

# INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Segundo Semestre  
Vigencia 2021**

*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. Febrero de 2022

# **TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>8</b>
<b>CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS.....</b>	<b>10</b>
<b>PREGUNTAS 1 Y 2 .....</b>	<b>10</b>
<b>PREGUNTAS 3 Y 4 .....</b>	<b>11</b>
<b>PREGUNTAS 5 Y 6 .....</b>	<b>12</b>
<b>PREGUNTAS 7 Y 8 .....</b>	<b>13</b>
<b>PREGUNTAS 9 Y 10 .....</b>	<b>14</b>
<b>PREGUNTAS 11 Y 12 .....</b>	<b>15</b>
<b>PREGUNTAS 13 Y 14 .....</b>	<b>16</b>
<b>PREGUNTAS 15 Y 16 .....</b>	<b>17</b>
<b>PREGUNTAS 17 Y 18 .....</b>	<b>18</b>
<b>PREGUNTAS 19 Y 20 .....</b>	<b>19</b>
<b>PREGUNTAS 21 Y 22 .....</b>	<b>20</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>TABLA DE RESULTADOS GLOBALES .....</b>	<b>22</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>23</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 trámites y 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 2021, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes con el fin de 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 líderes de 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 la vigencia 2021 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 al mejoramiento del 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. ¿El Grupo 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 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

PREGUNTAS	PROCESO
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) durante la emergencia sanitaria le permitió identificar los mecanismos de acceso virtual a los programas, servicios y actividades que presta la Coordinación de Bienestar Institucional?	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 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.eedu.co">peticiones@correo.uts.eedu.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

## 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 **3.413 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)	3.413 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	10 de noviembre de 2021
Fecha de terminación de la encuesta	17 de diciembre de 2021
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Nivel de satisfacción	Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100 de las respuestas “Muy de acuerdo” + “De acuerdo” / total neto (Total encuestados – Respuestas “No aplica”)
Rangos de valoración	Verde: 70 % - 100% Amarillo: 36%- 69% Rojo: 0% - 35%
Responsable del estudio	Sergio Javier Rubio Castillo Profesional de apoyo
Líder del proceso	Adriana Vanegas Aguilar Jefe Oficina de Planeación

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

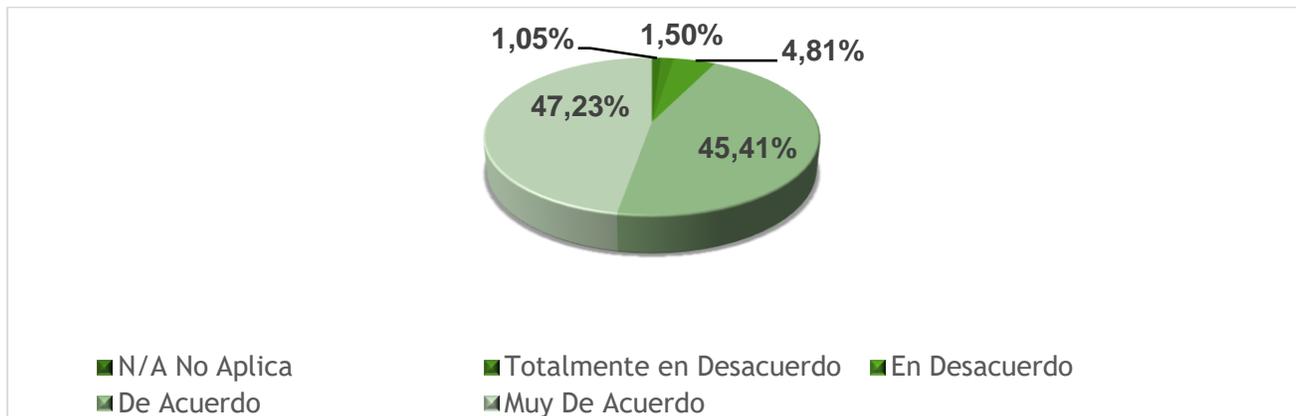
Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 3.413 personas, fueron evaluados a partir de los siguientes cinco criterios de calificación:

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

## CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

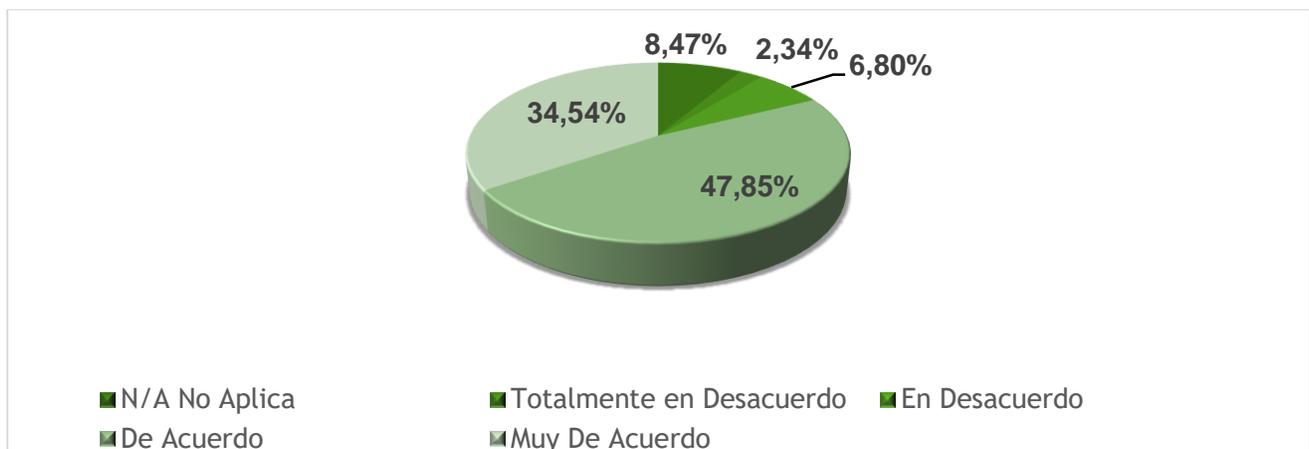
### PREGUNTAS 1 Y 2

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	Satisfacción
36	51	164	1.550	1.612	94%
1,05%	1,50%	4,81%	45,41%	47,23%	

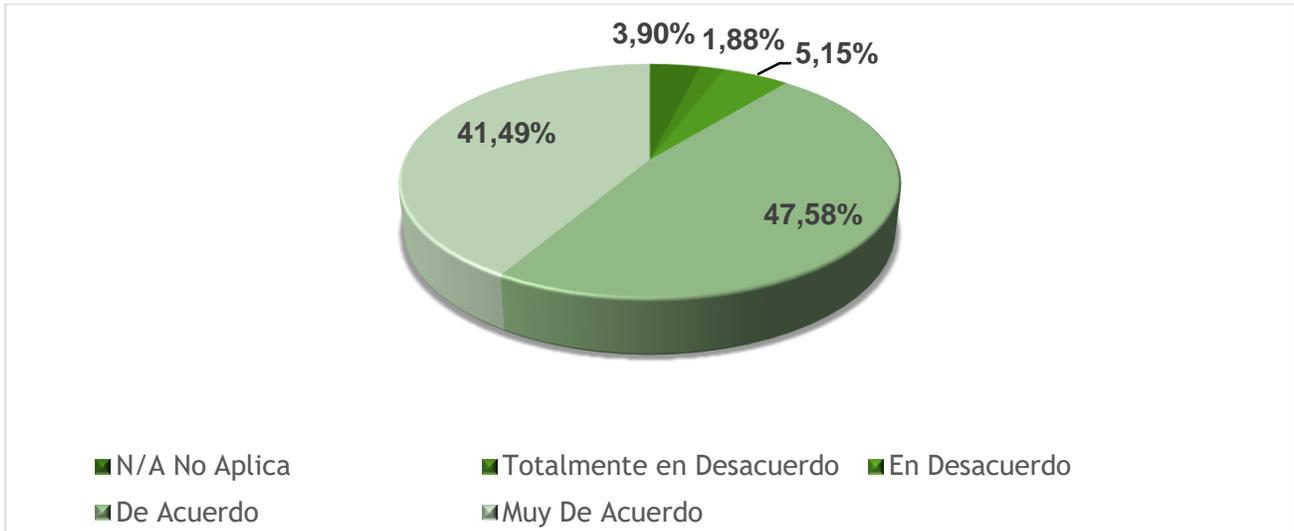
2. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los docentes cómo hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
289	80	232	1.633	1.179	90%
8,47%	2,34%	6,80%	47,85%	34,54%	

