

## **INFORME ENCUESTA**

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC tiene como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad, eficiencia, eficacia, responsabilidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones; para cumplir con esto se desarrolló una encuesta la cual tiene como fin mejorar la percepción de los usuarios frente a la institución y medir el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto al servicio prestado.

### ENCUESTA PARA USUARIOS DE SERVICIOS UPTC-2017

Una vez analizados los resultados de la encuesta aplicada en todas las sedes de la Universidad se evidencia que la mayoría de usuarios que solicitan información lo hacen en las dependencias de Admisiones y Control de Registro Académico, Bienestar Universitario y Biblioteca; los canales por medio de los cuales se presentan los requerimientos el más utilizado es por presentación personal en las oficinas seguida por documento escrito, líneas telefónicas y correo electrónico, de igual manera a las consultas se solucionaron de forma oportuna.

El objetivo de esta encuesta es medir el nivel de satisfacción de los usuarios, toda vez que lo que busca la Universidad es mejorar la percepción que tienen los ciudadanos de la misma; los medios por los cuales se presta la atención al ciudadano son eficientes y eficaces; resulta de gran importancia resaltar que existen temas en los que se está trabajando para mejorar la atención de la ciudadanía a partir de la creación de una imagen institucional de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro; se categorizan los grupos de interés a quienes la institución presta su servicio, se cumple con la política anti trámite; a través de las líneas telefónicas se busca brindar respuesta de forma inmediata a los usuarios de tal manera que queden satisfechos con las respuestas emitidas por parte de la administración. Para fortalecer el servicio de atención al usuario existe comunicación entre las unidades académico administrativas para brindar respuestas eficaces a los usuarios.

Fuente: Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.