

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 22-08-2019 a 27-09-2019 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

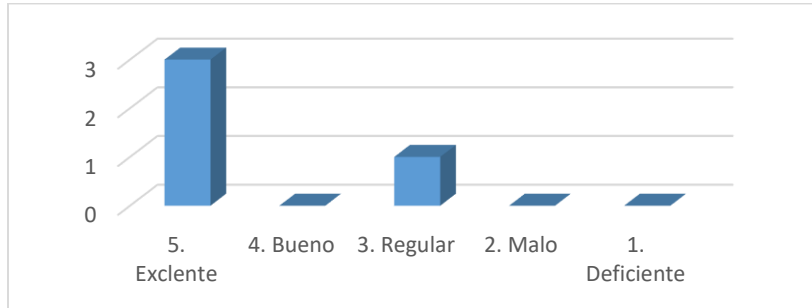
Para el actual periodo se propuso como población a todos los clientes que radicaran en la UGAD, sin embargo, sólo 4 formatos fueron introducidos al buzón de satisfacción del usuario, por los cuales se decidió trabajar como muestra con los 4 formatos encontrados.

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

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

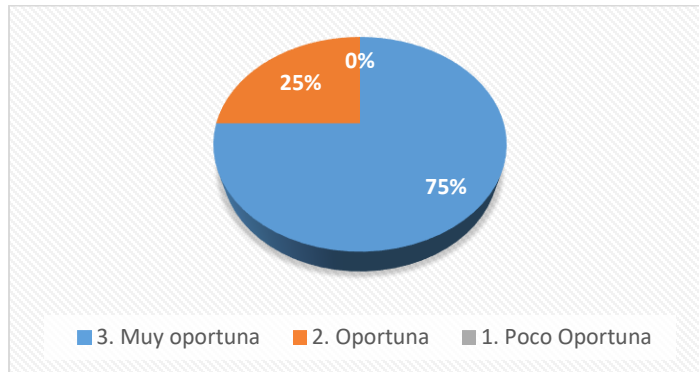
1. Como califica la atención al público

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



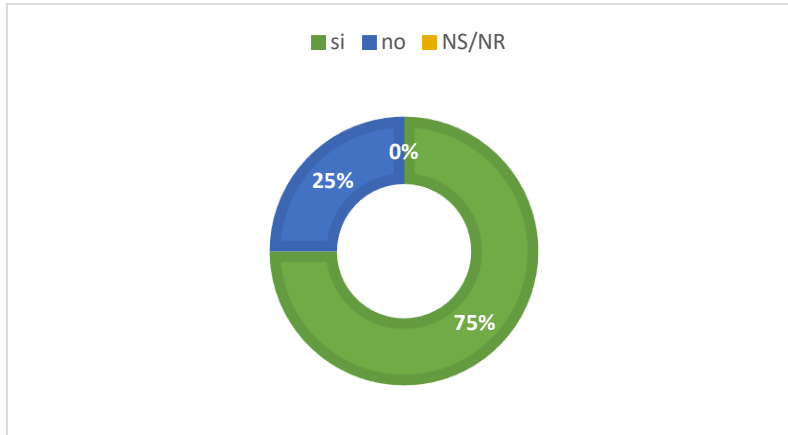
2. La atención que se le presto fue:

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



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

Si	No	NS/NR
3	1	0



Observaciones:

Existe personal que no trabaja no atiende estando en su puesto de trabajo, está pendiente de otras cosas menos de recepcionar o atender a las personas que necesitan información. La chica Andrea si atiende bien.

Mejoras:

La Coordinadora (E) de la unidad Dra. Sandra Ortega Sierra, continúa resaltando en el personal administrativo la importancia de una atención responsable en el que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida.