INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE TI

AULAS DE INFORMÁTICA

Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones

PRIMER SEMESTRE

AÑO 2025

1. OBJETIVO

Conocer los resultados del desempeño en la prestación del servicio de aulas de informática que ofrece la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones de la Sede central Tunja, durante el primer semestre del presente año.

2. ALCANCE

El presente informe presenta los resultados obtenidos del análisis de desempeño en la prestación de los servicios de TI, según los acuerdos de nivel de servicio establecidos para los siguientes servicios:

- ✓ Gestión de aulas de informática

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

- ✓ Encuestas
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Mesa de servicio
- ✓ Indicadores de gestión

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a los SLA firmados con el Vicerrector Administrativo y financiero, los indicadores de la gestión a los que se les debe hacer seguimiento son:

Subservicio	Métrica	Objetivo o Cumplimiento de las Meta	Indicador	Mecanismo de reporte
Asignación de aula para clase	Capacidad de las aulas de informática	Determinar la capacidad de uso de las aulas de informática para el desarrollo de las actividades académicas de los estudiantes con respecto a número de estudiantes programados.	Capacidad utilizada de las aulas de informática	ID = Número de estudiantes programados / No de equipos disponibles en el aula
	Disponibilidad de uso de las aulas de informática	Realizar la entrega oportuna de las aulas de informática a quien se le haya asignado		ID = Número de Horas programadas / No de horas disponibles de programación

Subservicio	Métrica	Objetivo o Cumplimiento de las Meta	Indicador	Mecanismo de reporte
Asignación de aula para clase **Asignación de aula para Extra-clase (Fecha Específica)** **Instalación de software especifico** **Asistencia Técnica**	Calidad del servicio prestado	Mantener el correcto funcionamiento de la infraestructura informática en las Aulas	Optimización de Infraestructura Informática en aulas	ID = Usuario encuestado cal E,M,B / Total, de usuarios encuestados E= Excelente M=Muy Bueno B=Bueno Docentes y Estudiantes
Apertura y/o entrega del aula	Oportunidad	Realizar la entrega oportuna de las aulas de informática a quien se le haya asignado		ID = Usuario encuestado cal E,M,B / Total de usuarios encuestados E= Excelente M=Muy Bueno B=Bueno Docentes

4.1 Capacidad de las aulas de informática

Según el informe compilado de la base de datos del sistema de información SCAI, durante el primer semestre del presente año se registraron 6383 estudiantes en programas académicos que hacen uso de las aulas de informática gestionadas por la Dirección de Tecnologías. Estas aulas disponen de 846 equipos físicos, no obstante, dado que los equipos son utilizados en múltiples horarios por diferentes grupos, el número total de usos registrados asciende a 8625, como se evidencia en el archivo.

$$\frac{\text{Número de estudiantes programados}}{\text{No de equipos disponibles en el aula}} = \frac{6383}{8625} = 69\%$$

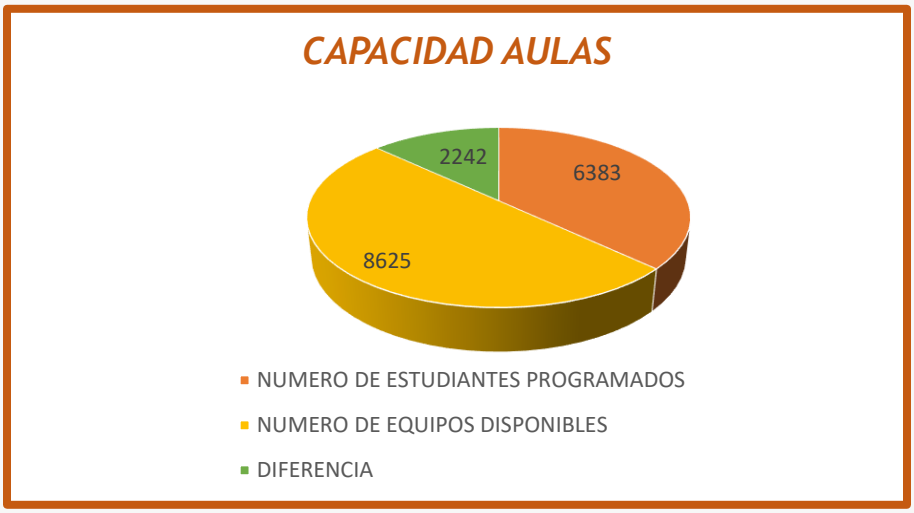

Ilustración 1 Capacidad Aulas de Informática

4.2 Disponibilidad del uso de las Aulas de informática

De acuerdo al informe obtenido del sistema de registro de uso de aulas, se evidenció que, durante el primer semestre de 2025, de las 2304 horas disponibles para la prestación de aulas, se utilizaron 1431 horas, lo que representa un uso efectivo del 62,1%. esto indica que, en promedio, las aulas se utilizaron en una proporción mayor a la mitad de su capacidad disponible. a pesar de esto, se observa una disponibilidad de 873 horas que no fueron aprovechadas, lo cual podría representar una oportunidad para optimizar la programación de actividades en estos espacios. este resultado permite identificar patrones de uso y plantear estrategias que contribuyan a un mayor aprovechamiento de las aulas disponibles.

