

**INFORME Y ANALISIS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**MEDICION DE LA SATISFACCION USUARIO
SEMESTRE II - 2012**

**UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER
BUCARAMANGA**

PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

- ✓ **Conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario para identificar áreas que necesiten atención.**
- ✓ **Evaluar la efectividad institucional en el área de servicios administrativos y académicos.**
- ✓ **Identificar los aspectos relevantes a mejorar en materia de servicio al Cliente en las diferentes dependencias de la Institución.**
- ✓ **Determinar las fortalezas y debilidades de la Institución en materia de servicio al Cliente.**

INTRODUCCION

La medición de la satisfacción del usuario constituye una herramienta fundamental e insumo para la consolidación del mejoramiento continuo de las organizaciones, por este motivo, para nuestra Institución resulta de especial importancia monitorear de manera permanente la percepción de la comunidad universitaria sobre la calidad del servicio prestado

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, direccionando la toma de decisiones que permitan el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de las Unidades Tecnológicas.

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 segundo semestre de 2012

La consulta se compone de seis (6) 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 6 temas generales son:

- Gestión de admisiones
- Gestión de las oficinas de apoyo al estudiante
- Gestión de la coordinación del programa
- Gestión de la Biblioteca física –Edificio A(antiguo)
- Gestión de la Biblioteca –Edificio B
- Gestión servicio de infraestructura física

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada para 997 estudiantes, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

TS: TOTALMENTE SATISFECHO
S: SATISFECHO
MD: MEDIANAMENTE SATISFECHO
PS: POCO SATISFECHO
I: INFATISFECHO

FICHA TECNICA

Titulo 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

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 mejoraría en términos generales así:

	SEMESTRE I	SEMESTRE II
	%	%
Calificación General Encuesta	63	67
Gestión de admisiones	63	66
Gestión de las oficinas de apoyo al estudiante	62	64
Gestión de la coordinación del programa	62	70
Gestión de la biblioteca física –edificio A (antiguo)	70	71
Gestión de la biblioteca –edificio B	74	73
Gestión servicio de infraestructura física	50	57

GESTION DE ADMISIONES

Se observa una mejora general en aspectos de calificación como la calidad de la atención de la oficina (trato y forma de expresión), la calidad de la información que se suministra y la información que reciben por medio de la página WEB.

El nivel de insatisfacción igualmente disminuyo en un 3% con respecto a la medición del semestre inmediatamente anterior 9%.

GESTION OFICINAS DE APOYO AL ESTUDIANTE

	SEMESTRE I	SEMESTRE II
	%	%
Administrativa y Financiera	66	67
Bienestar Institucional	64	65
Proyección Social	66	63
Sistemas e Informática	63	67
Medios Audiovisuales	51	55
Secretaria General	63	66

A pesar que la calificación general de este aspecto mejoro de manera general en un 2% ubicándose en un 64% de nivel de satisfacción es importante resaltar el aumento en la calificación de la oficina de Sistemas e Informática e igualmente la oficina de Medios Audiovisuales.

Un aspecto negativo a resaltar se observa en la disminución obtenida sobre la calidad de la prestación del servicio en la oficina de Proyección Social la cual disminuyó de un 66% a una calificación de 63%.

GESTION DE LA COORDINACION DEL PROGRAMA.

Los resultados obtenidos durante la presente medición son el aspecto positivo más importante a resaltar como mejora dentro de todo el resultado de la encuesta, toda vez que se observan mejoras sustanciales en la calidad de la atención que se presta por parte de las diferentes coordinaciones académicas.

Los resultados son los siguientes:

	% SEMESTRE I	% SEMESTRE II
Atención personalizada	68	75
Información Suministrada	65	73
Capacidad para resolver problemas	58	68
Atención de la Secretaria	62	72
Horario Atención al Estudiante	56	61

De lo anterior se pueden deducir aspectos importantes como calidad de la atención personalizada y la atención recibida por parte de las secretarias de las Coordinaciones es buena (sin llegar a ser óptima), así como la información que allí se suministra a los estudiantes cuando estos se acercan.

Por otra parte, uno de los aspectos que presentaba una regular calificación en la encuesta anterior era la poca capacidad de resolver problemas e inquietudes en estos despachos y un alto nivel de insatisfacción con respecto a los horarios de atención de dichas oficinas, sin embargo, de acuerdo a lo observado en esta encuesta actual se deducen importantes mejorías en cuanto a estos dos aspectos.

