

PROCESO: GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO
PERCEPCION DEL USUARIO

CONSOLIDADO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018

jun-18

Item	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	Desempeño General
OPORTUNIDAD	1119	747	89	8	6	1969	4,51
PERTINENCIA	1286	578	81	22	2	1969	4,59
ACCESIBILIDAD	726	810	317	87	29	1969	4,08
CALIDAD	1109	652	177	28	2	1968	4,44
AMABILIDAD	1130	621	177	38	1	1967	4,44
Calificación General							4,41

Analisis: Durante las semanas 12 y 13 se aplicaron 1969 encuestas en la Sede Central y Seccionales de Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá, con el fin de medir la percepción de los usuarios respecto a los servicios. Se obtuvo una calificación 4,41, la cual se encuentra ubicada en el rango de excelencia cumpliendo con lo previsto en el indicador de gestión. Se evidenció una disminución en la calificación de 0,9 respecto a la medición de diciembre de 2017, que puede ser causada por incremento de encuestas aplicadas las cuales pasaron de 500 a 1969

PROCESO: GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO
PERCEPCION DEL USUARIO

SEDE: CENTRAL

jun-18

Item	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	Desempeño General
OPORTUNIDAD	652	553	71	8	6	1290	4,42
PERTINENCIA	853	368	53	15	1	1290	4,59
ACCESIBILIDAD	391	567	242	63	27	1290	3,96
CALIDAD	623	499	140	25	2	1289	4,33
AMABILIDAD	680	437	137	35	0	1289	4,37
Calificación General							4,33

PROCESO: GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO
PERCEPCION DEL USUARIO

SEDE: SOGAMOSO

jun-18

Item	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	Desempeño General
OPORTUNIDAD	168	59	3	0	0	230	4,72
PERTINENCIA	163	56	7	2	1	229	4,65
ACCESIBILIDAD	149	64	11	6	0	230	4,55
CALIDAD	184	41	3	1	0	229	4,78
AMABILIDAD	164	52	11	2	0	229	4,65
Calificación General							4,67

PROCESO: GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO
PERCEPCION DEL USUARIO

SEDE: CHIQUINQUIRA

jun-18

Item	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	Desempeño General
OPORTUNIDAD	83	64	13	0	0	160	4,44
PERTINENCIA	74	68	16	3	0	161	4,32
ACCESIBILIDAD	55	70	30	5	0	160	4,09
CALIDAD	104	47	8	1	0	160	4,59
AMABILIDAD	78	64	18	0	0	160	4,38
Calificación General							4,36

PROCESO: GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO
PERCEPCION DEL USUARIO

SEDE: DUITAMA

jun-18

Item	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	Desempeño General
OPORTUNIDAD	216	71	2	0	0	289	4,74
PERTINENCIA	196	86	5	2	0	289	4,65
ACCESIBILIDAD	131	109	34	13	2	289	4,22
CALIDAD	198	65	26	1	0	290	4,59
AMABILIDAD	208	68	11	1	1	289	4,66
Calificación General							4,57

ISRAEL CETINA MOLINA
Firma Responsable (Escaneada)