

# INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Segundo Semestre  
Vigencia 2022**

*Oficina de Planeación*

**uts**

Unidades  
Tecnológicas  
de Santander

iLo hacemos posible!

## **ELABORACIÓN**

**ERIKA ROCÍO GARCÍA ÁLVAREZ**  
Profesional de Apoyo

## **REVISIÓN Y APROBACIÓN.**

**ADRIANA VANEGAS AGUILAR**  
Jefe Oficina de Planeación

Bucaramanga. Febrero de 2023

# TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>7</b>
<b>CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS.....</b>	<b>8</b>
<b>PREGUNTAS 1 Y 2.....</b>	<b>8</b>
<b>PREGUNTAS 3 Y 4.....</b>	<b>9</b>
<b>PREGUNTAS 5 Y 6.....</b>	<b>10</b>
<b>PREGUNTAS 7 Y 8.....</b>	<b>11</b>
<b>PREGUNTAS 9 Y 10.....</b>	<b>12</b>
<b>PREGUNTAS 11 Y 12.....</b>	<b>13</b>
<b>PREGUNTAS 13 Y 14.....</b>	<b>14</b>
<b>PREGUNTAS 15 Y 16.....</b>	<b>15</b>
<b>PREGUNTAS 17 Y 18.....</b>	<b>16</b>
<b>PREGUNTAS 19 Y 20.....</b>	<b>17</b>
<b>PREGUNTAS 21 Y 22.....</b>	<b>18</b>
<b>PREGUNTAS 23 Y 24.....</b>	<b>19</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
<b>TABLA DE RESULTADOS GLOBALES.....</b>	<b>21</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>22</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 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 segundo 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 segundo semestre de 2022 se compone de las siguientes veinticuatro (24) 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 (S)
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 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?	Relaciones Interinstitucionales
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

PREGUNTAS	PROCESO (S)
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
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?	Gestión Administrativa 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 <a href="mailto:peticiones@correo.uts.edu.co">peticiones@correo.uts.edu.co</a> ) 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
23. ¿Considera que el servicio de la Biblioteca está acorde a las necesidades curriculares de los programas académicos?	Recursos Bibliográficos
24. ¿Considera que el acceso a la base documental institucional facilita la consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos)?	Sistema Integrado de Gestión

## 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 **5.000 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)	5.000 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	18 de octubre de 2022
Fecha de terminación de la encuesta	18 de enero de 2023
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
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.

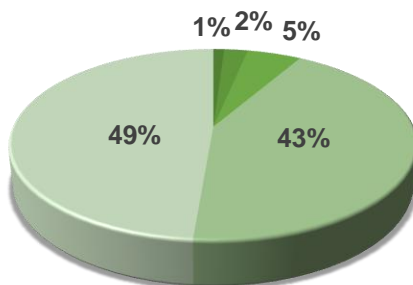
Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 5.000 personas, fueron evaluados a partir de los siguientes cinco criterios de calificación:

- ❖ 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

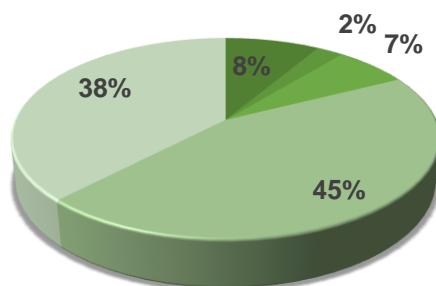
1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?



■ 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
52	112	256	2.146	2.434	93%
1,04%	2,24%	5,12%	42,92%	48,68%	

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?



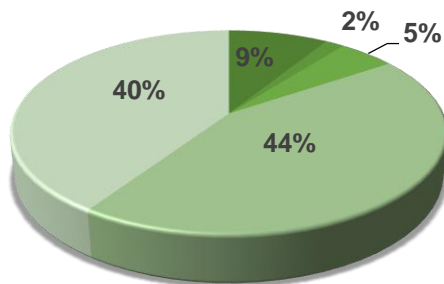
■ N/A No Aplica  
 ■ Totalmente en Desacuerdo  
 ■ En Desacuerdo  
 ■ De Acuerdo  
 ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
425	120	332	2233	1890	90%
8,5%	2,40%	6,64%	44,66%	37,8%	



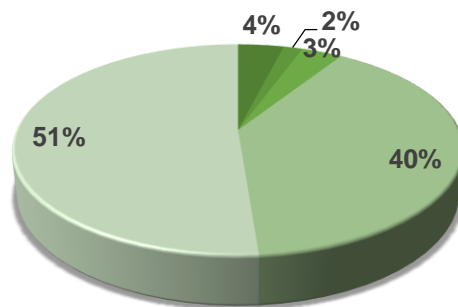
### PREGUNTAS 3 Y 4

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?



