

Análisis de la Encuesta de Satisfacción

Medición Realizada a los Estudiantes
Segundo semestre
2012



uts

Unidades
Tecnológicas
de Santander

SIG

Sistema Integrado
de Gestión

FORMATO DE LA ENCUESTA

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Instrumento para medir el grado de satisfacción del servicio a los estudiantes UTS 1º semestre 2012

Fecha aplicación del instrumento:	AÑO	MES	DIA	PROGRAMA

Estimado usuario, su opinión es importante para mejorar nuestro servicio. Califique los siguientes procesos

Criterios de evaluación

TS: TOTALMENTE SATISFECHO **S:** SATISFECHO **MS:** MEDIANAMENTE SATISFECHO **PS:** POCO SATISFECHO **I:** INSATISFECHO

I: GESTIÓN DE ADMISIONES

TS	S	MS	PS	I
----	---	----	----	---

1. Calidad de la atención del personal de la oficina (trato y forma de expresión)

--	--	--	--	--

2. Calidad de la información suministrada

--	--	--	--	--

3. Calidad de la información recibida en la página web

--	--	--	--	--

4. Horario de atención de la oficina de admisiones

--	--	--	--	--

5. Calidad de los servicios ofrecidos por entidades bancarias al interior de las UTS

--	--	--	--	--

II: GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE APOYO AL ESTUDIANTE

TS	S	MS	PS	I
----	---	----	----	---

1. Calidad de la atención de la oficina ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (amabilidad, información horario)

--	--	--	--	--

2. Calidad de la atención de BIENESTAR INSTITUCIONAL (amabilidad, información horario)

--	--	--	--	--

3. Calidad de la atención de la oficina PROYECCIÓN SOCIAL (amabilidad, información horario)

--	--	--	--	--

4. Calidad de la atención de la oficina SISTEMAS E INFORMATICA (amabilidad, información, efectividad en la solución de problemas, horario)

--	--	--	--	--

5. Calidad de la atención de la oficina MEDIOS AUDIVISUALES (amabilidad, información horario)

--	--	--	--	--

6. Calidad de la atención de la oficina SECRETARIA GENERAL (amabilidad, información horario)

--	--	--	--	--

III: GESTIÓN DE LA COORDINACIÓN DEL PROGRAMA

TS	S	MS	PS	I
----	---	----	----	---

1. Atención personalizada (amabilidad, prontitud, efectividad)

--	--	--	--	--

2. Información suministrada (precisión, calidad de la información y oportunidad)

--	--	--	--	--

3. Capacidad para resolver problemas e inquietudes

--	--	--	--	--

4. Calidad de atención de la secretaria (persona que atiende inicialmente a los estudiantes)

--	--	--	--	--

5. Horario de atención al estudiante

--	--	--	--	--

IV: GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA FISICA - EDIFICIO A (ANTIGUO)

TS	S	MS	PS	I
----	---	----	----	---

1. Calidad de la atención personalizada (trato, amabilidad, cortesía)

--	--	--	--	--

2. Aspecto físico (ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación)

--	--	--	--	--

3. Calidad de los textos (Actualización, presentación y cantidad de los mismos)

--	--	--	--	--

4. Funcionamiento del sistema de control de los libros por parte de la biblioteca

--	--	--	--	--

5. Oportunidad en la entrega del libro por parte de los funcionarios

--	--	--	--	--

6. Horario de atención al estudiante

--	--	--	--	--

V: GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA - EDIFICIO B

TS	S	MS	PS	I
----	---	----	----	---

1. Calidad de la atención personalizada (trato, amabilidad, cortesía)

--	--	--	--	--

2. Aspecto físico (ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación)

--	--	--	--	--

3. Calidad del servicio (oportunidad del servicio, actualización del texto en el sistema)

--	--	--	--	--

4. Funcionamiento del sistema (permanencia del sistema, consulta ligera y precisa)

--	--	--	--	--

5. Horario de atención al estudiante

--	--	--	--	--

VI: GESTIÓN SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA FISICA

TS	S	MS	PS	I
----	---	----	----	---

1. Calidad del servicio de la batería de baños (ambiente, aseo, pulcritud)

--	--	--	--	--

2. Calidad del servicio de las aulas de clase (aseo, comodidad, estado y número de sillas)

--	--	--	--	--

3. Calidad del servicio de las salas de computadores - edificio antiguo (estado de equipos, número, comodidad, oportunidad y horarios)

--	--	--	--	--

4. Calidad del servicio de la sala MULTIPROPOSITOS - edificio B (estado de equipos, número, comodidad, oportunidad y horarios)

--	--	--	--	--

5, Calidad del servicio de los laboratorios

--	--	--	--	--

CONTENIDO DE LA ENCUESTA

Gestión de Admisiones	Gestión de Oficinas de Apoyo	Gestión de las Coordinaciones
Atención del personal	Atención Financiera	Atención personalizada
Información suministrada	Atención Bienestar Institucional	Información suministrada
Información de la pagina Web	Atención Proyección Social	Capacidad para resolver inquietudes
Horario de atención	Atención Sistemas e Informática	Atención de la secretaria
Servicios ofrecidos	Atención Medios Audiovisuales	Horarios de atención
	Atención Secretaria General	
Gestión Biblioteca – Edificio A	Gestión Biblioteca – Edificio B	Gestión Ser. Infraestructura Física
Atención personalizada	Atención personalizada	Batería de los baños
Aspecto físico	Aspecto físico	Aulas de clase
Calidad de los textos	Calidad del servicio	Salas de computo – Edificio A
Sistema de control de libros	Sistema de control de libros	Sala Multipropósito
Entrega de libros	Horarios de atención	Laboratorios
Horarios de atención		

RESULTADOS

I.GESTION DE ADMISIONES	TS	S	MS	PS	I
1.Calidad de la atención del personal de la oficina	19%	50%	23%	6%	2%
2.Calidad de la información suministrada	17%	48%	28%	5%	2%
3.Calidad de la información recibida en la pag web	24%	47%	21%	6%	2%
4.Horario de atención de la oficina de admisiones	13%	47%	29%	8%	4%
5.Calidad de los servicios ofrecidos por entidades bancarios al interior de las UTS	18%	50%	22%	8%	3%
	18%	48%	24%	7%	3%

II.GESTION DE LAS OFICINAS DE APOYO AL ESTUDIANTE	TS	S	MS	PS	I
1.Calidad de la atención de la oficina ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15%	52%	25%	5%	3%
2.Calidad de la atención de BIENESTAR INSTITUCIONAL	18%	48%	26%	7%	2%
3.Calidad de la atención de la oficina PROYECCION SOCIAL	12%	52%	30%	5%	1%
4.Calidad de la atención de la oficina SISTEMAS E INFORMATICA	15%	52%	24%	7%	3%
5.Calidad de la atención de la oficina MEDIOS AUDIOVISUALES	11%	44%	29%	11%	5%
6.Calidad de la atención de la oficina SECRETARIA GENERAL	14%	52%	25%	7%	2%
	14%	50%	26%	7%	3%

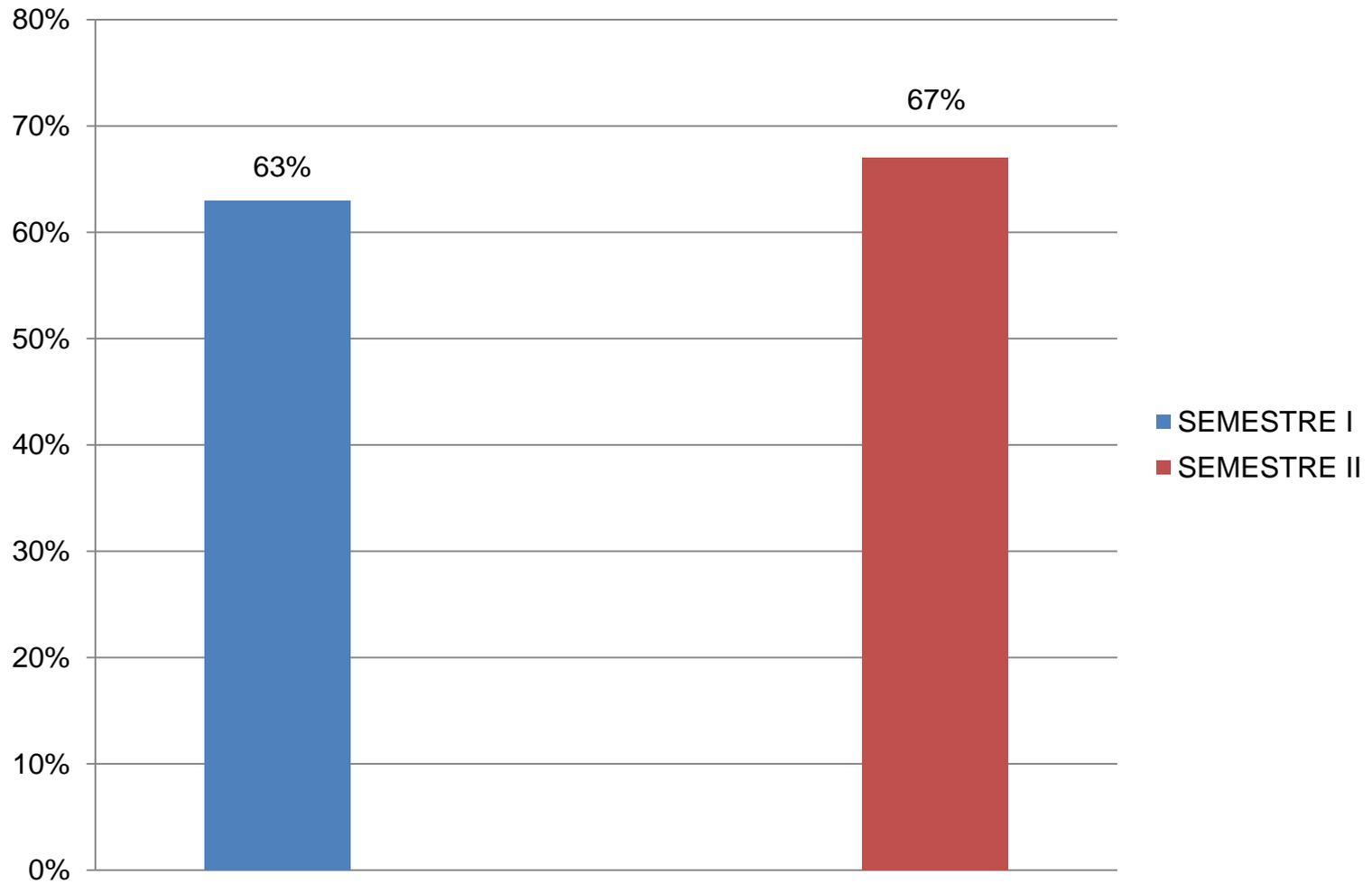
III.GESTION DE LA COORDINACION DEL PROGRAMA	TS	S	MS	PS	I
1.Atención personalizada	32%	43%	16%	5%	4%
2.Informacion suministrada(precisión, calidad de la información y oportunidad)	27%	47%	21%	4%	2%
3.Capacidad para resolver problemas e inquietudes	26%	42%	22%	6%	4%
4.Calidad de la atención de la secretaria	33%	39%	19%	4%	5%
5.Horario de atención al estudiante	20%	41%	26%	9%	5%
	27%	42%	21%	5%	4%

