INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL SATISFACCION AL USUARIO.

En el presente informe se relacionan las calificaciones dadas por los usuarios por medios digitales en el formulario de satisfacción al usuario como en el buzón que se encuentra ubicado en la unidad de gestión documental (UGAD) recepcionados durante el tercer trimestre (julio, agosto, septiembre) del 2025.

1. INFORME ESTADÍSTICO: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del cliente en la atención prestada con el uso de medios virtuales, por los funcionarios de 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, con el uso de medios virtuales, durante el periodo comprendido entre el 01-07-2025 a 30-09-2025 a través del Formulario satisfacción del usuario.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA:

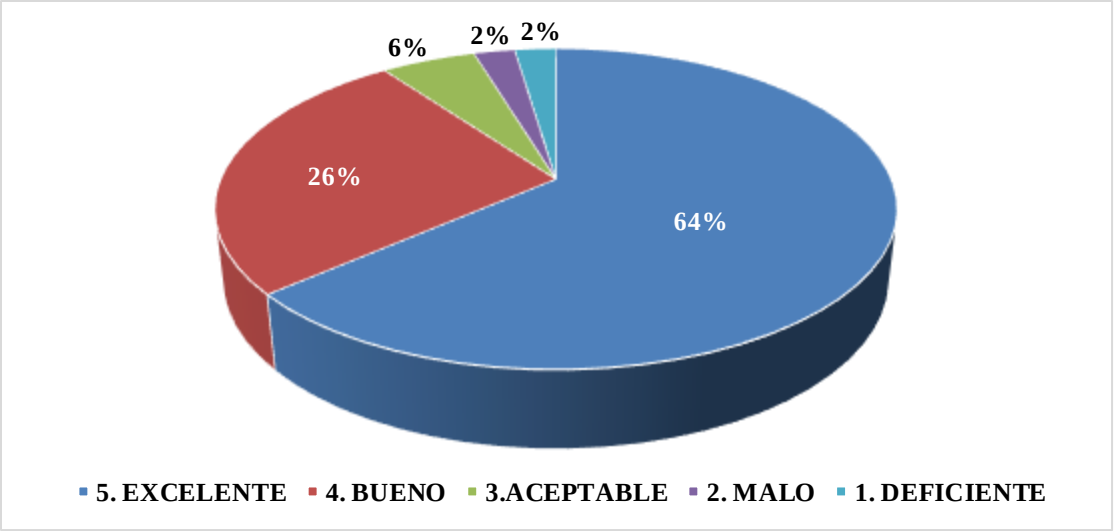
Para recolectar la información necesaria para el análisis del mismo, se dispuso de un formulario tipo encuesta, en la cual contiene cinco preguntas cerradas.

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

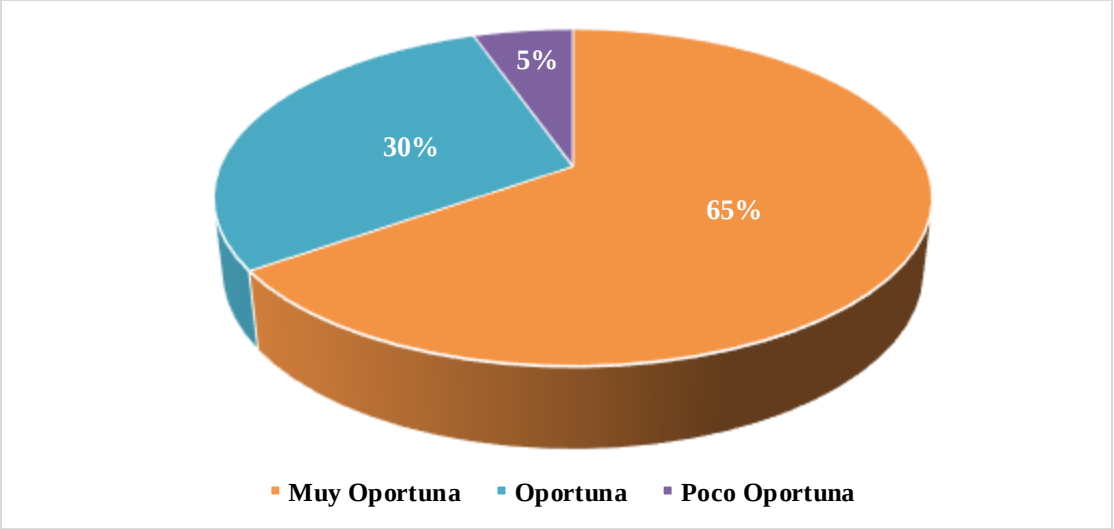
3. RESULTADOS:

