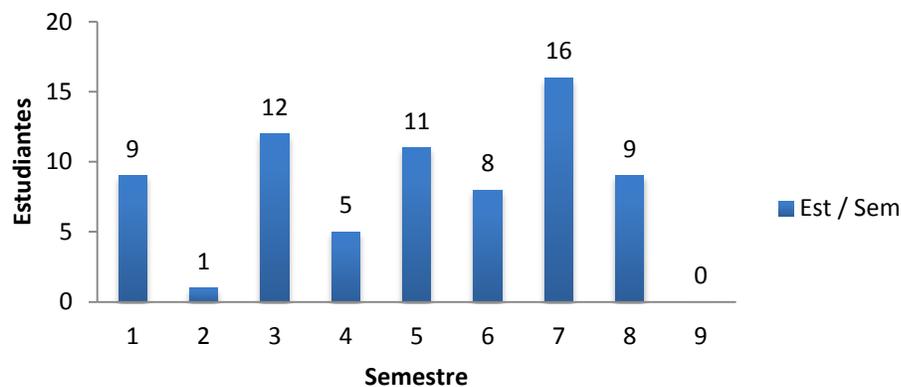


INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (I-2012)

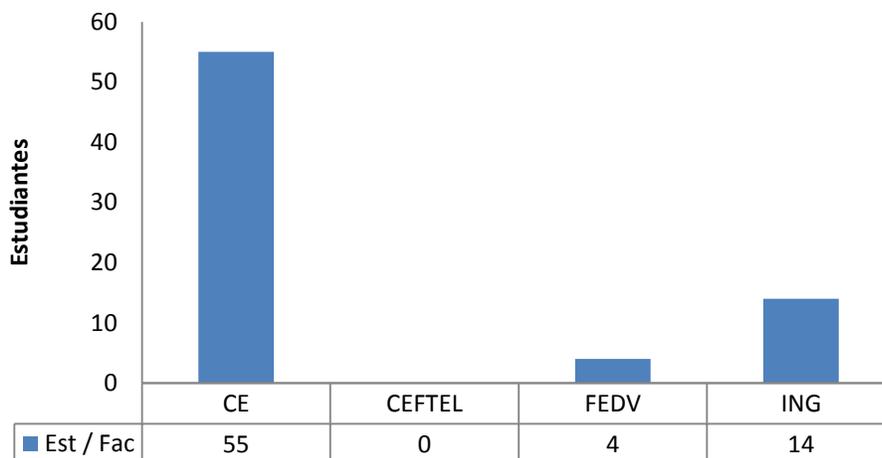
En el primer semestre del año 2012 entre mayo y junio, se aplicó una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que reciben de las diferentes dependencias de la UNIAJC.

Se recolectaron 73 encuestas; contestadas por estudiantes de los siguientes semestres y facultades, según lo indican estos gráficos.

No. Encuestas contestadas por Semestre



No. Encuestas por Facultad



Se solicitó a los encuestados seleccionar la Dependencia, asignándole un orden de 1 a 12, siendo 1 la que MEJOR ha dado respuesta a sus necesidades con atención cordial y respetuosa y 12 la que PEOR lo ha hecho. La siguiente gráfica muestra la mayor calificación dada a cada una de las dependencias en orden según su nivel de satisfacción.

#	Dependencia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	No. de Estudiantes	
1	Biblioteca	42	8	6	3	2	2	2	1	1	1	0	3		
2	Bienestar Universitario	5	22	14	6	2	1	0	3	2	3	6	4		
3	Comunicaciones	0	3	13	2	3	3	6	4	6	9	10	8		
4	Coordinación Académica	1	2	6	20	6	6	7	1	5	5	1	7		
5	Facultades	2	5	6	6	18	5	3	6	4	4	6	2		
6	Infraestructura Física	4	4	4	2	4	16	6	2	1	6	7	9		
7	Laboratorios	2	4	1	1	6	7	14	7	12	7	3	2		
8	Proyección Social	0	2	2	5	2	4	3	19	6	10	7	6		
9	Registro Académico	1	1	4	7	10	6	9	4	11	3	9	6		
10	Servicio Medico	5	4	6	9	3	4	5	8	5	14	1	5		
11	Servicios Informáticos	5	7	4	4	5	7	11	2	3	3	13	3		
12	Tesorería	2	6	2	3	8	8	0	9	11	1	3	12		
13	En Ceros (no calificaron)	3	4	4	4	3	3	7	6	6	6	7	6		
14	Otros	1	1	1	1	1	1		1		1				

Con respecto a la calificación de 1 a 100, de satisfacción general sobre el Servicio que le ha prestado cada Dependencia siendo 100 = Muy Satisfecho y 1 = Muy Insatisfecho, los servicios de esa Dependencia se obtuvieron los resultados mostrados en la siguiente tabla.

