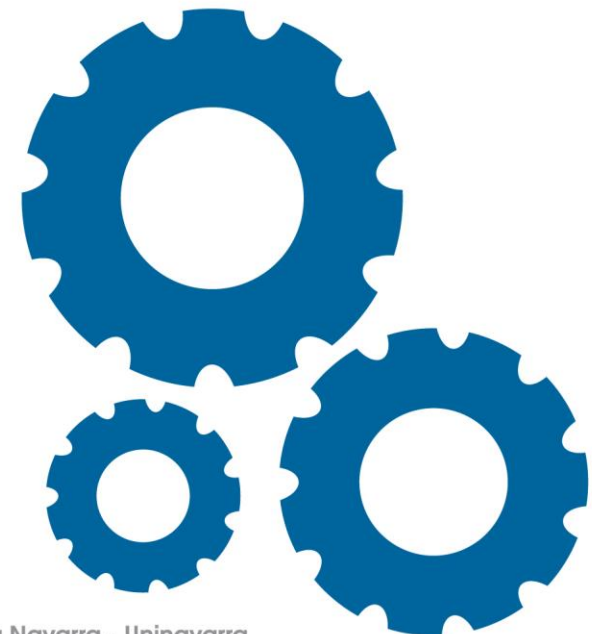


Informe de Encuesta de Satisfacción



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEUCACIÓN

Coordinación
de Calidad



UniNavarra



@Uninavarraeduca



uninavarra



Fundación Universitaria Navarra - Uninavarra

www.uninavarra.edu.co



Coordinación
de Calidad

Informe de
Encuesta de
Satisfacción

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE **ADMISIONES, **REGISTRO Y CONTROL****

I SEMESTRE-2019

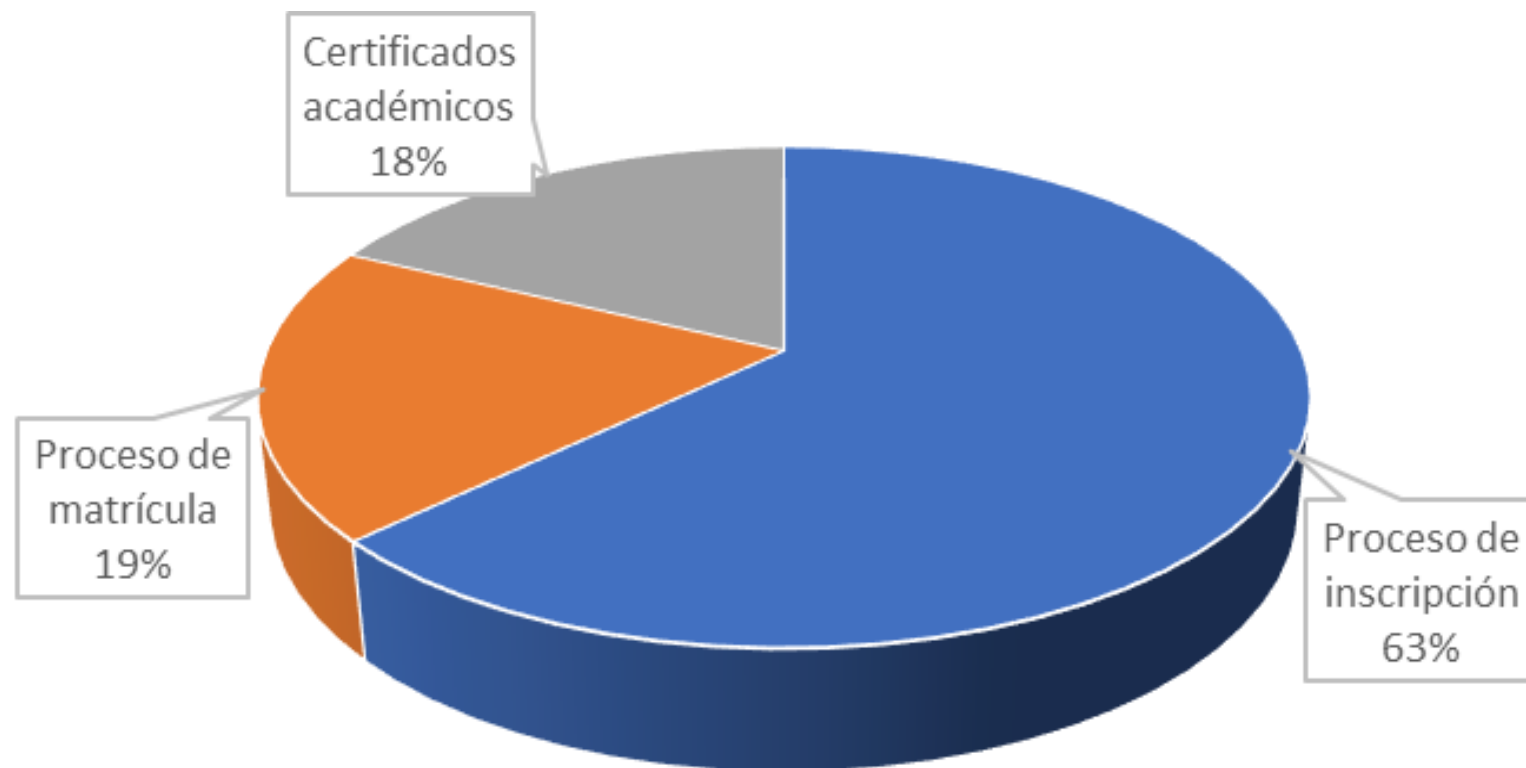
PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

