

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE
VIGENCIA 2024



ELABORACIÓN

DEISY JOHANA GONZÁLEZ CASTELLANOS
Profesional Universitario

REVISIÓN Y APROBACIÓN.

ERIKA TATIANA DELGADO GÓMEZ
Jefe Oficina de Planeación

Bucaramanga. Enero 17 de 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	5
1.1. FICHA TÉCNICA.....	5
1.2. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO	6
1.3. OBTENCIÓN DE RESULTADOS	10
2. RESULTADOS OBTENIDOS	12
PREGUNTA 1	13
PREGUNTA 2	14
PREGUNTA 5	17
PREGUNTA 6	18
PREGUNTA 7	19
PREGUNTA 8	20
PREGUNTA 10.....	22
PREGUNTA 11.....	23
PREGUNTA 12.....	24
PREGUNTA 13.....	25
PREGUNTA 14.....	26
PREGUNTA 15.....	27
PREGUNTA 16.....	28
PREGUNTA 17.....	29
PREGUNTA 18.....	30
PREGUNTA 19.....	31
PREGUNTA 20.....	32
PREGUNTA 21.....	33
PREGUNTA 22.....	34
PREGUNTA 23.....	35
PREGUNTA 24.....	36
PREGUNTA 25.....	37
PREGUNTA 26.....	38
PREGUNTA 27.....	39
PREGUNTA 28.....	40
PREGUNTA 29.....	41
PREGUNTA 30.....	42
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
CONCLUSIONES	50

INTRODUCCIÓN

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

El objetivo principal de la encuesta de satisfacción es realizar un seguimiento de las percepciones de la comunidad uteísta respecto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas en relación con los servicios ofrecidos por la institución.

El análisis de los resultados de satisfacción permite identificar debilidades y buenas prácticas implementadas durante el segundo semestre de 2024. Esto ayudará a conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario, identificando áreas y aspectos que necesiten atención. De esta manera, se robustecerán los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la institución, que en los últimos años se ha enfocado 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 satisfacción de la comunidad vinculada a la institución.

Antes de aplicar la encuesta de satisfacción, el proceso "Sistema Integrado de Gestión" invita a todos los líderes de los procesos a revisar las preguntas publicadas en el semestre anterior, evaluando la posibilidad de actualizarlas para favorecer la comprensión del contexto por parte de la comunidad uteísta.

Durante la revisión previa de las preguntas, los líderes propusieron algunas mejoras al formulario, incluyendo una pregunta del proceso de Gestión TIC. El formulario, diseñado en Microsoft Forms, categoriza las preguntas según los perfiles, con el fin de obtener resultados más precisos y ofrecer un instrumento amigable para el encuestado, dada la cantidad de preguntas que contiene.

Con estas mejoras, la encuesta para el segundo semestre de 2024 se compone de treinta preguntas, categorizadas según el perfil, permitiendo un monitoreo de la calidad de la gestión de los procesos de la institución en beneficio de la comunidad uteísta.

1. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, como parte del compromiso de la Institución con la política de cero papel. La aplicación se realizó a través de la plataforma Microsoft Forms y la publicación en la página web institucional y difusión en medios masivos institucionales. De esta manera se recolectaron **4.648 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel y sin mayores afectaciones ambientales.

1.1. 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 los programas académicos de nivel tecnológico y de nivel universitario. Administrativos, Docentes, Visitantes, Empresarios y Graduados/Egresados UTS.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea
Población total (N)	4.648 encuestados
Fecha de publicación de la encuesta	24 de octubre de 2024
Fecha de terminación de la encuesta	10 de diciembre de 2024
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Nivel de satisfacción	Equivalente 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: 80 % - 100% Amarillo: 46%- 79% Rojo: 0% - 45%
Responsable del estudio	Profesionales equipo SIG
Líder del proceso	Jefe Oficina de Planeación

1.2. PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS son pertinentes y suficientes, e informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?	Comunicación Institucional	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Visitantes Graduados/Egresados Empresarios
2. ¿En su rol de docente o estudiante se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece la Dirección de Investigación y Extensión, cuando ha participado en actividades de investigación a través de los grupos o Semilleros de un programa académico respectivo?	Investigaciones	Docentes Estudiantes (Presencial y Virtual)
3. ¿Considera que las competencias que has adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional?	Docencia (Grupo Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Virtual)
4. ¿Considera que el servicio de tutorías y alertas tempranas que brinda las UTS contribuye en la permanencia y graduación y ayuda a mejorar el rendimiento académico?	Docencia (Oficina de Desarrollo Académico)	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
5. ¿Los laboratorios o equipos son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?	Docencia Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
6. ¿Las salas de informática son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación? Nueva	Infraestructura Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
7. ¿Los espacios de la planta física como auditorios, salones, Working y Centros de acompañamiento al estudiante son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios
8. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
9. ¿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 Investigación	Estudiantes Docentes Administrativos
10. ¿Considera que los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional tales como: apoyo al graduado, acompañamiento al tránsito a la vida laboral (bolsa de empleo institucional), formación continua, asesoría para el emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y el desarrollo de proyectos sociales, ¿son pertinentes para el crecimiento personal, profesional y social?	Extensión	Graduados/Egresados Estudiantes (Modalidad Presencial - Virtual) Docentes Empresarios
11. La página web de las UTS, ¿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	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
12. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas	Estudiantes Graduados/Egresados
13. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?	Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial-Virtual) Docentes
14. ¿Considera que la herramienta tecnológica Atena, implementada como apoyo a la gestión académica en el aula, es adecuada para el desarrollo de las habilidades comunicativas y de interacción de los profesores con los estudiantes, y permite complementar el proceso?	Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes
15. ¿Los recursos digitales y material de apoyo diseñado por los profesores, son pertinentes, de calidad y favorecen el proceso de aprendizaje?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes
16. ¿La coordinación de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxiliaturas estudiantiles que ofrece las UTS?	Bienestar Institucional	Estudiantes
17. ¿La información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta, ha sido clara y precisa?	Bienestar Institucional	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
18. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes, coherentes y contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida, formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta?	Bienestar Institucional	Estudiantes Docentes Graduados/Egresados
19. 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	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
20. ¿Considera que la información suministrada en la oficina 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	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
21. ¿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)	Docentes Administrativos CPS
22. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?	Gestión Administrativa (Dirección Administrativa de Talento Humano)	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresado Visitantes Empresarios
23. ¿Considera adecuada la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co) y atención presencial?	Gestión Administrativa (Grupo de Atención al Ciudadano)	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
24. ¿Las bibliotecas digitales que están disponibles a la comunidad académica son pertinentes, actualizadas, suficientes, y cumplen con su función de información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes Administrativos
25. ¿Considera que la colección bibliográfica está acorde a los contenidos curriculares de los programas académicos y a sus necesidades?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL
26. ¿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	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados
27. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes Docentes CPS - Administrativos
28. ¿ Considera que el servicio de consulta en sala y de préstamo bibliográfico externo que ofrece la biblioteca, garantiza el acceso a la información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes
29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas?	Sistema Integrado de Gestión	Docentes Administrativos CPS
30. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, ¿Considera que el perfil de formación y el desarrollo de competencias que ofrece su programa académico, ha contribuido para su desarrollo profesional y laboral?	Docencia	Egresados

Durante la revisión previa de las preguntas surgieron mejoras al formulario por parte de los líderes, eliminando, modificando e incluyendo preguntas de los procesos. Se eliminó la pregunta: “los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorecen el proceso de aprendizaje” y se crearon las preguntas 6. ¿Las salas de informática son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación? 15. Los recursos digitales y material de apoyo diseñado por los profesores, son pertinentes, de calidad y favorecen el proceso de aprendizaje.

1.3. OBTENCIÓN DE RESULTADOS

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 determinan los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada 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 (no estaba dirigida al perfil o no ha hecho uso de los servicios o programas)

De acuerdo al perfil al que estaba dirigido cada una de las preguntas (estudiantes, docentes, administrativos, visitantes, graduados/egresados, empresarios) se obtuvieron las respuestas por cada perfil categorizado.

2. RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta de satisfacción del segundo semestre de 2024 obtuvo un total de 4.468 respuestas como se presenta en la siguiente tabla:

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES VIGENCIA 2024-2
Estudiantes	4135
Docentes	254
Administrativos	56
Contratistas de Prestación de Servicios	144
Graduados/Egresados	31
Visitantes	11
Empresarios	17
TOTAL GENERAL	4.468

Para determinar el nivel de satisfacción de cada pregunta se asumió como total las respuestas que aplicaban a la misma. Es decir, las respuestas de los perfiles a los que estaba dirigida y no se tuvo en cuenta las contestaciones de los otros perfiles, los cuales hacen parte del criterio “no aplica”.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada una de las treinta (30) preguntas que componen la encuesta de satisfacción 2024-2.

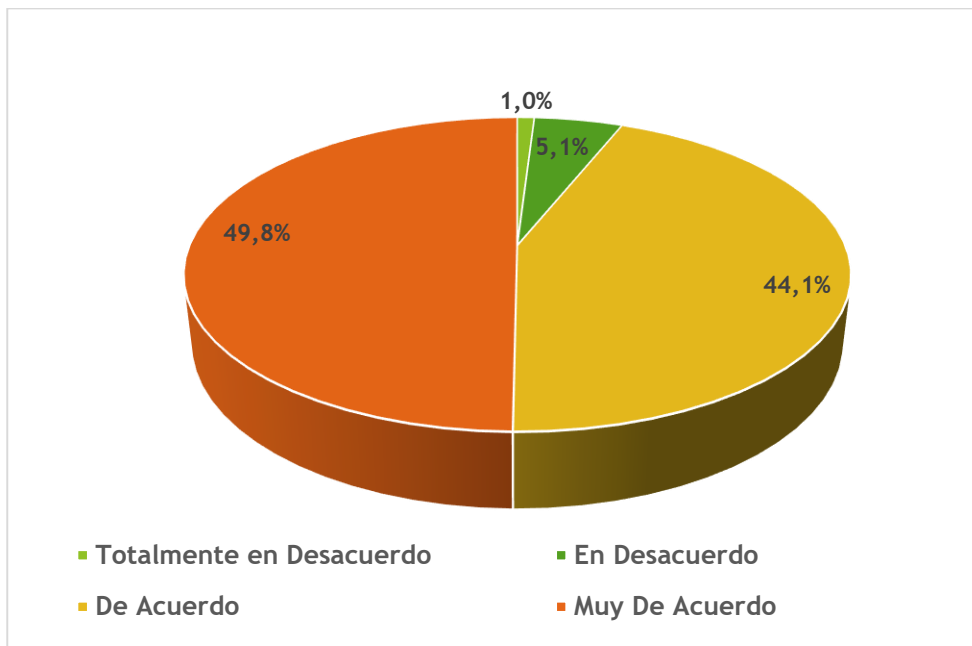
PREGUNTA 1

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	40	226	1882	1987	-	4135
Docente	4	1	84	165	-	254
Administrativos	1	2	23	30	-	56
CPS	0	4	36	104	-	144
Graduado/egresado	1	2	11	17	-	31
Visitante	0	0	4	7	-	11
Empresario	0	3	8	6	-	17
Total	46	238	2048	2316	0	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4648	46	238	2.048	2.316	93.9%
Participación	1,0%	5,1%	44,1%	49,8%	

