

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

- ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DEL PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
- RECIBIDO A SATISFACCIÓN EN PROYECTOS DE CONSULTORIA Y ASESORÍA
- ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN CONTINUA
- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CURSOS LIBRES DE LENGUAS EXTRANJERAS

PROCESO: EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

ELABORÓ: ING. JENNIFER GÓMEZ GÓMEZ
LÍDER DE CALIDAD DEL PROCESO

AÑO 2017

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

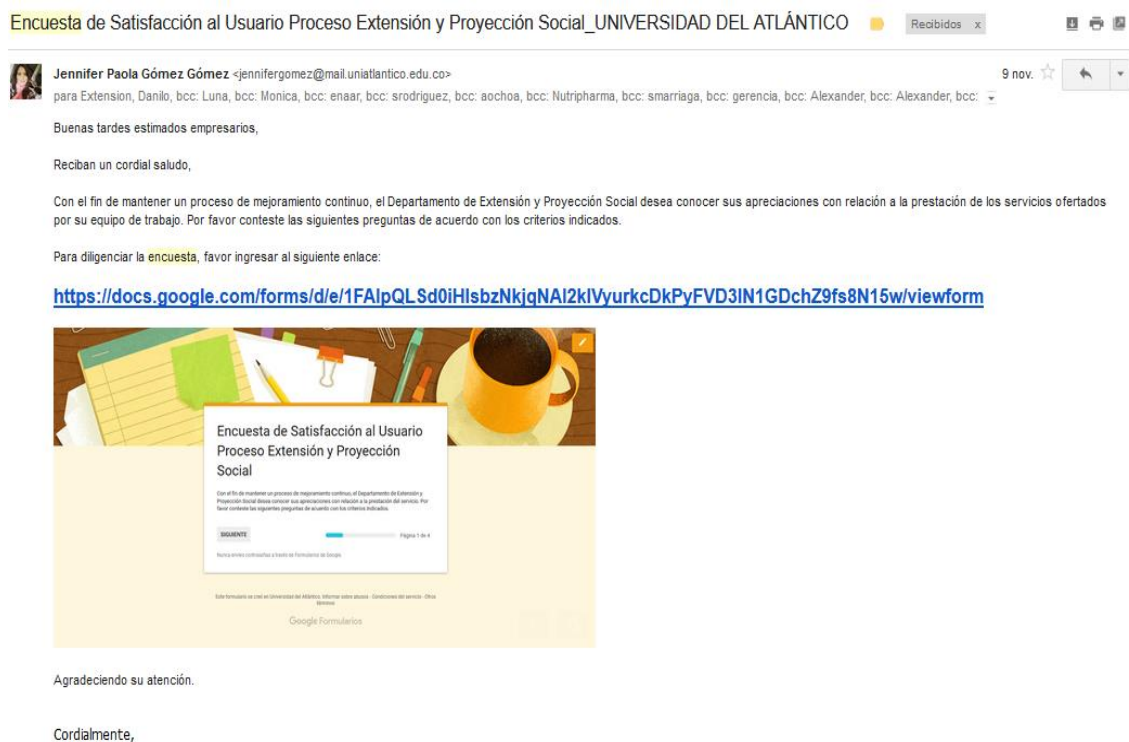
El día 28 de noviembre del presente año, luego de una revisión y análisis del contenido de la encuesta de satisfacción de usuario, la cual se encuentra disponible en la página web en el link de Extensión:

<http://apolo.uniatlantico.edu.co:8006/encuesta/index.php?sid=66523&newtest=Y&lang=es>

y se encuentra disponible en google drive en el campo de Formularios en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/1SBZRrRRyH-I9if39f8851L6xvf0pAzR7rfLXuLA4MWQ/edit>

La encuesta en mención fue socializada por correo electrónico a la comunidad universitaria para su diligenciamiento. Igualmente fue divulgada a los empresarios, gremios y entes gubernamentales.



Encuesta de Satisfacción al Usuario Proceso Extensión y Proyección Social_ UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

Jennifer Paola Gómez Gómez <jennifergomez@mail.uniatlantico.edu.co>
para Extension, Danilo, bcc: Luna, bcc: Monica, bcc: enaar, bcc: srodriguez, bcc: aochoa, bcc: Nutripharma, bcc: smariaga, bcc: gerencia, bcc: Alexander, bcc: Alexander, bcc: 9 nov.


Buenas tardes estimados empresarios,

Reciban un cordial saludo,

Con el fin de mantener un proceso de mejoramiento continuo, el Departamento de Extensión y Proyección Social desea conocer sus apreciaciones con relación a la prestación de los servicios ofertados por su equipo de trabajo. Por favor conteste las siguientes preguntas de acuerdo con los criterios indicados.

Para diligenciar la encuesta, favor ingresar al siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0iHsbzNkjqNAI2kIVyurkcDkPyFVD3IN1GDchZ9fs8N15w/viewform>



Agradeciendo su atención.

