

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Primer Semestre

Vigencia 2022

Oficina de Planeación

uts

Unidades
Tecnológicas
de Santander

iLo hacemos posible!



ELABORACIÓN

SERGIO JAVIER RUBIO CASTILLO
Profesional de Apoyo

REVISIÓN Y APROBACIÓN.

ADRIANA VANEGAS AGUILAR
Jefe Oficina de Planeación

Bucaramanga. Julio de 2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	8
FICHA TÉCNICA.....	8
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS.....	9
PREGUNTAS 1 Y 2.....	9
PREGUNTAS 3 Y 4.....	10
PREGUNTAS 5 Y 6.....	11
PREGUNTAS 7 Y 8.....	12
PREGUNTAS 9 Y 10.....	13
PREGUNTAS 11 Y 12.....	14
PREGUNTAS 13 Y 14.....	15
PREGUNTAS 15 Y 16.....	16
PREGUNTAS 17 Y 18.....	17
PREGUNTAS 19 Y 20.....	18
PREGUNTAS 21 Y 22.....	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 Unidades Tecnológicas de Santander, 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 Uteísta 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 2022, 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.

Antes de aplicar la encuesta de satisfacción, el proceso “Sistema Integrado Gestión” invita a todos los líderes de los procesos a revisar las preguntas que se publicaron en el anterior semestre, buscando que los procesos evalúen la posibilidad de actualizar las preguntas con el fin de favorecer la comprensión del contexto a la comunidad Uteísta.

La encuesta para el primer semestre de la vigencia 2022 se compone de las siguientes veintidós (22) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de los procesos de la Institución en pro del beneficio de la comunidad Uteísta:

PREGUNTAS	PROCESO
1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?	Comunicación Institucional
2. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los docentes cómo hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?	Investigaciones
3. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece el Grupo de Educación Virtual y TIC, para sus programas de educación modalidad virtual, son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral?	Docencia (Grupo Educación Virtual y TIC)
4. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda a mejorar el rendimiento académico?	Docencia
5. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?	Docencia Infraestructura
6. ¿Los espacios físicos como aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?	Infraestructura
7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?	Infraestructura
8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión, informa a la comunidad Uteísta (estudiantes, docentes y administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden participar?	Relaciones Interinstitucionales

PREGUNTAS	PROCESO
9. ¿Considera eficaces y beneficiosos los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional tales como apoyo al graduado, cursos, diplomados, webinar, congresos, bolsa de empleo y Centro Académico para el Fomento del Emprendimiento CAFE UTS dirigidos a estudiantes, graduados y sector externo?	Extensión
10. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿Ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros?	Comunicación Institucional
11. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas
12. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?	Gestión TIC
13. ¿Considera que las herramientas tecnológicas implementadas para el estudio en casa son adecuadas para continuar el proceso académico?	Gestión TIC
14. ¿La coordinación de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?	Bienestar Institucional
15. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta?	Bienestar Institucional

PREGUNTAS	PROCESO
16. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta?	Bienestar Institucional
17. ¿Si ha participado en los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación del Grupo de Bienestar Institucional, ¿Se considera satisfecho con la calidad del servicio recibido?	Bienestar Institucional
18. ¿Considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) le permite identificar los mecanismos de inscripción y acceso a los cursos, servicios y actividades que presta la Coordinación de Bienestar Institucional?	Bienestar Institucional
19. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores públicos, docentes y contratistas?	Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo
20. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?	Gestión Administrativa
21. ¿Considera adecuada la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co) y atención presencial?	Gestión Administrativa (Grupo de Atención al Ciudadano).
22. ¿Las bases de datos que están disponibles a la comunidad académica cumplen con su necesidad de información?	Recursos Bibliográficos

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 **3413 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 20 programas de nivel tecnológico y 17 programas de nivel universitario. Administrativos, Docentes, Visitantes, Empresarios y Graduados/Egresados UTS.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea
Población total (N)	3.559 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	18 de mayo de 2022
Fecha de terminación de la encuesta	22 de julio de 2022
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

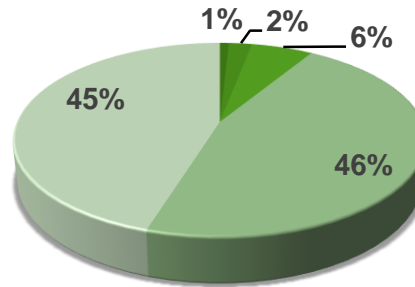
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 3.559 personas, 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**

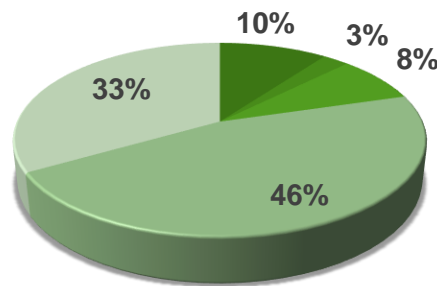
1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?



