

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
SEGUNDO SEMESTRE 2014**

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIOS
SEMESTRE II – 2014**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
BUCARAMANGA**

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

- ✓ Evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes frente al servicio recibido por parte de las diferentes dependencias de la Institución.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en el desempeño de la institución con Respecto al servicio prestado a los usuarios.
- ✓ Determinar las fortalezas y debilidades de la Institución en materia de servicio Y atención al Cliente.

INTRODUCCIÓN

Como parte del compromiso de la institución con la mejora continua resulta de especial importancia el monitoreo permanente de la satisfacción de los usuarios, abriendo espacios para la comunicación con los estudiantes y extendiendo la oportunidad de expresar de su parte, el nivel de aceptación frente a la calidad del servicio que reciben por parte de las diferentes dependencias y estamentos de las Unidades Tecnológicas de Santander UTS.

Con la aplicación de esta encuesta de satisfacción se busca evaluar el servicio prestado por las diferentes dependencias de la Institución, con el fin de identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio, así como también oportunidades de mejora.

En esta entrega recordamos los resultados obtenidos de la medición anterior y son presentados de manera comparativa con los resultados obtenidos en la medición respectiva de este segundo semestre de 2014.

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad como cumplimiento a uno de los requisitos de la norma NTCGP 1000-2009 e igualmente al Modelo Estándar de Control Interno.

La consulta se compone de diecisiete (17) temas a nivel general, y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Universidad en pro del beneficio del estudiante. Los 17 temas generales son:

- ✓ Calidad de la atención recibida en las oficinas administrativas.
- ✓ Calidad de la atención en las coordinaciones académicas.
- ✓ Calidad de la atención en las decanaturas.
- ✓ Calidad de la información suministrada en oficinas administrativas.
- ✓ Calidad de la información suministrada en las coordinaciones académicas.
- ✓ Calidad de la información suministrada en las decanaturas.
- ✓ Capacidad para resolver problemas e inquietudes en oficinas administrativas.
- ✓ Calidad para resolver problemas e inquietudes en las coordinaciones académicas.
- ✓ Calidad resolver problemas e inquietudes en las decanaturas.
- ✓ Horarios de atención al público en todas las dependencias.
- ✓ Aspectos físicos en oficinas: (Aseo, limpieza, orden).
- ✓ Servicios de Biblioteca (atención al usuario, oportunidad entrega libros, facilidad de consulta, capacidad).
- ✓ Servicios de Biblioteca (Calidad en textos y Materia Disponible).
- ✓ Aspectos físicos en aulas, baños, pasillos, cafetería:(Aseo, limpieza, orden, iluminación, acondicionamiento, capacidad).
- ✓ Servicios en sala de informática (estado de equipos, número, comodidad, oportunidad, horarios, ambiente).
- ✓ Servicios en laboratorios (estado de equipos, número, capacidad, acondicionamiento, horarios).
- ✓ Calidad de la información suministrada en la página Web y otros medios institucionales (carteleros, boletines, redes sociales, etc.).

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 del CERO PAPEL las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y tabulación de la información se realizó a través de un herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se realizaron 704 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

Se adjunta a este informe la ficha técnica de la encuesta.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada para 704 estudiantes, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

MS: MUY SATISFECHO

S: SATISFECHO

PS: POCO SATISFECHO

I: INSATISFECHO

MI: MUY INSATISFECHO

Con respecto a la última encuesta los resultados obtenidos son notoriamente bajos en cada uno de los aspectos evaluados, de los 17 temas evaluados, sólo uno (1) tuvo calificación superior al 70% el cual presenta mejora respecto a mediciones anteriores.

Se continúa presentando una baja calificación en cuanto a la satisfacción en temas relacionados con los servicios en sala de informática y servicios en laboratorios y muy baja calificación los aspectos físicos en aulas, baños, pasillos y cafetería.

