



INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

MEDICIÓN REALIZADA A LA COMUNIDAD
ACADÉMICA

Primer Semestre de 2020

Oficina de Planeación



Unidades
Tecnológicas
de Santander

Un buen presente , un mejor futuro



Tabla de contenido

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

INTRODUCCIÓN

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de las UTS, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG adoptado por la institución mediante Resolución No 02-196 del 21 de febrero de 2018, en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 del 2017.

Por medio de una encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de la Comunidad Educativa en el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, en referencia a los servicios que ofrece la institución.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2020, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico de la institución que durante los últimos años se ha orientado en el fortalecimiento académico, la redefinición académica, la acreditación y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad que implícita y explícitamente se vincula con la Institución.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO

Primer Semestre de 2020

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

1. ¿El Grupo de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?
2. ¿Considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes?
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?
4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?
6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden participar?
7. ¿Conoce los servicios ofertados por el Grupo de Extensión Institucional?
8. ¿Considera eficaces y beneficiosos los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional a sus estudiantes y graduados?
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?
10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico?
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos educativos?
12. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?
13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?

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

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que como parte del compromiso de la Institución con el programa de CERO PAPEL, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de un herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron **5.116 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

FICHA TÉCNICA

| | |
|-------------------------------------|---|
| Título de la investigación | Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander |
| Unidad de muestreo | Estudiantes de 17 programas de nivel tecnológico y 12 programas de nivel universitario. |
| Tipo de encuesta | Herramienta informática en línea, Publicación en página web Institucional. |
| Población total (N) | 5.116 encuestados |
| Fecha de publicación de la encuesta | 29 de mayo de 2020 |
| Fecha de terminación de la encuesta | 26 de junio de 2020 |
| Dependencia responsable del estudio | Oficina de Planeación |
| Nivel de satisfacción | Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100 de las respuestas “Muy de acuerdo” + “De acuerdo” / total neto (Total encuestados – Respuestas “No aplica”) |
| Rangos de valoración | Verde: 70 % - 100% Amarillo: 36%- 69% Rojo: 0% - 35% |
| Responsable del estudio | Sergio Javier Rubio Castillo Contratista Prestación de Servicios |
| Líder del proceso | Adriana Esperanza Vanegas Aguilar Jefe Oficina de Planeación |

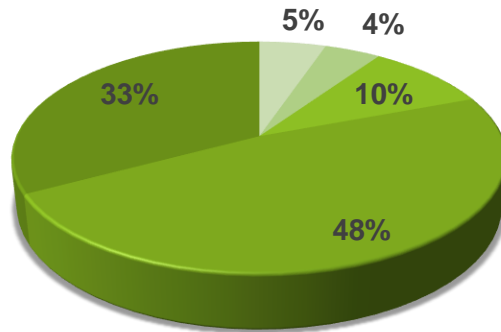
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 5.116 estudiantes, fueron evaluados a partir de los siguientes cinco criterios de calificación:

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

CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS PREGUNTAS 1 Y 2

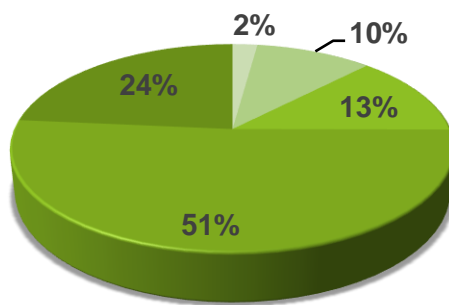
1. ¿El Grupo de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 331 | 598 | 724 | 2466 | 997 | 72% |
| 6% | 12% | 14% | 48% | 19% | |

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

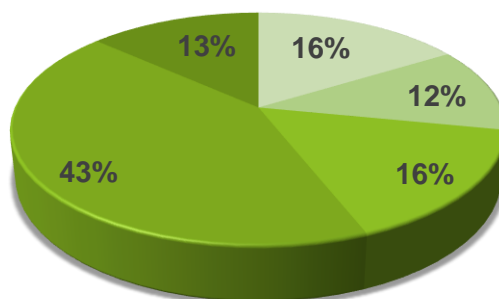


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 111 | 519 | 653 | 2628 | 1205 | 77% |
| 2% | 10% | 13% | 51% | 24% | |

