

### **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 4-06-2019 a 5-07-2019 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**

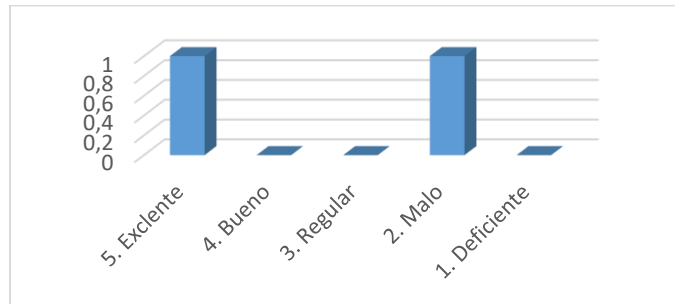
Para el actual periodo se propuso como población a todos los clientes que radicaran en la UGAD, sin embargo, sólo 2 formatos fueron introducidos al buzón de satisfacción del usuario, por los cuales se decidió trabajar como muestra con los 2 formatos encontrados.

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

# UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

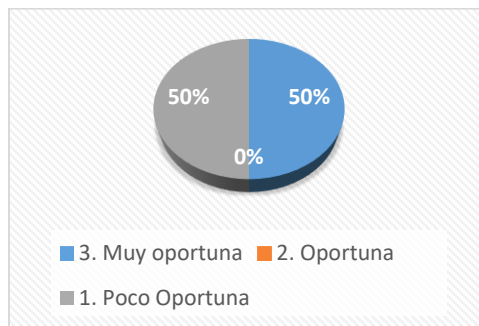
## 1. Como califica la atención al público

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



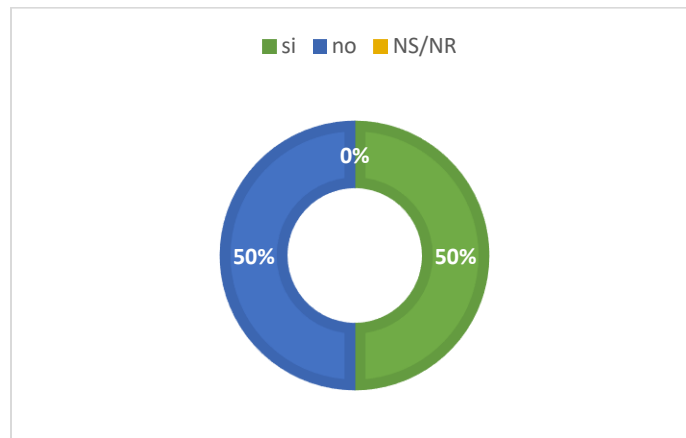
## 2. La atención que se le presto fue:

3. Muy oportuna	2. Oportuna	1. Poco Oportuna
1	0	1



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

Si	No	NS/NR
1	1	0



**Observaciones:**

Son muy atentos con uno y muy respetuosos y educados.  
Referirse adecuadamente al cliente sin gritarle ni dejarlo hablar. Muy mala atención.