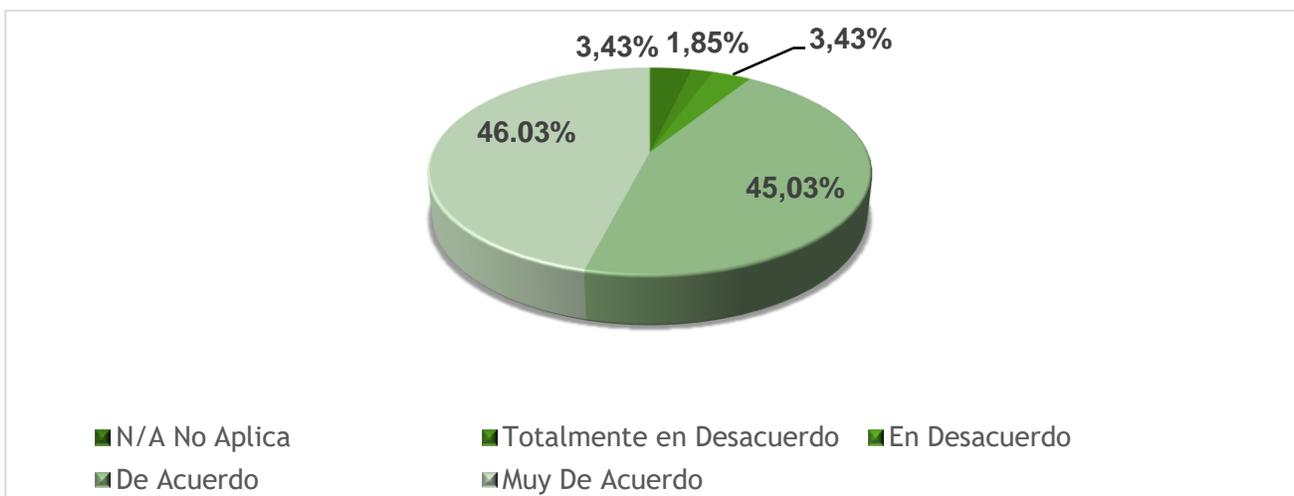
**PREGUNTAS 3 Y 4**

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
133	64	176	1.624	1.416	93%
3,90%	1,88%	5,15%	47,58%	41,49%	

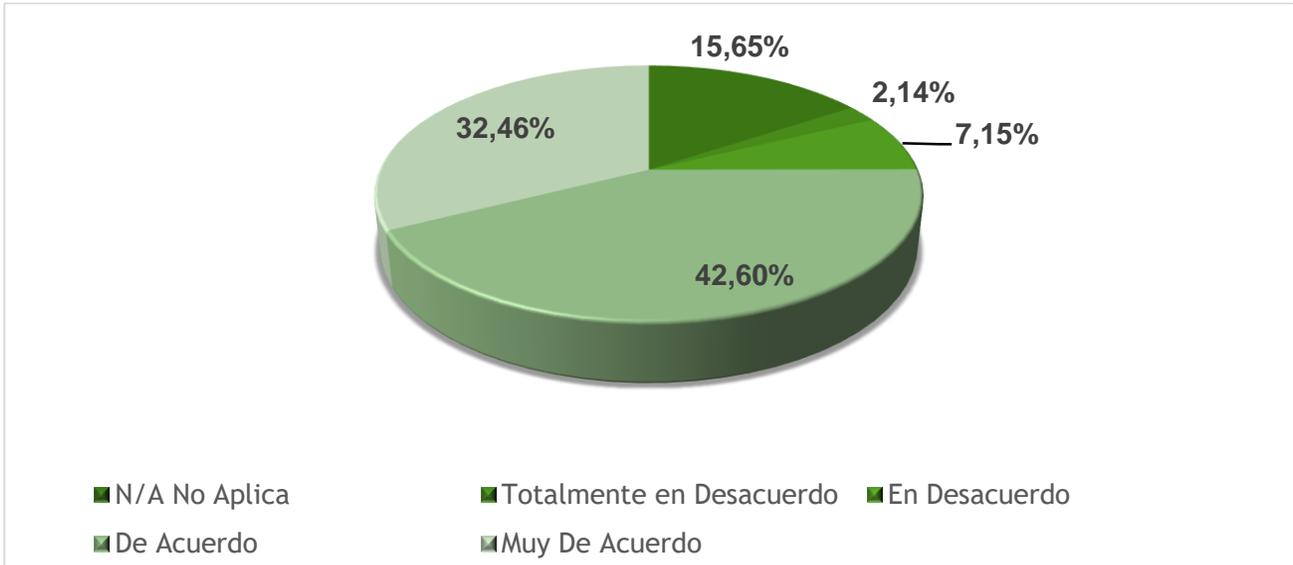
4. ¿Considera que el servicio de tutorías que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
125	63	117	1.537	1.571	95%
3,66%	1,85%	3,43%	45,03%	46,03%	

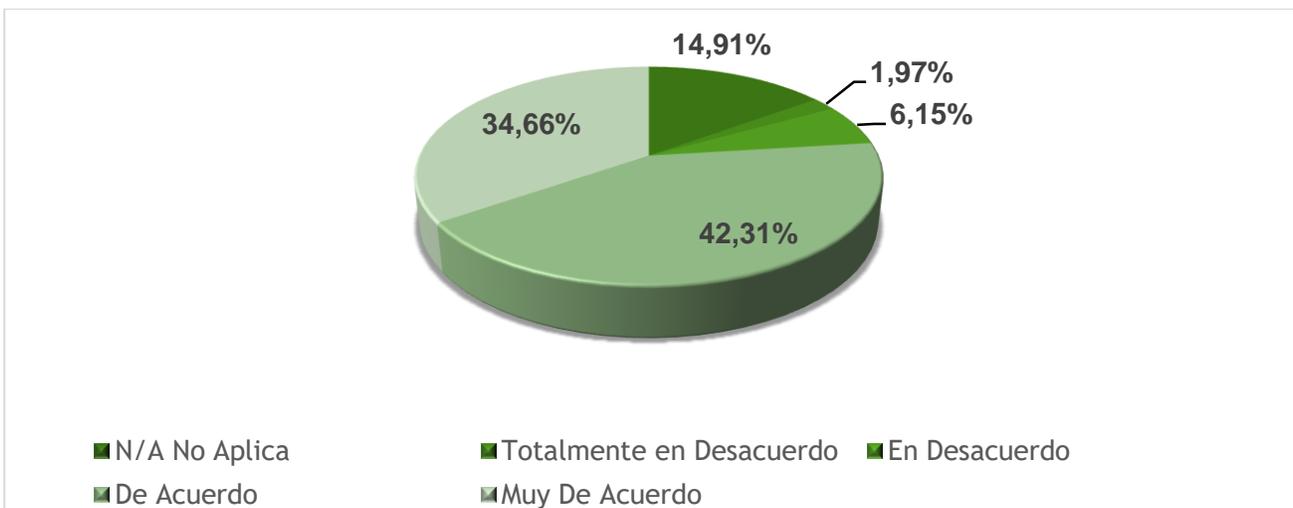
**PREGUNTAS 5 Y 6**

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	Satisfacción
534	73	244	1.454	1.108	<b>89%</b>
15,65%	2,14%	7,15%	42,60%	32,46%	

