



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Mg. Catalina Rojas Martínez
Directora
Dirección de Gestión Curricular

Valparaíso, diciembre 2020



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

Objetivo del estudio	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios/as respecto a los servicios prestados por la Dirección de Gestión Curricular.
Instrumento	Cuestionario con categorías de respuesta escalares.
Procedimiento de aplicación	On-line.
Duración promedio	10 a 15 minutos.
Levantamiento	11 noviembre al 30 noviembre 2020.
Casos	105 usuarios/as.

DIMENSIONES EVALUADAS

A Organización de la unidad

B Servicios de la unidad

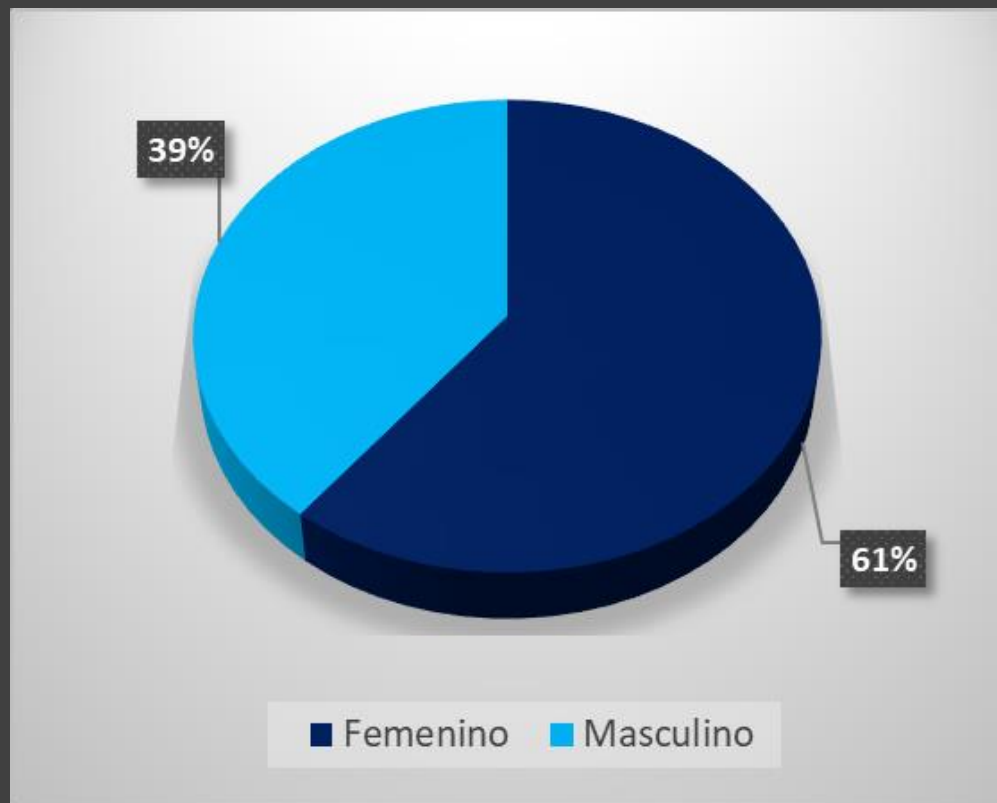
C Personal de la unidad



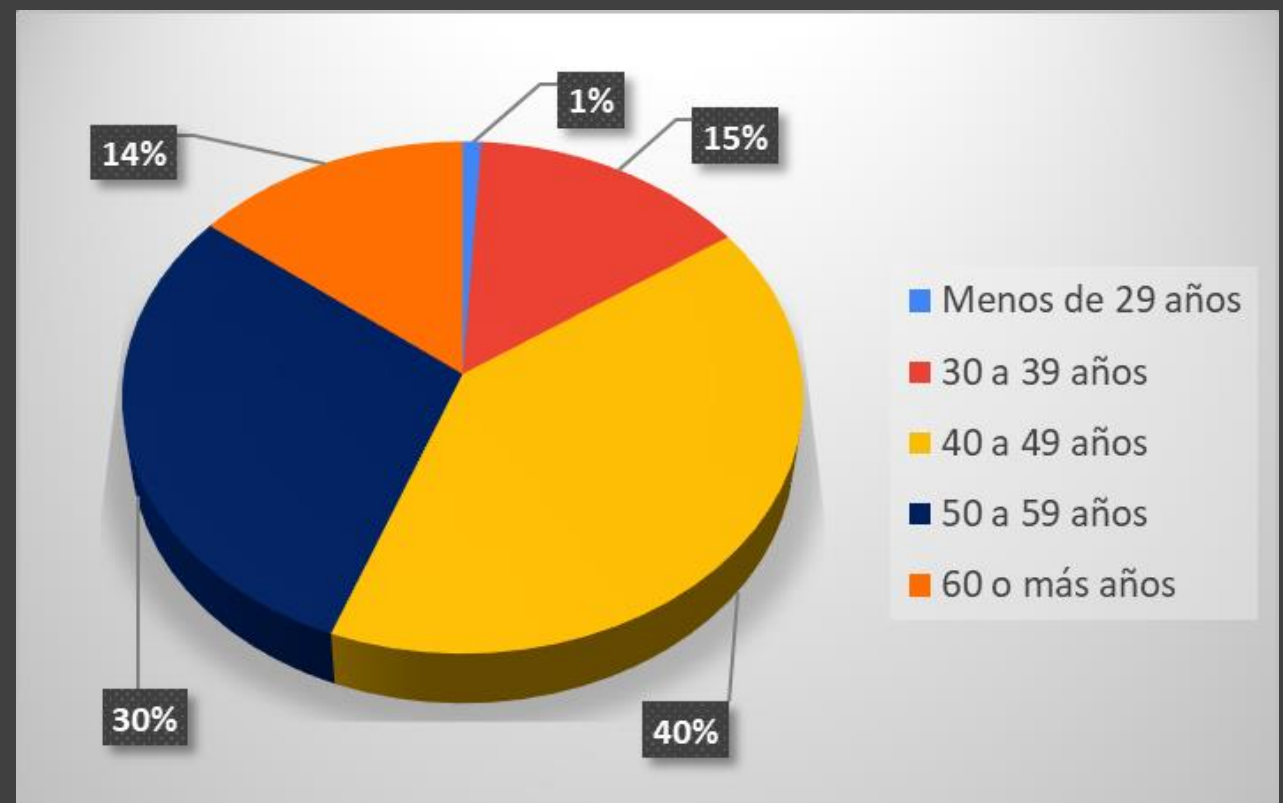
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

