



Análisis de la Encuesta de Satisfacción

MEDICIÓN REALIZADA A LA
COMUNIDAD ACADÉMICA
Segundo semestre del 2017

UTS
OFICINA DE PLANEACIÓN

Tabla de contenido

OBJETIVO.....	3
INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	4
FICHA TÉCNICA	5
GRÁFICA	6
GRAFICA PREGUNTA 1.....	7
GRAFICA PREGUNTA 2.....	8
GRAFICA PREGUNTA 3.....	9
GRAFICA PREGUNTA 4.....	10
GRAFICA PREGUNTA 5.....	11
GRAFICA PREGUNTA 6.....	12
GRAFICA PREGUNTA 7.....	13
GRAFICA PREGUNTA 8.....	14
GRAFICA PREGUNTA 9.....	15
GRAFICA PREGUNTA 10.....	16
GRAFICA PREGUNTA 11.....	17
GRAFICA PREGUNTA 12.....	18
GRAFICA PREGUNTA 13.....	19
GRAFICA PREGUNTA 14.....	20
GRAFICA PREGUNTA 15.....	21
GRAFICA PREGUNTA 16.....	22
GRAFICA PREGUNTA 17.....	23
GRAFICA PREGUNTA 18.....	24
GRAFICA PREGUNTA 19.....	25
GRAFICA PREGUNTA 20.....	26
CONCLUSIONES	26

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 las normas NTCGP 1000-2009 e ISO 9001-2008 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

La consulta se compone de veinte (20) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Institución en pro del beneficio del estudiante. Los 20 interrogantes son:

1. ¿El personal de la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de información ubicado en el edificio B primer piso, orienta y brinda información clara y pertinente de acuerdo a sus necesidades?
2. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, y con el tiempo requerido para la expedición de los certificados?
3. ¿Los procedimientos de admisión y matrícula para estudiantes nuevos son entendibles?
4. ¿La Oficina de Bienestar Institucional Informa a los estudiantes a través de los canales de información entre ellos página Web, Facebook, los cronogramas y escenarios culturales de las actividades a desarrollar durante el semestre académico?
5. ¿Recibe información sobre las auxiliaturas estudiantiles que ofrece la Institución, a través de la Oficina de Bienestar Institucional?
6. ¿Son adecuados los mecanismos y/o canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información de interés para los estudiantes?
7. ¿El personal de las Decanaturas y diferentes Coordinaciones Académicas le ofrece atención oportuna y resuelve sus requerimientos?
8. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?

9. ¿La Secretaria General cumple con el tiempo determinado para la entrega de los documentos solicitados (Certificados y diplomas)?
10. ¿El repositorio Institucional es una plataforma de fácil acceso y con información pertinente?
11. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?
12. ¿Se encuentra de acuerdo con la atención brindada al momento de informar a la Oficina Financiera sobre una novedad, para que se realice el descuento en la liquidación de matrícula?
13. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?
14. ¿Conoce y usa los accesos a plataformas o bases de datos para consulta, de Recursos Bibliográficos?
15. ¿La ayuda y orientación que brindan en la Biblioteca es clara, eficiente y veraz?
16. ¿El servicio virtual que ofrece la institución para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectivo y de fácil acceso?
17. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, les informa sobre los diferentes convenios para movilidad académica a nivel nacional e internacional, a los que pueden acceder?
18. ¿Se han socializado a través de la Oficina de Proyección Social los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales comunitarias?
19. ¿Son eficientes los medios que utiliza la oficina de Proyección social para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?
20. ¿Conoce y usa los trámites y servicios publicados en la página Web, en el link de transparencia?

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 de CERO PAPEL, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de un herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron **1.097 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