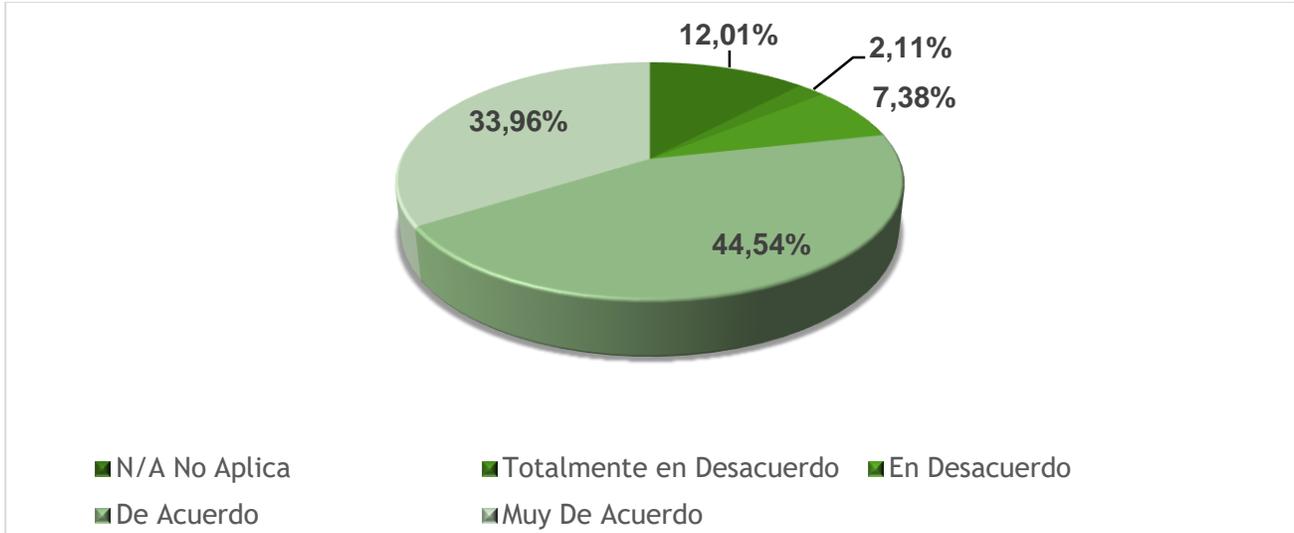
6. ¿Los espacios físicos como aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
509	67	210	1.444	1.183	<b>90%</b>
14,91%	1,97%	6,15%	42,31%	34,66%	

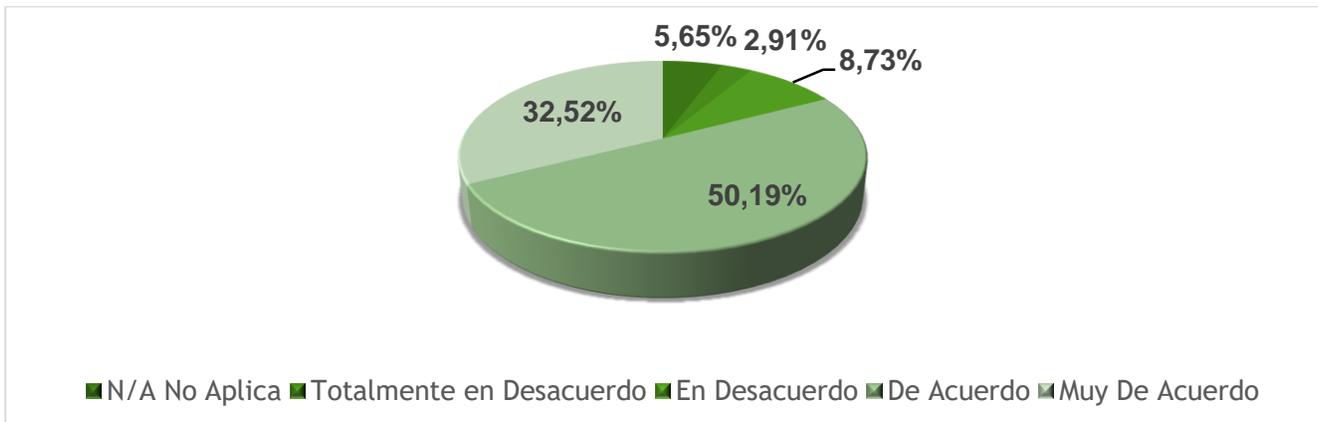
**PREGUNTAS 7 Y 8**

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
410	72	252	1.520	1.159	89%
12,01%	2,11%	7,38%	44,54%	33,96%	

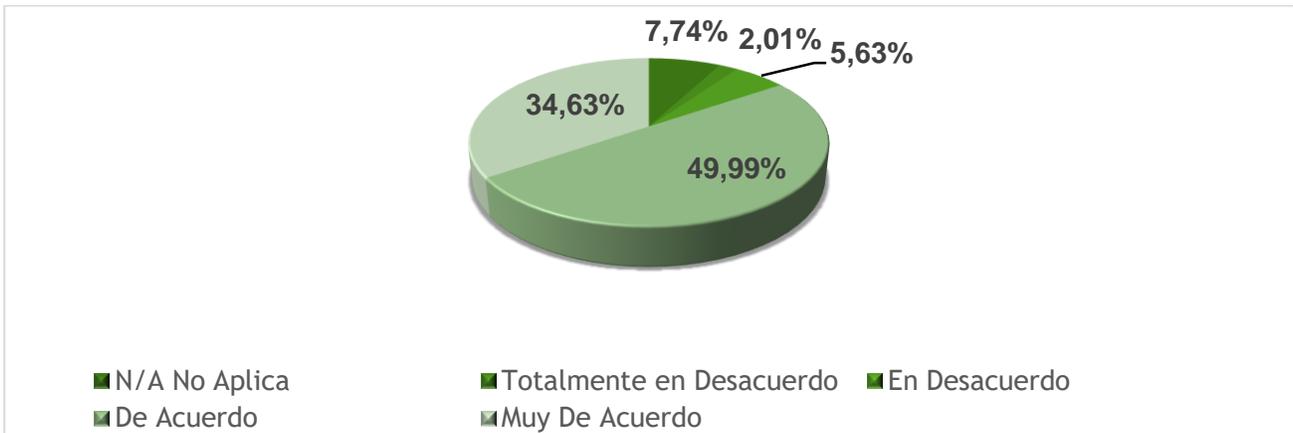
8. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales y la Dirección de Investigaciones y Extensión, informa a la comunidad Uteísta (estudiantes, docentes y administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden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



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
193	99	298	1.713	1.110	88%
5,65%	2,91%	8,73%	50,19%	32,52%	

