

### **1. Informe estadístico: Encuesta Satisfacción del Usuario**

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del cliente en la atención prestada por los funcionarios dentro de la Unidad de Gestión y Atención Documental y crear acciones de mejora según los resultados obtenidos.

Alcance: Medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención prestada por el personal de la UGAD durante el periodo comprendido entre el 17-01-2017 a 28-02-2017 a través de formatos dispuestos en buzón ubicado dentro de la oficina.

Elaborado por: Leidy Gisela Zárate Bautista. Profesional Universitario - UFPS

### **2. Metodología utilizada:**

Para recolectar la información necesaria para el análisis del mismo, se dispuso de un formato tipo encuesta, en la cual contiene tres preguntas cerradas y una para observaciones o sugerencias.

Una vez el cliente recibía la atención dentro de la oficina, ellos disponían si llenaban o no el formato y lo introducían dentro del buzón ubicado dentro de la oficina para la recolección de la información.

### **3. Resultados**

Para el actual periodo se propuso como población a todos los clientes que radicaran en la UGAD, sin embargo sólo 12 formatos fueron introducidos al buzón de satisfacción del usuario, por los cuales se decidió trabajar como muestra con los 12 formatos encontrados.

A continuación se relaciona los resultados encontrados en cada una de las preguntas realizadas al cliente:

# UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

## 1. Como califica la atención al público

5. Excelente	4. Bueno	3. Regular	2. Malo	1. Deficiente
5	4	0	1	1



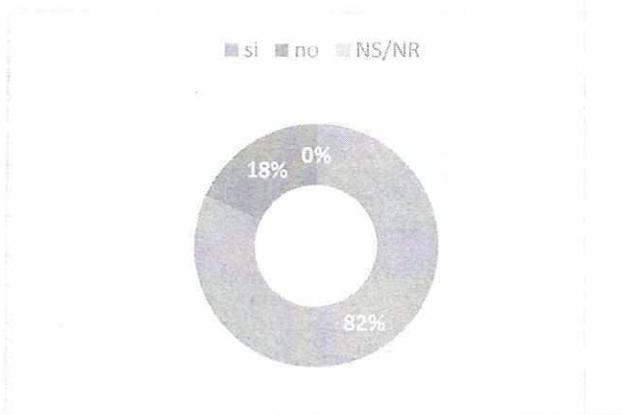
## 2. La atención que se le presto fue:

3. Muy oportuna	2. Oportuna	1. Poco Oportuna
7	1	3



3. Cuando se acerca a nuestra oficina el personal es amable, capacitado y dispuesto a colaborarle

Si	No	NS/NR
9	2	0



**Observaciones:**

Dentro de las observaciones que enuncian algunos de los usuarios se encuentran:

Positivas:

- Muy buena atención
- Felicitaciones
- Ninguna – en lo que puedan mejorar – los felicito

Negativas:

- Escucha música en horario de trabajo.

Planes de mejoramiento:

Se realiza encuentros con el jefe con el personal a cargo en la unidad con el fin de buscar mejoras en la atención al ciudadano.