Variables de caracterización

Género



Edad

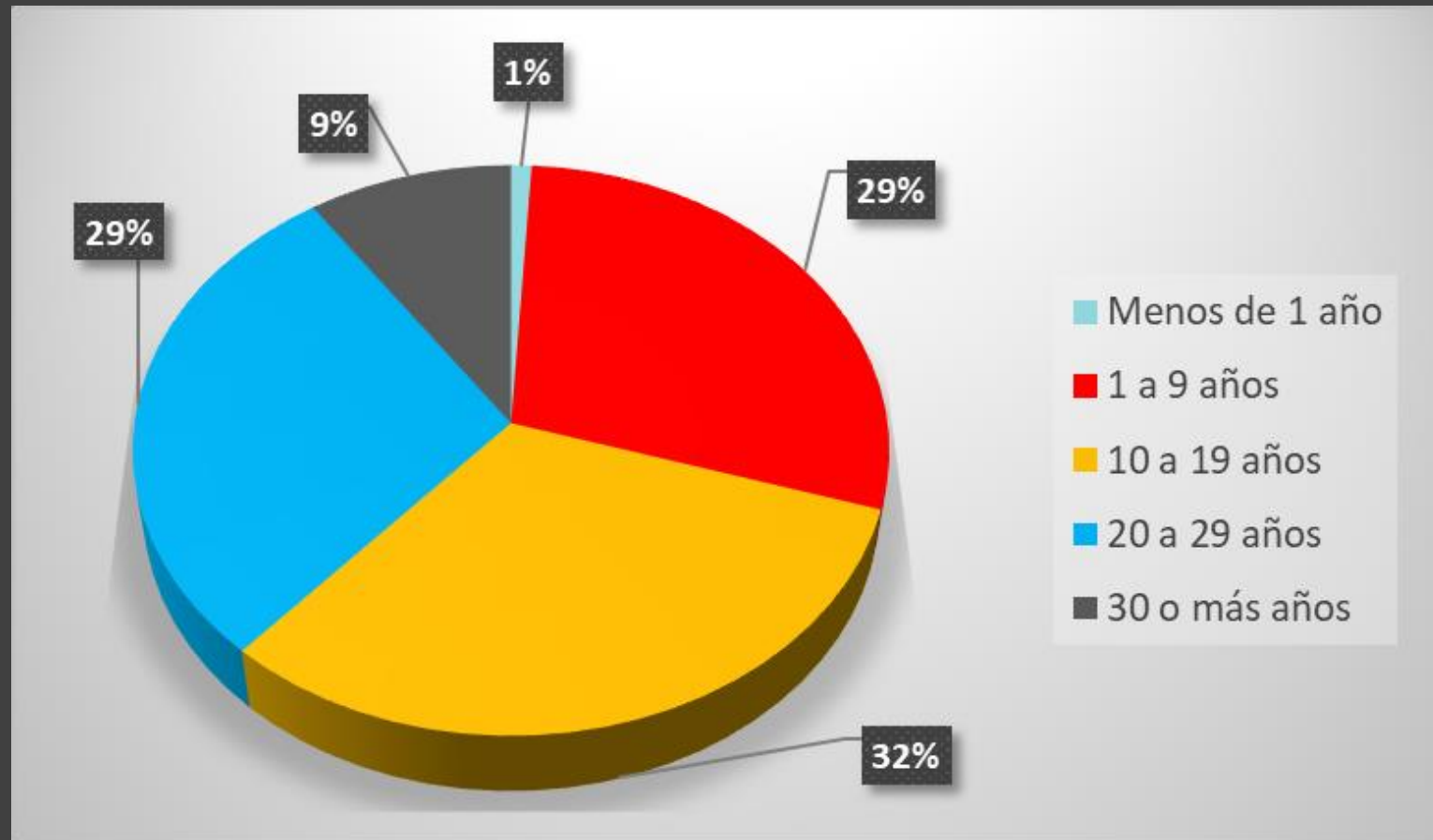




ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

Variables de caracterización

Antigüedad en la institución

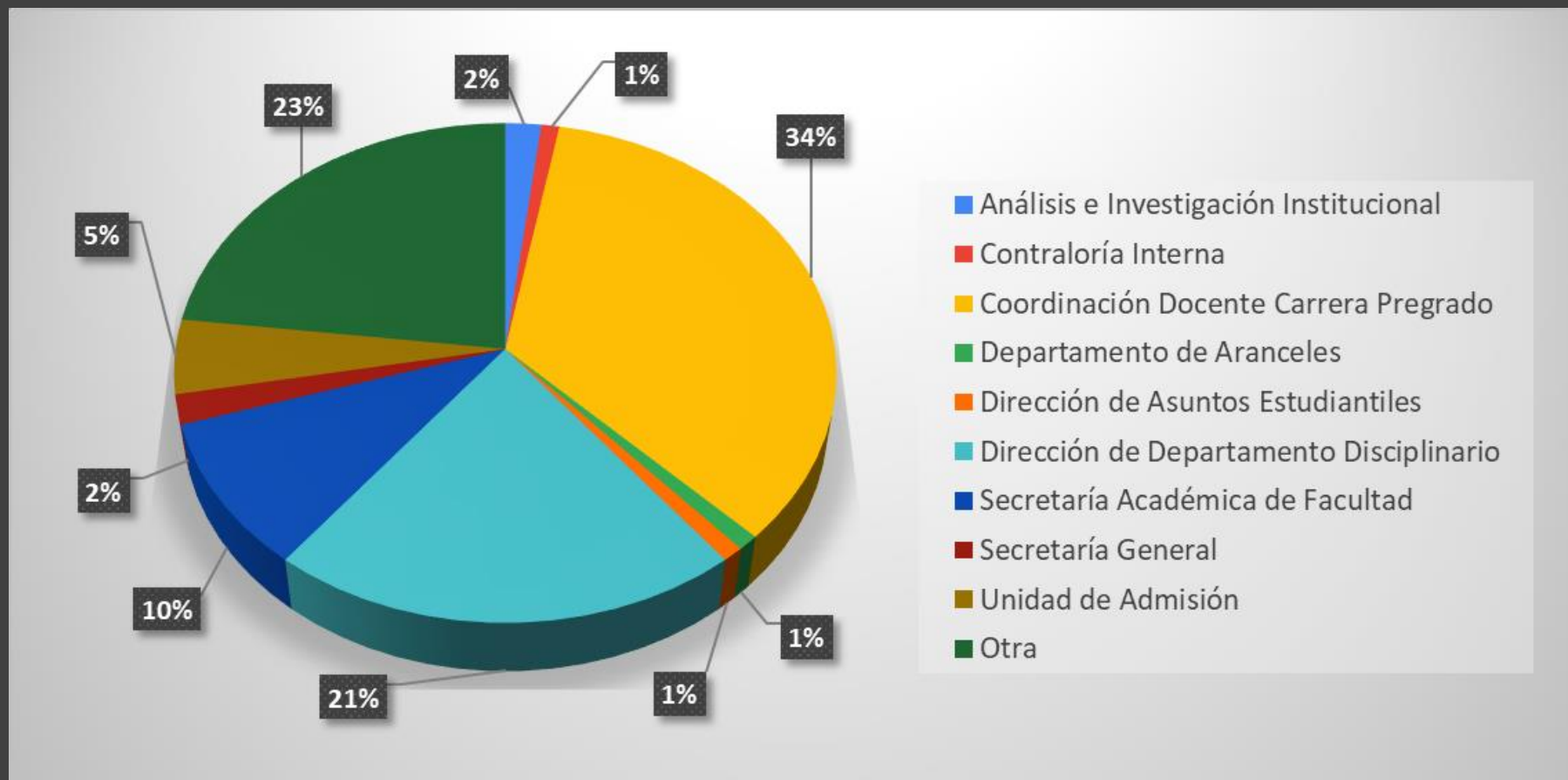




ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

Variables de caracterización

Unidad de desempeño en la institución



DIMENSIÓN

A

Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

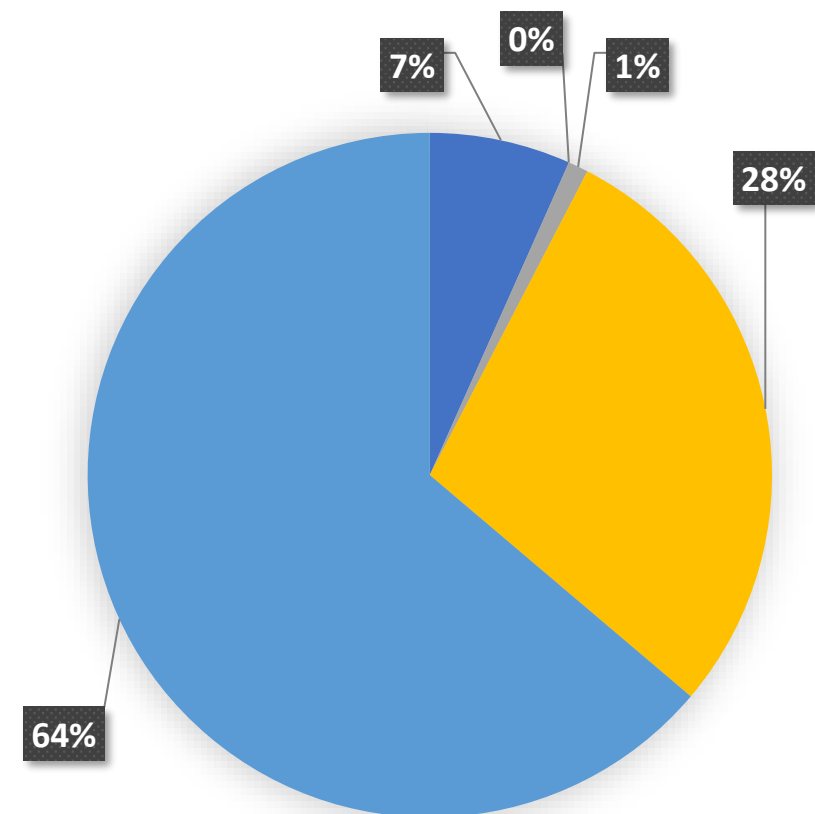
Horarios de atención

El 92% de los/as usuarios/as manifiesta satisfacción respecto a que los horarios de atención de la unidad están claramente establecidos (64% lo califica como muy satisfactorio y un 28% como satisfactorio).

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

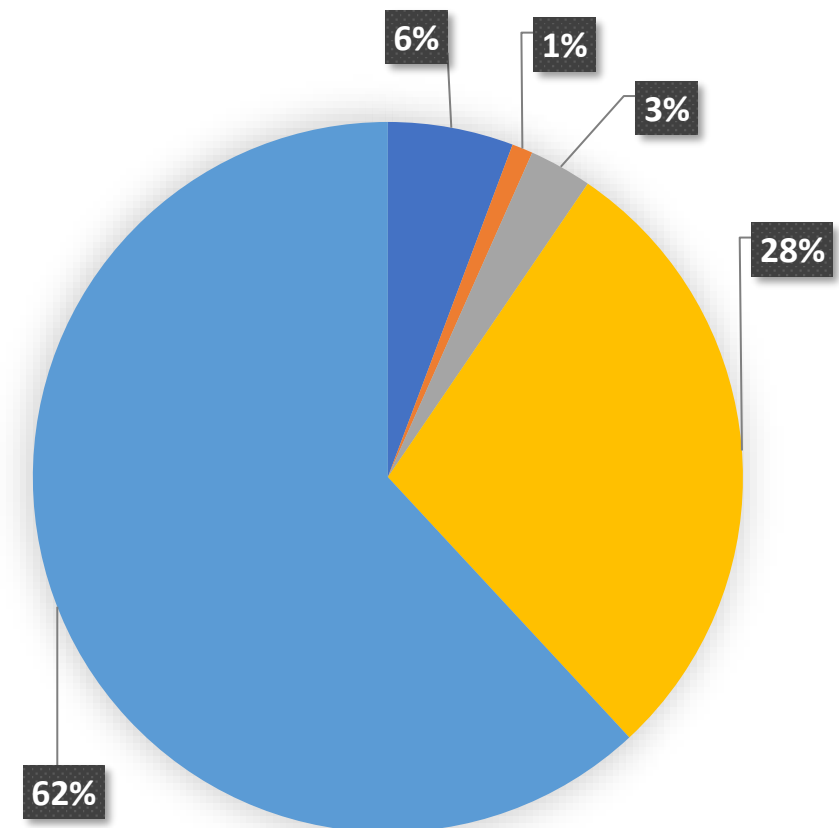
Horarios de atención

El 90% de los/as usuarios/as responde satisfactoriamente a lo adecuado que son los horarios de atención de la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

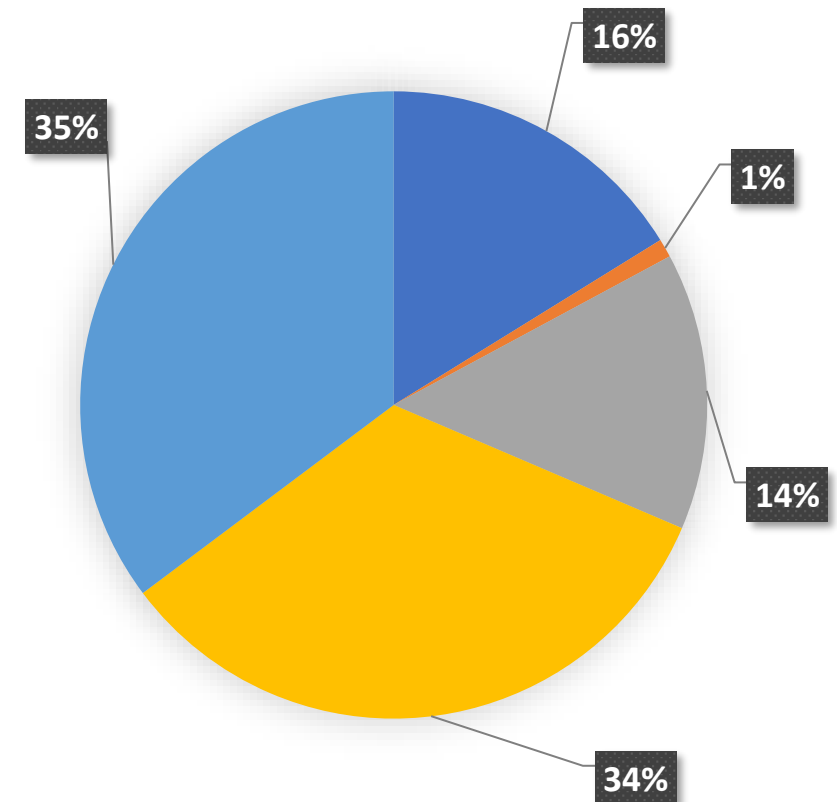
Infraestructura (Dependencias de la unidad)

El 69% de los/as usuarios/as considera funcional la infraestructura para los servicios que presta la unidad, mientras que un 15% de los/as usuarios/as indica estar insatisfecho con la infraestructura disponible.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

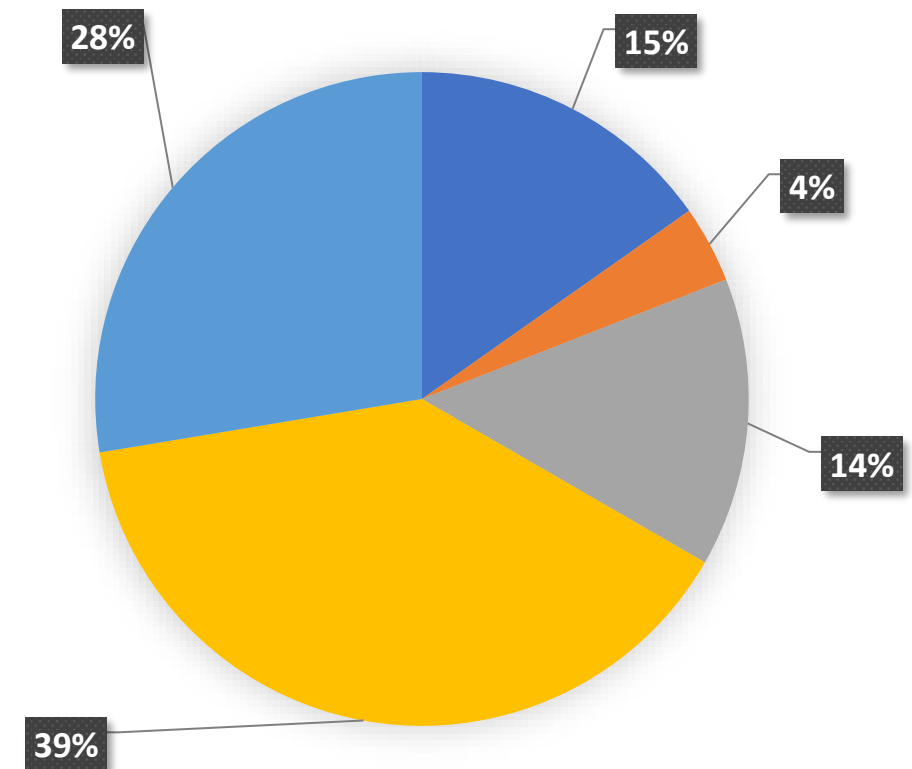
Infraestructura (Dependencias de la unidad)

El 67% de los/as usuarios/as indica que son apropiadas las instalaciones físicas de la unidad, mientras que un 18% manifiesta que son inapropiadas.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