IV.GESTION DE LA BIBLIOTECA FISICA - EDIFICIO A (ANTIGUO)	TS	S	MS	PS	I
1.Calidad de la atención personalizada (trato, amabilidad, cortesía)	23%	53%	17%	4%	2%
2.Aspecto físico(Ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación)	22%	39%	25%	9%	5%
3.Calidad de los textos(actualización, presentación y cantidad de los mismos)	20%	47%	25%	6%	2%
4.Funcionamiento del sistema de control de los libros por parte de la biblioteca	22%	51%	18%	6%	2%
5.Oportunidad en la entrega del libro por parte de los funcionarios	22%	55%	18%	5%	1%
6.Horario de atención al estudiante	27%	49%	18%	4%	3%
	22%	49%	20%	6%	3%

V.GESTION DE LA BIBLIOTECA - EDIFICIO B	TS	S	MS	PS	I
1.Calidad de la atención personalizada (trato, amabilidad, cortesía)	22%	56%	17%	4%	2%
2.Aspecto físico (ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación)	20%	50%	21%	6%	3%
3.Calidad del servicio (oportunidad del servicio, actualización del texto en el sistema)	19%	53%	22%	4%	2%
4.Funcionamiento del sistema (permanencia del sistema, consulta ligera y precisa)	18%	54%	22%	5%	2%
5.Horario de atención al estudiante	22%	53%	18%	5%	2%
	20%	53%	20%	5%	2%

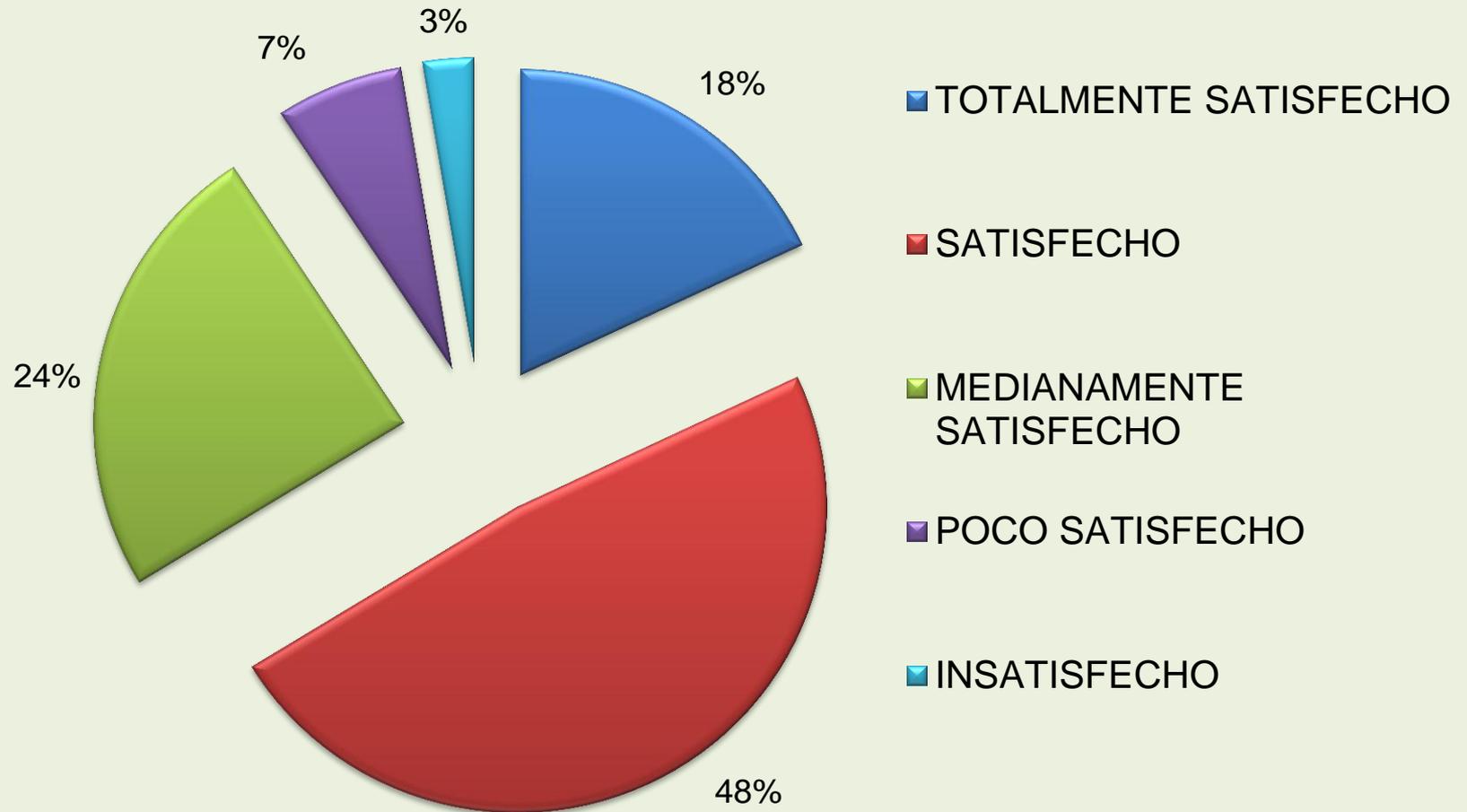
VI.GESTION SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA FISICA	TS	S	MS	PS	I
1.Calidad del servicio de la batería de baños (ambiente, aseo, pulcritud)	15%	35%	27%	14%	9%
2.Calidad del servicio de las aulas de clase (aseo,comodidad, estado y numero de sillas)	13%	43%	31%	9%	4%
3.Calidad del servicio de las salas de computadores-edificio antiguo (estado de equipos, numero, comodidad, oportunidad y horarios)	15%	40%	29%	10%	5%
4.Calidad del servicio de la sala MULTIPROPOSITOS -edificio B (Estado de equipos, numero, comodidad, oportunidad y horarios)	16%	45%	26%	8%	4%
5.Calidad del servicio de los laboratorios.	15%	50%	24%	7%	5%
	15%	43%	27%	10%	6%

