

	<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 SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>						
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>						
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:01/02/2019	A:30/03/2019	Población:
		Tipo de Muestreo:				Margen de error:
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO			META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS			85%	El proceso de Gestión de Bienes y Servicios en el área de Contratación, debe revisar las recomendaciones planteadas por los usuarios.		
RECOMENDACIONES						
Buen servicio						
En la Universidad en general es necesario adoptar una estrategia para que los trámites sean más rápidos.						
Excelente servicio y muy buena disposición de las personas que laboran en la oficina						
Informar a directores y auxiliares de los programas de los trámites porque algunos de ellos aún desconocen el proceso y suministran mala información demorando los trámites.						
Informen de manera continua al nuevo contratista el estado de su proceso. Realicen algún tipo de capacitación inicial frente a la manera correcta de diligenciar los formularios y evitar retrasos en el pago del contrato.						
La orden de compra enviada a los proveedores siempre cuenta con una fecha de vencimiento no mayor a 30 días y no se ajustan a las fechas ofertadas en las cotizaciones allegadas. Los tiempos de vigencia no se respetan en algunas ocasiones generando pérdidas financieras a nuestra entidad por las fluctuaciones en la moneda.						
Otra dificultad que se ve reflejada es en el manejo de un solo correo para todas las solicitudes ya que los correos enviados con inquietudes no son respondidos pues no siempre contamos con el conocimiento del líder del proceso.						
Sin embargo es de resaltar el trabajo que realizar el personal de contratación ya que son muy gentiles y buscan darle soluciones a estas dificultades.						
la señora de registro y control encargada de tramites como continuidades y derechos de grado de forestal, agronomía y agroindustrial, es muy déspota y mantiene de mal humor, mejorar esa actitud porque no se le está pidiendo limosna, somos personas y merecemos trato digno						
Los horarios deberían ser más laxos y mejorar el trato						
Los procesos son lentos, toman semanas y hasta meses. Siempre hay un pero en cada proceso. La solicitud respetuosa es: dejar de hacer los trámites tan engorrosos y trabajar en cómo se pueden agilizar los procesos de compras y contratación.						
Más celeridad en los trámites de gestión de bienes y servicios.						
Mayor eficiencia en los pagos en el área contable y de tesorería						
mucho trámite						
Muy bien						
No dar por sentado que la persona que tiene el contrato por prestaciones de servicios, conoce la universal, los trámites y/o las oficinas en donde deben hacer los trámites						
No se me ocurre ninguna.						
Poder entregar propuestas por medio de la página, ya que hay varias empresas que nos encontramos en la ciudad de Bogotá						
Que agilizar el tiempo de espera, ademas a veces los documentos van mal diligenciados y ellos no miran los papeles de una para hacer las correcciones, es muy molesto tener que ir a la cede centro por ciertos papales y volver y bajar a la cede principal.... todo debería estar en una sola parte para el tramite sea más ágil.						
Resulta bueno el servicio, los tiempos de espera son contundentes y agradables.						
Sería mejor, menos trámites y mayor eficiencia en los procesos						
Socialización permanente						
Tener más personal para la atención de tantos estudiantes.						
Todos los factores anteriores son buenos, y la oficina de Contratación ha venido mejorando todos sus procesos.						
Tramitar con mayor rapidez.						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 10/04/2019
Cargo:		Profesional universitaria				