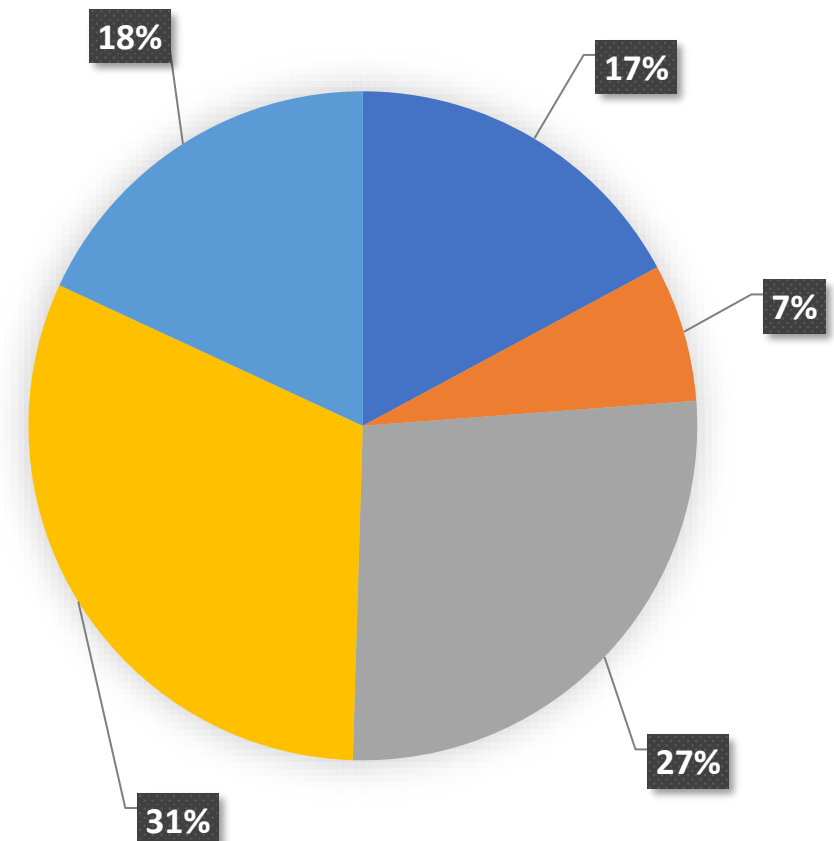
Infraestructura (Dependencias de la unidad)

Solo un 49% de los/as usuarios/as responden positivamente a la comodidad que brindan los ambientes para la espera en dependencias de la unidad. Un 34% no está satisfecho con los espacios destinados para tal efecto.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

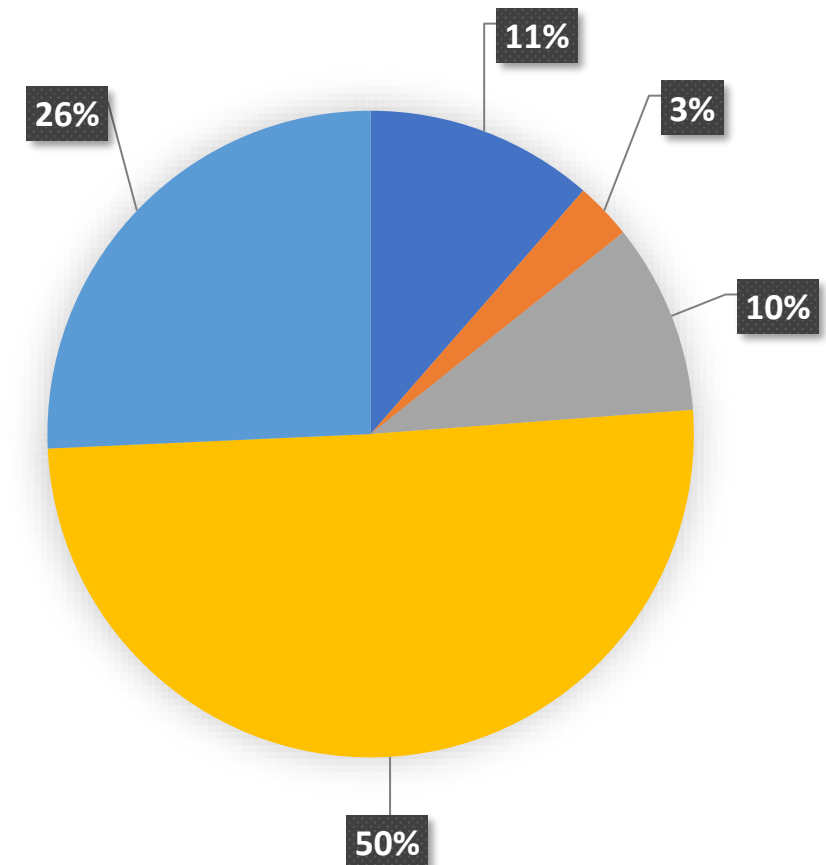
Infraestructura (Tecnologías)

El 76% de los/as usuarios/as indica que la unidad cuenta con tecnología adecuada para la atención.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

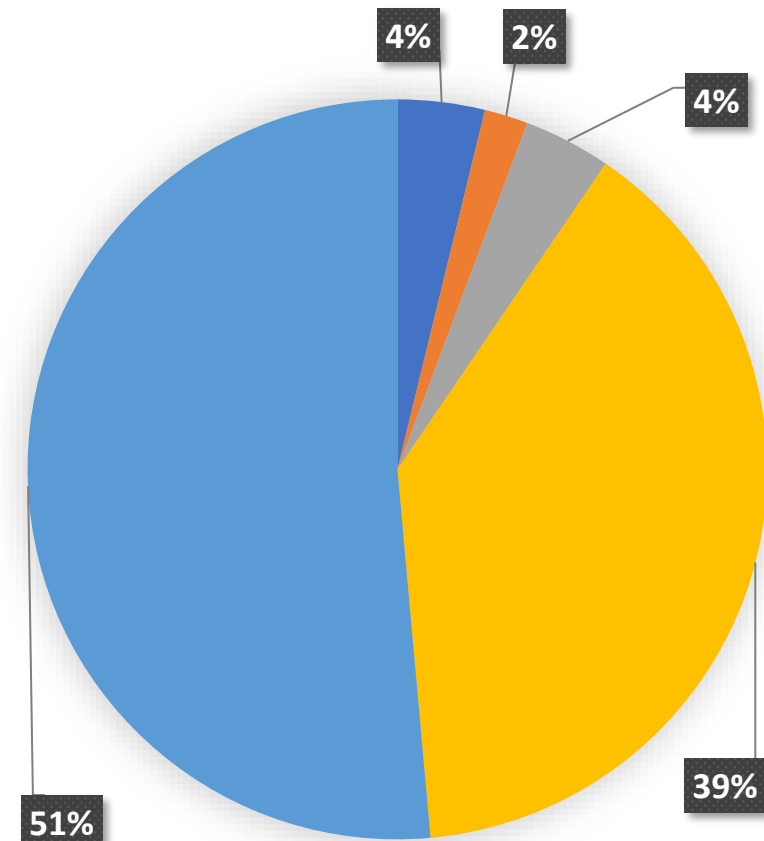
Orgánica de la unidad

El 90% de los usuarios considera que la orgánica de la unidad responde a las funciones que desarrolla.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

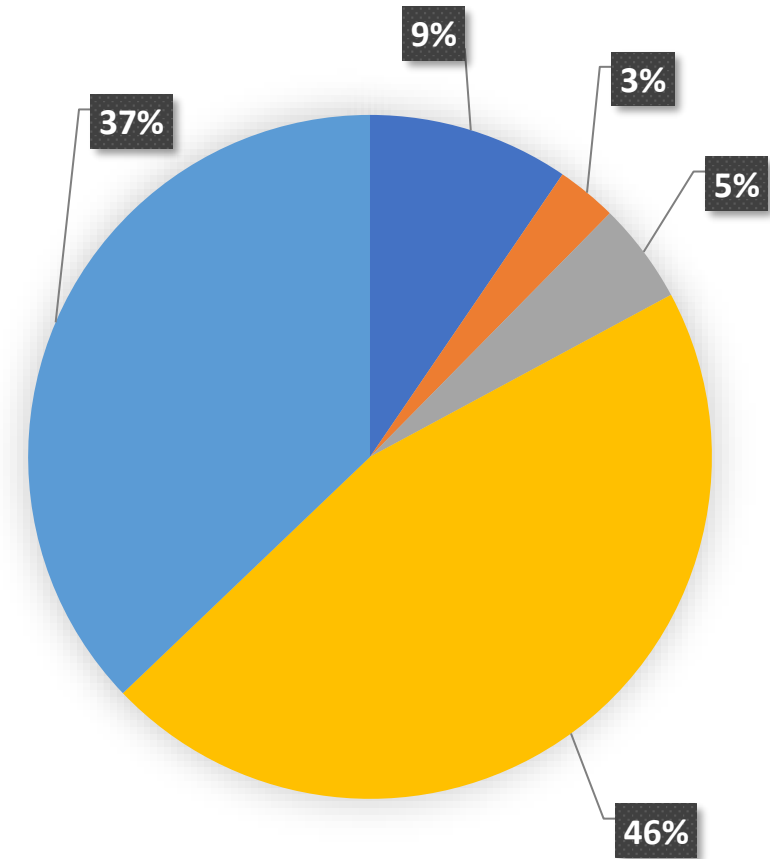
Orgánica de la unidad

El 83% de los/as usuarios/as considera que el número de personas con que cuenta la unidad para dar respuesta a los requerimientos es apropiado.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

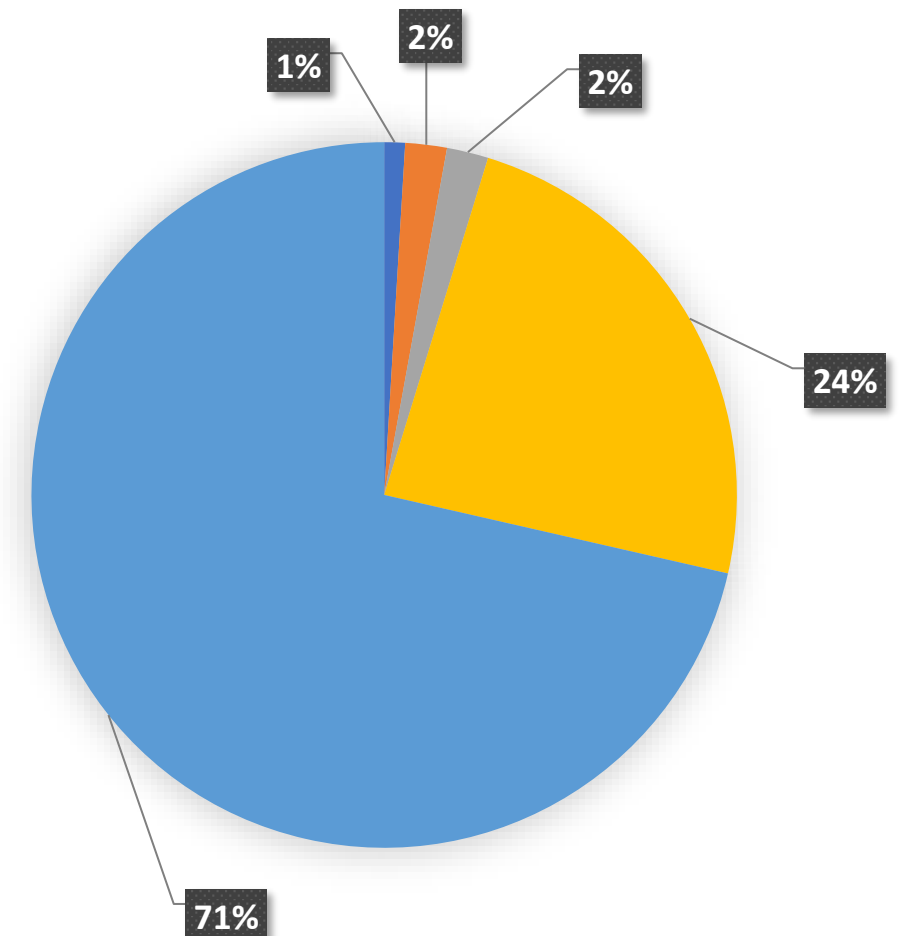
Comunicación

El 95% de los/as usuarios/as considera fácil comunicarse con la dirección de la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

