



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Página 1 de 1

Código:MC-P04-F03

Versión: 09

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

☒

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

☐

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Fecha de aplicación:

DE: 17/01/2007

A:30/01/2016

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

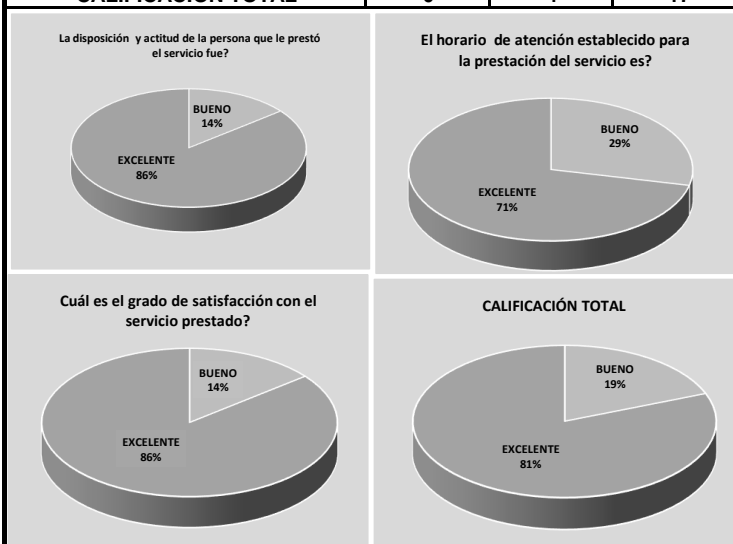
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO			
EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Ventanilla No. 2			
NUMERO DE ENCUESTAS		7	
1: DEFICIENTE	2: BUENO	3: EXCELENTE	
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?	0	1	6
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	0	2	5
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	0	1	6
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
CALIFICACIÓN TOTAL	0	4	17

El 86 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicios es excelente.

El 71 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.

el 76 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.

En general, el 78 % de los usuarios califican los servicios prestados por la oficina de admisiones Registro y Control Académico como excelente.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodriguez Medina

Fecha:

Cargo:

Profesional Universitaria

01/26/2017