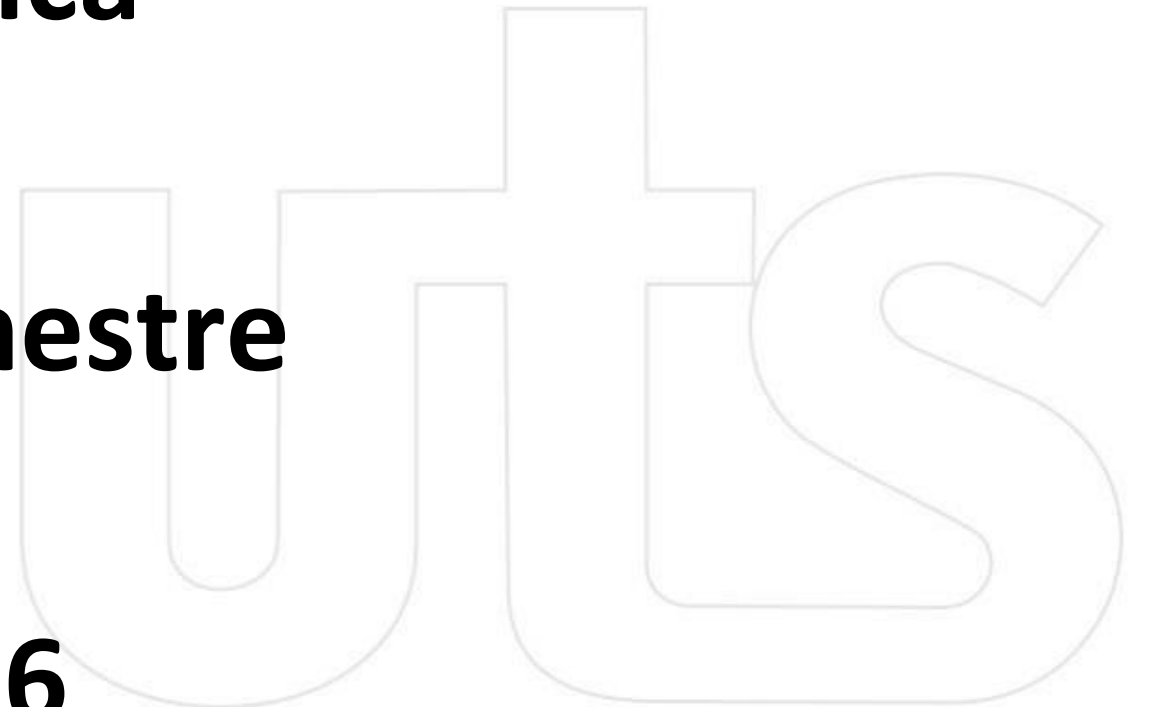


Análisis de la Encuesta de Satisfacción Medición Realizada a la Comunidad Académica

Primer 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 veintiún (21) 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 21 temas generales son:

- Acceso a los recursos electrónicos de la institución
- Calidad atención telefónica
- Efectividad del sitio web de la biblioteca
- Espacio físico de la biblioteca para estudio y aprendizaje
- Calidad de la atención del personal administrativo de las Coordinaciones
- Calidad de la atención del personal de las Decanaturas
- Calidad de la atención del personal administrativo de Admisiones
- Equipamiento en los servicios de las salas de informática
- Calidad de los espacios colectivos para aprendizaje y estudio en Grupo
- Calidad de la información en la página web institucional
- Calidad en la atención del personal
- Eficacia de la información aportada por el personal Administrativo
- Adecuación y equipamiento de los laboratorios y espacios experimentales
- Mantenimiento y capacidad de los espacios físicos en biblioteca, aulas, baños, pasillos cafetería.
- Disposición en la prestación del servicio del personal administrativo
- Efectividad de la información previa en el proceso de inscripción y matrícula en los programas académicos.
- Satisfacción del procedimiento de admisión de estudiantes nuevos

- Calidad de la preparación del estudiante para la inserción en el mundo laboral o la continuidad para nuevos estudios
- Calidad de las actividades culturales, deportivas y de salud
- Acondicionamiento de los espacios destinados al profesorado para el desarrollo de tutorías
- Calidad de los recursos y servicios destinados a la enseñanza

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 665 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 a 665 estudiantes, 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

FICHA TÉCNICA

Título de la investigación	Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander
Unidad de muestreo	Estudiantes de 17 programas de nivel tecnológico y 8 programas de nivel universitario.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea, publicación en página web.
Población total (N)	665 encuestados
Unidad de muestreo	Comunidad Educativa UTS