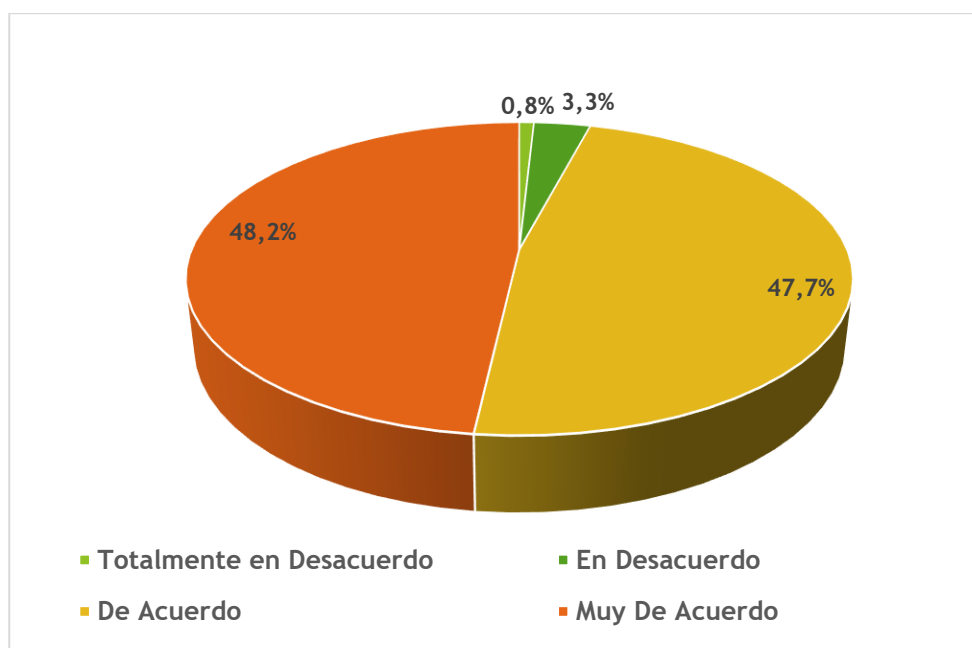
PREGUNTA 2

2. ¿En su rol de docente o estudiante se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece la Dirección de Investigación y Extensión, cuando ha participado en actividades de investigación a través de los grupos o Semilleros de un programa académico respectivo?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	N/A No Aplica o No ha participado en actividades de investigación	Total
Estudiantes	31	119	1702	1687	596	4135
Docente	1	4	95	129	25	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	32	123	1797	1816	259	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3768	32	123	1.797	1.816	95.9%
Participación	0,8%	3,3%	47,7%	48,2%	

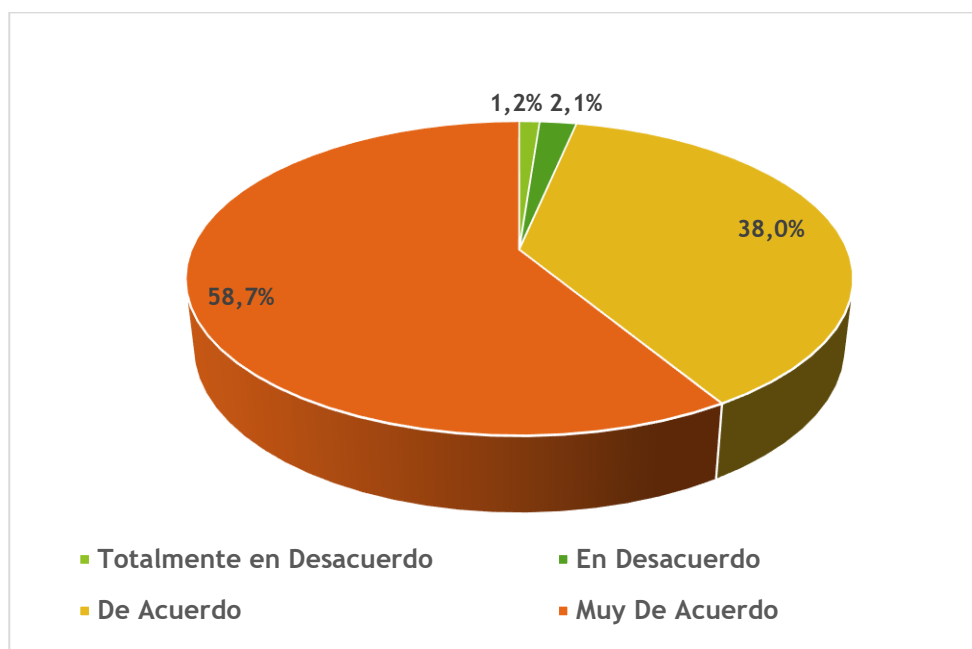
PREGUNTA 3

3. ¿Considera que las competencias que ha adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	15	27	482	745	2866	4135
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	513	513
Total	15	27	482	745	3379	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
1269	15	27	482	745	96.7%
Participación	1,2%	2,1%	38,0%	58,7%	

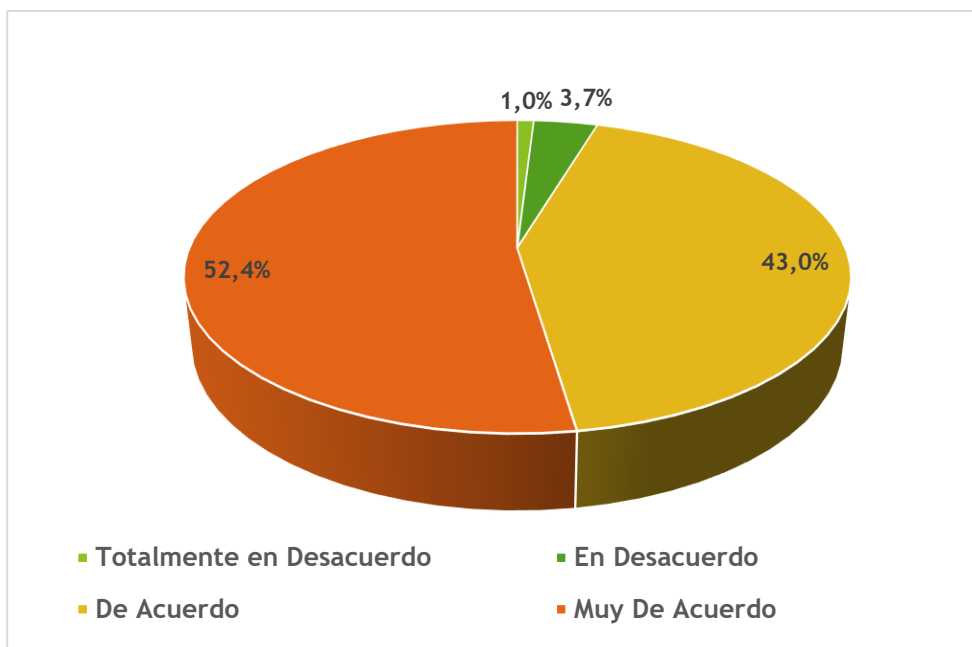
PREGUNTA 4

4. ¿Considera que el servicio de tutorías y alertas tempranas que brinda las UTS contribuye en la permanencia y graduación y ayuda a mejorar el rendimiento académico?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	42	157	1805	2131	0	4135
Docente	0	5	81	168	0	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	42	162	1886	2299	259	4389

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4389	42	162	1886	2299	95.4%
Participación	1,0%	3,7%	43,0%	52,4%	

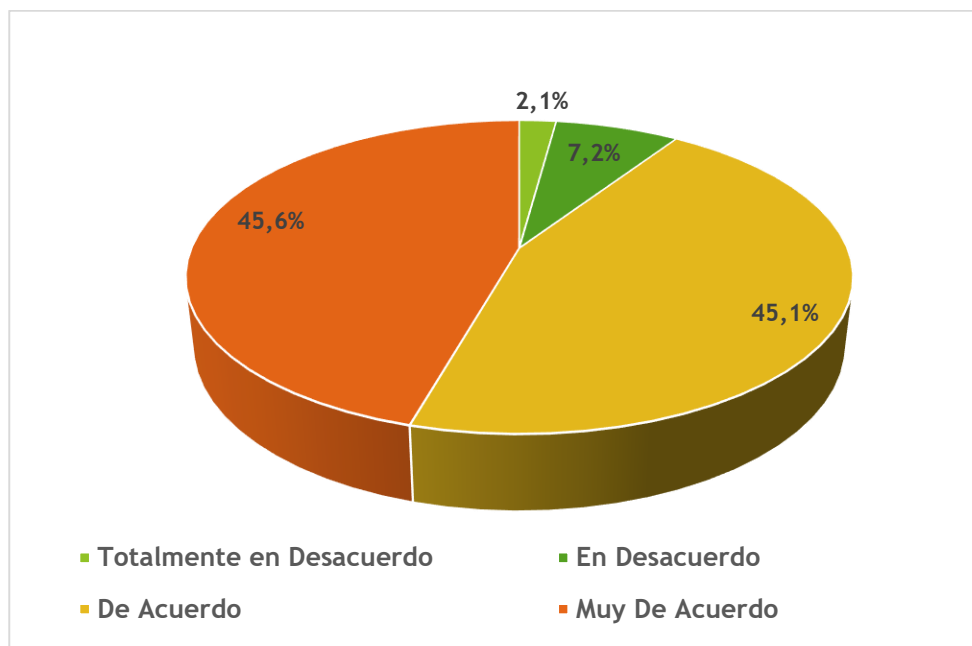
PREGUNTA 5

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica o No ha hecho uso laboratorios	Total
Estudiantes	76	257	1574	1600	628	4135
Docente	4	12	114	106	18	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	80	269	1688	1706	905	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3743	80	269	1688	1706	90.7%
Participación	2,1%	7,2%	45,1%	45,6%	

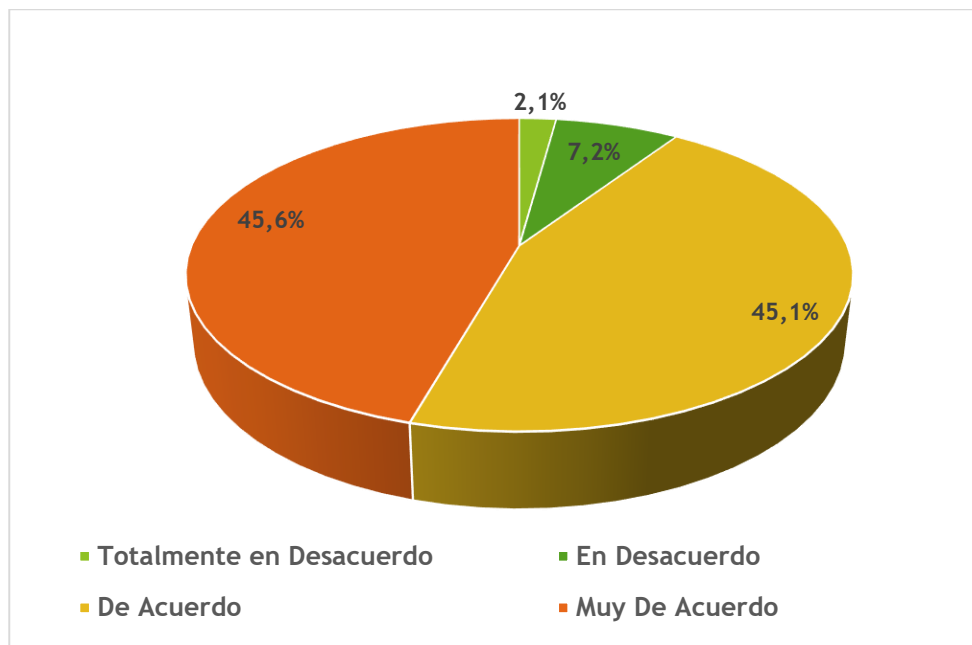
PREGUNTA 6

6. ¿Las salas de informática son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica o No ha hecho uso de las salas de informática	Total
Estudiantes	174	408	1516	1610	427	4135
Docente	10	30	97	102	15	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	184	438	1613	1712	701	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3947	184	438	1613	1712	84.2%
Participación	4,7%	11,1%	40,9%	43,4%	