1) Calidad de la atención recibida en las oficinas administrativas.	59%
2) Calidad de la atención en las Coordinaciones académicas.	63%
3) Calidad de la atención en las decanaturas.	63%
4) Calidad de la información suministrada en oficinas administrativas.	56%
5) Calidad de la información suministrada en las coordinaciones académicas.	63%
6) Calidad de la información suministrada en las decanaturas.	62%
7) Capacidad para resolver problemas e inquietudes en oficinas administrativas.	53%
8) Capacidad para resolver problemas e inquietudes en las coordinaciones Académicas.	58%
9) Capacidad para resolver problemas e inquietudes en las decanaturas.	57%
10) Horarios de atención al público en todas las dependencias.	53%
11) Aspectos físicos en oficinas: (Aseo, limpieza, orden).	72%
12) Servicios de Biblioteca (atención al usuario, oportunidad entrega libros, Facilidad De consulta, capacidad).	61%
13) Servicios de Biblioteca (Calidad de los textos y material disponible).	55%
14) Aspectos físicos en aulas, baños, pasillos, cafetería: (Aseo, limpieza, orden, Iluminación, acondicionamiento, capacidad).	37%
15) Servicios en sala de informática (estado de equipos, número, comodidad, Oportunidad, horarios, ambiente).	48%
16) Servicios en laboratorios (estado de equipos, número, capacidad, Acondicionamiento, horarios).	43%
17) Calidad de la información suministrada en la página Web y otros medios Institucionales (carteleras, boletines, redes sociales, etc.).	67%

La percepción general de los estudiantes con respecto a la satisfacción de los servicios recibidos por parte de las diferentes dependencias se puede resumir así:

	2012		2013	2014
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
Muy Satisfecho	18%	19%	17%	12%
Satisfecho	45%	48%	51%	49%
Poco Satisfecho	24%	23%	23%	27%
Insatisfecho	8%	7%	6%	7%
Muy Insatisfecho	4%	3%	2%	5%

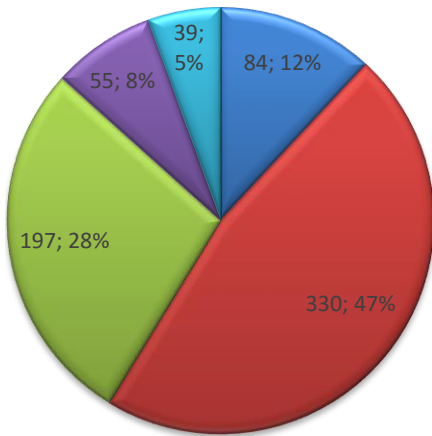
CONCLUSIONES GENERALES

- Los estudiantes reportan a través de esta medición un incremento en la satisfacción con respecto a la calidad de la información que reciben a través de la página WEB.
- No se observa mejora en la percepción de los estudiantes sobre la infraestructura, existiendo una gran cantidad de quejas de los estudiantes relacionados con la falta de aseo de los baños y las aulas de clase, el wifi de la institución, mal uso de la biblioteca, mejorar la calidad de los laboratorios y espacios deportivos.
- Los Horarios de Atención de las oficinas administrativas continúan siendo motivos de quejas por parte de los usuarios, especialmente los estudiantes de la jornada nocturna.

GRAFICAS

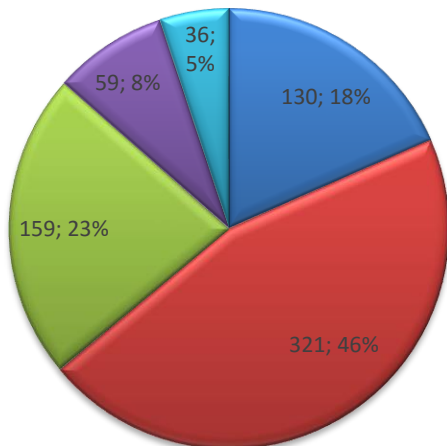
1. Calidad de la atención recibida en las oficinas administrativas

MUY SATISFECHO	84	11.9%
SATISFECHO	330	46.8%
POCO SATISFECHO	197	27.9%
INSATISFECHO	55	7.8%
MUY INSATISFECHO	39	5.5%



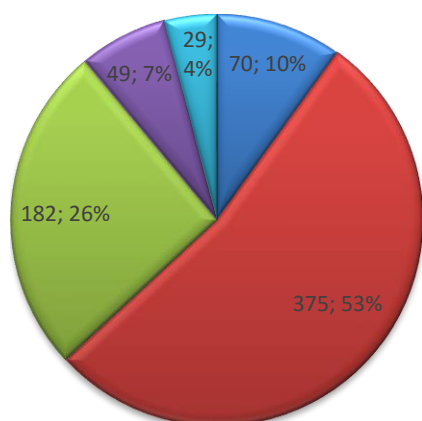
2. Calidad de la atención en las coordinaciones académicas

