

**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 (cartelera, 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% |

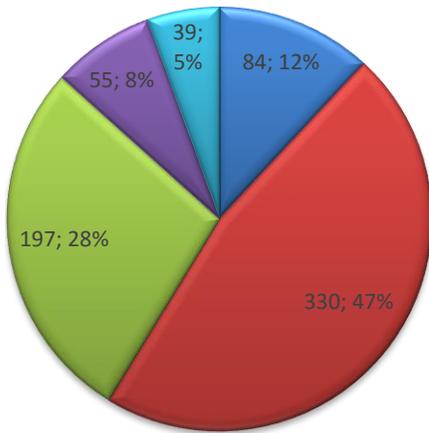
CONCLUSIONES GENERALES

- 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

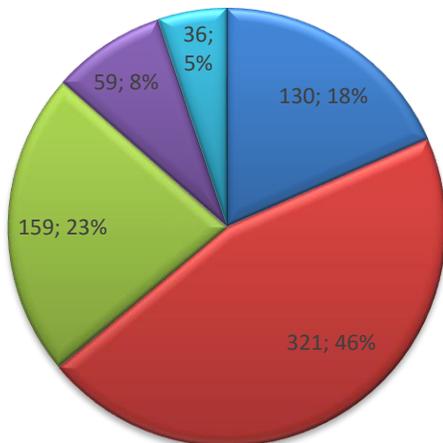
1. Calidad de la atención recibida en las oficinas administrativas

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



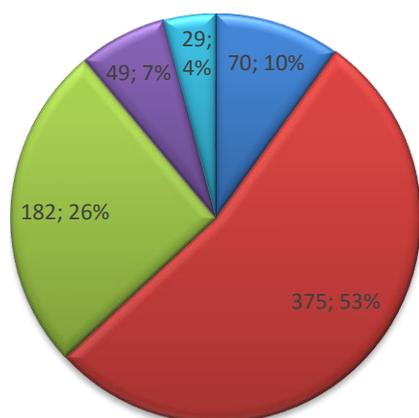
2. Calidad de la atención en las coordinaciones académicas

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



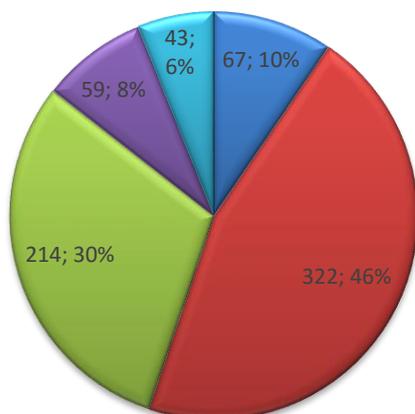
3. Calidad de la atención en las decanaturas

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



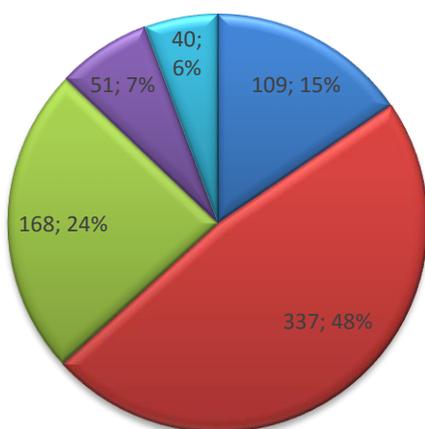
4. Calidad de la información suministrada en oficinas administrativas

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



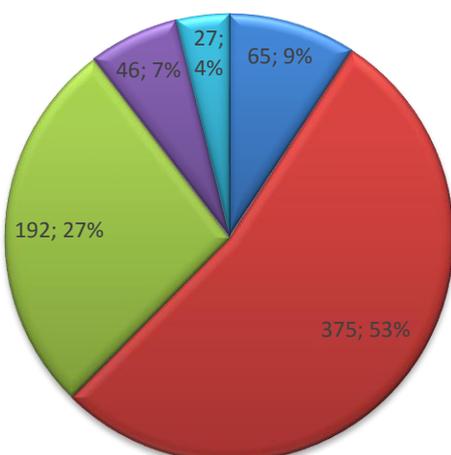
5. Calidad de la información suministrada en las coordinaciones académicas.

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



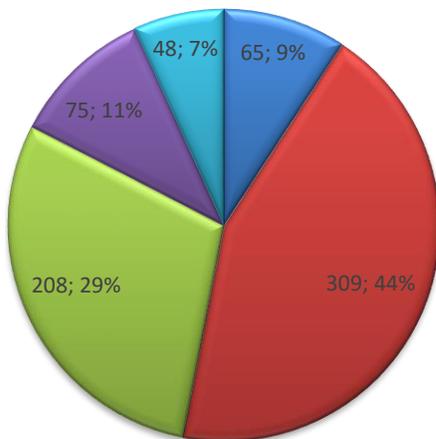
6. Calidad de la información suministrada en las decanaturas

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



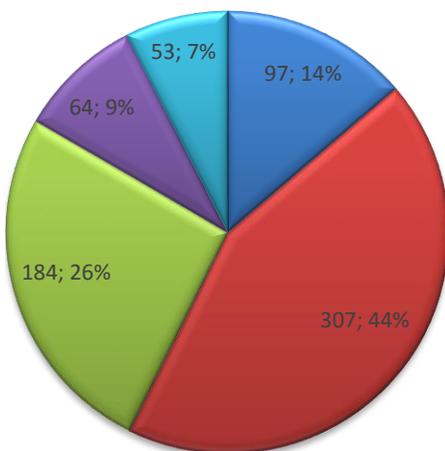
7. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en oficinas administrativas.