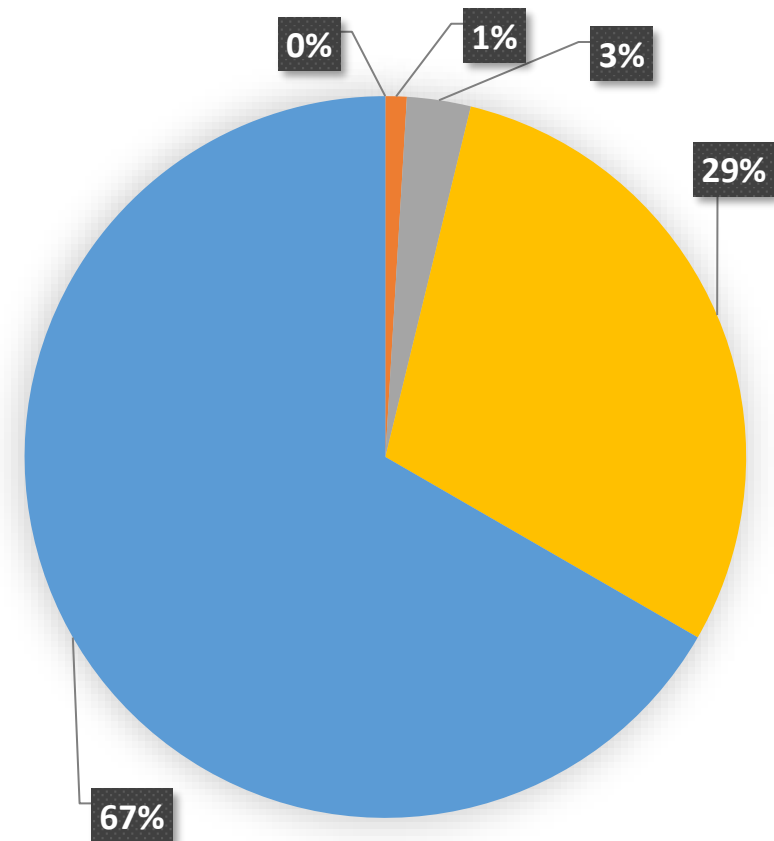
Comunicación

El 96% de los/as usuarios/as considera que es fácil comunicarse con el personal de la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

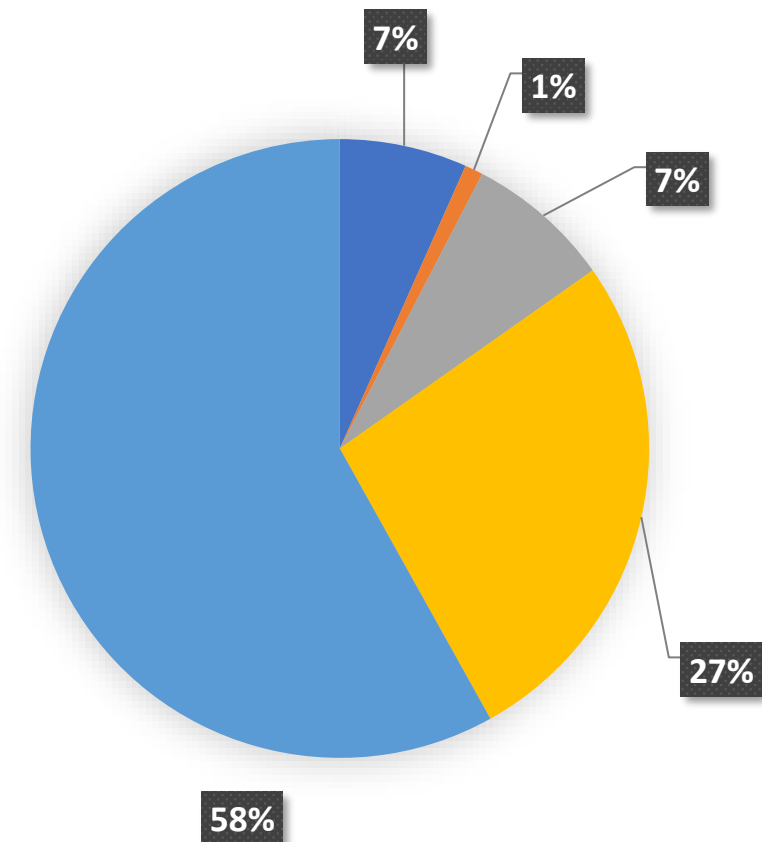
Clima organizacional

El 85% de los/as usuarios/as considera que la atención entregada evidencia un clima de cordialidad en el equipo de trabajo de la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

A Organización de la unidad



DIMENSIÓN

B

Servicios de la unidad





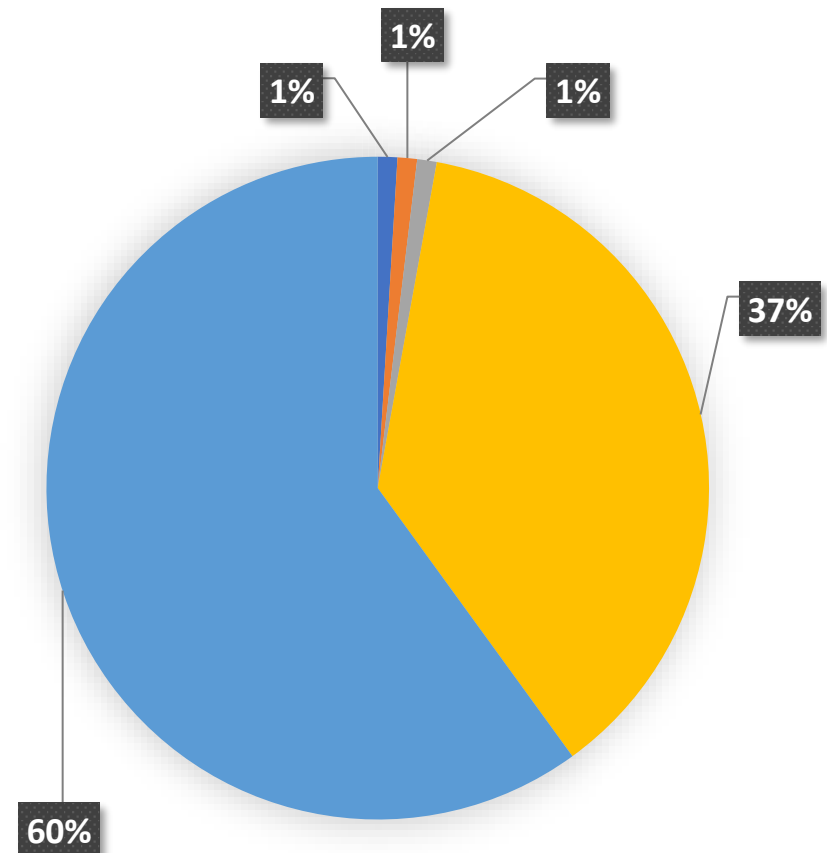
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 97% de los/as usuarios/as responde positivamente a la coincidencia entre la información entregada y la información solicitada.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





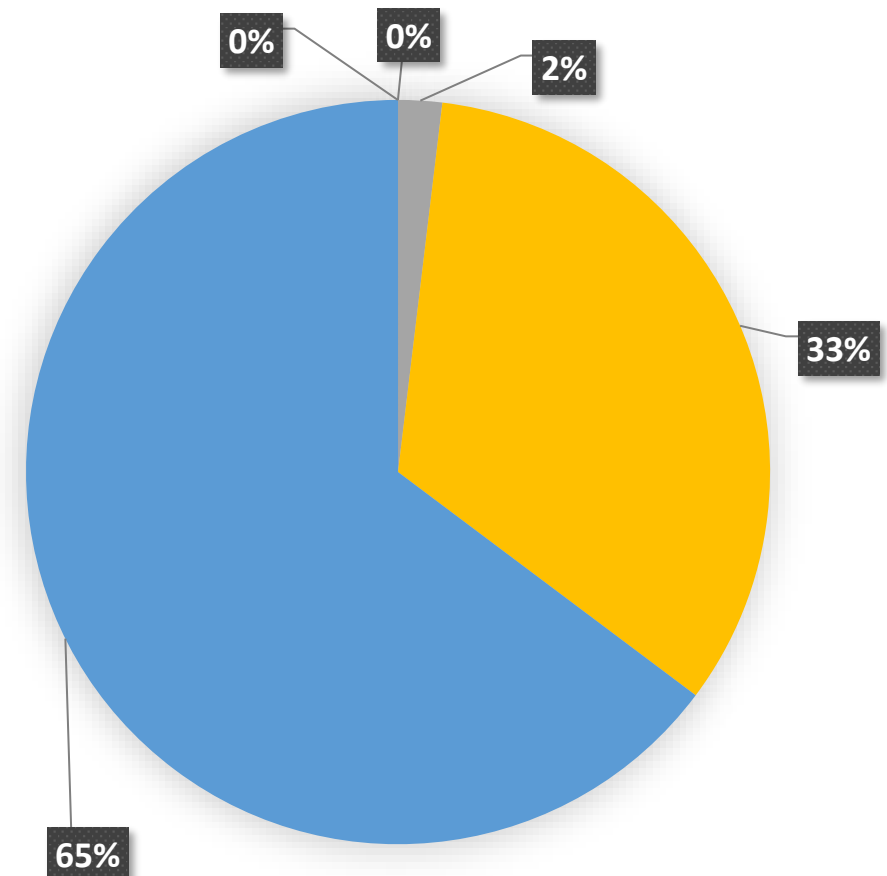
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 98% de los/as usuarios/as considera que la unidad da respuesta oportuna a sus requerimientos.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

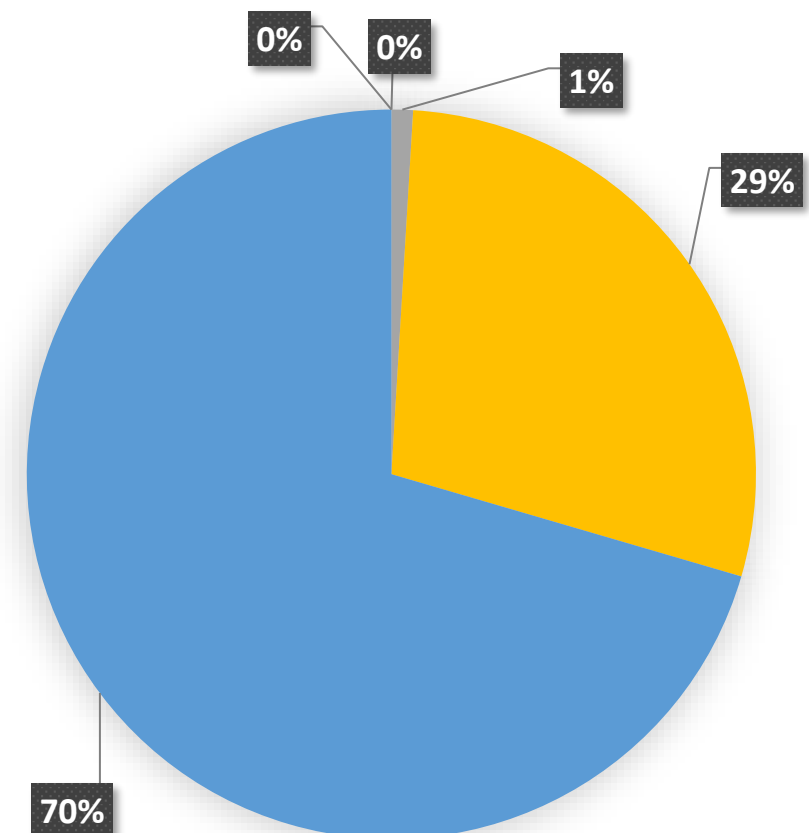
El 99% de los/as usuarios/as indica que la unidad ha dado solución satisfactoria a sus requerimientos.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B