Horas totales por semana: 16 horas diarias * 6 días = 96 horas por semana

Horas totales por semestre: 96 horas por semana * 24 semanas = 2304 horas semestrales

Horas prestadas: 1218 horas

$$\textbf{Tasa de uso:} \quad \frac{\textbf{Número de horas programadas}}{\textbf{No de hrs disponibles en programación}} = \frac{\textbf{1431}}{\textbf{2304}} = \textbf{52,86\%}$$

Con base en el informe presentado por el responsable de asignación de aulas, se evidenciaron los siguientes resultados para el primer semestre de 2025:

- *Total, de horas previstas para uso:* 2.304 horas (equivalentes a 16 horas diarias, 6 días por semana).

- *Horas efectivas de préstamo:* 1.218 horas, que corresponden al 53% de utilización de las aulas.

- *Horas disponibles no utilizadas*: 1.086 horas, equivalentes al 47% de disponibilidad sin uso.

En el análisis por aula se identificó que:

- El aula Central L303 fue la de mayor uso, alcanzando en promedio 68 horas semanales.
- El aula C239 presentó la menor utilización, con aproximadamente 27 horas semanales.

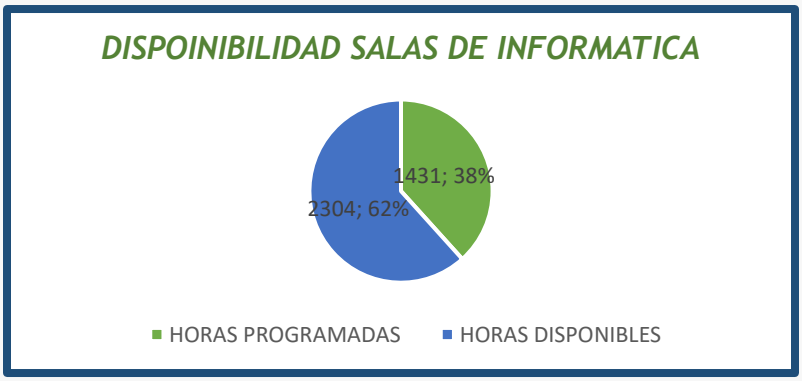

Ilustración 2 disponibilidad del uso de las aulas de informática

4.3 Calidad del servicio prestado

Este análisis tiene como objetivo evaluar la satisfacción tanto de docentes como de estudiantes en relación con distintos aspectos del servicio en las aulas de informática que incluyen software, equipos, servicio de internet y atención técnica.

Para el primer semestre de 2025, el nivel de satisfacción de los docentes alcanzó un 88,4%**,** lo que evidencia una valoración positiva frente a los servicios ofrecidos. Los aspectos mejor calificados fueron el desempeño del software instalado y la calidad de la asistencia técnica. Sin embargo, persisten observaciones relacionadas con el servicio de internet, identificado como el principal factor de insatisfacción, lo que resalta la necesidad de fortalecer este componente para mejorar la experiencia general del usuario.

En el caso de los estudiantes, el nivel de satisfacción durante el primer semestre de 2025 fue del 79,3%**,** reflejando una percepción positiva general, aunque inferior a la reportada por los docentes. Los aspectos que generaron mayores niveles de insatisfacción fueron el funcionamiento de los equipos y la calidad del servicio de internet, señalados como factores recurrentes que afectan la experiencia de uso en los espacios tecnológicos.

$$\frac{\textbf{Número de usuarios encuestados que calificaron E, M Y B}}{\textbf{No. total, de usuarios encuestados}} = \frac{47}{55} = 85\%$$

Al consolidar los resultados de satisfacción de docentes y estudiantes, se obtuvo una satisfacción global del 85%, con 47 de los 55 usuarios encuestados calificando el servicio como Excelente, Muy Bueno o Bueno.