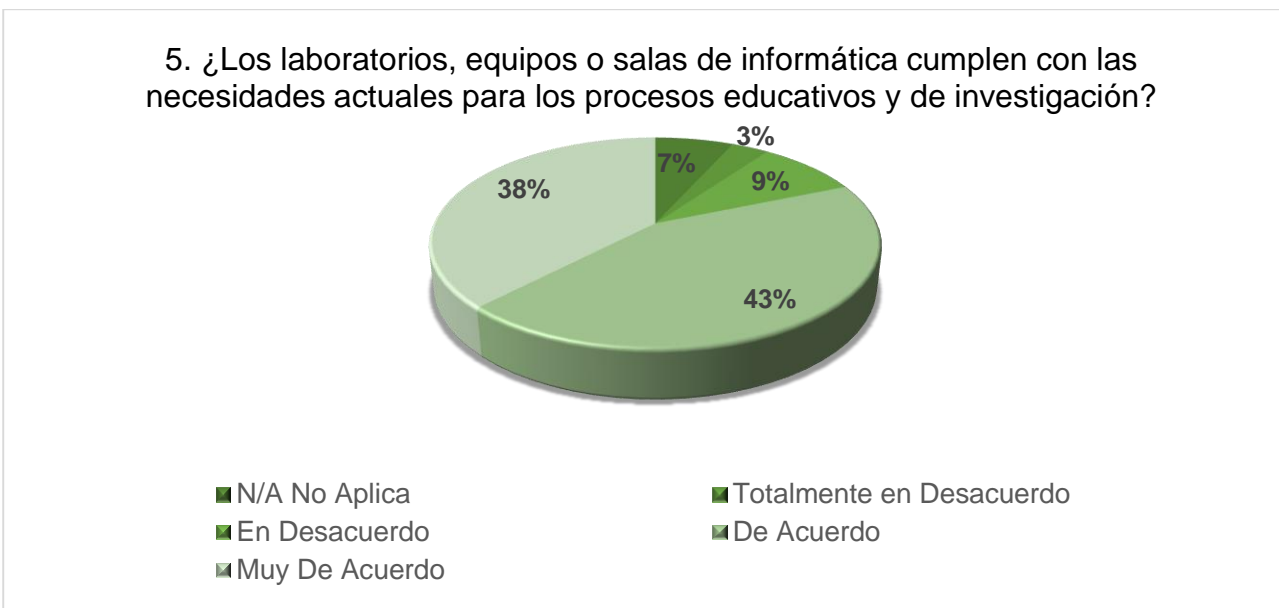
N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
442	84	251	2.192	2.031	93%
8,84%	1,68%	5,02%	43,84%	40,62%	

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

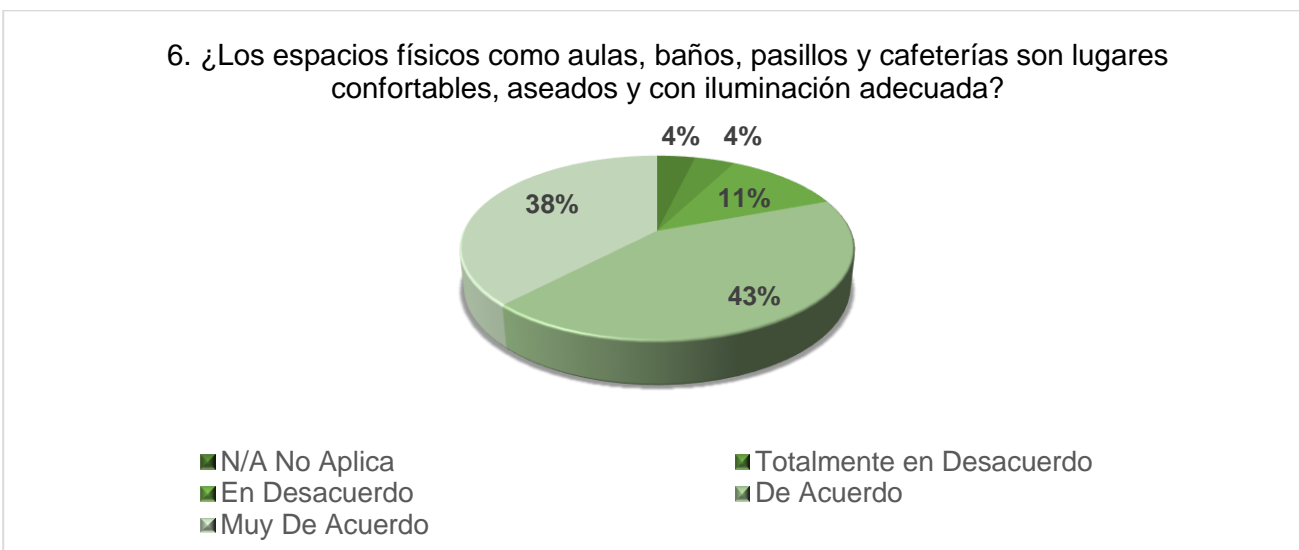


N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
196	82	175	1.986	2.561	95%
3,92%	1,64%	3,5%	39,72%	51,22%	