■ 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
30	77	205	1.639	1.608	92%
0,84%	2,17%	5,76%	46,05%	45,18%	

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

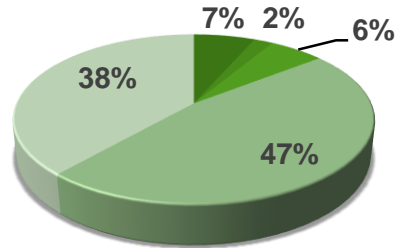


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo
■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
360	87	280	1.647	1.185	89%
10,12%	2,44%	7,87%	46,27%	33,30%	

PREGUNTAS 3 Y 4

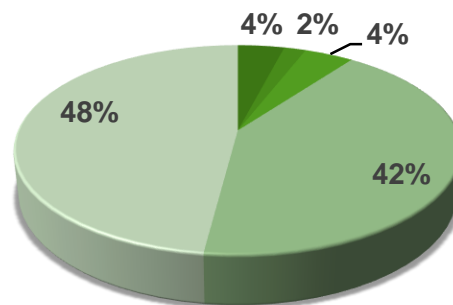
3. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece el Grupo de Educación Virtual y TIC, para sus programas de educación modalidad virtual, son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral?



■ 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
233	72	209	1.676	1.369	92%
6,55%	2,02%	5,87%	47,09%	38,47%	

4. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda a mejorar el rendimiento académico?

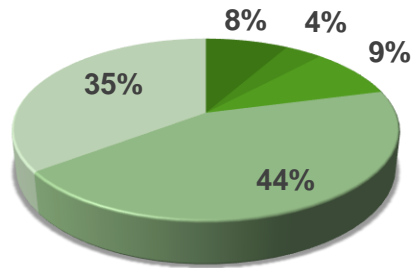


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo
■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
143	67	151	1.491	1.707	94%
4,02%	1,88%	4,24%	41,89%	47,97%	

PREGUNTAS 5 Y 6

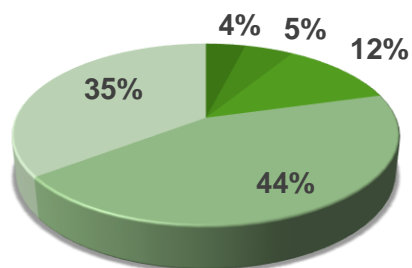
5. ¿Los laboratorios, equipos o salas de informática cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?



■ 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
294	132	320	1.559	1.254	86%
8,26%	3,71%	9%	43,80%	35,23%	

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

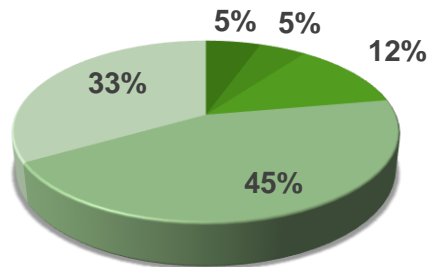


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo
■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
141	173	423	1.567	1.255	83%
3,96%	4,86%	11,89%	44,03%	35,26%	

PREGUNTAS 7 Y 8

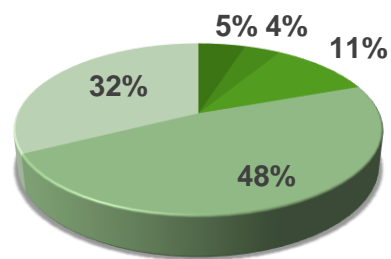
7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?



■ 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
195	167	430	1.584	1.183	82%
5,48%	4,69%	12,08%	44,51%	33,24%	

8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión , informa a la comunidad Uteista (estudiantes, docentes y administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden participar?

