

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION  
PRIMER SEMESTRE 2013**

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIOS  
SEMESTRE I - 2013**

**UNIDADES TECNOLOGICAS 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 al Cliente.

## INTRODUCCION

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 primer semestre de 2013.

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 diez (10) 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 10 temas generales son:

- Calidad de la Atención en las diferentes dependencias.
- Calidad de la Información Suministrada en las diferentes dependencias.
- Capacidad de las dependencias para resolver problemas e inquietudes de los usuarios
- Horarios de Atención
- Aspectos físicos generales de las oficinas
- Calidad de los servicios de Biblioteca ( Servicios y Libros)
- Calidad de los servicios de las salas de Informática
- Calidad de la Infraestructura Física.
- Servicio de laboratorios
- Calidad Información pagina Web

## **METODOLOGIA DE RECOLECCION DE INFORMACION**

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 del envío de correos masivos a los estudiantes y la recepción y tabulación de la información se realizó a través de un herramienta de GOOGLE DOCS. De esta manera se realizaron 1110 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

Agradecimiento especial al profesor ALEJANDRO BIANCHA por su colaboración para el buen desarrollo de este trabajo

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

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada para 1110 estudiantes, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

**CS: COMPLETAMENTE SATISFECHO**

**S: SATISFECHO**

**MD: MEDIANAMENTE SATISFECHO**

**PS: POCO SATISFECHO**

**I: INFATISFECHO**

### **CIFRAS PARA RESALTAR**

En términos generales se observa un mejoramiento en la percepción de la calidad del servicio prestado por parte de las diferentes dependencias de la Institución, observándose mejora en términos generales así:

	2012		2013
	Semestre 1	Semestre 2	Semestre I
Mejora Nivel de satisfacción	63	67	68

Los resultados de las calificaciones de acuerdo a los diferentes aspectos evaluados presentan en términos generales una mejora en cuanto a la percepción de los estudiantes, con cinco (5) de los diez (10) aspectos evaluados con calificaciones superiores al 70%.

Se continúa presentando una baja calificación en cuanto a la satisfacción en temas relacionados con los horarios de atención de las diferentes oficinas y la infraestructura.

Calidad de la atención	71%
Calidad de la Información suministrada	71%
Capacidad de resolución inquietudes	68%
Horarios oficinas	55%
Aspectos físicos y presentación oficinas	78%
Servicio de Biblioteca	74%
Aspecto físico Infraestructura	52%
Servicio sala de informática	62%
Servicio de laboratorios	64%
Calidad Información pagina Web	76%

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

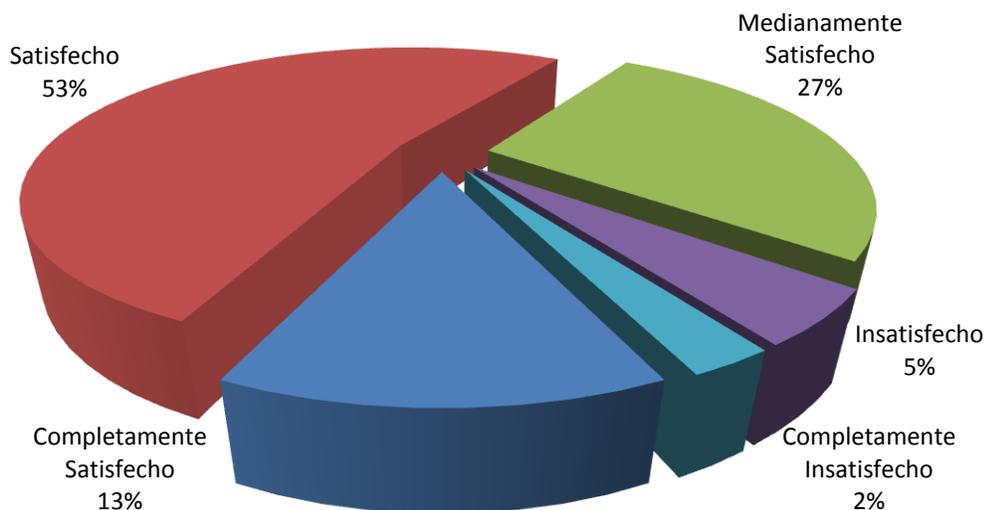
	2012		2013
	SEMESTRE I	SEMESTRE II	SEMESTRE I
Totalmente Satisfecho	18%	19%	17%
Satisfecho	45%	48%	51%
Medianamente satisfecho	24%	23%	23%
Poco satisfecho	8%	7 %	6%
Insatisfecho	4%	3 %	2%

