

**INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIO
 PROCESO DE ADMISIONES Y CONTROL DEL REGISTRO ACADEMICO
 2018**

INFORMACION PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCION	PROCESO RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<p>1. Realimentación del Usuario</p>	<p>Procesos misionales / y procesos del sistema integrado de gestión que muestren el grado de satisfacción del usuario relacionado con la prestación de los servicios.</p>	<p>El Indicador de EFFECTIVIDAD, relacionado con la satisfacción del usuario, se cumplió en el primer semestre de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El resultado del servicio de Inscripción para la Admisión fue del 91% de usuarios que calificaron el servicio entre muy bueno y bueno, se aplicaron 280 encuestas de las cuales la respuesta de 260 usuarios fue demostrando muy buena satisfacción en la prestación del Servicio, los 40 restantes presentaron inconformismo frente a la exigencia de documentación para liquidación de matrícula, que se devolvieron por incumplimiento a las normas definidas en la nueva metodología de liquidación de matrículas de acuerdo al estudio socioeconómico de las familias de los aspirantes admitidos. - El resultado del servicio de Registro y Expedición de Certificados fue del 100% de usuarios que están satisfechos con el servicio. Se aplicaron 280 encuestas de ellos el total de encuestados manifestaron, total satisfacción con la prestación del servicio. - El resultado general fue el 96% del total de encuestados en los dos servicios, manifestaron satisfacción en la prestación de los servicios superando la meta propuesta que mínimo el 80% de los usuarios califiquen entre muy bueno y bueno el servicio. <p>Las observaciones hechas por los usuarios, fueron tenidas en cuenta para mejorar la prestación del servicio de Inscripción para la Admisión, adecuando otro sitio para comodidad de los usuarios y mejorando la información enviada para precisar los requisitos exigidos para matrícula.</p> <p>fuente: Informe de Gestión Proceso Admisiones y Registro</p>