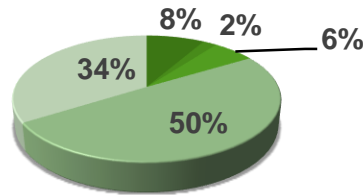


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
175	135	384	1.711	1.154	85%
4,92%	3,79%	10,79%	48,08%	32,42%	

PREGUNTAS 9 Y 10

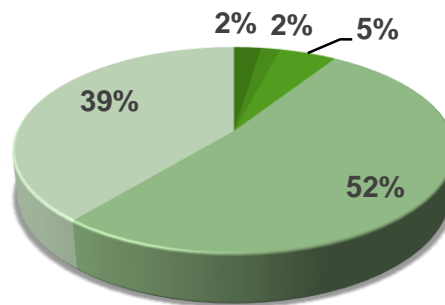
9. ¿Considera eficaces y beneficiosos los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional tales como apoyo al graduado, cursos, diplomados, webinar, congresos, bolsa de empleo y Centro Académico para el Fomento del Emprendimiento CAFE UTS dirigidos a estudiantes, graduados y sector externo?



■ 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
297	71	215	1.769	1.207	91%
8,35%	2%	6,04%	49,70%	33,91%	

10. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿Ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros?

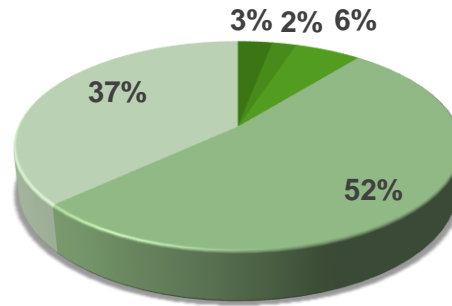


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
84	60	178	1.848	1.389	93%
2,36%	1,69%	5,00%	51,92%	39,03%	

PREGUNTAS 11 Y 12

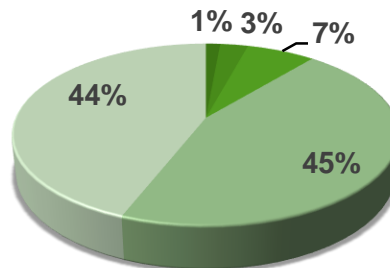
11. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?



■ 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
106	75	203	1.863	1.312	92%
2,98%	2,11%	5,70%	52,35%	36,86%	

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

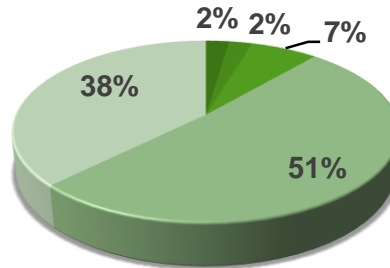


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo
■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
51	99	243	1.599	1.567	90%
1,43%	2,78%	6,83%	44,93%	44,03%	

PREGUNTAS 13 Y 14

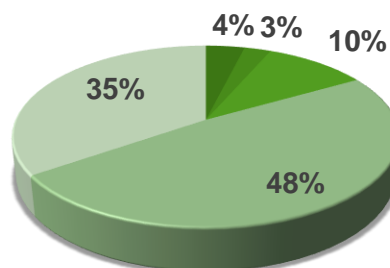
13. ¿Considera que las herramientas tecnológicas implementadas para el estudio en casa son adecuadas para continuar el proceso académico?



■ 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
83	82	238	1.825	1.331	91%
2,33%	2,30%	6,69%	51,28%	37,40%	

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

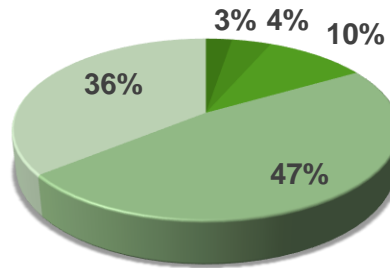


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo
■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
138	94	364	1.730	1.233	87%
3,88%	2,64%	10,23%	48,61%	34,64%	

PREGUNTAS 15 Y 16

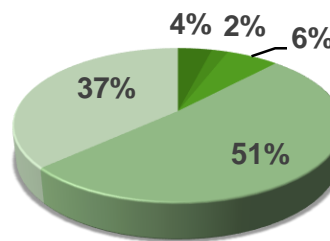
15. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta?



■ 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
93	140	361	1.690	1.275	86%
2,61%	3,93%	10,14%	47,50%	35,82%	

16. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta?