## CONCLUSIONES GENERALES

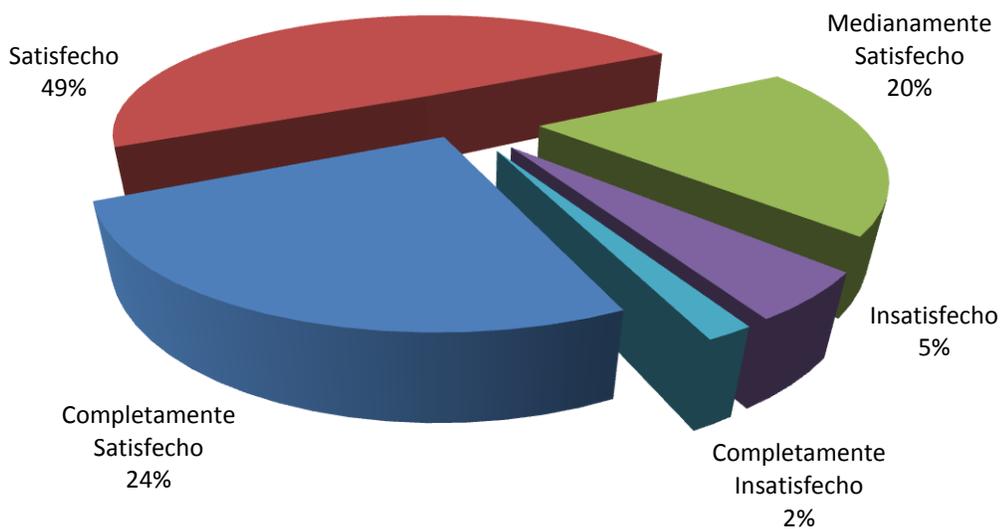
- Se observa un mejoramiento en la percepción general del servicio que se presta en las diferentes dependencias, evidenciado en la calificación general recibida de los estudiantes encuestados con un resultado de 68%.
- Los estudiantes reportan a través de esta medición un incremento en la satisfacción 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.
- 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**

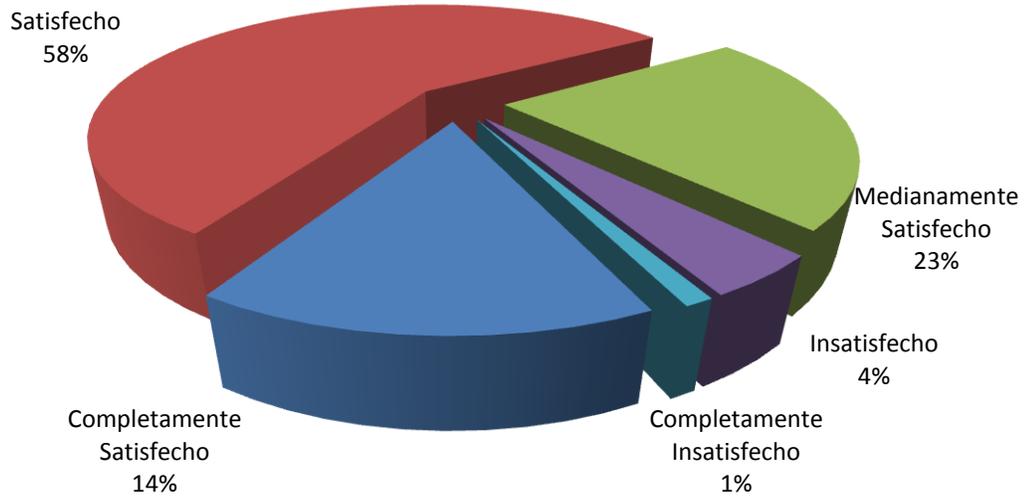
**CALIDAD ATENCIÓN EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS**