PREGUNTAS 3 Y 4

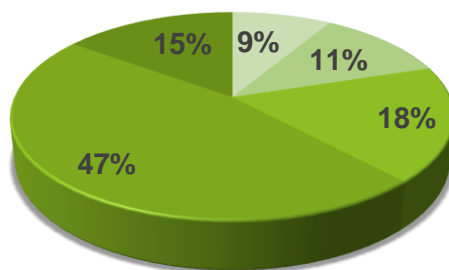
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 833 | 604 | 814 | 2178 | 687 | 67% |
| 16% | 12% | 16% | 43% | 13% | |

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

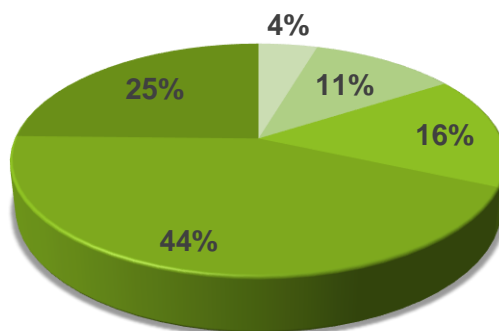


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 442 | 588 | 916 | 2399 | 771 | 68% |
| 9% | 11% | 18% | 47% | 15% | |

PREGUNTAS 5 Y 6

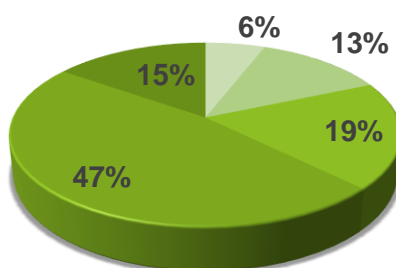
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 235 | 582 | 800 | 2238 | 1261 | 72% |
| 5% | 11% | 16% | 44% | 25% | |

6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internaciona

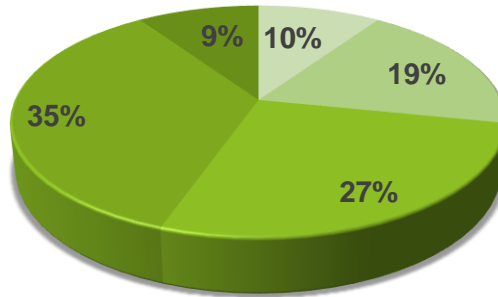


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 301 | 647 | 963 | 2425 | 780 | 67% |
| 6% | 13% | 19% | 47% | 15% | |

PREGUNTAS 7 Y 8

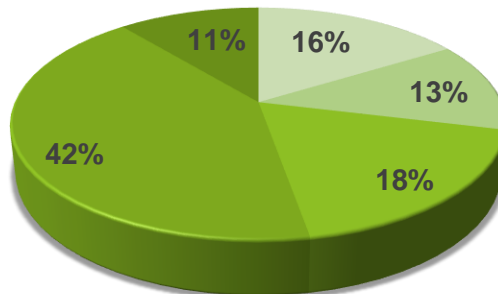
7. ¿Conoce los servicios ofertados por el Grupo de Extensión Institucional?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 490 | 952 | 1392 | 1796 | 486 | 49% |
| 10% | 19% | 27% | 35% | 9% | |

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

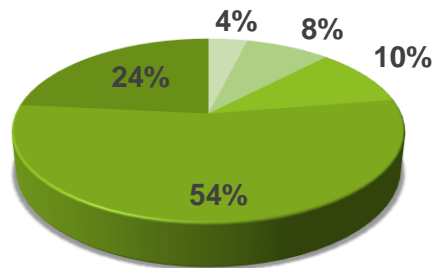


■ No aplica
 ■ Totalmente en desacuerdo
 ■ En desacuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 832 | 641 | 943 | 2136 | 564 | 63% |
| 16% | 13% | 18% | 42% | 11% | |