PERCEPCION GENERAL COMPARATIVA

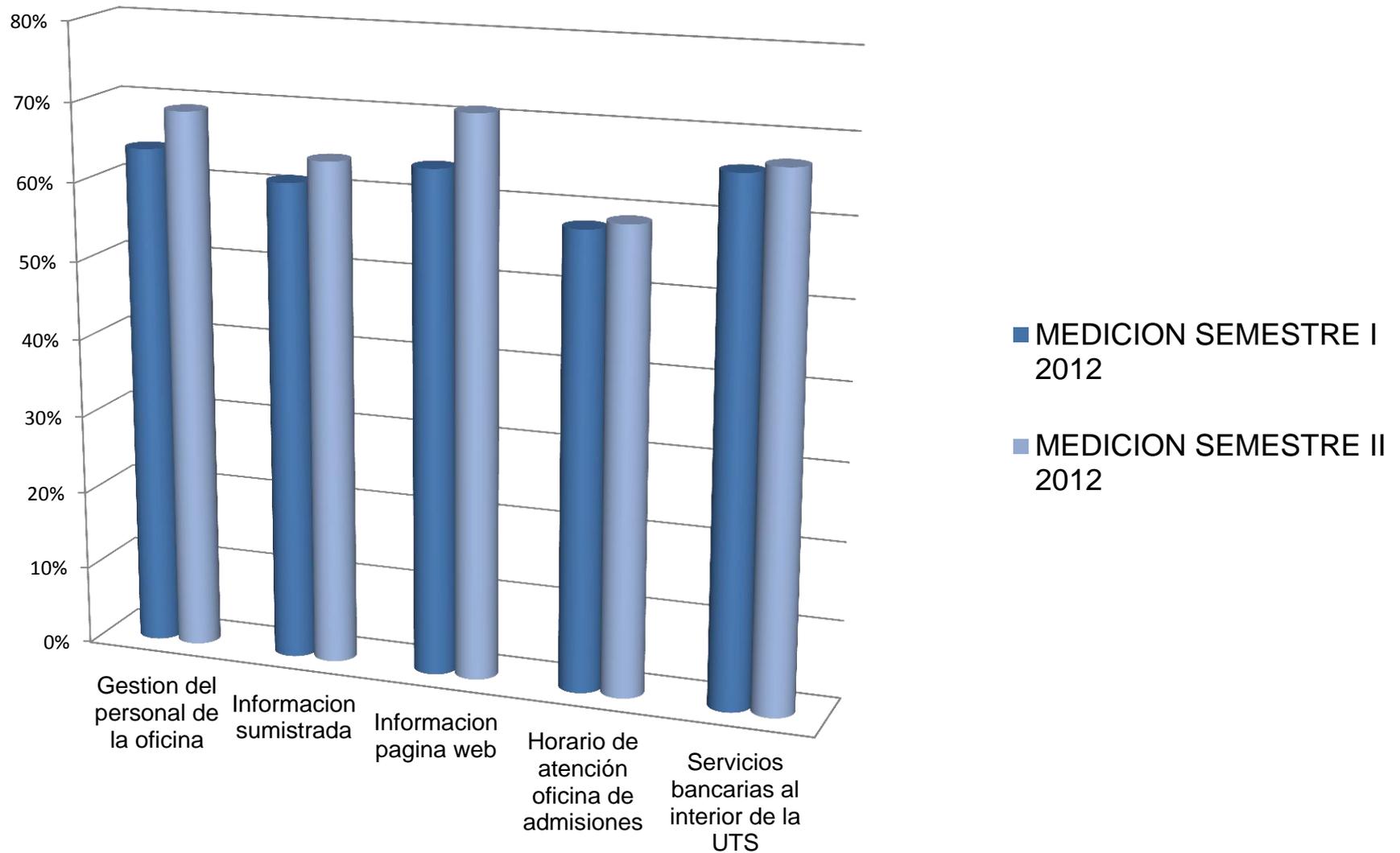


GRAFICAS

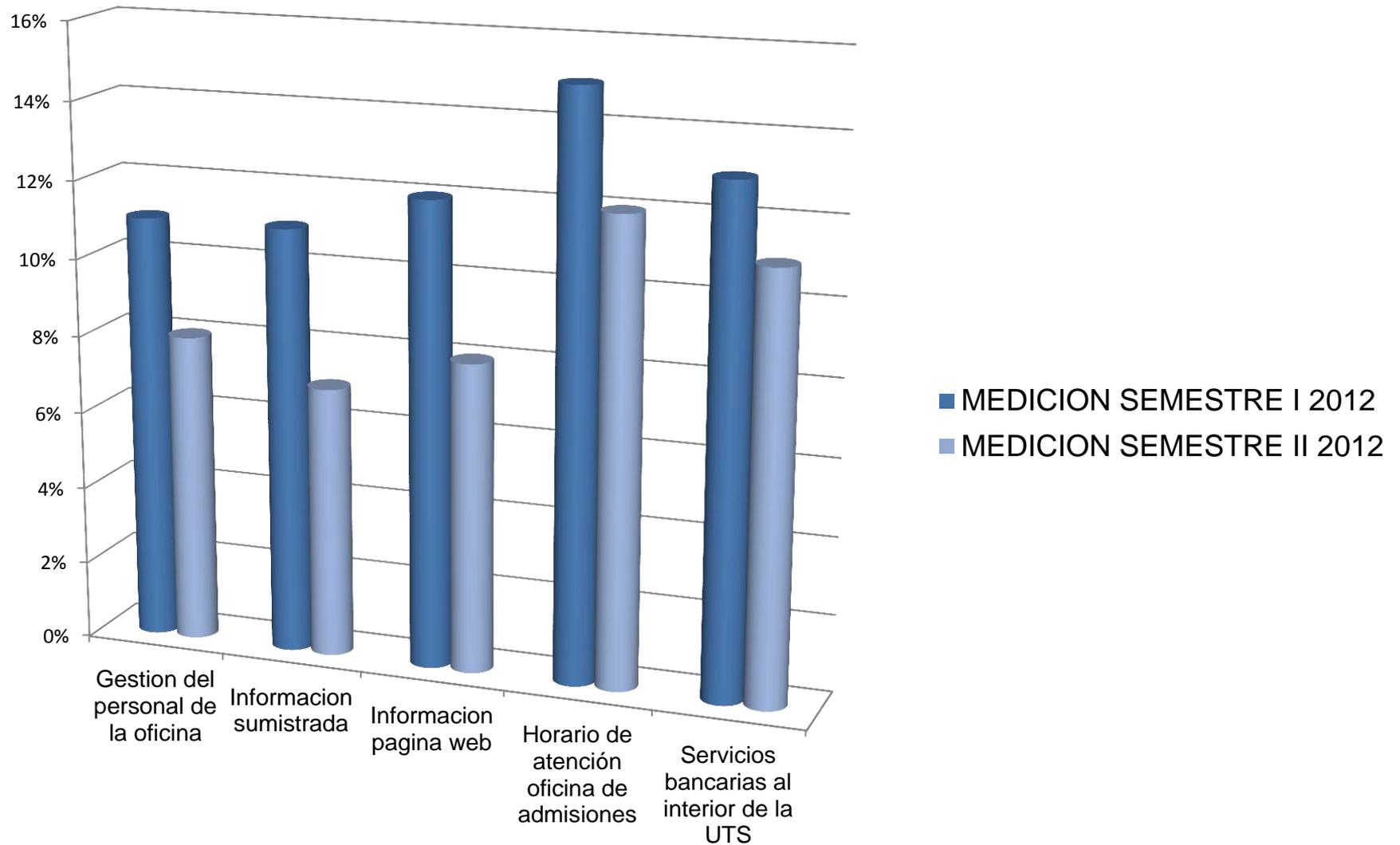
I. GESTION DE ADMISIONES



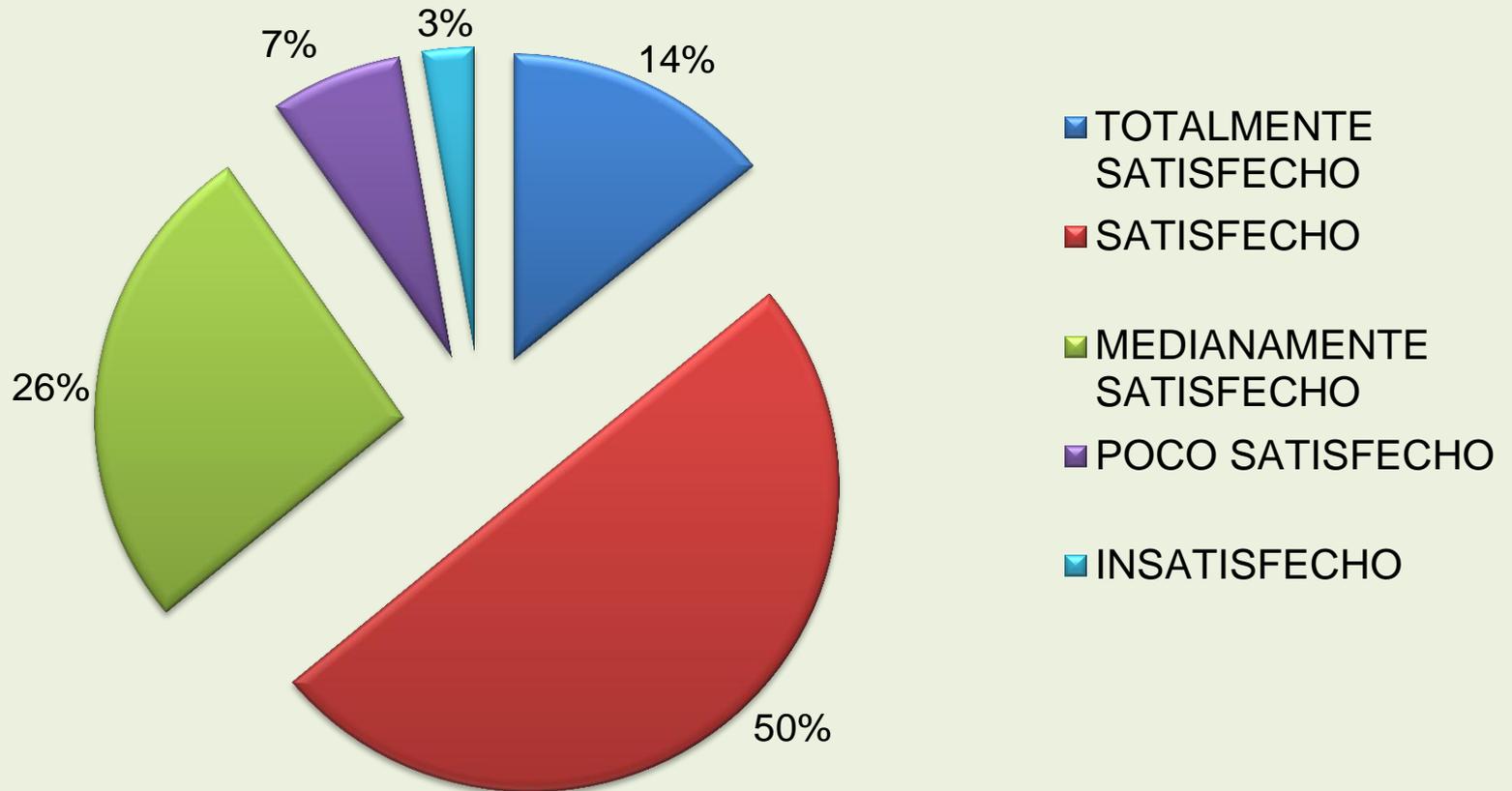
MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCION EN ADMISIONES



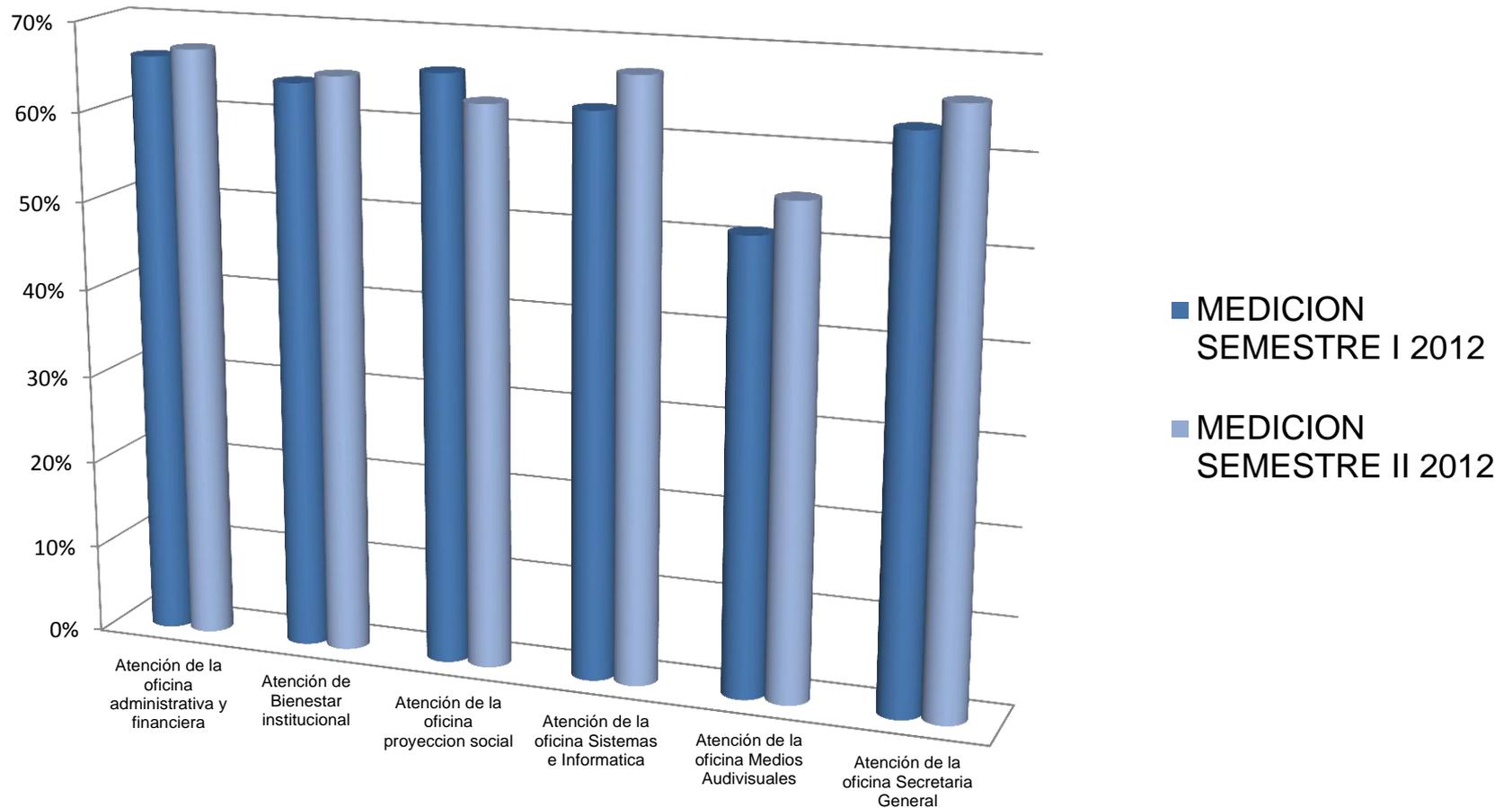
MEDICION DE LA INSATISFACCION EN ADMISIONES