Servicios de la unidad





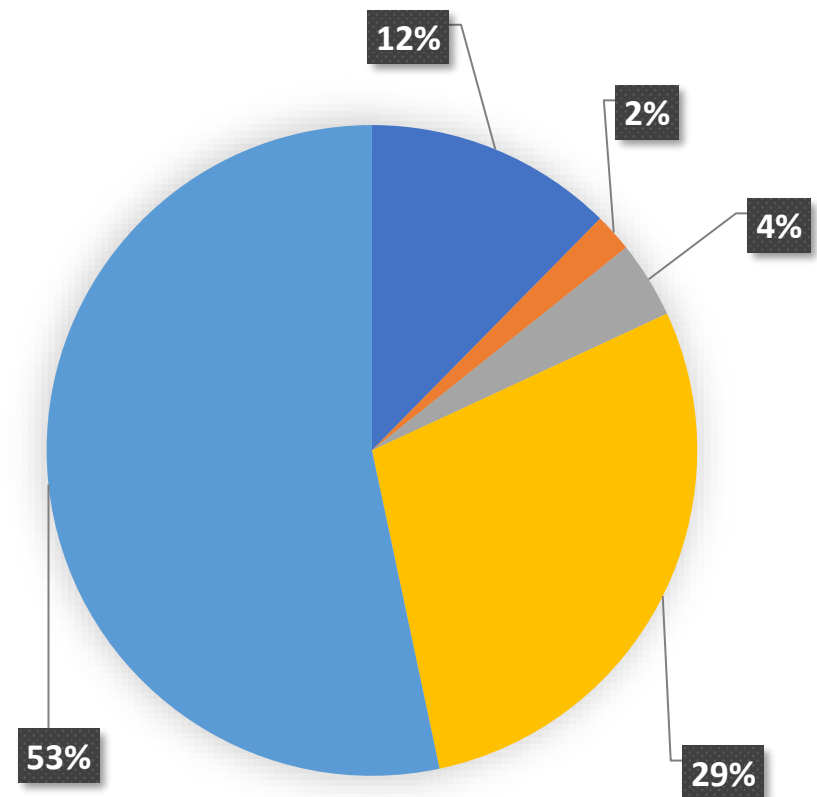
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 82% de los/as usuarios/as considera positiva la información que la unidad facilita vía teléfono.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

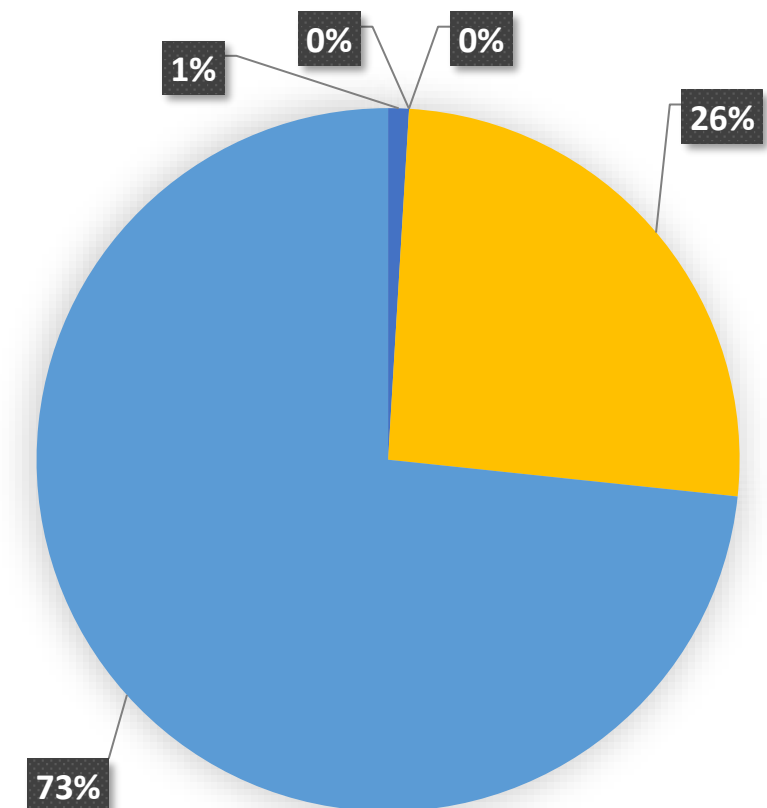
El 99% de los/as usuarios/as considera satisfactoria la información que la unidad facilita vía correo electrónico.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B

Servicios de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

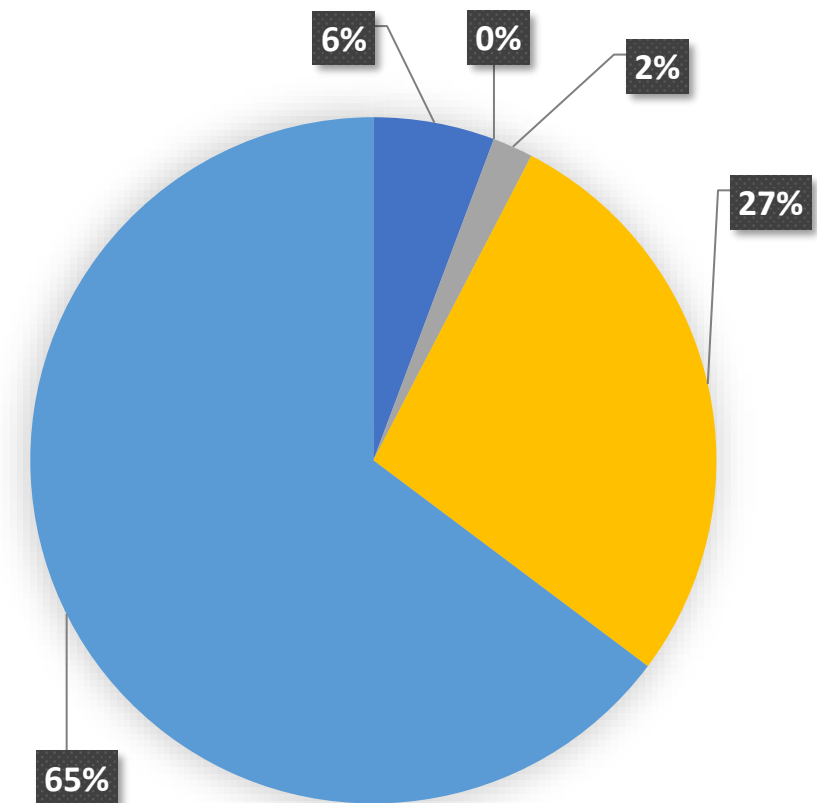
El 92% de los/as usuarios/as afirma que la unidad da prioridad a las urgencias.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B

Servicios de la unidad





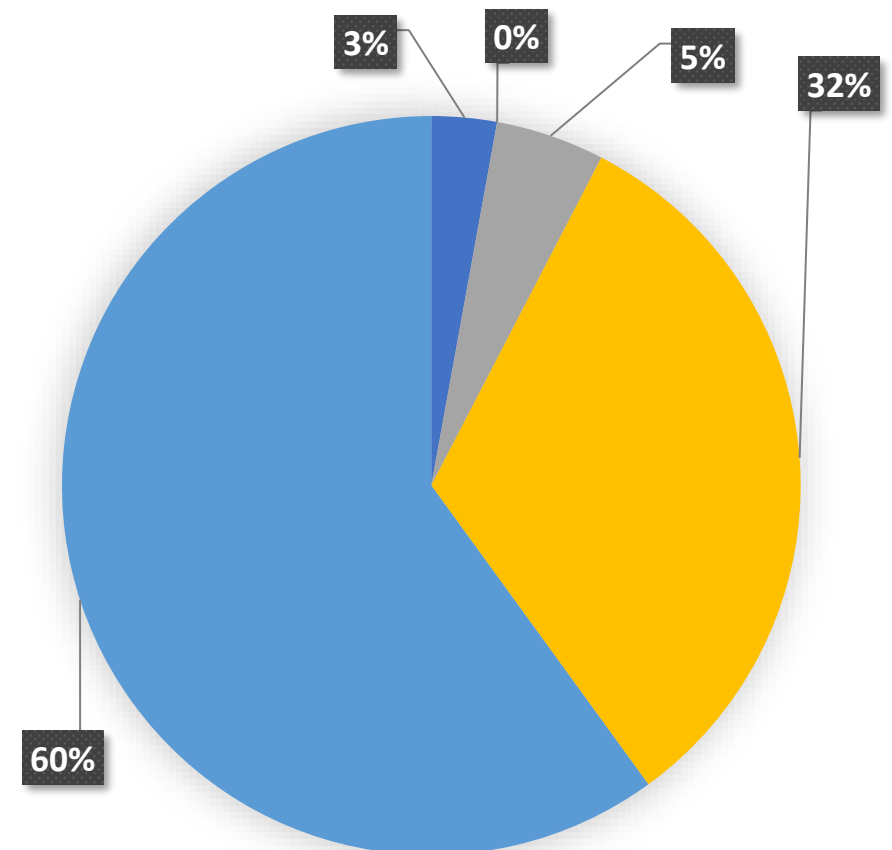
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 92% de los/as usuarios/as afirma que las capacidades del personal de la unidad posibilitan entregar un buen servicio.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





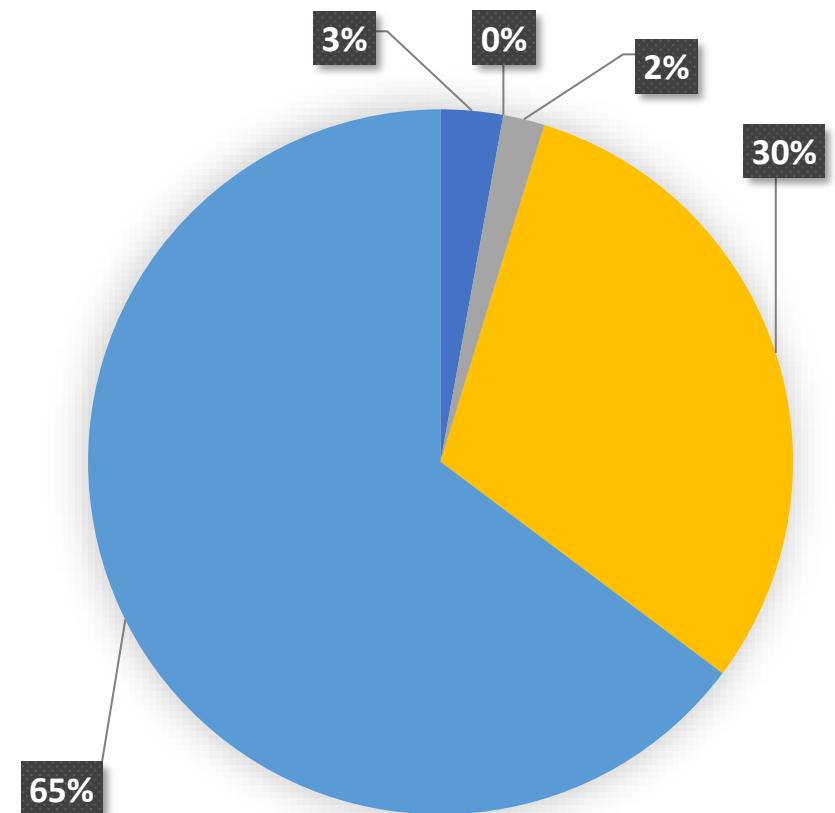
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 95% de los/as usuarios/as responden satisfactoriamente respecto al cumplimiento de los plazos estipulados para cada uno de los servicios que presta la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





