



## 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 01-07-2023 a 30-09-2023 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.

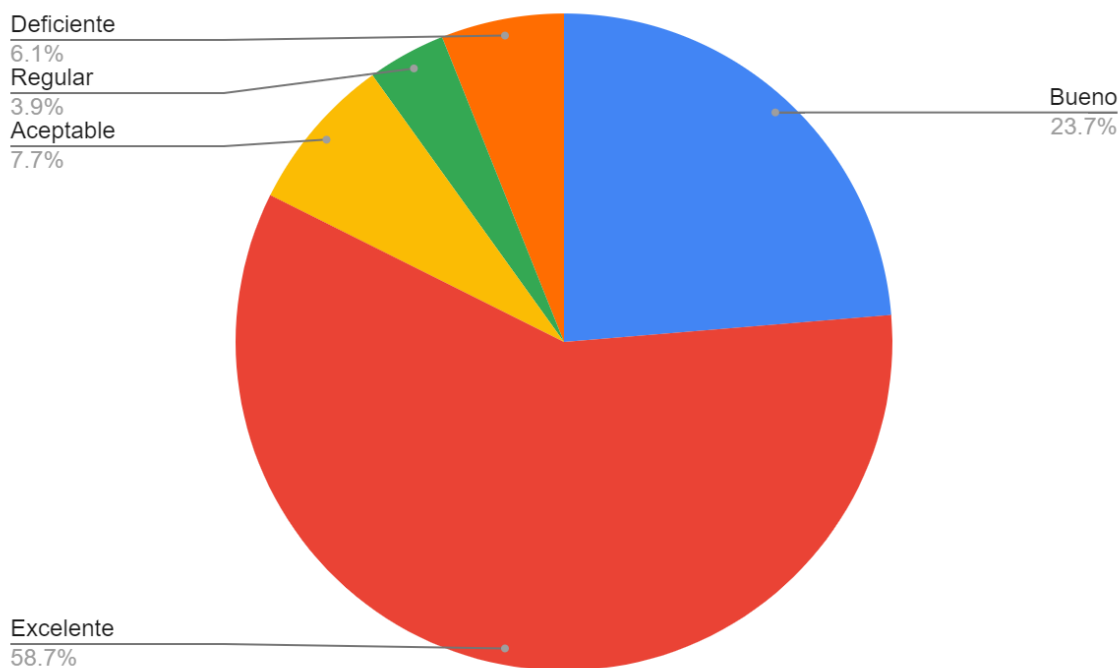
## 3. Resultados

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 363 peticionarios.

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

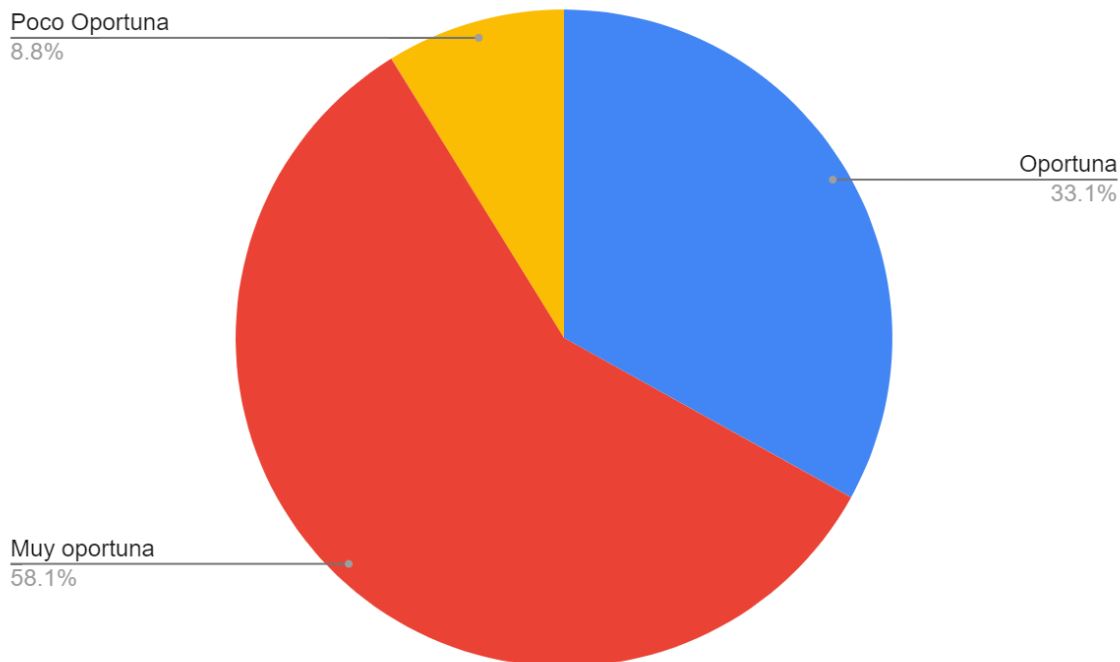


### 1. Cómo califica la atención virtual del usuario.



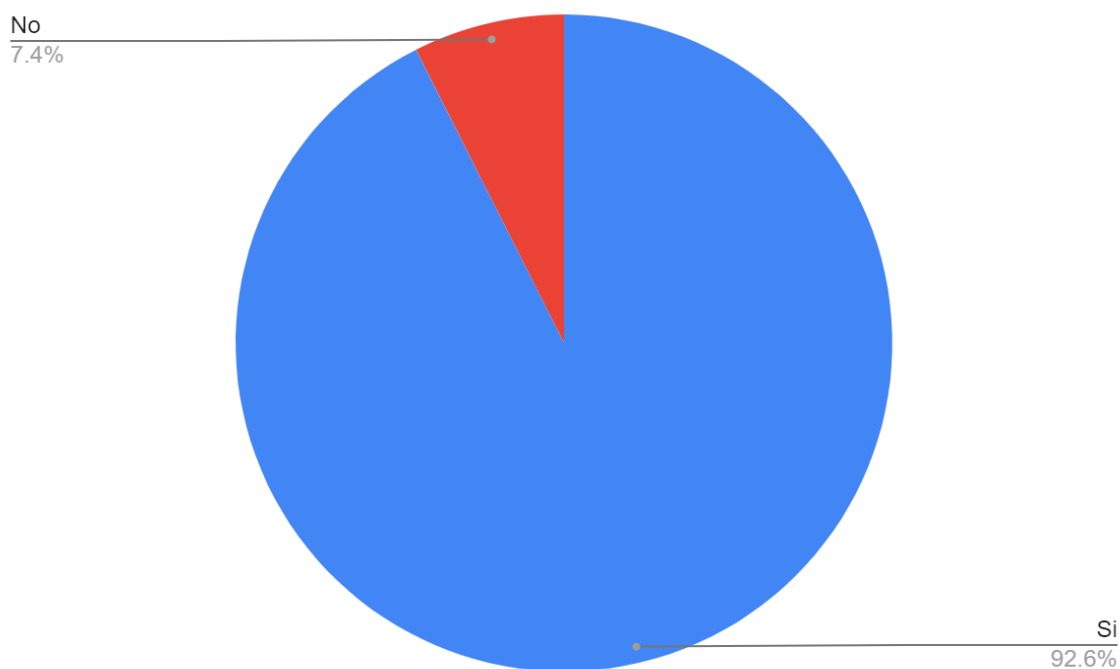


## 2. La atención que se le prestó fue:





**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?**







## 5. ¿Tipo de tramite?

