas preguntas de la encuesta con el fin de darles una mejor interpretación a los participantes y se incluyó una pregunta adicional, para un total de 21 preguntas como se da a conocer al inicio del informe.



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

- El nivel de satisfacción de la pregunta 7, muestra una disminución importante, teniendo en cuenta que fue la pregunta que obtuvo el nivel de satisfacción más bajo de la encuesta para este período, en esta parte se refleja la percepción que tienen los estudiantes en el conocimiento de los servicios ofertados por el grupo de extensión institucional.
- Se reconoce el buen nivel de satisfacción con un 82% en la percepción del conocimiento sobre 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.).



En la segunda parte del análisis el nivel de satisfacción de las preguntas 11 a la 21, en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- Destacamos el buen nivel que reflejaron las preguntas número 17, 19 y 21, en las cuales evidenciamos la buena percepción en el servicio de tutorías, en el internet con libre acceso para la comunidad estudiantil y en la disponibilidad del material bibliográfico.
- Se evidencia la necesidad de una acción de mejora para reforzar el conocimiento de los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional, teniendo en cuenta que la percepción de los encuestados quedó con un nivel de satisfacción del 57%, siendo esta la oportunidad de continuar reforzando la publicidad de estos cursos, la información y/o divulgación masiva de los mismos.

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/>

Fecha de elaboración: Marzo-2021.

Elaboró: Erika Rocio García Álvarez *Erika Rocio García Álvarez*  
Profesional de Apoyo

Revisó: Sergio Rubio Castillo *Sergio Rubio Castillo*  
Profesional de Apoyo

Aprobó: Adriana Vanegas Aguilar. *Adriana Vanegas A.*  
Jefe Oficina de Planeación