Cordialmente,

A continuación se detalla el análisis de los resultados de la encuesta en mención

• ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PROCESO EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

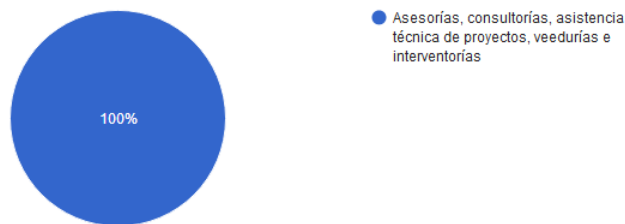
En cuanto a los **SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL:**

En respuesta a la pregunta ¿Con cuál de las siguientes modalidades de Extensión de la Universidad del Atlántico le gustaría tener información y recibir apoyo? se obtuvieron los siguientes

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSION Y PROY SOCIAL

Gestión Tecnológica y Empresarial

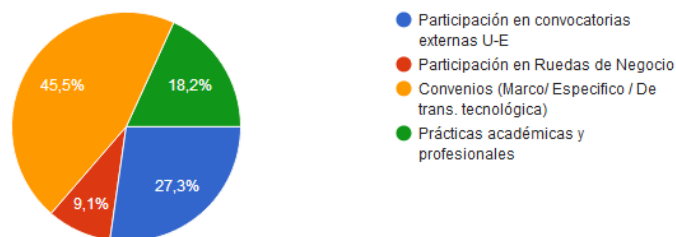
7 respuestas



Al 100% los encuestados (tanto docentes, administrativos y empresarios) les gustaría tener información y recibir apoyo en Asesorías, Consultorías, asistencia técnica de proyectos, veeduría e interventorías.

Relación y Alianzas Universidad-Empresa-Estado (UEE)

11 respuestas



Respecto a los servicios de Relación y Alianza Universidad-Empresa-Estado (UEE, los encuestados preferirían tener información y apoyo en la siguiente proporción de prioridad:

45.5% Convenios (Marco/ Especifico / De transferencia. Tecnológica).

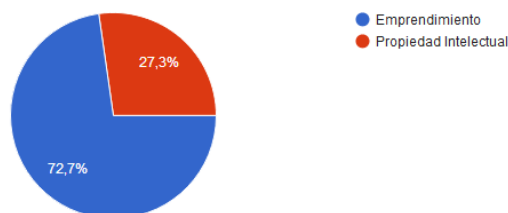
27.3% Participación en convocatorias externas U-E.

18.2% Prácticas académicas y profesionales.

9.1% Participación en Ruedas de Negocio

Desarrollo, Innovación y Tecnología

11 respuestas



Respecto a los servicios de Desarrollo, Innovación y tecnología, los encuestados preferirían tener información y apoyo en la siguiente proporción de prioridad:

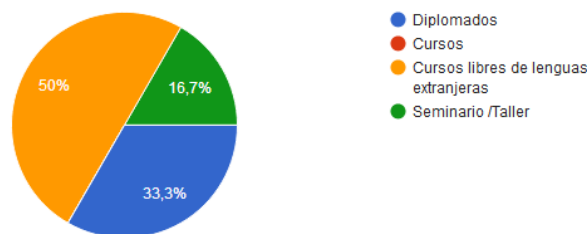
72.7% Emprendimiento

27.3% Propiedad Intelectual.

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Educación Continua

12 respuestas



Respecto a los servicios de Educación Continua, los encuestados preferirían tener información y apoyo en la siguiente proporción de prioridad:

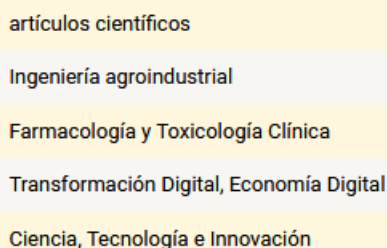
50% Cursos Libres de Lenguas Extranjeras.

33.3% Diplomados.

16.7% Seminario / Taller.

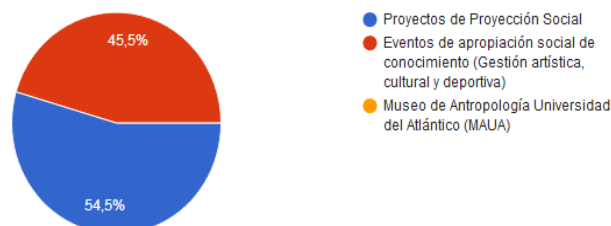
¿En qué temática preferiría un programa de educación continua?

5 respuestas



Proyección Social

11 respuestas



Respecto a los servicios de Proyección Social, los encuestados preferirían tener información y apoyo en la siguiente proporción de prioridad:

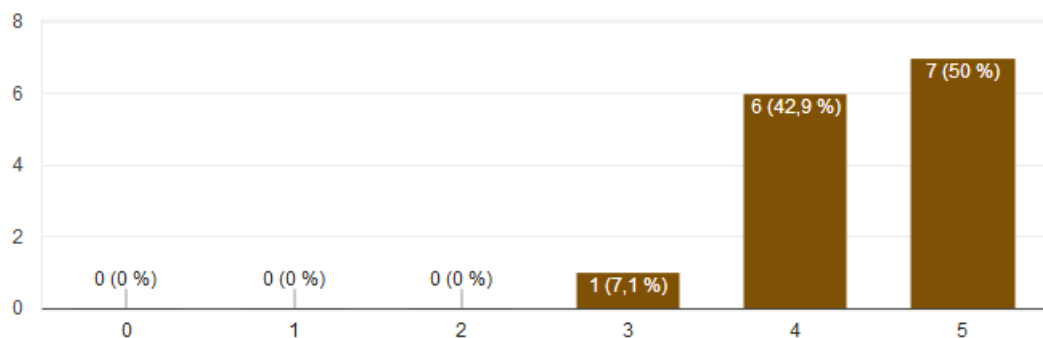
54.5% Proyectos de Proyección Social

45.5% Eventos de Apropiación Social de conocimiento

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad en la prestación del servicio del proceso de Extensión y Proyección Social? Siendo la calificación “5”: “Satisfecho” y “0” : “Insatisfecho”.