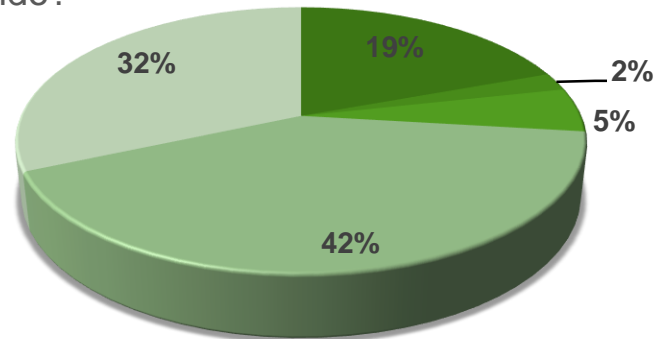


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
142	68	218	1.824	1.307	92%
3,99%	1,91%	6,13%	51,25%	36,72%	

PREGUNTAS 17 Y 18

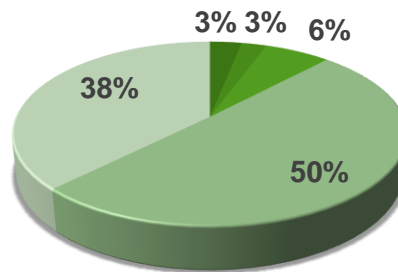
17. Si ha participado en los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación del Grupo de Bienestar Institucional, ¿Se considera satisfecho con la calidad del servicio recibido?



■ 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
690	77	190	1.478	1.124	91%
19,39%	2,16%	5,34%	41,53%	31,58%	

18. ¿Considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) le permite identificar los mecanismos de inscripción y acceso a los cursos, servicios y actividades que presta la Coordinación de Bienestar Institucional?

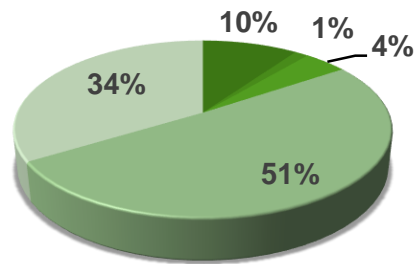


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
110	88	229	1.796	1.336	91%
3,09%	2,48%	6,43%	50,46%	37,54%	

PREGUNTAS 19 Y 20

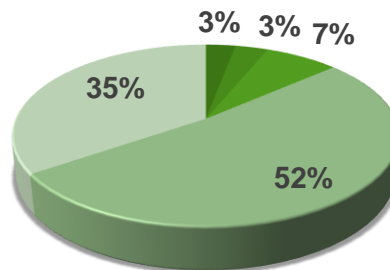
19. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores públicos, docentes y contratistas?



■ 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
347	49	157	1.806	1.200	94%
9,75%	1,38%	4,41%	50,74%	33,72%	

20. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?

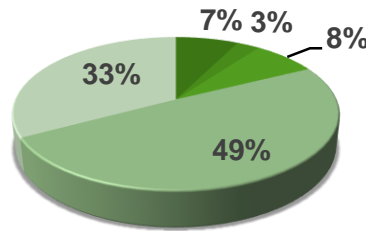


■ N/A No Aplica ■ Totalmente en Desacuerdo ■ En Desacuerdo
 ■ De Acuerdo ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
105	117	261	1.846	1.230	89%
2,95%	3,29%	7,33%	51,87%	34,56%	

PREGUNTAS 21 Y 22

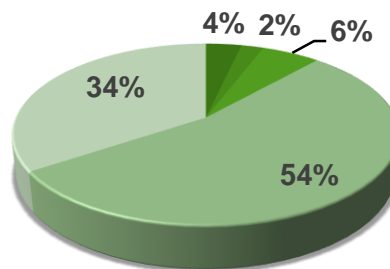
21. ¿Considera adecuada la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico peticiones@correo.uts.eedu.co) y atención presencial?



■ 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
264	96	268	1.762	1.169	89%
7,41%	2,70%	7,53%	49,51%	32,85%	

22. ¿Las bases de datos que están disponibles a la comunidad académica cumplen con su necesidad de información?