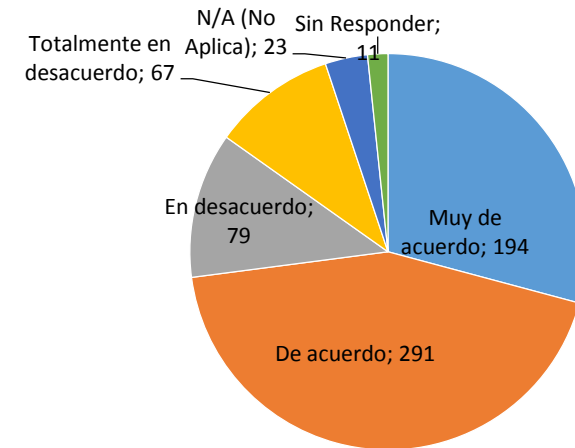
Fecha de publicación de la encuesta	Mayo 4 de 2016
Fecha de terminación de la encuesta	Junio 15 de 2016
Dependencia solicitante del estudio	Oficina Asesora de Planeación
Responsable del estudio	Sandra Milena Fernández Gómez
Coordinadora del proceso	Dra. Rosmira Bohórquez Pedraza
Fecha final de entrega	Julio 14 de 2016

A large, stylized outline of the letters 'UTS' is positioned in the lower right area of the slide. The letters are white with a thin grey border, and they are set against a background of a large, faint, light grey 'UTS' watermark.

GRAFICAS

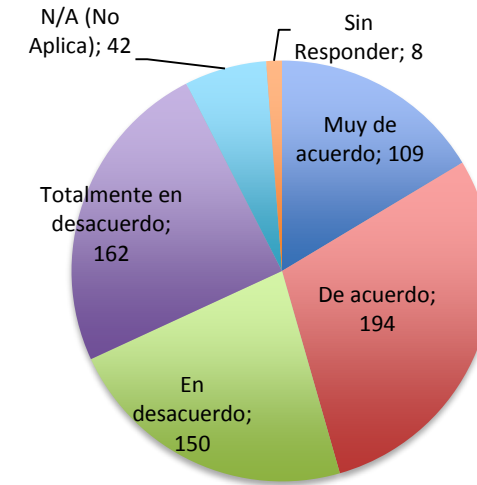
1. El acceso a los recursos electrónicos de la institución es factible desde mi casa u oficina?

(1)	MUY DE ACUERDO	194
(2)	DE ACUERDO	291
(3)	EN DESACUERDO	79
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	67
(5)	(N/A) NO APLICA	23
	Sin responder	11



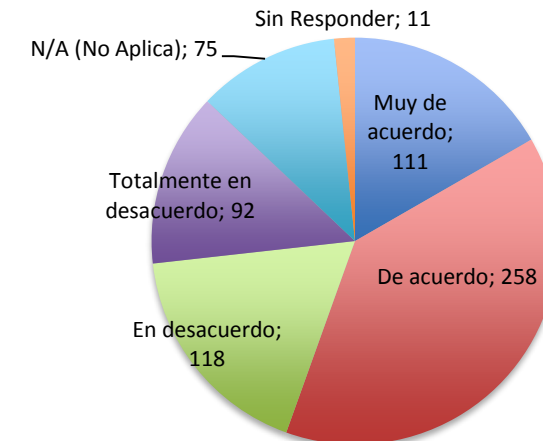
2. La atención telefónica que recibo es la adecuada y oportuna para solucionar mis inquietudes?

(1)	MUY DE ACUERDO	109
(2)	DE ACUERDO	194
(3)	EN DESACUERDO	150
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	162
(5)	(N/A) NO APLICA	42
	Sin responder	8



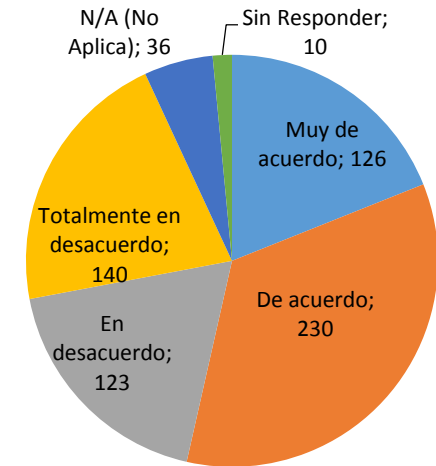
3. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo?