**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
264	69	192	1.706	1.182	92%
7,74%	2,01%	5,63%	49,99%	34,63%	

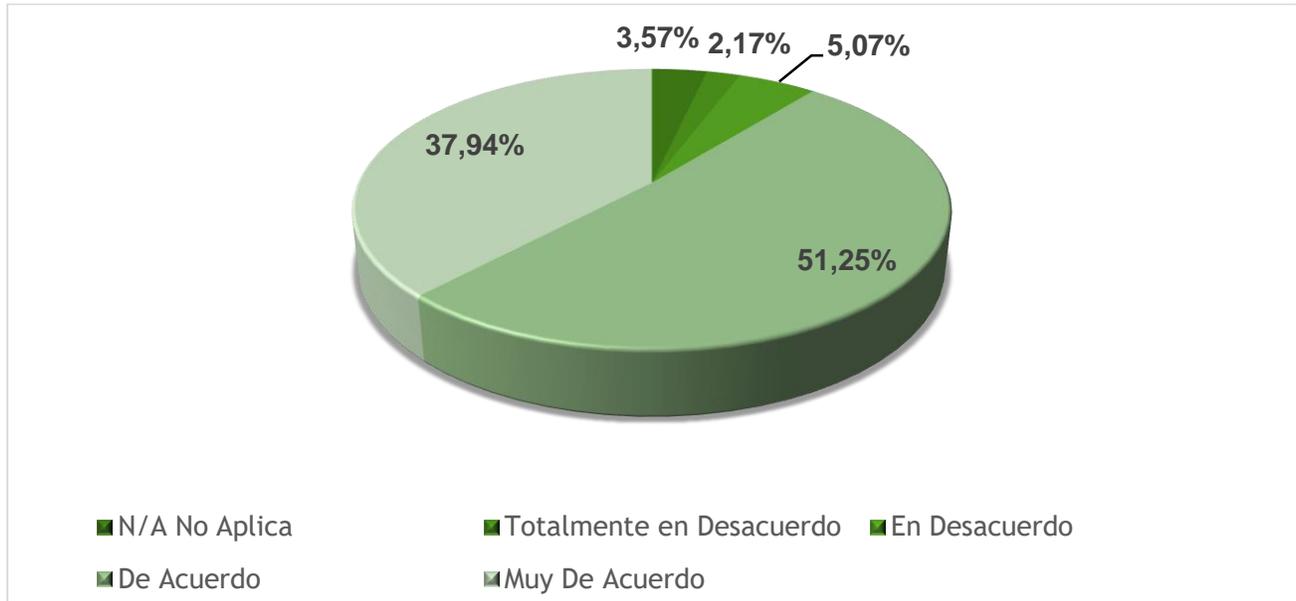
10. La página web de las UTS, en el link de transparencia, ¿Ofrece información suficiente sobre los servicios y trámites institucionales como certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, entre otros?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
89	53	147	1.770	1.354	94%
2,61%	1,55%	4,31%	51,86%	39,67%	

**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
122	74	173	1.749	1.295	92%
3,57%	2,17%	5,07%	51,25%	37,94%	

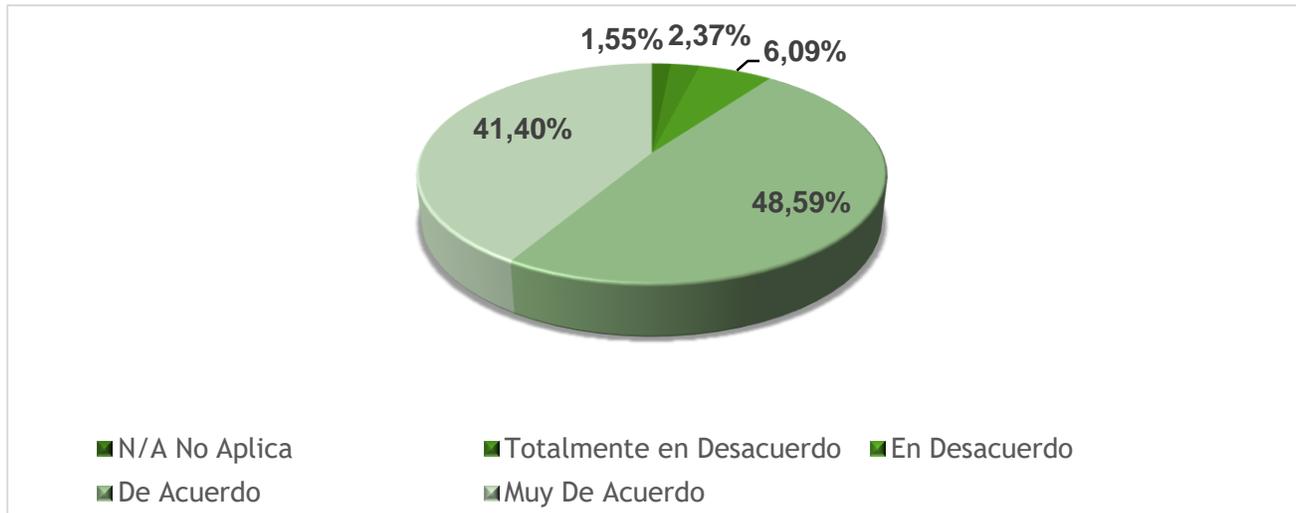
**12. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?**



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
58	55	176	1.538	1.586	93%
1,70%	1,61%	5,16%	45,06%	46,47%	

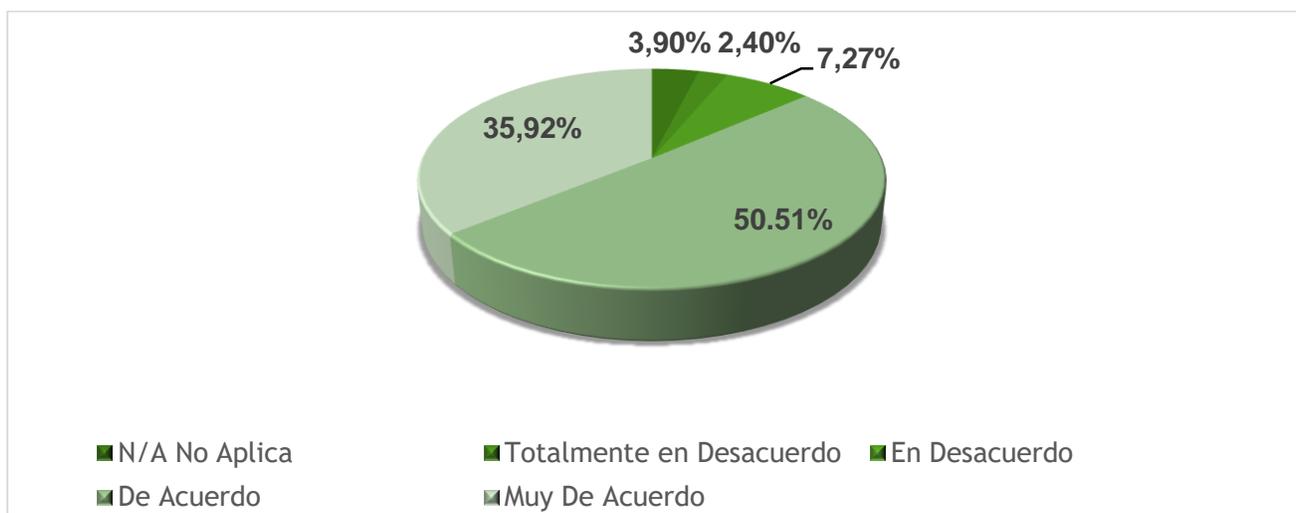
**PREGUNTAS 13 Y 14**

**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	Satisfacción
53	81	208	1.658	1.413	<b>91%</b>
1,55%	2,37%	6,09%	48,59%	41,40%	