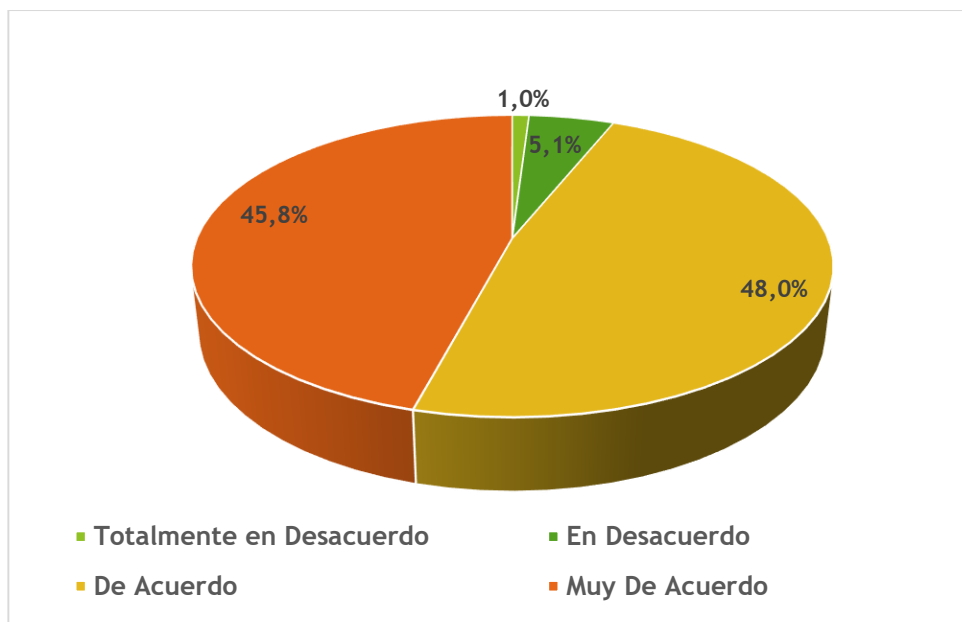
PREGUNTA 7

7. ¿Los espacios de la planta física como auditorios, salones, Working y Centros de acompañamiento al estudiante son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	44	214	2031	1846	-	4135
Docente	0	17	114	123	-	254
Administrativos	0	3	22	31	-	56
CPS	1	2	40	101	-	144
Graduado/egresado	1	1	11	18	-	31
Visitante	1	0	3	7	-	11
Empresario	0	1	11	5	-	17
Total	47	238	2232	2131	0	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4648	47	238	2232	2131	93.9%
Participación	1,0%	5,1%	48,0%	45,8%	

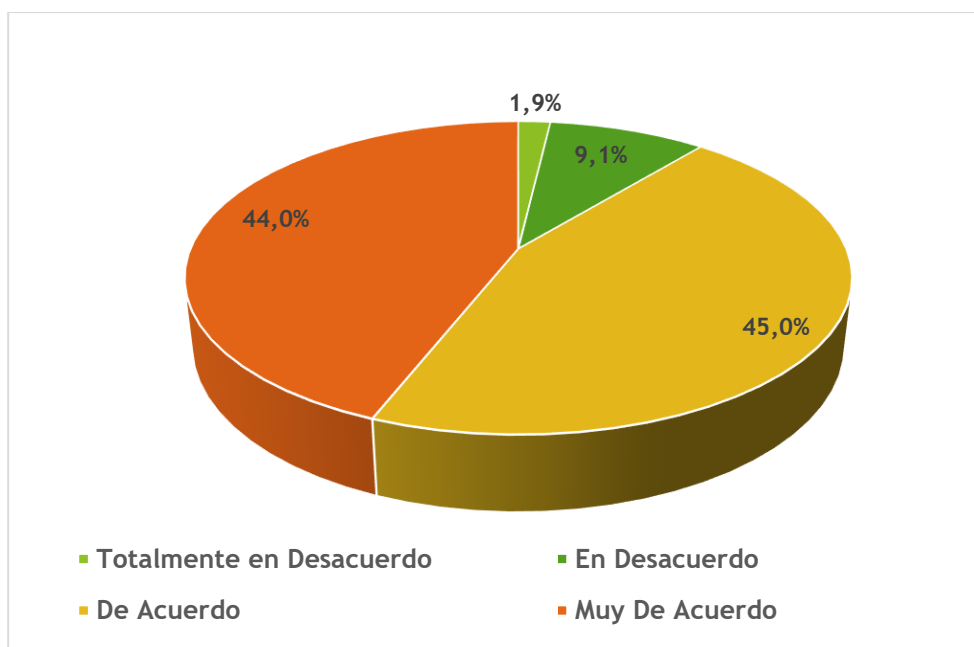
PREGUNTA 8

8. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades sociales, culturales y deportivas (gimnasio, coliseo, plazoleta, espacio de cafetería entre otras)?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	82	377	1889	1787	-	4135
Docente	1	29	112	112	-	254
Administrativos	1	6	23	26	-	56
CPS	1	4	47	92	-	144
Graduado/egresado	1	5	9	16	-	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	28	28
Total	86	421	2080	2033	28	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4620	86	421	2080	2033	89,0%
Participación	1,9%	9,1%	45,0%	44,0%	

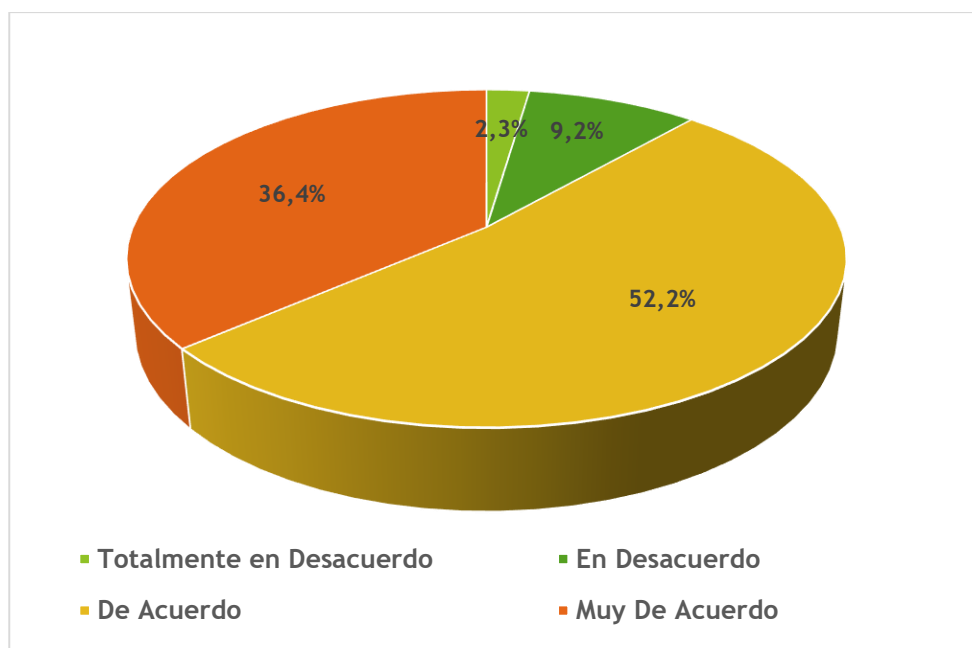
PREGUNTA 9

9. ¿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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	56	288	2141	1650	-	4135
Docente	1	14	115	124	-	254
Administrativos	1	6	23	26	-	56
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	203	203
Total	58	308	2279	1800	203	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4445	58	308	2279	1800	91.8%
Participación	1,3%	6,9%	51,3%	40,5%	

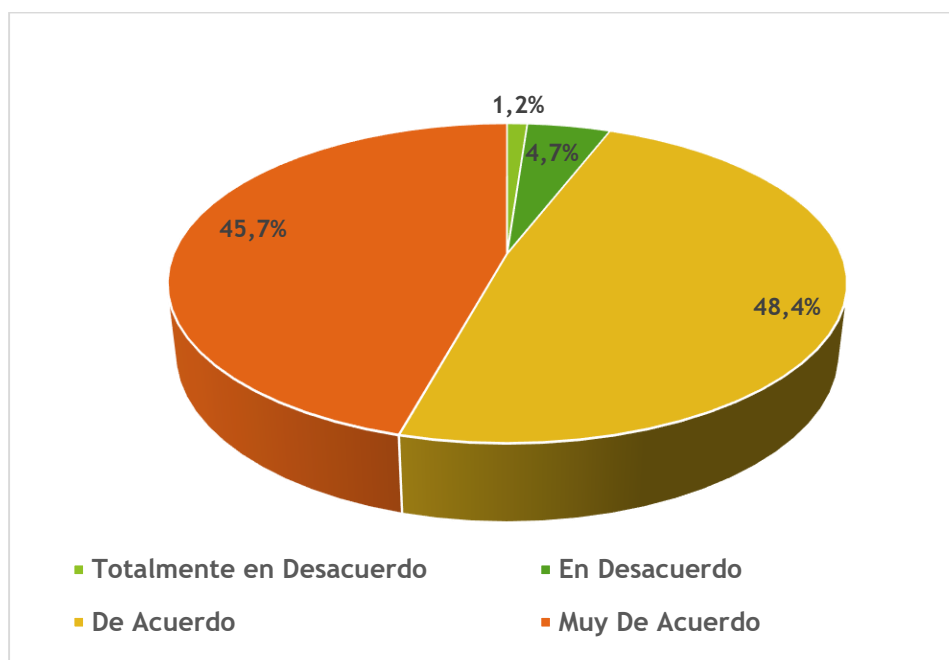
PREGUNTA 10

10. ¿Considera que los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional tales como: apoyo al graduado, acompañamiento al tránsito a la vida laboral (bolsa de empleo institucional), formación continua, asesoría para el emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y el desarrollo de proyectos sociales, son pertinentes para el crecimiento personal, profesional y social?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica o No ha usado los servicios de extensión	Total
Estudiantes	42	169	1671	1564	689	4135
Docente	0	8	113	120	13	254
Graduado/egresado	0	0	12	18	1	31
Empresario	1	0	11	5	-	17
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	211	211
Total	86	302	2.743	1.972	482	5.585

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3734	43	177	1807	1707	94.1%
Participación	1,2%	4,7%	48,4%	45,7%	

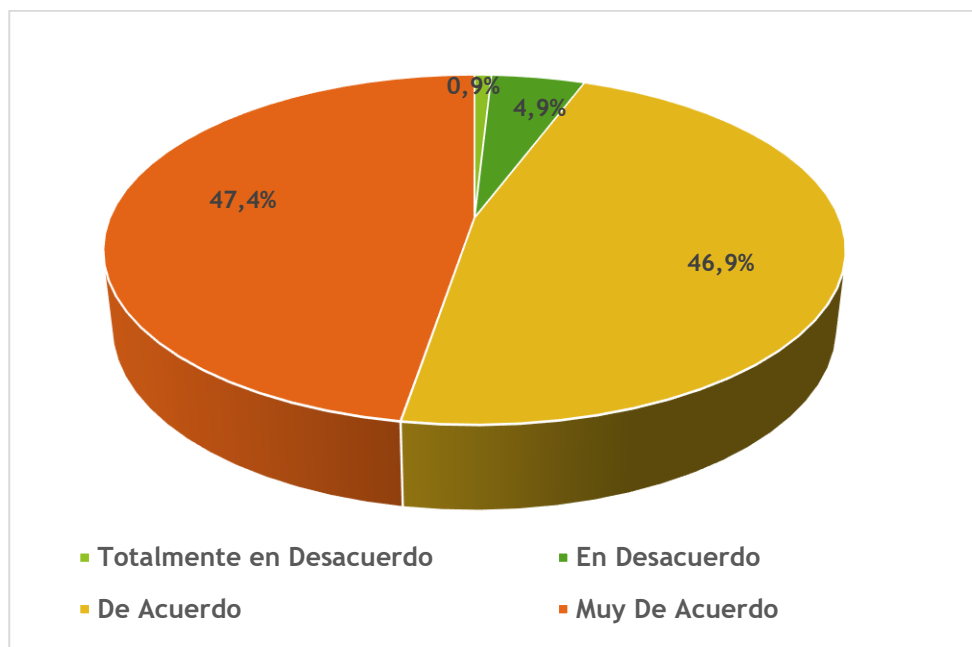
PREGUNTA 11

11. La página web de las UTS, ¿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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	40	220	2010	1865	-	4135
Docente	0	3	86	165	-	254
Administrativos	0	0	19	37	-	56
CPS	1	2	36	105	-	144
Graduado/egresado	0	1	11	19	-	31
Visitante	0	0	6	5	-	11
Perfiles que no aplican	0	0	12	5	-	17
Total	41	226	2180	2201	0	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4648	41	226	2180	2201	94.3%
Participación	0,9%	4,9%	46,9%	47,4%	

