
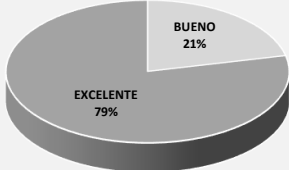
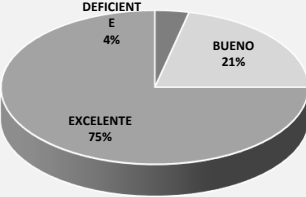
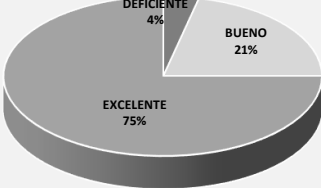
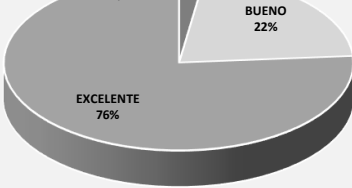


| | | | | | | |
|---|---|---|----------------|--|-------------------|--|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | | Página 1 de 1 | |
| | INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | Código:MC-P04-F03 | |
| | | | | | Versión: 09 | |
| Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO | | | | | | |
| | | | | | | |
| FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA | Fecha de aplicación: | | DE: 17/01/2017 | A:30/01/2017 | Población: | |
| | Tipo de Muestreo: | | | | Margen de error: | |
| Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario | | | | | | |
| | | | | | | |
| PROCESO EVALUADO | | META | | OBSERVACIONES | | |
| ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | | 85% | | Se recomienda a los funcionarios del proceso de Admisiones Registro y Control Académico, invitar a sus usuarios a diligenciar la encuesta de evaluación de la prestación del servicio. | | |
| GRÁFICO | | | | ANÁLISIS | | |
| ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | | | | <p>El 79 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicios es excelente.</p> <p>El 75 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.</p> <p>el 75 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.</p> <p>En general, el 76 % de los usuarios califican los servicios prestados por la oficina de admisiones Registro y Control Académico como excelente.</p> | | |
| EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | | | | |
| Ventanilla No. 4 | | | | | | |
| NUMERO DE ENCUESTAS | | 28 | | | | |
| 1: DEFICIENTE | 2: BUENO | 3: EXCELENTE | | | | |
| | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | | | |
| La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue? | 0 | 6 | 22 | | | |
| | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | | | |
| El horario de atención establecido para la prestación del servicio es? | 1 | 6 | 21 | | | |
| | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | | | |
| Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado? | 1 | 6 | 21 | | | |
| | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | | | |
| CALIFICACIÓN TOTAL | | 2 | 18 | 64 | | |
|  | |  | | | | |
|  | |  | | | | |
| RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS | | | | | | |
| La señora fue eficiente en su servicio, que buenos empleados | | | | | | |
| Muy bien se desempeña en sus funciones | | | | | | |
| Buen servicio | | | | | | |
| Gracias | | | | | | |
| Que se atienda conforme al horario establecido. Mucha demora a la hora de atender | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Elaborado por: | | Luz Nelly Rodriguez Medina | | | Fecha: | |
| Cargo: | | Profesional Universitaria | | | 26/01/2017 | |