

## **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 01-03-2017 a 16-06-2017 a través de formatos dispuestos en buzón ubicado dentro de la oficina. 2017

Elaborado por: Leidy 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.

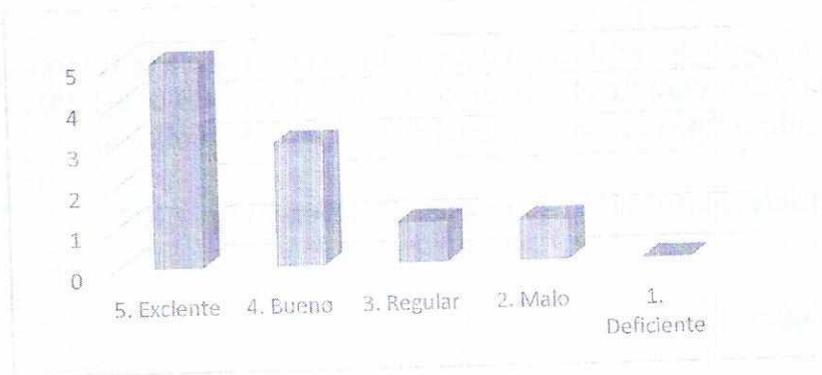
## **3. Resultados**

Para el actual periodo se propuso como población a todos los clientes que radicaran en la UGAD, sin embargo sólo 10 formatos fueron introducidos al buzón, por los cuales se decidió trabajar como muestra con los 10 formatos encontrados.

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

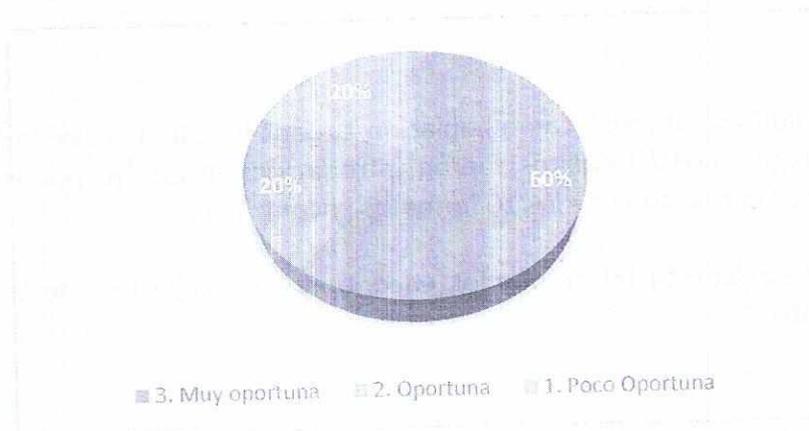
### 1. Como califica la atención al público

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



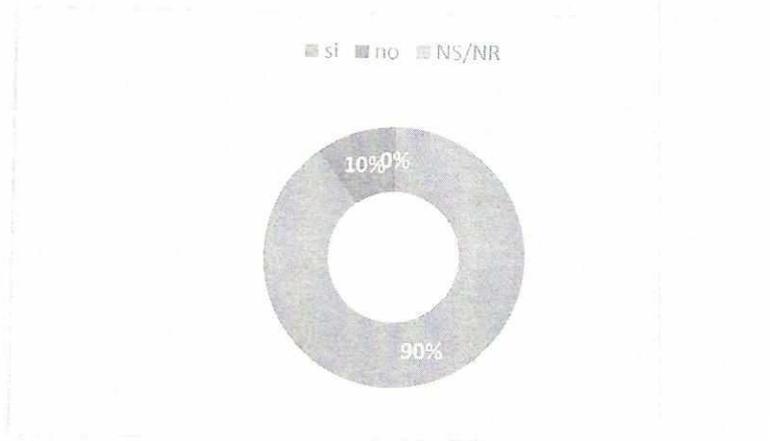
### 2. La atención que se le presto fue:

3. Muy oportuna	2. Oportuna	1. Poco Oportuna
6	2	2



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

Si	No	NS/NR
9	1	0



**Observaciones:**

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

**Negativas:**

- Cada cubilo debe tener su nombre para su atención
- Deberían tener una hoja que informen los requisitos que debe cumplir el documento que se radica.

**Positivas:**

- Es muy buena la atención, gracias.
- Excelente
- Muy amable

**Planes de mejoramiento:**

Se identificó las dos casillas de la UGAD – Radiación y Atención al usuario.

Identificación de procedimientos se informa a la comunidad sobre los trámites que se encuentra en la página de la universidad Transparencia.