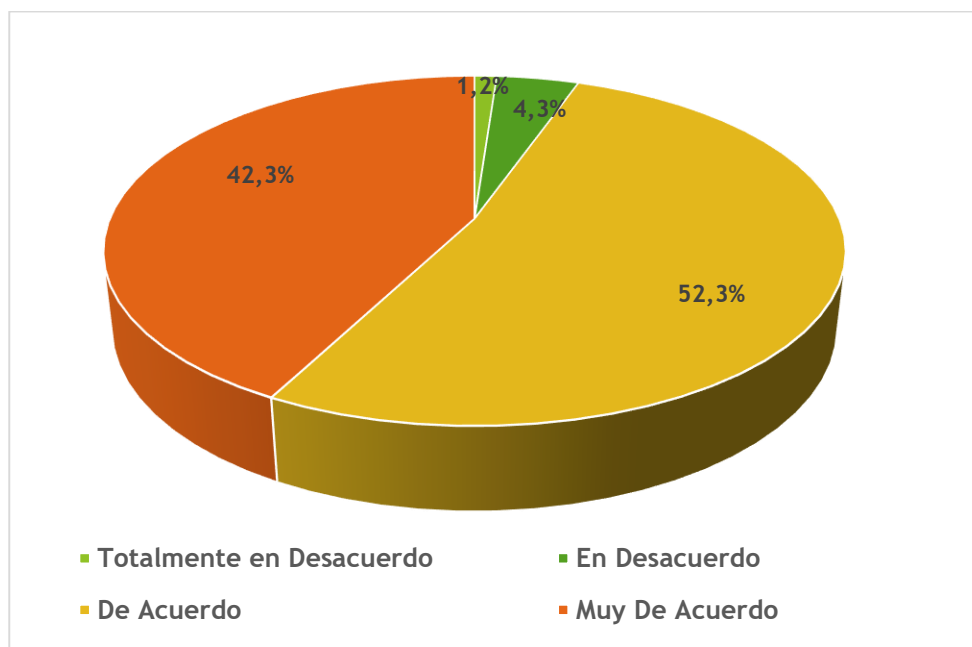
PREGUNTA 12

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	47	178	2165	1745	-	4135
Graduado/egresado	1	0	13	17	-	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	482	482
Total	48	178	2178	1762	482	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4166	48	178	2178	1762	94.6%
Participación	1,2%	4,3%	52,3%	42,3%	

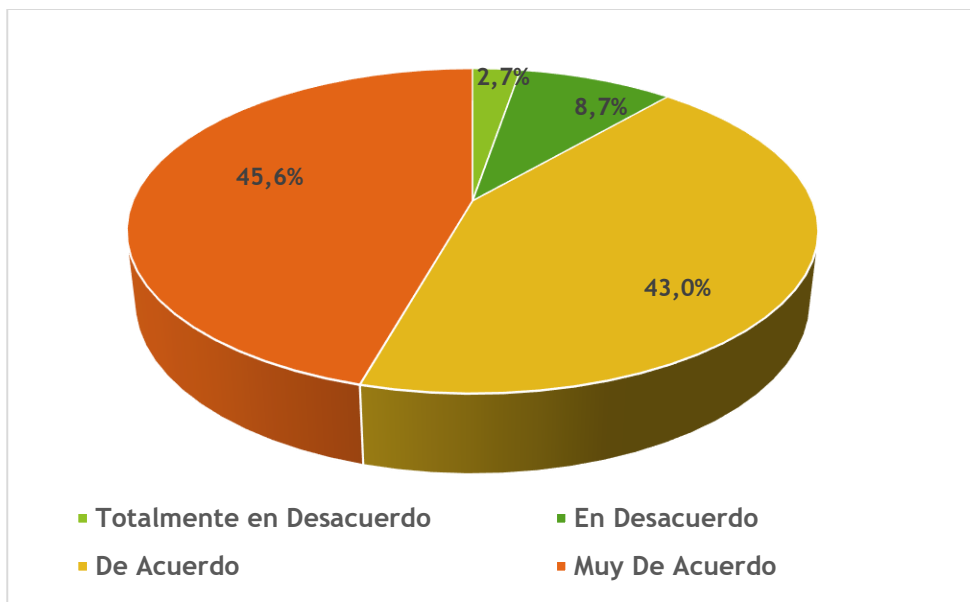
PREGUNTA 13

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	115	369	1810	1841	-	4135
Docente	2	12	79	161	-	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	117	381	1889	2002	259	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4389	117	381	1889	2002	88.7%
Participación	2,7%	8,7%	43,0%	45,6%	

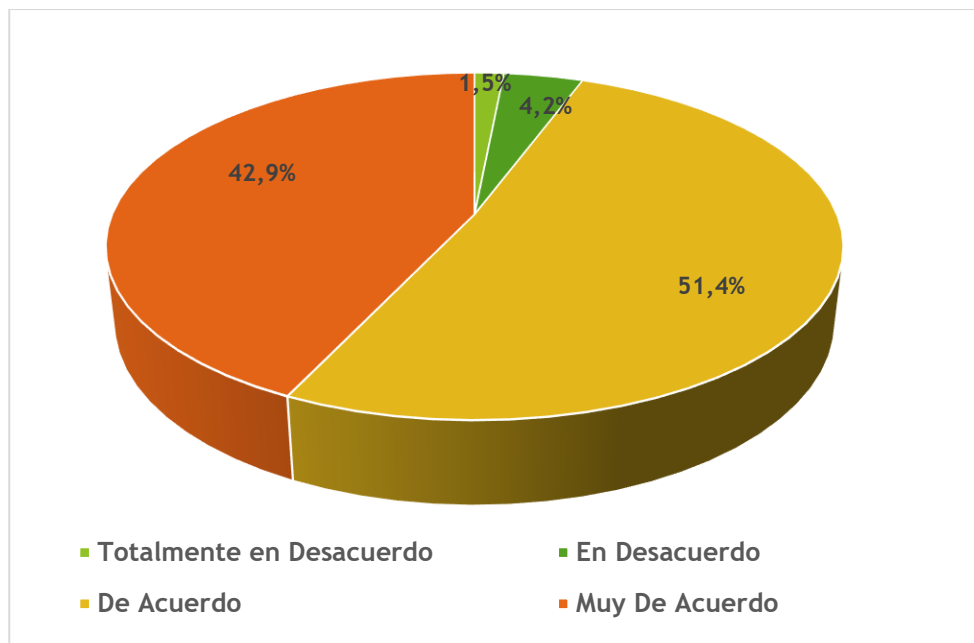
PREGUNTA 14

14. ¿Considera que la herramienta tecnológica Atena, implementada como apoyo a la gestión académica en el aula, es adecuada para el desarrollo de las habilidades comunicativas y de interacción de los profesores con los estudiantes, y permite complementar el proceso? Aplica solo para Estudiantes de Modalidad Presencial

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	56	150	1787	1414	728	4135
Docente	0	2	94	158	-	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	56	152	1881	1572	987	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3661	56	152	1881	1572	94.3%
Participación	1,5%	4,2%	51,4%	42,9%	

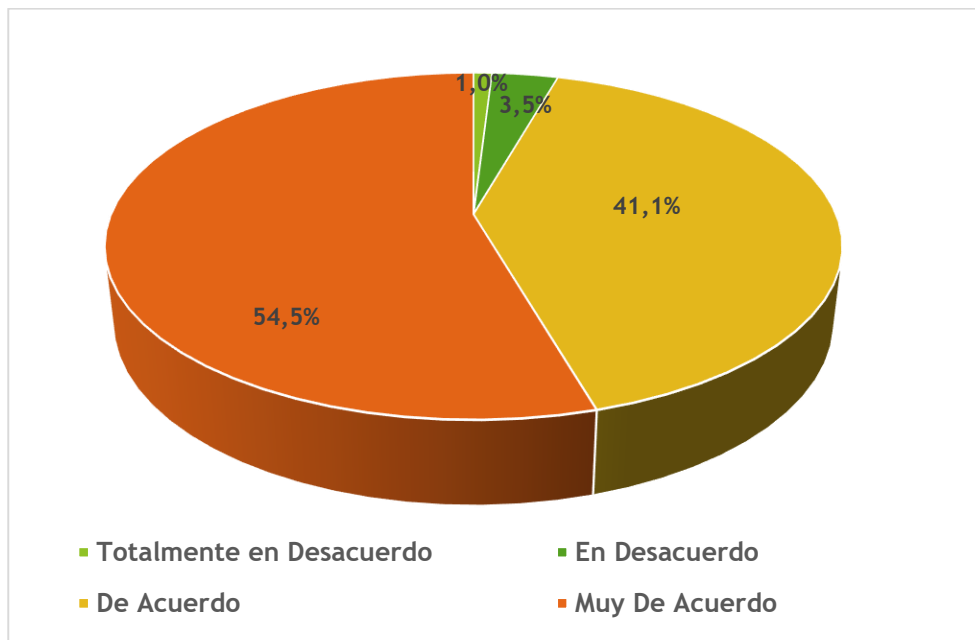
PREGUNTA 15

15. ¿Los recursos digitales y material de apoyo diseñado por los profesores, son pertinentes, de calidad y favorecen el proceso de aprendizaje?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	16	57	623	822	2617	4135
Docente	1	4	102	140	7	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	17	61	725	962	2883	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
1765	17	61	725	962	95.6%
Participación	1,0%	3,5%	41,1%	54,5%	

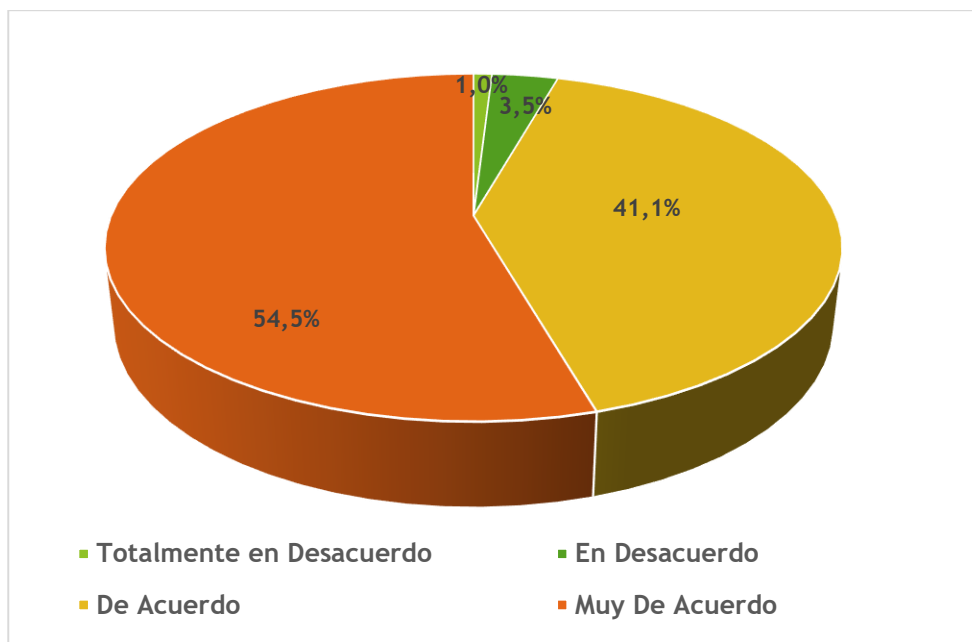
PREGUNTA 16

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	51	302	2121	1661	-	4135
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	513	513
Total	51	302	2121	1661	513	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4135	51	302	2121	1661	91.5%
Participación	1,2%	7,3%	51,3%	40,2%	

