

# **Análisis de la Encuesta de Satisfacción Medición Realizada a la Comunidad Académica**

**Segundo Semestre**

**2016**



# *SIG* -Sistema Integrado de Gestión

## **OBJETIVO:**

Evaluar el grado de satisfacción de la Comunidad Educativa frente al servicio recibido por parte de las diferentes dependencias, por medio de una encuesta que servirá para realizar mejoras a nivel interno a través de la creación de herramientas para el control de la calidad.

## **INTRODUCCIÓN**

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los objetivos de las UTS, siendo 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.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán detectar tanto las debilidades como las buenas prácticas. Asimismo, contrastar la información con los datos obtenidos del buzón de quejas y sugerencias.

La consulta se compone de veinte (20) temas de nivel general, y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Institución en pro del beneficio del estudiante. Los 20 temas generales son:

- Calidad de la atención del personal Oficina de Atención al Ciudadano
- Calidad de Atención Telefónica
- Eficiencia de los mecanismos y/o canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información de interés para los estudiantes
- Oportunidad y veracidad de la información suministrada en la página web institucional
- Calidad de la atención personal administrativo de la Dirección Financiera.
- Eficacia del proceso de Admisiones
- Calidad de la atención oficina de admisiones
- Efectividad y acceso del servicio virtual
- Calidad de los equipos, materiales e instrumentos de los laboratorios
- Calidad de la atención de las Coordinaciones Académicas
- Mecanismos de comunicación para los diferentes servicios prestados por la Oficina de Bienestar Institucional
- Calidad y oportunidad de los servicios que brinda Bienestar Institucional
- Calidad y oportunidad de los servicios de extensión social y egresados

- Mantenimiento y capacidad de los espacios físicos en biblioteca, aulas, baños, pasillos cafetería.
- Oportunidad en la entrega de documentos por parte de Secretaria General y la Oficina de Admisiones

## **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 recolectaron 240 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

## FICHA TECNICA

<b>Título de la investigación</b>	<b>Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander</b>
Unidad de muestreo	Estudiantes de 17 programas de nivel tecnológico y 8 programas de nivel universitario, Docentes, Administrativos y Empresarios
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea, publicación en página web Institucional.
Población total (N)	240 encuestados
Unidad de muestreo	Comunidad Educativa UTS
Fecha de publicación de la encuesta	Agosto 1 de 2016
Fecha de terminación de la encuesta	Octubre 14 de 2016
Dependencia solicitante del estudio	Oficina Asesora de Planeación

Responsable del estudio	Sandra Milena Fernández Gómez
Coordinadora del proceso	Dra. Rosmira Bohórquez Pedraza
Fecha final de entrega	Octubre 20 de 2016

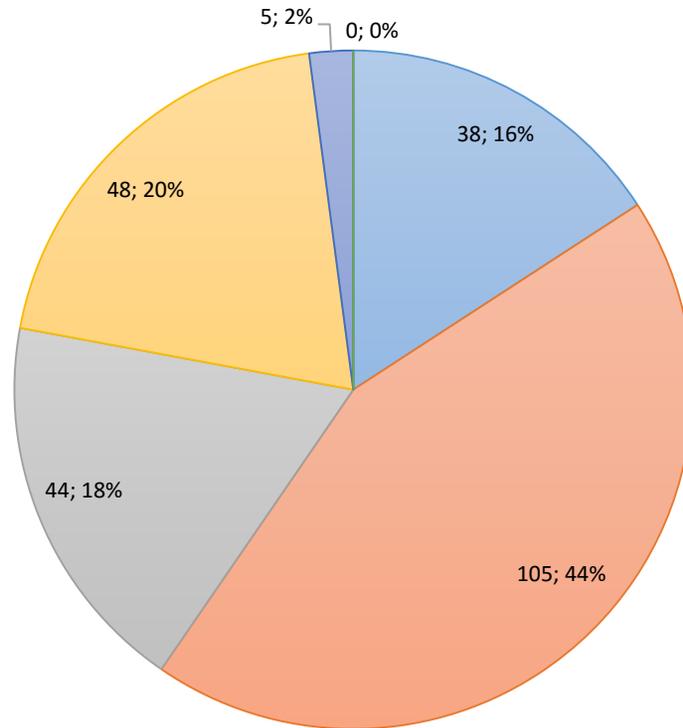
Se adjunta a este informe la ficha técnica de la encuesta.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 240 partes interesadas estudiantes, docentes empresarios, administrativos, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

- (1) MUY DE ACUERDO**
- (2) DE ACUERDO**
- (3) EN DESACUERDO**
- (4) TOTALEMENTE EN DESACUERDO**
- (5) (N/A) NO APLICA**

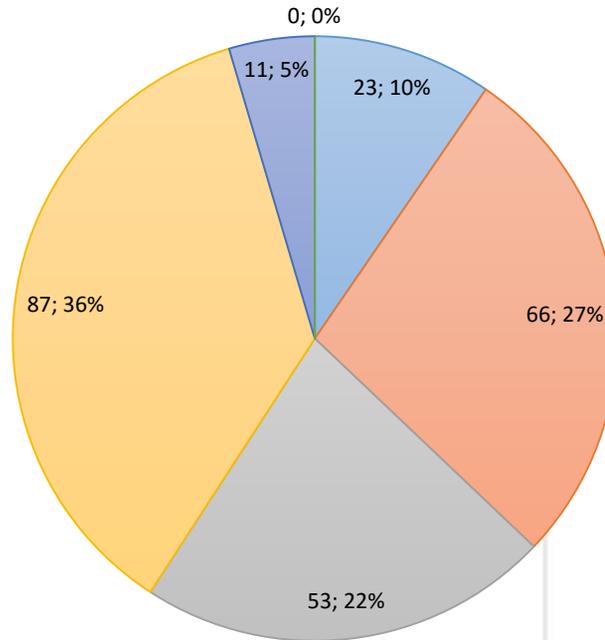
# GRAFICAS

El personal de la oficina de atención al Ciudadano o punto de Información es amable y muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas



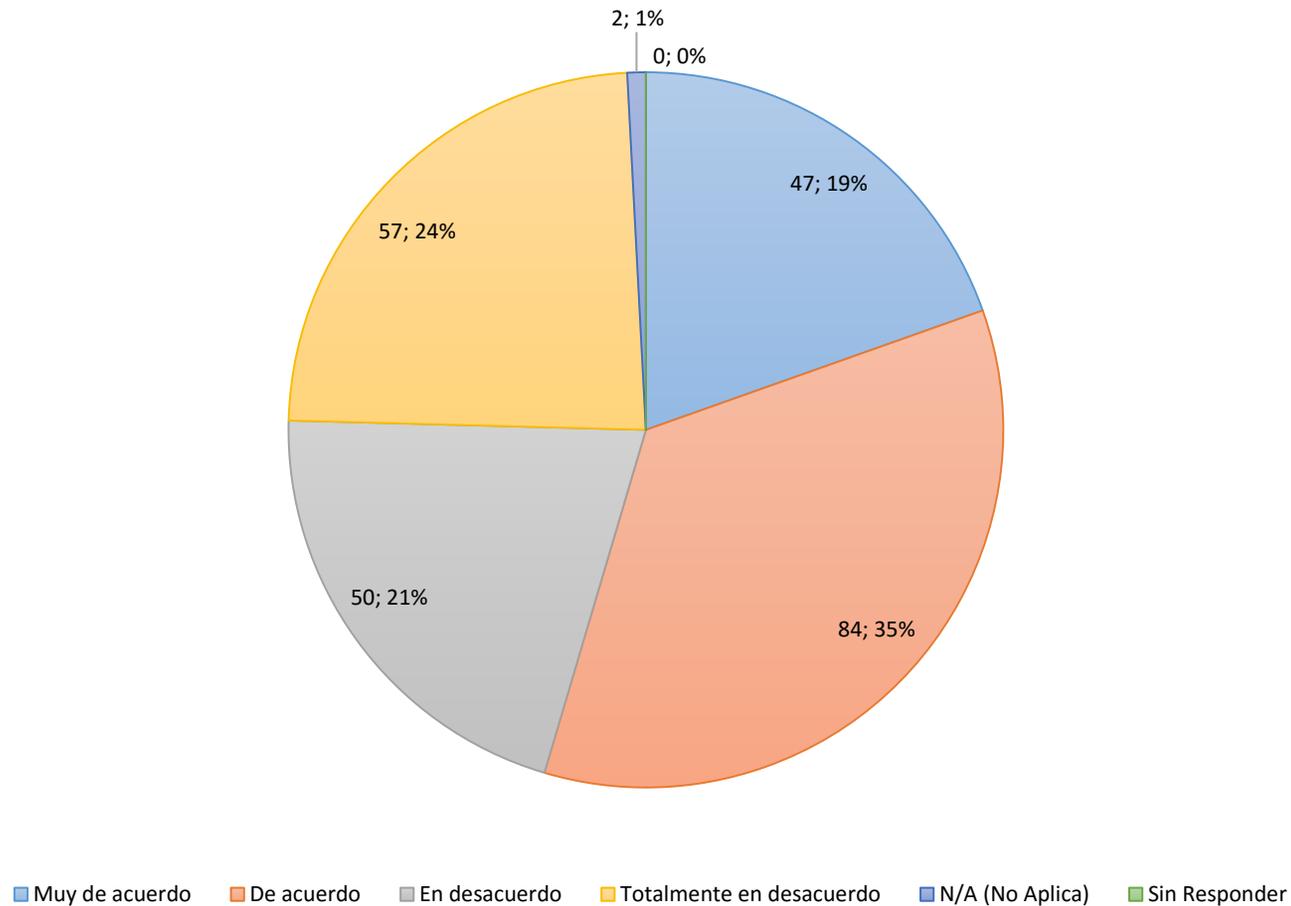
■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ N/A (No Aplica) ■ Sin Responder

La atención telefónica que recibo de las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes

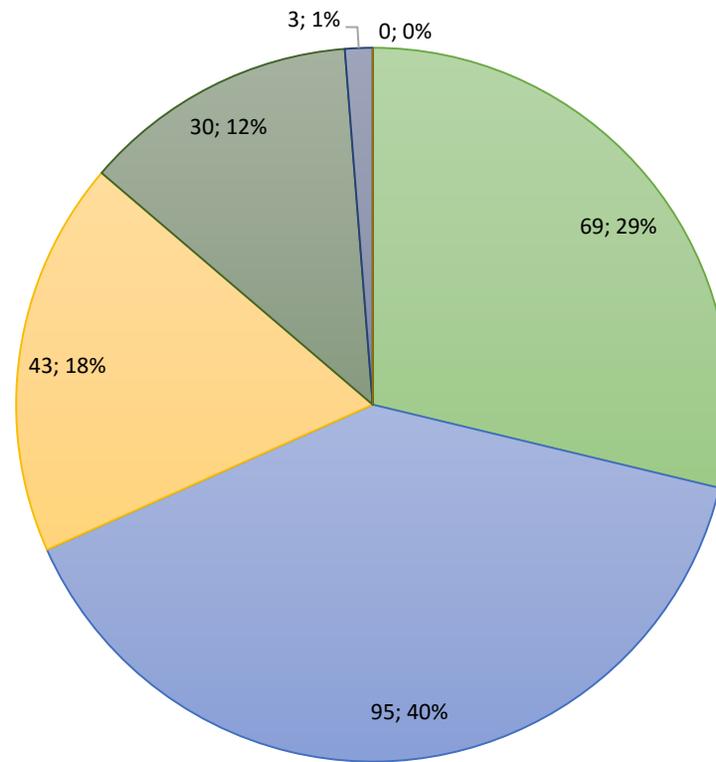


■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ N/A (No Aplica) ■ Sin Responder

Son adecuados los mecanismos y/o canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información de interés para los estudiantes