FICHA TÉCNICA

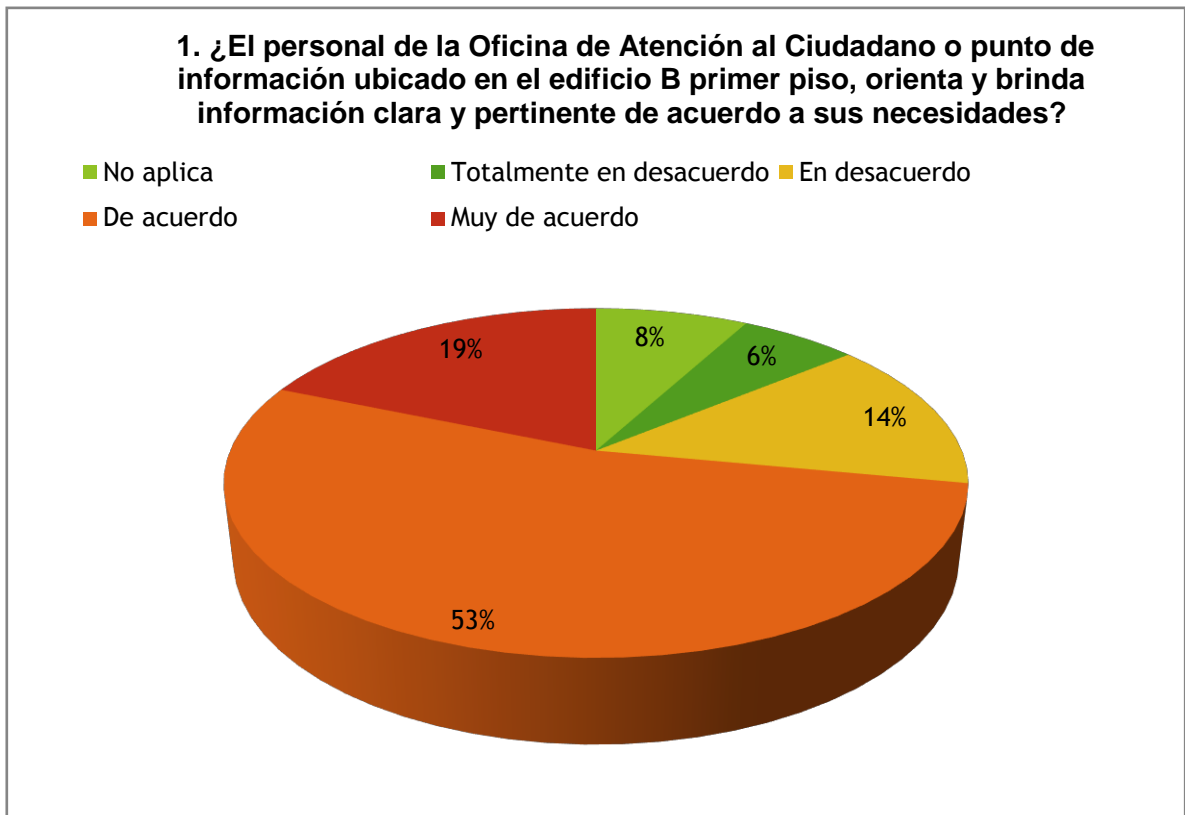
Título de la investigación	Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander
Unidad de muestreo	Estudiantes de 17 programas de nivel tecnológico y 8 programas de nivel universitario, Docentes, Administrativos y Empresarios
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea, publicación en página web Institucional.
Población total (N)	1097 encuestados
Unidad de muestreo	Comunidad Educativa UTS
Fecha de publicación de la encuesta	Octubre de 2017
Fecha de terminación de la encuesta	Noviembre de 2017
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Responsable del estudio	Cristhian Becerra Hernández
Líder del proceso	Rosmira Bohórquez Pedraza

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

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada 1.097 partes interesadas, entre ellos: estudiantes, docentes empresarios, administrativos, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

- ❖ MUY DE ACUERDO
- ❖ DE ACUERDO
- ❖ EN DESACUERDO
- ❖ TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ❖ (N/A) NO APLICA

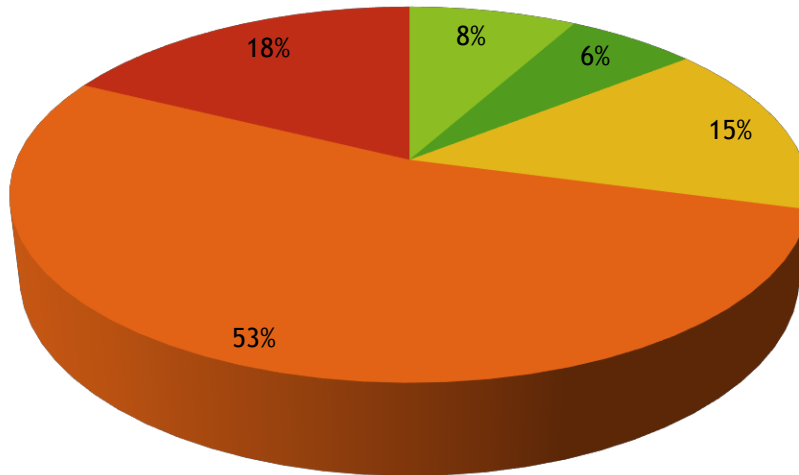
GRÁFICAS



% de Satisfacción	80%
Muy de acuerdo	205
De acuerdo	585
En desacuerdo	153
Totalmente en desacuerdo	67
No aplica	87
Total encuestados	1097

2. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, y con el tiempo requerido para la expedición de los certificados?

