

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Código:MC-P04-F03	
			Versión: 11	
			Fecha Aprobación: 16-02-2017	
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 SATISFACCIÓN DE USUARIO				
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/02/2017	A:20/07/2017	Población: 8176
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: 0,05 NC: 95 %
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%	MODALIDAD DE EDUCACIÓN: PRESENCIAL		
		TODOS LOS PROGRAMAS		
		POBLACION	8176	
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	769	
		RECOMENDACIONES		
Arreglen el bloque 33				
Mejorar la forma de ser y guiar al usuario				
A pesar de que el servicio de personal es bueno el tiempo de expedir un certificado es bastante...				
E mala actitud. Procesos muy lentos.				
El tiempo de entrega es muy lento y no es práctico en el papeleo, requisitos para sacar certificados.				
Hacer cursos de atención al usuario, ya que generalmenta hay mala disposición por parte del personal que atiende.				
La señora Esmeralda es cortante y amrgada para dar información y para realizar las funciones correspondientes.				
mala atención en la Oficina de Registro. Pesima atención frente a los estudiantes.				
Primero pago en el banco y luego unas estampillas. Debería todo estar incluido en el recibo de pago. La señora de Biología es amargada y atiende de mal genio se llama Esmeralda.				
Mayor prontitud en la entrega de certificados				
el servicio que prestan es adecuado en su mayoría, sin embargo, hay funcionarrios que no siempre dan respuesta a las consultas realizadas				
mejor dispocision de la encargada (la de los ojos verdes), tambien tener en cuenta que estamos en una entidad publica y este servicio esta un opoco costoso				
el servicio es bueno en general, pero en cambio la forma de atender de los funcionarios no es la mas adecuada, al ser de mala gana y cortante sin estar presto a servir				
Los funcionarios prestan muy mal servicio, no tienen buana actitud al atender las personas, son negligentes, les falta más formación para atender las personas, siendo o no estudiantes las personas que atendieron.				
Los funcionarios son de mala clase.				
Muy mala atención, nunca tiene buana disposición para atender.				
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 23/10/2017
Cargo:	Profesional universitaria			