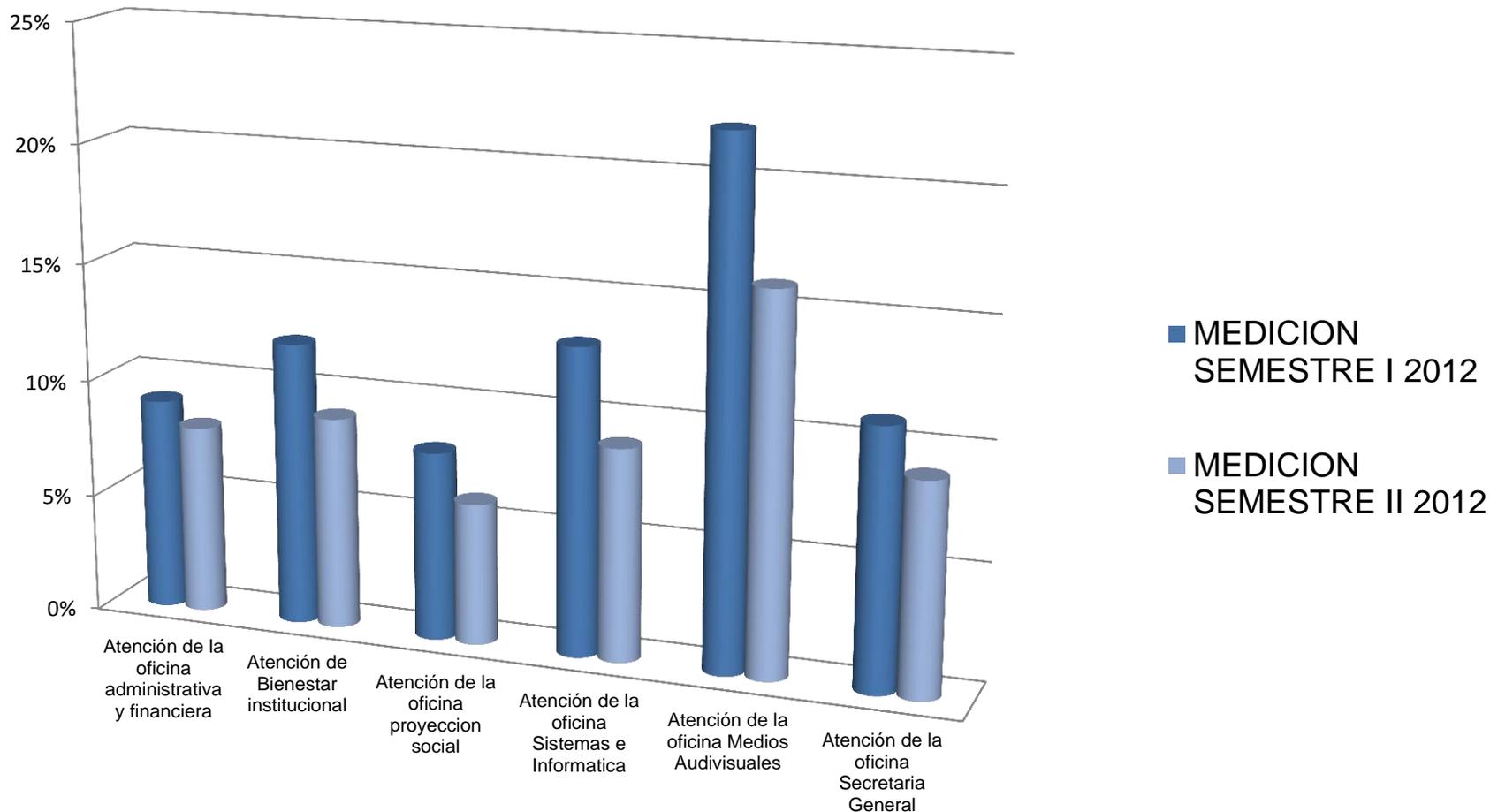
II. GESTION DE LAS OFICINAS DE APOYO AL ESTUDIANTE



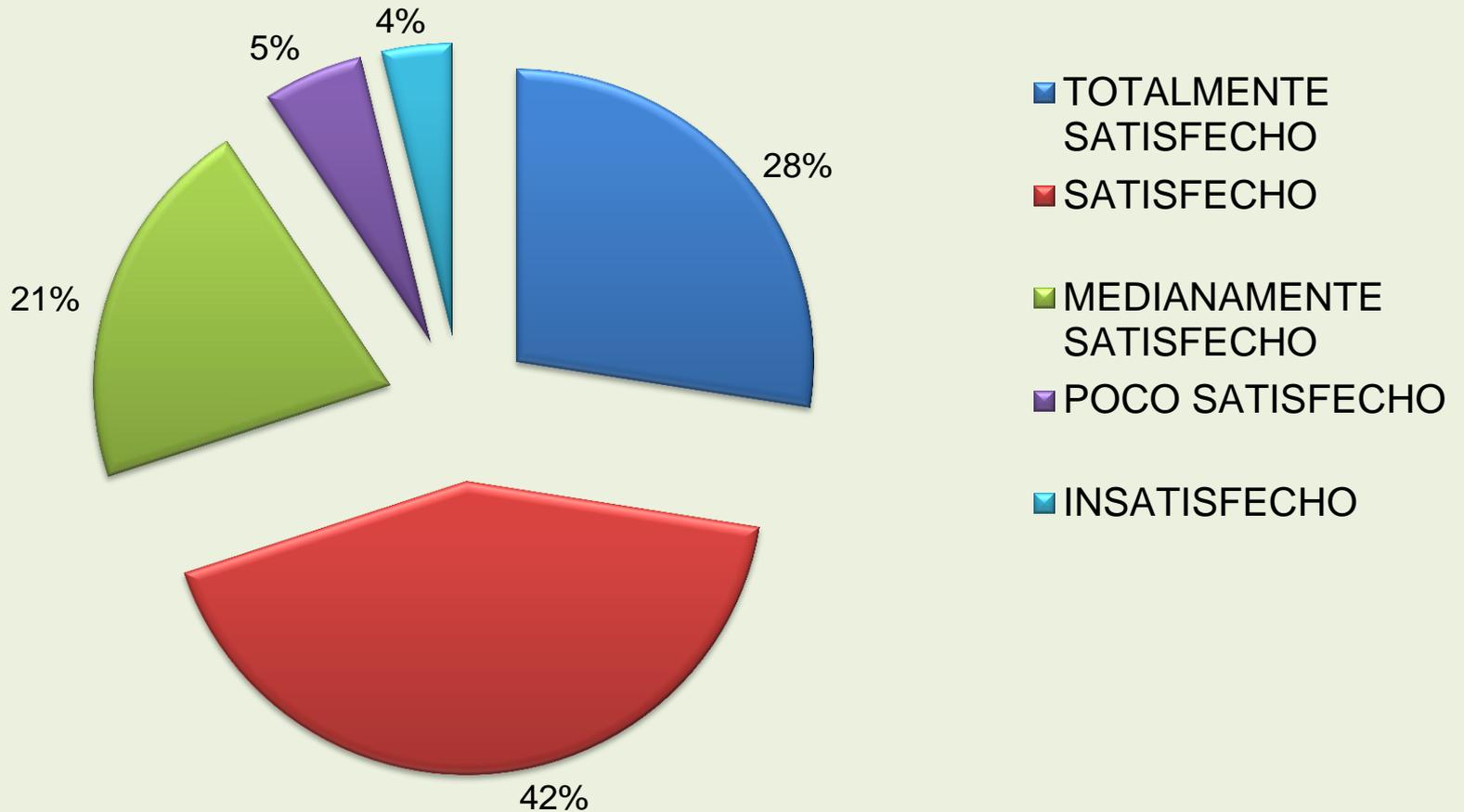
MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCION EN OFICINAS DE APOYO