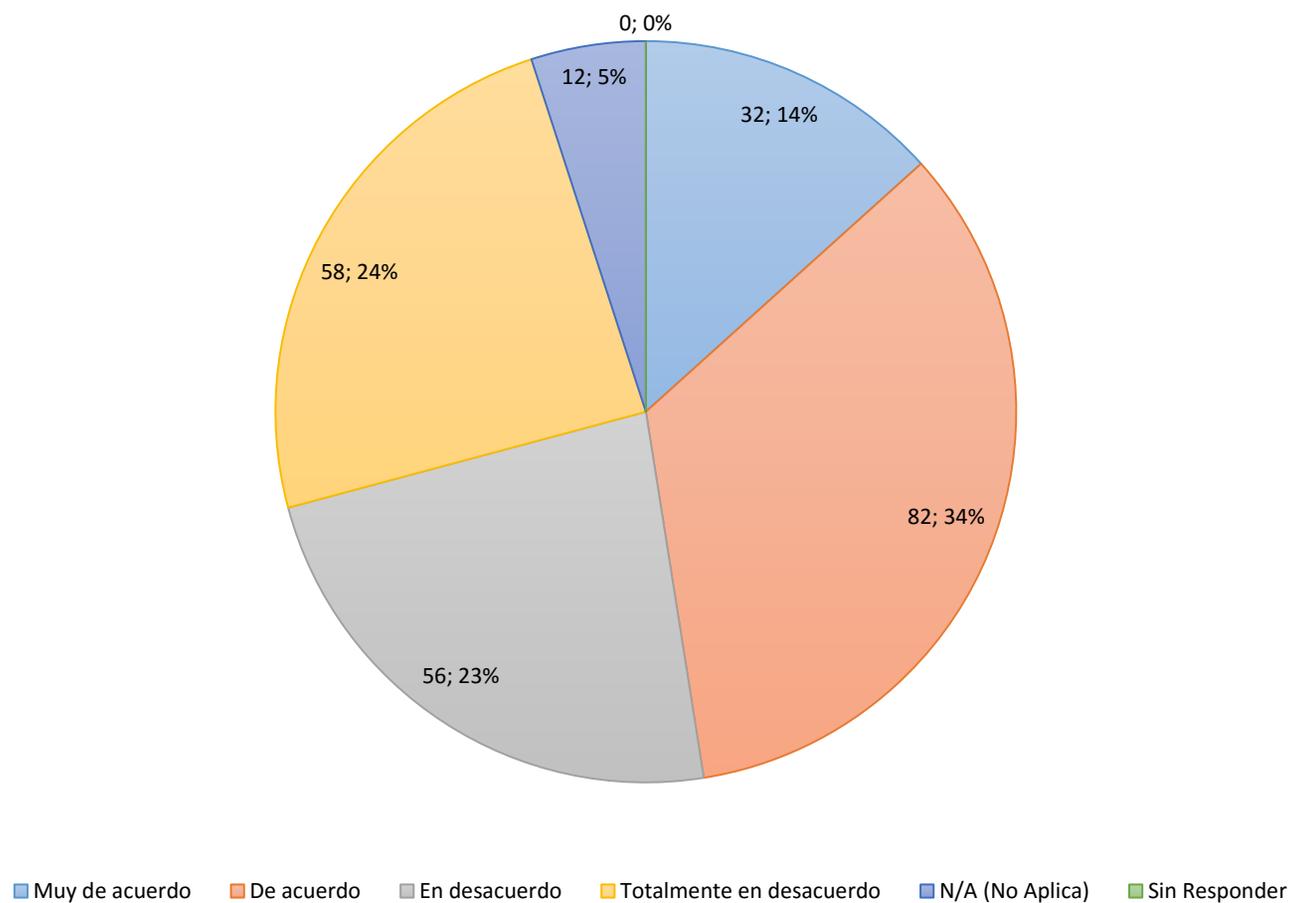


## La información suministrada en la página web institucional es oportuna y veraz

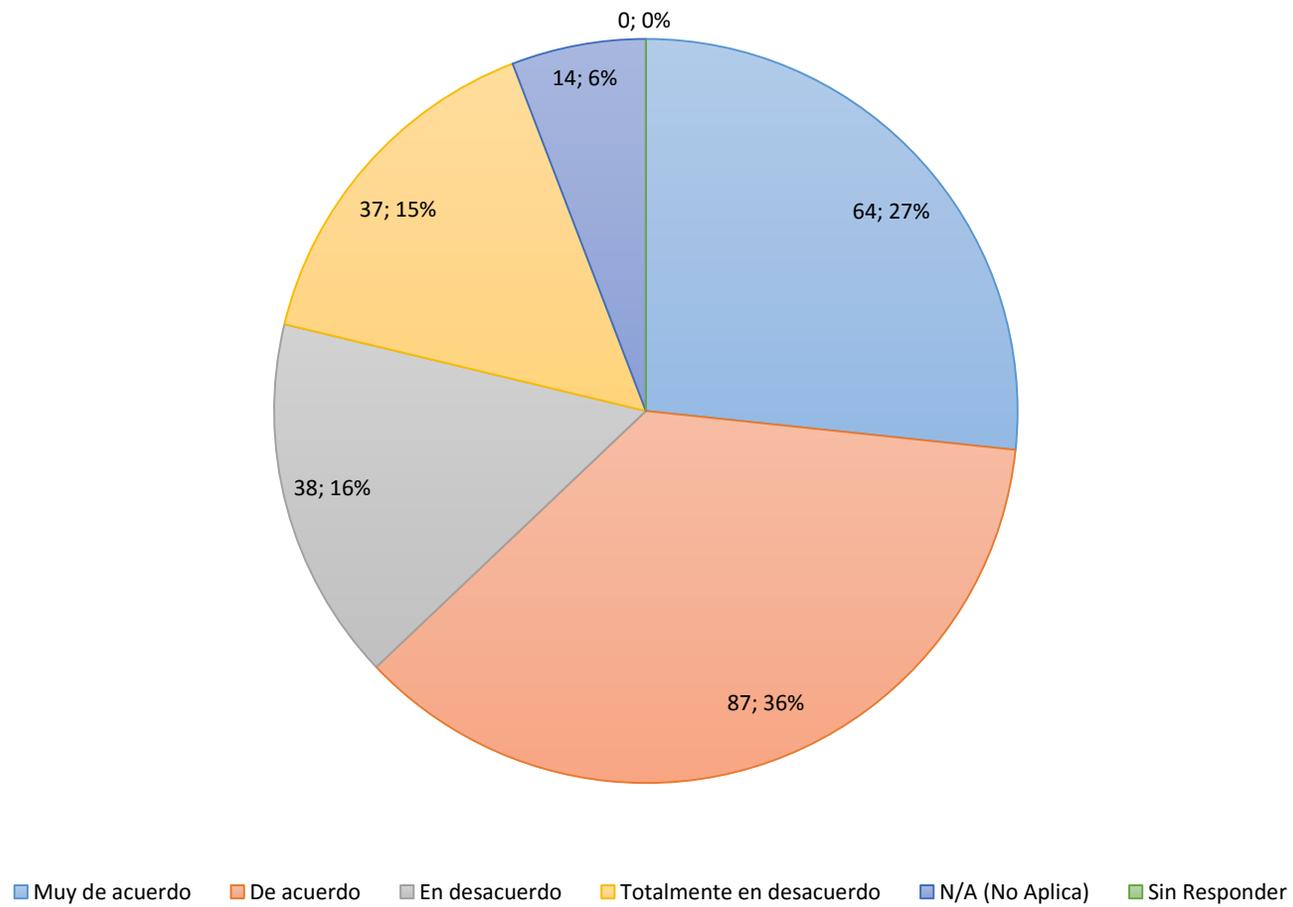


■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ N/A (No Aplica) ■ Sin Responder

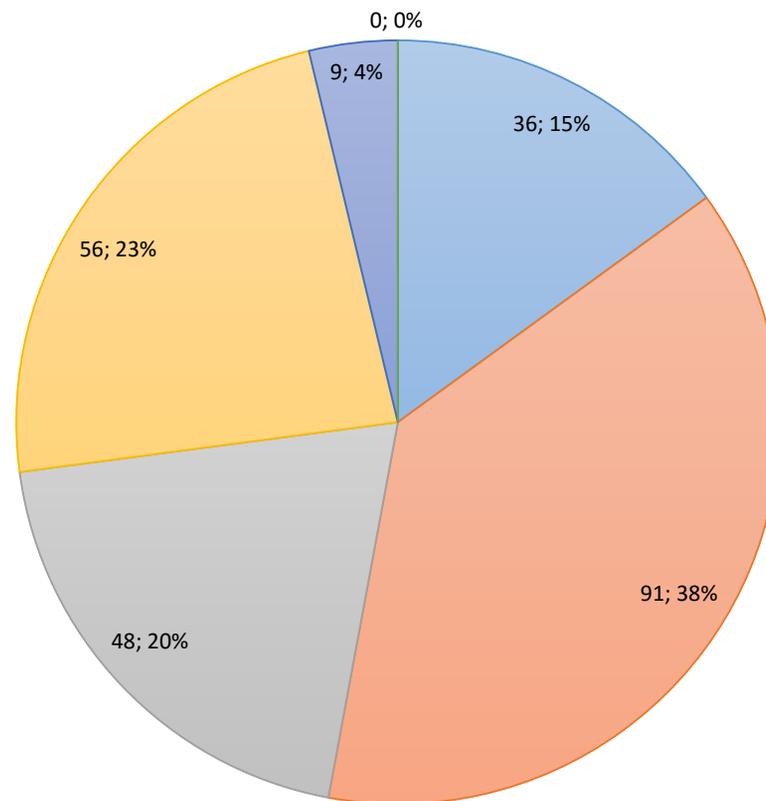
La atención que le ofrece el personal administrativo de la Dirección Financiera es eficiente y resuelve las diferentes inquietudes