■ 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
127	79	207	1.923	1.223	92%
3,57%	2,22%	5,82%	54,03%	34,36%	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se observa un comportamiento muy importante en todos los aspectos evaluados, evidenciando nivel satisfactorio en general para la evaluación del primer semestre 2022, el promedio de satisfacción para este informe es de 89,6%.
- La percepción de este informe se considera un resultado importante, teniendo en cuenta que todos los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander presentan un nivel alto de percepción positiva, reflejando todos los esfuerzos que realiza el equipo directivo, docentes y personal administrativo, para llevar a cabo el cumplimiento de sus funciones para toda la comunidad Uteísta.
- Las 2 preguntas con más alto índice de satisfacción fueron las mismas del semestre anterior, en esta oportunidad con un 94%. Se refleja una muy buena percepción en las preguntas número 4. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico? y la pregunta número 19. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores públicos, docentes y contratistas?
- Se refleja un gran nivel de percepción en los estudiantes con el servicio de tutorías que brinda las UTS y un buen nivel percepción en los servidores públicos, docentes y contratistas con las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Por otra parte, de acuerdo al ranking de valoración, la pregunta con baja satisfacción es la pregunta número 7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?

TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

Pregunta	No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	(%)Satisfacción
P1	1%	2%	6%	46%	45%	92%
P2	10%	2%	8%	46%	33%	89%
P3	7%	2%	6%	47%	38%	92%
P4	4%	2%	4%	42%	48%	94%
P5	8%	4%	9%	44%	35%	86%
P6	4%	5%	12%	44%	35%	83%
P7	5%	5%	12%	45%	33%	82%
P8	5%	4%	11%	48%	32%	85%
P9	8%	2%	6%	50%	34%	91%
P10	2%	2%	5%	52%	39%	93%
P11	3%	2%	6%	52%	37%	92%
P12	1%	3%	7%	45%	44%	90%
P13	2%	2%	7%	51%	37%	91%
P14	4%	3%	10%	49%	35%	87%
P15	3%	4%	10%	47%	36%	86%
P16	4%	2%	6%	51%	37%	92%
P17	19%	2%	5%	42%	32%	91%
P18	3%	2%	6%	50%	38%	91%
P19	10%	1%	4%	51%	34%	94%
P20	3%	3%	7%	52%	35%	89%
P21	7%	3%	8%	50%	33%	89%
P22	4%	2%	6%	54%	34%	92%

- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 89,6% por parte de los 3.559 encuestados para el primer semestre de 2022.
- Es valioso que se refleje una percepción de satisfacción positiva en este semestre, todos estos resultados reflejan los esfuerzos realizados para mejorar en todos los procesos y brindar un servicio de calidad a los estudiantes, docentes, administrativos, visitantes, empresarios y graduados/egresados.
- El 100% de las preguntas presentan un nivel de valoración alto, siendo la ocasión para reconocer las buenas prácticas implementadas durante todo este semestre por parte de toda la comunidad Uteísta.

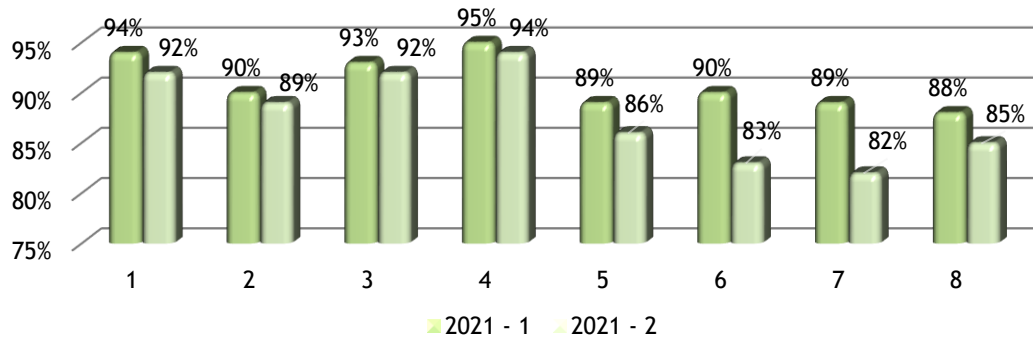
CONCLUSIONES

Se observó una importante participación de la comunidad Uteísta, 3.559 encuestas en las cuales participaron Estudiantes, Administrativos, Docentes, Visitantes, Empresarios y Graduados/Egresados, evidenciando un aumento en el número total número de participantes, en relación con la encuesta del semestre anterior.