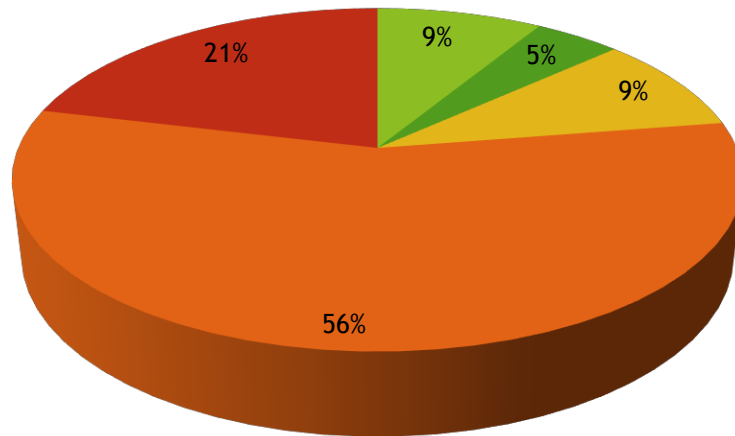
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	79%
Muy de acuerdo	194
De acuerdo	579
En desacuerdo	163
Totalmente en desacuerdo	70
No aplica	91
Total encuestados	1097

3. ¿Los procedimientos de admisión y matrícula para estudiantes nuevos son entendibles?

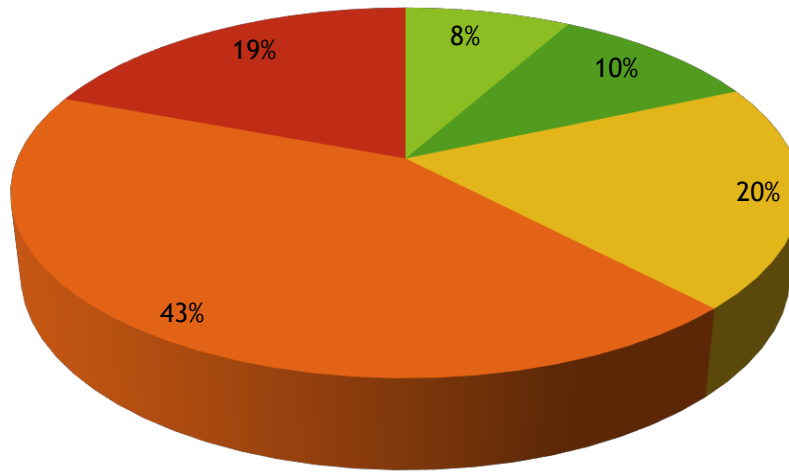
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	86%
Muy de acuerdo	233
De acuerdo	617
En desacuerdo	101
Totalmente en desacuerdo	50
No aplica	96
Total encuestados	1097

4. ¿La Oficina de Bienestar Institucional Informa a los estudiantes a través de los canales de información entre ellos página Web, Facebook, los cronogramas y escenarios culturales de las actividades a desarrollar durante el semestre académico?

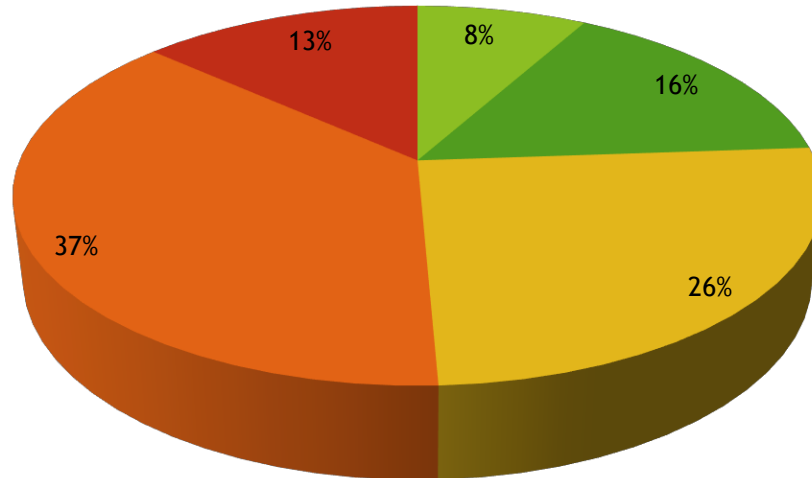
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	70%
Muy de acuerdo	211
De acuerdo	470
En desacuerdo	214
Totalmente en desacuerdo	113
No aplica	89
Total encuestados	1097

5. ¿Recibe información sobre las auxilias estudiantiles que ofrece la Institución, a través de la Oficina de Bienestar Institucional?