### PREGUNTAS 5 Y 6



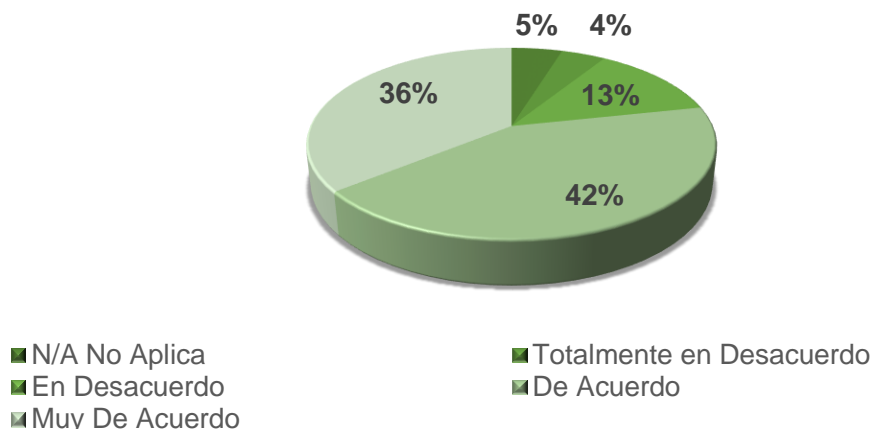
N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
336	160	439	2177	1888	87%
6,72%	3,2%	8,78%	43,54%	37,76%	



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
186	197	582	2.142	1.893	84%
3,72%	3,94%	11,64%	42,84%	37,86%	

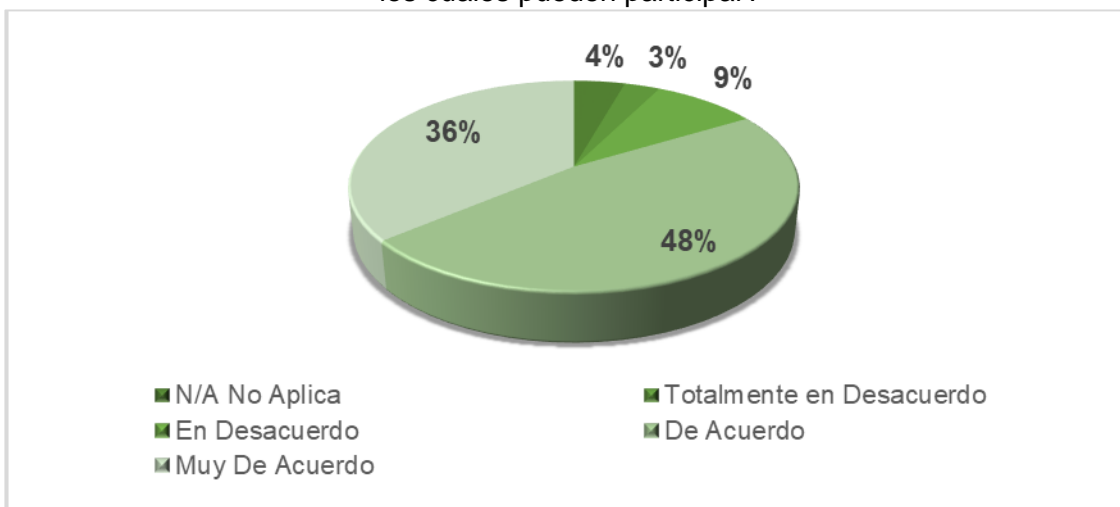
## PREGUNTAS 7 Y 8

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	Satisfacción
239	209	635	2.126	1.791	82%
4,78%	4,18%	12,70%	42,52%	35,82%	

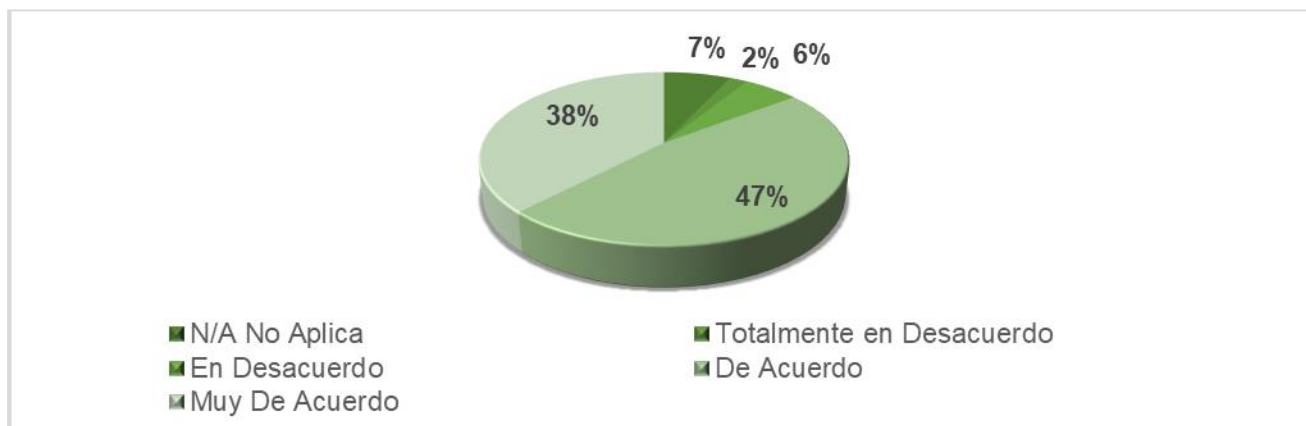
8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión, informa a la comunidad Uteísta (estudiantes, docentes y administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden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