PREGUNTAS 9 Y 10

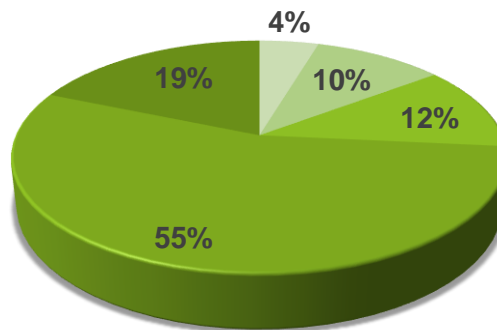
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 196 | 426 | 527 | 2768 | 1199 | 81% |
| 4% | 8% | 10% | 54% | 23% | |

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

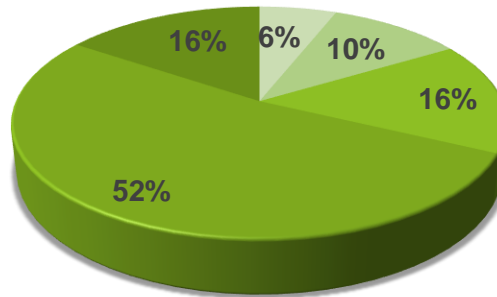


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 236 | 519 | 602 | 2803 | 956 | 77% |
| 5% | 10% | 12% | 55% | 19% | |

PREGUNTAS 11 Y 12

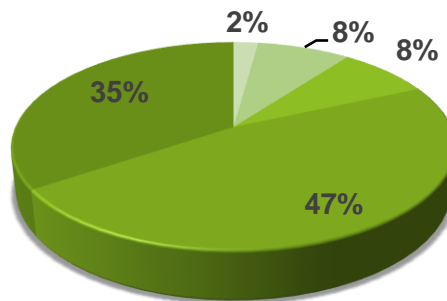
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos educativos?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 308 | 533 | 801 | 2676 | 798 | 72% |
| 6% | 10% | 16% | 52% | 16% | |

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

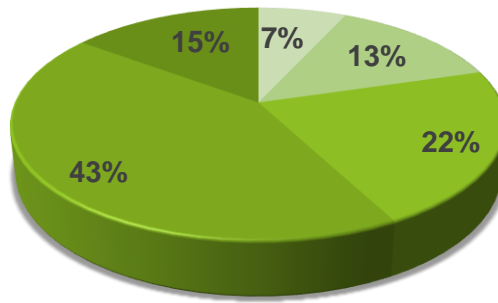


No aplica
 Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 110 | 414 | 413 | 2417 | 1762 | 83% |
| 2% | 8% | 8% | 47% | 34% | |

PREGUNTAS 13 Y 14

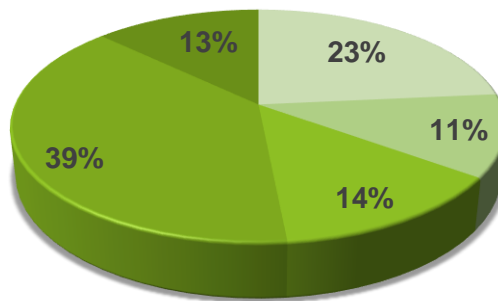
13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 352 | 693 | 1117 | 2191 | 763 | 62% |
| 7% | 14% | 22% | 43% | 15% | |

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

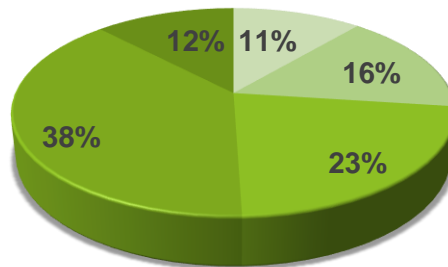


No aplica
 Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 1203 | 584 | 692 | 1974 | 663 | 67% |
| 24% | 11% | 14% | 39% | 13% | |