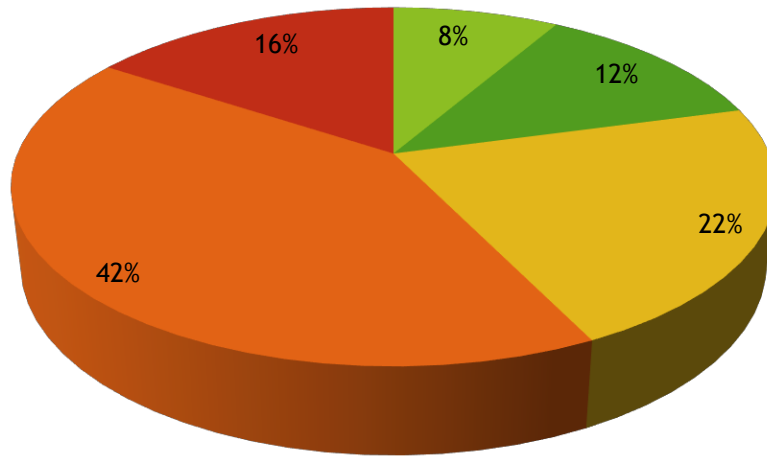
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	59%
Muy de acuerdo	147
De acuerdo	409
En desacuerdo	279
Totalmente en desacuerdo	173
No aplica	89
Total encuestados	1097

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

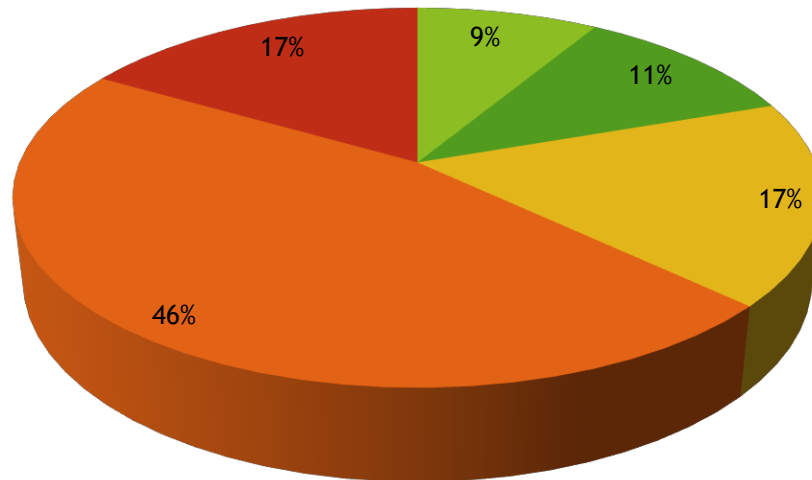
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	66%
Muy de acuerdo	173
De acuerdo	455
En desacuerdo	241
Totalmente en desacuerdo	136
No aplica	92
Total encuestados	1097

7. ¿El personal de las Decanaturas y diferentes Coordinaciones Académicas le ofrece atención oportuna y resuelve sus requerimientos?

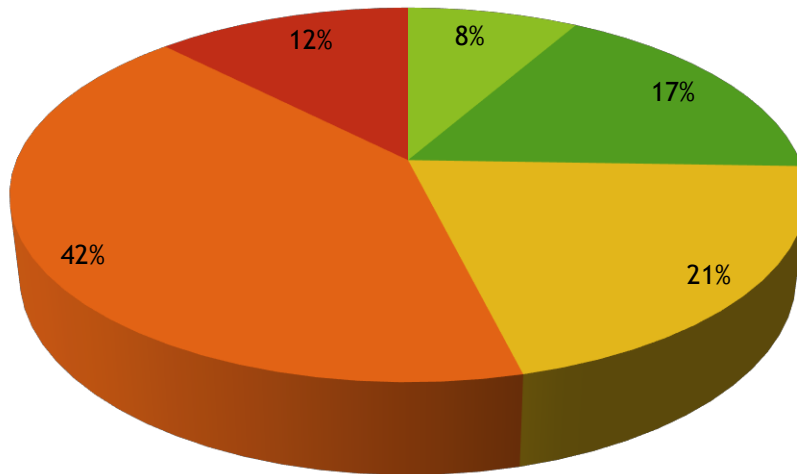
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	72%
Muy de acuerdo	183
De acuerdo	508
En desacuerdo	190
Totalmente en desacuerdo	121
No aplica	95
Total encuestados	1097

8. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?

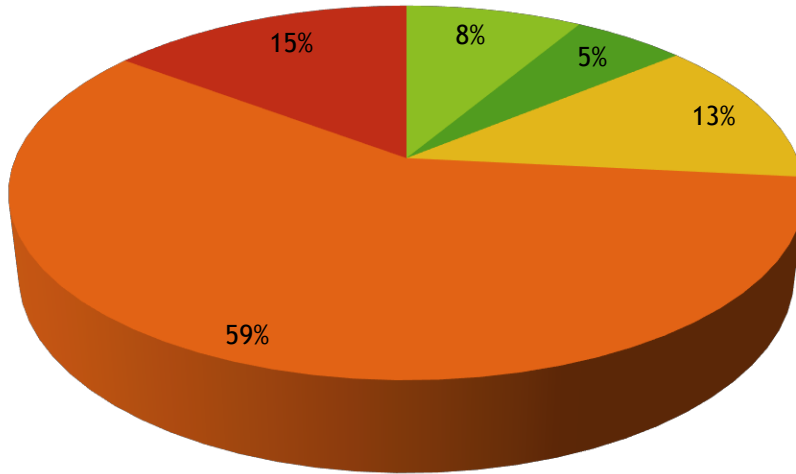
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	62%
Muy de acuerdo	136
De acuerdo	455
En desacuerdo	226
Totalmente en desacuerdo	189
No aplica	91
Total encuestados	1097

9. ¿La Secretaría General cumple con el tiempo determinado para la entrega de los documentos solicitados (Certificados y diplomas)?