- ✓ Conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes con los servicios que ofrece el Proceso de Admisiones y Registro para identificar áreas que necesiten atención.
- ✓ Evaluar la efectividad institucional en el proceso de Admisiones y Registros

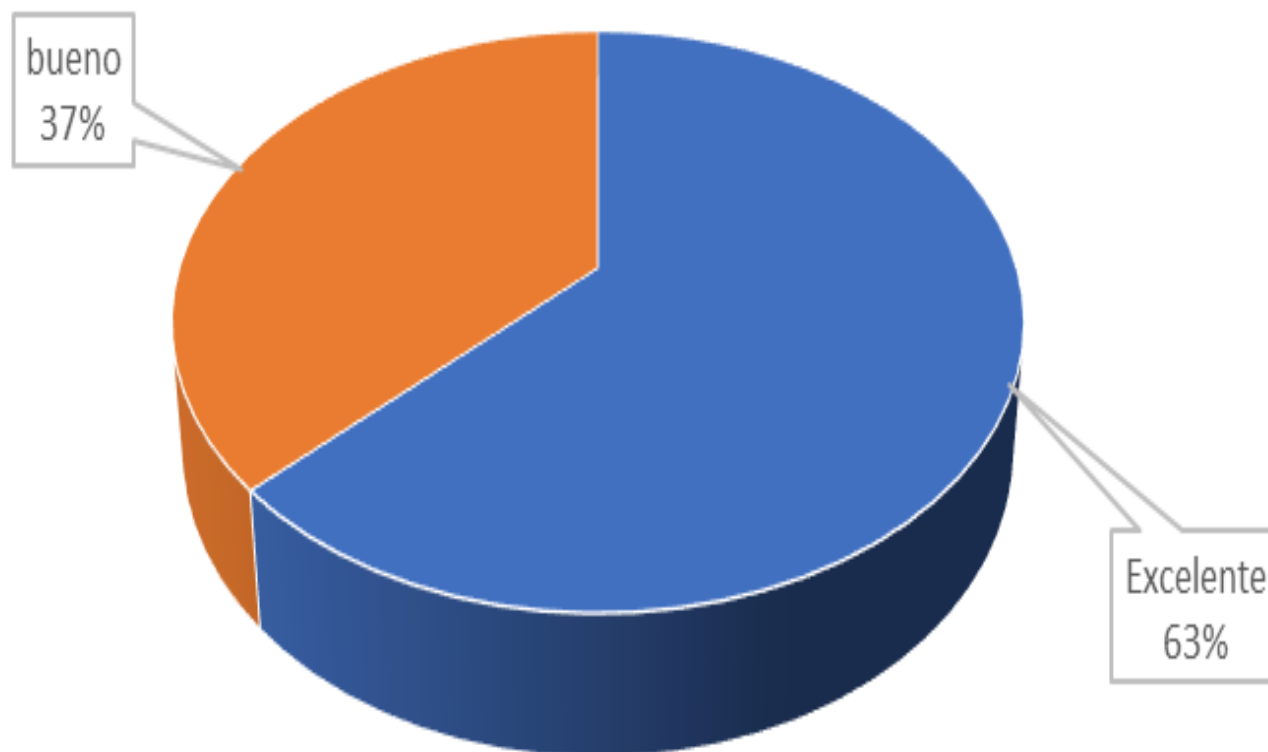
Ficha Técnica

Título de la investigación	Estudio de medición de satisfacción de usuarios de los servicios de Admisiones, Registro y Control
Unidad de muestreo	Estudiantes de diferentes programas y semestres.
Tipo de encuesta	Directo- personalizado-anónimo
Sitio de aplicación de la encuesta	Ventanilla Admisiones y Registro
Muestreo	Muestreo probabilístico Nivel de confianza = 95% Error =5%
Población total	70 estudiantes
Fecha de iniciación de encuestas	14 de mayo de 2019
Fecha de terminación de encuestas	24 de mayo de 2019
Fecha de iniciación del proceso de datos	30 de mayo de 2019
Fecha de terminación del proceso de datos	3 de junio de 2019
Fecha final de entrega	5 de junio de 2019