Para el actual periodo se propuso como población a todos los clientes que interponen Petición, Denuncias Quejas, Reclamos y Sugerencias ante la universidad, siendo diligenciada el formulario satisfacción del usuario, por **429** peticionarios. A continuación, se relaciona los resultados encontrados en cada una de las preguntas realizadas al cliente:

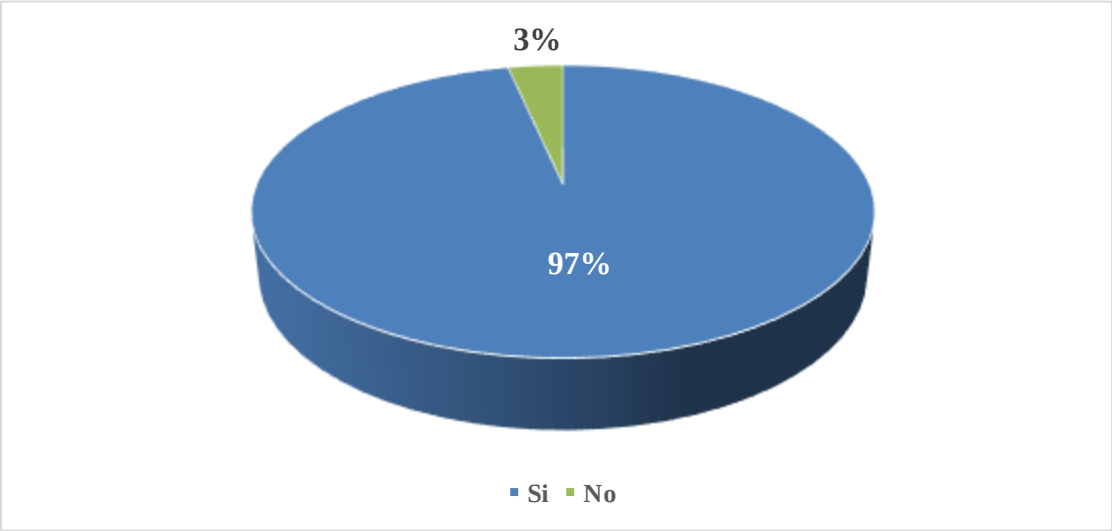
1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN VIRTUAL RECIBIDA?



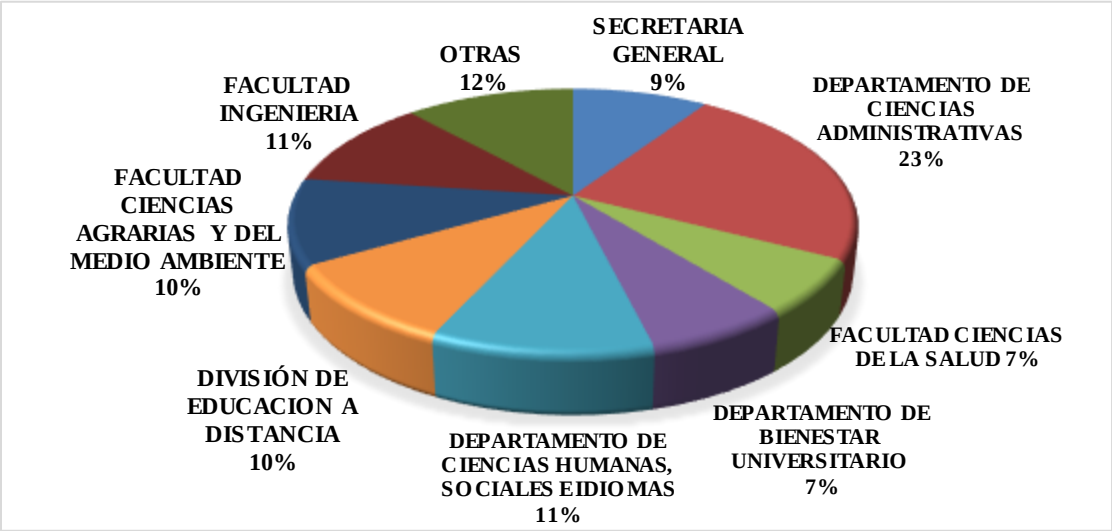
2. LA ATENCIÓN QUE SE LE PRESTÓ FUE:



