
	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 16-02-2017	
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>						
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>						
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>						
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680		
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE			Margen de error: 0,05 NC: 98 %	
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>		<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>85%</b>		<b>DOCENTES Y FUNCIONARIOS</b>		
				<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>
				ADMINISTRATIVOS	443	60
				DOCENTES DE PLANTA	316	42
				DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
				OFICIALES	53	1
				TRANSITORIOS	100	100
				<b>TOTAL</b>	<b>2.680</b>	<b>473</b>
<b>NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680</b>						
<b>RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS</b>						
Acercarse más a los funcionarios						
Continuar con el compromiso.						
Dar a conocer estos grados de satisfacción a los funcionarios						
Debe registrarse los cambios más rápidos en el sistema de gestión de calidad						
Debo solicitar participar en este proceso "asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad"						
Debo solicitar participar en este proceso "asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad"						
En esta situación que estamos viviendo por el covid-19 he notado que la universidad en general ha tomado medidas eficientes para atender satisfactoriamente las inquietudes a estudiantes como también a sus empleados.						
En la evaluación de satisfacción al usuario se debe tener en cuenta el servicio que se está evaluando y así tomar la muestra, los que respondan deben tener conocimiento de lo que se está evaluando para así tener una buena medición.						
Este proceso debe revisarse integralmente - evaluación de satisfacción de usuarios de los procesos del sistema de gestión de la calidad.						
Excelentes servicios						
Falta mejora en la parte de prestar el servicio a los usuarios						
Filtrar la población encuestada acorde al servicio						
Gracias						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 10/11/2020	
Cargo:		Profesional universitaria				

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>  <b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03		
			Versión: 11		
			Fecha Aprobación: 16-02-2017		
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
			USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
			ADMINISTRATIVOS	443	60
			DOCENTES DE PLANTA	316	42
			DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
			OFICIALES	53	1
			TRANSITORIOS	100	100
			TOTAL	2.680	473
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680					
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Igualmente es una de las oficinas que debe evitar tanta tramitología					
La autorregulación y autocontrol por parte de los líderes y los comités operativos de los procesos					
Los procedimiento de gestión de calidad deben ajustarse con los que realmente manejan los procesos y deben tener en cuenta que son dos modalidades, no centrar solo en presencial					
Mas especificación en procesos con particularidades					
Mejorar la disposición de los funcionarios para atender las solicitudes de información.					
Modernizar la plataforma y la orientación desde los funcionarios					
Promover tipos en el boletín sobre SGC					
Realizar continuamente asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad					
Realizar el acompañamiento y seguimiento de manera más oportuna					
Se realice comunique la calificación de los servicios					
Se realice comunique la calificación de los servicios					
Sistema bueno					
Tener información actualizada.					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 10/11/2020	
Cargo:	Profesional universitaria				