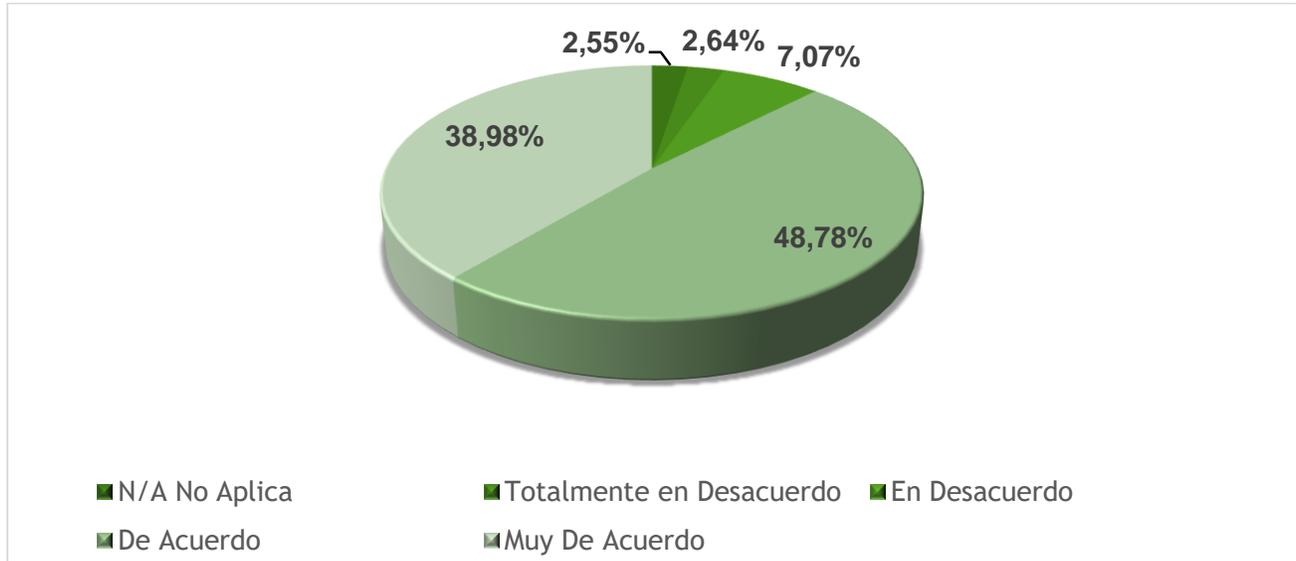
**14. ¿El Grupo de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?**



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
133	82	248	1.724	1.226	<b>90%</b>
3,90%	2,40%	7,27%	50,51%	35,92%	

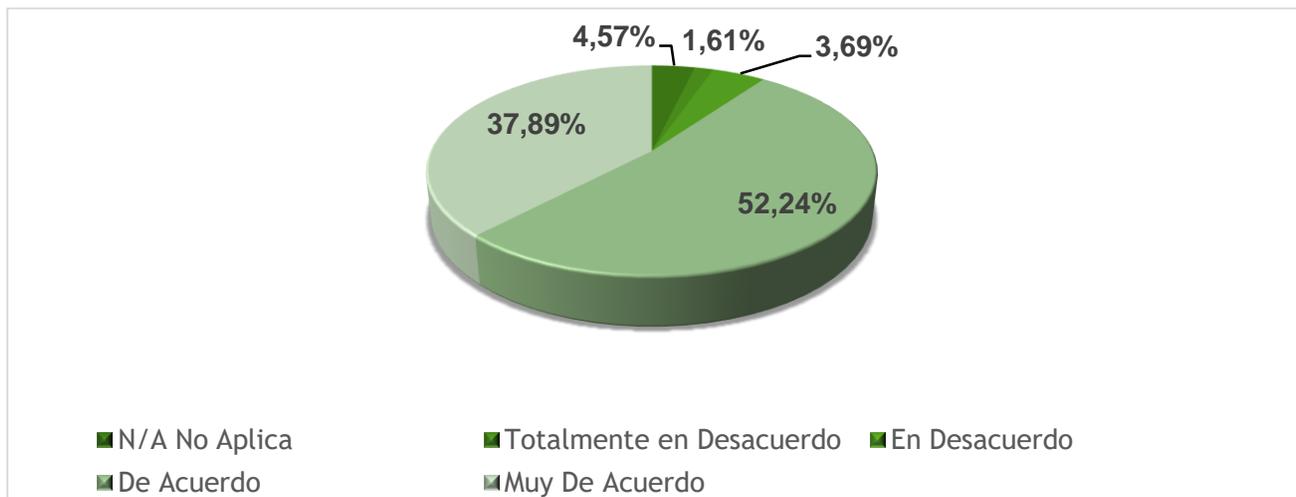
**PREGUNTAS 15 Y 16**

**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	Satisfacción
87	90	241	1.665	1.330	90%
2,55%	2,64%	7,05%	48,78%	38,98%	

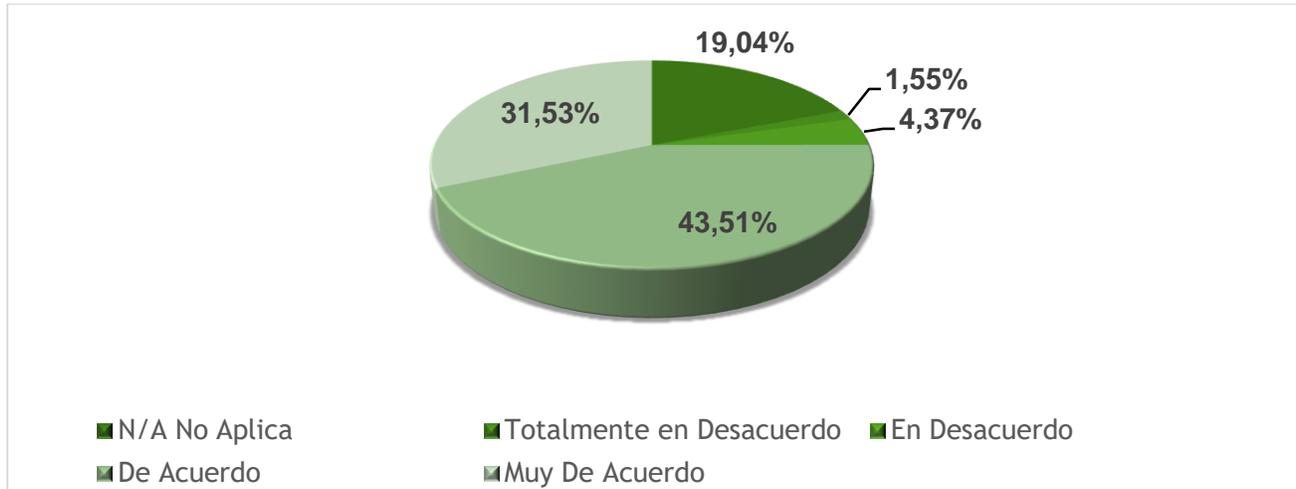
**16. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes y contribuyen activamente a la formación integral de la comunidad Uteísta?**



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
126	55	156	1.783	1.293	94%
3,69%	1,61%	4,57%	52,24%	37,89%	