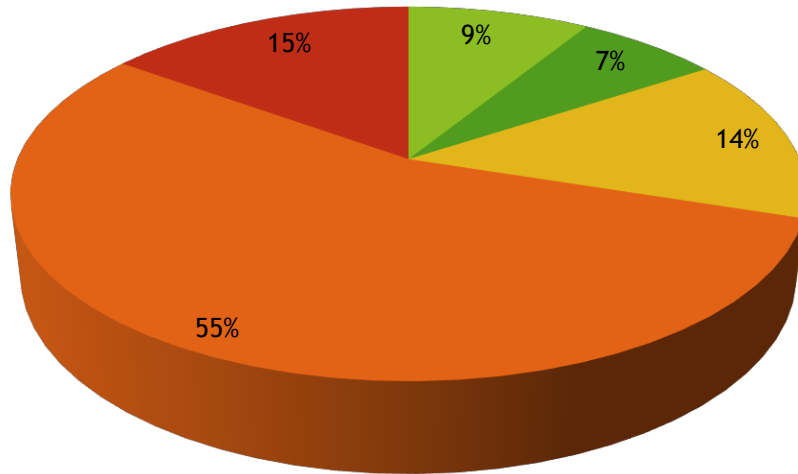
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	82%
Muy de acuerdo	162
De acuerdo	643
En desacuerdo	138
Totalmente en desacuerdo	60
No aplica	94
Total encuestados	1097

10. ¿El repositorio Institucional es una plataforma de fácil acceso y con información pertinente?

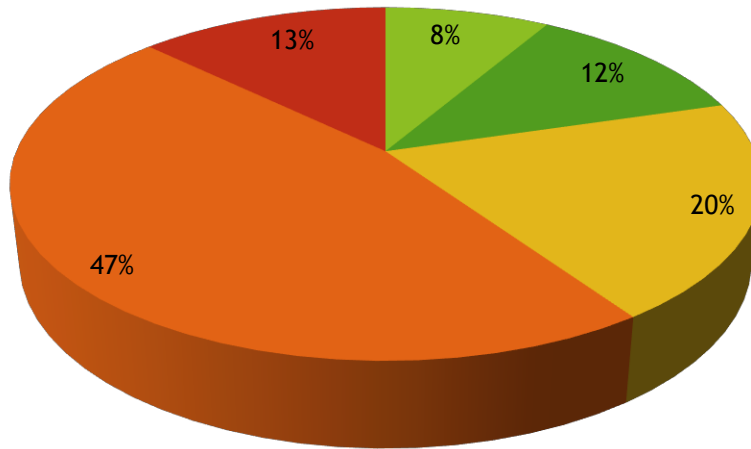
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	79%
Muy de acuerdo	165
De acuerdo	603
En desacuerdo	156
Totalmente en desacuerdo	76
No aplica	97
Total encuestados	1097

11. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?

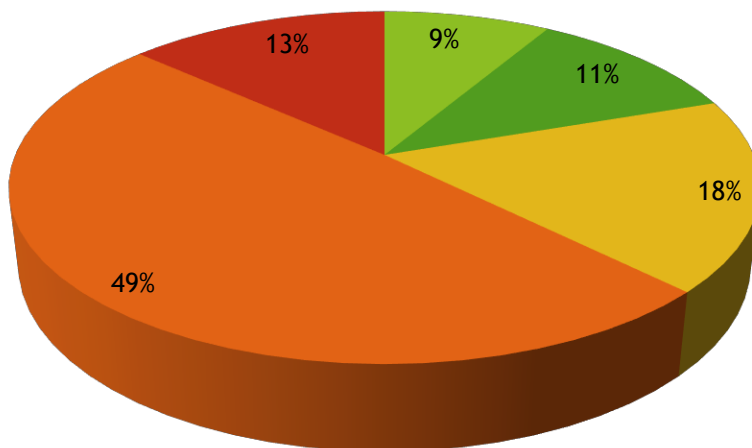
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	68%
Muy de acuerdo	141
De acuerdo	513
En desacuerdo	219
Totalmente en desacuerdo	131
No aplica	93
Total encuestados	1097

12. ¿Se encuentra de acuerdo con la atención brindada al momento de informar a la Oficina Financiera sobre una novedad, para que se realice el descuento en la liquidación de matrícula?