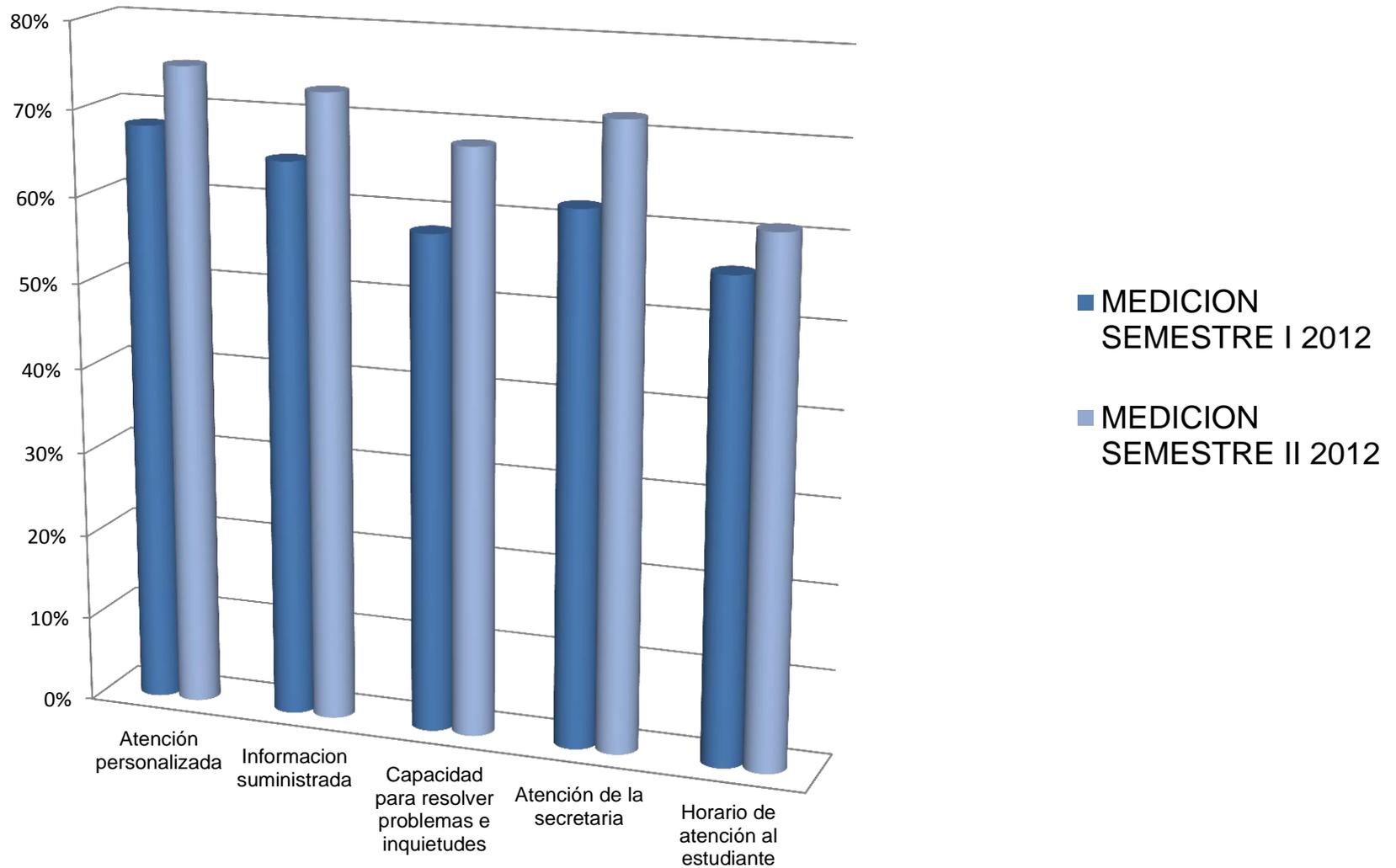
MEDICION DE LA INSATISFACCION EN OFICINAS DE APOYO



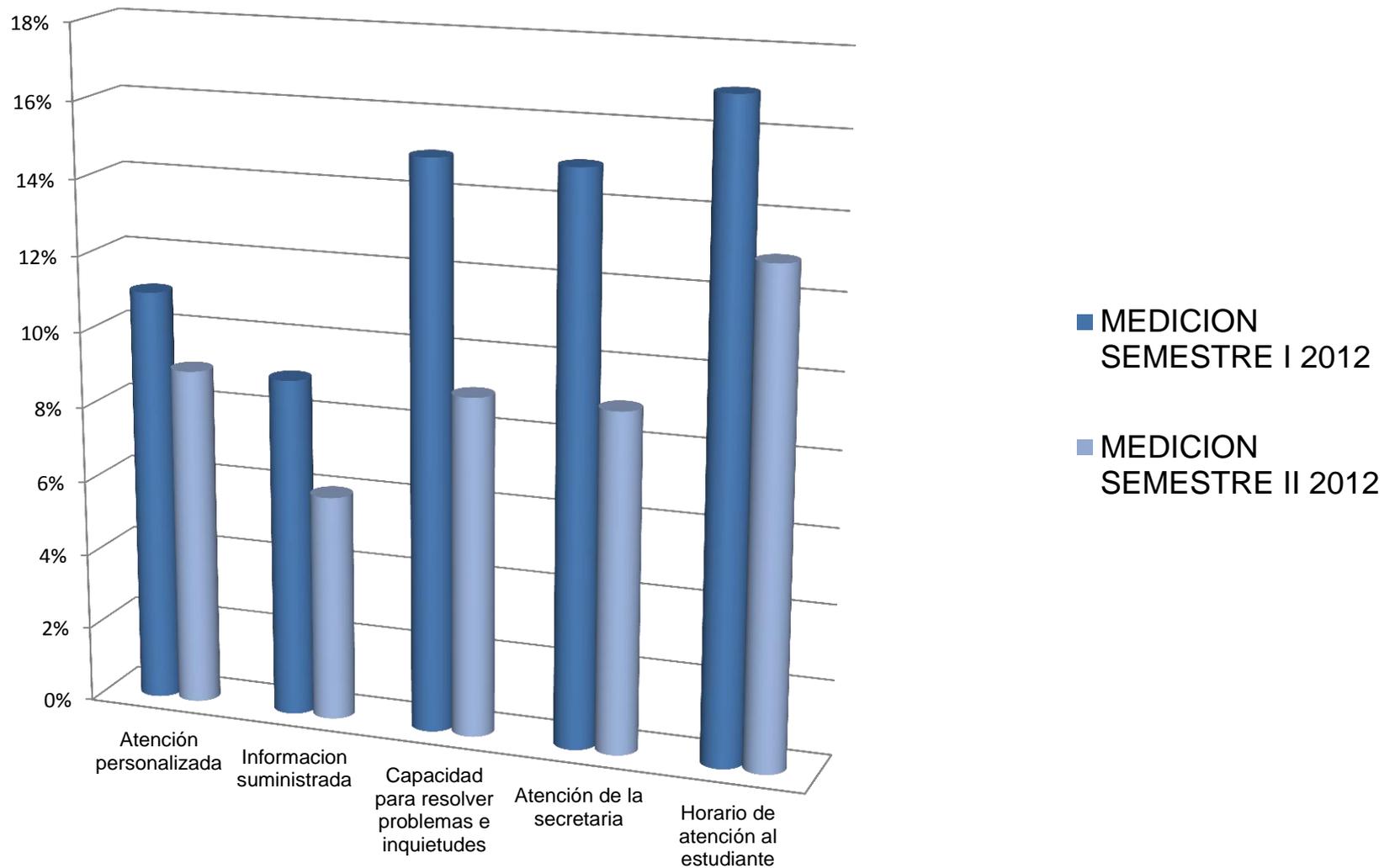
III. GESTION DE COORDINACION DEL PROGRAMA



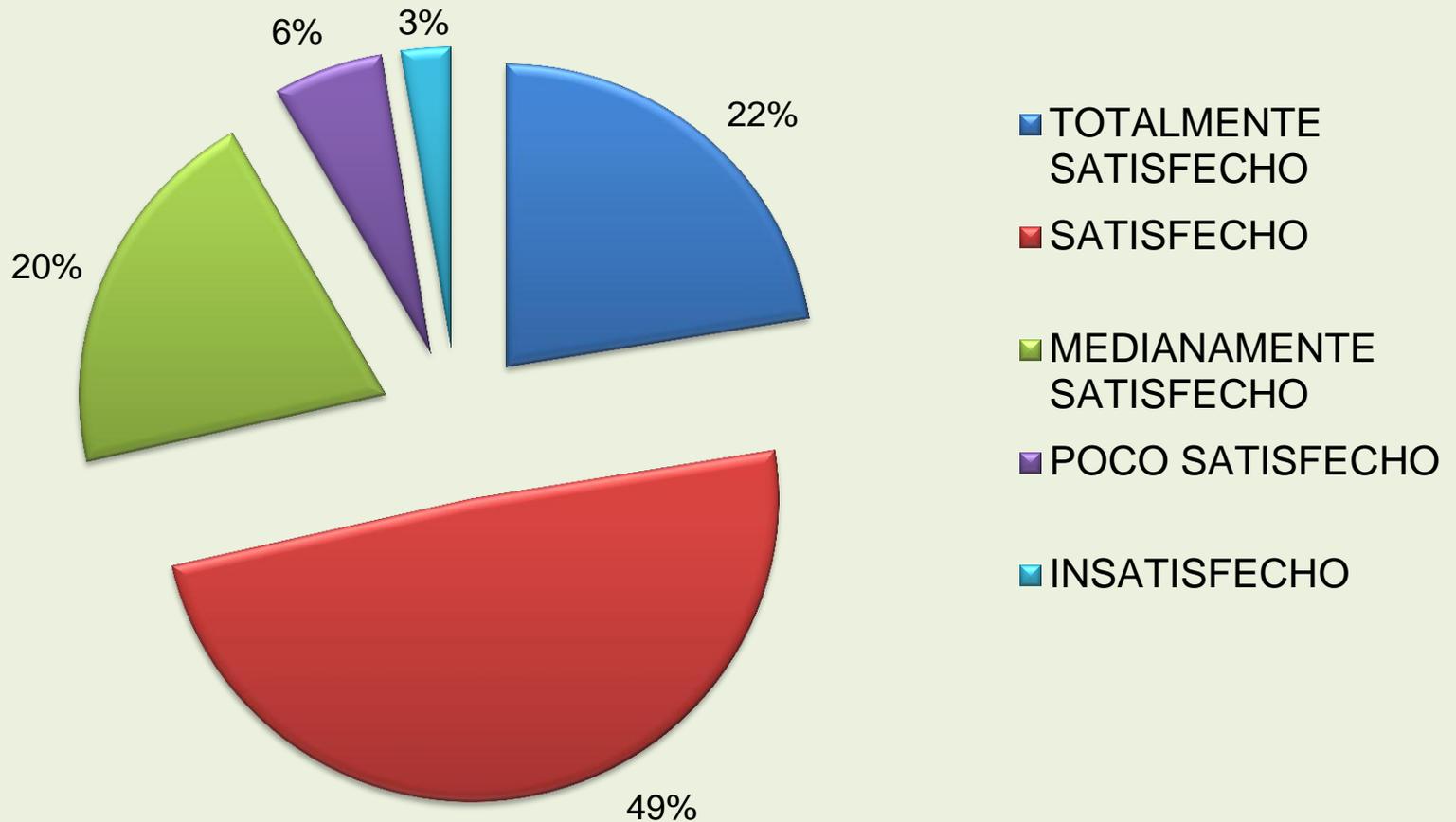
MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCION COORDINACION PROGRAMA