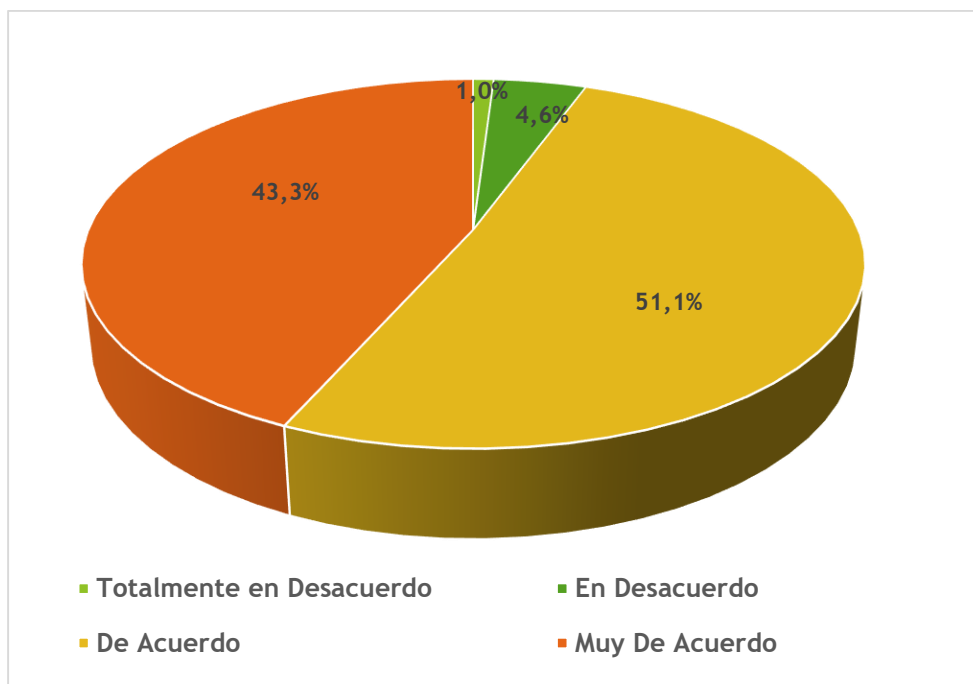
PREGUNTA 17

17. ¿La información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta, ha sido clara y precisa?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	42	186	2068	1642	197	4135
Docente	1	6	113	132	2	254
Administrativos	0	3	22	31	-	56
CPS	2	5	41	95	1	144
Graduado/egresado	0	2	14	15	0	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	28	28
Total	45	202	2258	1915	228	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4420	45	202	2258	1915	94.4%
Participación	1,0%	4,6%	51,1%	43,3%	

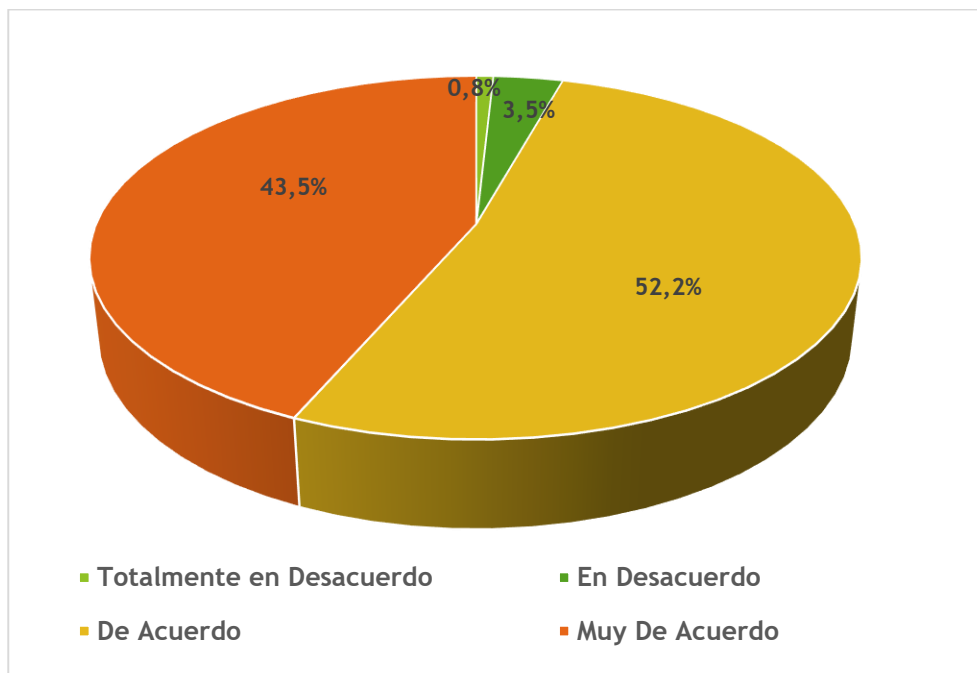
PREGUNTA 18

18. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes, coherentes y contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida, formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteista?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	34	134	2031	1644	292	4135
Docente	1	7	108	133	5	254
Graduado/egresado	0	2	12	16	1	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	228	228
Total	35	143	2151	1793	526	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4122	35	143	2151	1793	95.7%
Participación	0,8%	3,5%	52,2%	43,5%	

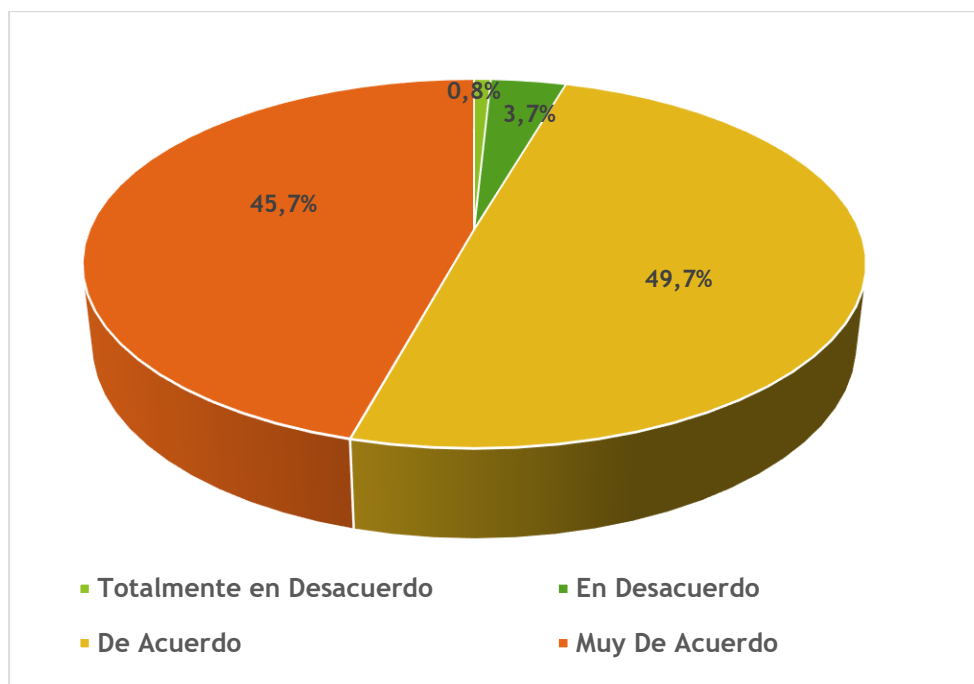
PREGUNTA 19

19. 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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	29	124	1688	1485	809	4135
Docente	2	6	94	114	38	254
Administrativos	0	3	22	26	5	56
CPS	0	5	48	75	16	144
Graduado/egresado	0	1	11	14	5	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	28	28
Total	31	139	1863	1714	901	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3747	31	139	1863	1714	95.5%
Participación	0,8%	3,7%	49,7%	45,7%	

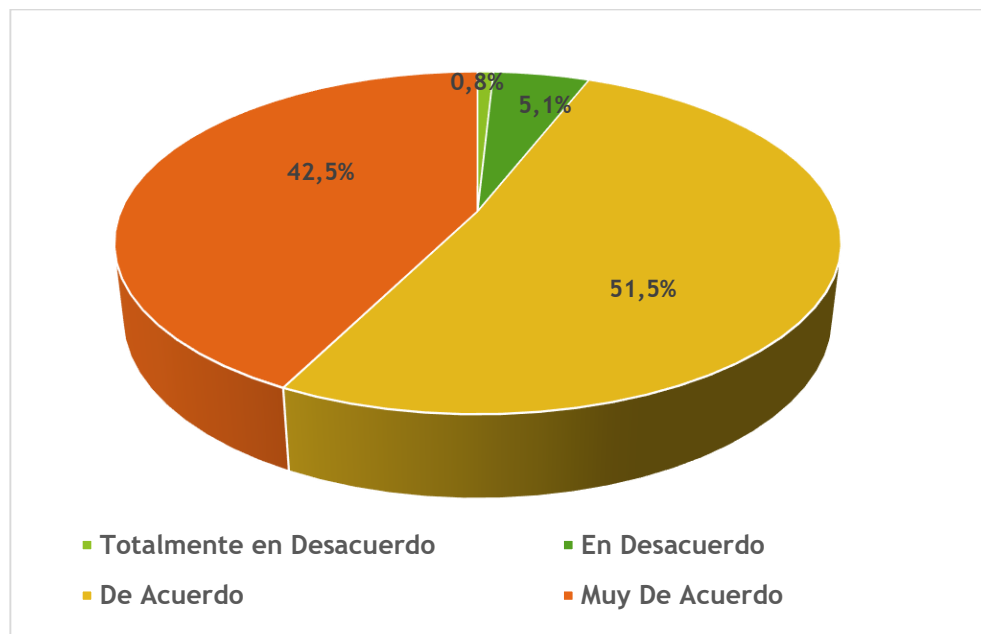
PREGUNTA 20

20. ¿Considera que la información suministrada en la oficina 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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	37	224	2188	1686		4135
Docente	0	6	111	137		254
Administrativos	0	0	23	33		56
CPS	2	4	47	91		144
Graduado/egresado	0	2	12	16	1	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	28	28
Total	39	236	2381	1963	29	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4619	39	236	2381	1963	94.0%
Participación	0,8%	5,1%	51,5%	42,5%	

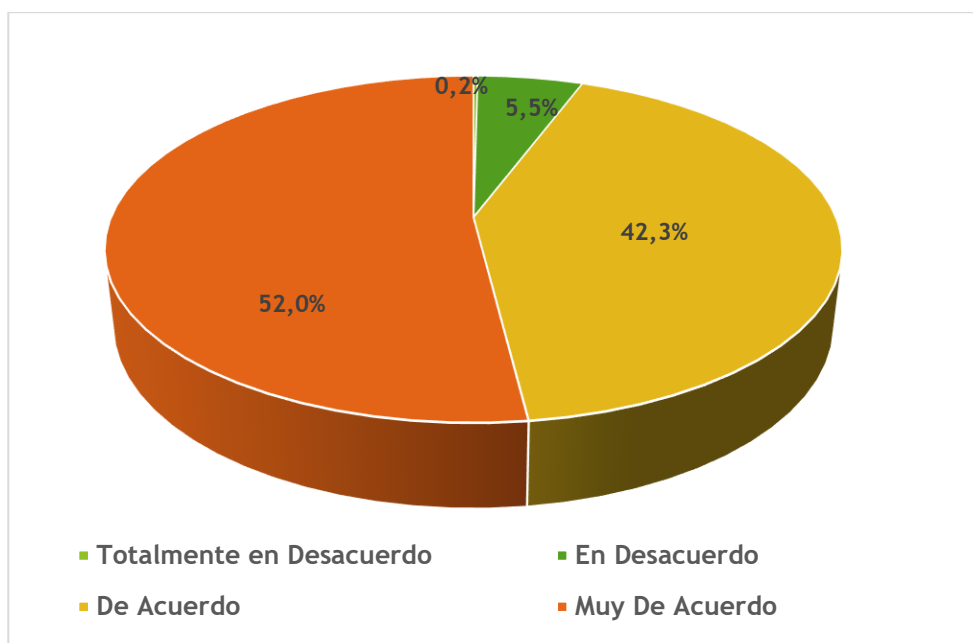
PREGUNTA 21

21. ¿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?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Docente	0	18	116	120	-	254
Administrativos	0	3	23	30	-	56
CPS	1	4	53	86	-	144
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	4194	4194
Total	1	25	192	236	4194	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
454	1	25	192	236	94.3%
Participación	0,2%	5,5%	42,3%	52,0%	

