

Análisis de la Encuesta de Satisfacción

Medición Realizada a los Estudiantes
Primer 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 | 15% | 49% | 25% | 8% | 3% |
| 2.Calidad de la información suministrada | 14% | 47% | 29% | 9% | 2% |
| 3.Calidad de la información recibida en la pag web | 21% | 43% | 23% | 9% | 3% |
| 4.Horario de atención de la oficina de admisiones | 13% | 45% | 27% | 10% | 5% |
| 5.Calidad de los servicios ofrecidos por entidades bancarios al interior de las UTS | 18% | 48% | 21% | 8% | 5% |
| | 16% | 46% | 25% | 9% | 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 | 14% | 51% | 26% | 7% | 2% |
| 2.Calidad de la atención de BIENESTAR INSTITUCIONAL | 19% | 45% | 25% | 9% | 3% |
| 3.Calidad de la atención de la oficina PROYECCION SOCIAL | 12% | 54% | 26% | 6% | 2% |
| 4.Calidad de la atención de la oficina SISTEMAS E INFORMATICA | 18% | 45% | 24% | 10% | 3% |
| 5.Calidad de la atención de la oficina MEDIOS AUDIOVISUALES | 10% | 41% | 27% | 14% | 8% |
| 6.Calidad de la atención de la oficina SECRETARIA GENERAL | 13% | 50% | 26% | 9% | 3% |
| | 14% | 48% | 25% | 9% | 4% |

| III.GESTION DE LA COORDINACION DEL PROGRAMA | TS | S | MS | PS | I |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| 1.Atención personalizada | 25% | 43% | 21% | 7% | 4% |
| 2.Informacion suministrada(precisión, calidad de la información y oportunidad) | 21% | 44% | 25% | 7% | 3% |
| 3.Capacidad para resolver problemas e inquietudes | 19% | 39% | 26% | 11% | 5% |
| 4.Calidad de la atención de la secretaria | 22% | 40% | 23% | 9% | 7% |
| 5.Horario de atención al estudiante | 16% | 40% | 27% | 10% | 7% |
| | 21% | 41% | 25% | 9% | 5% |

