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

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

1. USUARIOS QUE EVALUARON EL SERVICIO

En el segundo semestre de 2021, mediante el diligenciamiento de la encuesta de evaluación del servicio prestado, respondieron 73 personas de ellas 3 administrativos, 19 docentes, 2 egresados, 48 estudiantes y 1 usuario externo.

DEPENDENCIA	USUARIO					
	Administrativo	Docente	Egresado	Estudiante	Externo	Total
<i>Admisiones</i>	1		1	7	1	10
<i>Bienestar Universitario</i>		1		7		8
<i>Coordinación Académica</i>		17		19		36
<i>Coordinador Programa</i>				1		1
<i>Registro y Control</i>			1	7		8
<i>Sistemas y comunicaciones</i>	2			2		4
<i>Tesorería</i>		1		5		6
<i>Total</i>	3	19	2	48	1	73

2. EVALUACIÓN POR MESES

La evaluación se implementó por medio del comunicando a las dependencias e incluyendo en la firma del correo electrónico.

DEPENDENCIA / MES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
<i>Admisiones</i>	3	2		2	3	10
<i>Bienestar Universitario</i>	3	4			1	8
<i>Coordinación Académica</i>	3	13	3	7	10	36
<i>Coordinador Programa</i>	1					1
<i>Registro y Control</i>		4	3		1	8
<i>Sistemas y comunicaciones</i>		3			1	4
<i>Tesorería</i>		2	1	1	2	6
<i>Total</i>	10	28	7	10	18	73

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

90% de los usuarios evaluaron el servicio de forma positiva con un total de 66 respuestas y 7 calificaciones negativas en las áreas de coordinación académica, registro y control, sistemas y comunicaciones y tesorería.

DEPENDENCIA	NO	SÍ	Total
<i>Admisiones</i>		10	10
<i>Bienestar Universitario</i>		8	8
<i>Coordinación Académica</i>	3	33	36
<i>Coordinador Programa</i>		1	1
<i>Registro y Control</i>	1	7	8
<i>Sistemas y comunicaciones</i>	2	2	4
<i>Tesorería</i>	1	5	6
<i>Total</i>	7	66	73
<i>%</i>	10%	90%	100%

4. ASPECTOS POR MEJORAR

Como recomendaciones los usuarios escribieron las siguientes:

Admisiones


- El servicio prestado durante el proceso de admisión fue correcto
- Me pareció excelente el servicio
- Por el momento todo en orden

Bienestar

- Ha sido oportuna y satisfactoria la respuesta, no tengo quejas
- Seguir con un buen servicio al usuario (estudiante, docente, etc.)

Coordinación Académica

- Seguir con el buen servicio al cliente
- La forma de decir las cosas, y cuidado lo que habla delante de la gente
- No tengo nada a mejorar excelente servicio
- Jenny es muy eficiente. Tiene un excelente servicio. Es muy servicial
- Llamar a los estudiantes para recordar fechas importantes, al menos una vez
- Me parece excelente la atención de coordinación
- Por ahora no se me ocurre una sugerencia
- No tengo problema todo me pareció muy amigable, tanto la plataforma como las personas con las que me relacioné
- Ninguna
- Me parece que en cualquier canal que tienen habilitado siempre dan una información rápida para solucionar los problemas previstos.
- Ninguno muy buen Programa
- Más rápido
- Que la respuesta sea más rápida

	INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2021- II	Planeación y Calidad Fecha: diciembre 2 de 2021 Página 3 de 2
---	--	---

Registro y Control

- Mantener habilitados los diferentes canales de comunicación para obtener respuestas rápidas
- En primera instancia los Diplomas entregados a los Graduados deberían estar impresos de acuerdo la calidad y profesionalidad de la Universidad; En segunda instancia pase de nuevo a la universidad con confirmación de R&C por mi diploma, el cual debía- estar impecable, ya que el primero salió con errores ortográficos y me encuentro con que el Diploma que me van a entregar esta vez está manchado de tinta y en las puntas doblado. Aun registro y control no me da respuesta
- Atención al usuario cuando sea necesario

Sistemas y comunicaciones

- Se sugiere al área de Sistemas mejoramiento en su servicio al cliente interno y pronta respuesta a las solicitudes
- La atención fue muy ágil
- Debe brindar mayor solución a los inconvenientes presentados día a día.
- Responder las solicitudes más rápidamente.

ERIKA VIVIANA MARCIALES
Elaboró

MARTHA CECILIA HERRERA
Revisó

NELLY BAUTISTA MOLLER
Aprobó