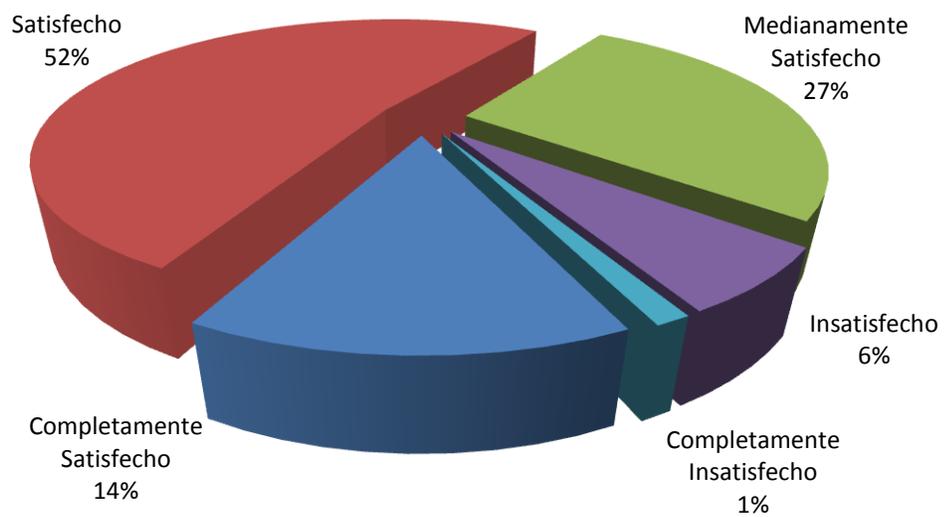
**CALIDAD ATENCIÓN COORD. ACADEMICAS**



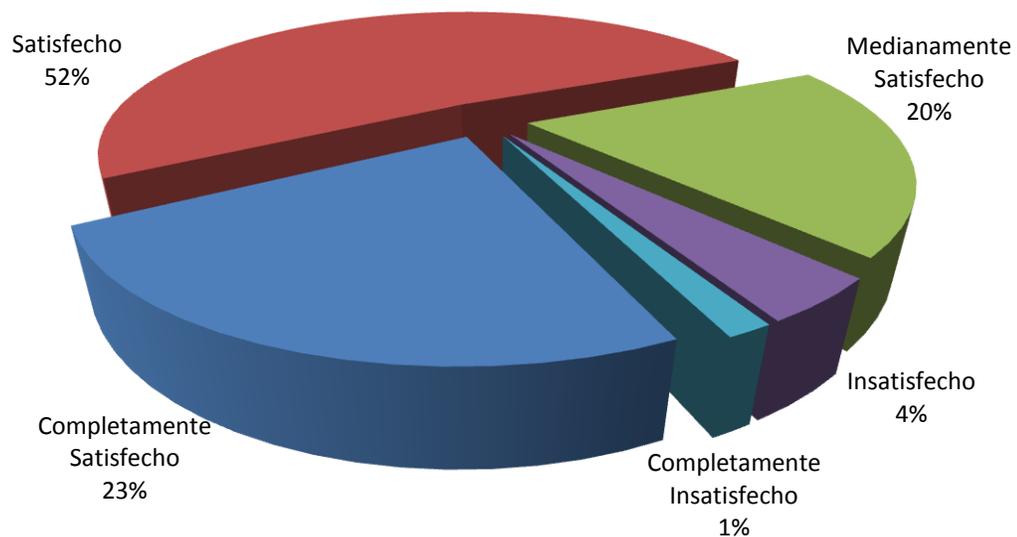
## CALIDAD ATENCIÓN DECANATURAS



