



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: 17/01/2017

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

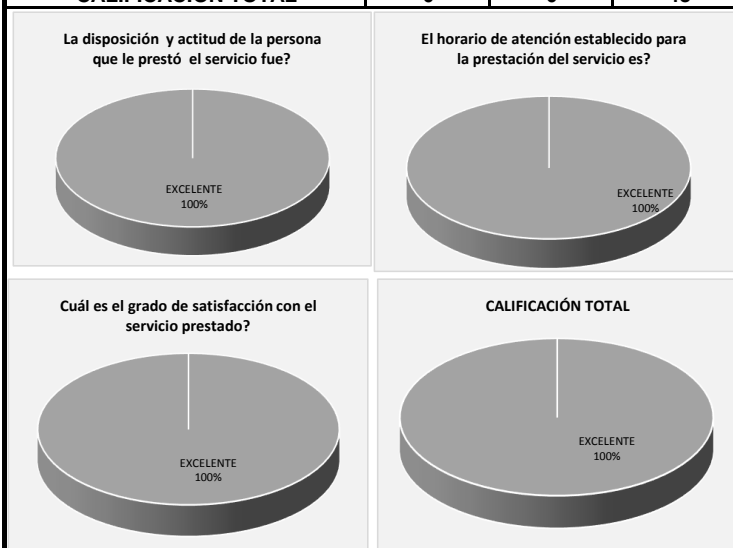
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO			
EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Ventanilla No. 5			
NUMERO DE ENCUESTAS		16	
1: DEFICIENTE	2: BUENO	3: EXCELENTE	
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?	0	0	16
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	0	0	16
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	0	0	16
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
CALIFICACIÓN TOTAL	0	0	48

El 100 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.

El 100 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.

El 100 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.

En general, el 100 % de los usuarios califican los servicios prestados por la oficina de admisiones Registro y Control Académico como excelente.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Signan así

Excelente atención

Ojalá hubieran más funcionarios como la señora María Olinda

Excelente Servicio

Muy buena atención

Elaborado por:	Luz Nelly Rodriguez Medina	Fecha:
Cargo:	Profesional Universitaria	01/26/2017