GESTION DE LA BIBLIOTECA EDIFICIO A (ANTIGUO)

Se observan importantes mejoras en cuanto a la calidad de la atención personalizada, el aspecto físico (ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación), la calidad de los textos, la oportunidad en la entrega de los ,libros y el horario de atención al estudiante registrando un aumento en la satisfacción del 71% (1% con respecto a la medición anterior). El nivel de insatisfacción se redujo al 8%

El aspecto físico de la biblioteca (ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación) constituye un tópico que muestra un mayor nivel de mejoría con respecto a la medición anterior.

GESTION DE LA BIBLIOTECA EDIFICIO B (NUEVO)

Se observa una importante disminución del nivel de satisfacción en aspectos importantes como la calidad de la atención personalizada (trato, amabilidad y cortesía) y la calidad del servicio (oportunidad y actualización de textos en el sistema).

De igual manera se observa un aumento en los niveles de insatisfacción con respecto a la medición anterior

	SEMESTRE I	SEMESTRE II
Atención personalizada	82	77
Aspecto Físico	69	70
Calidad del servicio (oportunidad/actualización	73	72
Funcionamiento del Sistema	70	74
Horario de Atención	75	74

GESTION DEL SERVICIO INFRAESTRUCTURA

Se observa una importante mejora en los diferentes niveles de satisfacción de todos los aspectos relacionados con Infraestructura, especialmente en tópicos que generalmente eran mal calificados como las baterías de baños, el aseo y orden de las aulas y la atención en las salas de computadores.

De igual manera se observa una mejora en la calidad del servicio de los laboratorios.

No se observa mejora en el servicio prestado por la Sala Multipropósito

	% SEMESTRE I	% SEMESTRE II
Servicio en las baterías de baño	41	50
Servicio Aulas de Clase	42	56
Servicio salas de computadores	47	55
Servicio Sala Multipropósito	62	61
Servicio de Laboratorios	56	65

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

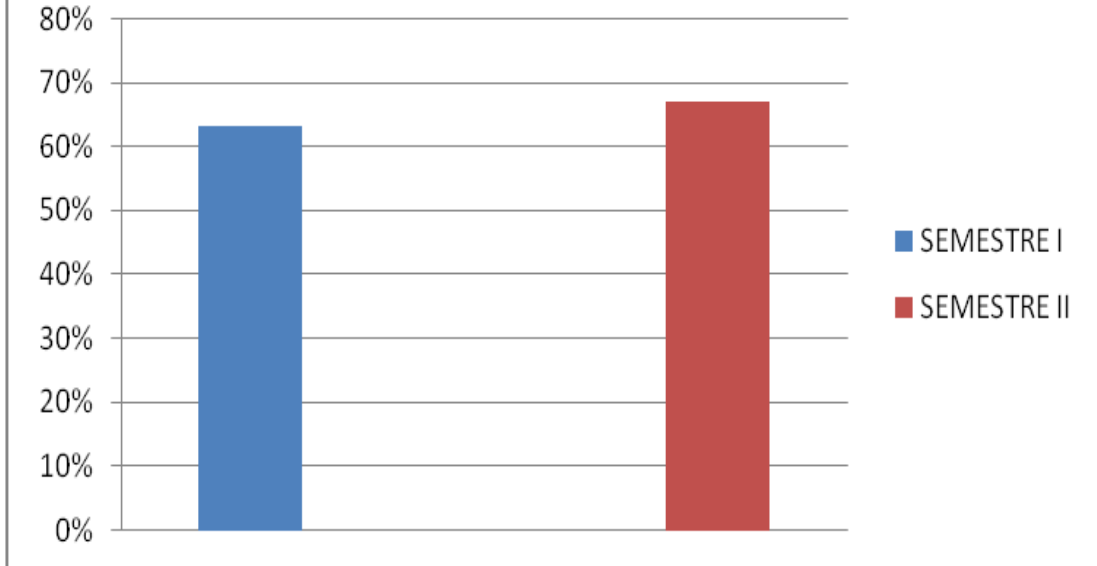
	SEMESTRE I	SEMESTRE II
Totalmente Satisfecho	18%	19%
Satisfecho	45%	48%
Medianamente satisfecho	24%	23%
Poco satisfecho	8%	7 %
Insatisfecho	4%	3 %

