

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>				Página 1 de 1			
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				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:30/01/2016	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				<p>El 50 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.</p> <p>El 63 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.</p> <p>El 50 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.</p> <p><b>En general, el 54 % de los usuarios califican los servicios prestados por la oficina de admisiones Registro y Control Académico como excelente.</b></p>				
EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
Ventanilla No. 6								
NUMERO DE ENCUESTAS		8						
1: DEFICIENTE		2: BUENO					3: EXCELENTE	
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE					
La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?	0	4	4					
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE					
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	0	3	5					
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE					
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	0	4	4					
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE					
CALIFICACIÓN TOTAL	0	11	13					
<div><p>La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?</p></div> <div><p>El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?</p></div> <div><p>Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?</p></div> <div><p>CALIFICACIÓN TOTAL</p></div>								
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS								
Ninguna.								
Prestar el servicio los sábados para los de distancia								
Elaborado por:		Luz Nelly Rodriguez Medina				Fecha:		
Cargo:		Profesional Universitaria				26/01/2017		