(1)	MUY DE ACUERDO	111
(2)	DE ACUERDO	258
(3)	EN DESACUERDO	118
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	92
(5)	(N/A) NO APLICA	75
	Sin responder	11



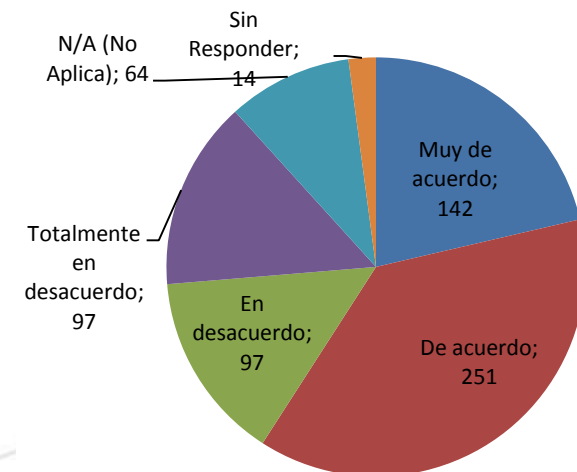
4. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y aprendizaje?

(1)	MUY DE ACUERDO	126
(2)	DE ACUERDO	230
(3)	EN DESACUERDO	123
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	140
(5)	(N/A) NO APLICA	36
	Sin responder	10



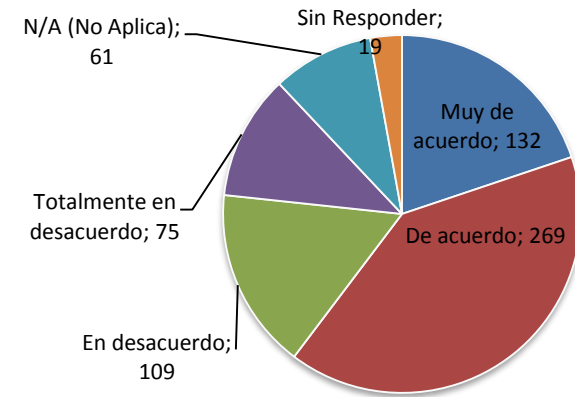
5. El personal administrativo de las Coordinaciones le ofrece atención personalizada?

(1)	MUY DE ACUERDO	179
(2)	DE ACUERDO	234
(3)	EN DESACUERDO	97
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	120
(5)	(N/A) NO APLICA	23
	Sin responder	12



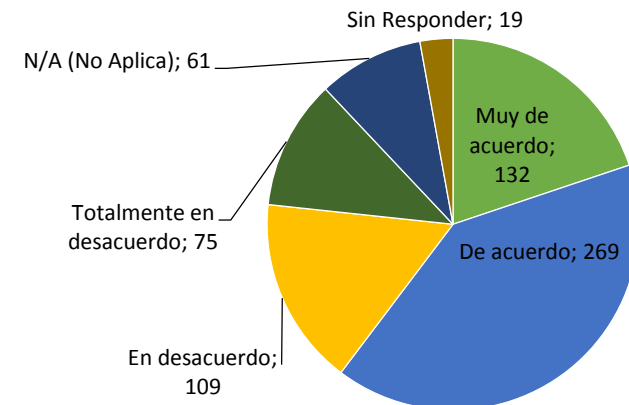
6. El personal administrativo en Decanatura le ofrece atención personalizada?

(1) MUY DE ACUERDO	142
(2) DE ACUERDO	251
(3) EN DESACUERDO	97
(4) TOTALEMENTE EN DESACUERDO	97
(5) (N/A) NO APLICA	64
Sin responder	14



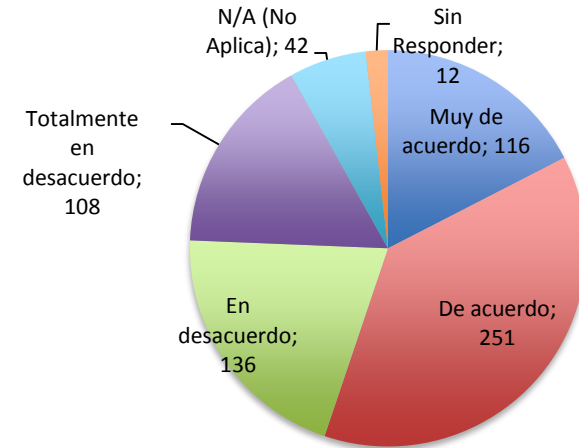
7. El personal administrativo en Admisiones le ofrece atención personalizada?