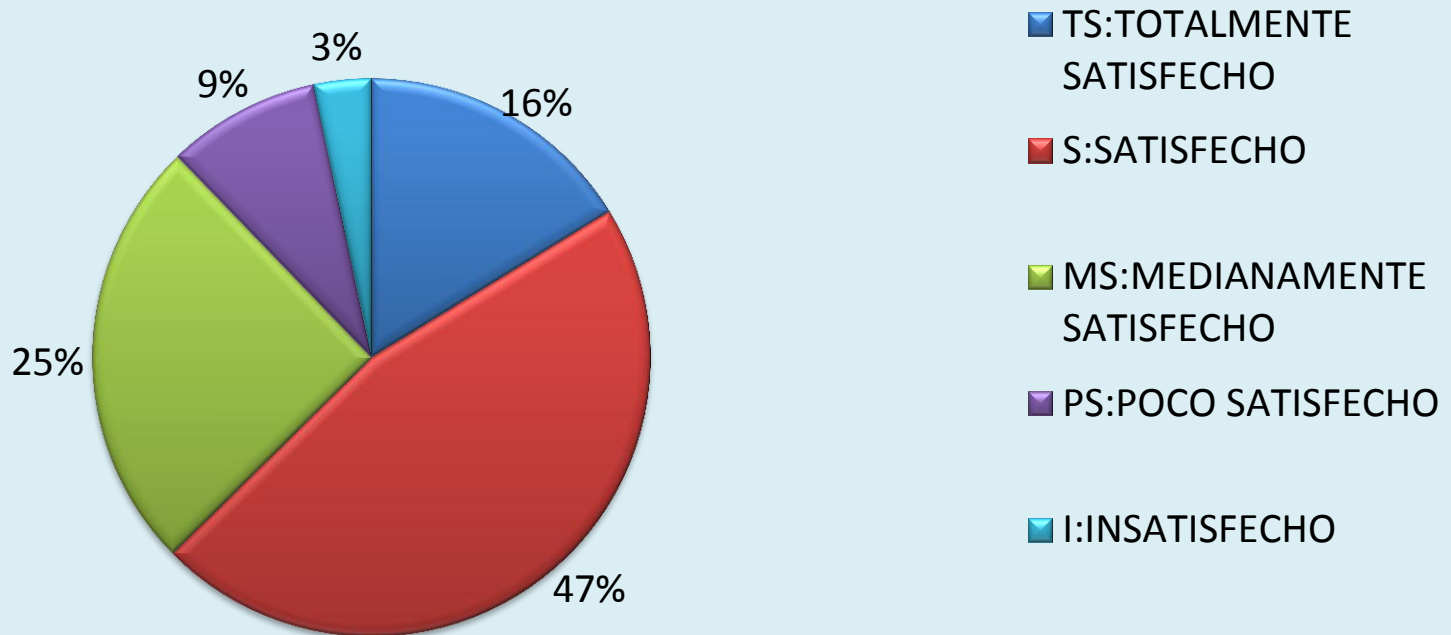
| IV.GESTION DE LA BIBLIOTECA FISICA - EDIFICIO A (ANTIGUO) | TS | S | MS | PS | I |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| 1.Calidad de la atención personalizada (trato, amabilidad, cortesía) | 24% | 51% | 20% | 4% | 2% |
| 2.Aspecto físico(Ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación) | 19% | 37% | 27% | 11% | 6% |
| 3.Calidad de los textos(actualización, presentación y cantidad de los mismos) | 18% | 47% | 24% | 7% | 3% |
| 4.Funcionamiento del sistema de control de los libros por parte de la biblioteca | 23% | 50% | 17% | 7% | 3% |
| 5.Oportunidad en la entrega del libro por parte de los funcionarios | 23% | 49% | 19% | 6% | 3% |
| 6.Horario de atención al estudiante | 28% | 49% | 15% | 4% | 3% |
| | 23% | 47% | 21% | 7% | 3% |

| V.GESTION DE LA BIBLIOTECA - EDIFICIO B | TS | S | MS | PS | I |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| 1.Calidad de la atención personalizada (trato, amabilidad, cortesía) | 23% | 58% | 14% | 3% | 1% |
| 2.Aspecto físico (ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación) | 22% | 47% | 24% | 4% | 3% |
| 3.Calidad del servicio (oportunidad del servicio, actualización del texto en el sistema) | 20% | 54% | 21% | 5% | 1% |
| 4.Funcionamiento del sistema (permanencia del sistema, consulta ligera y precisa) | 19% | 52% | 23% | 5% | 2% |
| 5.Horario de atención al estudiante | 23% | 51% | 19% | 4% | 2% |
| | 21% | 52% | 20% | 4% | 2% |