14 respuestas



Para aquellos ítems en que se encuentra regular o insatisfecho, por favor exponga sus motivos para mejorar nuestros servicios

1 respuesta

Demora en la aprobación de propuesta y en la tramitología en la Oficina Jurídica

CONCLUSIÓN:

En cuanto al nivel de satisfacción de nuestros clientes internos y externos respecto a los servicios de extensión ofertados podemos concluir que es medio-alto. Sólo una persona calificó nuestros servicios como regular justificando la Demora en la apropiación de propuesta y en la tramitología desde la oficina Jurídica, para lo cual el equipo de trabajo del Departamento de Extensión y Proyección Social está trabajando en la oportunidad de los tiempos de respuesta ante una propuesta de extensión y/o suscripción de convenio.

La **acción preventiva PS-114**: “Mayor control de seguimiento del recorrido de los convenios desde

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

su presentación en la oficina Jurídica hasta su firma” se encuentra abierta y en seguimiento para mejorar el seguimiento y los tiempos de respuesta en suscripción de convenios al interior de la Universidad.

La **acción preventiva PS-115**: “Atención al Sistema de PQR y Encuestas de Satisfacción de Usuario” fue creada para el seguimiento de la percepción de nuestros clientes internos y externos referente a nuestros servicios de extensión y proyección social ofertados.

• **RECIBIDO A SATISFACCION EN PROYECTOS DE CONSULTORIA Y ASESORIA**

El día 17 de agosto de 2016 se llevó a cabo la Auditoria Externa de Calidad por parte del INCONTEC al proceso de Extensión y Proyección Social. Como resultado de esta visita no surgió ninguna No conformidad. Sin embargo, como aspecto por mejorar resaltaron la necesidad de evaluar la prestación del servicio a los clientes del subproceso de consultoría y asesoría de proyectos de la Universidad y de los usuarios de extensión en general. Es por esta razón que desde el proceso de extensión y proyección social, se generó la **acción de mejora PS-044**: “*Evaluar la prestación del servicio a los clientes del subproceso de consultoría y asesoría de proyectos de la Universidad y de los usuarios de extensión en general*” en torno a esta recomendación, cuyo plan de acción es el siguiente:

1. Diseñar una encuesta de satisfacción para los clientes de proyectos de consultoría y asesoría.
2. Revisar, aprobar y subir al ISOLucion y en página web el Formato de encuesta de satisfacción para proyectos de consultoría y asesoría para su divulgación y diligenciamiento por las partes interesadas.
3. Implementar estrategias internas para el diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios de Extensión y Proyección Social disponibles en página web (on-line).
4. Aplicación de la encuesta a los clientes de proyectos de consultoría y asesoría vigentes en el periodo 2015-II.
5. Tabulación y Análisis de datos de la Encuesta para elaboración de planes de mejora en caso de ser necesarios.

Resultado del Seguimiento a la Acción de Mejora PS-044:


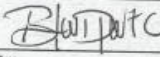
1. El día martes 09 de mayo del 2017, la líder de Calidad del Proceso de Extensión y Proyección Social, quien es también la persona responsable de la gestión de Proyectos de Consultoría y Asesoría, diseña el formato de recibido a satisfacción en proyectos de consultoría y asesoría teniendo en cuenta las sugerencias dadas por auditor externo de INCONTEC, en la última auditoria externa de calidad realizada al proceso.
2. El día miércoles 10 de mayo del 2017, la líder de Calidad del Proceso de Extensión y Proyección Social, envía a flujo por ISOLucion el formato de recibido a satisfacción en proyectos de consultoría y asesoría para su respectiva revisión y aprobación.
3. El día miércoles 10 de mayo de 2017 se aprueba por ISOLucion el **FOR-PS-050 Formato de Recibido a Satisfacción en Proyectos de Consultoría y Asesoría**. De igual forma, el día jueves 11 de mayo se envía por correo electrónico la solicitud de diligenciamiento de dicho formato a la Secretaria de Educación de Soledad y a la Secretaria de Cultura del Atlántico con quienes se trabajaron los dos proyectos en el periodo 2016-II (PAE de Soledad y el PES de Santo Tomás).

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

4. El día 11 de octubre de 2017 se recibe por parte de la Secretaria de Cultura del Atlántico la retroalimentación al formato de recibido a satisfacción del Proyecto de Consultoría "Formulación del Plan Especial de Salvaguardia del Carnaval Intermunicipal de Santo Tomás". Se encuentra en proceso de trámite el acta de Liquidación para dicho proyecto.

En cuanto al Proyecto del PAE de la Secretaria de Educación de Soledad, se encuentra en trámite el acta de liquidación y el diligenciamiento del formato de recibido a satisfacción.

Resultado de la evaluación por parte de la Secretaria de Cultura y Patrimonio a la ejecución del Proyecto de Consultoría "Formulación del Plan Especial de Salvaguardia del Carnaval Intermunicipal de Santo Tomás":