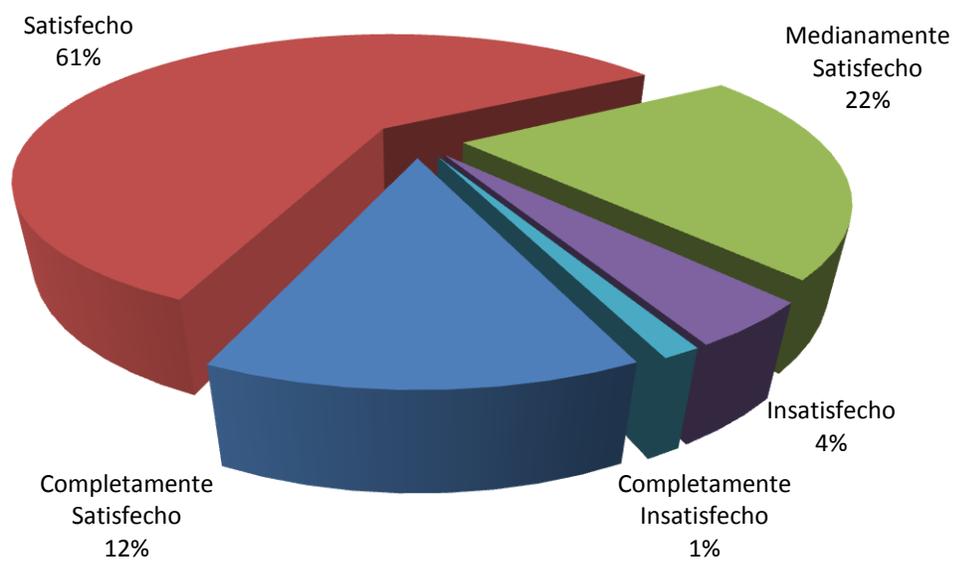
## CALIDAD INFORMACIÓN OFICINA ADTIVAS



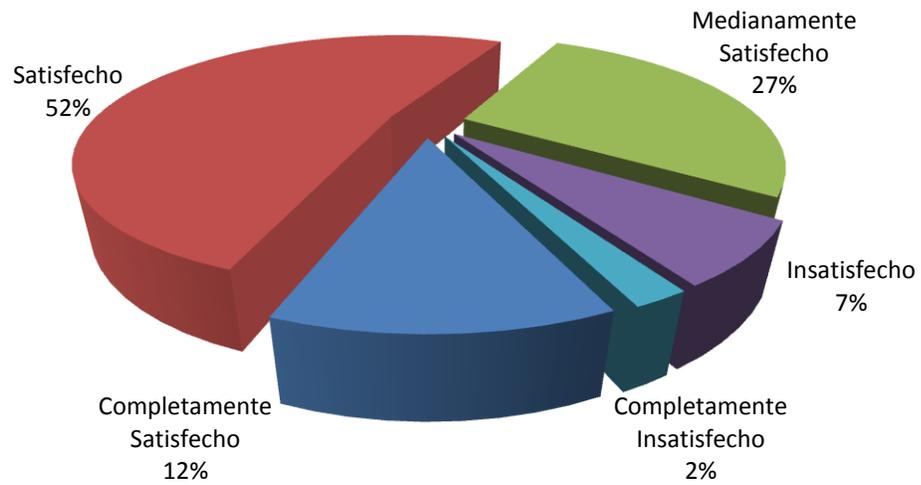
## CALIDAD INFORMACIÓN COORD. ACADÉMICAS