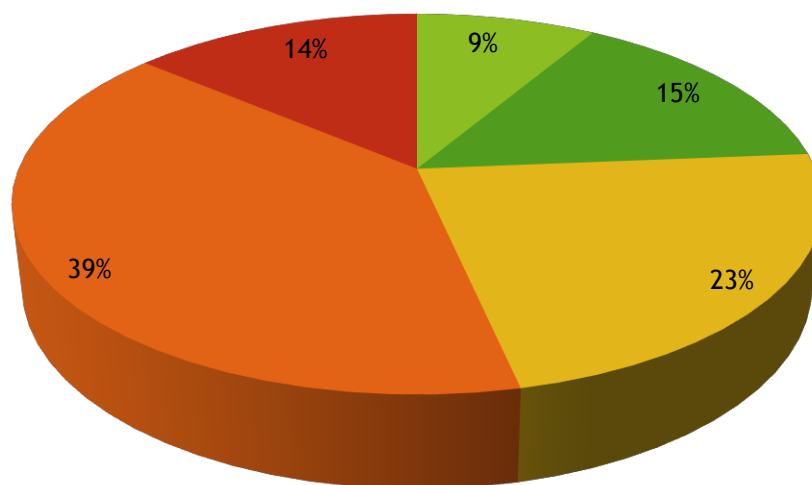
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	71%
Muy de acuerdo	147
De acuerdo	540
En desacuerdo	193
Totalmente en desacuerdo	123
No aplica	94
Total encuestados	1097

13. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?

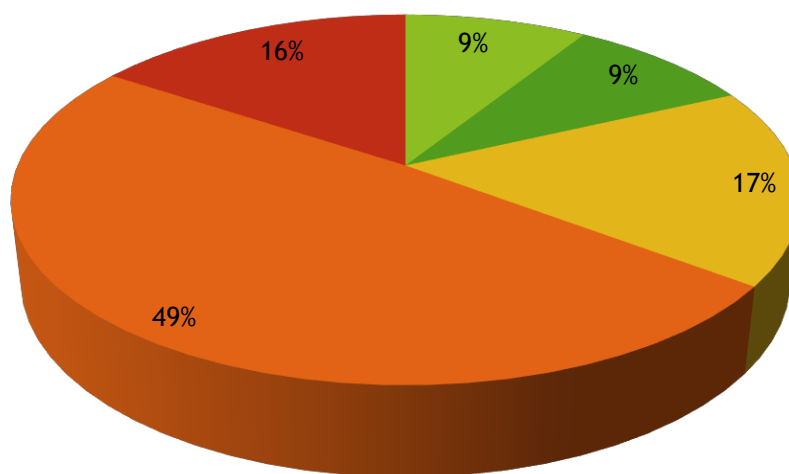
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	62%
Muy de acuerdo	152
De acuerdo	434
En desacuerdo	251
Totalmente en desacuerdo	166
No aplica	94
Total encuestados	1097

14. ¿Conoce y usa los accesos a plataformas o bases de datos para consulta, de Recursos Bibliográficos?

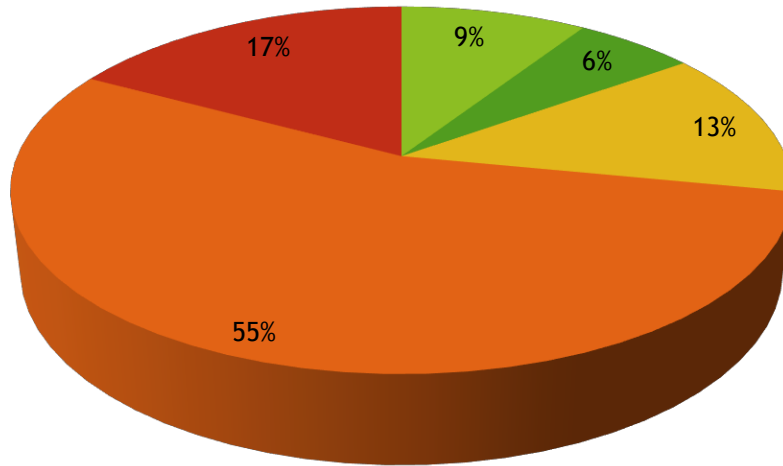
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	74%
Muy de acuerdo	172
De acuerdo	538
En desacuerdo	189
Totalmente en desacuerdo	100
No aplica	98
Total encuestados	1097

15. ¿La ayuda y orientación que brindan en la Biblioteca es clara, eficiente y veraz?