**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	Satisfacción
650	53	149	1.485	1.076	93%
19,04%	1,55%	4,37%	43,51%	31,53%	

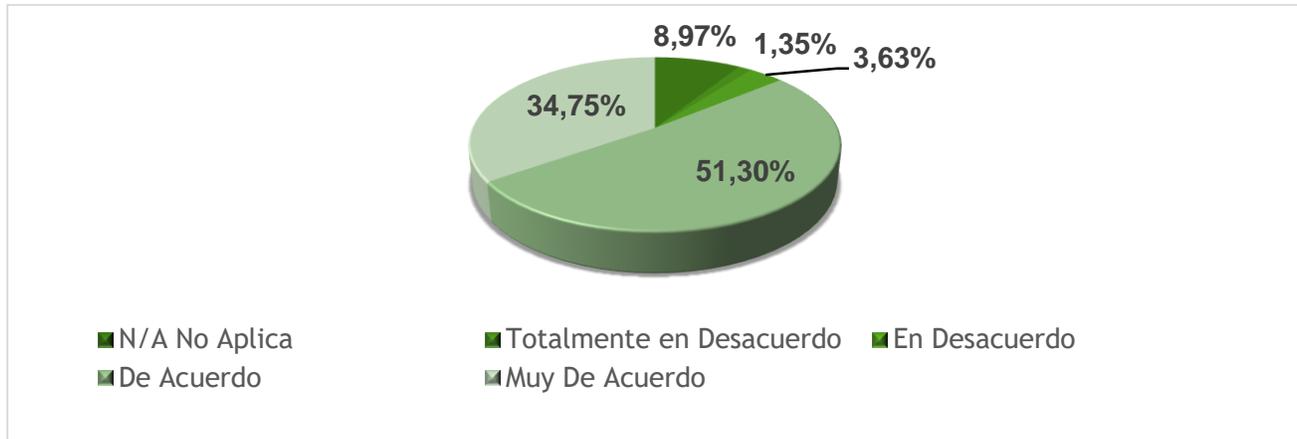
18. ¿Considera que la información suministrada a través de la inducción y los medios electrónicos utilizados (e-mail, WhatsApp, página web institucional, Facebook, entre otros) durante la emergencia sanitaria le permitió identificar los mecanismos de acceso virtual a los programas, servicios y actividades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



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
113	74	146	1.749	1.331	93%
3,30%	2,17%	4,28%	51,25%	39,00%	

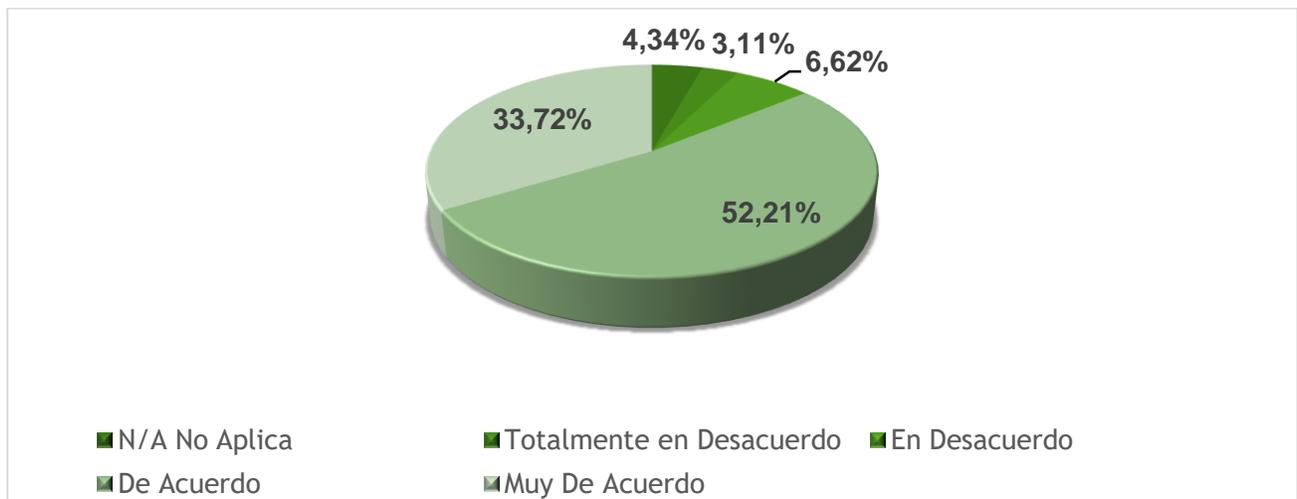
**PREGUNTAS 19 Y 20**

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
306	46	124	1.751	1.186	95%
8,97%	1,35%	3,63%	51,30%	34,75%	

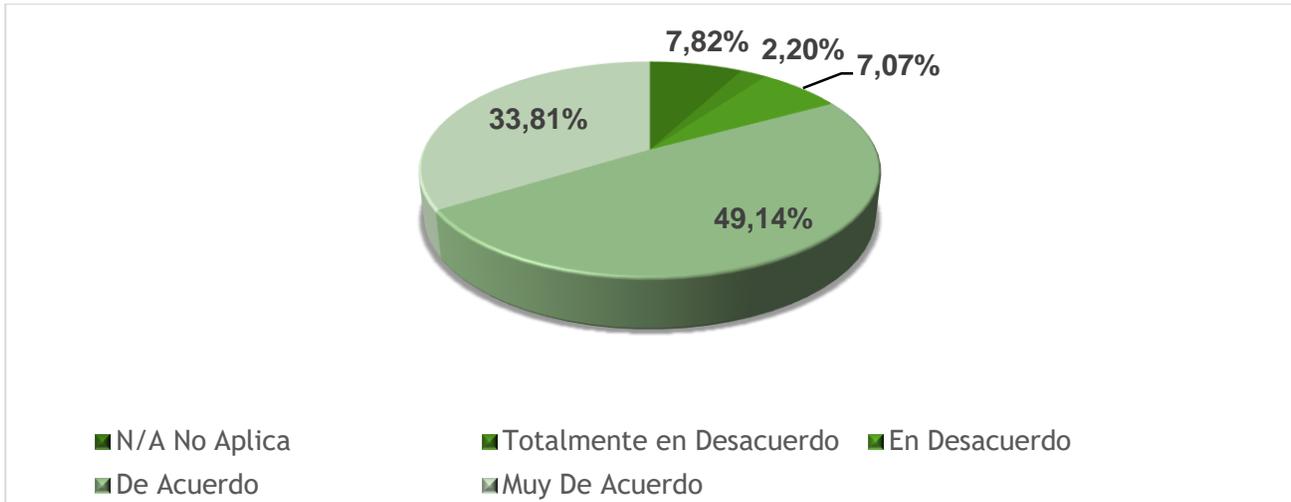
20. ¿La atención que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
148	106	226	1.782	1.151	90%
4,34%	3,11%	6,62%	52,21%	33,72%	