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
219	153	447	2.374	1.807	87%
4,38%	3,06%	8,94%	47,48%	36,14%	

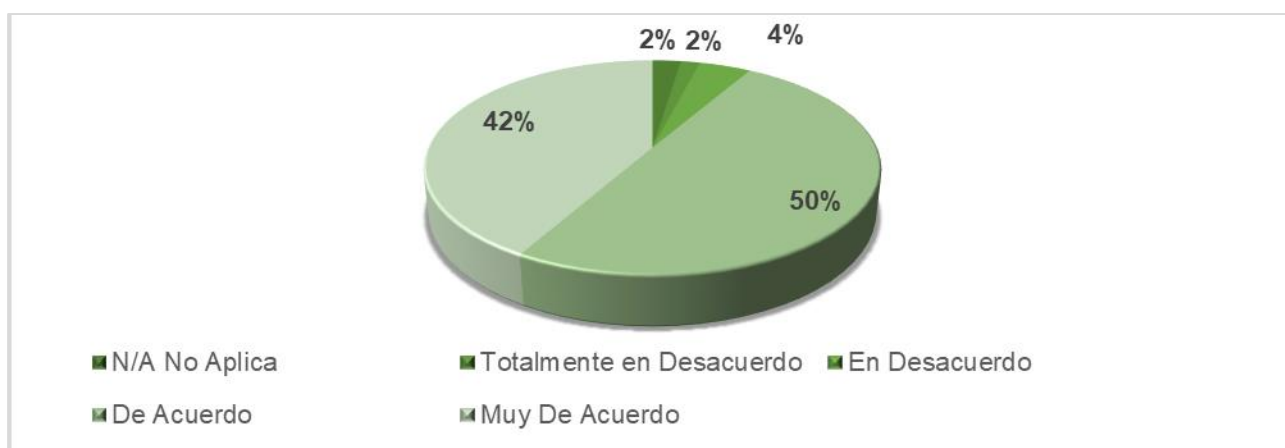
## PREGUNTAS 9 Y 10

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	Satisfacción
349	94	289	2.377	1.891	92%
6,98%	1,88%	5,78%	47,54%	37,82%	

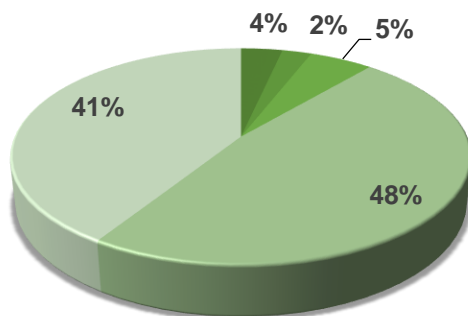
10. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿Ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
121	80	219	2.493	2.087	94%
2,42%	1,6%	4,38%	49,86%	41,74%	

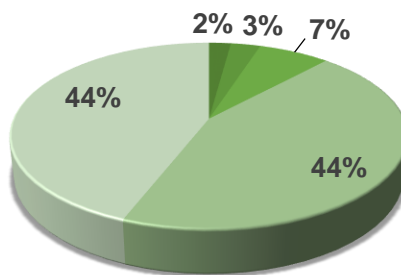
## PREGUNTAS 11 Y 12

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	Satisfacción
174	123	266	2.387	2.050	<b>92%</b>
3,48%	2,46%	5,32%	47,74%	41%	

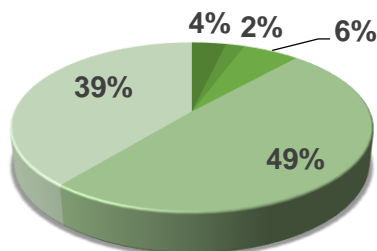
12. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
106	144	346	2.201	2.203	<b>90%</b>
2,12%	2,88%	6,92%	44,02%	44,06%	

### PREGUNTAS 13 Y 14

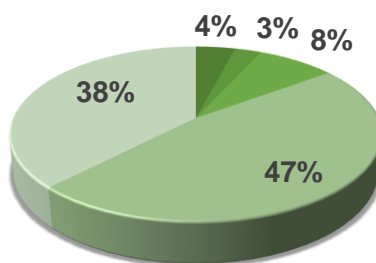
13. ¿Considera que las herramientas tecnológicas implementadas para el estudio en casa son adecuadas para continuar el proceso académico?



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

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
182	100	300	2.464	1.954	92%
3,64%	2%	6%	49,28%	39,08%	

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

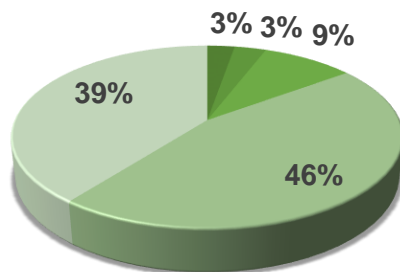


■ N/A No Aplica  
 ■ En Desacuerdo  
 ■ Muy De Acuerdo  
 ■ Totalmente en Desacuerdo  
 ■ De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
204	139	403	2.369	1.885	89%
4,08%	2,78%	8,06%	47,38%	37,7%	

## PREGUNTAS 15 Y 16

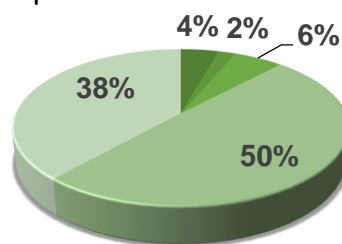
15. ¿Ha recibido información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta?