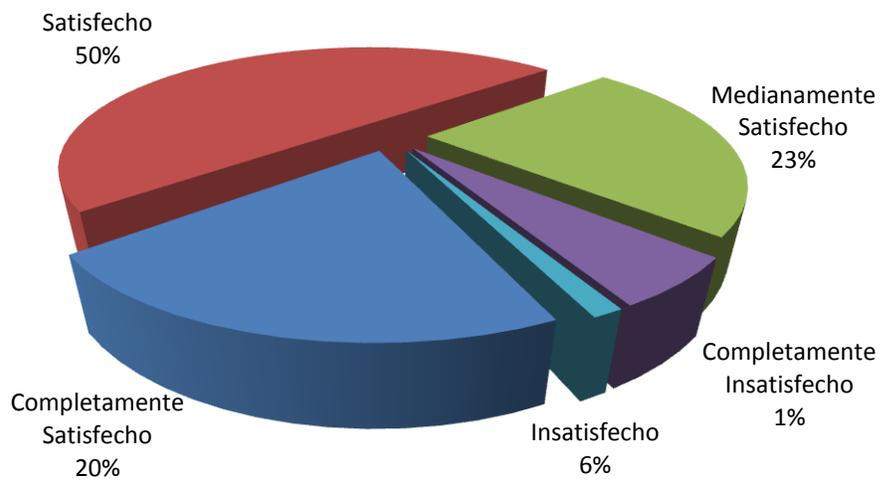
## CALIDAD INFORMACIÓN DECANATURAS



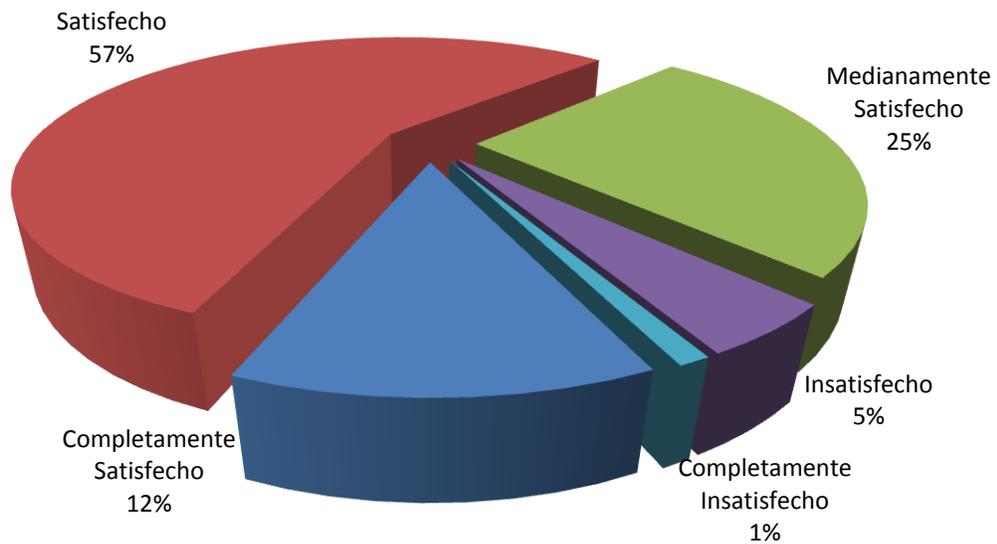
## CAPACIDAD RESOLUCION OF. ADMINISTRATIVA



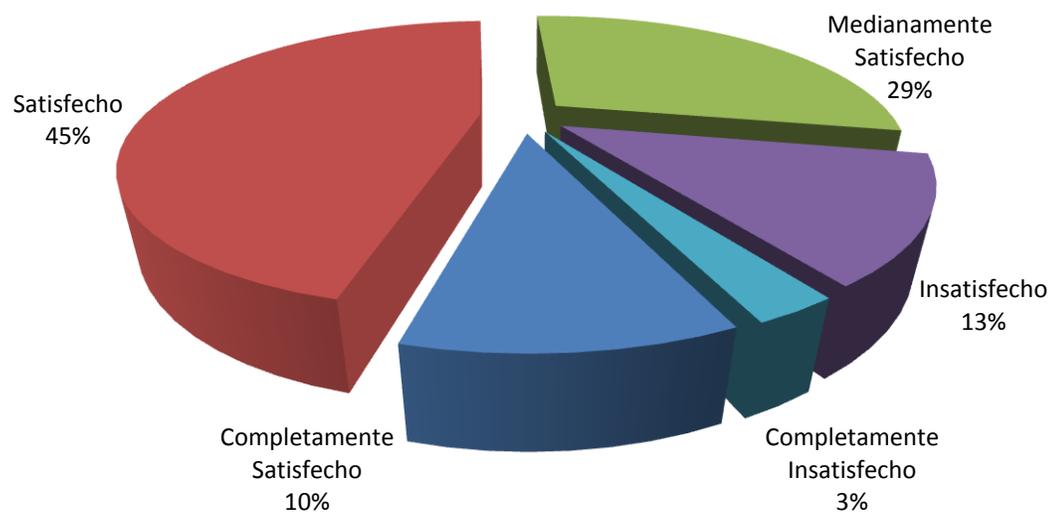
## CAPACIDAD RESOLUCION COORDINACIONES ACADEMICAS



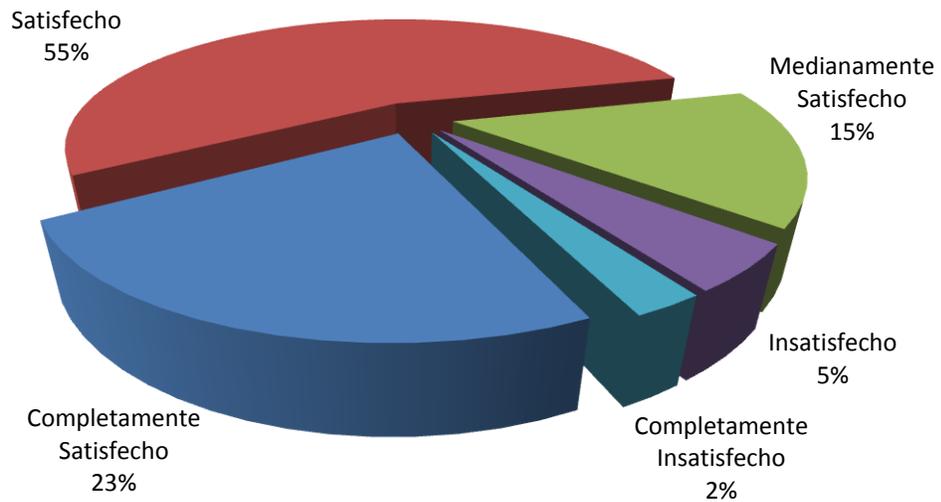
## CAPACIDAD RESOLUCIÓN EN LAS DECANATURAS



