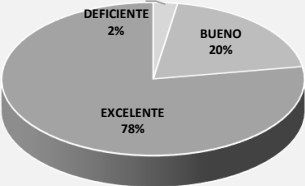
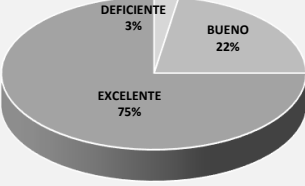
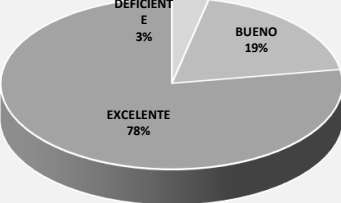
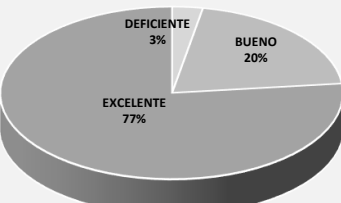
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				Página 1 de 1			
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03			
					Versión: 09			
Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio <input checked="" type="checkbox"/>								
Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario <input type="checkbox"/>								
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 CONSOLIDADO				ANÁLISIS				
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO				<p>El 78 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio 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 78 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.</p> <p>En general, el 77 % 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								
TODAS LAS VENTANILLAS								
NUMERO DE ENCUESTAS		116						
1: DEFICIENTE		2: BUENO					3: EXCELENTE	
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE					
La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?	3	23	90					
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE					
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	3	26	87					
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE					
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	4	22	90					
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE					
CALIFICACIÓN TOTAL		10	71	267				
								
								
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS								
Elaborado por:		Luz Nelly Rodriguez Medina			Fecha:			
Cargo:		Profesional Universitaria			17/01/2017			