PREGUNTAS 15 Y 16

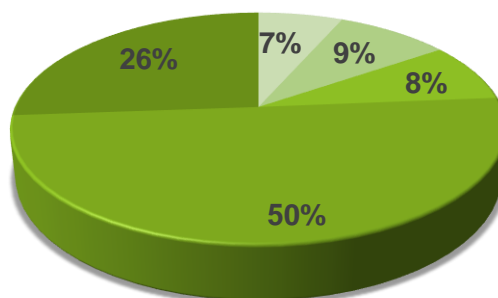
15. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 575 | 809 | 1148 | 1960 | 624 | 57% |
| 11% | 16% | 22% | 38% | 12% | |

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

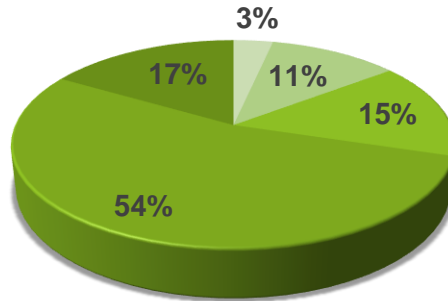


No aplica
 Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 337 | 452 | 422 | 2567 | 1338 | 82% |
| 7% | 9% | 8% | 50% | 26% | |

PREGUNTAS 17 Y 18

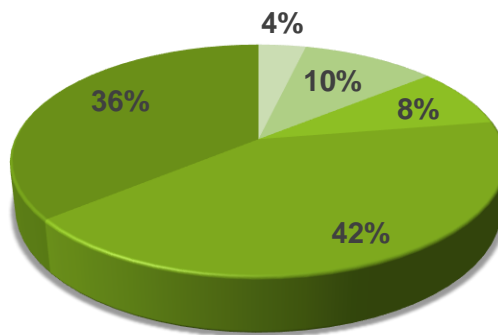
17. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 176 | 577 | 768 | 2744 | 851 | 73% |
| 3% | 11% | 15% | 54% | 17% | |

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

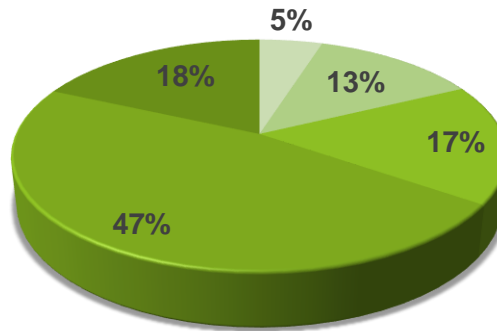


No aplica
 Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Muy de acuerdo

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 189 | 535 | 426 | 2127 | 1839 | 80% |
| 4% | 10% | 8% | 42% | 36% | |

PREGUNTAS 19 Y 20

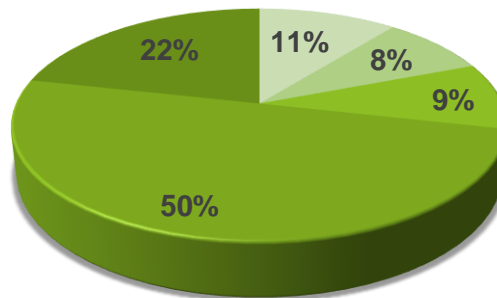
19. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 251 | 660 | 860 | 2411 | 934 | 69% |
| 5% | 13% | 17% | 47% | 18% | |

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



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

| No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Satisfacción |
|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|--------------|
| 553 | 429 | 476 | 2555 | 1103 | 80% |
| 11% | 8% | 9% | 50% | 22% | |