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

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
135	156	453	2.281	1.975	87%
2,7%	3,12%	9,06%	45,62%	39,5%	

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?

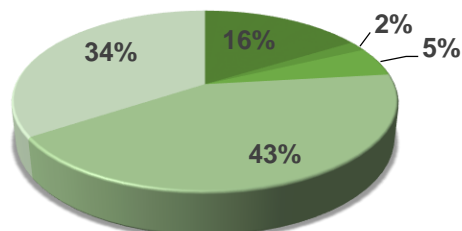


■ N/A No Aplica  
■ En Desacuerdo  
■ Muy De Acuerdo  
■ Totalmente en Desacuerdo  
■ De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
218	99	284	2.477	1.922	92%
4,36%	1,98%	5,68%	49,54%	38,44%	

### PREGUNTAS 17 Y 18

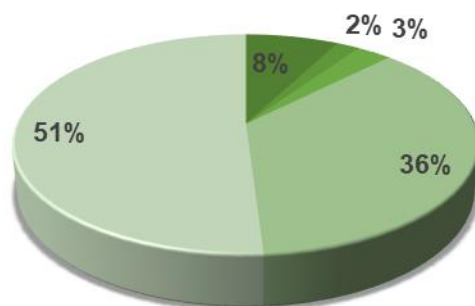
17. Si ha participado en los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación del Grupo de Bienestar Institucional, ¿Se considera satisfecho con la calidad del servicio recibido?



■ 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
810	89	260	2.128	1.713	<b>92%</b>
16,2%	1,78%	5,2%	42,56%	34,26%	

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?



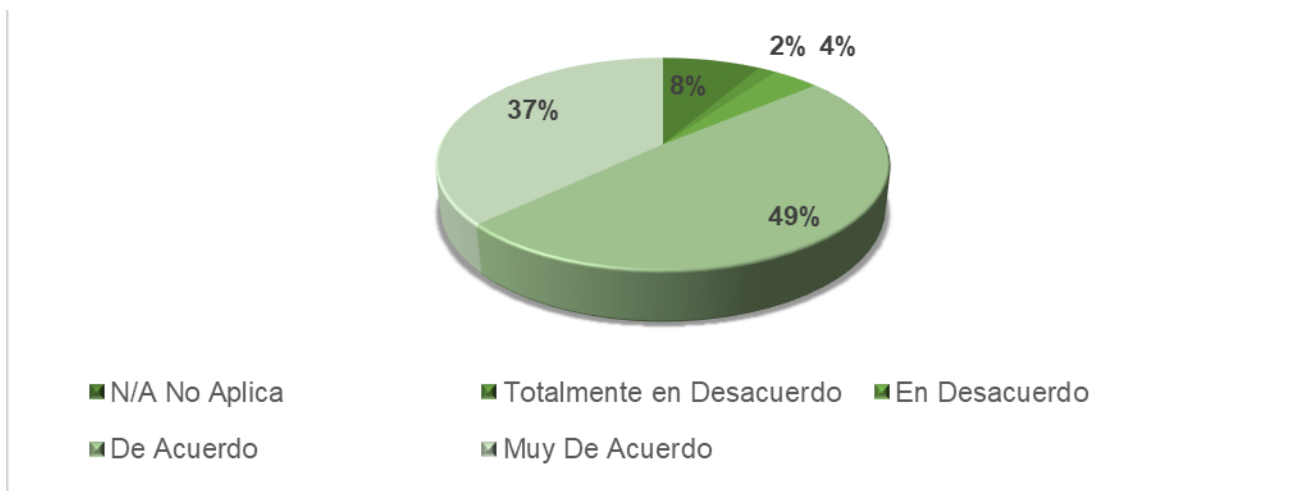
■ N/A No Aplica      ■ Totalmente en Desacuerdo      ■ En Desacuerdo  
 ■ De Acuerdo      ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
384	96	144	1.826	2.550	<b>95%</b>
7,68%	1,92%	2,88%	36,52%	51%	