CONCLUSIONES GENERALES

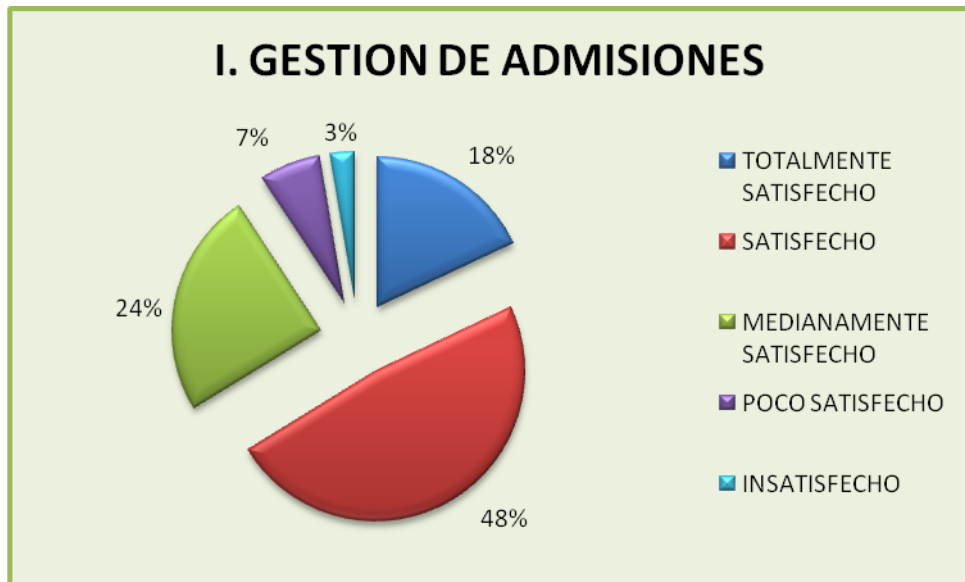
- Se observa un mejoramiento en la percepción general del servicio que se presta en las diferentes dependencias, evidenciado en la calificación general recibida de los estudiantes encuestados con un resultado de 67%.
- La gestión de Admisiones ha tenido importantes mejoras especialmente en lo relacionado con la calidad de la atención del personal de la oficina (trato y forma de expresión), así como de la calidad de la Información suministrada en dicha dependencia.
- Los estudiantes reportan a través de esta medición un incremento en la satisfacción con respecto a la información que reciben a través de la pagina WEB
- Consultados los estudiantes sobre la calidad de la atención recibida en las diferentes oficinas de apoyo es importante resaltar la mejora obtenida en Sistemas e Informática, así como de oficina de manejo de Medios Audiovisuales.
- Se observa igualmente una disminución de calificación con respecto a la oficina de Proyección Social en lo relacionado con la amabilidad.

- La gestión de Oficinas de Coordinación de programas presenta importantes mejoras en todos los aspectos consultados, especialmente en la calidad de la atención de las secretarías que atienden inicialmente a los estudiantes y la capacidad de resolver problemas e inquietudes. De igual manera recibieron calificación positiva los aspectos de calidad en la atención personalizada, la información suministrada y los horarios de atención.
- Se evaluaron por separado la atención en las dos bibliotecas recibiendo calificaciones mejoradas en la Biblioteca del edificio A especialmente en lo relacionado con el trato amable y cortés. En contraste, con esta situación, este mismo aspecto evaluado en la biblioteca del Edificio B es el que presenta resultados negativos.
- Se observa una importante mejoría en la satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado en aspectos que tradicionalmente eran mal calificados como es el caso del aseo y pulcritud en las baterías de baños, el aseo y la comodidad en las aulas de clase, el manejo de las salas de computadores y el servicio de los laboratorios

PERCEPCION GENERAL COMPARATIVA

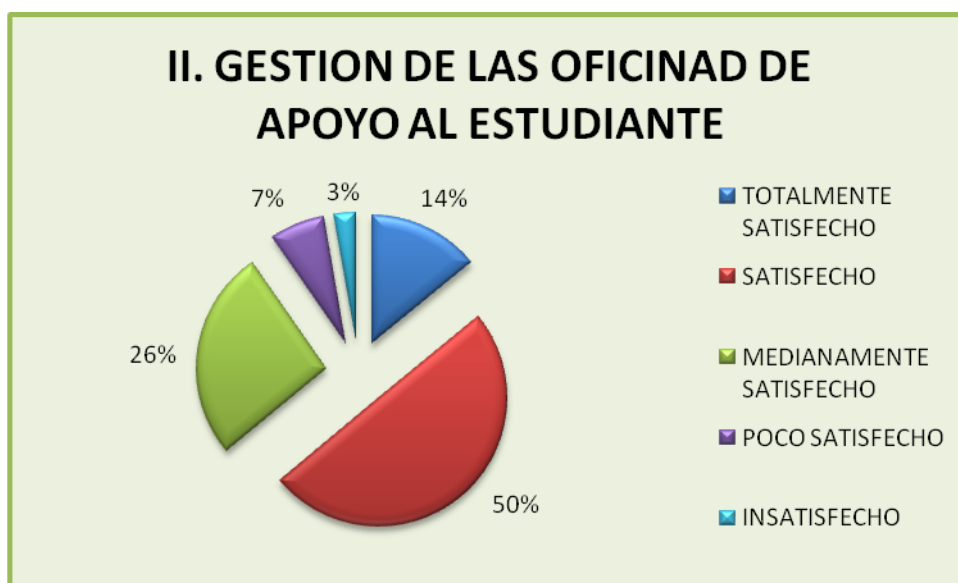


GESTION DE ADMISIONES



Gestión de Admisiones		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
66%	24%	10%