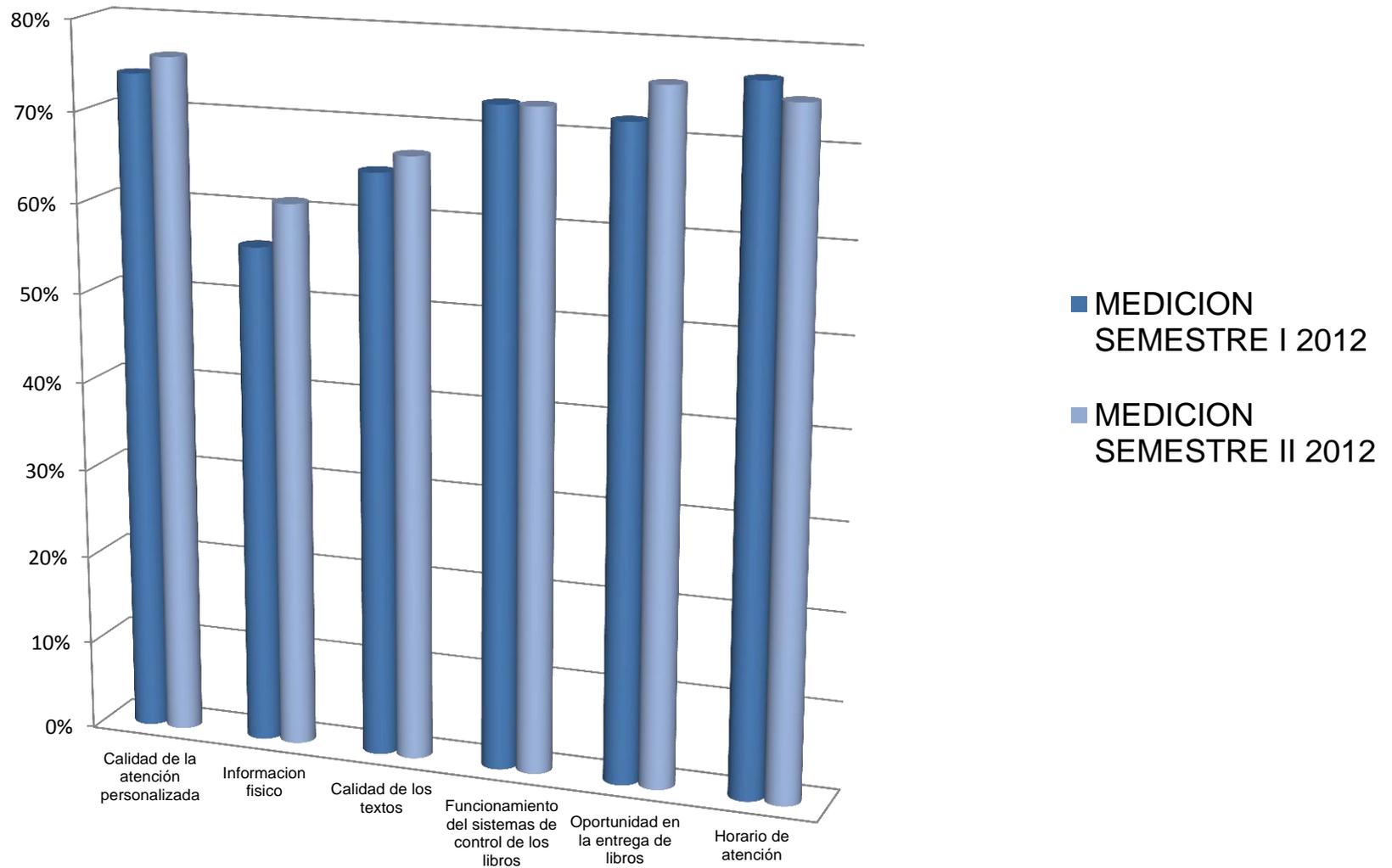
MEDICION DE LA INSATISFACCION COORDINACION PROGRAMA



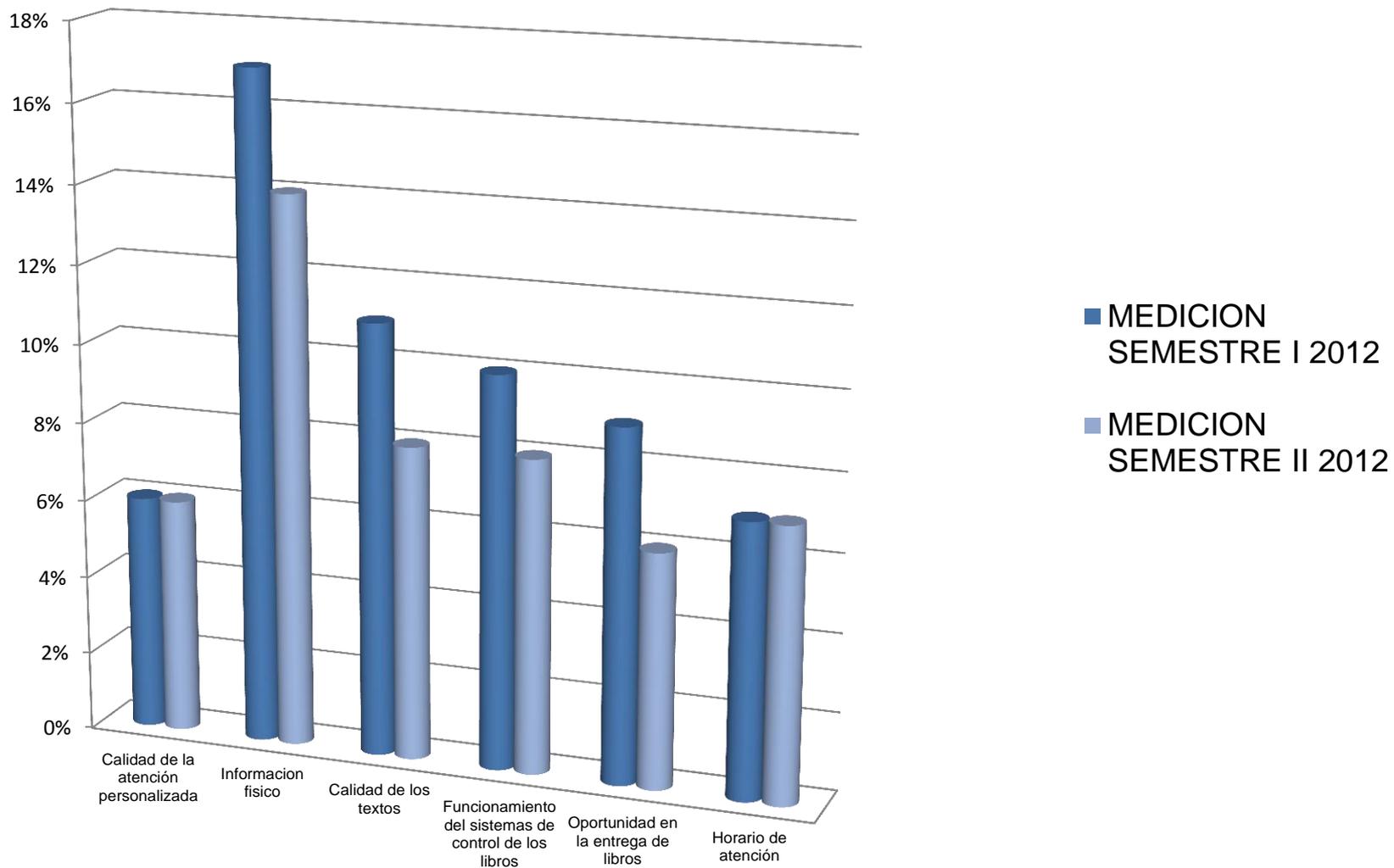
IV. GESTION BIBLIOTECA FISICA - EDIFICIO ANTIGUO



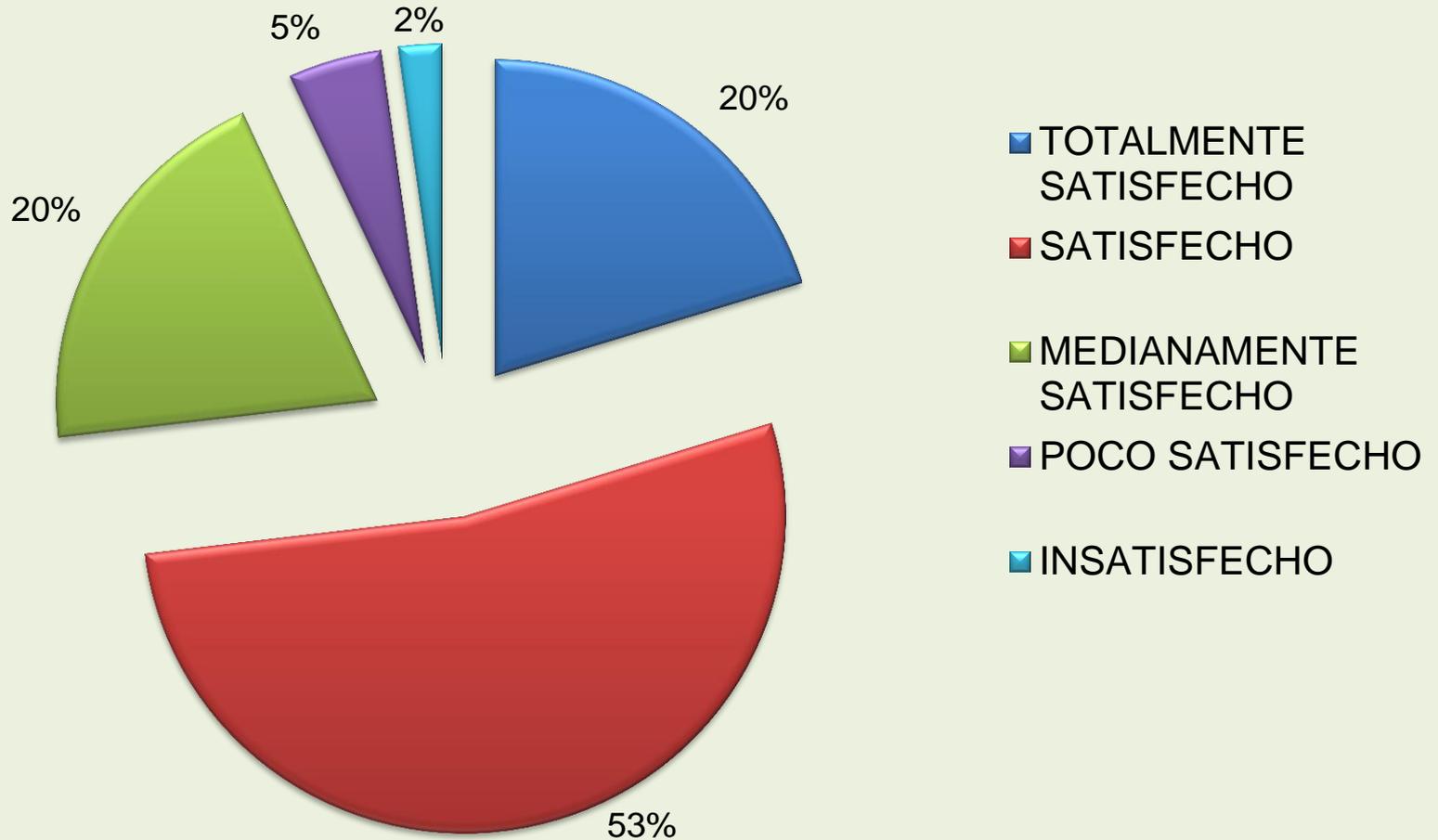
MEDICION DE LA SATISFACCION SERVICIO BIBLIOTECA A



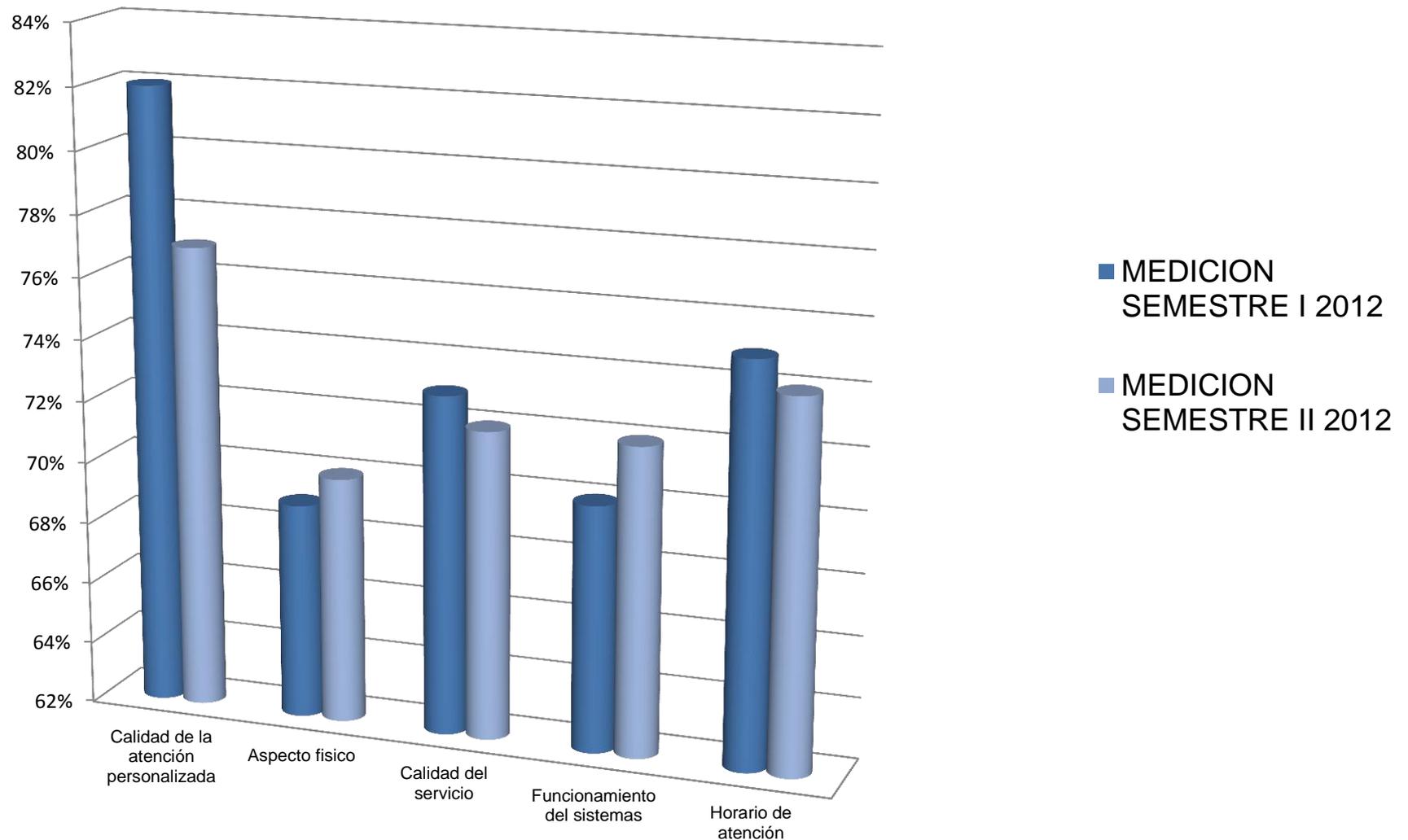
MEDICION DE LA INSATISFACCION SERVICIO BIBLIOTECA A



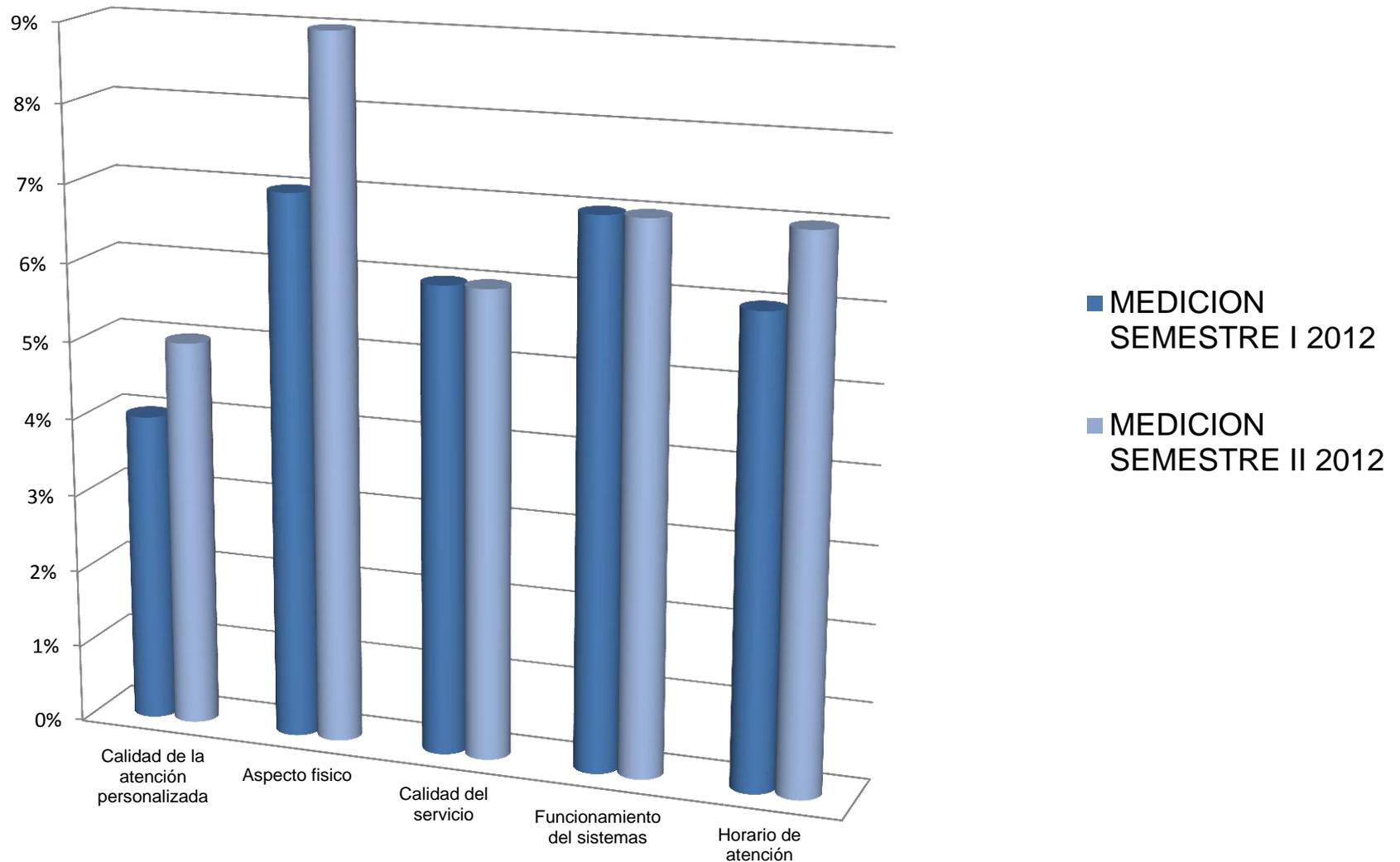
V. GESTION BIBLIOTECA - EDIFICIO B



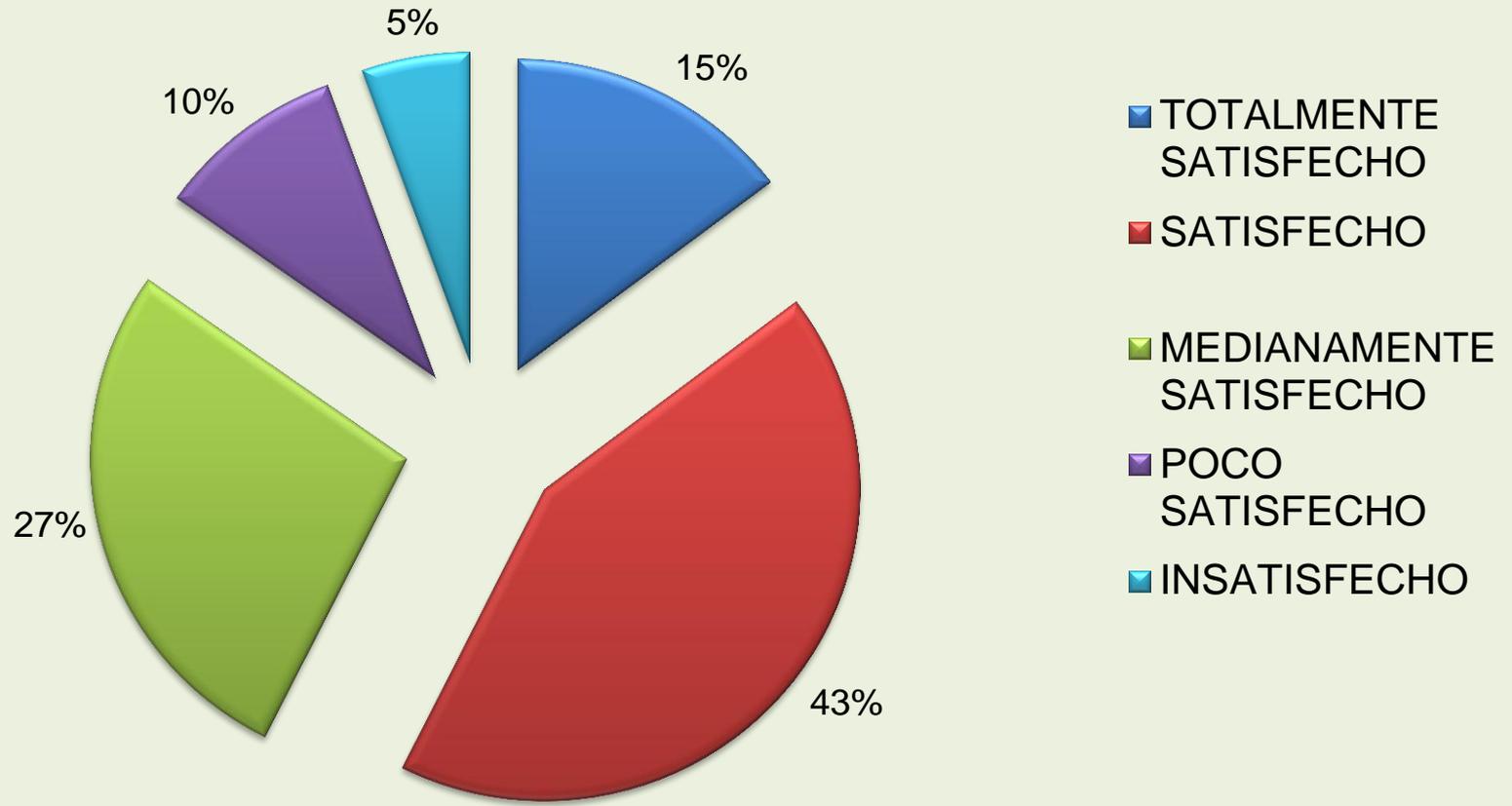
MEDICION DE LA SATISFACCION SERVICIO BIBLIOTECA B



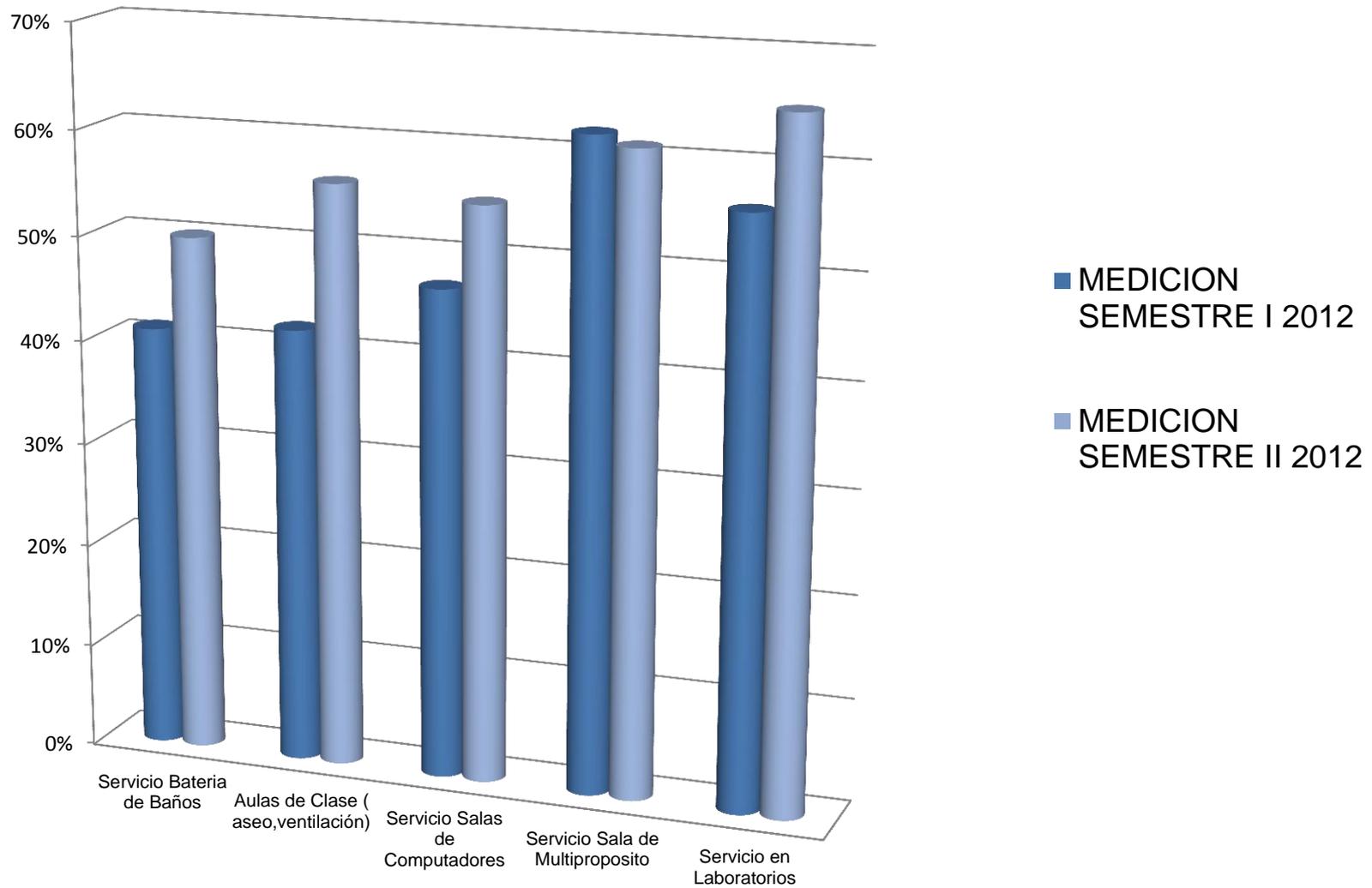