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Administrativo	83
Docente	206
Empresario	2
Estudiante	3.213
Graduado/Egresado	26
Visitante	29
Total general	3.559

2021 - 2	(%) Satisfacción	2022 - 1	(%) Satisfacción
1	94%	1	92%
2	90%	2	89%
3	93%	3	92%
4	95%	4	94%
5	89%	5	86%
6	90%	6	83%
7	89%	7	82%
8	88%	8	85%
9	92%	9	91%
10	94%	10	93%
11	92%	11	92%
12	93%	12	90%
13	91%	13	91%
14	90%	14	87%
15	90%	15	86%
16	94%	16	92%
17	93%	17	91%
18	93%	18	91%
19	95%	19	94%
20	90%	20	89%
21	90%	21	89%
22	93%	22	92%

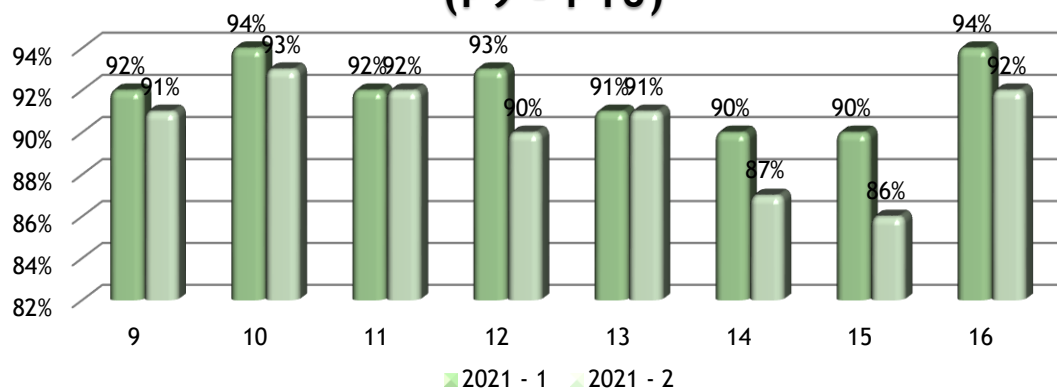
2022 - I vs 2021 - II (P1 - P8)



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

- Se evidencia una disminución en las preguntas 6. ¿Los espacios físicos como aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada? y 7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?, sin embargo, las 2 preguntas se ubican en el nivel de valoración alto.
- Se reconoce el alto nivel de percepción sobre el servicio de tutorías que brinda las UTS, ayudando al mejoramiento del rendimiento académico; esta pregunta presentó un alto nivel de percepción con 94% de satisfacción, siendo la misma pregunta que presentó alto nivel en esta misma sección de preguntas, en relación con la encuesta del semestre anterior.

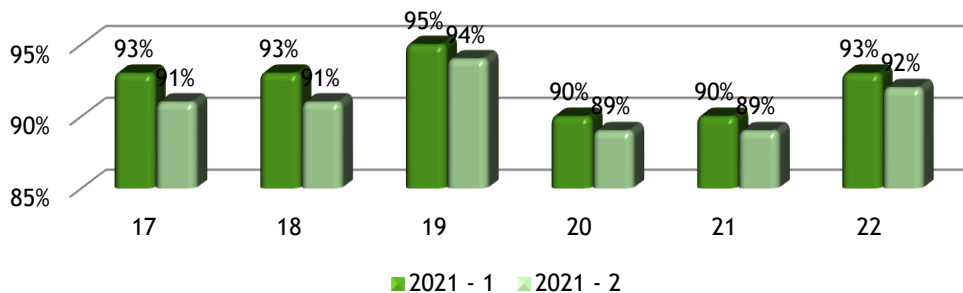
2021 - II vs 2022 - I (P9 - P16)



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:

- Se refleja que las preguntas 11. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico? y 13. ¿Considera que las herramientas tecnológicas implementadas para el estudio en casa son adecuadas para continuar el proceso académico?, lograron mantener el mismo nivel de percepción, en los dos informes presentaron un 92% y 91% de percepción positiva, respectivamente.
- En la pregunta 9 de la encuesta de satisfacción 2021-II se evidencia un aumento positivo en el nivel porcentual de satisfacción, en relación con las 3 preguntas de la encuesta de satisfacción 2021-1, estas preguntas fueron consolidadas con el fin de aclarar y orientar más la información, facilitando a la comunidad Uteísta en la comprensión de las actividades del proceso Extensión.

2021 - II vs 2022 - I (P17 - P22)



Por último, analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 17 a la 22 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- La pregunta 19 completa presenta el tema con mayor porcentaje de satisfacción en esta encuesta con un 94%, los servidores públicos, docentes y contratistas, consideran 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.

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/sistema-integrado-de-gestion/>