	INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2023- I	Planeación y Calidad
		Fecha: junio 29 de 2023
		Página 1 de 2

La oficina de Planeación y calidad presenta los resultados de la evaluación del servicio prestado 2023- I que se implementó mediante código QR ubicado en cada dependencia y enlace en la firma del correo electrónico de los funcionarios.

1. USUARIOS QUE EVALUARON EL SERVICIO

A la evaluación del servicio prestado, respondieron 67 personas de ellas 3 administrativos, 4 docentes, 1 egresado, 57 estudiantes y 2 externo, ver Tabla 1.


Tabla 1. Usuarios que evaluaron el servicio

Dependencia	Administrativo	Docente	Egresado	Estudiante	Externo	Total
Admisiones				2		2
Biblioteca	1			8		9
Bienestar Universitario				4	1	5
Contabilidad	1	1			1	3
Coordinación Académica		1		18		19
Coordinador Programa		1		16		17
Oficina Recursos Humanos	1	1				2
Registro y Control				1		1
Sistemas y comunicaciones			1	4		5
Tesorería				4		4
Total	3	4	1	57	2	67

2. EVALUACIÓN POR MESES

Tabla 2. Calificación por mes

Dependencia / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Admisiones		1	1				2
Biblioteca				1	8		9
Bienestar Universitario	1		2	1	1		5
Contabilidad	1		1			1	3
Coordinación Académica		1	1	2	2	13	19
Coordinador Programa			3	1		13	17
Oficina Recursos Humanos		1	1				2
Registro y Control						1	1
Sistemas y comunicaciones			3	2			5
Tesorería	1	1			2		4
Total	3	4	12	7	13	28	67

	<p style="text-align: center;">INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2023- I</p>	Planeación y Calidad
		Fecha: junio 29 de 2023
		Página 2 de 2

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

97% de la evaluación fue positiva (65 respuestas) y 2 respuestas con calificación negativa en el área de Bienestar Universitario y Registro y Control, ver Tabla 3.

Tabla 3. La atención fue oportuna, clara y amable:

Dependencia	NO	SI	Total
Admisiones		2	2
Biblioteca		9	9
Bienestar Universitario	1	4	5
Contabilidad		3	3
Coordinación Académica		19	19
Coordinador Programa		17	17
Oficina Recursos Humanos		2	2
Registro y Control	1		1
Sistemas y comunicaciones		5	5
Tesorería		4	4
Total	2	65	67
Porcentaje	3%	97%	100%

4. ASPECTOS POR MEJORAR

Algunas recomendaciones de los usuarios fueron:

Admisiones

- Todo me parece perfecto

Biblioteca


- Ninguno, fue muy bueno el servicio
- Excelente servicio
- Realizar actividades con participación de la biblioteca
- Ninguno, tremenda actitud

Bienestar Universitario

- Solicité a Unilatina la posibilidad de un estudiante en práctica y la respuesta ha sido muy cortante sin alternativas. ¿La Universidad no tiene estudiantes en Práctica? Se me hace muy extraño, bueno, pero si la respuesta es no. Si debieran ser más amables y decir en este momento no tenemos, pero si contamos con este servicio desde bienestar para los egresados, solo que por ahora todos están ubicados, que se yo. Gracias
- De mi parte ninguna, siempre me han atendido muy bien y en poco tiempo
- Cambiar su forma de actuar pedante

Contabilidad

- Por el momento todo bien
- Ninguno, muy eficiente!!!!

	<p style="text-align: center;">INFORME EVALUACIÓN SERVICIO PRESTADO 2023- I</p>	Planeación y Calidad
		Fecha: junio 29 de 2023
		Página 3 de 2

Coordinación Académica

- Atención a las quejas y peticiones de los estudiantes
- No tengo ninguna observación
- Excelente atención
- Excelente servicio
- Ser más flexibles
- Muy concreta la información

Coordinador de Programas

- Que tengan más profesores
- Conocer los horarios de atención
- No hay nada que mejorar
- Felicidades excelente servicio
- Buen servicio
- Excelente su atención y comprensión a las dudas
- Ninguna todo estuvo claro

Recursos Humanos

- Gracias, la atención de Fabián fue oportuna y adecuada
- Ninguno, muy eficiente al dar respuesta a los requerimientos

Registro y Control

- Me dieron mal la información que necesité y ahora tengo unos días en mora por esa información errónea. Quizás mejoraría si antes de dar la información se asesorarán

Sistemas y comunicaciones

- Por ahora no hay ningún aspecto a mejorar
- Por el momento ninguno

ERIKA VIVIANA MARCIALES
Elaboró

MARTHA CECILIA HERRERA
Revisó

NELLY BAUTISTA MOLLER
Aprobó