



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:1/08/2017	A:20/12/2017	11562
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: 0,05 NC: 98 %

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 y DISTANCIA	
		TODOS LOS PROGRAMAS	
		POBLACION	11562
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	913

RECOMENDACIONES

los funcionarios estan prestos a ayudar con uno lo requiere
hay una vieja hp que no atiende bien, es de matemáticas y estadística.
las funcionarias funcionarios son muy poco serviciales, pesima actitud en especial la registradora.
los de matesta nunca tenemos practicas
podría ser mas barata, esto es una publica
ahora no funcionan las ventanillas, mantiene cerrado
cambiar la actitud hacia el estudiantado cuando se requiere de ayuda
han publicado su lista de admitidos muchisimo antes, la pagina web no presenta mucha informacion cuando se es admitido, la actitud que tienen los funcionarios es terrible
las personas que prestan el servicio son poco amables y antipaticas
las personas encargadas de dar informacion sean mas amables y den soluciones adecuadas. Hay mucho irrespeto por las personas que no
muchos de los funcionarios administrativos de la universidad muchas veces no tienen la disposición suficiente
no trabaja allí, en una ocasion me hicieron dar unas vueltas inecesarias por un papel que estaba en la carpeta que entregue, pero no
falta eficiencia, una aceptable y digna atencion aunque por lo general cumlen con entregar los certificados
DEMASIADA DEMORA EN EL SERVICIO
mejorar el trato hacia las personas que vamos a realizar diferentes gestiones ademas de ser mas habiles en casos urgentes
Que el funcionario de resgistro academico cambie de actitud para atender a los estudiantes
el precio de los sellos es muy elevado a parte de lo que primeramente se paga en la consignacion
los deben dejar de ser tan groseros, sobre todos los encargados de la ventanilla de ciencia política, mas humildad señores, demuestran
mucha burocracia, poca eficiencia
el funcionario no siempre tiene la actitud y la disposición, y nunca se encuentran en su area de trabajo
ser mas diligentes a la hora de ayudar al estudiante en sus inquietudes o tramites que afectan al estudiante
los costos de los certificados y el tiempo de entrega son deficientes
disposición por parte de los funcionarios, para atender en tono amable a los estudiantes y no pensar que ya se conoce el procedimiento
mejorar actitud de los funcionarios que prestan este servicio
muy mala la atencion por parte de las funcionarias en la prestación de su servicio, en especial de los mas antiguos
a veces mejorar la calidad de la atencion
atender los sabdos para los estudiantes de distancia
estar con mas diligencia el funcionario a la atencion prestada.
atendidos a los estudiantes de educacion a distancia, que se supone que si es a distancia es porque no vivimos en esta ciudad, y que no
atendida por funcionarias del IDEAD no son las adecuadas ni las correctas ya que el trato no es el correcto, no brindan un buen servicio
No he solicitado certificado aún
Realizar un curso de atención al ciudadano y lo principal. Ponerlo en práctica. Muy mala atención de parte de los administrativos.
Les falto poner la opcion regular
deberían tener un personal mas amable en cuestion del programa de nosotros son personas que ni saben responder y ignoran al estudiante
la atencion es pesima, hablan con enojo y se desesperan al explicar los procedimientos si uno no entiende, me parece Una de las peores atenciones
las personas encargadas de la entrega de certificados, no atienden de una buena manera
nunca estan disponibles para resolver los problemas de los estudiantes
que las señoras que atienden tengan mejor actitud y atiendan de forma amable, no de forma grosera como la hacen
deberían dar mejor atencion a los estudiantes y agilizar los procedimientos que son necesitados por los estudiantes para tramites importantes
Deberían los funcionarios un poco más amables, y dar de una mejor manera las dudas de los estudiantes
Hay una funcionaria que la actitud no es la mejor, es de pelo corto y señora.
los funcionarios encargados sean neutros en la atención brindada a estudiantes o externos, no se dejen perjudicar por sus problemas a familiares
Los funcionarios deberían mejorar la actitud con los estudiantes
En registro y control hay oficinas y cuando uno va a reclamar un documento y todas están cerradas a las 2:40 de la tarde
Le falta la categoría de regular a la encuesta Falta opción de regular
ser más amable
Buen servicio para atender a los estudiantes
entregar más rápido las constancias
Gracias por su servicio
Mala actitud de la trabajadora
nada
Todo ok
a los estudiantes deben ser mas justas y transparentes
A los trabajadores (funcionarios) son deficientes y se creen los dueños del cargo
los funcionarios son groseros en la atencion, son un poco amargados y malacarosos. Espero que esto mejore. P.D: Vuelvo y aclaro (algunos)
Muchas veces dicen fecha de entrega y no estan
los funcionarios encargados de atender las solicitudes trabajen los horarios completos puesto que uno va a tramitar algo a las 4:00 p.m y ya no desean
Tener una actitud mas amable, brindar informacion clara
bueno para los que atiendan los diferentes servicios
En registro y control academico no hay muy buen trato en el personal

Las funcionarias deberían mejorar su actitud

**Los empleados piensan que están haciendo un favor, cuando en realidad solo deben hacer su trabajo
tiempo de entrega, el encargado de entregar estas se vá y se complica el recibimiento de éstas**

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 2/05/2018

Cargo:

Profesional universitaria