

**PROCESO SERVICIOS DOCENTES ASISTENCIALES
RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
2018**

1. REALIMENTACIÓN DEL USUARIO.

Con referencia a la información básica el usuario califica la oportunidad, entendiéndose como la respuesta dada por el usuario con respecto al compromiso acordado y/o servicio recibido.

En formato pre estructurado se califica con una X el servicio solicitado y el nivel de satisfacción por el servicio recibido en el Departamento de Servicios Docente Asistenciales, en una escala de 1 a 5, en donde:

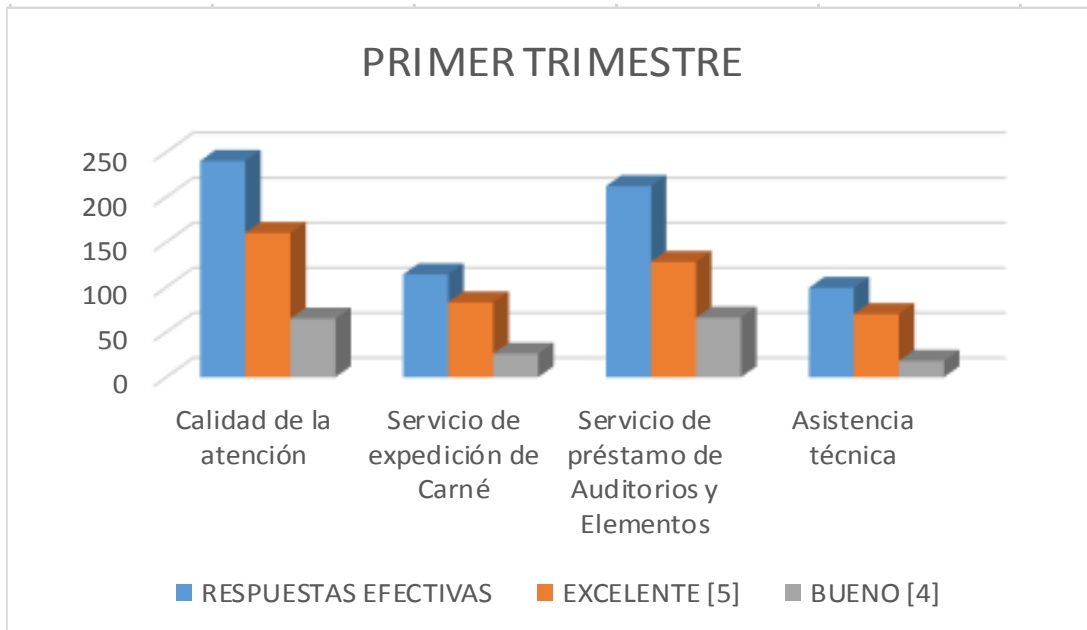
- 1 Es deficiente.
- 2 Es malo.
- 3 Es regular.
- 4 Es bueno.
- 5 Es Excelente.

A continuación se muestra los resultados y análisis de encuestas de Satisfacción al usuario, con base en las respuestas de la encuesta se obtuvo, lo siguiente:

VIGENCIA: 2018

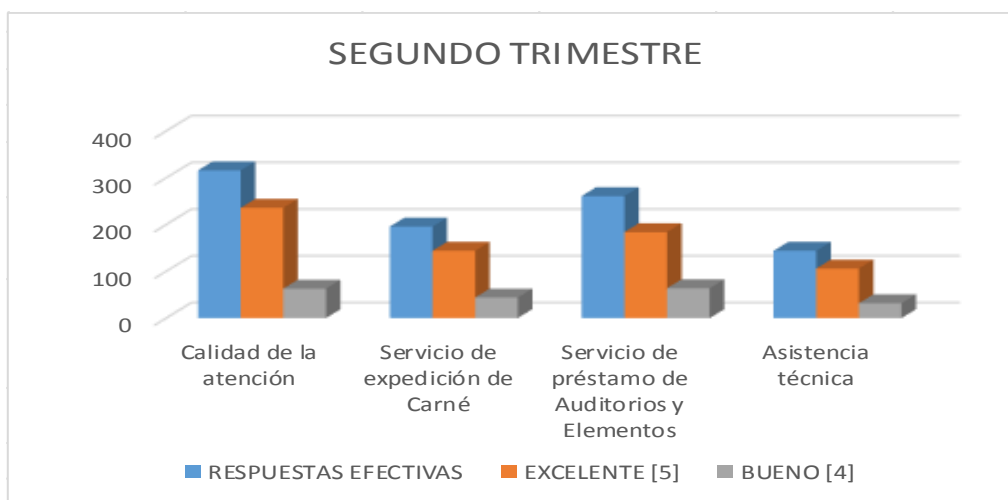
PRIMER TRIMESTRE: Encuestas aplicadas 248

SERVICIO	RESPUESTAS EFECTIVAS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)
Calidad de la atención	240	160	65
Servicio de expedición de Carné	114	83	26
Servicio de préstamo de Auditorios y Elementos	212	128	66
Asistencia técnica	99	70	18