 Universidad del Atlántico		CÓDIGO: FOR-PS-050	
		VERSIÓN: 0	
		FECHA: 10/05/2017	
FORMATO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN EN PROYECTOS DE CONSULTORIA Y ASESORÍA			
OBJETO DEL CONVENIO / CONTRATO			
Convenio interadministrativo para la ejecución del proyecto Formulación del Plan Especial de Salvaguardia del Carnaval Intermunicipal de Santo Tomás, el cual fue aprobado por el Consejo de Patrimonio y el Ministerio de Cultura, con recursos del IVA a la Telefonía móvil celular, todo conforme al convenio 0147*2016*000035 suscrito entre el Departamento del Atlántico y el Municipio de Santo Tomás.			
I. INFORMACION GENERAL			
NOMBRE DEL CONTRATANTE (Persona natural / Persona jurídica) Secretaria de Cultura y Patrimonio <input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> OTRO: 890102005-1			
DOCUMENTO SOPORTE (CONTRATO / CONVENIO)	NUMERO	FECHA	VALOR
Contrato Interadministrativo	0147*2016*000040	08 de septiembre de 2016	\$ 98.000.000
FECHA DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN:	<input checked="" type="checkbox"/> X	PERIODO DE EJECUCION:	08/09/2016 AL 31/12/2016
II. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ENTREGABLES O PRODUCTOS DEL CONVENIO / CONTRATO (Marcar con una "X")			
FACTORES A EVALUAR	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
Atención al Usuario		X	
Información manejada	X		
Solución de problemas	X		
Rapidez de respuesta		X	
Oportunidad en los productos/entregables	X		
Eficacia en los productos/entregables	X		
IMPACTO DEL PROYECTO: Ampliación de la visibilidad de las manifestaciones culturales en el Departamento del Atlántico.			
OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:			
Adjuntar Contrato en mención e Informe Final del Proyecto.			
FIRMA DEL RESPONSABLE: 			
NOMBRE: Blanca De La Puente			
CARGO: Supervisor			
ENTIDAD CONTRATANTE: Secretaria de Cultura y Patrimonio -Gobernación del Atlántico			
CORREO ELECTRÓNICO: cultura@atlantico.gov.co			
TELÉFONO / CELULAR: 3307012			

Se evidencia que el contratante de este proyecto se encuentra satisfecho y muy satisfecho en los aspectos evaluados.

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

• **ANALISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CLLE**

Desde el año 2014, anualmente se realiza esta encuesta teniendo en cuenta modelos de calidad para medir el desempeño y establecer directrices y establecer medidas a que haya lugar y el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, la cual establece que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización; así esto da la certeza de medir la satisfacción del cliente de forma periódica.

El análisis presenta los resultados cuantitativos y cualitativos con recomendaciones y justificaciones a preguntas realizadas de la encuesta de satisfacción estudiantil aplicada a los estudiantes de los Cursos de Lenguas Extranjeras en el periodo académico 2017-2 a través del sistema SEO de la Universidad del Atlántico. Con la aplicación de la encuesta se pretende resumir la satisfacción de los estudiantes de los CLLE con los diferentes servicios a los cuales tienen acceso. La encuesta fue dirigida a toda la comunidad CLLE en sus diferentes idiomas y horarios, por los cuales se obtuvieron puntajes y porcentajes de acuerdo a las escalas de medición en las que se ha venido desarrollando para que haya un punto comparativo entre estas encuestas para el desarrollo de planes de acción posteriores. Esta escala consta de 5 valores, a saber:

VALORES DE LA ESCALA

1	INSUFICIENTE
2	DEFICIENTE
3	REGULAR
4	MUY BUENO
5	EXCELENTE

Tabla 1. Valores de la escala

Nuevamente se aclara que este cuestionario aplicado indaga la valoración de acuerdo a la percepción que los estudiantes asignan a cada una de las dimensiones consideradas en el estudio.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Nuevamente, este análisis de resultados y las recomendaciones recibidas sirven de guía para la toma de decisiones y evidenciar las necesidades de los estudiantes permitiendo identificar los puntos de fortaleza y debilidades así como fuente de apoyo para elaboración de planes de acción posteriores.

Los resultados obtenidos en esta encuesta son:

- ✓ Se puede determinar que en un 69% de los estudiantes de los CLE desean seguir estudiando frente a un 3% que no tienen la intención de hacerlo lo cual permite inferir que los estudiantes en su mayoría desean continuar con sus estudios en los CLE por intereses personales, gusto y porque tienen buena metodología de enseñanza lo que

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

no difiere de los resultados de las opiniones y justificaciones estudiantiles del periodo 2016-2.

- ✓ El 69% de los encuestados recomendaría la formación que se imparte en los CLE y únicamente un 3% no lo haría manteniéndose este último porcentaje como el año anterior.
- ✓ Nuevamente, como ha sucedido en las encuestas en los periodos anteriores los estudiantes recomiendan los Cursos de Lenguas Extranjeras en su mayoría por su metodología de enseñanza destacando igualmente en este punto las justificaciones no fueron negativas.
- ✓ Se establece que solo un 11% de los encuestados ha tenido alguna dificultad con los servicios prestados disminuyendo este porcentaje con respecto al año anterior en un 4%(periodo 2016-2-2017-2).
- ✓ Se puede considerar que los estudiantes en su mayoría no han tenido dificultades y que las pocas dificultades que se reflejan son dificultades académicas y registro y control.
- ✓ En un 44% los problemas fueron resueltos de forma satisfactoria y en un 28% no se resolvieron manteniéndose este indicador con respecto al periodo 2016-2 y que se considera que la percepción cualitativa de los estudiantes en su mayoría apunta a que no han tenido problemas y que los problemas han sido solucionados de forma satisfactoria y otros problemas no solucionados reflejados en menor número son académicos, de registro y control, en esta ocasión los encuestados no mencionaron problemas con temas logísticos y de infraestructura.
- ✓ Se determina que un 51% de los encuestados (equivalentes a 156 estudiantes) han observado mejorías en la prestación del servicio mientras que un 20% de los estudiantes no lo ha hecho (equivalentes a 61 estudiantes).
- ✓ Se considera que la percepción cualitativa de los estudiantes apunta a que se ha mejorado el servicio, seguido de la percepción de que ha permanecido igual y mejoramiento académico estas justificaciones se han mantenido constantes desde el 2015.
- ✓ El porcentaje de calificación asignado por los estudiantes encuestados para la percepción de calidad de servicio, siendo una calificación de 4 (“Muy bueno”) la más valorada con un 35%, seguida de una calificación 5 (“Excelente”) con un 21%, manteniéndose en comparación al periodo 2016-2.
- ✓ Los estudiantes valoran los costos del servicio con una calificación de “Muy bueno” en un 31%, seguido de una valoración “excelente” en un 18%, lo que evidencia que el costo del servicio es de complacencia para la comunidad de igual manera se mantiene con respecto al periodo 2016-2.
- ✓ Las valoraciones en la percepción de los estudiantes al momento del proceso de inscripciones y matrículas fueron con un 27% la más valorada fue 4 (“Muy bueno”) seguidas de valoraciones excelente y regular con porcentajes del 17% y 16% respectivamente, manteniéndose la valoración muy bueno con respecto al periodo 2016-2.
- ✓ La percepción de los estudiantes encuestados respecto al personal administrativo fue “muy buenos” con un 40%.