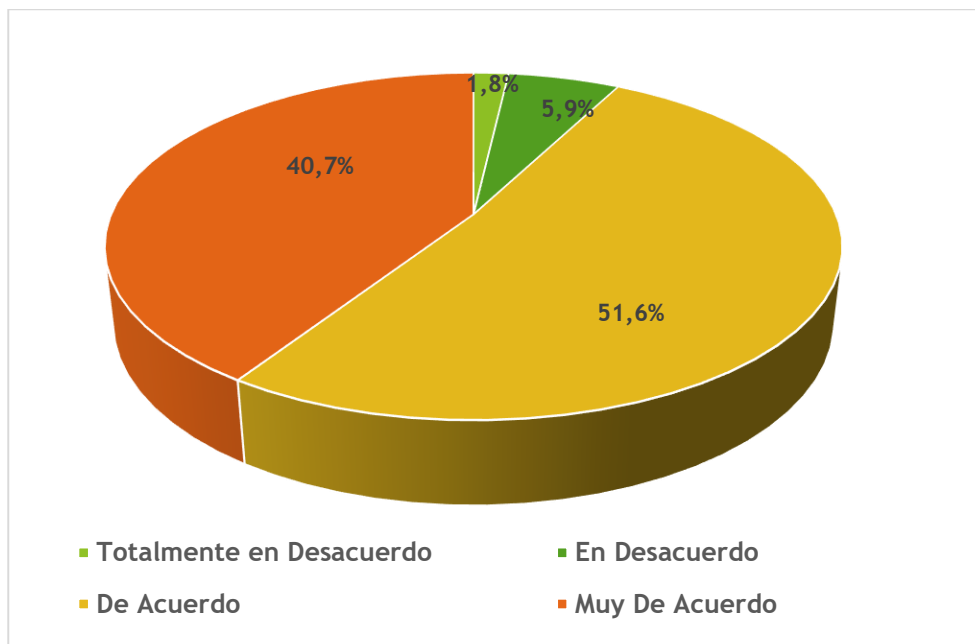
PREGUNTA 22

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	83	257	2183	1612	-	4135
Docente	0	6	110	138	-	254
Administrativos	0	3	27	26	-	56
CPS	1	3	50	90	-	144
Graduado/egresado	1	0	12	18	-	31
Visitante	0	0	5	6	-	11
Perfiles que no aplican	0	3	10	4	-	17
Total	85	272	2397	1894	0	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4648	85	272	2397	1894	92.3%
Participación	1,8%	5,9%	51,6%	40,7%	

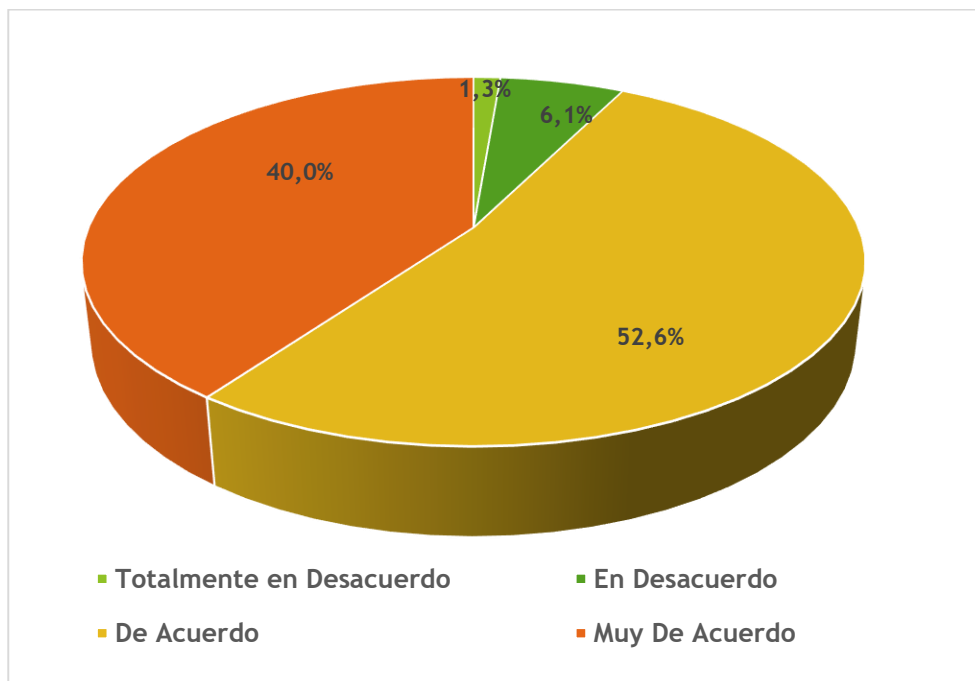
PREGUNTA 23

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	57	271	2221	1586	-	4135
Docente	0	4	118	132	-	254
Administrativos	1	3	23	29	-	56
CPS	2	4	51	87	-	144
Graduado/egresado	1	1	15	14	-	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	28	28
Total	61	283	2428	1848	28	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4620	61	283	2428	1848	92.6%
Participación	1,3%	6,1%	52,6%	40,0%	

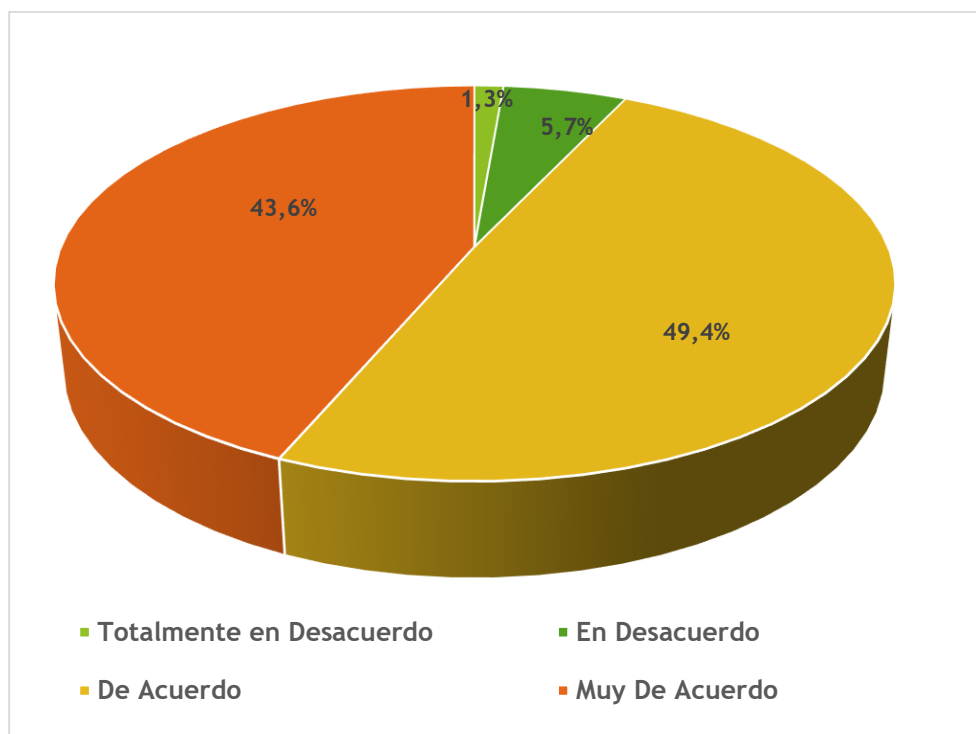
PREGUNTA 24

24. ¿Las bibliotecas digitales que están disponibles a la comunidad académica son pertinentes, actualizadas, suficientes, y cumplen con su función de información?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	50	203	1800	1543	539	4135
Docente	1	16	102	125	10	254
Administrativos	1	2	19	28	6	56
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	203	203
Total	52	221	1921	1696	758	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
3890	52	221	1921	1696	93.0%
Participación	1,3%	5,7%	49,4%	43,6%	

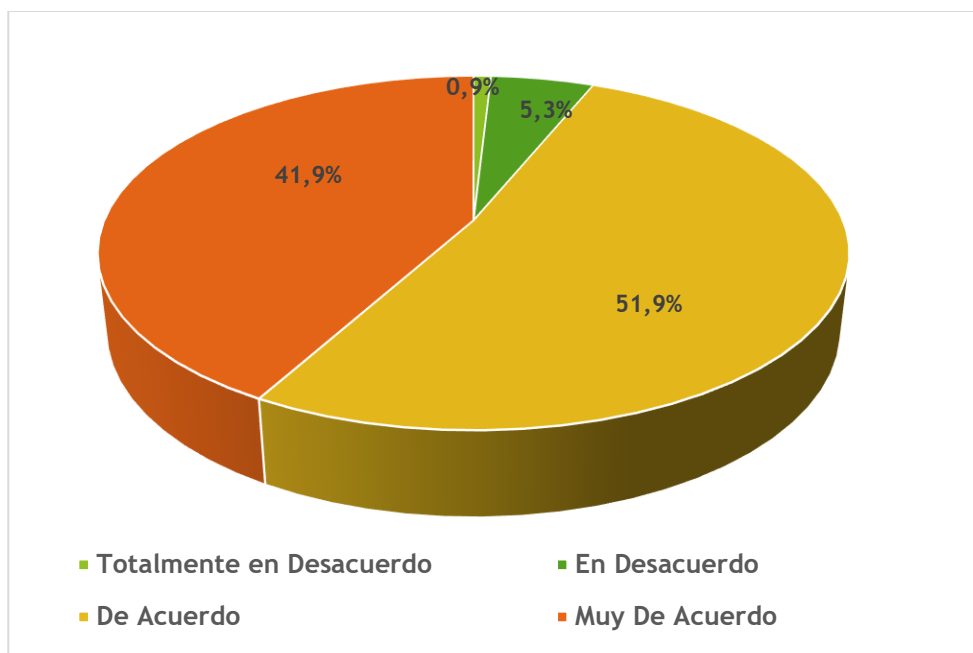
PREGUNTA 25

25. ¿Considera que la colección bibliográfica está acorde a los contenidos curriculares de los programas académicos y a sus necesidades?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	33	190	1977	1565	370	4135
Docente	3	22	103	115	11	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	36	212	2080	1680	640	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4008	36	212	2080	1680	93.8%
Participación	0,9%	5,3%	51,9%	41,9%	

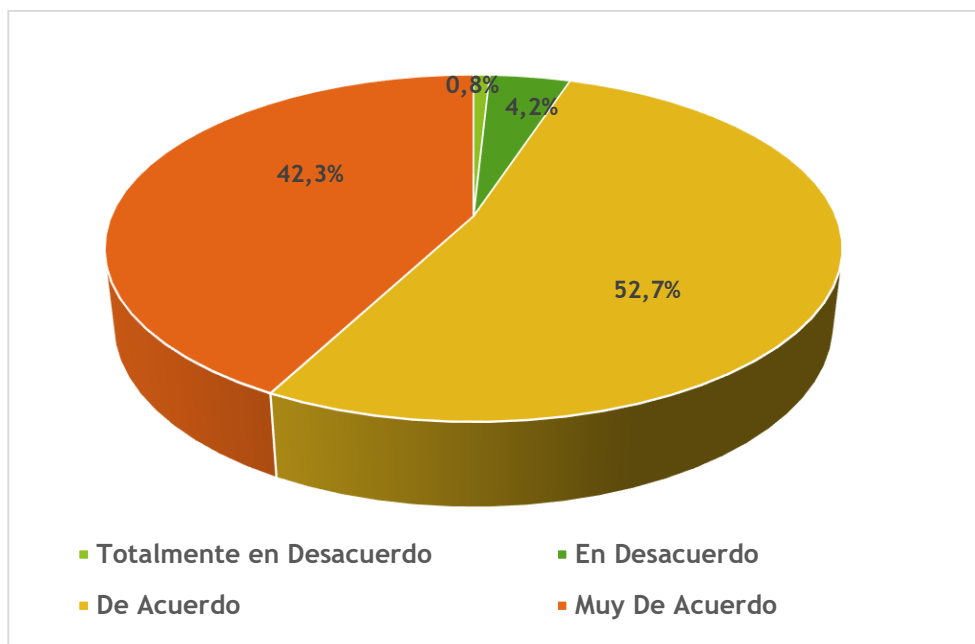
PREGUNTA 26

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

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	36	181	2253	1665	-	4135
Docente	0	7	108	139	-	254
Administrativos	2	2	16	36	-	56
CPS	1	5	44	94	-	144
Graduado/egresado	0	0	13	18	-	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	28	28
Total	39	195	2434	1952	28	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4620	39	195	2434	1952	94.9%
Participación	0,8%	4,2%	52,7%	42,3%	

