	INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2021- 1	Planeación y Calidad
		Fecha: Julio 2 de 2021
		Página 1 de 2

La oficina de Planeación y calidad presenta los resultados de la evaluación del servicio prestado durante el primer semestre académico de 2021.

1. USUARIOS QUE EVALUARON EL SERVICIO


En el primer semestre de 2021, se implementó la evaluación del servicio prestado mediante el diligenciamiento de una encuesta, que respondieron 45 personas de ellas 10 administrativos, 7 docentes y 28 estudiantes. No evaluaron el servicio personas externas ni egresados.

DEPENDENCIA	USUARIO					TOTAL
	Administrativo	Docente	Estudiante	Egresado	Externo	
<i>Admisiones</i>	1		1			2
<i>Bienestar Universitario</i>			6			6
<i>Coordinación Académica</i>	2	4	13			19
<i>Coordinador Programa</i>		2	3			5
<i>Registro y Control</i>	1	1	5			7
<i>Sistemas y comunicaciones</i>	2					2
<i>Tesorería</i>	2					2
<i>Total</i>	10	7	28	0	0	43

2. EVALUACIÓN POR MESES

La evaluación se implementó a finales del mes de febrero, comunicando a las dependencias e incluyendo en la firma del correo electrónico.

DEPENDENCIA / MES	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
<i>Admisiones</i>				1	1	2
<i>Bienestar Universitario</i>		1	1	3	1	6
<i>Coordinación Académica</i>		4	5	2	8	19
<i>Coordinador Programa</i>				2	3	5
<i>Registro y Control</i>		2	1	3	1	7
<i>Sistemas y comunicaciones</i>		1	1			2
<i>Tesorería</i>		1			1	2
<i>Total</i>	1	10	8	11	15	45

	INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2021- 1	Planeación y Calidad
		Fecha: Julio 2 de 2021
		Página 2 de 2

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

La mayoría de los usuarios evaluaron el servicio de forma positiva con un total de 43 respuestas y dos calificaciones negativas en las áreas de coordinación académica y tesorería.

DEPENDENCIA	No	Si	TOTAL
<i>Admisiones</i>		2	2
<i>Bienestar Universitario</i>		6	6
<i>Coordinación Académica</i>	1	18	19
<i>Coordinador Programa</i>		5	5
<i>Registro y Control</i>		7	7
<i>Sistemas y comunicaciones</i>		2	2
<i>Tesorería</i>	1	1	2
TOTAL	2	43	45

4. ASPECTOS POR MEJORAR

Como recomendaciones los usuarios escribieron las siguientes:

Registro y Control:

- Agregar un poco más de información.
- Por favor contestar el celular

Tesorería

- Puntualidad en la actualización de datos
- Respuestas claras y agilidad,

Coordinación Académica

- Más clases de inglés y administración gratis
- Remodelar las aulas
- Ser más flexible con el gusto al momento de diseñar de las personas.
- cambiar de profesor estar pendiente de la didáctica de las clases.

Bienestar

- Es un excelente servicio, Gracias
- Toda la atención ha sido excelente, no cambiaría nada.

Admisiones:

- Nada, excelente servicio de la señorita Astrid García.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ERIKA VIVIANA MARCIALES Asistente Planeación y Calidad	MARTHA CECILIA HERRERA R Directora de planeación y calidad	NELLY BAUTISTA MOLLER Rectora