MUY SATISFECHO	130	18.4%
SATISFECHO	321	45.5%
POCO SATISFECHO	159	22.6%
INSATISFECHO	59	8.4%
MUY INSATISFECHO	36	5.1%



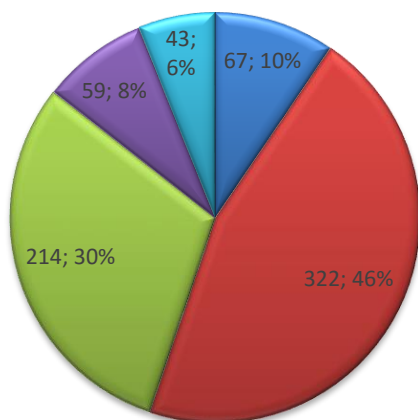
3. Calidad de la atención en las decanaturas

MUY SATISFECHO	70	9.9%
SATISFECHO	375	53.2%
POCO SATISFECHO	182	25.8%
INSATISFECHO	49	7%
MUY INSATISFECHO	29	4.1%



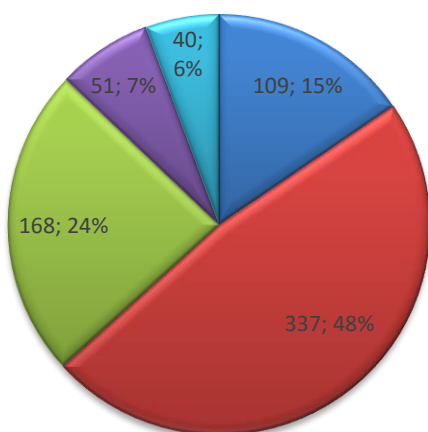
4. Calidad de la información suministrada en oficinas administrativas

MUY SATISFECHO	67	9.5%
SATISFECHO	322	45.7%
POCO SATISFECHO	214	30.4%
INSATISFECHO	59	8.4%
MUY INSATISFECHO	43	6.1%



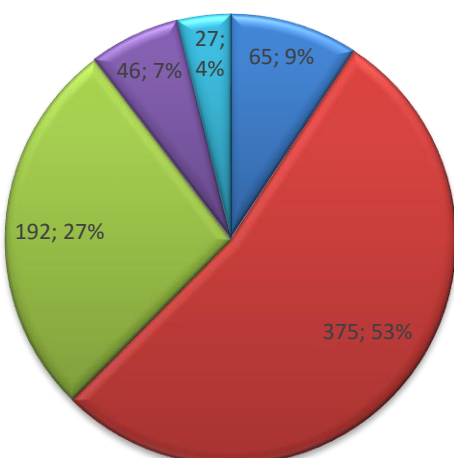
5. Calidad de la información suministrada en las coordinaciones académicas.

MUY SATISFECHO	109	15.5%
SATISFECHO	337	47.8%
POCO SATISFECHO	168	23.8%
INSATISFECHO	51	7.2%
MUY INSATISFECHO	40	5.7%



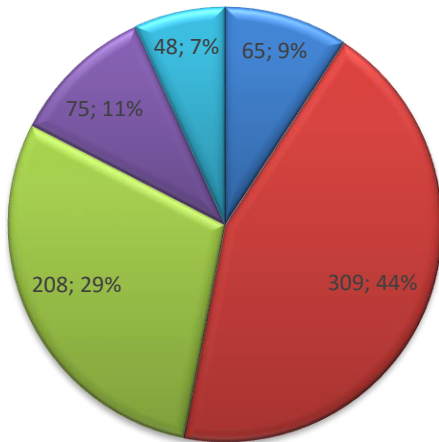
6. Calidad de la información suministrada en las decanaturas

MUY SATISFECHO	65	9.2%
SATISFECHO	375	53.2%
POCO SATISFECHO	192	27.2%
INSATISFECHO	46	6.5%
MUY INSATISFECHO	27	3.8%



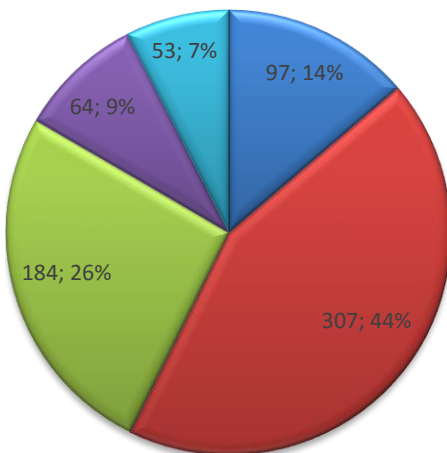
7. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en oficinas administrativas.