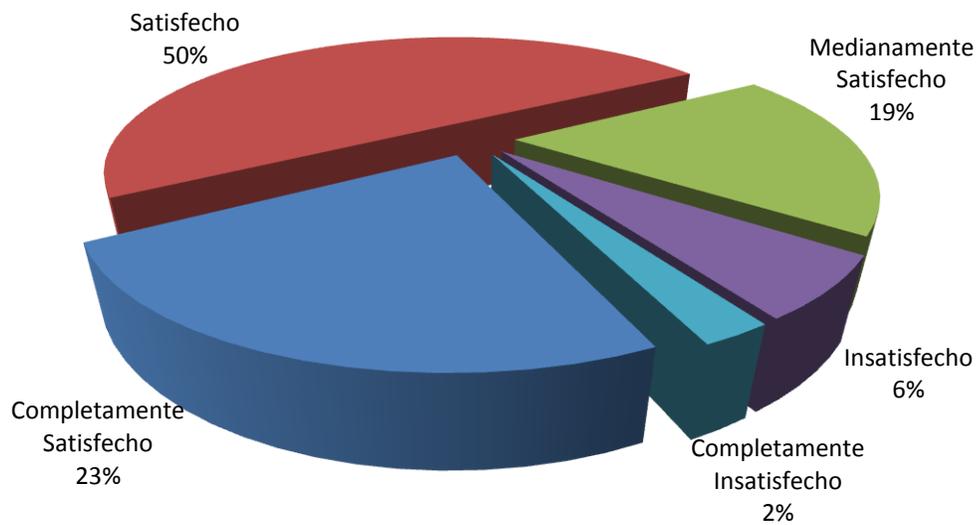
## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