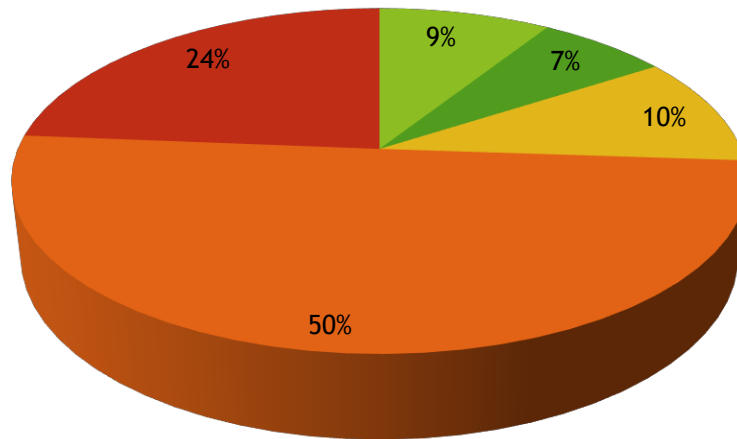
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	81%
Muy de acuerdo	188
De acuerdo	601
En desacuerdo	142
Totalmente en desacuerdo	65
No aplica	101
Total encuestados	1097

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

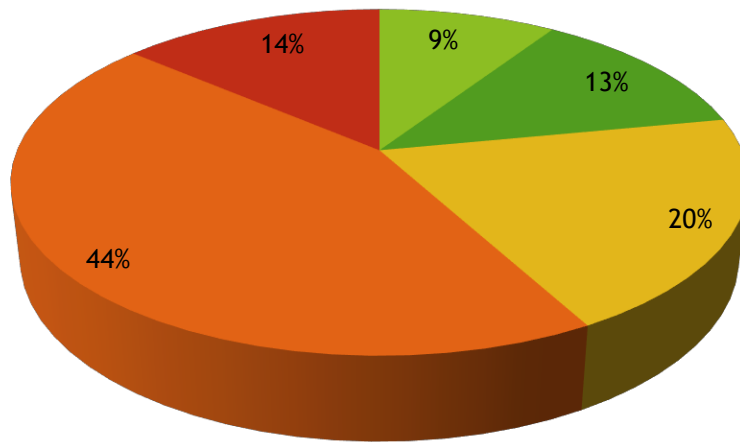
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	83%
Muy de acuerdo	260
De acuerdo	551
En desacuerdo	112
Totalmente en desacuerdo	75
No aplica	99
Total encuestados	1097

17. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, les informa sobre los diferentes convenios para movilidad académica a nivel nacional e internacional, a los que pueden acceder?

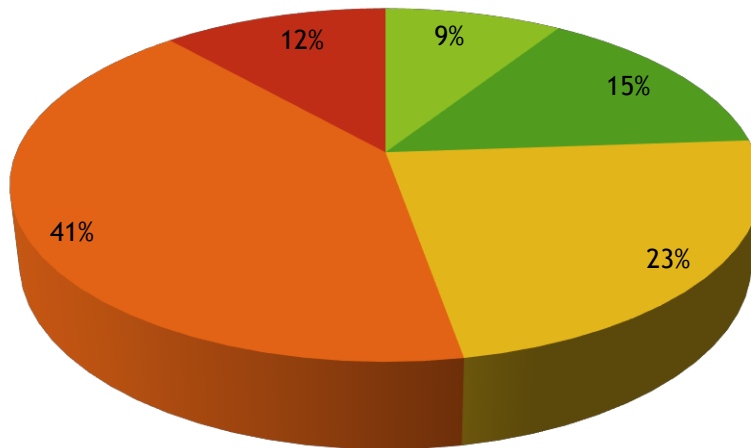
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	67%
Muy de acuerdo	151
De acuerdo	485
En desacuerdo	220
Totalmente en desacuerdo	139
No aplica	102
Total encuestados	1097

18. ¿Se han socializado a través de la Oficina de Proyección Social los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales comunitarias?

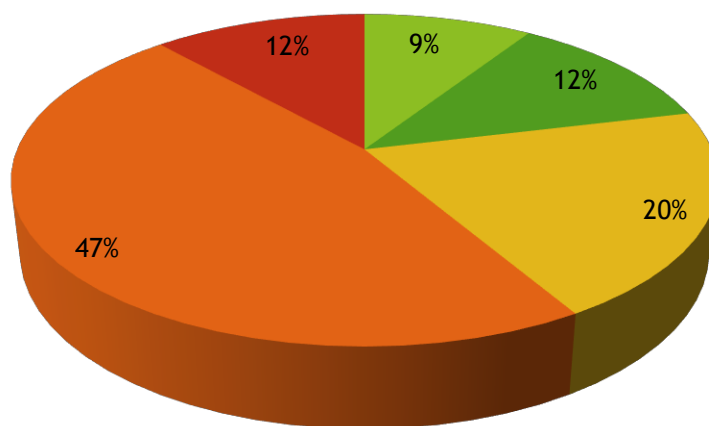
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	62%
Muy de acuerdo	127
De acuerdo	452
En desacuerdo	256
Totalmente en desacuerdo	162
No aplica	100
Total encuestados	1097

19. ¿Son eficientes los medios que utiliza la oficina de Proyección social para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?