#	Dependencia	Promedio
1	Biblioteca	70,8
2	Servicios Informáticos	69,9
3	Infraestructura Física	68,3
4	Coordinación Académica	67,8
5	Servicio Medico	67,0
6	Laboratorios	64,8
7	Bienestar Universitario	64,3
8	Comunicaciones	64,2
9	Registro Académico	63,9
10	Proyección Social	63,0
11	Tesorería	62,6
12	Facultades	61,2

Si consideramos esta escala para el promedio de las calificaciones asignadas por los estudiantes, podemos interpretar que nuestros estudiantes están medianamente satisfechos con la atención y servicios que les prestamos.

100 - 90	Muy Satisfecho
89-70	Satisfecho
69-60	Medianamente Satisfecho
59-30	Insatisfecho
29-0	Muy Insatisfecho

En la pregunta No.2 si el Programa Académico (Carrera cursada), ha cumplido sus expectativas de forma:

MS = Muy Satisfactoria

S = Satisfactoria

mS = Medianamente Satisfactoria

I = Insatisfactoria

MI = Muy Insatisfactoria

Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción es Satisfactorio, para Insatisfactorio – Muy Insatisfactorio no se generaron resultados así como se muestra en la tabla:

Facultad	MS	S	mS
CE	16%	47%	12%
FEDV		4%	1%
ING	3%	14%	3%
TOTAL	19%	64%	16%

Las Observaciones con frases cortas, más relevantes sobre "**lo que más le agrada o le desagrada**" con relación a la atención y respuestas recibidas en cada Dependencia evaluada se han clasificado en fortaleza y debilidades como se describe a continuación:

NOTA: Para la Dependencia de Servicio Médico, no se registraron observaciones.

BIBLIOTECA	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - Buena atención - Agrado por servicio en carácter de préstamo de libros e instalaciones - La atención me parece magnifica - Siempre muy atentos y colaboradores - Trabajan con gran eficiencia y satisfacción en su labor 	<ul style="list-style-type: none"> - Mucho ruido - Faltan libros de consulta - Espacio insuficiente - Pocos computadores - Debería atender en jornada continua - Debería haber biblioteca en la Estación I
BIENESTAR UNIVERSITARIO	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - Buen servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Debería haber una sede deportiva - No hay promoción en las aulas - Falta de información de las diferentes actividades - Es placentera la atención que prestan en la cafetería
OSI	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - Ha mejorado mucho - Buen servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - La conexión WiFi es deficiente debe ser en todas las sedes con buena señal - La plataforma del campus en ocasiones ha presentado fallas o no permite acceso - La página debe ser más limpia, más gráfica - Se requiere de capacitaciones para usar las bibliotecas virtuales - De acuerdo a la demanda mejorar la plataforma - Poca accesibilidad y deficiente cobertura

INFRAESTRUCTURA FÍSICA	
Fortaleza	Debilidad
	<ul style="list-style-type: none"> - Se requiere de mejoras en salones - Más aseo de baños y salones - Falta de tarros de basura son pocos y se llenan muy rápido - Los salones contiguos no aíslan el ruido - Salas de audiovisuales deficientes - Deberían ver una solución para el calor - Deberían pensar una solución de parqueaderos - Hay espacios inadecuados para el buen funcionamiento de las actividades - Da tristeza observar que todo el semestre no tuvimos un ventilador bueno, el que nos correspondió parecía un tractor - En la parte de atrás de la biblioteca la cañería no esta bien organizada, los malos olores le dan muy mala imagen a la institución. - Mejorar la presentación de la sede principal, hasta se inunda. - El tapete del ágora genera malos olores por la humedad. Y esto a su vez es perjudica el medio ambiente y salud. - La infraestructura esta en muy mal estado, falta invertir en pisos, paredes, salones, etc.
LABORATORIOS	
Fortaleza	Debilidad
	<ul style="list-style-type: none"> - Se requiere de mejoras en laboratorios - Los laboratorios no cuentan con tomas corrientes, ni con ventiladores suficientes
REGISTRO ACADEMICO	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - Son muy serviciales pero les falta sonreír 	<ul style="list-style-type: none"> - Debería haber jornada continua y con más personal - Manejan tiempos muy limitados - Demora en la entrega de documentos (Registros – Certificados) - No es claro el procedimiento para la solicitud de becas, ni su asignación - Coordinar con las otras dependencias el tema de matriculas - Ponen al estudiante a dar tanta vuelta para conseguir un documento
TESORERIA	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - Buena atención - Es muy rápido y claro el servicio. - Es excelente 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con otras dependencias el tema de pagos - Tiempos cortos entre pagos - Hacen voltear mucho al estudiante - Las fechas para pago sin recargo son muy cortas - Se demoran mucho en dar una respuesta - Deberían tener una persona de tiempo completa para atender los estudiantes - Filas eternas, para los que estudiamos de noche - Me engañaron con el pensum ofrecido ya q incluyeron ingles y después me lo cobraron por aparte. - Personal insuficiente en la ventanilla de tesorería en época de matriculas financieras