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

- ✓ Las valoraciones reflejan que la comunidad estudiantil valora los servicios generales con una calificación del 35% y del 16% siendo “Muy bueno” y “excelente”, respectivamente.
- ✓ Los estudiantes encuestados valoran la infraestructura física de la siguiente manera: con un porcentaje mayoritario de un 32% lo califican como regular, y con un 28% lo califican como deficiente, manteniéndose esta percepción en comparación de periodos anteriores.
- ✓ Las calificaciones para las herramientas informáticas se mantienen con respeto al periodo 2016-2 con valoraciones regular y bueno.
- ✓ El centro de documentación se aclara la no existencia de este servicio como en periodos anteriores.
- ✓ La percepción de los estudiantes con su satisfacción acerca del material bibliográfico asignado en su nivel, siendo la más valorada 4 (“Muy bueno”) con un 32% permaneciendo igual valorada como en periodos anteriores.
- ✓ El porcentaje asignado por los estudiantes encuestados para la percepción del servicio de cafetería siendo la calificación 4 (“Muy bueno”) la más valorada con un 31%, seguida de la calificación 3 (“Regular”) con un 14%, conservándose las valoraciones con respeto al periodo 2016-2.

Las recomendaciones más comentadas fueron acerca de la necesidad del mejoramiento de la infraestructura con 79 comentarios, seguido de los procesos académicos con 28, y en un tercer lugar están los comentarios sobre mantenimiento de áreas y equipos.

En conclusión al igual que la encuesta del 2014-1, 2015-2, 2016-2 se determina la constante que nuestras fortalezas son nuestros docentes, la metodología el servicio ofrecido, y nuestras debilidades van enfocadas a la infraestructura.

Para atender la debilidad que actualmente tenemos en cuanto a disponibilidad de salones y deterioro en la infraestructura en la sede Centro exclusiva para el servicio de Cursos libres de Lenguas Extranjeras, se creó la **acción correctiva PS-076** en cuyo Plan de Acción se contempla: Gestionar el plan de inversión y presupuesto para el mejoramiento de la infraestructura en dicha sede.

Actualmente la Universidad está invirtiendo recursos dentro de su presupuesto para la adecuación de la infraestructura en el edificio de postgrados, esto con el fin de mejorar la atención a los estudiantes en cuanto al confort en el aula de clases.

Ver algunas imágenes de los trabajos adelantados en infraestructura para Cursos Libres:



TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

ANALISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EDUCACIÓN CONTINUA

De acuerdo con los resultados de la encuesta “Evaluación de los Servicios de Educación Continua” en el periodo comprendido de enero a noviembre de 2017, se obtienen los siguientes resultados:

RECOMENDACIONES Y/O CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de la encuesta “Evaluación de los Servicios de educación Continua, se pueden resaltar, recomendar y concluir los siguientes aspectos:

✓ **PERSONAL DE ATENCIÓN**

Este aspecto obtuvo de forma general resultados excelentes y buenos, lo que indica que nuestro personal docente y logístico está comprometido con los programas ofertados.

✓ **ESPACIO FÍSICO Y EQUIPOS**

El tema de espacio y equipo obtuvo calificaciones entre regular y bueno, lo que evidencia que la Universidad presenta fuertes carencias en la disponibilidad de espacios y de equipos para atender la oferta de programas de educación continua. Así mismo, se observa en los comentarios de los participantes la inconformidad al respecto.

- Para atender a ésta petición de los estudiantes en cuanto a la necesidad de mejores y mayores espacio físico y equipos, el Jefe del Departamento de Extensión y Proyección Social junto con la responsable del proceso de Educación Continua, han programado reuniones para gestionar convenios con empresas, hoteles, cajas de compensaciones, con el fin de buscar espacios alternos a la Universidad para brindar un mejor servicio.

✓ **DIVULGACIÓN**

En cuanto a la divulgación se observa calificaciones entre excelente y bueno; sin embargo, es recomendable fortalecer la promoción y mercadeo en la página web institucional y en el voz a voz para generar mayor cobertura y participación en los programas de educación continua ofertados.

✓ **ORGANIZACIÓN**

La organización, de forma general obtuvo calificaciones entre excelente y bueno, se resaltan aspectos positivos como: el cumplimiento de horarios de la actividad, y correspondencia entre los temas y objetivos del curso. En observaciones revisadas de los participantes se comenta que los espacios para el desarrollo de las programas de educación continua no son cómodos y el ruido del aire acondicionado permite que los docentes y estudiantes realicen un esfuerzo auditivo adicional en las clases.