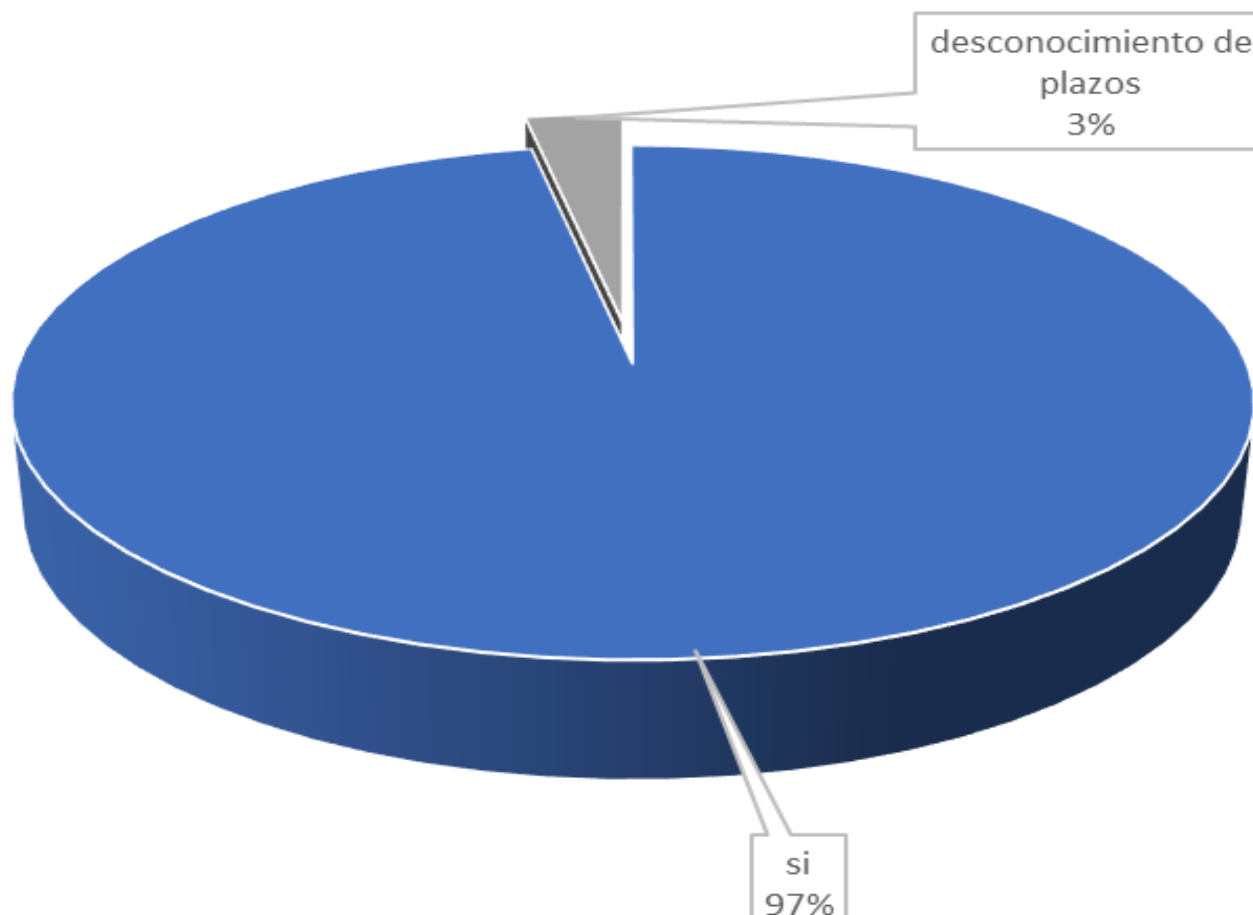
1. ¿Ha utilizado usted alguno de los siguientes servicios?



2. Califique el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por el personal que le prestó el servicio al momento de radicar el formulario de inscripción y matrícula académica.



3. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna de acuerdo con los plazos establecidos en la institución?



CONCLUSIONES

- ✓ Con un 63% en excelente y un 37% en bueno, se evidencia que el servicio que se presta en Admisiones y registro es satisfactorio.
- ✓ Las respuestas a las solicitudes fue oportuna de acuerdo con los plazos establecidos por la institución.
- ✓ El proceso de Admisiones y registro propenderá por continuar ofreciendo sus servicios de forma oportuna y eficiente.

CONCLUSIONES

Con respecto al año anterior el tema relacionado con expedición de certificados continúa presentado algunas dificultades en los tiempos de entrega, se incluyó dentro del plan de acción 2019 la necesidad de adquirir un software que permita mejorar el rendimiento tanto de elaboración como de expedición de los certificados.

Se encuentra en curso la implementación del nuevo sistema académico. Se espera que en el 2020 el uso de la nueva plataforma académica, permita mejorar el servicio ofrecido a toda la comunidad navarrista.



Coordinación
de Calidad

Informe de Encuesta de Satisfacción

Gracias