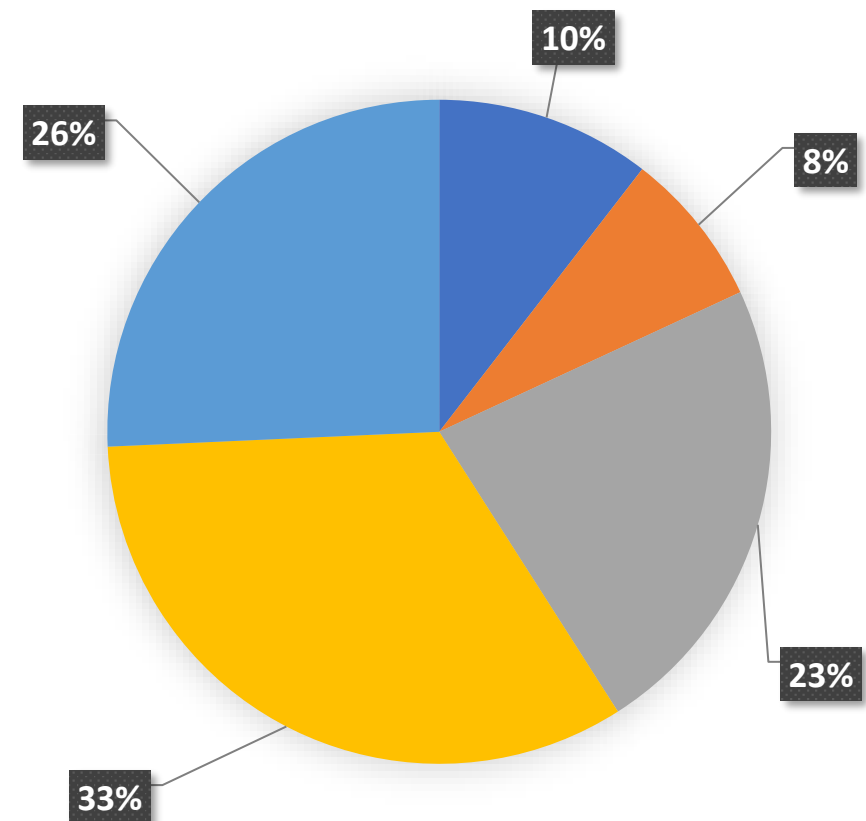
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 59% de los/as usuarios/as considera que el sitio Web de la unidad está en un lugar visible para consulta de los/as usuarios/as, mientras que un 31% se muestra insatisfecho con lo anterior.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





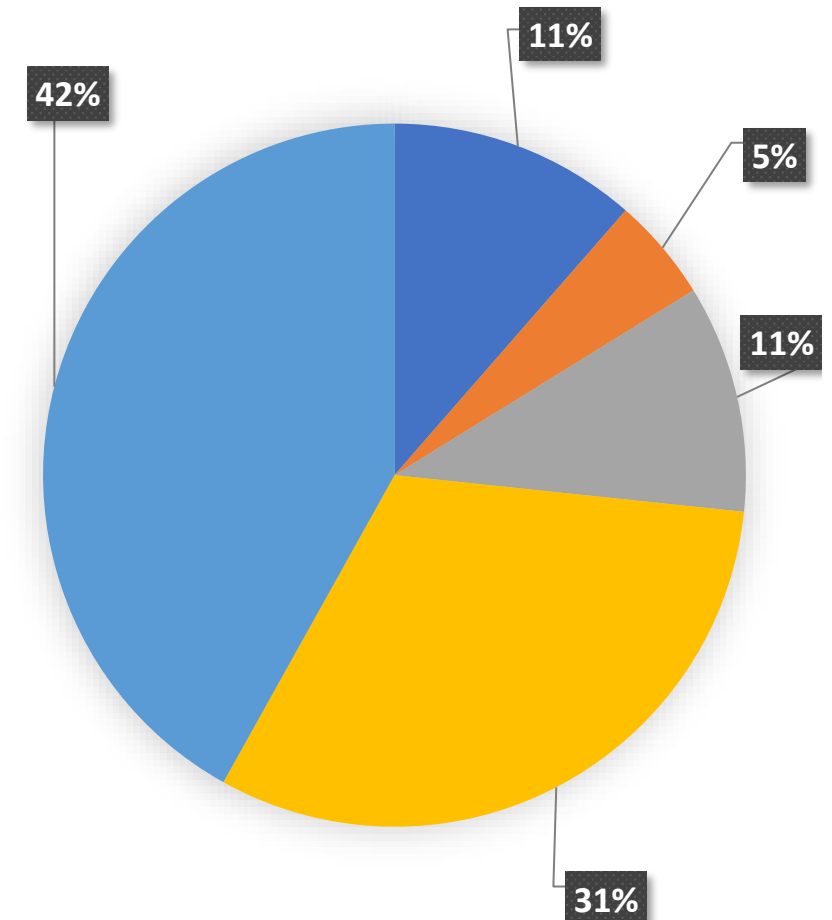
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 73% de los/as usuarios/as indica que el sitio Web de la unidad proporciona información sobre los servicios de forma clara y accesible. Un 16% no está satisfecho con lo anterior.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





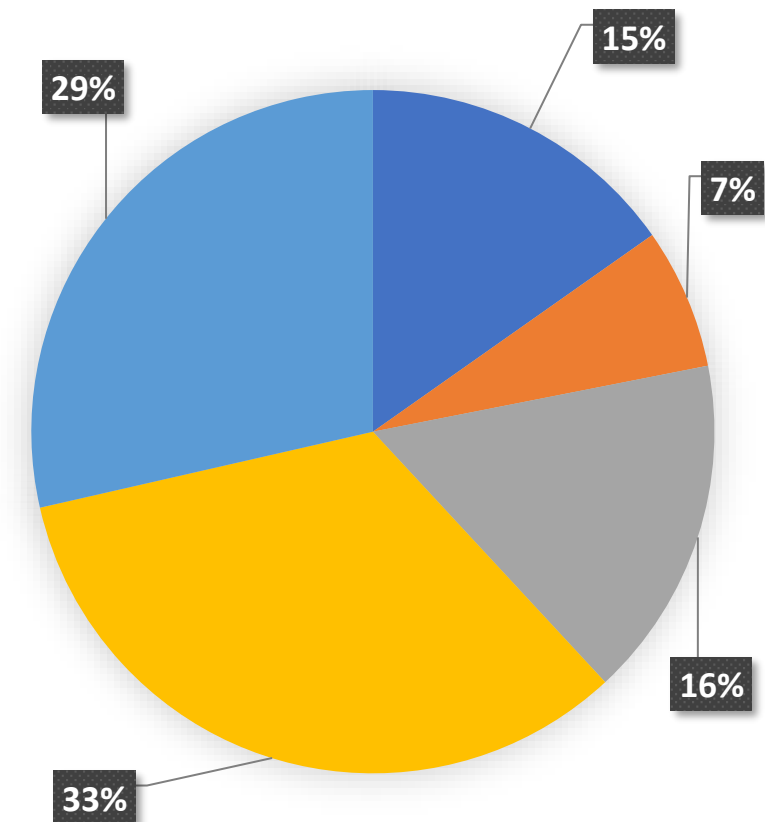
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 62% de los/as usuarios/as considera que los documentos normativos de los procesos administrativos están en lugar visible en el sitio Web, mientras que un 23% no está satisfecho con la visibilidad de la documentación indicada.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





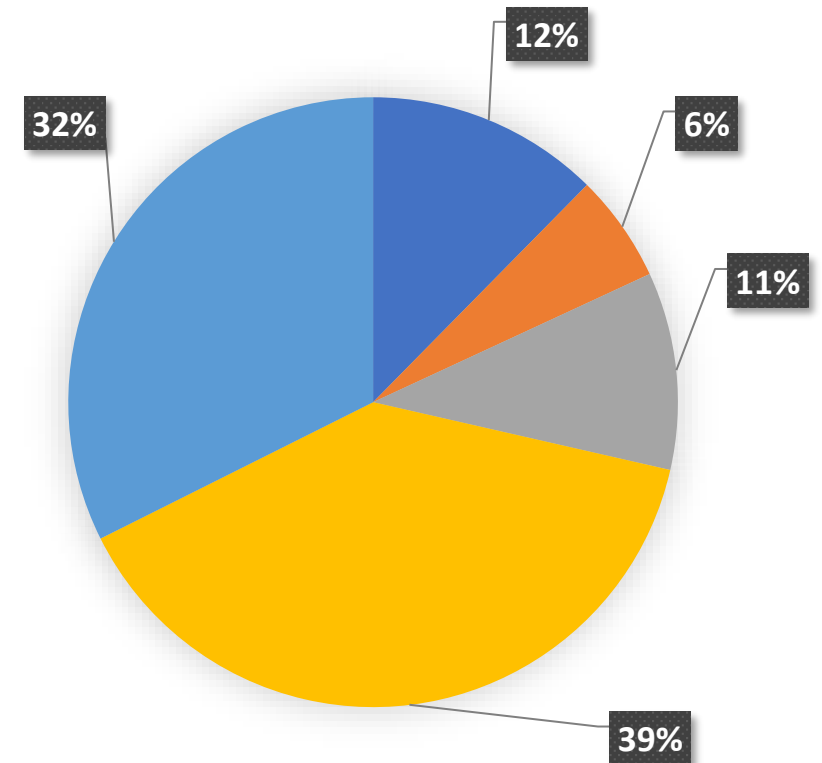
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 71% de los/as usuarios/as considera que los documentos administrativos son de fácil acceso para los/as usuarios/as. Sin embargo, un 17% indica que no es fácil acceder a los documentos administrativos.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

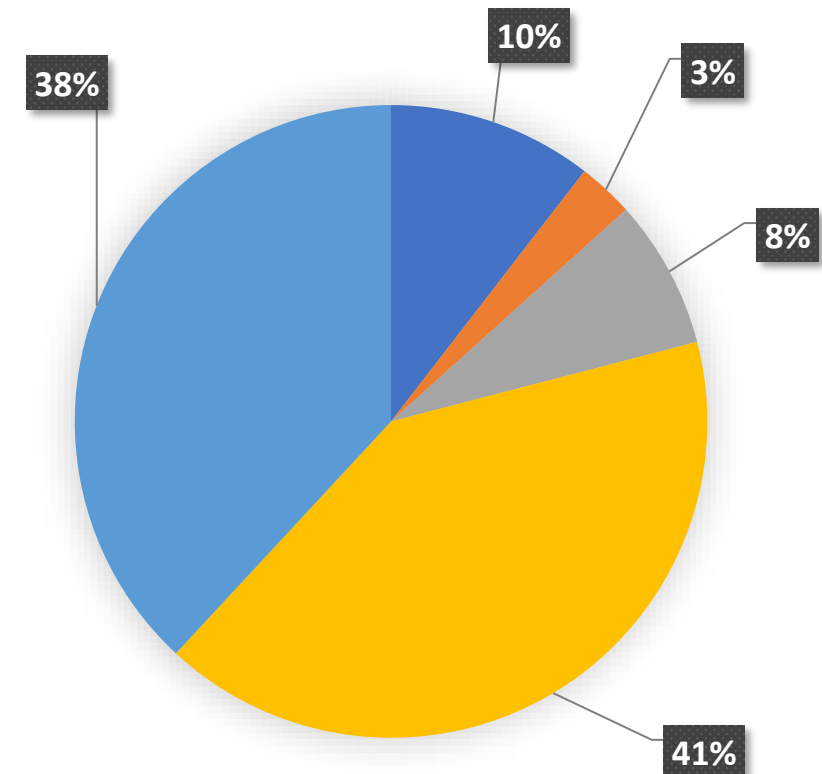
El 79% de los/as usuarios/as considera que es útil la información del sitio Web de la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B