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

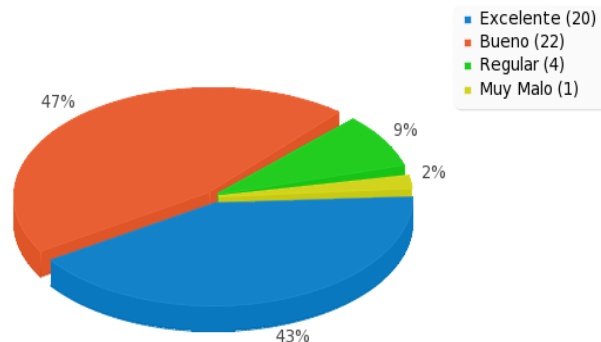
Los resultados del instrumento de la encuesta se detallan a continuación:

PERSONAL DE ATENCIÓN

✓ Evalúe de forma general los servicios de recursos educativos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	20	42.55%
Bueno (2)	22	46.81%
Regular (3)	4	8.51%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la evaluación general de los servicios de recursos educativos

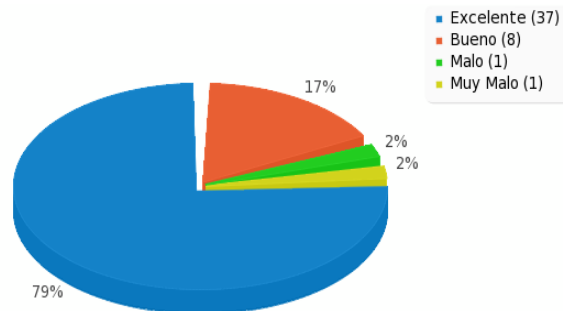


✓ Actitud de servicio de los funcionarios

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	37	78.72%
Bueno (2)	8	17.02%
Regular (3)	0	0.00%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la actitud de servicio de los funcionarios

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

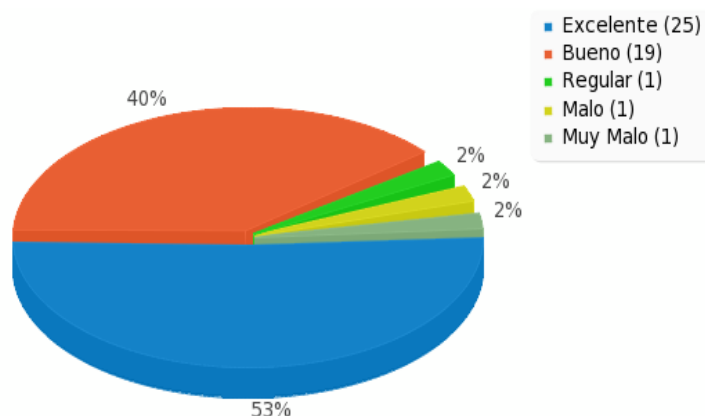


✓ Rapidez
consulta

para atender su
requerimiento o

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	25	53.19%
Bueno (2)	19	40.43%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la rapidez para atender su requerimiento o consulta



✓ Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes

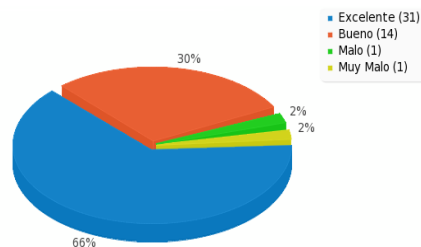
Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	31	65.96%
Bueno (2)	14	29.79%

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Regular (3)	0	0.00%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

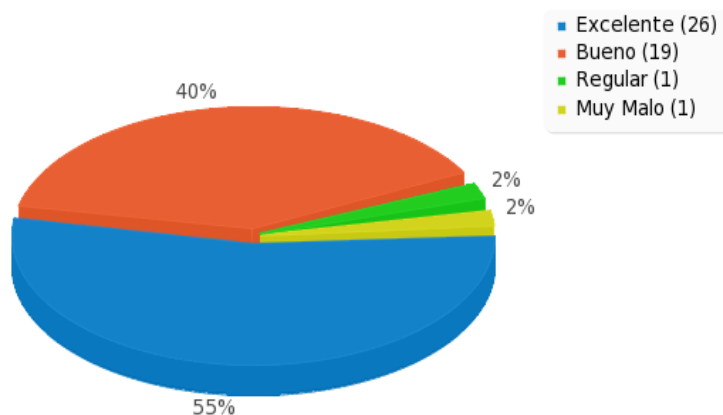
Representación Gráfica de apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes

✓ Rapidez de respuesta



Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	26	55.32%
Bueno (2)	19	40.43%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de rapidez de respuesta

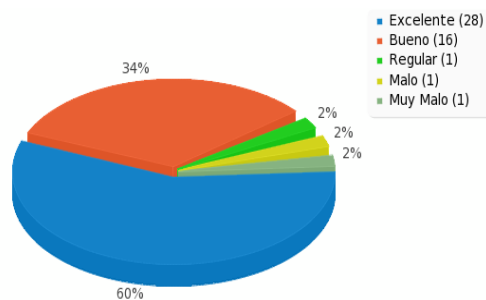


✓ Horario de prestación del servicio

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	28	59.57%
Bueno (2)	16	34.04%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

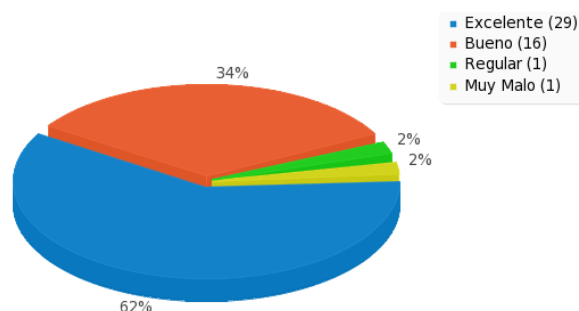
Representación Gráfica de horario de prestación del servicio



