

1. Informe estadístico: Encuesta Satisfacción del Usuario

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del cliente en la atención prestada por los funcionarios durante el periodo de la cuarentena, con el uso de medios virtuales por las diferentes dependencias de la universidad.

Alcance: Medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención prestada por el personal de las diferentes dependencias de la universidad en el periodo de la cuarentena, con el uso de medios virtuales, durante el periodo comprendido entre el 29-01-2021 a 11-06-2021 a través del Formulario satisfacción del usuario.

2. Metodología utilizada:

Para recolectar la información necesaria para el análisis del mismo, se dispuso de un formulario tipo encuesta, en la cual contiene tres preguntas cerradas.

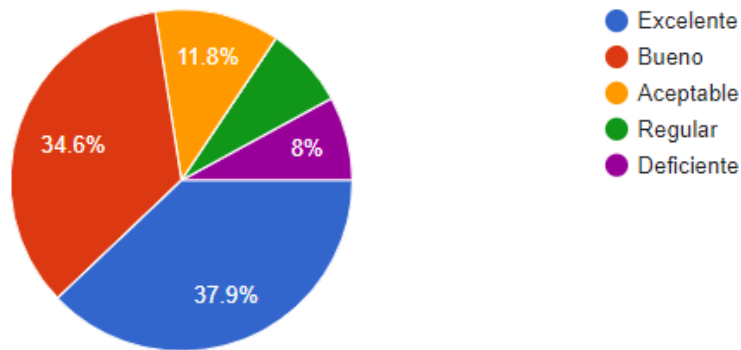
Una vez el cliente recibía la atención de los trámites y servicios prestados durante el periodo de la cuarentena, con el uso de medios virtuales, cada dependencia solicita al final de la respuesta externa dada, el diligenciamiento del formulario por parte del petionario, ellos disponían si diligenciaban o no la encuesta, lo anterior para la recolección de la información.

3. Resultados

Para el actual periodo se propuso como población a todos los clientes que interponen PDQRS ante la universidad, siendo diligenciada el formulario satisfacción del usuario, por 1554 petionarios.

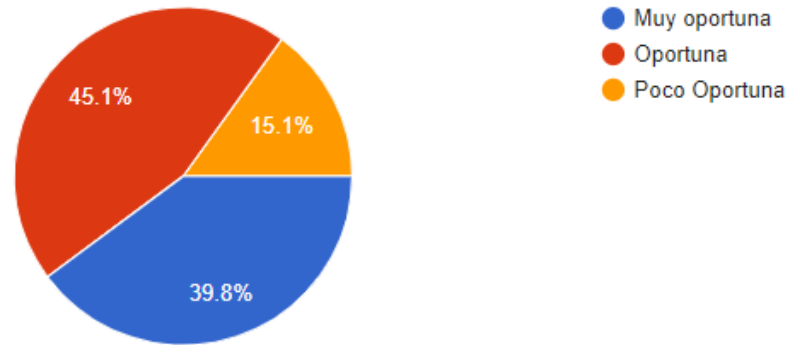
A continuación, se relaciona los resultados encontrados en cada una de las preguntas realizadas al cliente:

1. Cómo califica la atención virtual del usuario.



2. La atención que se le prestó fue:

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER



3. Cuando interpone una solicitud por los canales de atención virtual de la universidad, ¿el personal que atiende es amable, capacitado y dispuesto a colaborarle?

