	INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2022- II	Planeación y Calidad
		Fecha: enero 04 de 2023
		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 2022.

1. USUARIOS QUE EVALUARON EL SERVICIO


Mediante el diligenciamiento de la encuesta de evaluación del servicio prestado, respondieron 82 personas de ellas 9 administrativos, 19 docentes, 49 estudiantes y 5 externo.

<i>Dependencia</i>	<i>Administrativo</i>	<i>Docente</i>	<i>Estudiante</i>	<i>Externo</i>	<i>Total</i>
<i>Admisiones</i>			7		7
<i>Biblioteca</i>		1	8		9
<i>Bienestar Universitario</i>	1	5	9		15
<i>Contabilidad</i>	2			2	4
<i>Coordinación Académica</i>		7	10		17
<i>Coordinador Programa</i>	1	1			2
<i>Oficina Recursos Humanos</i>	1				1
<i>Psicología</i>	1	2	4		7
<i>Recepción</i>			1		1
<i>Registro y Control</i>			7		7
<i>Tesorería</i>	3	3	3	3	12
<i>Total</i>	9	19	49	5	82

2. EVALUACIÓN POR MESES

La evaluación se implementó por medio de un código QR ubicado en cada dependencia y un link incluido en la firma del correo electrónico.

<i>Dependencia / Mes</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>	<i>Total</i>
<i>Admisiones</i>		5	1		1		7
<i>Biblioteca</i>		3	2	1	2	1	9
<i>Bienestar Universitario</i>		4	6	3	2		15
<i>Contabilidad</i>			1	2	1		4
<i>Coordinación Académica</i>	2	7	1	1	4	2	17
<i>Coordinador Programa</i>	1					1	2
<i>Oficina Recursos Humanos</i>					1		1
<i>Psicología</i>		4	1	2			7
<i>Recepción</i>			1				1
<i>Registro y Control</i>			4	3			7
<i>Tesorería</i>		1	9	2			12
<i>Total</i>	3	24	26	14	11	4	82

	<p style="text-align: center;">INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2022- II</p>	Planeación y Calidad
		Fecha: enero 04 de 2023
		Página 2 de 2

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

96% de los usuarios evaluaron el servicio de forma positiva con un total de 79 respuestas y 3 respuestas con calificación negativa en el área de Coordinación Académica, Recepción y Registro y Control.

<i>Dependencia</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>	<i>Total</i>
<i>Admisiones</i>	7		7
<i>Biblioteca</i>	9		9
<i>Bienestar Universitario</i>	15		15
<i>Contabilidad</i>	4		4
<i>Coordinación Académica</i>	16	1	17
<i>Coordinador Programa</i>	2		2
<i>Oficina Recursos Humanos</i>	1		1
<i>Psicología</i>	7		7
<i>Recepción</i>		1	1
<i>Registro y Control</i>	6	1	7
<i>Tesorería</i>	12		12
<i>Total</i>	79	3	82
<i>%</i>	96%	4%	100%

4. ASPECTOS POR MEJORAR

Como recomendaciones los usuarios escribieron las siguientes:

Admisiones


- Que el servicio sea más personalizado.
- Ser más atentos con Los estudiantes.

Biblioteca

- Que tengan más equipos disponibles y sean más rápidos.
- La contabilidad del tiempo es muy incómoda.
- Poner los libros abiertos para que los estudiantes se estimulen a leer e investigar dentro de la biblioteca.
- Seguir mejorando ya que por el momento la atención es súper buena y puede ser aún mejor.
- Excelente servicio, el señor es muy amable y atento.
- Se evidencia muy poca iluminación.
- Por favor mejorar la iluminación.
- Excelente atención.

Bienestar Universitario

- Es lo mejor, ya que se preocupan por uno.
- Veracidad.
- Nada, así está perfecto.
- Que no sea tan costosa la cafetería.
- Es oportuno.
- Ayudar a los estudiantes en los pagos ya que no alcanzan a pagar todo lo que la universidad requiere, ofrecer más beneficios de pago para que puedan terminar su carrera.

	<p style="text-align: center;">INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2022- II</p>	Planeación y Calidad
		Fecha: enero 04 de 2023
		Página 3 de 2

- Una mejor ubicación de la oficina de bienestar dentro de nuestra universidad.

Coordinación Académica

- Que tenga posibilidad virtual.
- Fue una buena atención, cálida y personal.
- Mejorar la comunicación y la fluidez a la hora de recibir acumular y responder los correos.
- Ningún aspecto todo me pareció bien.
- Excelente.
- La colaboración es oportuna y efectiva.
- Facilitar los trámites internos.

Contabilidad

- Revisar siempre la información para evitar errores.
- Ninguno en particular, resaltar que de unos meses para acá se han mejorado muchísimo los tiempos de respuesta a la EMS, las entregas oportunas ayudan bastante con nuestra labor estadística. Sigamos así, gracias.

Coordinador de Programas

- De pronto faltaron imágenes
- Agradezco por su gran trabajo y colaboración, así como su compromiso con la institución

Recursos Humanos

- Es excelente y oportuno.

Psicología

- Más seguimiento.
- Hasta el momento es un muy buen servicio dado, ya que se preocupan por atender de manera oportuna al estudiante.
- Muy buena atención.
- Si fuera presencial sería mejor.

Recepción

- Sugiero la persona que se encuentre en esta dependencia, este siempre informada y pueda dar información oportuna, ya que se le pregunta por alguna información y siempre responde no sé y nunca está pendiente de la apertura de la puerta para los estudiantes, parece distraída y brinda poca importancia a que uno como estudiante necesite ingresar.

Registro y Control

- Nada, todo me parece claro y bien organizado.
- Ninguno, excelente atención.
- Dar respuesta a los correos con un poco de tiempo acorde a las solicitudes.

ERIKA VIVIANA MARCIALES
Elaboró

MARTHA CECILIA HERRERA
Revisó

NELLY BAUTISTA MOLLER
Aprobó