✓ Atención al usuario

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	29	61.70%
Bueno (2)	16	34.04%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de atención al usuario

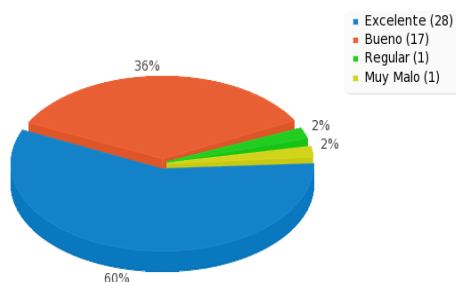


TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

✓ Información que maneja el personal

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	28	59.57%
Bueno (2)	17	36.17%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de Información que maneja el personal

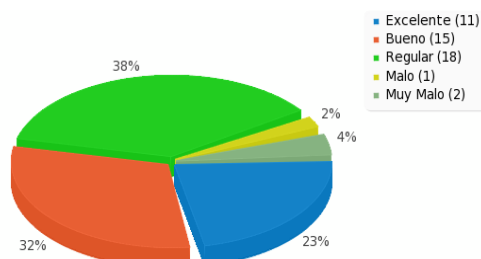


ESPACIO FÍSICO Y EQUIPOS

✓ Disponibilidad de espacio físico y equipos que usted necesita

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	11	23.40%
Bueno (2)	15	31.91%
Regular (3)	18	38.30%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de disponibilidad de espacio físico y equipos que usted necesita

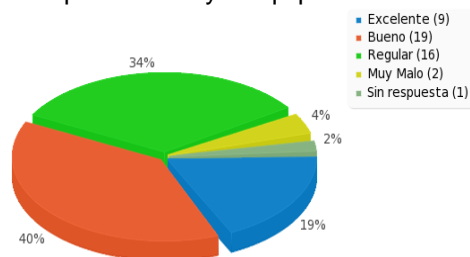


TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROJ SOCIAL

✓ Estado de espacio físico y/o equipos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	9	19.15%
Bueno (2)	19	40.43%
Regular (3)	16	34.04%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	1	2.13%

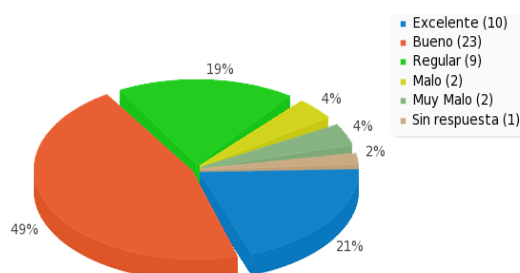
Representación Gráfica del estado de espacio físico y/o equipos



✓ Calidad de los equipos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	10	21.28%
Bueno (2)	23	48.94%
Regular (3)	9	19.15%
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	1	2.13%

Representación Gráfica de la calidad de los equipos

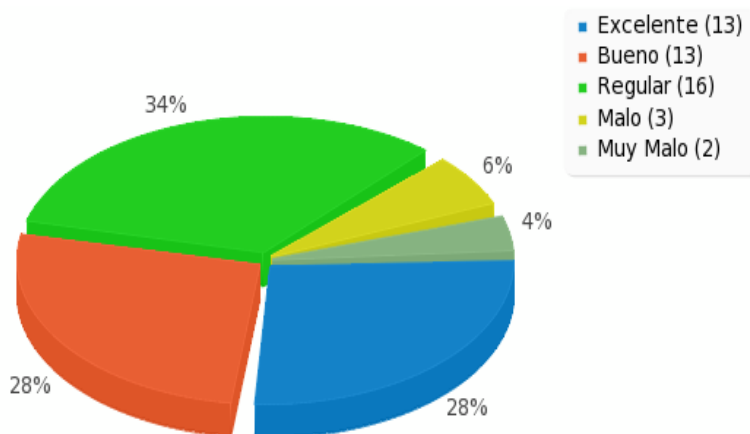


TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

✓ Adecuación de espacios

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	13	27.66%
Bueno (2)	13	27.66%
Regular (3)	16	34.04%
Malo (4)	3	6.38%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de adecuación de espacios



DIVULGACIÓN

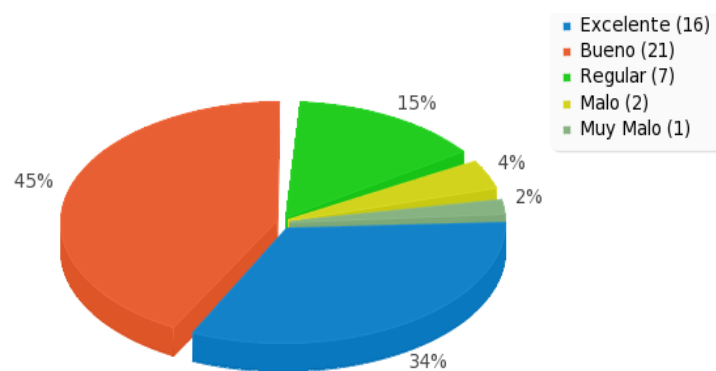
✓ El conocimiento que usted tiene de los servicios de Recursos Educativos es:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	16	34.04%
Bueno (2)	21	44.68%
Regular (3)	7	14.89%
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	1	2.13%