Servicios de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

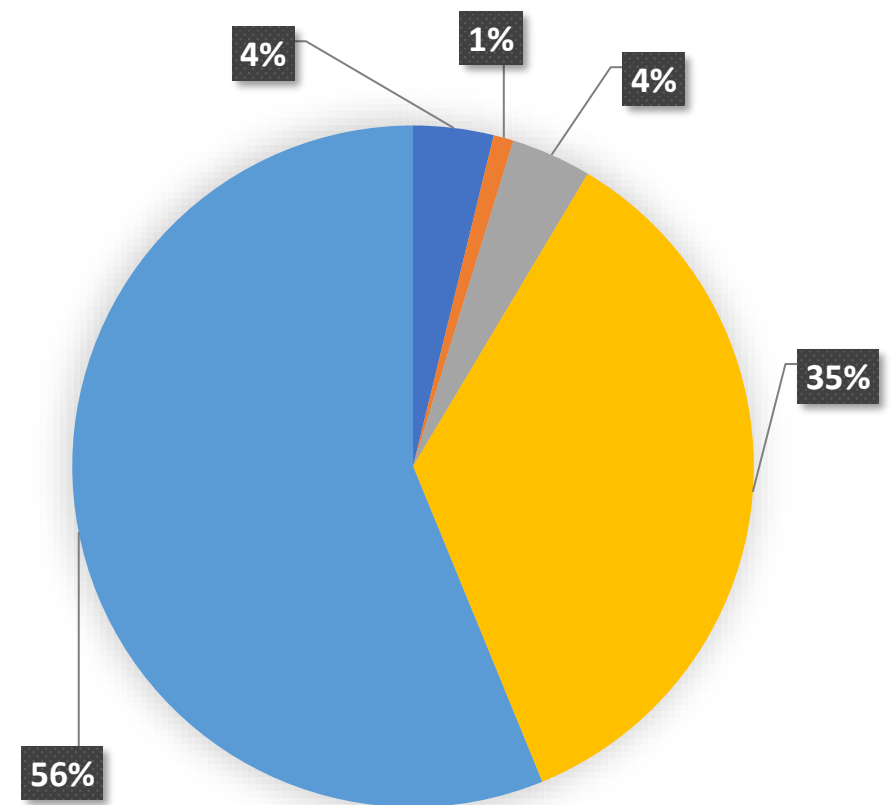
El 91% de los/as usuarios/as considera que la documentación emitida por la unidad es correcta y no presenta errores. Sólo un 5% no siente satisfacción respecto a la documentación gestionada por la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B

Servicios de la unidad





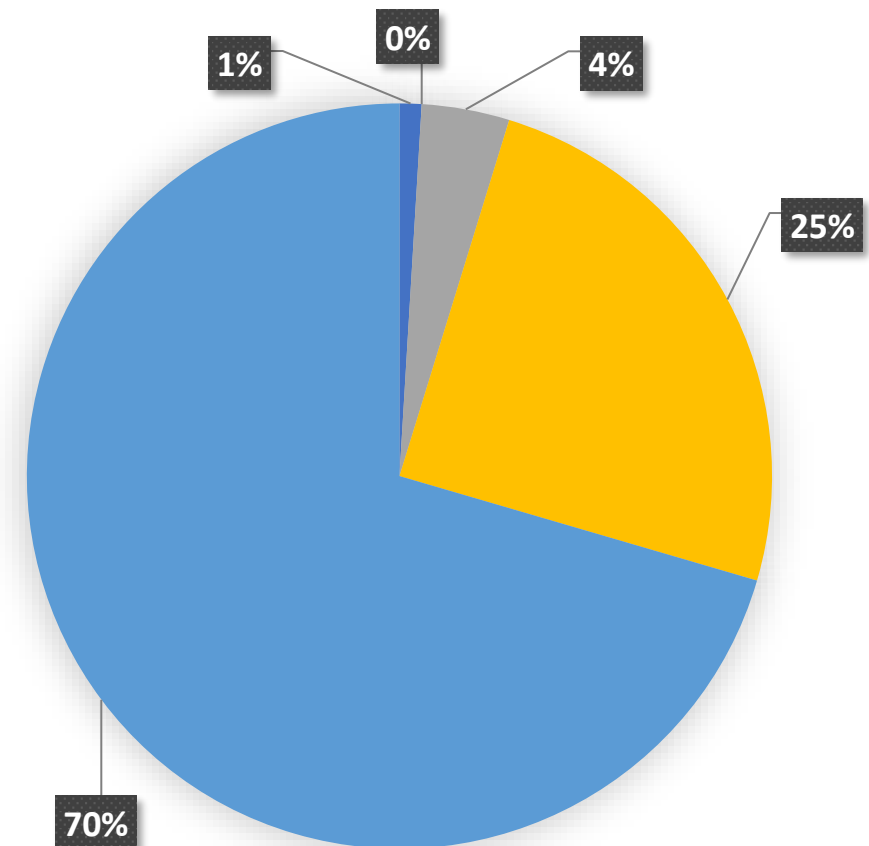
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 95% de los/as usuarios/as considera que el servicio que presta la unidad les da confianza. Apenas un 3% no tiene confianza en el servicio que presta la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





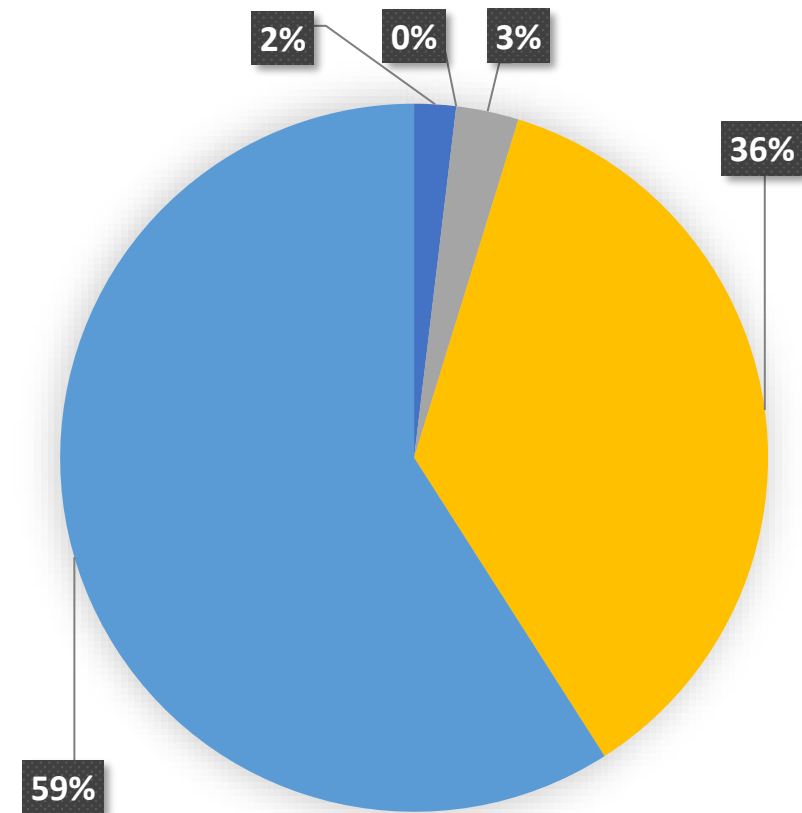
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 95% de los/as usuarios/as considera apropiado el tiempo de ejecución empleado en la unidad para dar respuesta a los requerimientos. Solo un 3% no está de acuerdo con la afirmación anterior.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





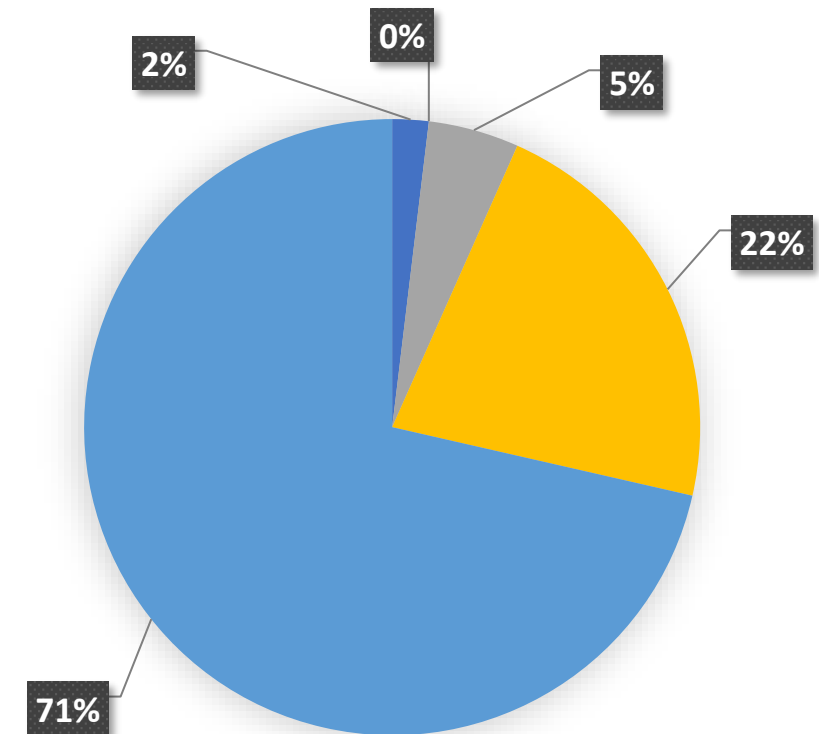
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 93% de los/as usuarios/as considera que el trato recibido por el personal de la unidad es respetuoso y amable. Sólo un 5% manifiesta insatisfacción con lo anterior.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

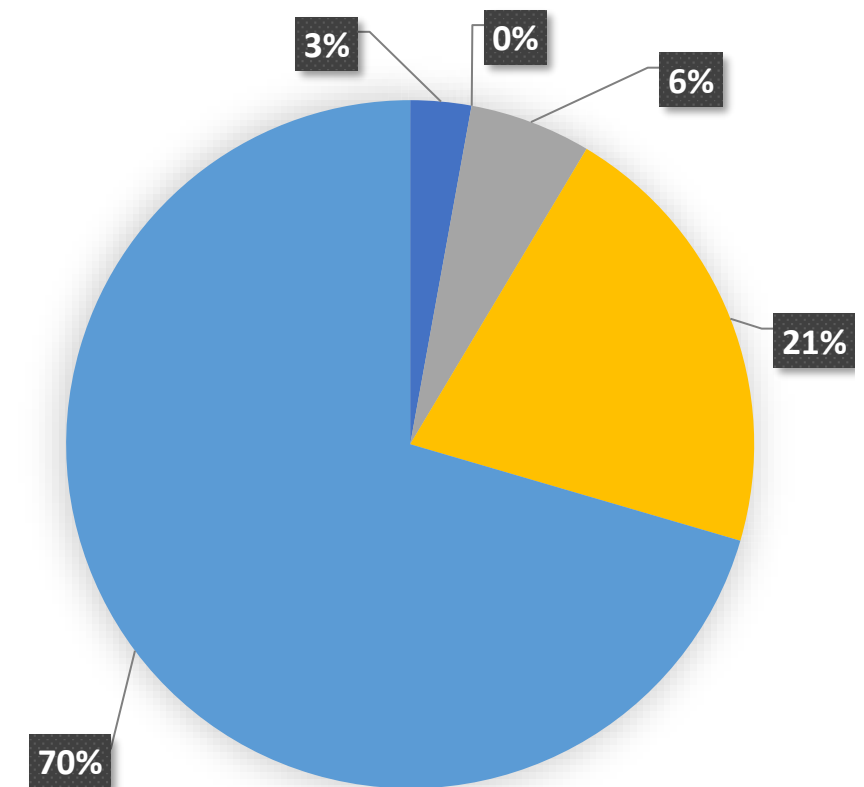
El 91% de los/as usuarios/as considera que se puede establecer contacto con el personal de la unidad a través de distintos medios.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B