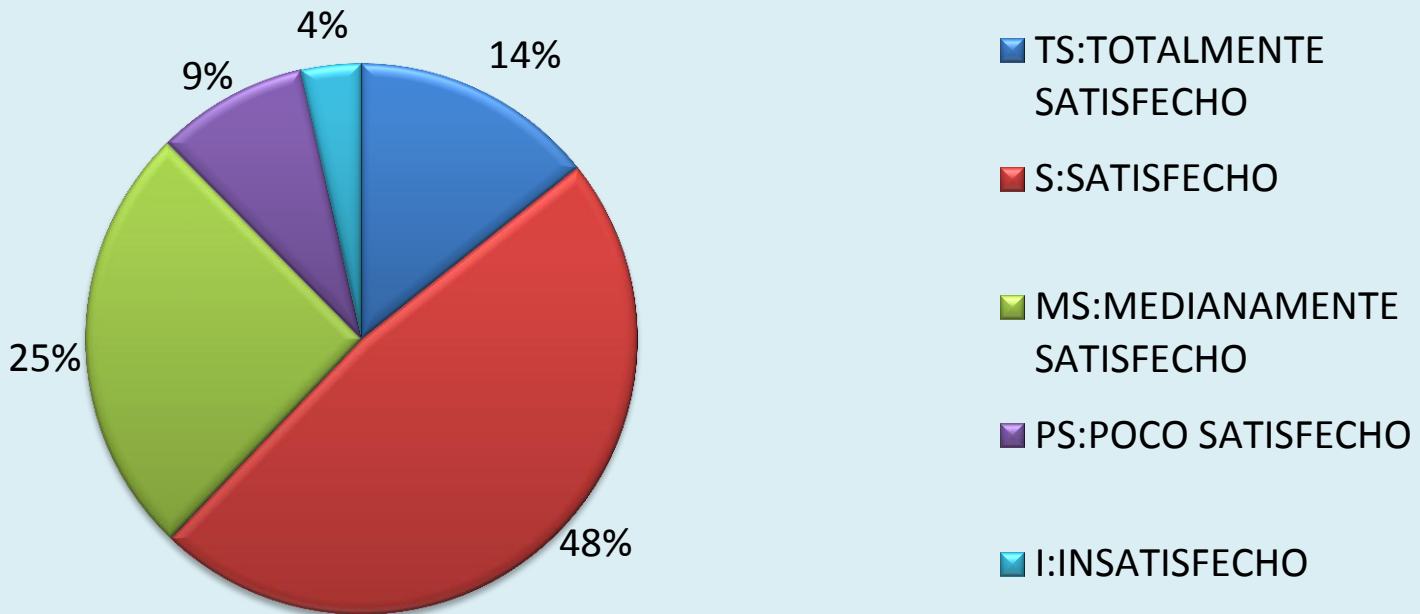
| VI.GESTION SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA FISICA | TS | S | MS | PS | I |
|---|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 1.Calidad del servicio de la batería de baños (ambiente, aseo, pulcritud) | 13% | 28% | 29% | 17% | 13% |
| 2.Calidad del servicio de las aulas de clase (aseo,comodidad, estado y numero de sillas) | 9% | 33% | 31% | 17% | 10% |
| 3.Calidad del servicio de las salas de computadores-edificio antiguo (estado de equipos, numero, comodidad, oportunidad y horarios) | 10% | 37% | 33% | 12% | 8% |
| 4.Calidad del servicio de la sala MULTIPROPOSITOS -edificio B (Estado de equipos, numero, comodidad, oportunidad y horarios) | 19% | 43% | 23% | 10% | 6% |
| 5.Calidad del servicio de los laboratorios. | 12% | 44% | 26% | 9% | 8% |
| | 13% | 37% | 29% | 13% | 9% |