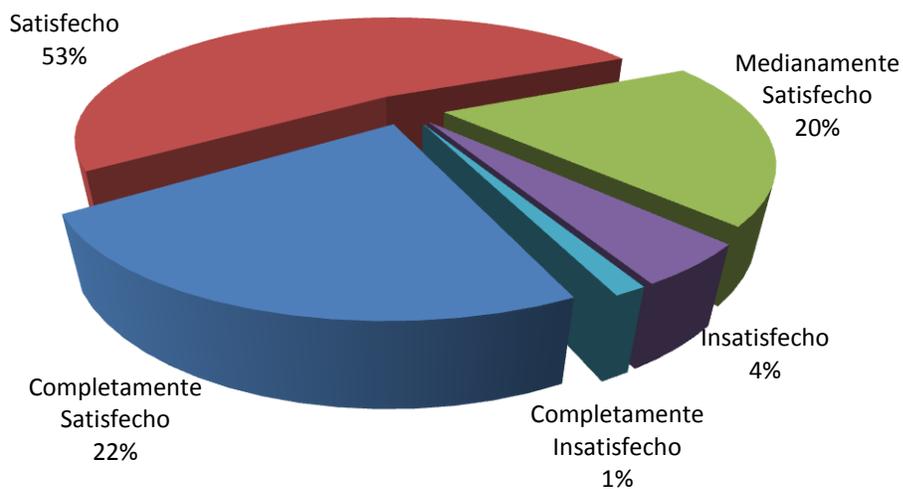
## ASPECTOS FÍSICOS OFICINAS



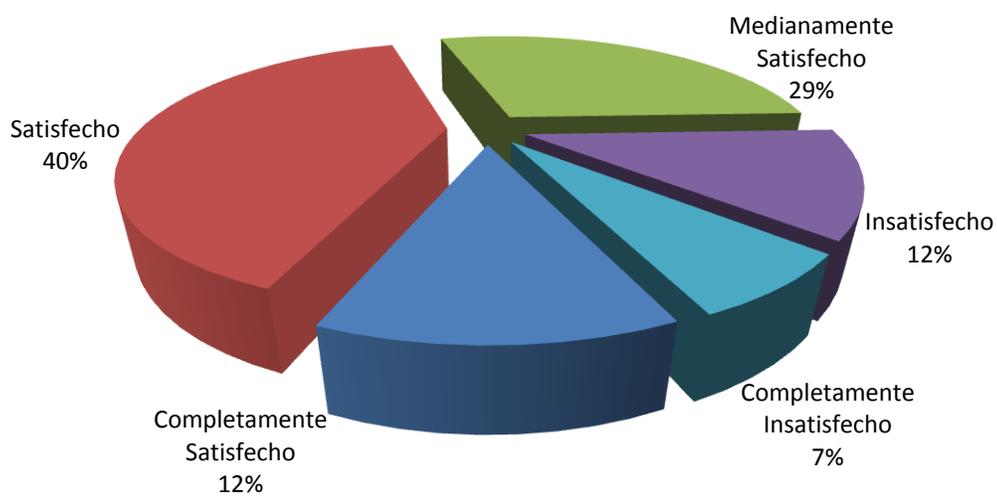
## SERVICIOS BIBLIOTECA (ATENCIÓN)



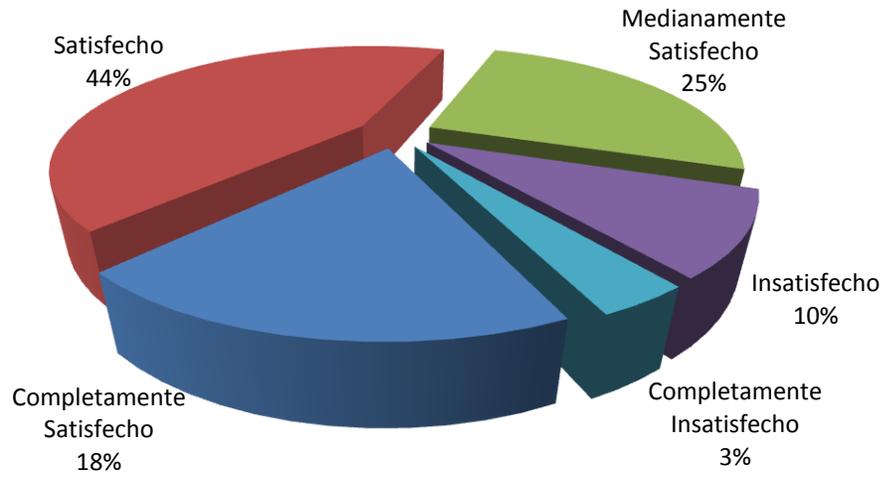
## SERVICIOS BIBLIOTECA(CALIDAD TEXTOS)



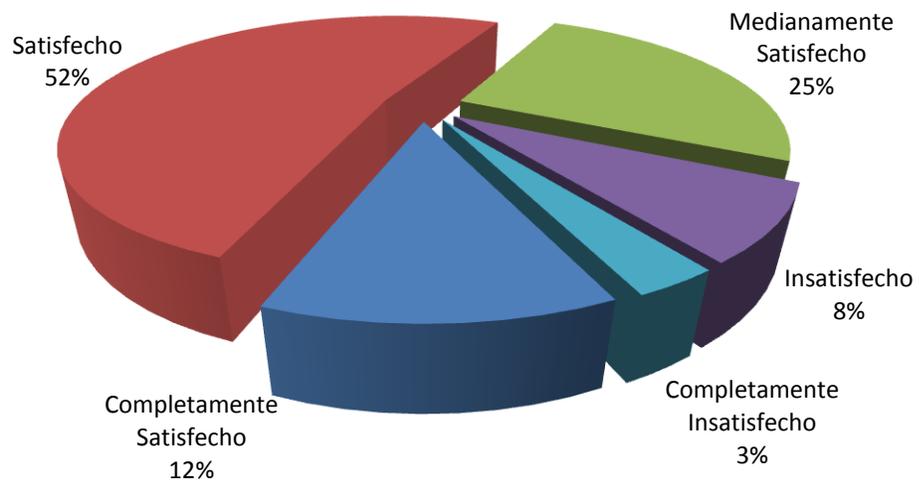
## ASPECTOS FÍSICOS AULAS, BAÑOS, PASILLOS



## SERVICIOS SALA DE INFORMATICA



## SERVICIOS LABORATORIOS



## CALIDAD INFO EN LA PÁGINA WEB Y OTROS MEDIOS INSTITUCIONALES

