

	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 type="checkbox"/>				
Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario <input checked="" type="checkbox"/>				
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO				
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:24/01/17	A:27/01/2017	Población: 1.408
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: e = 0,06
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario				
PROCESO EVALUADO		META	OBSERVACIONES	
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO		85%	Es muy valioso para los estudiantes, tener la oportunidad de expresar su percepción frente a la satisfacción de ellos como usuarios de los servicios que la universidad les presta en el proceso de Gestión de Admisiones registro y control académico.	
ANALISIS				
Analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios.				
RECOMENDACIONES				
Más cumplimiento en los exámenes físicos. Más respeto con el tiempo de la persona.				
Deberían ser más cumplidos cuando citan a una fecha o avisar con anticipación si no se realiza alguna etapa.				
Mejorar el orden en los exámenes de aptitud física				
Pocos trabajadores para tantas personas				
Hacer los trámites más rápido				
Que en la página se encuentren los datos necesarios para traer papeles y que contesten el teléfono con sus respectivas extensiones.				
Guías al momento de buscar los lugares correspondientes para la documentación en la Universidad.				
Más plazo para realizar todo el proceso de matrícula				
Más tiempo en los plazos de pago				
Que la tramitología sea más corta				
Entregar fichas para que el turno se respete y sea organizado				
Excelente atención				
Para la próxima podrían dar más tiempo respecto a la entrega de papeles y pago de semestre				
Es supergenial la señora que atiende esta ventanilla, Ventanilla 5. Es muy amable.				
Una excelente y amable atención				
Faltan más encargados para recibir tantos estudiantes				
Añadir correctamente los papeles solicitados en la última etapa del proceso. Ejemplo: Diploma o acta de grado. Y se solicitan los dos				
No hay ninguna recomendación para realizar ya que el programa fue excelente				
A la hora de atender a las personas debe de tener un poco más de amabilidad.				
Que los funcionarios y las instalaciones puedan colaborar en un futuro para poder así prestar un servicio más eficiente.				
Mejorar y así potenciar el servidor e internet				
Al entrar a la plataforma que se que se evite que se caiga el sistema, de resto todo excelente				
Todo bien gracias				
Muy bien				
Más organización para el proceso				
Ninguna es cordial y amable				
Poner el listado de los documentos que se necesita para no perder turno				
Ninguna, una excelente persona				
No dejar de atender tan bien como lo están haciendo				
Especificar de una manera precisa los documentos exactos a traer				
No tengo ninguna recomendación				
Mejor organización				
Felicitó a la funcionaria por su amabilidad y excelente atención. Gracias				
Mejorar el sistema para que no se caiga				
Considero una excelente calidad con la que atienden, solo recomendaría un plazo más amplio para la entrega de documentos				
Guías para realizar trámites				
Más velocidad				