GRAFICAS

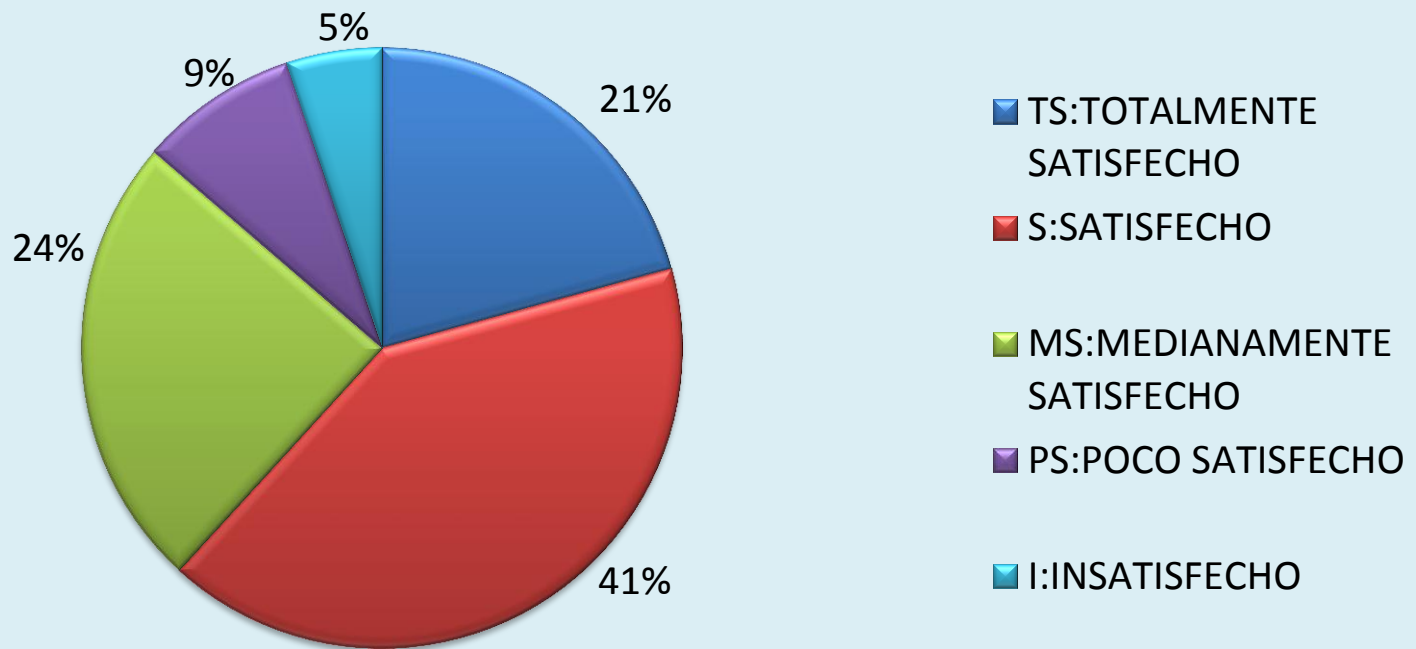
I:GESTION DE ADMISIONES



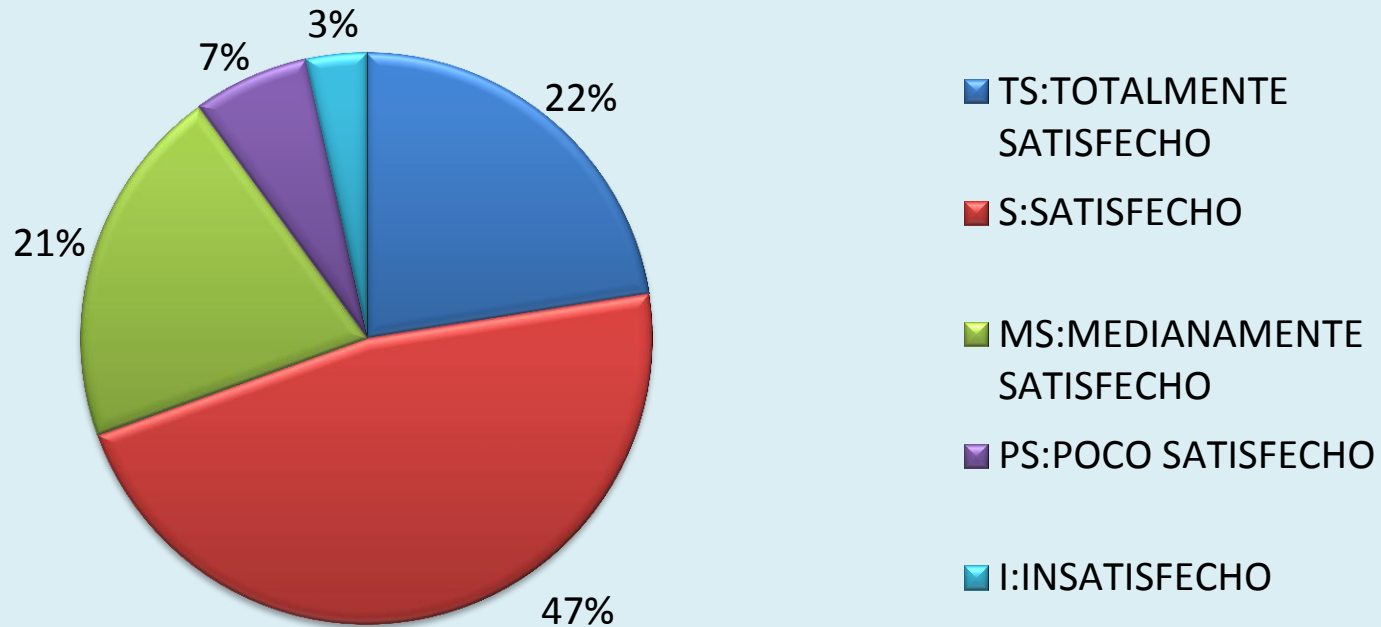
II:GESTION DE LAS OFICINAS DE APOYO AL ESTUDIANTE



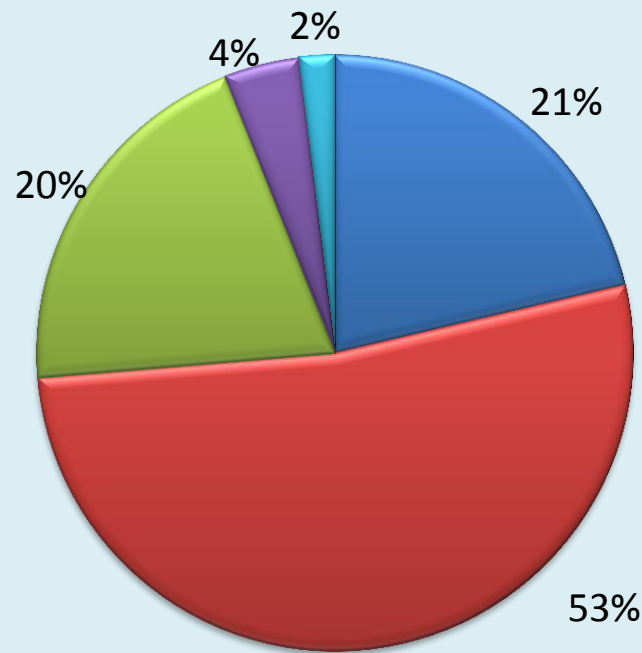
III:GESTION DE LA COORDINACION DEL PROGRAMA



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

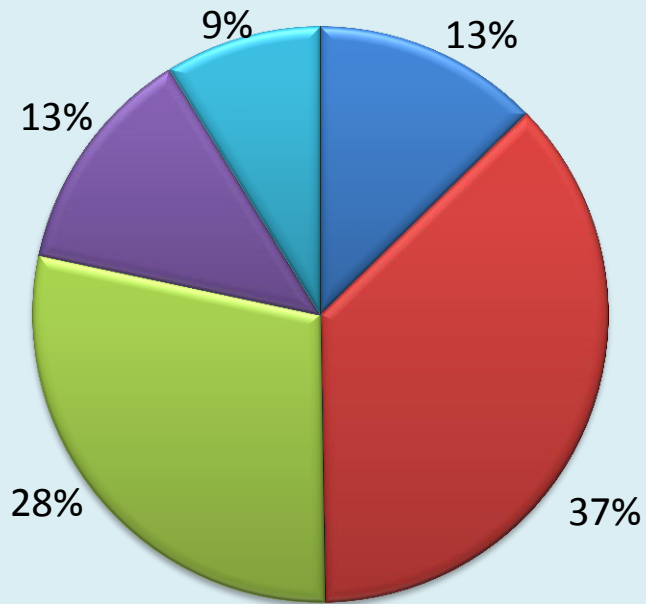


V:GESTION DE LA BIBLIOTECA-EDIFICIO B



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

VI:GESTION SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA FISICA



■ TS: TOTALMENTE SATISFECHO

■ S: SATISFECHO

■ MS: MEDIANAMENTE SATISFECHO

■ PS: POCO SATISFECHO

■ I: INSATISFECHO

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: 0.6, q: 0.5 |
| Población total (N) | 15453 estudiantes |
| Unidad de muestreo | Estudiante prototipo UTS |
| Fecha de iniciación de Encuestas | Miércoles 23 de Mayo de 2012 |
| Fecha de terminación de Encuestas | Junio 4 de 2012 |
| Fecha de iniciación del procesamiento de datos | Junio 5 de 2012 |
| Fecha de terminación del procesamiento de datos | Junio 7 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 | Junio 15 de 2012 |