



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

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

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 funcionarios 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 buena 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 buena disposición para atender.

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 23/10/2017

Cargo:

Profesional universitaria