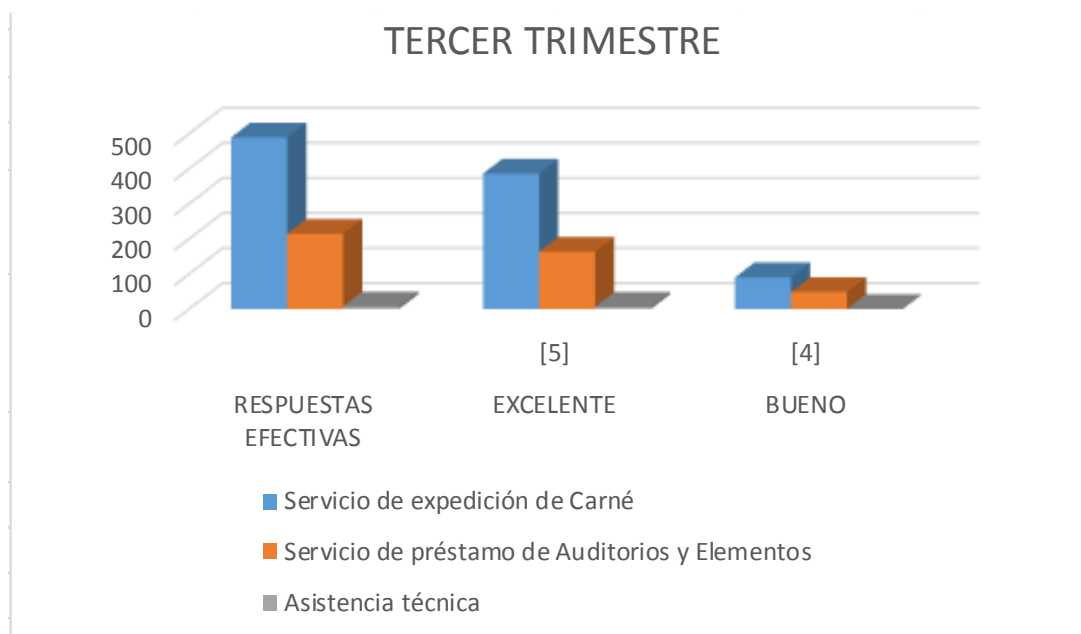
SEGUNDO TRIMESTRE: Encuestas aplicadas: 348

SERVICIO	RESPUESTAS EFECTIVAS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)
Calidad de la atención	316	236	63
Servicio de expedición de Carné	196	144	44
Servicio de préstamo de Auditorios y Elementos	261	184	64
Asistencia técnica	144	106	32



TERCER TRIMESTRE: Encuestas aplicadas: 710

SERVICIO	RESPUESTAS EFECTIVAS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)
Servicio de expedición de Carné	489	386	90
Servicio de préstamo de Auditorios y Elementos	214	163	48
Asistencia técnica	7	6	0



Los datos anteriores se condensan en el Indicador de Efectividad y arroja el siguiente resultado:

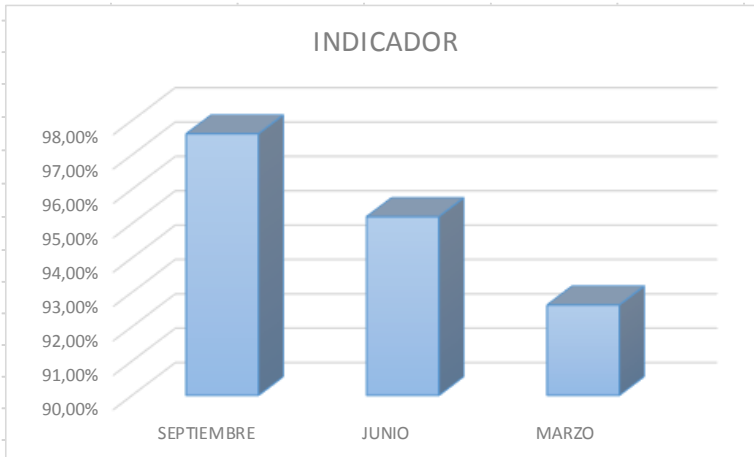
INDICADOR DE EFECTIVIDAD

= Número de encuestada que como mínimo califican bueno el servicio recibido / Resultado de la evaluación de la encuesta.

<u>VERSIÓN</u>	<u>MES</u>	<u>MÍNIMO</u>	<u>MÁXIMO</u>	<u>META</u>	<u>NUMERADOR</u>	<u>DENOMINADOR</u>	<u>INDICADOR</u>
2	SEPTIEMBRE	70%	100%	80%	693	710	97,61%
1	JUNIO	80%	100%	90%	873	917	95.2%
1	MARZO	80%	100%	90%	616	666	92,63%

Se muestra gráficamente el resultado de la calificación del servicio

<u>MES</u>	<u>INDICADOR</u>
SEPTIEMBRE	97,61%
JUNIO	95.2%
MARZO	92,63%



Este indicador evidencia el porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan como mínimo haber tenido una buena prestación del servicio; facilita el análisis para la toma de acciones tendientes al mejoramiento del proceso y se concluye que los usuarios manifiestan el buen nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por el proceso y a su vez el servicio es excelente por parte de los funcionarios adscritos al departamento.