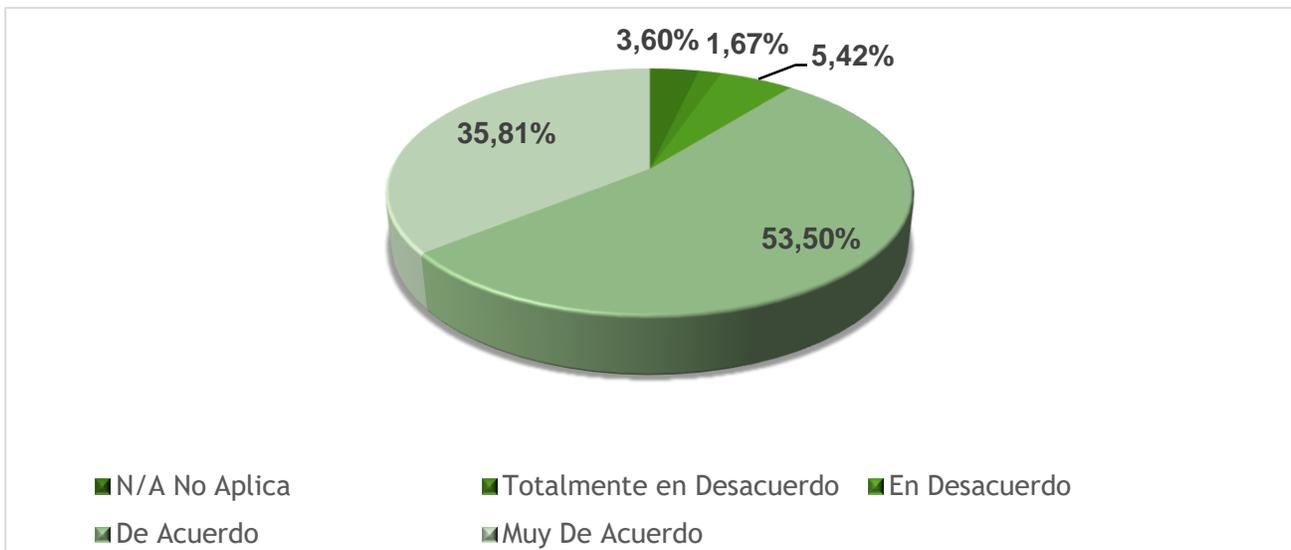
**PREGUNTAS 21 Y 22**

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.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)) y atención presencial?



N/A No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
267	75	240	1.677	1.154	<b>90%</b>
7,82%	2,20%	7,03%	49,14%	33,81%	

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	Satisfacción
123	57	185	1.826	1.222	<b>93%</b>
3,60%	1,67%	5,42%	53,50%	35,81%	

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

- Se observa un comportamiento muy positivo en todos los aspectos evaluados, evidenciando un aumento en el promedio porcentual general para la evaluación del segundo semestre de la vigencia 2021, el promedio de satisfacción para este informe es de 92%.
- El comportamiento de la percepción se considera un resultado interesante, conociendo el gran esfuerzo que se ha realizado por parte de las directivas, docentes y personal administrativo, para llevar a cabo el cumplimiento de sus funciones, la continuidad del semestre académico y el cuidado de la salud de todas las partes interesadas de la institución, lo anterior se refleja en el aumento porcentual de un 8% en general.
- Las 2 preguntas con más alto índice de satisfacción con un 95%, son 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 buen 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 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?

La pregunta solo queda en este puesto por los altos resultados en todas las preguntas, porque la pregunta 8 con un nivel de satisfacción del 88% se encuentra valorada en un nivel satisfactorio en el informe.

- En este semestre se incluyeron 2 nuevas preguntas por parte del Grupo de Atención al Ciudadano en la pregunta número 22 y el proceso de Recursos Bibliográficos en la pregunta número 23.

## **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	1,05%	1,50%	4,81%	45,41%	47,23%	94%
P2	8,47%	2,34%	6,80%	47,85%	34,54%	90%
P3	3,90%	1,88%	5,15%	47,58%	41,49%	93%
P4	3,66%	1,85%	3,43%	45,03%	46,03%	95%
P5	15,65%	2,14%	7,15%	42,60%	32,46%	89%
P6	14,91%	1,97%	6,15%	42,31%	34,66%	90%
P7	12,01%	2,11%	7,38%	44,54%	33,96%	89%
P8	5,65%	2,91%	8,73%	50,19%	32,52%	88%
P9	7,74%	2,01%	5,63%	49,99%	34,63%	92%
P10	2,61%	1,55%	4,31%	51,86%	39,67%	94%
P11	3,57%	2,17%	5,07%	51,25%	37,94%	92%
P12	1,70%	1,61%	5,16%	45,06%	46,47%	93%
P13	1,55%	2,37%	6,09%	48,59%	41,40%	91%
P14	3,90%	2,40%	7,27%	50,51%	35,92%	90%
P15	2,55%	2,64%	7,05%	48,78%	38,98%	90%
P16	3,69%	1,61%	4,57%	52,24%	37,89%	94%
P17	19,04%	1,55%	4,37%	43,51%	31,53%	93%
P18	3,30%	2,17%	4,28%	51,25%	39,00%	93%
P19	8,97%	1,35%	3,63%	51,30%	34,75%	95%
P20	4,34%	3,11%	6,62%	52,21%	33,72%	90%
P21	7,82%	2,20%	7,03%	49,14%	33,81%	90%
P22	3,60%	1,67%	5,42%	53,50%	35,81%	93%

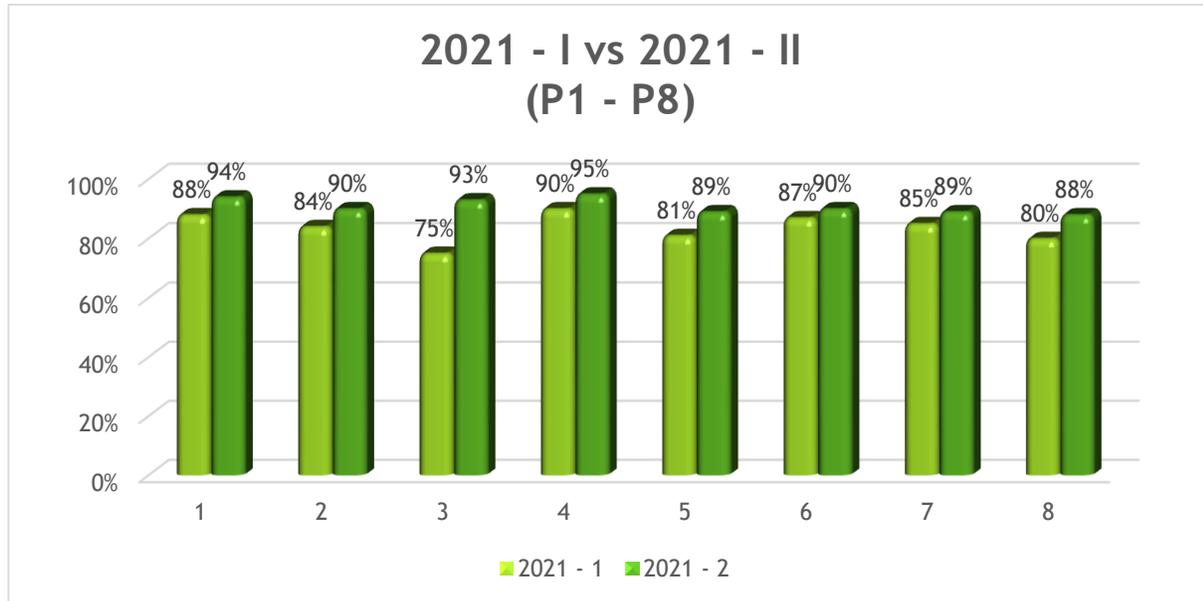
- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 92% por parte de los 3.413 encuestados para el segundo semestre de la vigencia 2021.
- Es significativo que se refleje una percepción de satisfacción positiva en este semestre, gracias a los esfuerzos realizados para mejorar en todos los procesos y brindar un servicio de calidad a los estudiantes, docentes, administrativos, visitantes, empresarios y graduados/egresados, lo anterior también refleja el cumplimiento de las metas trazadas en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional UTS.
- 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, 3.143 encuestas en las cuales participaron Estudiantes, Administrativos, Docentes, Visitantes, Empresarios y Graduados/Egresados, sin embargo, el número total de las encuestas refleja una breve disminución en el número de participantes.