## El procedimiento de admisión y matrícula de estudiantes nuevos es entendible

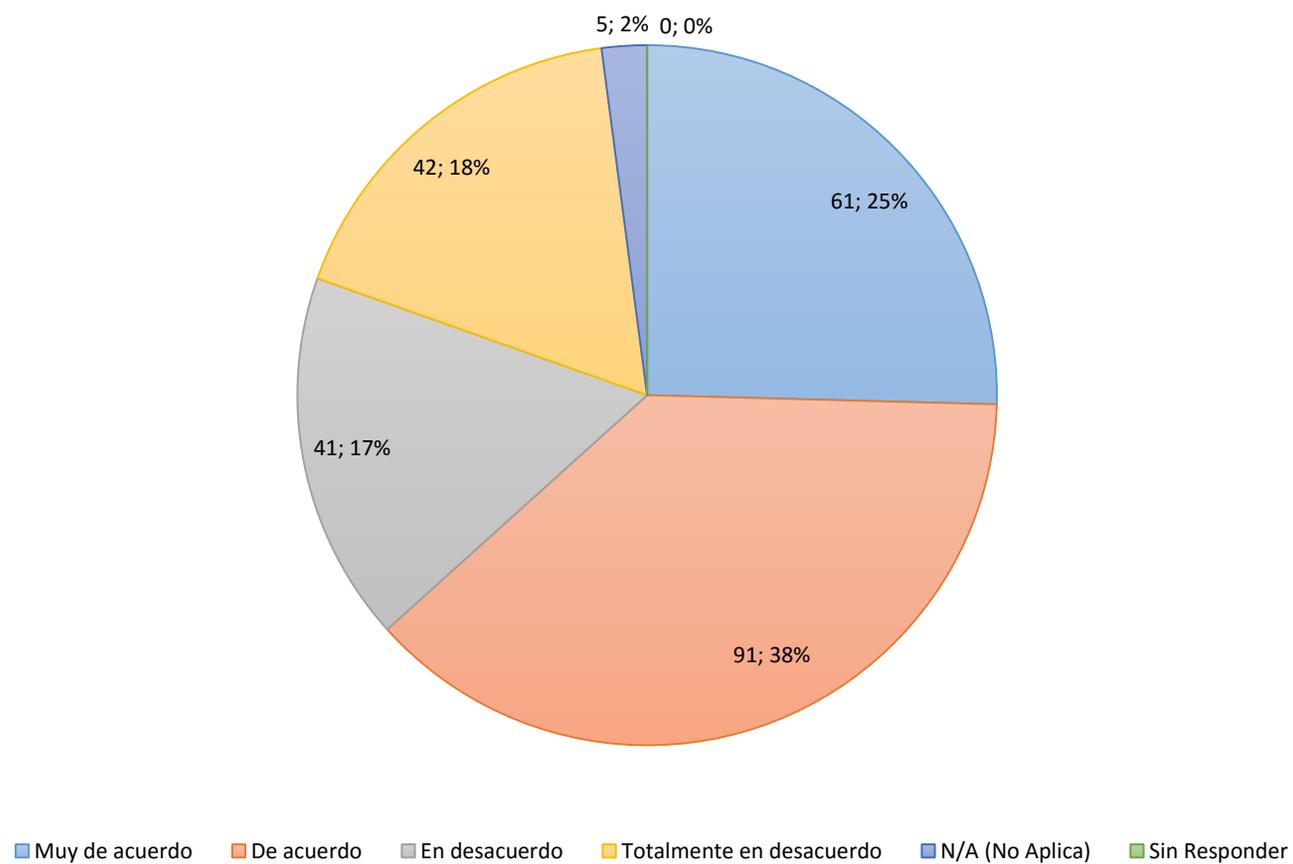


## La atención del personal administrativo en Admisiones es ágil y oportuna

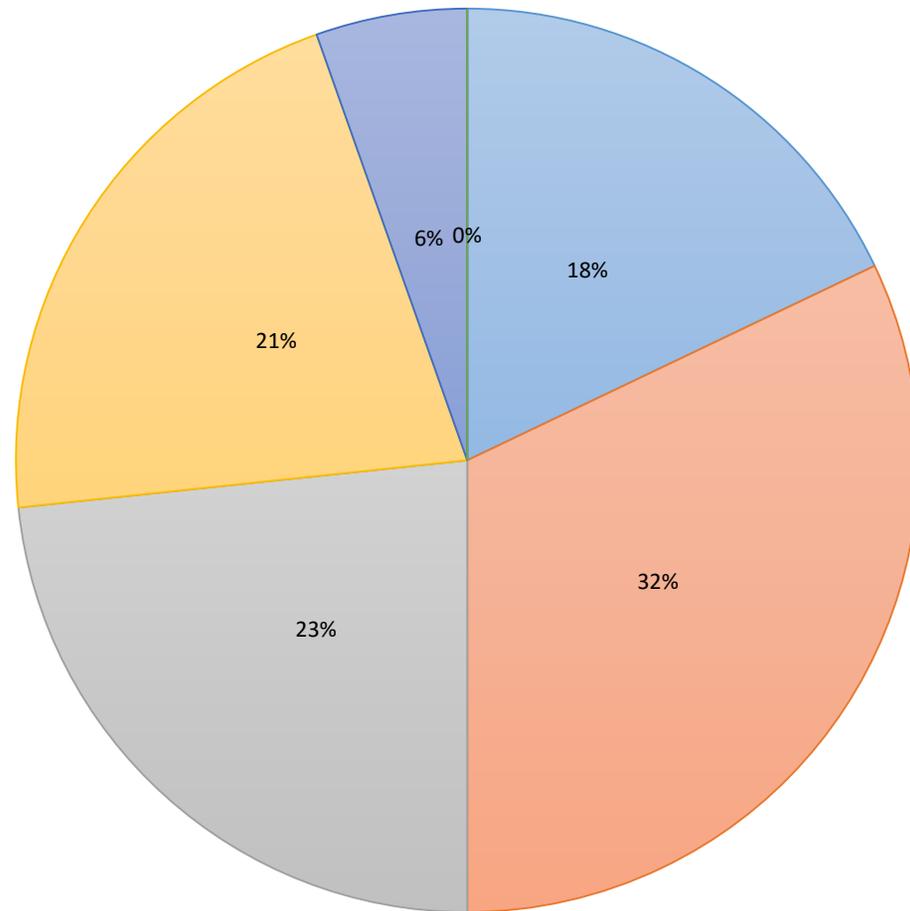


■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ N/A (No Aplica) ■ Sin Responder

El servicio virtual que ofrece la institución para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectivo y de fácil acceso

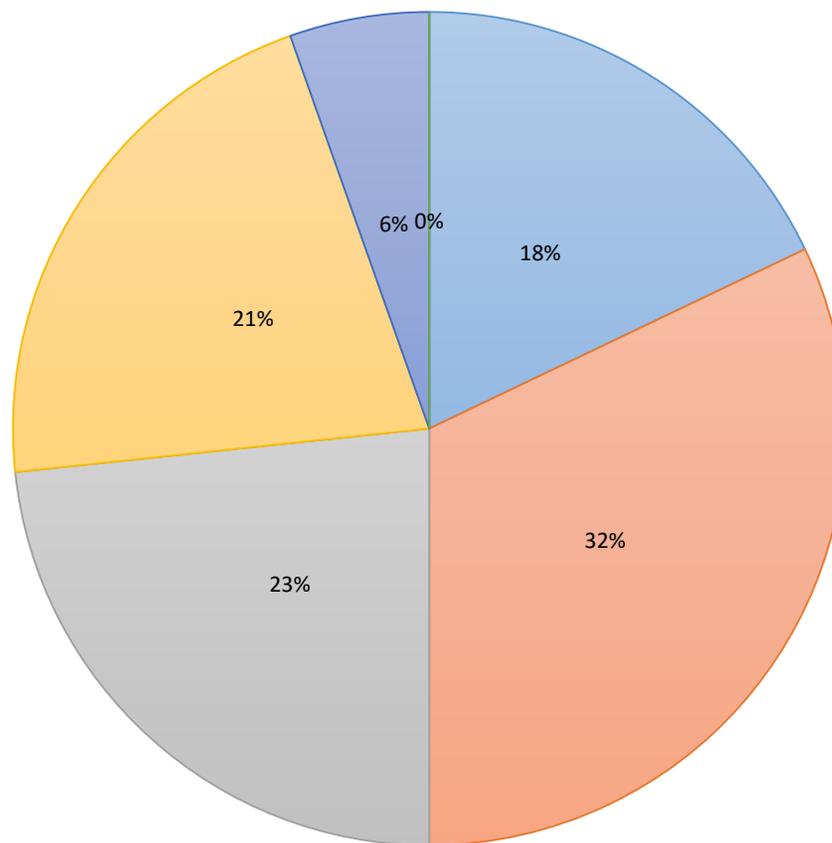


La ayuda y orientación que brindan en la Biblioteca es eficiente y veraz



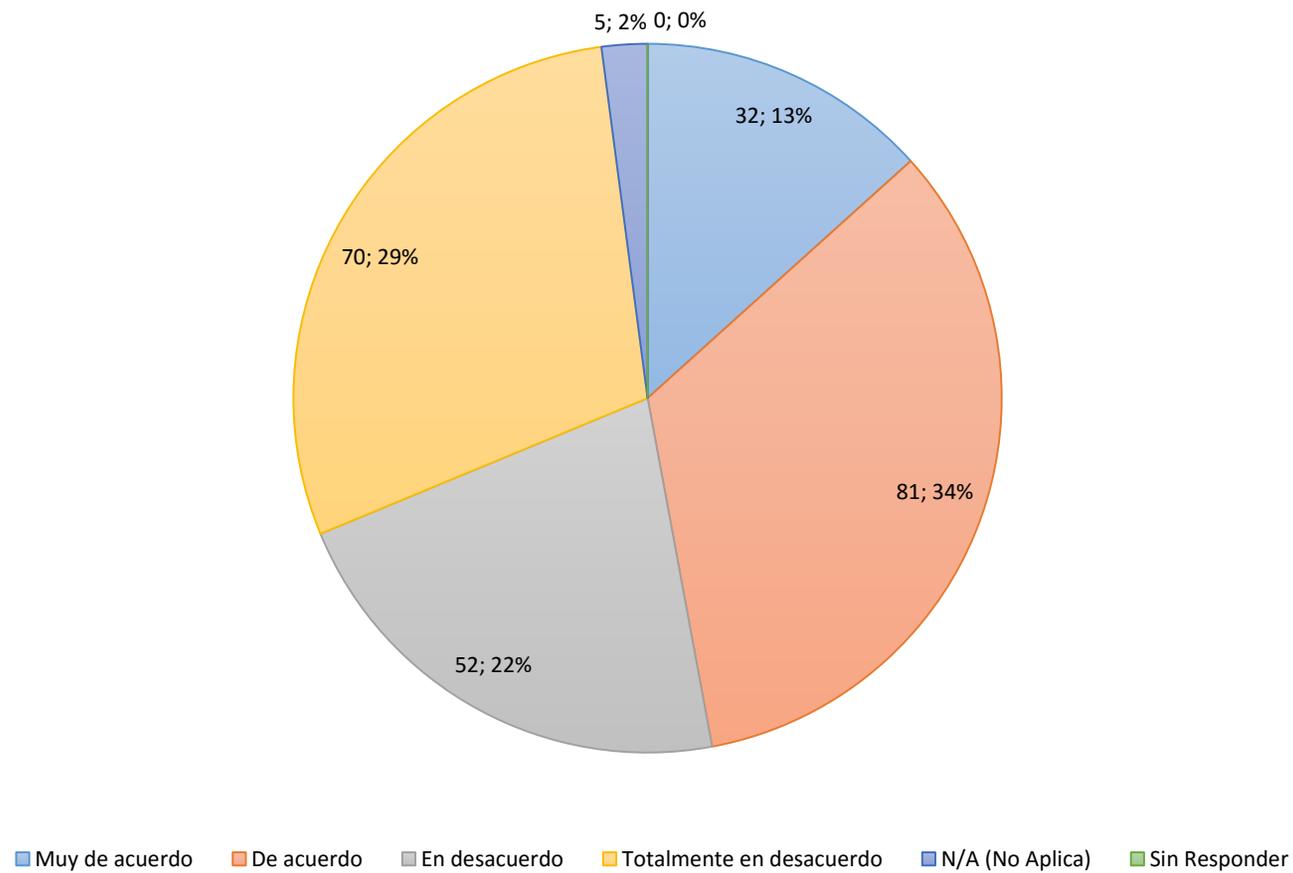
■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ N/A (No Aplica) ■ Sin Responder

La calidad de los equipos, materiales e instrumentos de los laboratorios ofrecen resultados confiables y veraces

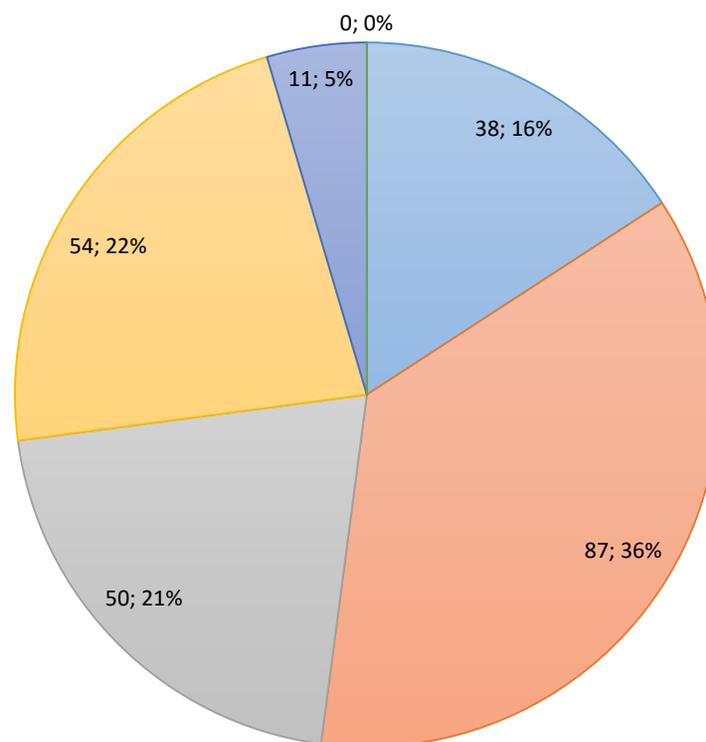


■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ N/A (No Aplica) ■ Sin Responder

## El personal de la Coordinación Académica le ofrece atención oportuna y resuelve inquietudes

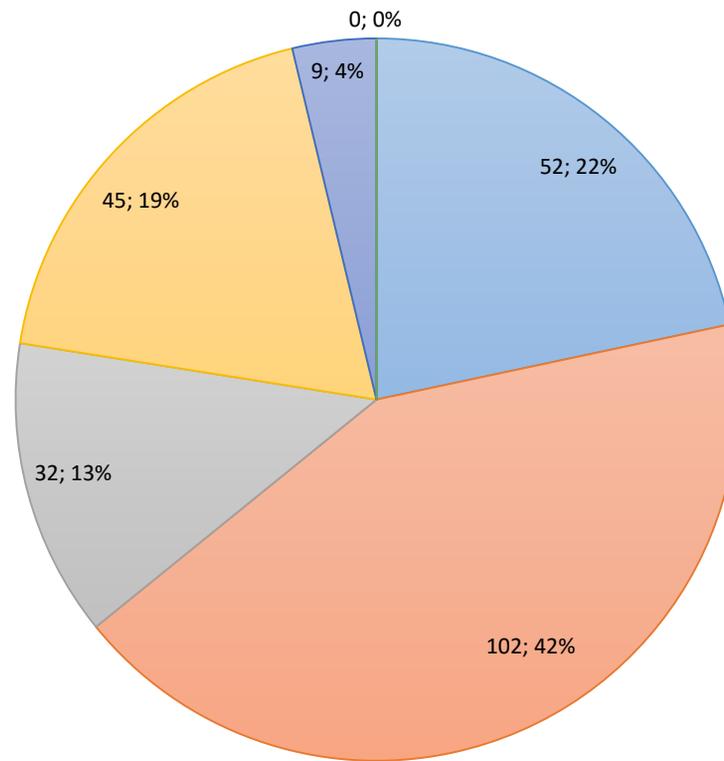


Los mecanismos de comunicación para los diferentes servicios prestados por la Oficina de Bienestar Institucional cumplen el destino y tiempo oportuno