(1) MUY DE ACUERDO	132
(2) DE ACUERDO	269
(3) EN DESACUERDO	109
(4) TOTALEMENTE EN DESACUERDO	75
(5) (N/A) NO APLICA	61
Sin responder	19



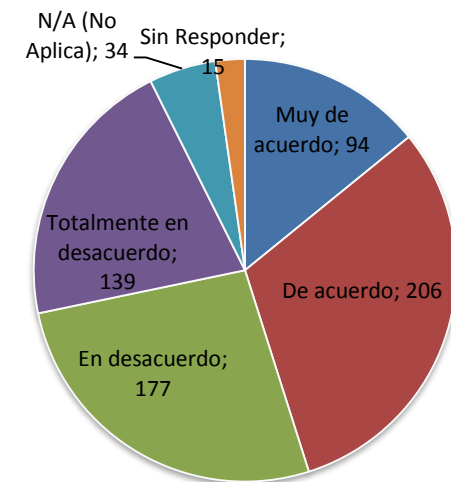
8. El equipamiento en los servicios de las salas de informática es moderno y permite un acceso fácil a la información que necesito?

(1)	MUY DE ACUERDO	116
(2)	DE ACUERDO	251
(3)	EN DESACUERDO	136
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	108
(5)	(N/A) NO APLICA	42
	Sin responder	12



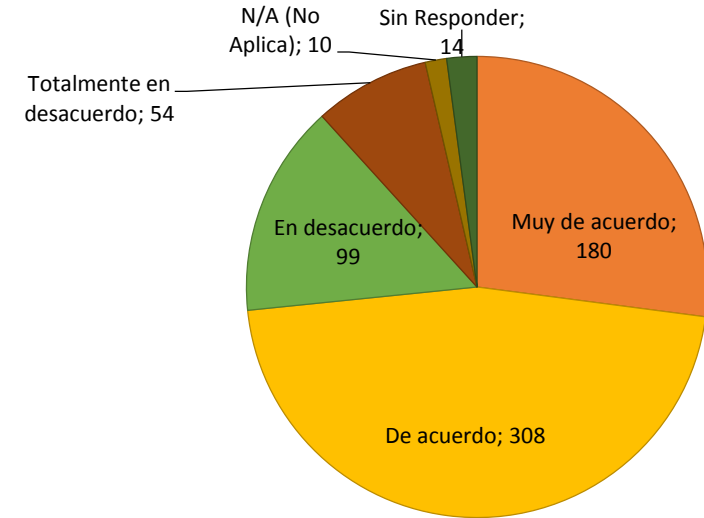
9. Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en Grupo?

(1)	MUY DE ACUERDO	94
(2)	DE ACUERDO	206
(3)	EN DESACUERDO	177
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	139
(5)	(N/A) NO APLICA	34
	Sin responder	15



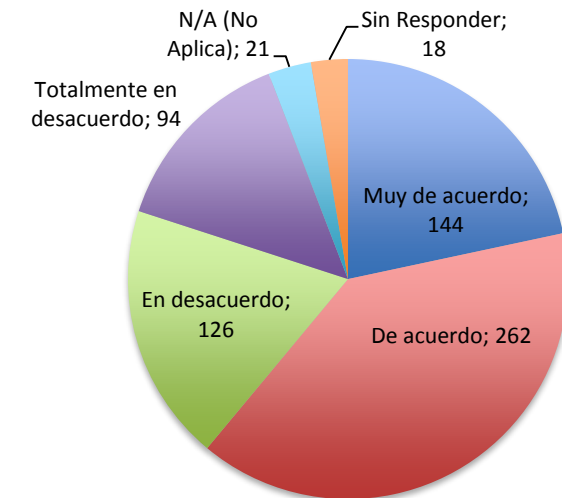
10. La información suministrada en la página web institucional es oportuna y veraz?