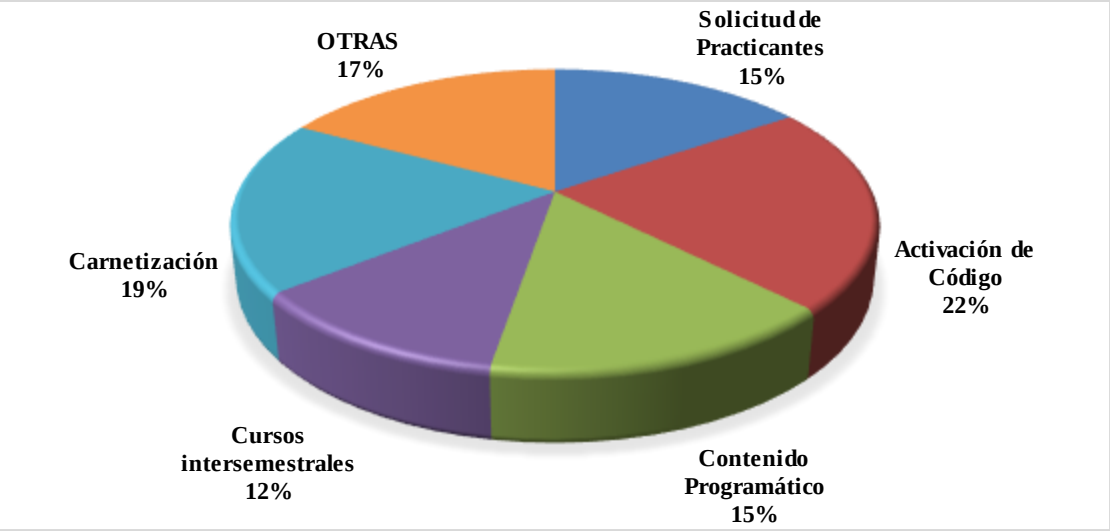
3. **¿CUÁNDO INTERPONE UNA SOLICITUD POR LOS CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD, EL PERSONAL QUE ATIENDE ES AMABLE, CAPACITADO Y DISPUESTO A COLABORARLE?**



4. **¿UNIDAD Y/O DEPENDENCIA QUE PRESTÓ LA ATENCIÓN VIRTUAL?**



5. ¿TIPO DE TRÁMITE?



INFORME ESTADÍSTICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DOCUMENTAL PRESENCIAL

1. INFORME ESTADÍSTICO: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UGAD.

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 01-07-2025 a 30-09-2025 a través de formatos dispuestos en buzón ubicado dentro de la oficina.

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 diligenciaban o no el formato y lo introducían dentro del buzón ubicado dentro de la oficina para la recolección de la información.

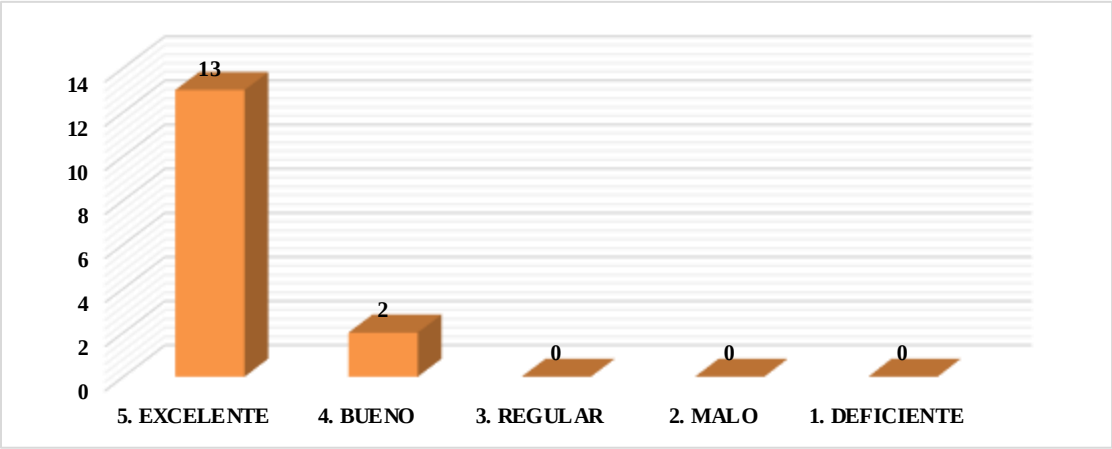
3. RESULTADOS:

Para el actual periodo se propuso como población a todos los usuarios que visitaron la Unidad de gestión y Atención Documental (UGAD), sin embargo, sólo **15** formatos fueron introducidos al buzón de satisfacción del usuario, por los cuales se decidió trabajar como muestra con los **15** formatos encontrados.