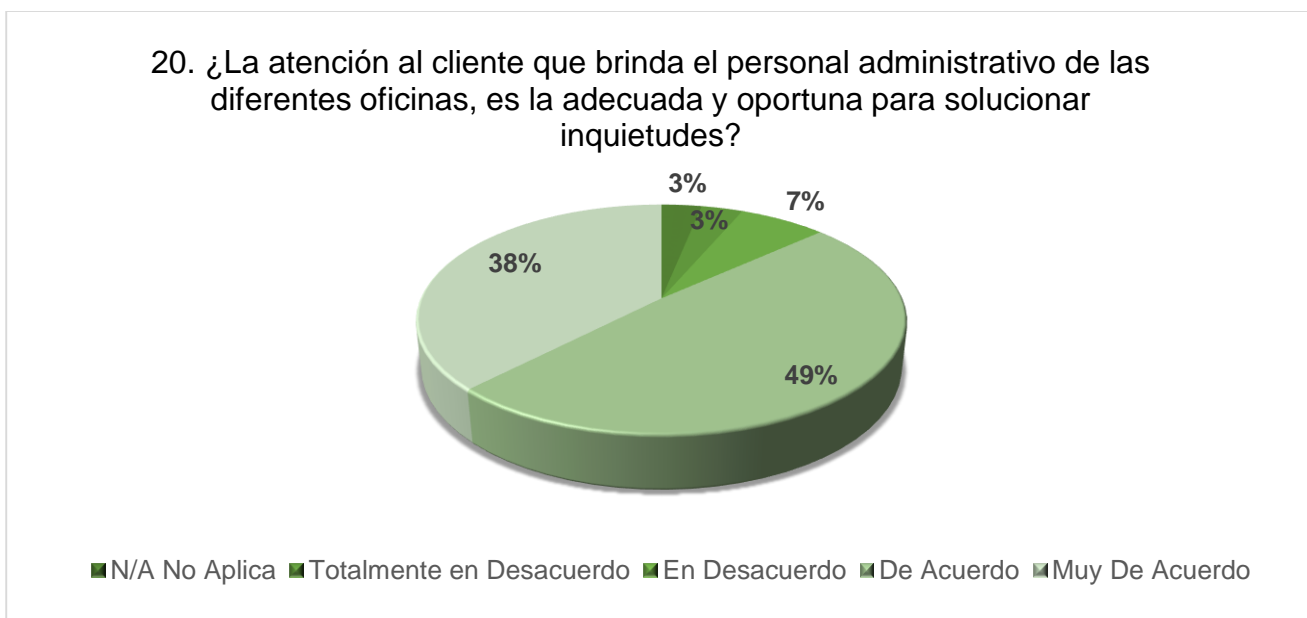
### PREGUNTAS 19 Y 20

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	Satisfacción
418	76	199	2.457	1.850	94%
8,36%	1,52%	3,98%	49,14%	37%	

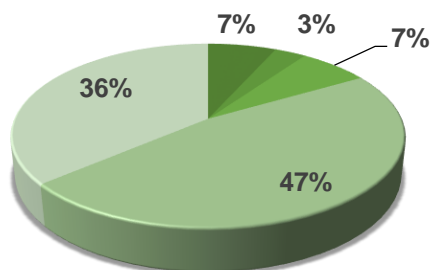
20. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
158	164	344	2.449	1.885	90%
3,16%	3,28%	6,88%	48,98%	37,7%	

## PREGUNTAS 21 Y 22

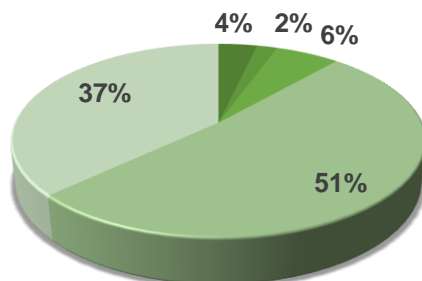
21. ¿Considera adecuada la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico [peticiones@correo.uts.eedu.co](mailto:peticiones@correo.uts.eedu.co)) y atención presencial?



■ 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
335	153	343	2.356	1.813	<b>89%</b>
6,7%	3,06%	6,86%	47,12%	36,26%	

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

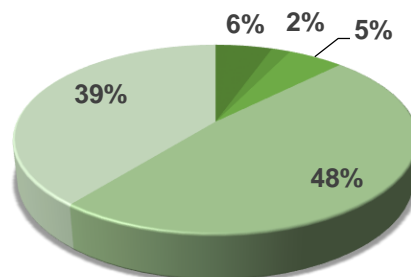


■ N/A No Aplica                      ■ Totalmente en Desacuerdo   ■ En Desacuerdo  
 ■ De Acuerdo                            ■ Muy De Acuerdo

N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
180	94	300	2577	1849	<b>92%</b>
3,6%	1,88%	6%	51,54%	36,98%	

## PREGUNTAS 23 Y 24

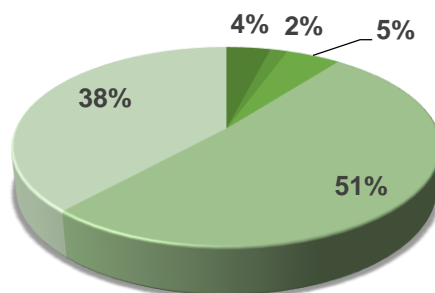
23. ¿Considera que el servicio de la Biblioteca está acorde a las necesidades curriculares de los programas académicos?



■ 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
271	90	265	2413	1961	<b>92%</b>
5,42%	1,8%	5,3%	48,3%	39,18%	

24. ¿Considera que el acceso a la base documental institucional facilita la consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos, manuales, planes y programas)?