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



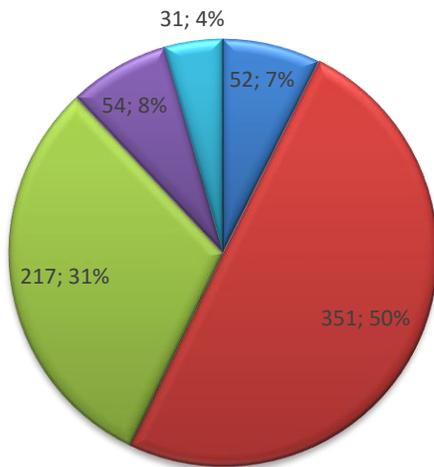
8. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en las coordinaciones académicas.

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



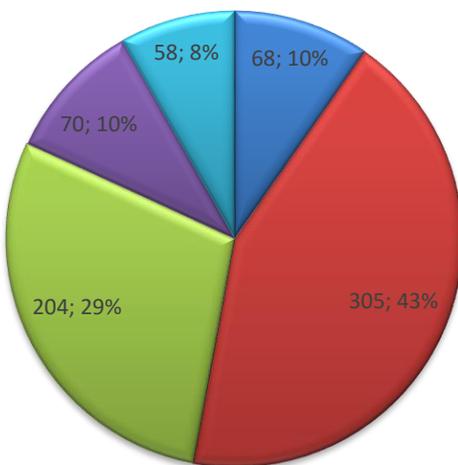
9. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en las decanaturas.

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



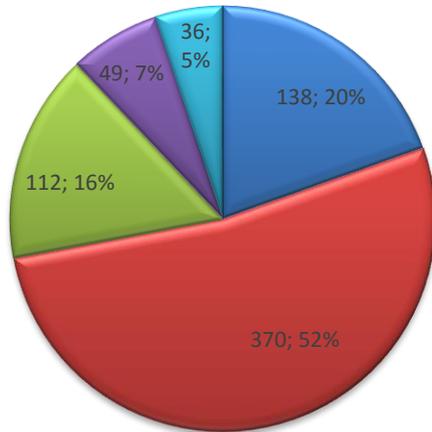
10. Horarios de atención al público en todas las dependencias.

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



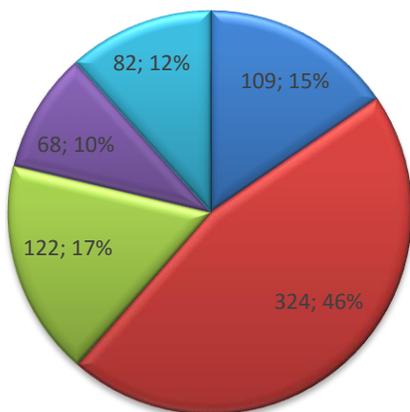
11. Aspectos físicos en Oficinas: (Aseo, limpieza, orden)

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



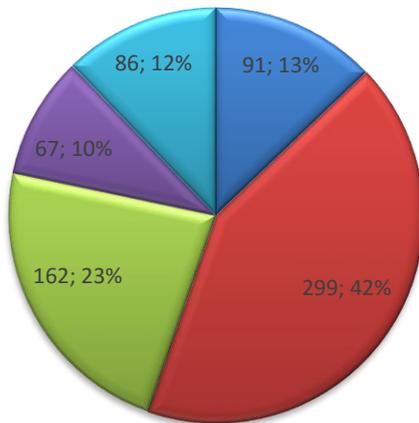
12. Servicios de Biblioteca (atención al usuario, oportunidad entrega libros, facilidad de consulta, capacidad)

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



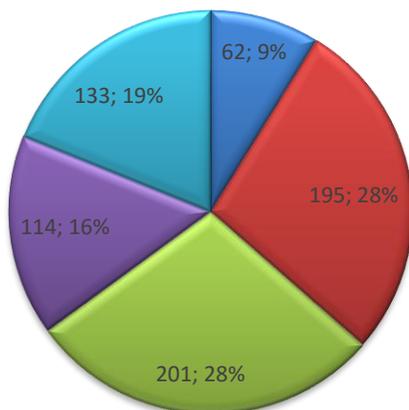
13. Servicios de Biblioteca (Calidad Textos y Material disponible)

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



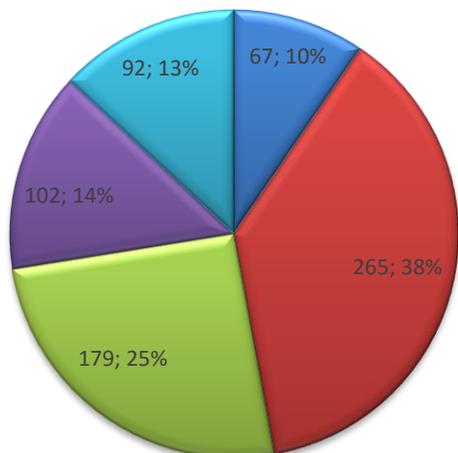
14. Aspectos físicos en aulas, baños, pasillos, cafetería: (Aseo, limpieza, orden, iluminación, acondicionamiento, capacidad)

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



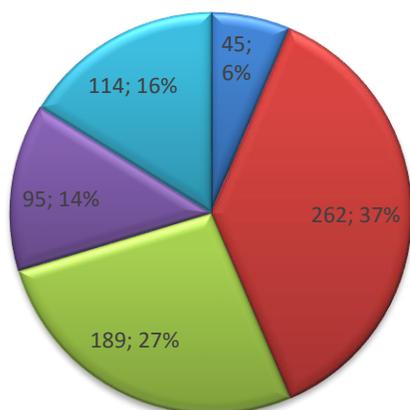
15. Servicios en sala de informática (estado de equipos, número, comodidad, oportunidad, horarios, ambiente)

| | | |
|------------------|-----|-------|
| 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% |