GESTION DE LAS OFICINAS DE APOYO AL ESTUDIANTE



Gestión de Oficinas de Apoyo		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
64%	26%	10%

GESTION DE LA COORDINACION



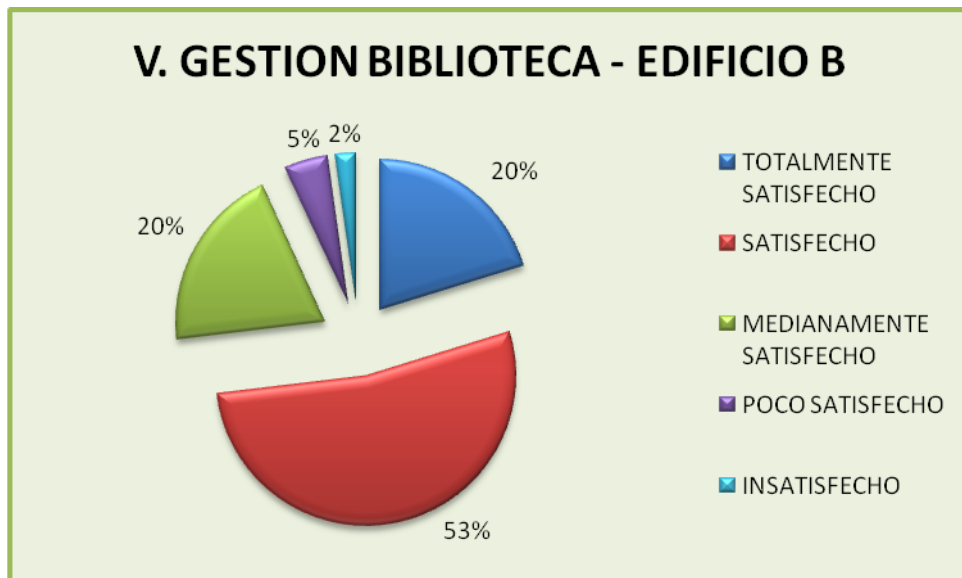
Gestión de las Coordinaciones		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
70%	21%	9%

GESTION DE LA BIBLIOTECA FISICA EDIFICIO A



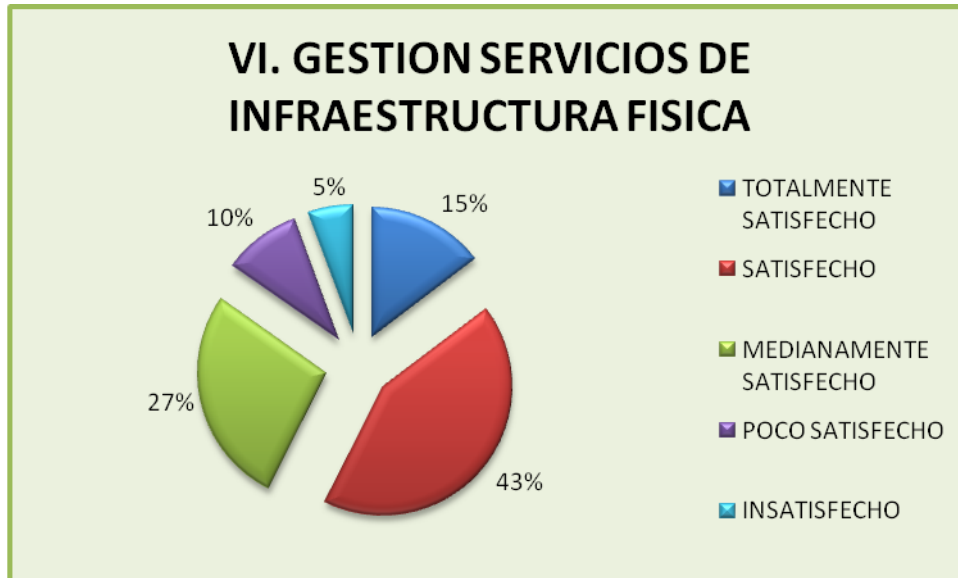
Gestión Biblioteca – Edificio A		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
71%	20%	9%

GESTION BIBLIOTECA –EDIFICIO B



Gestión Biblioteca – Edificio B		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
73%	20%	7%

GESTION SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA FISICA



Gestión Servicios de Infraestructura Física		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
58%	27%	15%