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se observa un comportamiento particular en todos los aspectos evaluados, se evidencia una disminución porcentual en la evaluación del primer semestre de 2020, el promedio de satisfacción para este informe es de 71%,
- El comportamiento particular se debe esencialmente a todos los temas que tienen relación a las situaciones vividas durante el Covid y a todo el tiempo en el cual se estableció un aislamiento preventivo obligatorio, situación que llevó a la institución a tomar varias medidas para poder dar el mejor manejo a todo tipo de situaciones. Sin embargo, el promedio de percepción en los encuestados se considera un resultado válido, conociendo el gran esfuerzo que se ha realizado por parte de las directivas, docentes y personal administrativo, para llevar a cabo el cumplimiento de sus funciones, la continuidad del semestre académico y el cuidado de la salud de todas las partes interesadas de la institución.
- La pregunta con más alto índice de satisfacción es la pregunta número 12 con un 83%, esta pregunta hace énfasis a la plataforma Academusoft, los estudiantes consideran que la plataforma es ágil, efectiva y de fácil acceso para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones.
- En un segundo nivel de buena satisfacción está la pregunta número 16 que evidencia un 82% de evaluación en el mejoramiento del rendimiento académico gracias al servicio de tutorías abiertas que brindan las Unidades Tecnológicas de Santander.
- Por otra parte, las preguntas con la más baja satisfacción son las preguntas número 7 y 15 que obtuvieron un nivel de satisfacción del 49% y 57% respectivamente, es necesario que se documenten acciones de mejora por parte del Grupo de Extensión Institucional y del Grupo de Educación Virtual y TIC, con el fin de mejorar el conocimiento de los estudiantes con los servicios y los cursos ofertados por esos dos grupos.

TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

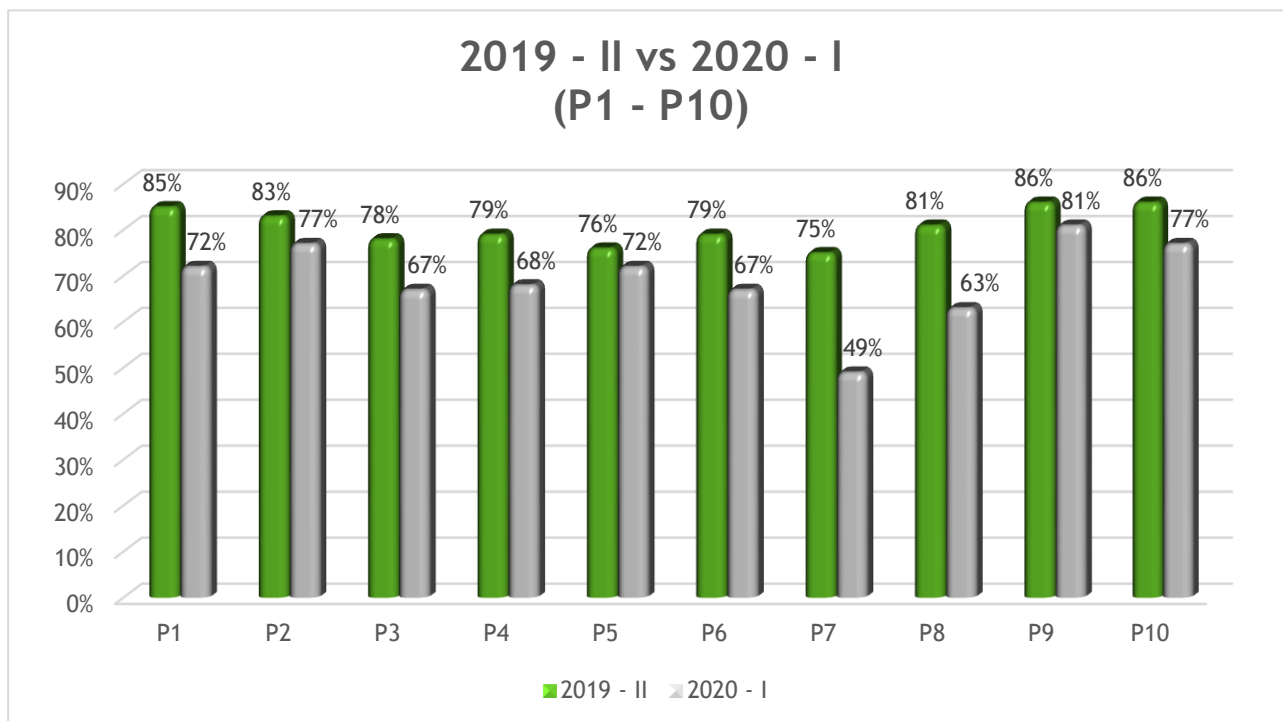
| Pregunta | No aplica | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | (%)Satisfacción |
|----------|-----------|--------------------------|---------------|------------|----------------|-----------------|
| P1 | 6% | 12% | 14% | 48% | 19% | 72% |
| P2 | 2% | 10% | 13% | 51% | 24% | 77% |
| P3 | 16% | 12% | 16% | 43% | 13% | 67% |
| P4 | 9% | 11% | 18% | 47% | 15% | 68% |
| P5 | 5% | 11% | 16% | 44% | 25% | 72% |
| P6 | 6% | 13% | 19% | 47% | 15% | 67% |
| P7 | 10% | 19% | 27% | 35% | 9% | 49% |
| P8 | 16% | 13% | 18% | 42% | 11% | 63% |
| P9 | 4% | 8% | 10% | 54% | 23% | 81% |
| P10 | 5% | 10% | 12% | 55% | 19% | 77% |
| P11 | 6% | 10% | 16% | 52% | 16% | 72% |
| P12 | 2% | 8% | 8% | 47% | 34% | 83% |
| P13 | 7% | 14% | 22% | 43% | 15% | 62% |
| P14 | 24% | 11% | 14% | 39% | 13% | 67% |
| P15 | 11% | 16% | 22% | 38% | 12% | 57% |
| P16 | 7% | 9% | 8% | 50% | 26% | 82% |
| P17 | 3% | 11% | 15% | 54% | 17% | 73% |
| P18 | 4% | 10% | 8% | 42% | 36% | 80% |
| P19 | 5% | 13% | 17% | 47% | 18% | 69% |
| P20 | 11% | 8% | 9% | 50% | 22% | 80% |

- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 71% por parte de los 5.116 encuestados en el primer semestre de 2020, lo cual pone en evidencia algunos efectos que han surgido a raíz del aislamiento preventivo obligatorio que se ha vivido en toda la comunidad Uteista.
- Debido a la emergencia sanitaria Covid-19 donde se tomaron acciones de aislamiento preventivo obligatorio, la institución propuso la estrategia CASA, como una medida para fortalecer la comunicación con sus usuarios a través de un nuevo canal de atención; CASA, Centro de Atención y Servicio Académico, le ha permitido continuar de forma oportuna a las UTS atender con ayuda de las TIC a los usuarios que con anterioridad acudían de manera presencial a las oficinas para solicitar información sobre algún servicio o proceso institucional. Gracias a lo anterior se puede evidenciar que el 55% del total de las preguntas presentan un buen nivel de satisfacción. Por lo anterior se evidencia una buena percepción en la información relacionada con las auxiliaturas estudiantiles, canales de comunicación para difundir información, espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías, trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia, atención brindada en el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico, equipos tecnológicos, plataforma de Academusoft, tutorías abiertas, atención brindada por personal administrativo, internet de libre acceso y disponibilidad del material bibliográfico en la biblioteca.

- Un 45% del total de las preguntas presentan un nivel permisible, situación que lleva a realizar un acompañamiento más detallado a los procesos que se ven involucrados en estas 9 preguntas que se reflejan en la columna “(%) Satisfacción” con sombreado de color amarillo, lo anterior está relacionado a los laboratorios y equipos, la información brindada a los estudiantes para hacer parte de los semilleros, la información brindada a la comunidad estudiantil sobre los diferentes convenios, la promoción de los servicios de salud, campañas de prevención y servicio odontológico, información sobre cursos MOOC y los espacios adecuados para diferentes actividades culturales y deportivas.