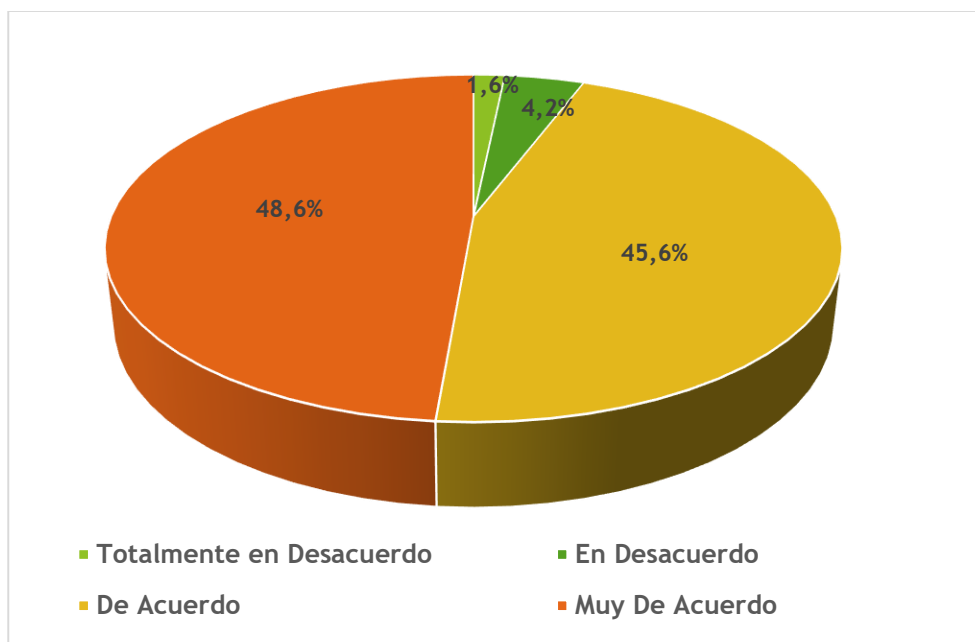
PREGUNTA 27

27. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	74	184	1928	1949	-	4135
Docente	1	4	94	155	-	254
Administrativos	0	2	18	36	-	56
CPS	0	1	51	92	-	144
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	59	59
Total	75	191	2091	2232	59	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4589	75	191	2091	2232	94.2%
Participación	1,6%	4,2%	45,6%	48,6%	

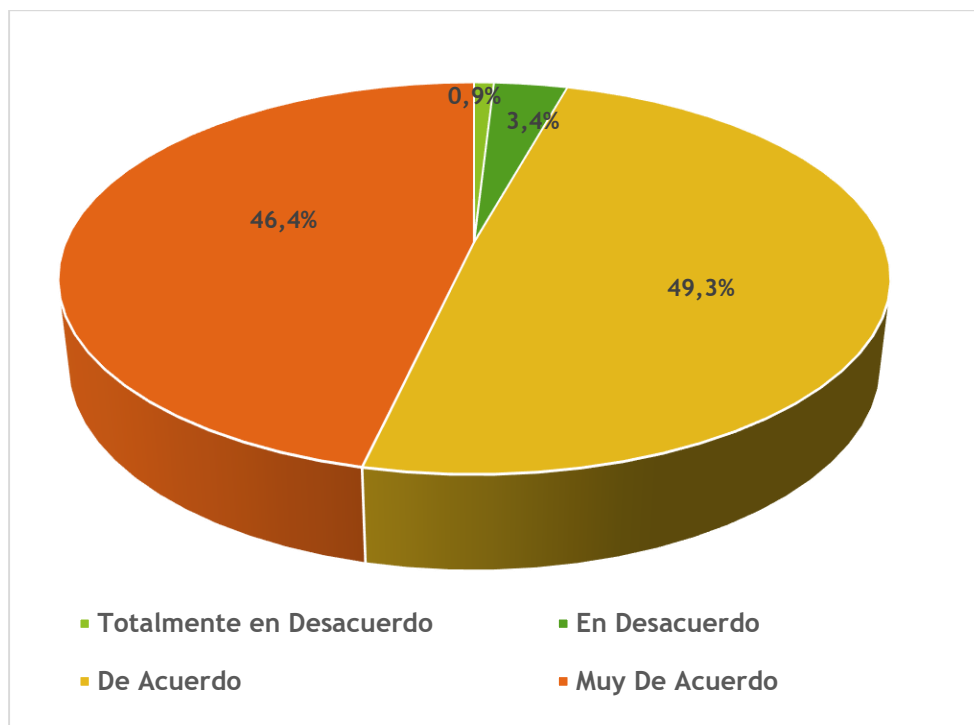
PREGUNTA 28

28. ¿Considera que el servicio de consulta en sala y de préstamo bibliográfico externo que ofrece la biblioteca, garantiza el acceso a la información?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Estudiantes	35	128	1873	1738	361	4135
Docente	2	9	105	125	13	254
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	259	259
Total	37	137	1978	1863	633	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
4015	37	137	1978	1863	95.7%
Participación	0,9%	3,4%	49,3%	46,4%	

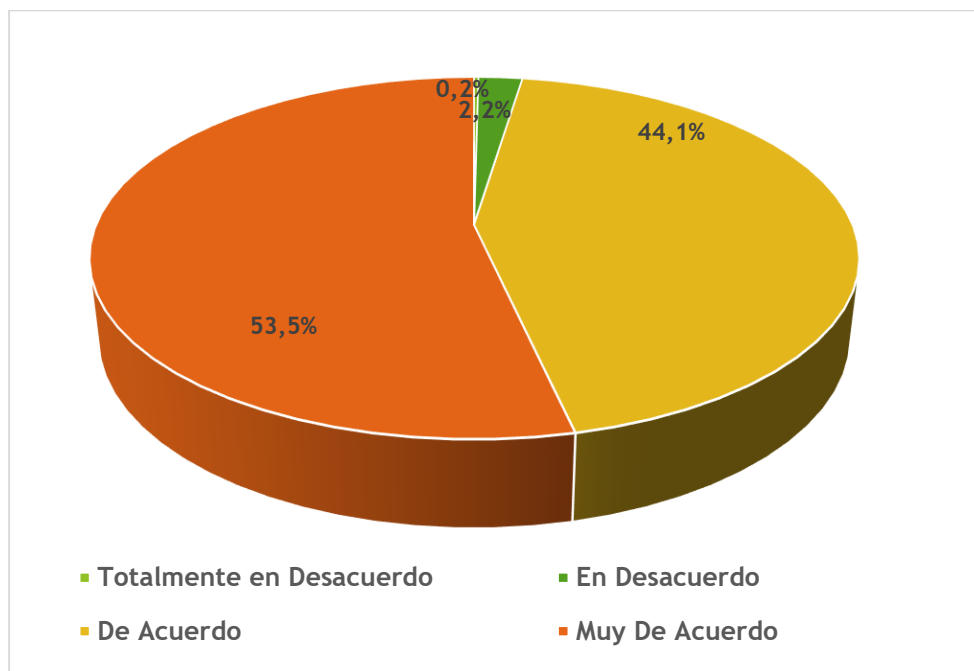
PREGUNTA 29

29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Docente	0	6	126	122	-	254
Administrativos	0	0	25	31	-	56
CPS	1	4	49	90	-	144
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	4194	4194
Total	1	10	200	243	4194	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
454	1	10	200	243	97.6%
Participación	0,2%	2,2%	44,1%	53,5%	

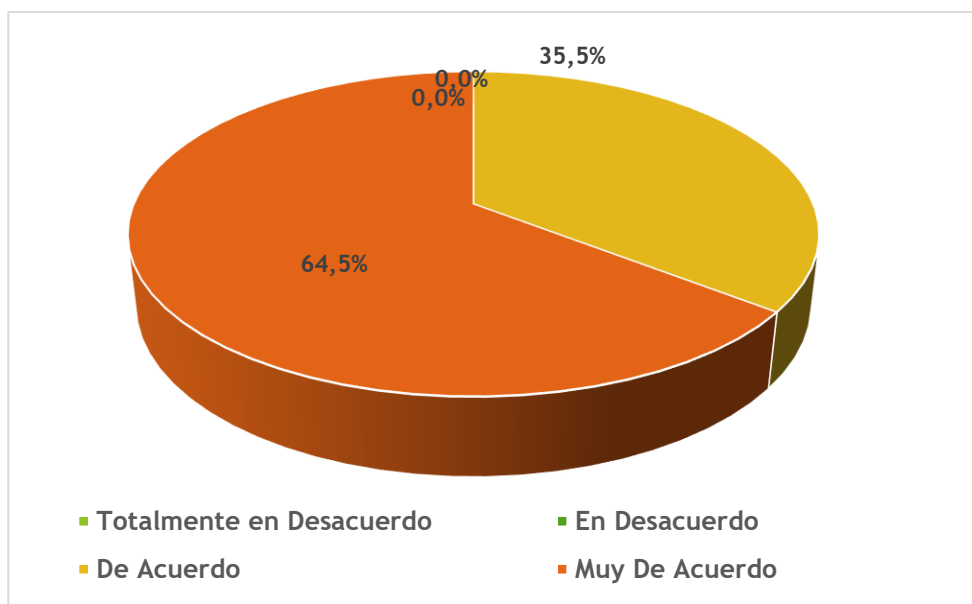
PREGUNTA 30

30. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, ¿Considera que el perfil de formación y el desarrollo de competencias que ofrece su programa académico, ha contribuido para su desarrollo profesional y laboral?

Respuestas

Perfil	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	N/A No Aplica	Total
Graduado/egresado	0	0	11	20	-	31
Perfiles que no aplican	-	-	-	-	4617	4617
Total	0	0	11	20	4617	4648

Nivel de satisfacción



Total respuestas que aplican	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	Satisfacción
31	0	0	11	20	100%
Participación	0,0%	0,0%	35,5%	64,5%	

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se observa un comportamiento alto en todos los aspectos evaluados, evidenciando en promedio un **93.7%** de satisfacción por parte de 4.648 usuarios que respondieron la encuesta para el segundo semestre de la vigencia 2024, en el cual se ve reflejado el cumplimiento de las funciones por parte de las directivas, docentes y personal administrativo.