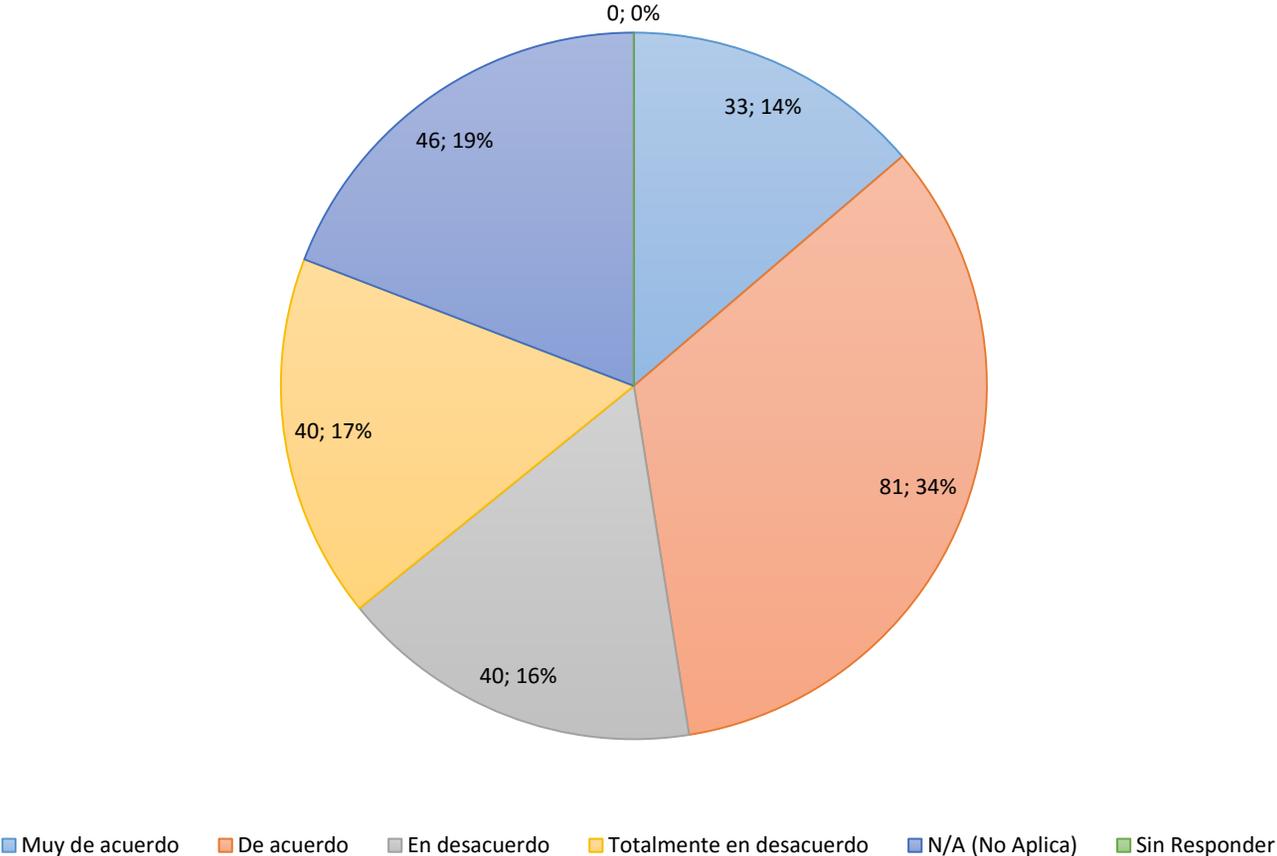
■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ N/A (No Aplica) ■ Sin Responder

## Las actividades culturales, deportivas y salud cumplen con la formación integral

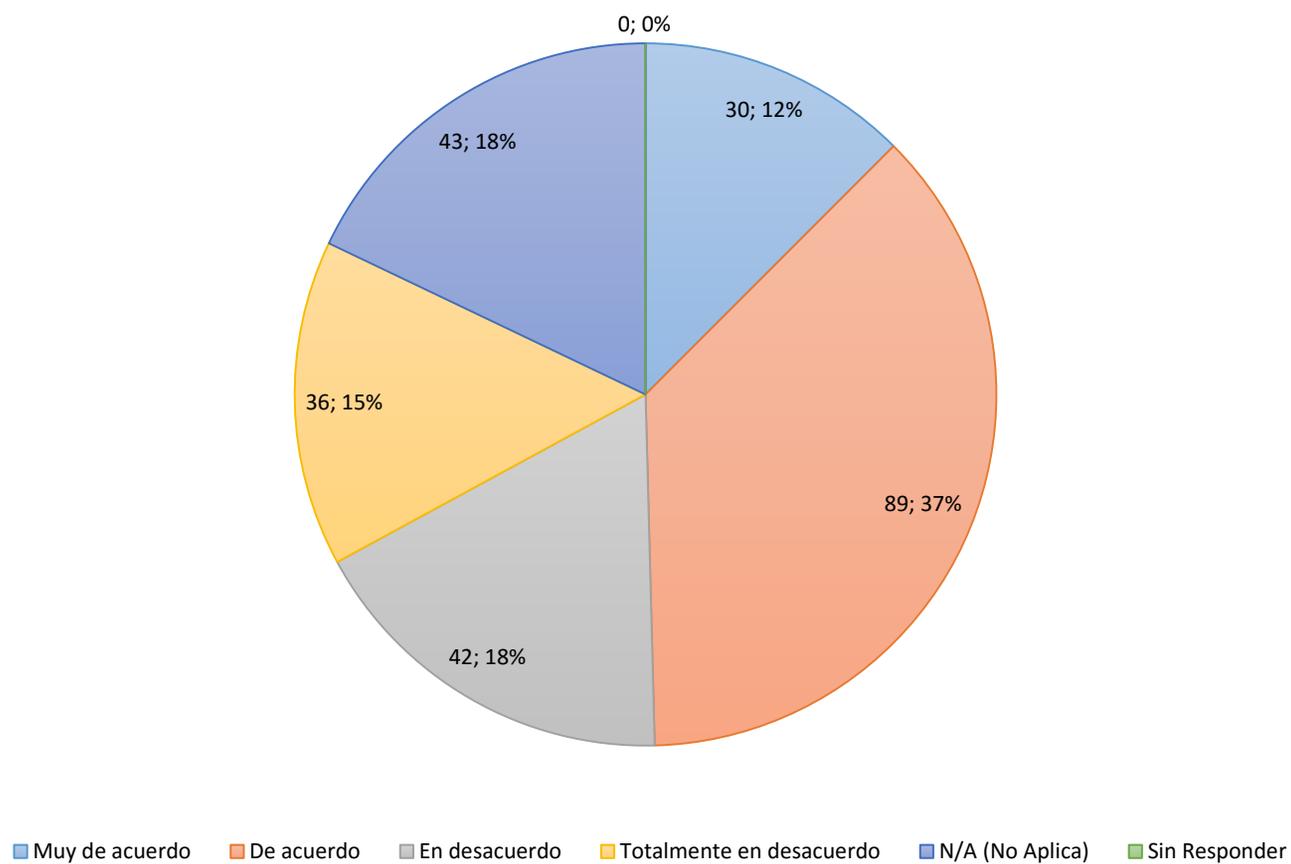


■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ N/A (No Aplica) ■ Sin Responder