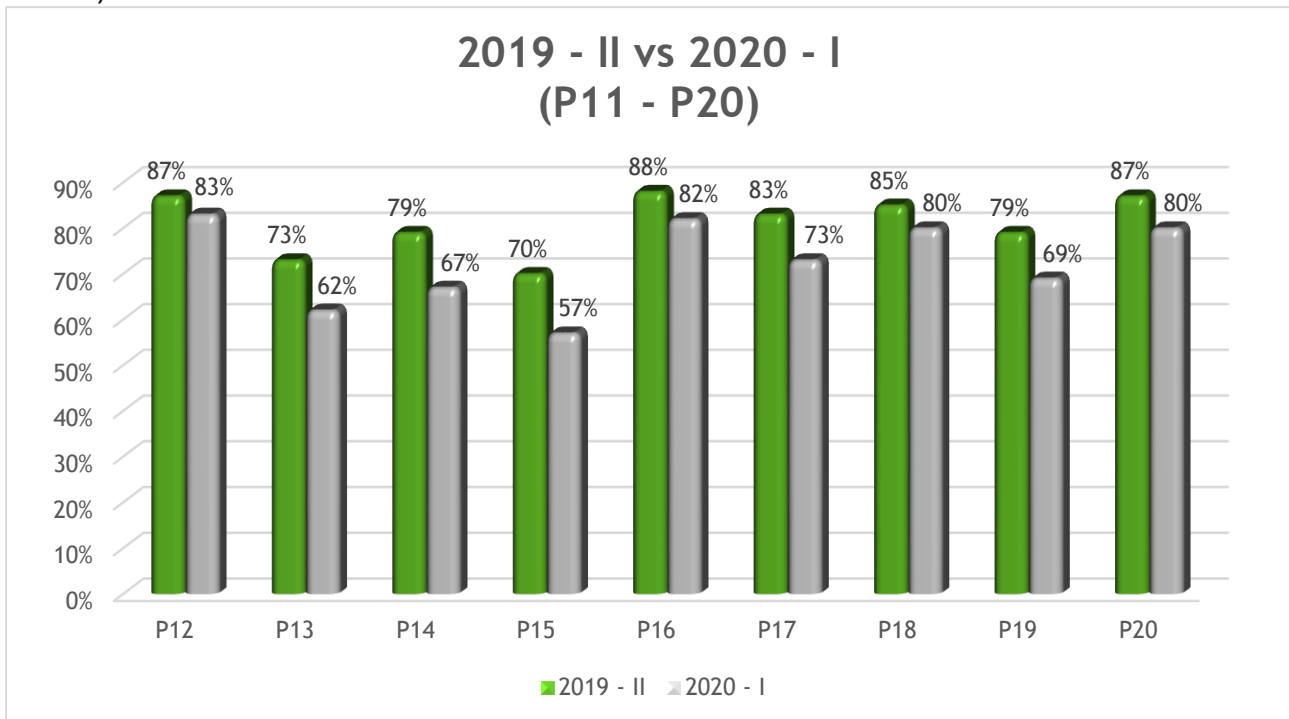
CONCLUSIONES

- Se observó un comportamiento particular en la participación de los estudiantes, docentes y administrativos en la aplicación de la encuesta de satisfacción, toda vez que fueron 10.219 encuestados en el segundo semestre de 2019 y para el primer semestre de 2020 fueron 5.116, lo cual representa una disminución del 50%.



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

- El nivel de satisfacción de la pregunta 7, muestra una disminución importante, teniendo en cuenta que fue la pregunta que obtuvo el nivel de satisfacción más bajo de la encuesta para este período, en esta parte se refleja el percepción que tienen los estudiantes en el conocimiento de los servicios ofertados por el grupo de extensión institucional.
- Se reconoce el buen nivel de satisfacción con un 81% en la percepción del conocimiento sobre los trámites y servicios publicados en la página web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc).



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

- Destacamos el buen nivel que reflejaron las preguntas número 12, 16, 18 y 20, en las cuales evidenciamos la buena percepción en la plataforma Academusoft, en el servicio de tutorías, en el internet con libre acceso para la comunidad estudiantil y en la disponibilidad del material bibliográfico.
- Se evidencia la necesidad de una una acción de mejora para reforzar el conocimiento de los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional, teniendo en cuenta que la percepción de los encuestados quedó con un nivel de satisfacción del 57%, siendo esta la oportunidad de continuar reforzando la publicidad de estos cursos, la información y/o divulgación masiva de los mismos.

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