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS son pertinentes y suficientes, e informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?	Comunicación Institucional	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Visitantes Graduados/Egresados Empresarios	93.9%
2. ¿En su rol de docente o estudiante se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece la Dirección de Investigación y Extensión, cuando ha participado en actividades de investigación a través de los grupos o Semilleros de un programa académico respectivo?	Investigaciones	Docentes Estudiantes (Presencial y Virtual)	95.9%
3. ¿Considera que las competencias que has adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional?	Docencia (Grupo Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Virtual)	96.7%
4. ¿Considera que el servicio de tutorías y alertas tempranas que brinda las UTS contribuye en la permanencia y graduación y ayuda a mejorar el rendimiento académico?	Docencia (Oficina de Desarrollo Académico)	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes	95.4%
5. ¿Los laboratorios o equipos son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?	Docencia Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes	90.7%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
6. ¿Las salas de informática son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación? Nueva	Infraestructura Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes	84.2%
7. ¿Los espacios de la planta física como auditorios, salones, Working y Centros de acompañamiento al estudiante son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes Empresarios	93.9%
8. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)?	Infraestructura	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual) Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	89.0%
9. ¿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 Investigación	Estudiantes Docentes Administrativos	91.8%
10. ¿Considera que los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional tales como: apoyo al graduado, acompañamiento al tránsito a la vida laboral (bolsa de empleo institucional), formación continua, asesoría para el emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y el desarrollo de proyectos sociales, ¿son pertinentes para el crecimiento	Extensión	Graduados/Egresados Estudiantes (Modalidad Presencial - Virtual) Docentes Empresarios	94.1%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
personal, profesional y social?			
11. La página web de las UTS, ¿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	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados Visitantes	94.3%
12. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	Admisiones y Matrículas	Estudiantes Graduados/Egresados	94.6%
13. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?	Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial- Virtual Docentes	88.7%
14. ¿Considera que la herramienta tecnológica Atena, implementada como apoyo a la gestión académica en el aula, es adecuada para el desarrollo de las habilidades comunicativas y de interacción de los profesores con los estudiantes, y permite complementar el proceso?	Gestión TIC	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes	94.3%
15. ¿Los recursos digitales y material de apoyo diseñado por los profesores, son pertinentes, de calidad y favorecen el proceso de aprendizaje?	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes (Modalidad Presencial) Docentes	95.6%
16. ¿La coordinación de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxiliaturas estudiantiles que ofrece las UTS?	Bienestar Institucional	Estudiantes	91.5%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
17. ¿La información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta, ha sido clara y precisa?	Bienestar Institucional	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	94.4%
18. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes, coherentes y contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida, formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta?	Bienestar Institucional	Estudiantes Docentes Graduados/Egresados	95.7%
19. 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	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	95.5%
20. ¿Considera que la información suministrada en la oficina 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	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	94.0%
21. ¿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	Gestión Administrativa (Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Docentes Administrativos CPS	94.3%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
contratistas?			
22. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?	Gestión Administrativa (Dirección Administrativa de Talento Humano)	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresado Visitantes Empresarios	92.3%
23. ¿Considera adecuada la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co) y atención presencial?	Gestión Administrativa (Grupo de Atención al Ciudadano)	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	92.6%
24. ¿ Las bibliotecas digitales que están disponibles a la comunidad académica son pertinentes, actualizadas, suficientes, y cumplen con su función de información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes Administrativos	93.0%
25. ¿Considera que la colección bibliográfica está acorde a los contenidos curriculares de los programas académicos y a sus necesidades?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes	93.8%
26. ¿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	Estudiantes Docentes Administrativos CPS Graduados/Egresados	94.9%
27. ¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades	Docencia (Grupo de Educación Virtual y TIC)	Estudiantes Docentes CPS - Administrativos	94.2%

PREGUNTAS	PROCESO (S)	PERFIL	SATISFACCIÓN
académicas y administrativas?			
28. ¿ Considera que el servicio de consulta en sala y de préstamo bibliográfico externo que ofrece la biblioteca, garantiza el acceso a la información?	Recursos Bibliográficos	Estudiantes Docentes	95.7%
29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas?	Sistema Integrado de Gestión	Docentes Administrativos CPS	97.6%
30. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, ¿Considera que el perfil de formación y el desarrollo de competencias que ofrece su programa académico, ha contribuido para su desarrollo profesional y laboral?	Docencia	Egresados	100%

- Es importante dar a conocer que para el primer semestre de la vigencia 2024 la encuesta de satisfacción contemplaba 29 preguntas; para el segundo semestre del 2024 se modificaron, eliminaron y crearon preguntas para un total de 30 ítems de la encuesta.
- Las 5 preguntas con alto porcentaje de satisfacción fueron las siguientes: con una satisfacción del 100% se encuentran la pregunta No 30. Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, ¿Considera que el perfil de formación y el desarrollo de competencias que ofrece su programa académico, ha contribuido para su desarrollo profesional y laboral? del proceso Docencia seguida de la pregunta No. 29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas? del proceso Sistema Integrado de Gestión que logró una satisfacción del 97.6 %.

En la tercera posición se encuentra la pregunta No. 3 ¿ Considera que las competencias que has adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional? del proceso Docencia –Dirección de Educación Virtual y TIC que alcanzó el 96.7% de satisfacción; la cuarta pregunta que alcanzó un alto grado de satisfacción fue la No. 2 ¿ En su rol de docente o estudiante se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece la Dirección de Investigación y Extensión, cuando ha participado en actividades de investigación a través de los grupos o Semilleros de un programa académico respectivo? del proceso de Investigación con un 95.9% de satisfacción y finalmente, se encuentran las preguntas No. 28. ¿considera que el servicio de consulta en sala y de préstamo bibliográfico externo que ofrece la biblioteca, garantiza el acceso a la información? perteneciente al proceso de Recursos Bibliográficos que obtuvo un

95. 7% de satisfacción al igual que la pregunta No.18. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes, coherentes y contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida, formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteista? Perteneciente al proceso de Bienestar institucional.

- Por otra parte, de acuerdo al ranking de valoración, las preguntas que se encuentran por debajo del 90% de satisfacción son, la pregunta No. 6. ¿Las salas de informática son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación? Del proceso de infraestructura y gestión TIC que logró un 84.2%, seguido de la pregunta No. 13. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso? del proceso de Gestión TIC con un 87.7% de satisfacción y, en tercer lugar, se encuentra la pregunta No. 5. ¿Los laboratorios o equipos son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación? del proceso Infraestructura -Docencia, que alcanzó una satisfacción de 89.0%.

CONCLUSIONES

- El 100% de las preguntas presentan un alto nivel de valoración, siendo la ocasión para reconocer las buenas prácticas implementadas durante el semestre por parte de toda la comunidad Uteísta.
- Es muy importante que se refleje una percepción de satisfacción positiva en el semestre. Estos resultados muestran 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.
- Se registra un aumento en la participación de la comunidad Uteísta en relación con la encuesta del semestre anterior, evidenciando un incremento del 5.63%, es decir 248 respuestas por encima de las encuestas recibidas en el primer semestre de 2024, en la que participaron estudiantes, administrativos, contratistas de prestación de servicios, docentes, visitantes, empresarios y graduados/egresados.

PERFIL	NÚMERO DE PARTICIPANTES	
	VIGENCIA 2024-1	VIGENCIA 2024-2
Estudiantes	3644	4135
Docentes	398	254
Administrativos	88	56
Contratistas de Prestación de Servicios	73	144
Graduados/Egresados	94	31
Visitantes	92	11
Empresarios	11	17
Total general	4.400	4.648

- Las Unidades Tecnológicas de Santander continúa alcanzando un alto grado de satisfacción de sus partes interesadas como se evidencia en la vigencia 2024, logrando un 92.16 % de usuarios satisfechos en el primer semestre y para el segundo semestre cierra la vigencia con 93.7% de satisfacción.
- Se evidencia que las UTS para el segundo semestre de 2024 incrementó en un 1.7% la satisfacción de sus usuarios, manteniendo el nivel de satisfacción en los procesos en un nivel alto, alcanzando en 27 preguntas una satisfacción superior al 90%.
- No se presenta variaciones significativas en grados de satisfacción de las dos encuestas realizadas durante la vigencia 2024. La mayor variación se dio en la pregunta No. 5. que logró un incremento de 10% de satisfacción en el segundo semestre frente al primero; le sigue la pregunta No. 17. que obtuvo en el segundo semestre una mejora de 7.67% frente al primer semestre, y la pregunta No.8. que logró subir la satisfacción en un 6.30%.

Pregunta	(%) Satisfacción 2024-1	(%) Satisfacción 2024-2	Variación porcentual
1. ¿Considera que los medios de comunicación utilizados por las UTS son pertinentes y suficientes, e informan de manera clara y oportuna las actividades institucionales?	93,57%	93,9%	0,34%
2. ¿En su rol de docente o estudiante se encuentra satisfecho con el servicio que ofrece la Dirección de Investigación y Extensión, cuando ha participado en actividades de investigación a través de los grupos o Semilleros de un programa académico respectivo?	93,42%	95,9%	2,64%
3. ¿Considera que las competencias que has adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional?	94,25%	96,7%	2,59%
4. ¿Considera que el servicio de tutorías y alertas tempranas que brinda las UTS contribuye en la permanencia y graduación y ayuda a mejorar el rendimiento académico?	94,27%	95,4%	1,15%
5. ¿Los laboratorios o equipos son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?	82,33%	90,7%	10,14%
6. ¿Las salas de informática son útiles, pertinentes, y cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación? Nueva	No existía	84,2%	N.A
7. ¿Los espacios de la planta física como auditorios, salones, Working y Centros de acompañamiento al estudiante son lugares confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades institucionales?	89,90%	93,9%	4,41%
8. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales (gimnasio, coliseo, canchas, plazoleta, entre otras)?	83,75%	89,0%	6,30%
9. ¿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?	90,84%	91,8%	1,02%
10. ¿Considera que los servicios prestados por el Grupo de Extensión Institucional tales como: apoyo al graduado, acompañamiento al tránsito a la vida laboral (bolsa de empleo institucional), formación continua, asesoría para el emprendimiento, innovación, fortalecimiento empresarial y el desarrollo de proyectos sociales, ¿son pertinentes para el crecimiento personal, profesional y social?	92,88%	94,1%	1,32%
11. La página web de las UTS, ¿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?	93,98%	94,3%	0,29%

Pregunta	(%) Satisfacción 2024-1	(%) Satisfacción 2024-2	Variación porcentual
12. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico?	93,17%	94,6%	1,51%
13. ¿Considera que la plataforma Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?	90,00%	88,7%	-1,50%
14. ¿Considera que la herramienta tecnológica Atena, implementada como apoyo a la gestión académica en el aula, es adecuada para el desarrollo de las habilidades comunicativas y de interacción de los profesores con los estudiantes, y permite complementar el proceso?	94,10%	94,3%	0,23%
15. ¿Los recursos digitales y material de apoyo diseñado por los profesores, son pertinentes, de calidad y favorecen el proceso de aprendizaje?	No existía	95,6%	N.A
16. ¿La coordinación de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilaturas estudiantiles que ofrece las UTS?	88,23%	91,5%	3,66%
17. ¿La información de los programas, servicios y actividades que ofrece la Coordinación de Bienestar Institucional a la comunidad Uteísta, ha sido clara y precisa?	87,69%	94,4%	7,67%
18. ¿Considera que los programas, servicios y actividades que ofrece la coordinación de Bienestar Institucional son pertinentes, coherentes y contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida, formación integral y/o permanencia y graduación oportuna de la comunidad Uteísta?	92,85%	95,7%	3,05%
19. 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?	90,80%	95,5%	5,14%
20. ¿Considera que la información suministrada en la oficina 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?	91,90%	94,0%	2,34%
21. ¿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?	94,25%	94,3%	0,02%
22. ¿La atención al cliente que brinda el personal administrativo de las diferentes oficinas, es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?	94,58%	92,3%	-2,39%

Pregunta	(%) Satisfacción 2024-1	(%) Satisfacción 2024-2	Variación porcentual
23. ¿Considera adecuada la atención brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante los canales de atención virtual (chat en línea y correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co) y atención presencial?	91,40%	92,6%	1,26%
24. ¿ Las bibliotecas digitales que están disponibles a la comunidad académica son pertinentes, actualizadas, suficientes, y cumplen con su función de información?	91,26%	93,0%	1,89%
25. ¿Considera que la colección bibliográfica está acorde a los contenidos curriculares de los programas académicos y a sus necesidades?	92,78%	93,8%	1,11%
26. ¿Considera que el acceso a la base documental institucional facilita la consulta y descarga de documentos institucionales (formatos, procedimientos, guías, instructivos)?	93,73%	94,9%	1,29%
27.¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?	96,55%	94,2%	-2,43%
28. ¿Considera que el servicio de consulta en sala y de préstamo bibliográfico externo que ofrece la biblioteca, garantiza el acceso a la información?	94,71%	95,7%	1,01%
29. ¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas?	96,49%	97,6%	1,13%
30. ¿Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, ¿Considera que el perfil de formación y el desarrollo de competencias que ofrece su programa académico, ha contribuido para su desarrollo profesional y laboral?	96,55%	100,0%	3,57%

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