MEDICION DE LA INSATISFACCION SERVICIO BIBLIOTECA B



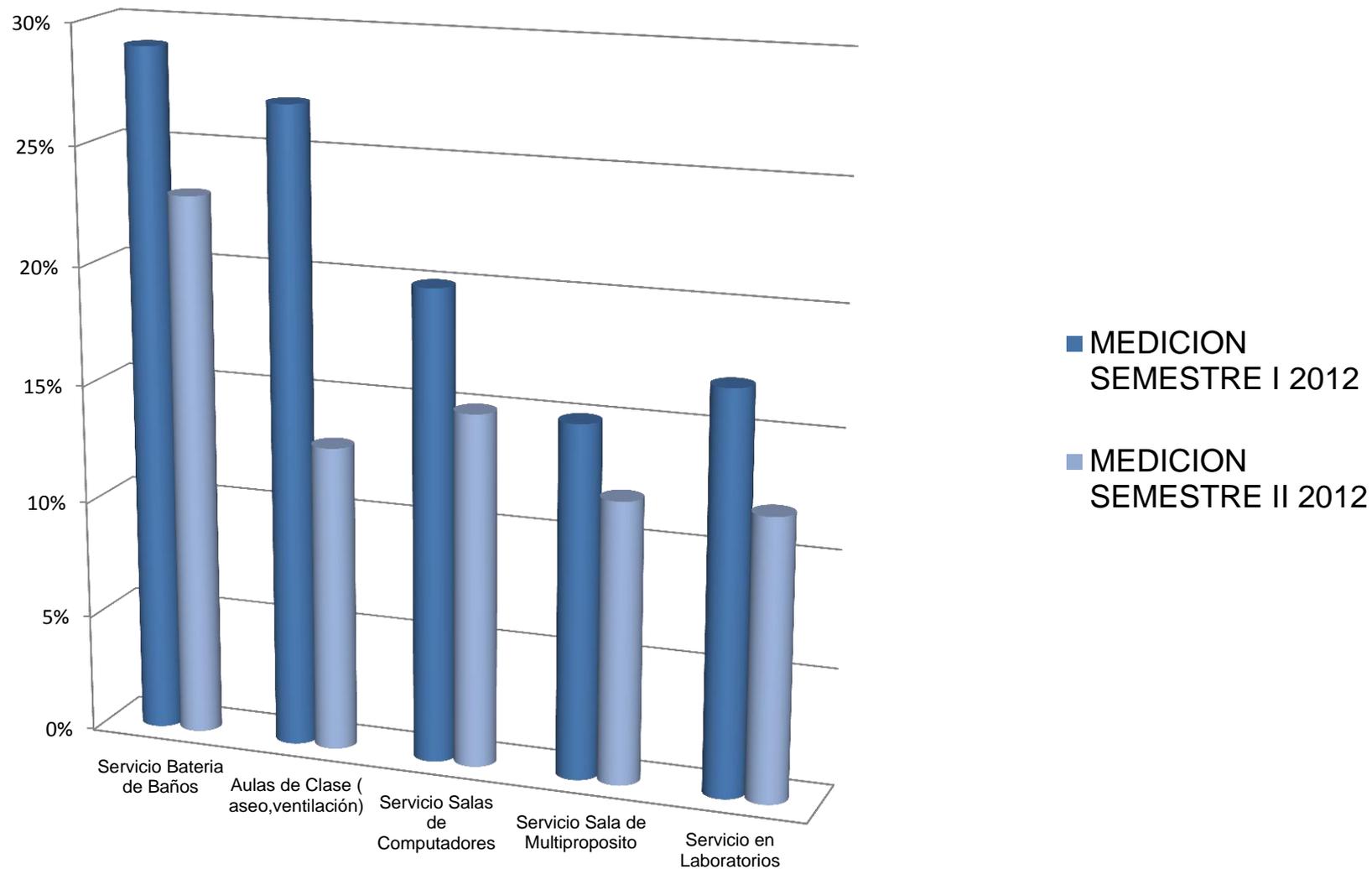
VI. GESTION SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA FISICA



MEDICION DE LA SATISFACCION SERVICIO INFRAESTRUCTURA



MEDICION DE LA INSATISFACCION DEL SERVICIO INFRAESTRUCTURA



FICHA TECNICA

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 14 programas
Tipo de encuesta	Directo-personalizado
Sitio de encuesta	Aulas de clase – Pasillos - Descansaderos
Muestreo	Probabilístico, Estratificado Error: 3.0% , Nivel de confianza: 96% p: 0.5, q: 0.5
Población total (N)	15206 estudiantes
Unidad de muestreo	Estudiante prototipo UTS
Fecha de iniciación de Encuestas	Jueves 25 de octubre de 2012
Fecha de terminación de Encuestas	Noviembre 19 de 2012
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	Noviembre 20 de 2012
Fecha de terminación del procesamiento de datos	Noviembre 23 de 2012
Dependencia solicitante del estudio	Oficina Asesora de Planeación
Director responsable del proceso	José Reinaldo Torres Galvis Coordinador Oficina de Soporte SIGUTS
Coordinadora del Proceso	Dra. Cielo Gómez Bustos
Fecha final de entrega	Noviembre 26 de 2012