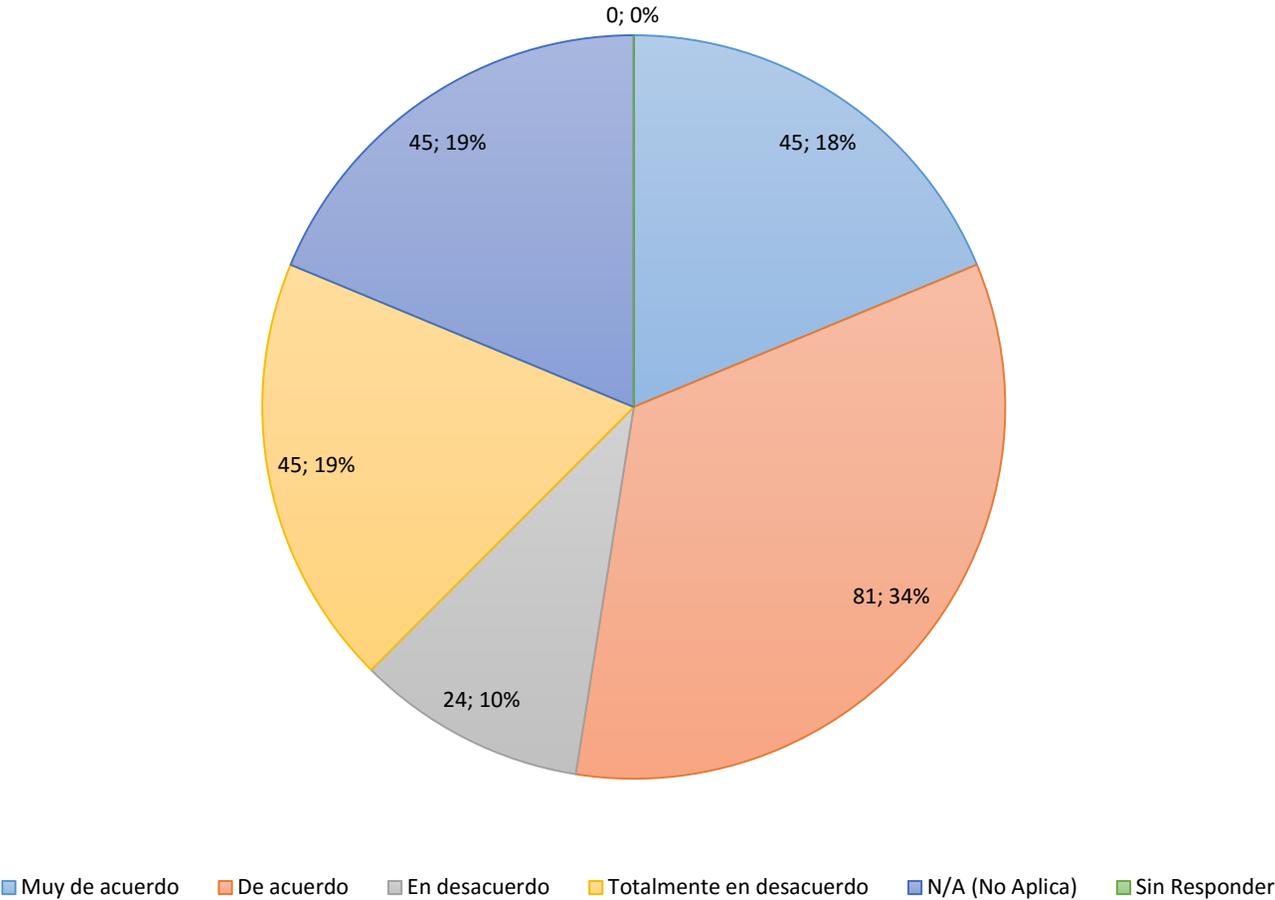
Los horarios establecidos por el Servicio Odontológico para el otorgamiento de citas y la prestación del servicio son amplios y suficientes



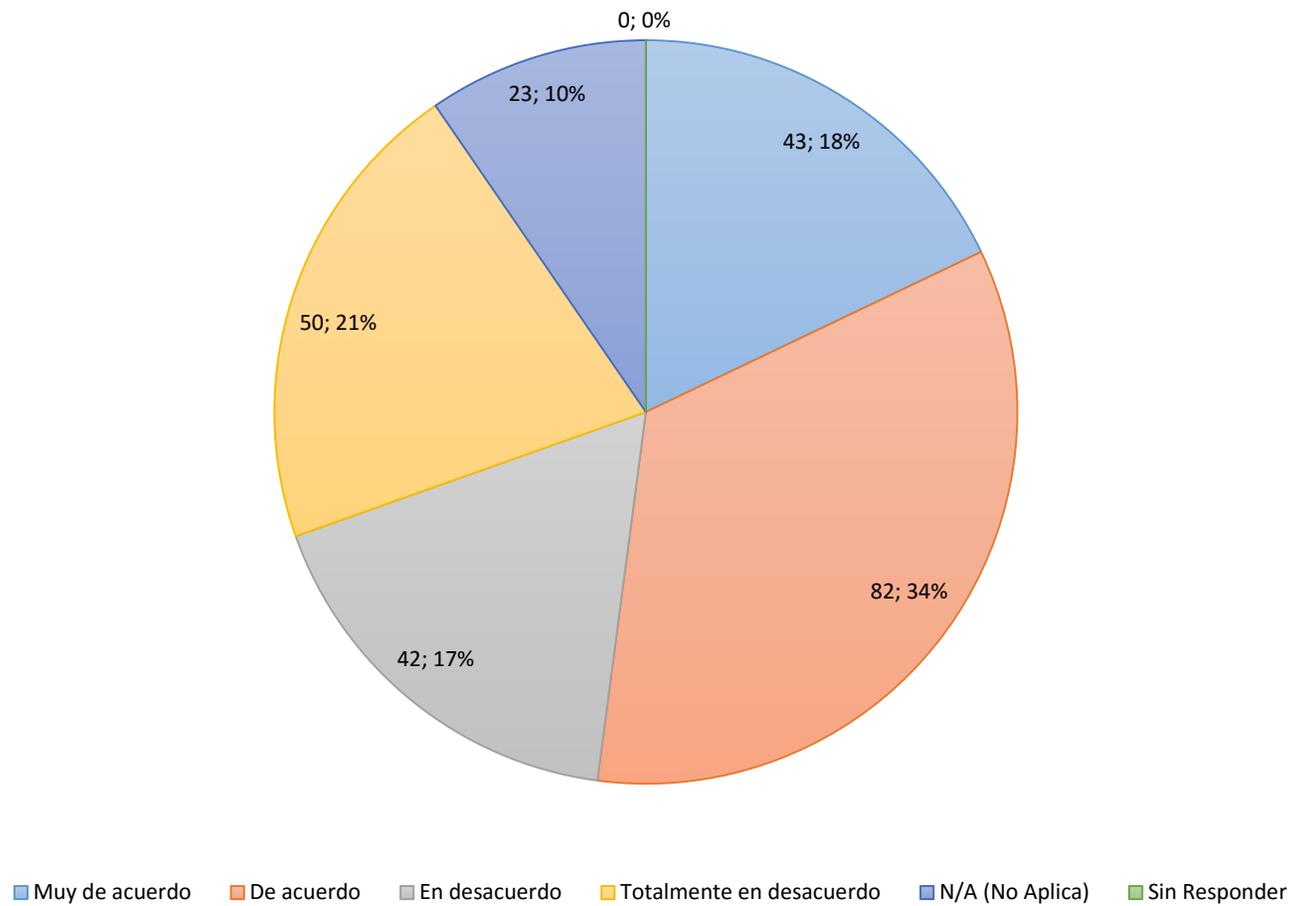
Los horarios establecidos por el Servicio Psicológico para el otorgamiento de las citas y la prestación de los servicios son amplios y suficientes