MUY SATISFECHO	65	9.2%
SATISFECHO	309	43.8%
POCO SATISFECHO	208	29.5%
INSATISFECHO	75	10.6%
MUY INSATISFECHO	48	6.8%



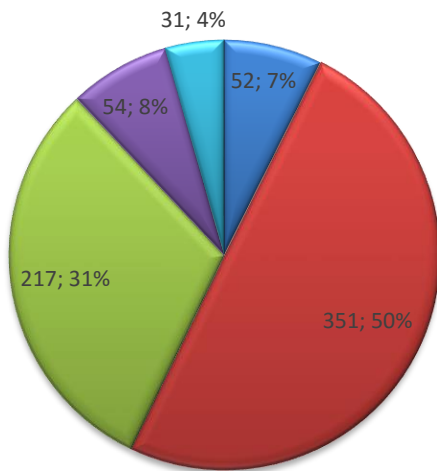
8. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en las coordinaciones académicas.

MUY SATISFECHO	97	13.8%
SATISFECHO	307	43.5%
POCO SATISFECHO	184	26.1%
INSATISFECHO	64	9.1%
MUY INSATISFECHO	53	7.5%



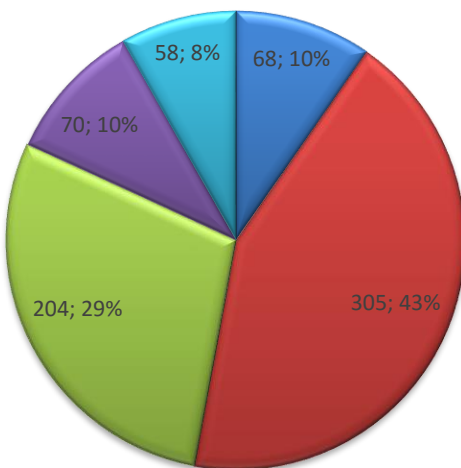
9. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en las decanaturas.

MUY SATISFECHO	52	7.4%
SATISFECHO	351	49.8%
POCO SATISFECHO	217	30.8%
INSATISFECHO	54	7.7%
MUY INSATISFECHO	31	4.4%



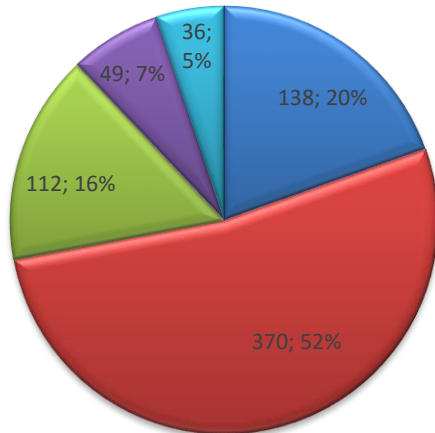
10. Horarios de atención al público en todas las dependencias.

MUY SATISFECHO	68	9.6%
SATISFECHO	305	43.3%
POCO SATISFECHO	204	28.9%
INSATISFECHO	70	9.9%
MUY INSATISFECHO	58	8.2%



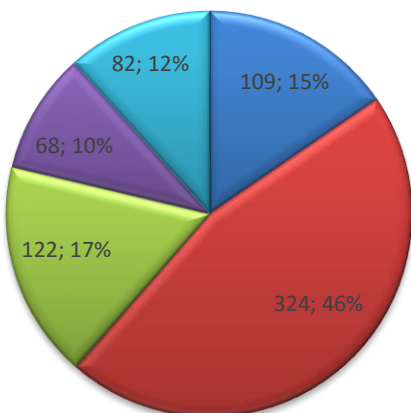
11. Aspectos físicos en Oficinas: (Aseo, limpieza, orden)

MUY SATISFECHO	138	19.6%
SATISFECHO	370	52.5%
POCO SATISFECHO	112	15.9%
INSATISFECHO	49	7%
MUY INSATISFECHO	36	5.1%



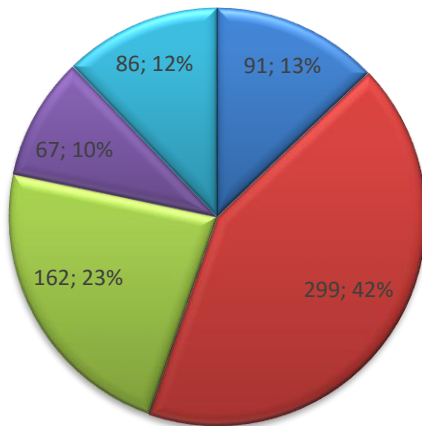
12. Servicios de Biblioteca (atención al usuario, oportunidad entrega libros, facilidad de consulta, capacidad)

MUY SATISFECHO	109	15.5%
SATISFECHO	324	46%
POCO SATISFECHO	122	17.3%
INSATISFECHO	68	9.6%
MUY INSATISFECHO	82	11.6%



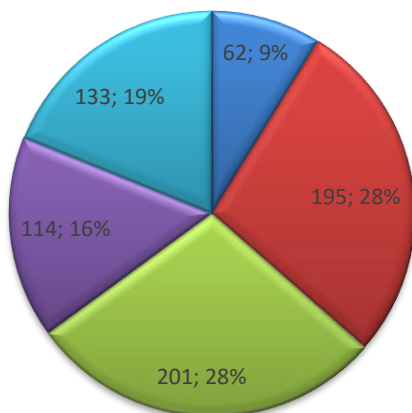
13. Servicios de Biblioteca (Calidad Textos y Material disponible)

MUY SATISFECHO	91	12.9%
SATISFECHO	299	42.4%
POCO SATISFECHO	162	23%
INSATISFECHO	67	9.5%
MUY INSATISFECHO	86	12.2%



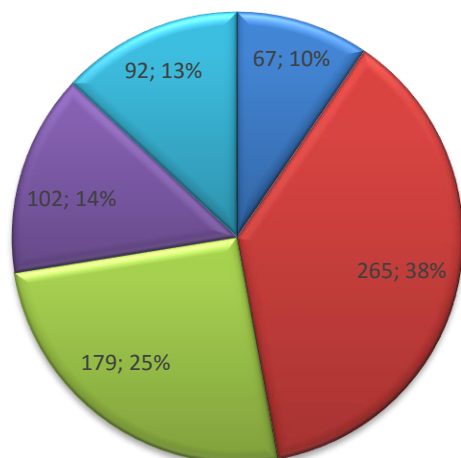
14. Aspectos físicos en aulas, baños, pasillos, cafetería: (Aseo, limpieza, orden, iluminación, acondicionamiento, capacidad)

MUY SATISFECHO	62	8.8%
SATISFECHO	195	27.7%
POCO SATISFECHO	201	28.5%
INSATISFECHO	114	16.2%
MUY INSATISFECHO	133	18.9%



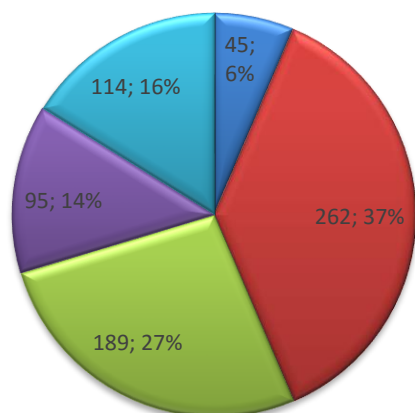
15. Servicios en sala de informática (estado de equipos, número, comodidad, oportunidad, horarios, ambiente)

MUY SATISFECHO	67	9.5%
SATISFECHO	265	37.6%
POCO SATISFECHO	179	25.4%
INSATISFECHO	102	14.5%
MUY INSATISFECHO	92	13%



16. Servicios en laboratorios (estado de equipos, número, capacidad, acondicionamiento, horarios)

MUY SATISFECHO	45	6.4%
SATISFECHO	262	37.2%
POCO SATISFECHO	189	26.8%
INSATISFECHO	95	13.5%
MUY INSATISFECHO	114	16.2%



17. Calidad de la información suministrada en la página Web y otros medios institucionales (carteleras, boletines, redes sociales, etc.)

MUY SATISFECHO	117	16.6%
SATISFECHO	351	49.8%
POCO SATISFECHO	148	21%
INSATISFECHO	50	7.1%
MUY INSATISFECHO	39	5.5%