■ 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
199	78	244	2564	1915	<b>93%</b>
3,98%	1,56%	4,88%	51,28%	38,3%	

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

- Se observa un comportamiento alto en todos los aspectos evaluados, evidenciando el 91 % de satisfacción por parte de los usuarios para el segundo semestre de la vigencia 2022, en el cual se ve reflejado el cumplimiento de las funciones por parte de las directivas, docentes y personal administrativo.
- Es importante dar a conocer que para el primer semestre del año la encuesta de satisfacción contemplaba 22 preguntas; para el segundo semestre del 2022 se incluyeron 2 preguntas relacionadas a los procesos de Recursos Bibliográficos y Sistema Integrado de Gestión.
- Las 4 preguntas con alto índice de satisfacción fueron las siguientes: Con una satisfacción del 95% se encuentran la pregunta No. 4. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda a mejorar el rendimiento académico? del proceso Docencia y la pregunta No. 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? perteneciente al proceso de Bienestar Institucional.

En la siguiente posición se encuentran las siguientes preguntas con el 94% de satisfacción: la pregunta No. 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? del proceso Comunicación Institucional y la pregunta No. 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? del proceso Gestión Administrativa - Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Se refleja un nivel de percepción positivo correspondiente al 93% de satisfacción en las preguntas: pregunta No. 1 ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales? del proceso Comunicación Institucional, pregunta No. 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? del proceso Docencia- Grupo de Educación Virtual y Tic y la pregunta No. 24 ¿Considera que el acceso a la base documental institucional facilita la consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos)? perteneciente al proceso Sistema Integrado de Gestión- SIG.

- Por otra parte, de acuerdo al ranking de valoración, la pregunta con baja satisfacción del 82% es la No 7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales? del proceso Infraestructura; se recomienda desde el Sistema Integrado de Gestión – SIG establecer acciones que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios para el buen desarrollo de actividades que se realizan dentro de las instalaciones de las UTS.

### **TABLA DE RESULTADOS GLOBALES**

<b>PREGUNTA</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>	<b>(%) SATISFACCIÓN</b>
P1	1%	2%	5%	43%	49%	93%
P2	9%	2%	7%	45%	38%	90%
P3	9%	2%	5%	44%	41%	93%
P4	4%	2%	4%	40%	51%	95%
P5	7%	3%	9%	44%	38%	87%
P6	4%	4%	12%	43%	38%	84%
P7	5%	4%	13%	43%	36%	82%
P8	4%	3%	9%	47%	36%	87%
P9	7%	2%	6%	48%	38%	92%
P10	2%	2%	4%	50%	42%	94%
P11	3%	2%	5%	48%	41%	92%
P12	2%	3%	7%	44%	44%	90%
P13	4%	2%	6%	49%	39%	92%
P14	4%	3%	8%	47%	38%	89%
P15	3%	3%	9%	46%	40%	87%
P16	4%	2%	6%	50%	38%	92%
P17	16%	2%	5%	43%	34%	92%
P18	8%	2%	3%	37%	51%	95%
P19	8%	2%	4%	49%	37%	94%
P20	3%	3%	7%	49%	38%	90%
P21	7%	3%	7%	47%	36%	89%
P22	4%	2%	6%	52%	37%	92%
P23	5%	2%	5%	48%	39%	92%
P24	4%	2%	5%	51%	38%	93%

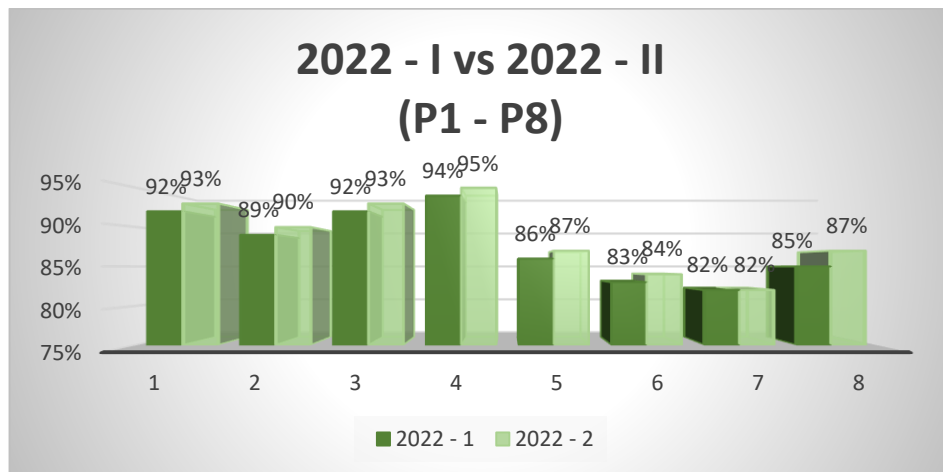
- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 91% por parte de los 5.000 encuestados para el segundo semestre de la vigencia 2.022.
- Es valioso que se refleje una percepción de satisfacción positiva en el semestre, todos estos resultados reflejan los esfuerzos realizados para mejorar 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 alto nivel de valoración, siendo la ocasión para reconocer las buenas prácticas implementadas durante todo el semestre por parte de toda la comunidad Uteísta.

## CONCLUSIONES

Se refleja un aumento importante en la participación de la comunidad Uteísta en relación con la encuesta del semestre anterior, evidenciando un total de 5.000 encuestas de las que participaron estudiantes, administrativos, docentes, visitantes, empresarios y graduados/egresados.

