

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 01-09-2017 a 31-10-2017 a través de formatos dispuestos en buzón ubicado dentro de la oficina.

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.

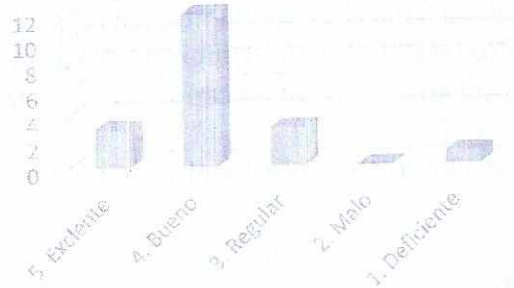
3. Resultados

Para el actual periodo se propuso como población a todos los clientes que radicaran en la UGAD, sin embargo sólo 19 formatos fueron introducidos al buzón, por los cuales se decidió trabajar como muestra con los 19 formatos encontrados.

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

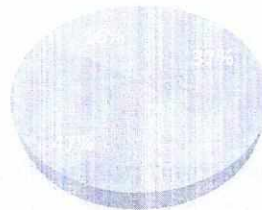
1. Como califica la atención al público

5. Excelente	4. Bueno	3. Regular	2. Malo	1. Deficiente
3	12	3	0	1



2. La atención que se le presto fue:

3. Muy oportuna	2. Oportuna	1. Poco Oportuna
7	9	3



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

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

Si	No	NS/NR
15	3	1



Observaciones:

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

Positivas:

- Los felicito
- Siempre
- No
- No
- Buena atención

Negativas:

- Atienden mal al personal que se acerca a las oficinas.