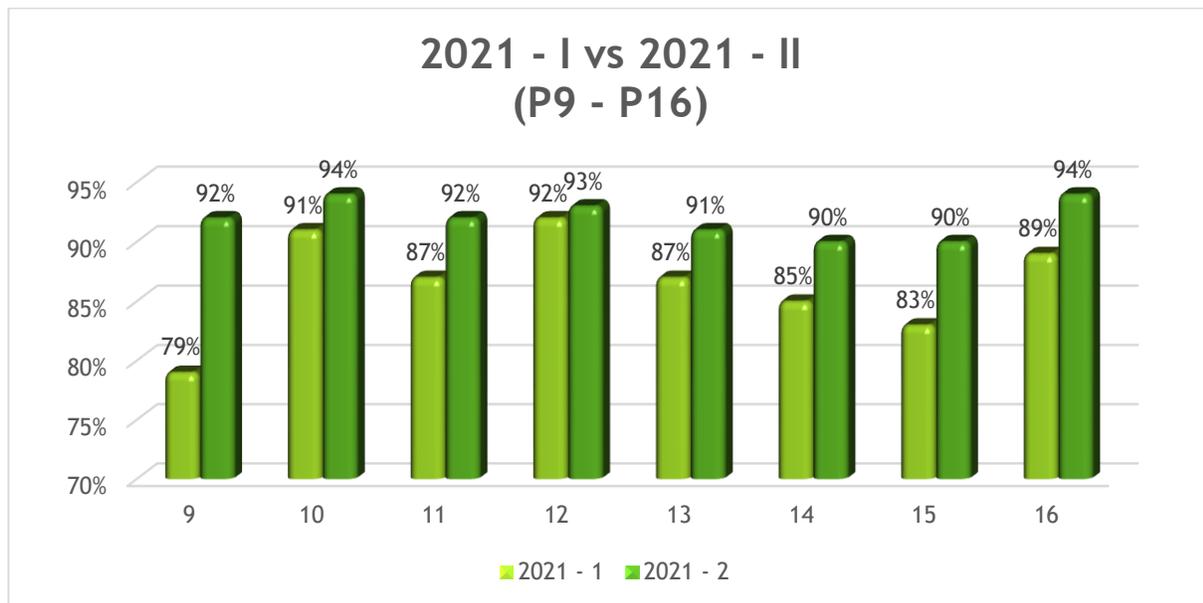
En la encuesta de satisfacción 2021-2 se realizaron cambios en el orden y/o número asignado con respecto a la encuesta del semestre anterior 2021-1, por lo tanto, para efectos de este informe se relaciona el número con el cual se realizarán las comparaciones de los resultados para esta encuesta.

Número Asignado 2021 - 1	Satisfacción (%)	Número Asignado 2021 - 2	Satisfacción (%)
2	88%	1	94%
4	84%	2	90%
16	75%	3	93%
17	90%	4	95%
3	81%	5	89%
5	87%	6	90%
20	85%	7	89%
6	80%	8	88%
7	69%	9	92%
8	*79%		
23	73%		
9	91%	10	94%
10	87%	11	92%
11	92%	12	93%
19	87%	13	91%
1	85%	14	90%
12	83%	15	90%
13	89%	16	94%
14	87%	17	93%
15	88%	18	93%
22	91%	19	95%
18	83%	20	90%
N/A	N/A	21	90%
21	88%	22	93%



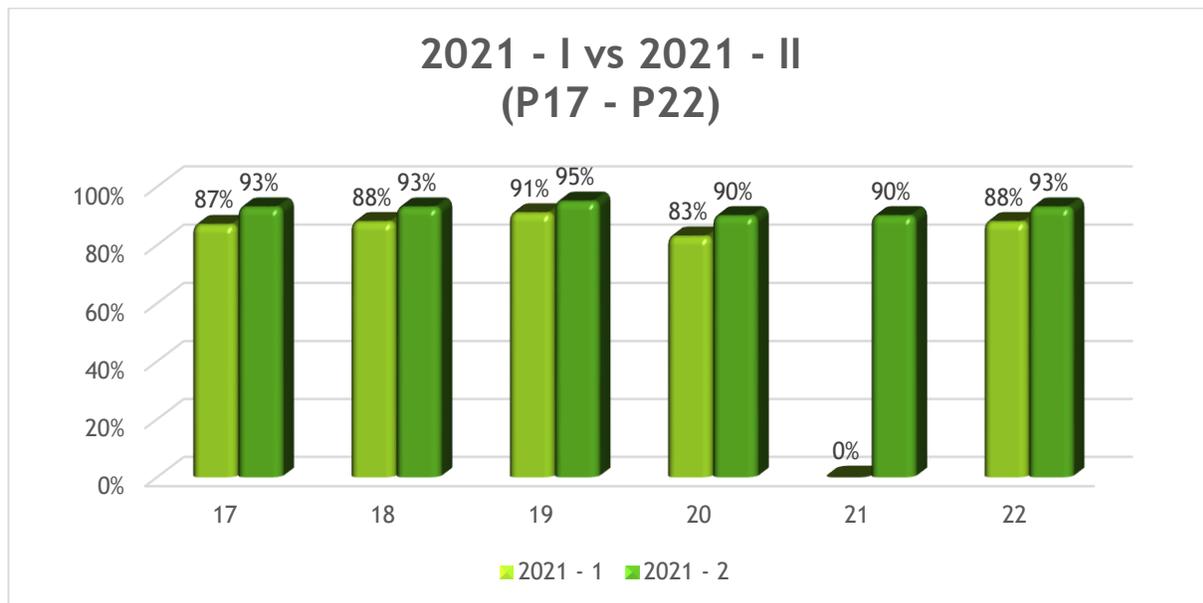
Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 8 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- Se destaca el aumento en la satisfacción de la pregunta número 3 en un 18%, siendo el tema con mayor aumento en este informe. La pregunta está relacionada con la pertinencia y contribución activa en la formación integral que tiene la comunidad Uteísta con los programas, servicios y actividades que ofrece el Grupo de Educación Virtual y Tic.
- 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 una de las 2 preguntas con mayor nivel de porcentaje positivo de satisfacción.
- Se evidencia un muy bien nivel de satisfacción en el tema de la consideración que los medios de comunicación UTS informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales, esta percepción positiva ubica la pregunta en el segundo rango de preguntas con mayor porcentaje positivo de satisfacción.



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 reflejan las otras 2 preguntas que complementan el segundo rango de preguntas con mayor porcentaje positivo de satisfacción con un 94%, haciendo referencia a la información que se ofrece en el link de transparencia y la pertinencia y contribución de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional.
- 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.



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 el nivel de las preguntas con mayor porcentaje de satisfacción en esta encuesta con un 95%, 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.
- Se refleja un buen comportamiento porcentual en la nueva pregunta que se incluyó para este semestre, es la pregunta número 21 con un 90% de satisfacción y hace referencia a la adecuada atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los diferentes canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co)) y atención presencial.

Por último se refleja una disminución del 17,55% de las encuestas en el segundo semestre de la vigencia 2021 con relación al total de encuestas del primer semestre de la vigencia 2021, la Oficina de Planeación realizará acciones para incrementar y motivar la participación de la comunidad Uteísta.

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/>