Este resultado refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre los servicios ofrecidos. No obstante, persisten oportunidades de mejora relacionadas con el servicio de internet y el funcionamiento de los equipos en las aulas de informática, aspectos que registran los niveles más altos de insatisfacción entre los estudiantes. Enfocar los esfuerzos en fortalecer estas áreas podría contribuir significativamente a elevar la experiencia de los usuarios y mantener altos niveles de satisfacción institucional.

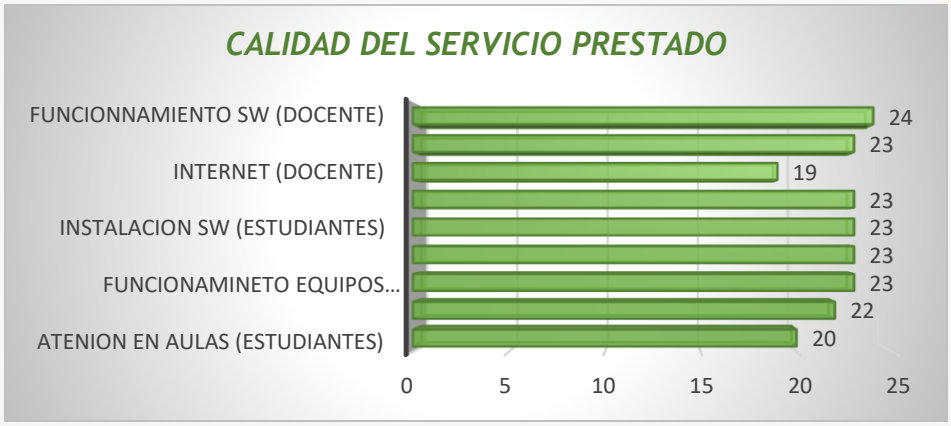

Ilustración 3 Calidad del servicio prestado

4.4 Oportunidad

El análisis para este indicador se realizó con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de las aulas de informática administradas por DTIC. Durante el primer semestre de 2025, se encuestó a un total de 55 usuarios, entre docentes y estudiantes.

De estos, 29 estudiantes y 26 docentes respondieron el cuestionario. 51 usuarios calificaron el servicio como Excelente, Muy Bueno o Bueno, lo que representa un índice de satisfacción del 92,7%.

Si bien los resultados reflejan una percepción positiva frente a los servicios ofrecidos, se observa una baja participación tanto por parte del cuerpo docente como estudiantil. Esto limita el alcance del análisis y evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación para incentivar una mayor participación en futuras mediciones.

$$\frac{\text{\# usuarios encuestados que calificaron E,M y B(apertura de aula)}}{\text{No total de usuarios encuestados}} = \frac{51}{55} = 92.7\%$$

Ilustración 4 Oportunidad

5. CONCLUSIONES

A partir del análisis de los datos recopilados durante el primer semestre de 2025 sobre el uso, disponibilidad y percepción del servicio de aulas de informática administradas por la Dirección, se identificaron aspectos clave relacionados con la eficiencia operativa, la satisfacción de los usuarios y las oportunidades de mejora en la prestación del servicio. Las siguientes conclusiones resumen los hallazgos más relevantes que permiten orientar acciones futuras para optimizar el aprovechamiento de estos espacios institucionales.

- Durante el primer semestre de 2025, las aulas de informática presentaron un nivel de utilización del 53%**,** con un total de 1.218 horas efectivas de préstamo frente a 2.304 horas disponibles. Esto evidencia una subutilización del 47%**,** lo cual representa una oportunidad para optimizar la asignación y programación de actividades académicas y administrativas en estos espacios.

- El nivel de satisfacción global fue del 85**%**, con una mayor percepción positiva por parte de los docentes (88,4%**)** frente a los estudiantes (79,3%). Los aspectos mejor valorados fueron la asistencia técnica y el funcionamiento del software instalado. Sin embargo, el servicio de internet y el estado de los equipos siguen siendo los factores que generan mayores niveles de insatisfacción, principalmente entre los estudiantes.

- La encuesta evidenció una valoración positiva de la apertura oportuna de las aulas, con una calificación satisfactoria del 92,7**%**. Este resultado destaca el cumplimiento del compromiso en términos de puntualidad y disponibilidad del servicio.

- Solo 55 usuarios participaron en la encuesta (29 estudiantes y 26 docentes), lo que representa un nivel bajo de participación si se compara con la cantidad de usuarios que acceden regularmente al servicio. Esto limita el alcance de los resultados y subraya la importancia de fortalecer las estrategias de divulgación y sensibilización para mejorar la representatividad de futuras mediciones.

En constancia firma

LEONARDO BERNAL ZAMORA
Director de Tecnologías y Sistemas de la Información y de las Comunicaciones
UPTC

Elaboró: Equipo de Gestión