

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
COMITÉ ANTITRÁMITES Y GOBIERNO EN LINEA

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS PORTAL
WWW.USCO.EDU.CO

Encuesta del mes de Junio de 2011

¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad de los servicios que le ofrece la Universidad Surcolombiana?

1) Qué tan satisfecho se siente con la oportunidad de la Universidad para ofrecerle servicios de manera ágil, sobre todo en el momento en que Usted los requiere?

1. Muy satisfecho	9
2. Satisfecho	19
3. Poco satisfecho	29
4. Totalmente insatisfecho	27

2) Qué tan satisfecho se siente frente a la transparencia con la que La Universidad brinda información sobre su gestión y resultados?

1. Muy satisfecho	13
2. Satisfecho	20
3. Poco satisfecho	21
4. Totalmente insatisfecho	30

3) Considera que los servidores o funcionarios de la Universidad que le brindan un servicio:

1) Cuentan con los conocimientos y le brinda un trato amable	22
2) Cuentan con los conocimientos pero no son amables en el trato que le brindan	27
3) No cuentan con los conocimientos pero le brindan un trato amable	7
4) No cuentan con los conocimientos ni son amables en el trato que le brindan	28

4) Cuándo necesita algún tipo de información o servicio de la Universidad, cuál medio considera que es más efectivo para establecer contacto con esta entidad?

1) El Teléfono	29
2) Correo electrónico	11
3) Por escrito a través de correo postal	4
4) A través del link Contáctenos dispuesto en la Web	40

Neiva, 1 de julio de 2011


JULIO HERNAN ZAMBRANO CRUZ
Vicerrector Administrativo

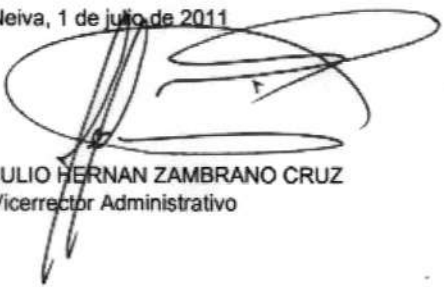

MARTHA LILIANA HERMOSA TRUJILLO
Líder Gobierno en Línea



CARLOS ALBERTO GALINDO R.
Coordinador Gestión de Calidad

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
COMITÉ GOBIERNO EN LINEA
PLAN DE MEJORAMIENTO ENCUESTA PORTAL www.usco.edu.co mes de Junio de 2011

No.	ORIGEN	DEPENDENCIA	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA	CAUSA O CAUSAS	ACCIONES	RESPONSABLE		Acción correctiva acción preventiva	FECHA DE INICIO PROGRAMADA	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA	SEGUIMIENTO:			
							NOMBRE	CARGO				FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN
1	Encuesta Portal www.usco.edu.co	Universidad Surcolombiana	30/06/2011	Qué tan satisfecho se siente con la oportunidad de la Universidad para ofrecerle servicios de manera ágil, sobre todo en el momento en que Usted los requiere?	Demora en la atención del requerimiento por parte de algunos funcionarios	Talleres de atención al cliente y competencias para el mejoramiento de la organización	División de Personal	Jefe División de Personal	Acción Correctiva	01/07/2011	30/11/2011				Abierta
2	Encuesta Portal www.usco.edu.co	Universidad Surcolombiana	30/06/2011	Qué tan satisfecho se siente frente a la transparencia con la que La Universidad brinda información sobre su gestión y resultados?	Desconocimiento del lugar de publicación de los informes de Gestión de la Universidad	Capacitación específica del Portal Institucional	CTIC	Directora CTIC	Acción Correctiva	01/07/2011	30/11/2011				Abierta
3	Encuesta Portal www.usco.edu.co	Universidad Surcolombiana	30/30/2011	Considera que los servidores o funcionarios de la Universidad que le brindan un servicio;	Desconocimiento de los procesos administrativos	Reinducción en el tema de Procesos Administrativos del Sistema de Calidad	Oficina Sistema de Gestión de Calidad	Coordinador SGC	Acción Correctiva	01/07/2011	30/11/2011				Abierta

Neiva, 1 de julio de 2011


JULIO HERNAN ZAMBRANO CRUZ
 Vicerrector Administrativo


MARTHA LILIANA HERMOSA TRUJILLO
 Líder Gobierno en Línea


CARLOS ALBERTO GALINDO REYES
 Coordinador de Calidad