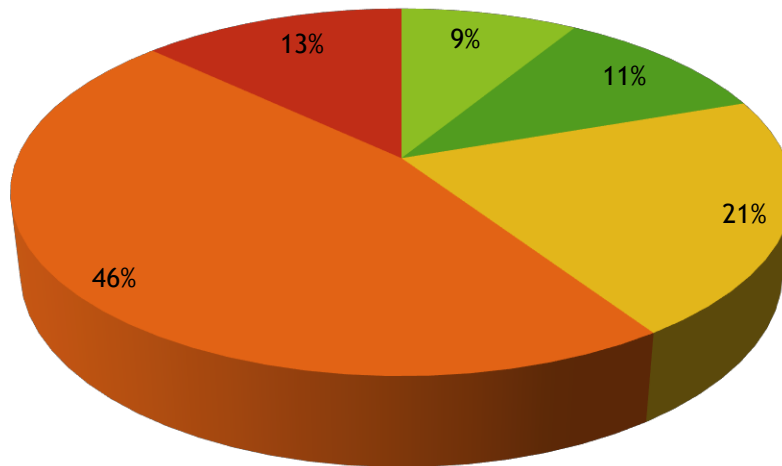
- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	68%
Muy de acuerdo	128
De acuerdo	514
En desacuerdo	222
Totalmente en desacuerdo	132
No aplica	101
Total encuestados	1097

20. ¿Conoce y usa los trámites y servicios publicados en la página Web, en el link de transparencia?

- No aplica
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



% de Satisfacción	68%
Muy de acuerdo	143
De acuerdo	508
En desacuerdo	230
Totalmente en desacuerdo	120
No aplica	96
Total encuestados	1097

CONCLUSIONES

#Pregunta	No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	% de satisfacción
P1	8%	6%	14%	53%	19%	80%
P2	8%	6%	15%	53%	18%	79%
P3	9%	5%	9%	56%	21%	86%
P4	8%	10%	20%	43%	19%	70%
P5	8%	16%	25%	37%	13%	59%
P6	8%	12%	22%	41%	16%	66%
P7	9%	11%	17%	46%	17%	72%
P8	8%	17%	21%	41%	12%	62%
P9	9%	5%	13%	59%	15%	82%
P10	9%	7%	14%	55%	15%	79%
P11	8%	12%	20%	47%	13%	68%
P12	9%	11%	18%	49%	13%	71%
P13	9%	15%	23%	40%	14%	62%
P14	9%	9%	17%	49%	16%	74%
P15	9%	6%	13%	55%	17%	81%
P16	9%	7%	10%	50%	24%	83%
P17	9%	13%	20%	44%	14%	67%
P18	9%	15%	23%	41%	12%	62%
P19	9%	12%	20%	47%	12%	68%
P20	9%	11%	21%	46%	13%	68%

Tabla de resultados globales

- ❖ Se observa un cumplimiento mayor o igual al 70% en 11 aspectos evaluados por las partes interesadas, en los que manifiestan estar muy de acuerdo y de acuerdo.
- ❖ Para los aspectos evaluados y cuyo resultado es inferior al 70%, se sugiere realizar acciones correctivas para el logro de la satisfacción de nuestros usuarios.
- ❖ Frente a la situación que se presenta en la pregunta “¿se recibe información sobre las auxiliaturas estudiantiles que ofrece la Institución, a través de la Oficina de Bienestar Institucional?”, los encuestados tienen un grado de satisfacción del 59% siendo el más bajo de las preguntas de la encuesta, por ellos se requiere implementar acciones correctivas para contrarrestar esa situación.

Comparando el resultado de estas encuestas, con la medición del semestre anterior se puede concluir que:

- ❖ El nivel de satisfacción frente a los equipos de laboratorio y cómputo de la universidad sigue estando por debajo del 70% con respecto a la medición del primer semestre del 2017, evidenciando que se requiere implementar acciones correctivas para subir esa satisfacción.
- ❖ Con respecto al tema de los mecanismos y/o canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información de interés para los estudiantes, en la medición anterior se reflejaba un grado de satisfacción del 70% y en esta nueva medición, el grado de satisfacción bajó a un 66%, por lo tanto, se deben implementar acciones correctivas para alzar esa percepción que viene en baja.
- ❖ Los encuestados siguen opinando que los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías no son lugares confortables y aseados y que la iluminación no es la adecuada. En la encuesta del primer semestre 2017 el porcentaje de satisfacción era del 55%, en la actual encuesta el porcentaje fue de 62%, aunque aumentó esa percepción de satisfacción, no es lo suficiente y se deben tomar acciones correctivas para mejorar la situación.