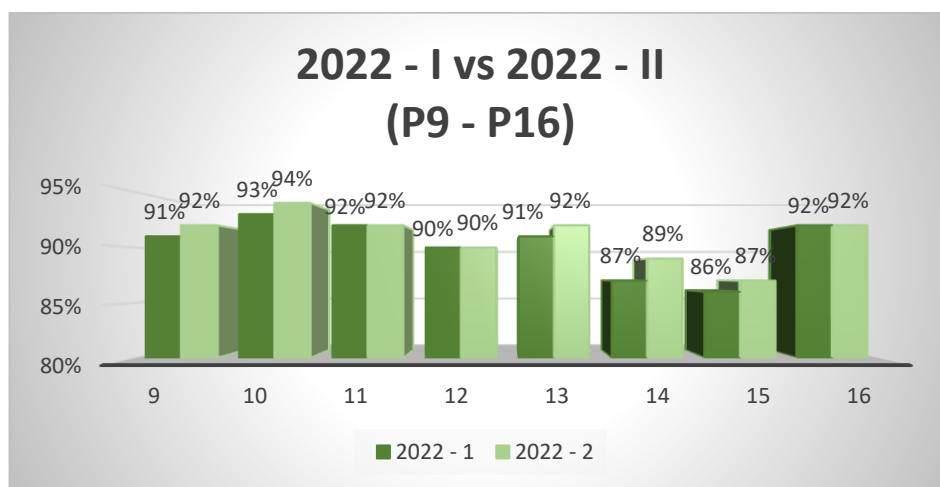
PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES	
	VIGENCIA 2022-2	VIGENCIA 2022-1
Administrativo	150	83
Docente	400	206
Empresario	7	2
Estudiante	4.304	3.213
Graduado/Egresado	74	26
Visitante	65	29
<b>Total general</b>	<b>5.000</b>	<b>3.559</b>

2022 - 1	(%) Satisfacción	2022 - 2	(%) Satisfacción
1	92%	1	93%
2	89%	2	90%
3	92%	3	93%
4	94%	4	95%
5	86%	5	87%
6	83%	6	84%
7	82%	7	82%
8	85%	8	87%
9	91%	9	92%
10	93%	10	94%
11	92%	11	92%
12	90%	12	90%
13	91%	13	92%
14	87%	14	89%
15	86%	15	87%
16	92%	16	92%
17	91%	17	92%
18	91%	18	95%
19	94%	19	94%
20	89%	20	90%
21	89%	21	89%
22	92%	22	92%
		23	92%
		24	93%



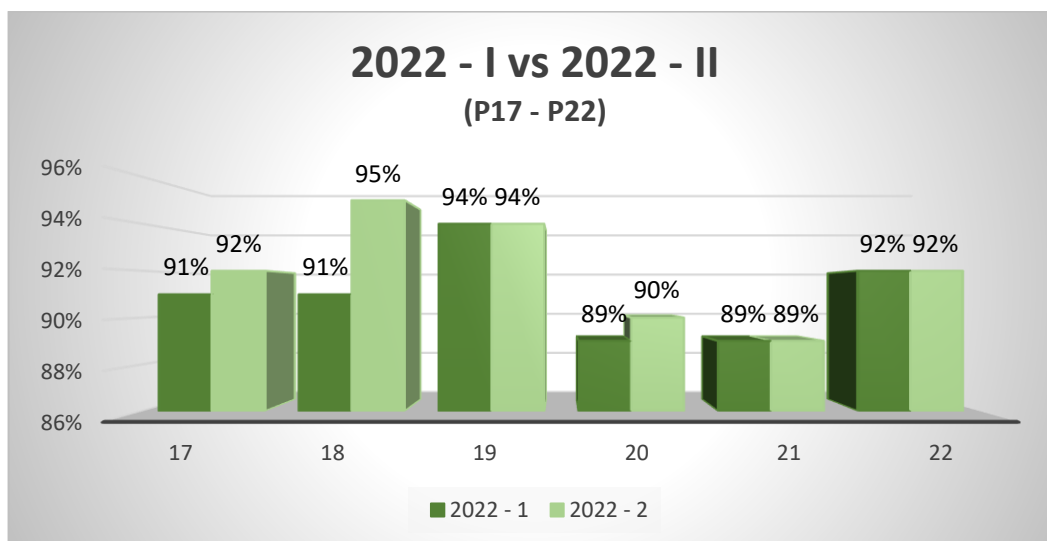
Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 8 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- Se evidencia que la pregunta 7. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?, es la más baja manteniéndose de un semestre a otro, sin embargo, la pregunta se ubica 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 95% de satisfacción, siendo la misma pregunta que presentó alto nivel en esta misma sección de preguntas, en relación con la encuesta del semestre anterior.



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 la pregunta 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?, reflejando un 93% en el primer semestre y un 94% de percepción positiva para el segundo semestre 2022; se evidencia un incremento positivo en el nivel de satisfacción.



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 18 completa presenta el tema con mayor porcentaje de satisfacción en esta encuesta con un 95%, en el cual considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) les permite identificar los mecanismos de inscripción y acceso a los cursos, servicios y actividades que presta la Coordinación de Bienestar Institucional.

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/>