(1)	MUY DE ACUERDO	180
(2)	DE ACUERDO	308
(3)	EN DESACUERDO	99
(4)	TOTALEMENTE EN DESACUERDO	54
(5)	(N/A) NO APLICA	10
	Sin responder	14



11. El personal Administrativo es amable y muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?

(1)	MUY DE ACUERDO	144
(2)	DE ACUERDO	262
(3)	EN DESACUERDO	126
(4)	TOTALEMENTE EN DESACUERDO	94
(5)	(N/A) NO APLICA	21
	Sin responder	18



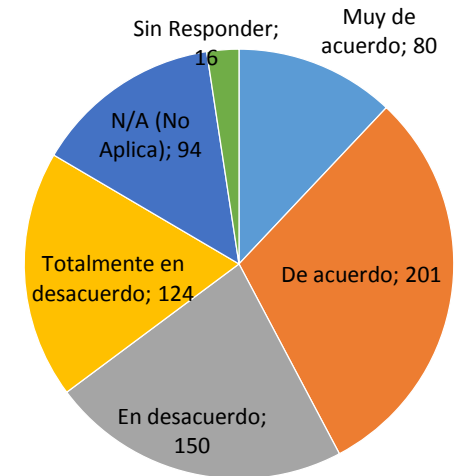
12. El personal Administrativo tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?

(1)	MUY DE ACUERDO	133
(2)	DE ACUERDO	261
(3)	EN DESACUERDO	143
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	93
(5)	(N/A) NO APLICA	20
	Sin responder	15



13. Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados?

(1)	MUY DE ACUERDO	80
(2)	DE ACUERDO	201
(3)	EN DESACUERDO	150
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	124
(5)	(N/A) NO APLICA	94
	Sin responder	16



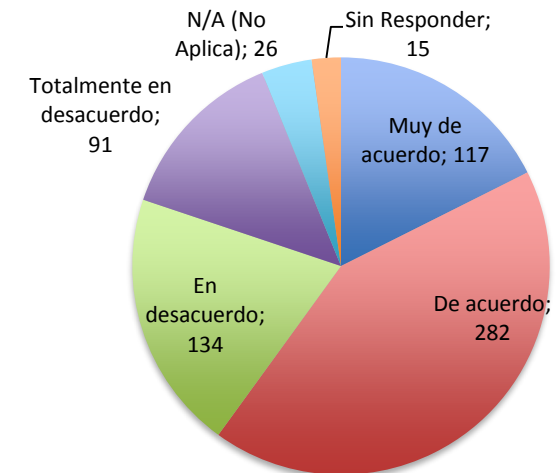
14. Los espacios físicos en biblioteca, aulas, baños, pasillos cafetería son lugares confortables y acogedores por su aseo, limpieza, orden, iluminación y capacidad?

(1)	MUY DE ACUERDO	84
(2)	DE ACUERDO	203
(3)	EN DESACUERDO	161
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	171
(5)	(N/A) NO APLICA	35
	Sin Responder	11



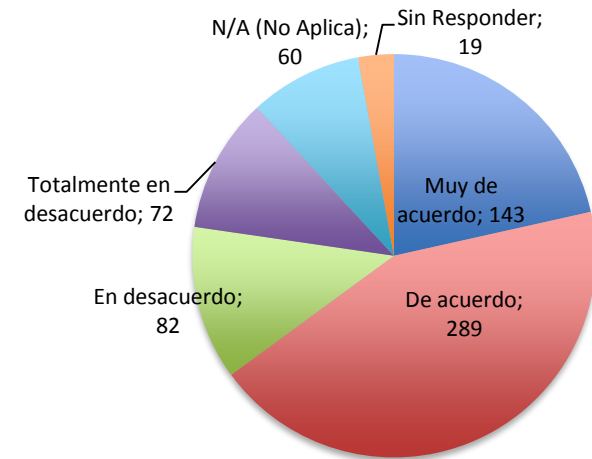
15. El personal administrativo manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?

(1)	MUY DE ACUERDO	117
(2)	DE ACUERDO	282
(3)	EN DESACUERDO	134
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	91
(5)	(N/A) NO APLICA	26
	Sin Responder	15



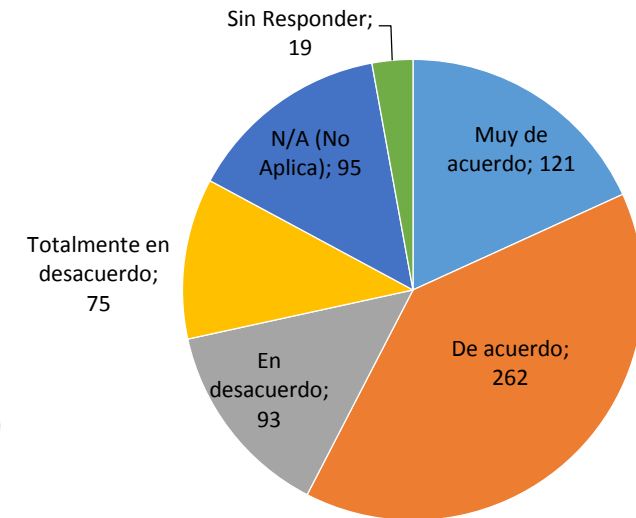
16. La información previa (inscripción, proceso de matrícula...) recibida sobre el programa académico es adecuada?