COMUNICACIONES	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - Buena información - Las revistas son amenas y con temas de interés - Mantenemos bien informados de lo que ocurre en la Universidad 	<ul style="list-style-type: none"> - La jornada nocturna queda desinformada de las actividades - Deberían sacar un periódico propio de interés general - Creo que deberían implementar premios por la participación y música actualizada - Informar a los estudiantes de los cambios en los horarios, es decir si hay o no clases con el docente, por motivos múltiple y así no perder el viaje.
COORDINACION ACADEMICA	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - Buena atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Demora en la asignación de salones, problemas con los elementos audiovisuales - Deberían poner más cuidado a las llegadas de los profesores al salón de clase - Salones con gran número de estudiantes - Falta un poco más de orden - Mejorar la administración de salones - Mala distribución del numero de estudiantes por grupo - Se debiera trabajar más en aula de clase. (nocturna) - Falta más tiempo en orientación de los proyectos integradores. (nocturna) - Falta mayor exigencia en la presentación personal a la hora de sustentaciones. - Mejorar la puntualidad para iniciar las clases
DOCENTES	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - En este semestre las mejores materias por el docente que nos enseñó, fueron finanzas con Herman Sánchez y la electiva que fue planeación tributaria con Bartolomé. Creo que son docentes de la Univ. Libre. Me parecen muy buenos docentes. - Se requiere hacer una buena selección de los profesores. - Posee buen personal docente 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad de los docentes, especialmente en el ciclo profesional - Algunos docentes no tienen la pedagogía para enseñar, un título no te hace docente
FACULTADES	
Fortaleza	Debilidad
	<ul style="list-style-type: none"> - En cuanto a la facultad FEDV, se me presentan inconformidades ya que no existe información de esta hacia los estudiantes. - En estos momentos estando en el ciclo profesional, se ha detectado que hay muchas falencias en cuanto a las temáticas vistas el la Tecnología, las cuales no cumplen en algunos casos con la continuidad del pensum. Caso puntual Materias relacionadas con Economía

PROYECCION SOCIAL	
Fortaleza	Debilidad
	<ul style="list-style-type: none"> - Poca información acerca de la existencia y servicios de proyección social. - No sabía que existía esto, No sé dónde queda, No lo he utilizado
GENERAL	
Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> - La institución ofrece servicios buenos - Realmente me parece que la institución presta una muy buena calidad, en cuanto al servicio, de educación, aseo, servicios, e infraestructura se esta avanzando mucho, Se nota que se quiere llegar a ser una universidad en todos sus componentes y muy competitiva en el mercado educativo. - Sus labores son de gran intensidad para que quienes adquirimos su servicio estamos satisfechos - Es necesario saber que un estudiante satisfecho puede atraer más - Darle más importancia a sus clientes (ESTUDIANTES) - En general la atención de la institución es muy buena. - En general yo diría que es una institución súper comprometida y organizada, - Me siento muy satisfecha por que la mayoría de su personal posee calidad humana seria bueno charlas, de sensibilización a personal antiguo, para que reflejen mas cordialidad y amor a su labor,(en su atención) y sea ameno visitar esa dependencia. - La atención de la UNIAJC en sus diferentes sedes es muy buena - Veo que se están preocupando mas por la atención al cliente y eso es bueno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta comunicación interna. - La U debe retomar el espacio de parqueo de la sede principal y que se pueda estacionar sin ningún costo. "800 pesos por día es mucho dinero teniendo en cuenta que son 6 días a la semana" - Para ser una U publica y una tecnología los precios por semestre son muy altos y siguen subiendo. - Como primer punto al momento de llamar siempre están ocupadas las líneas telefónicas, a tal punto que uno tiene que dirigirse hasta la institución para averiguar lo que necesita tener información. - Es de las pocas U que el estudiante tiene que pagar por parquear la moto. - La U debe retomar el espacio de parqueo de la sede principal y que se pueda estacionar sin ningún costo. "800 pesos por día es mucho dinero teniendo en cuenta que son 6 días a la semana" - Deben mejorar un poco en las prestaciones de servicio, - No hay mucha atención al público por parte de varias dependencias
SUGERENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> - Unificarse en una sola sede "norte" para comodidad y presentación. 	

Finalmente la encuesta solicitaba calificar de 1 a 100, la Percepción General sobre la Calidad de los DOCENTES siendo 100 = Muy Alta Calidad y 1 = Muy Baja Calidad. La calificación acuerdo a la facultad que pertenecen:

Con el promedio de las calificaciones asignadas por los estudiantes, podemos interpretar que nuestros estudiantes están satisfechos con la calidad de Docente que cuenta la UNIAJC.

CALIFICACION A DOCENTES

CE	ING	FEDV
78,22	92,66	80

Diana Carolina Rodríguez
Jefe Oficina Gestión Calidad

Liliana Molina Hernández
Técnico Administrativo de Calidad