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROJ SOCIAL

Sin respuesta	0	0.00%
---------------	---	-------

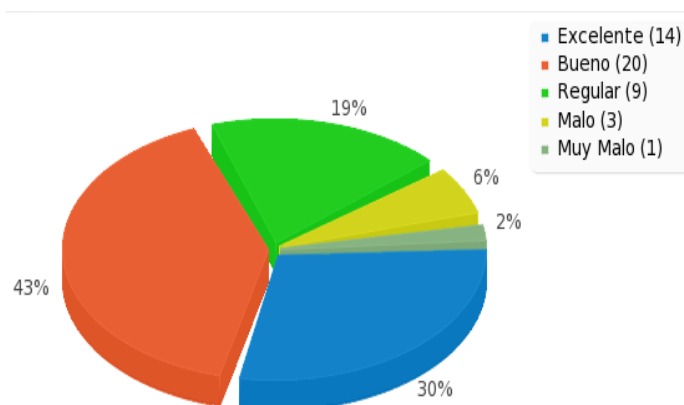
Representación Gráfica del conocimiento que usted tiene de los servicios de Recursos Educativos es:



✓ Promoción y divulgación de los servicios de recursos educativos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	14	29.79%
Bueno (2)	20	42.55%
Regular (3)	9	19.15%
Malo (4)	3	6.38%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la promoción y divulgación de los servicios de recursos educativos



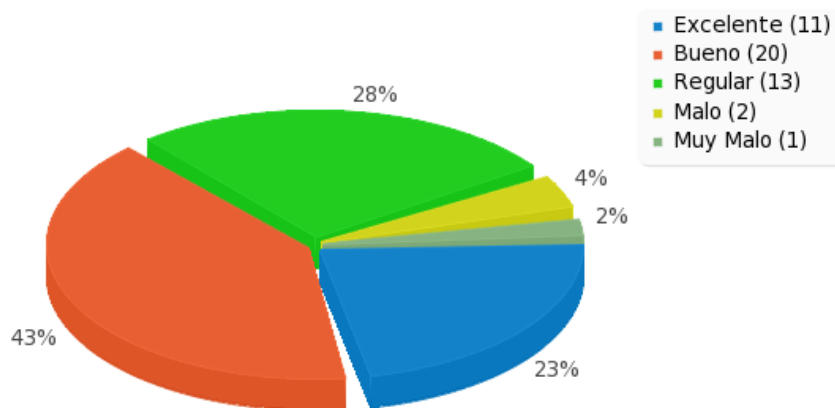
TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

ORGANIZACIÓN

✓ Comodidad en el espacio físico

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	11	23.40%
Bueno (2)	20	42.55%
Regular (3)	13	27.66%
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la comodidad en el espacio físico

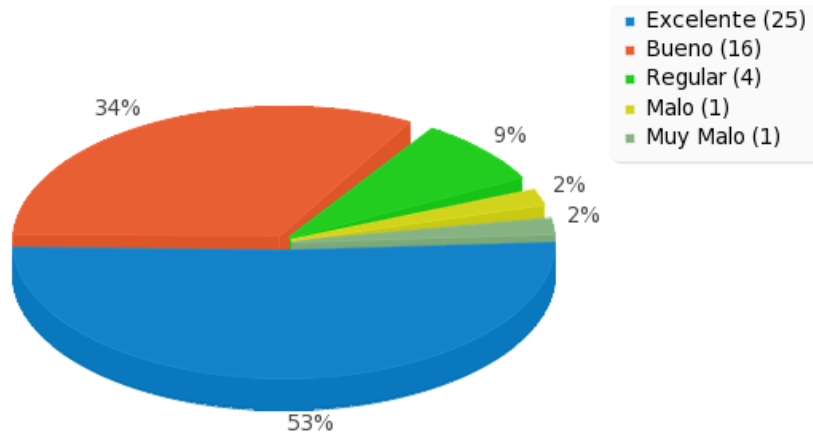


✓ Cumplimiento de horarios de la actividad

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	25	53.19%
Bueno (2)	16	34.04%
Regular (3)	4	8.51%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROJ SOCIAL

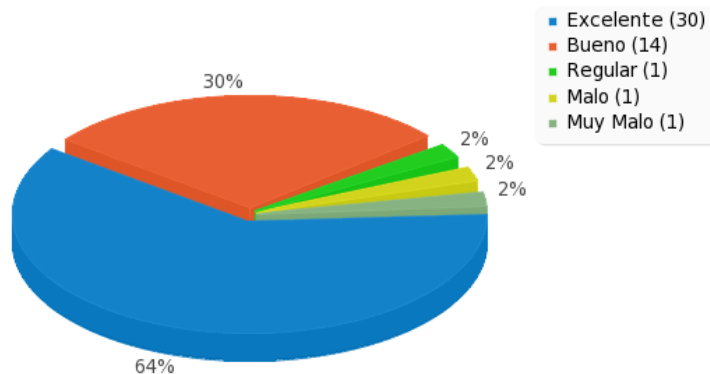
Representación Gráfica de cumplimiento de horarios de la actividad



✓ Correspondencia entre los temas y objetivos del curso

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	30	63.83%
Bueno (2)	14	29.79%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de correspondencia entre los temas y objetivos del curso

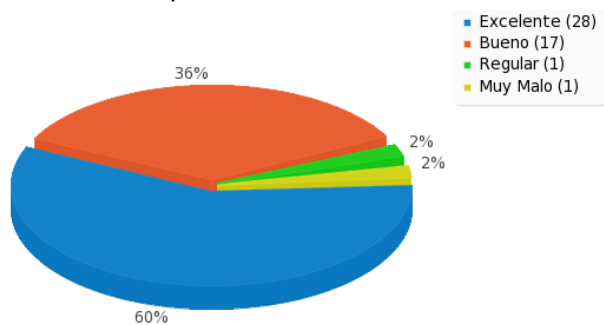


✓ Pertinencia

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	28	59.57%
Bueno (2)	17	36.17%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de pertinencia



Elaborado por: Ingeniera Jennifer Gómez
Líder del proceso de Extensión y Proyección Social