(1)	MUY DE ACUERDO	143
(2)	DE ACUERDO	289
(3)	EN DESACUERDO	82
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	72
(5)	(N/A) NO APLICA	60
	Sin Responder	19



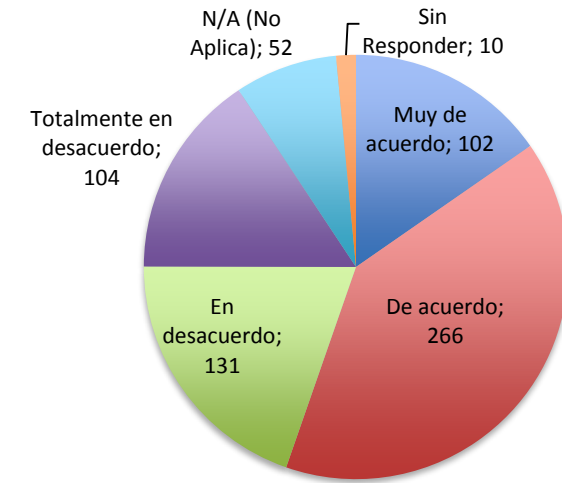
17. Estoy satisfecho con el procedimiento de admisión de estudiantes (nuevos estudiantes)?

(1)	MUY DE ACUERDO	121
(2)	DE ACUERDO	262
(3)	EN DESACUERDO	93
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	75
(5)	(N/A) NO APLICA	95
	Sin Responder	19



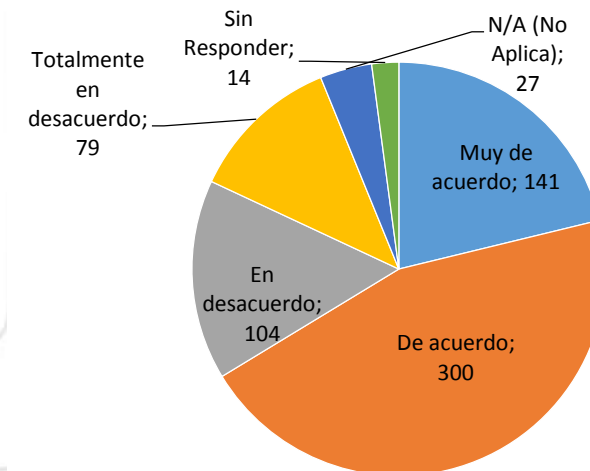
18. Las actuaciones encaminadas a preparar al estudiante, para la inserción en el mundo laboral o la continuación de nuevos estudios son adecuadas?

(1)	MUY DE ACUERDO	102
(2)	DE ACUERDO	266
(3)	EN DESACUERDO	131
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	104
(5)	(N/A) NO APLICA	52
	Sin Responder	10



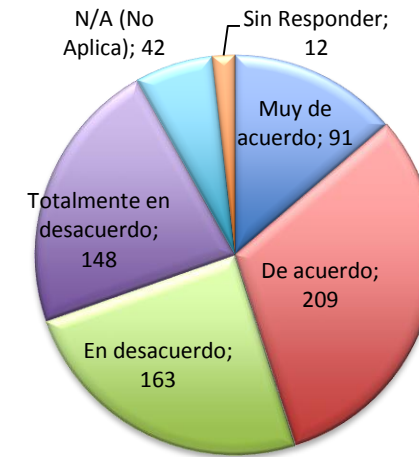
19. Las actividades culturales, deportivas, salud (que favorecen la formación integral) son adecuadas?

(1)	MUY DE ACUERDO	141
(2)	DE ACUERDO	300
(3)	EN DESACUERDO	104
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	79
(5)	(N/A) NO APLICA	27
	Sin Responder	14



20. Los espacios destinados al profesorado para el desarrollo funciones (tutorías) son adecuados?

(1)	MUY DE ACUERDO	91
(2)	DE ACUERDO	209
(3)	EN DESACUERDO	163
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	148
(5)	(N/A) NO APLICA	42
	Sin Responder	12



21. Estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza?

(1)	MUY DE ACUERDO	108
(2)	DE ACUERDO	258
(3)	EN DESACUERDO	149
(4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO	119
(5)	(N/A) NO APLICA	20
	Sin Responder	11