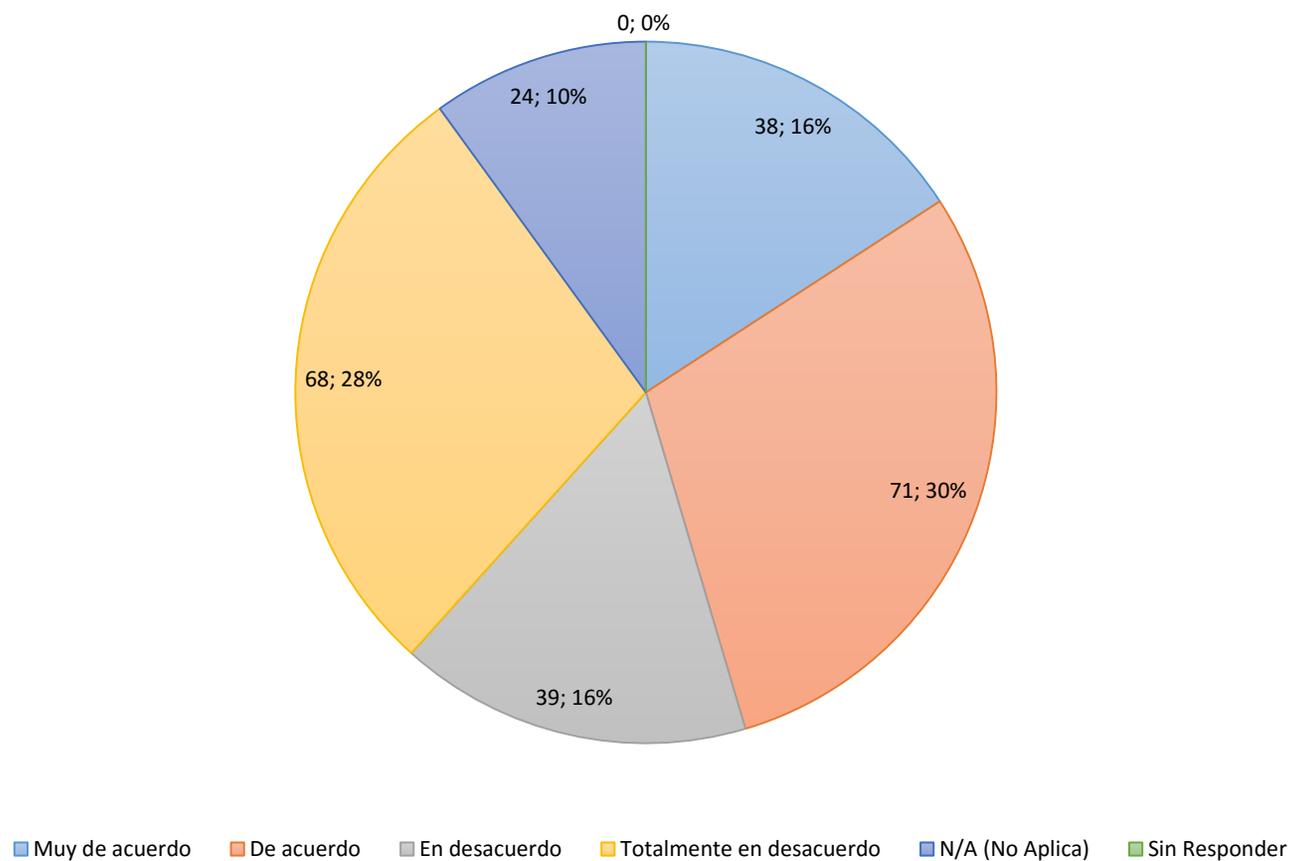
El personal del Servicio de Salud es atento, amable, respetuoso y posee la formación y destrezas requeridas para la adecuada ejecución de los servicios



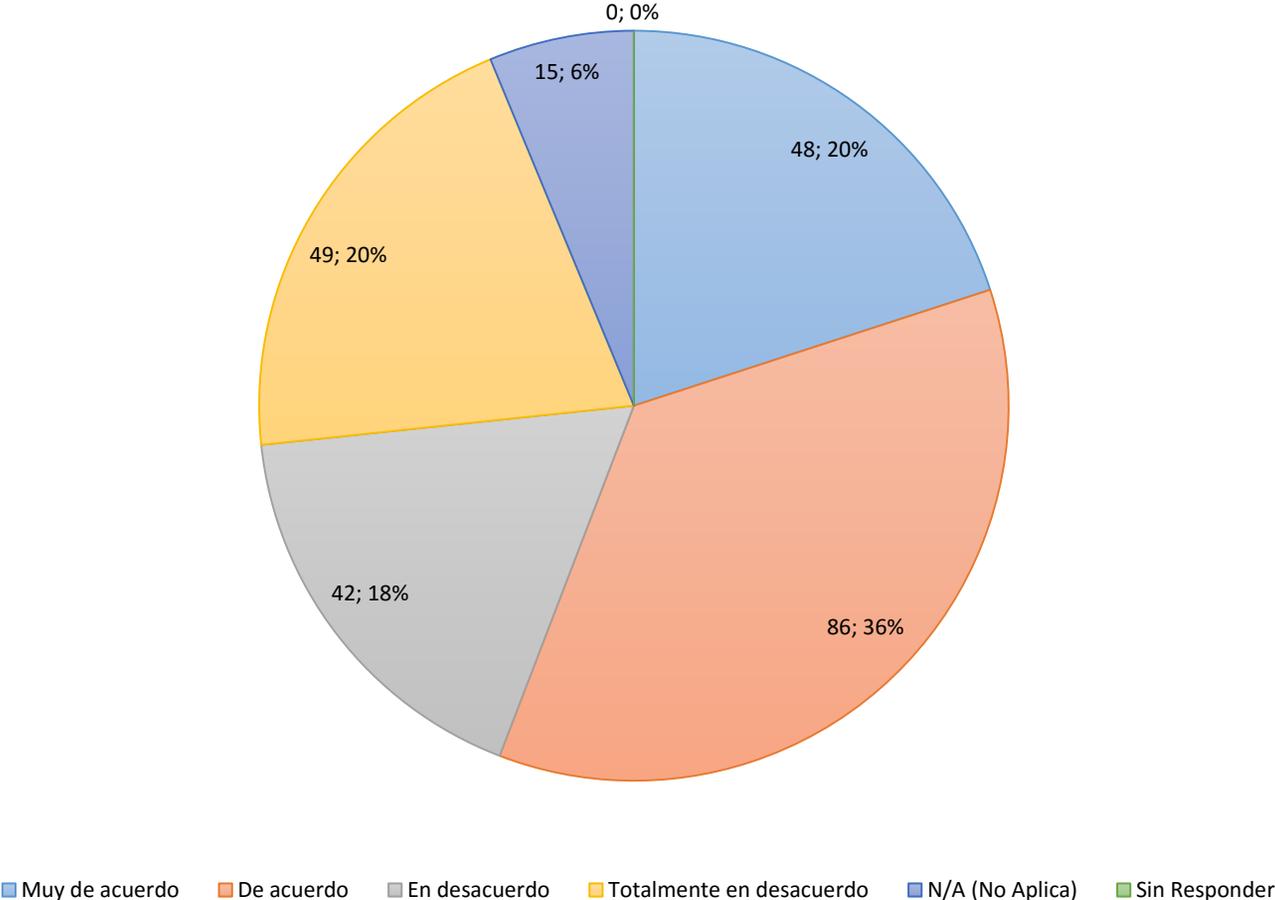
En los programas de extensión la información es de fácil acceso para la comunidad sobre programas de emprendimiento y apoyo a la inserción laboral



Son eficientes los medios que utiliza la oficina de Extensión para comunicar información de interés para los egresados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)



La Secretaria General y la Oficina de Admisiones cumplen con el tiempo determinado para la entrega de los documentos solicitados (Certificados, constancias y diplomas)



Los espacios físicos en biblioteca, aulas, baños, pasillos, cafetería son lugares confortables y acogedores por su aseo, limpieza, orden, iluminación y capacidad