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

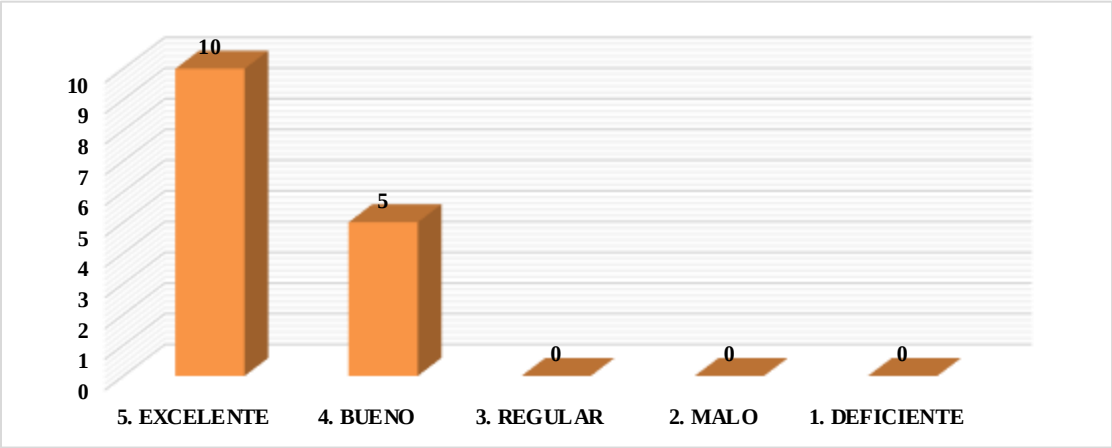
1. ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL PLAZO DE TIEMPO PARA ATENDER SU SOLICITUD?

5. Excelente	4. Bueno	3. Regular	2. Malo	1.Deficiente
13	2	0	0	0



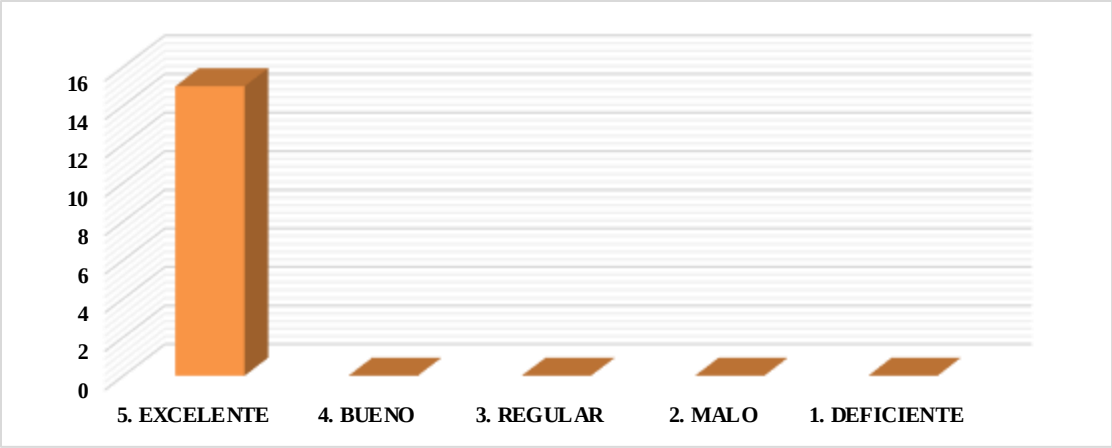
2. ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA?

5. Excelente	4. Bueno	3. Regular	2. Malo	1.Deficiente
10	5	0	0	0



3. ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A EL TRATO RECIBIDO?

5. Excelente	4. Bueno	3. Regular	2. Malo	1.Deficiente
15	0	0	0	0



Elaborado por: Laura Fernanda Barbosa Ortiz. Auxiliar Administrativo – UFPS