Servicios de la unidad





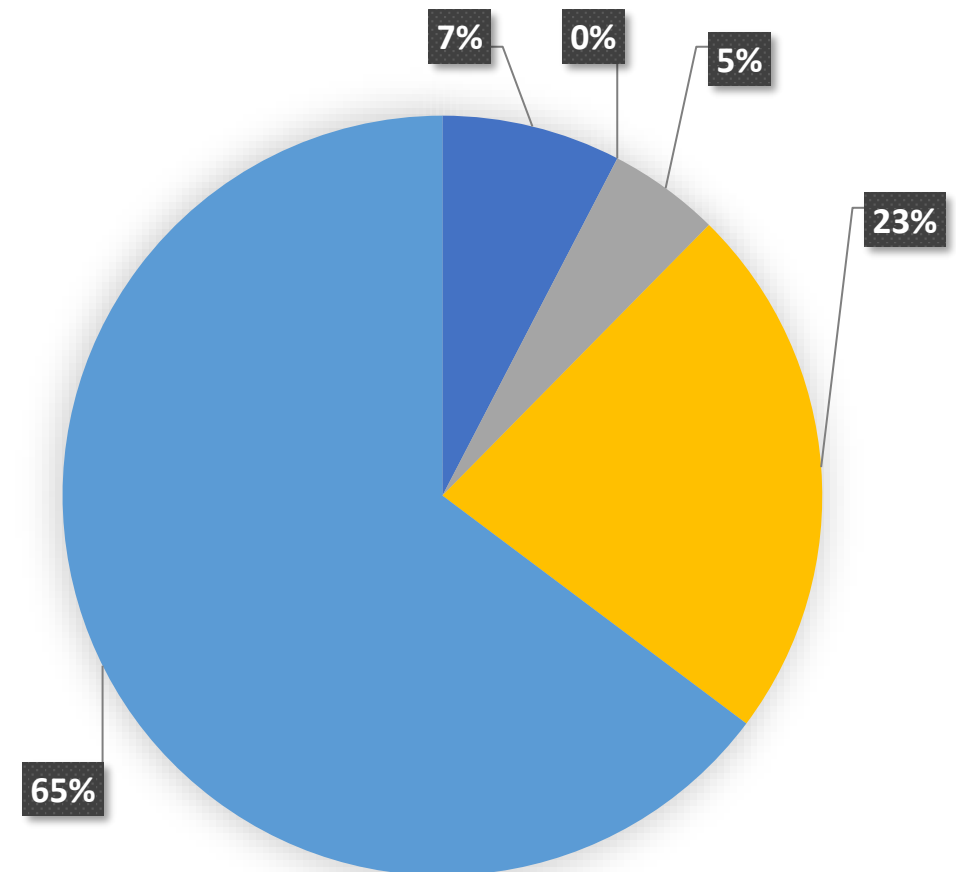
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 88% de los/as usuarios/as considera apropiadas las respuestas recibidas ante requerimientos vía telefónica por parte del personal de la unidad. Sólo un 5% difiere de los anteriores.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

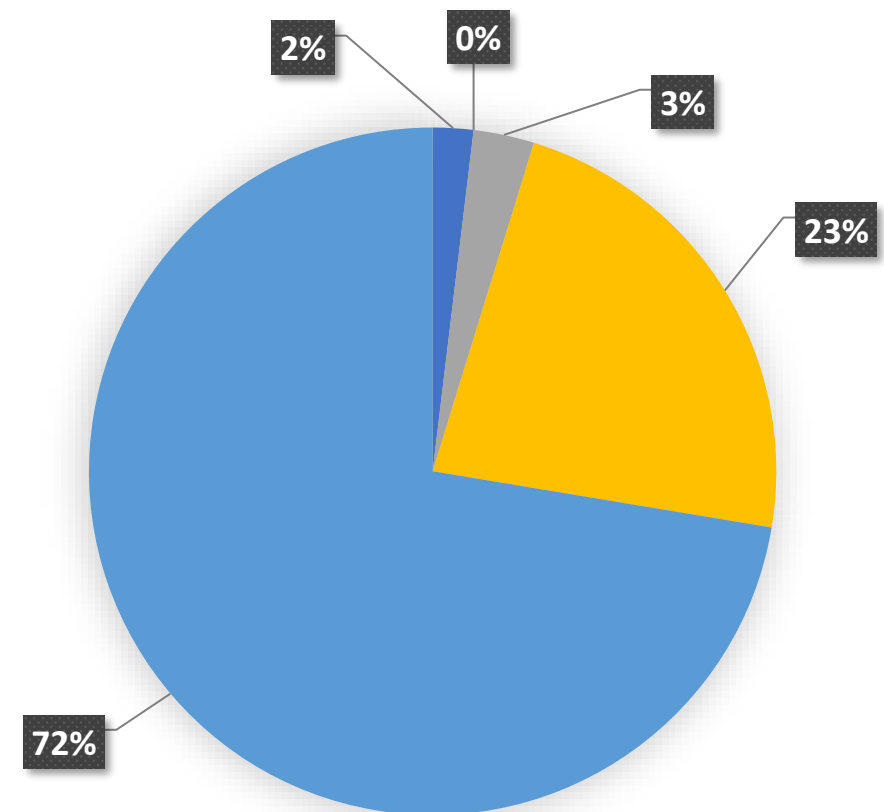
El 95% de los/as usuarios/as sienten satisfacción ante lo apropiada que son las respuestas a los requerimientos realizados vía correo electrónico.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B

Servicios de la unidad





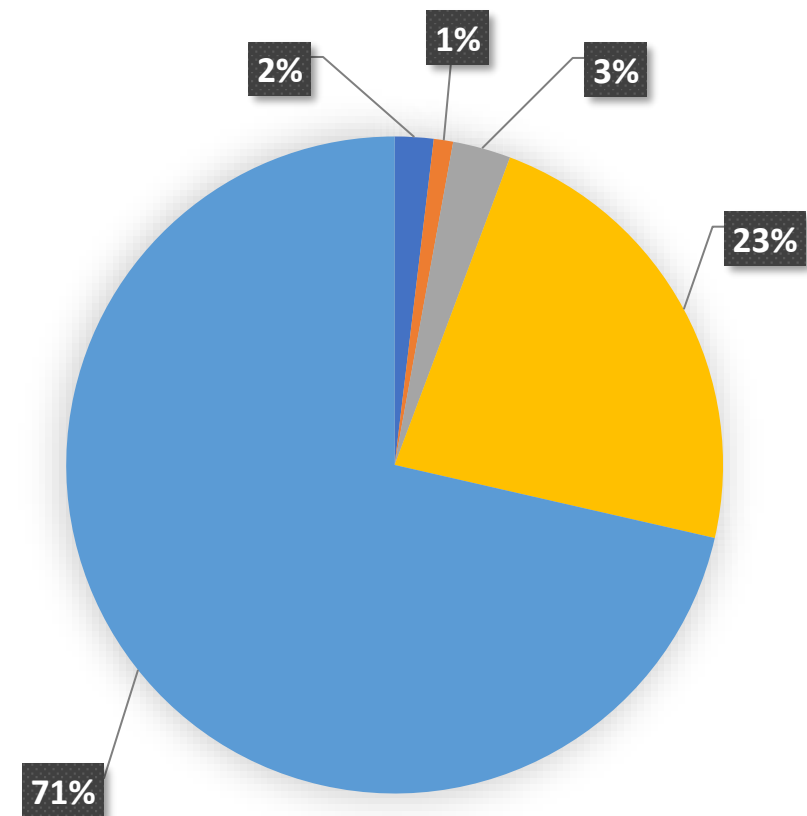
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 94% de los/as usuarios/as considera que la información proporcionada por la unidad es útil para las funciones que desempeña.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

B Servicios de la unidad



DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

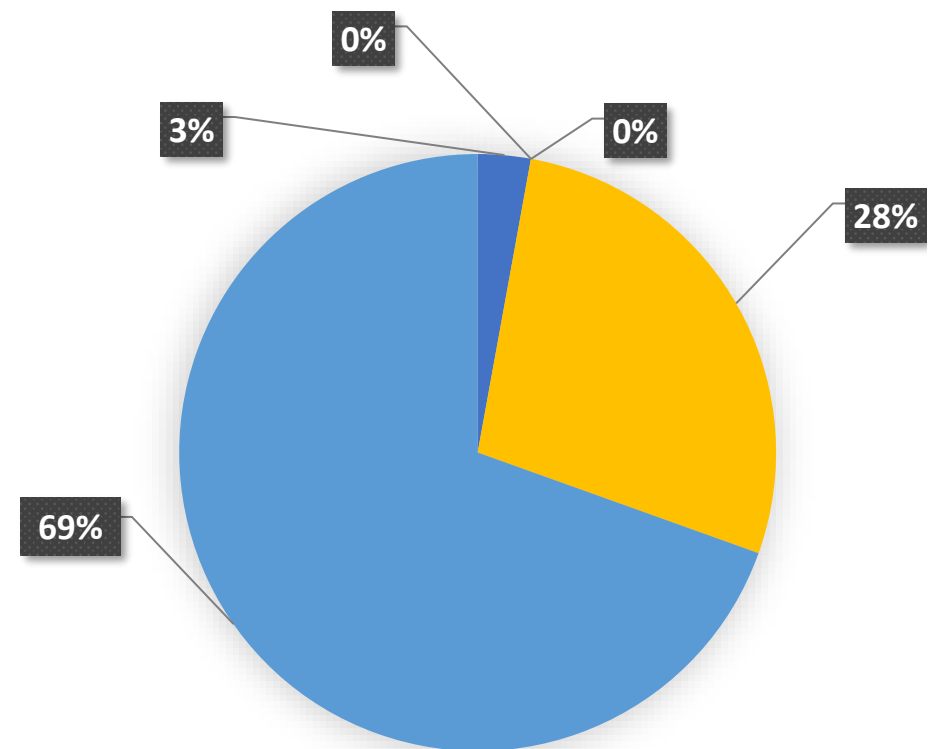
El 97% de los/as usuarios/as considera que la dirección de la unidad tiene la capacidad para resolver requerimientos.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

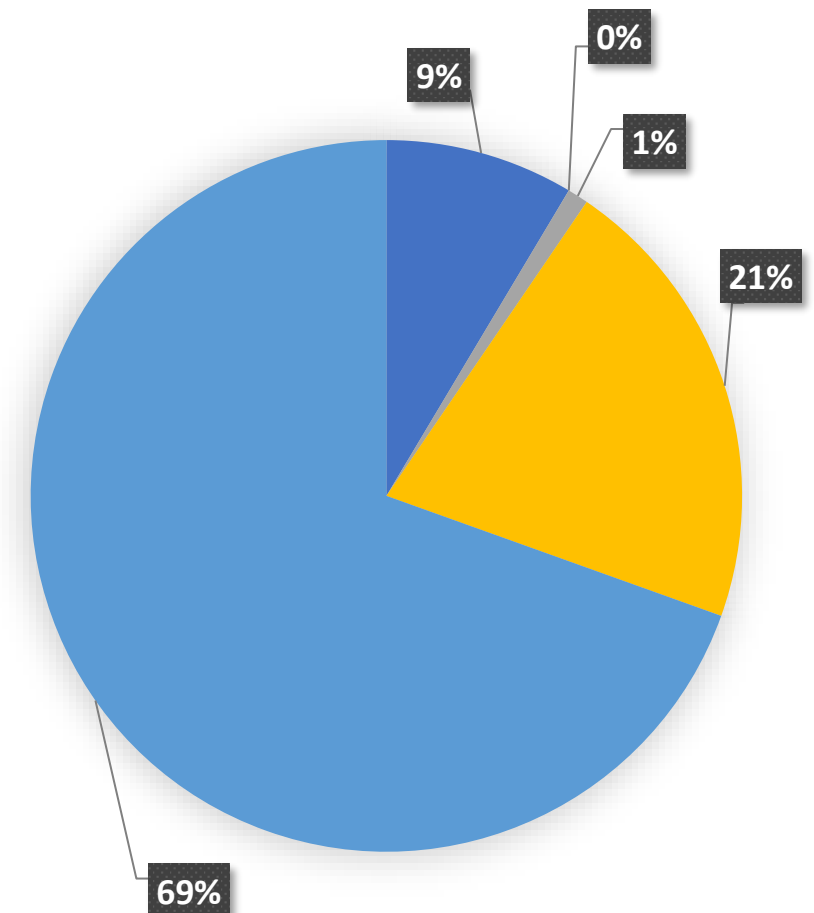
El 90% de los/as usuarios/as sostiene que la dirección de la unidad conoce y aplica los procedimientos del servicio.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

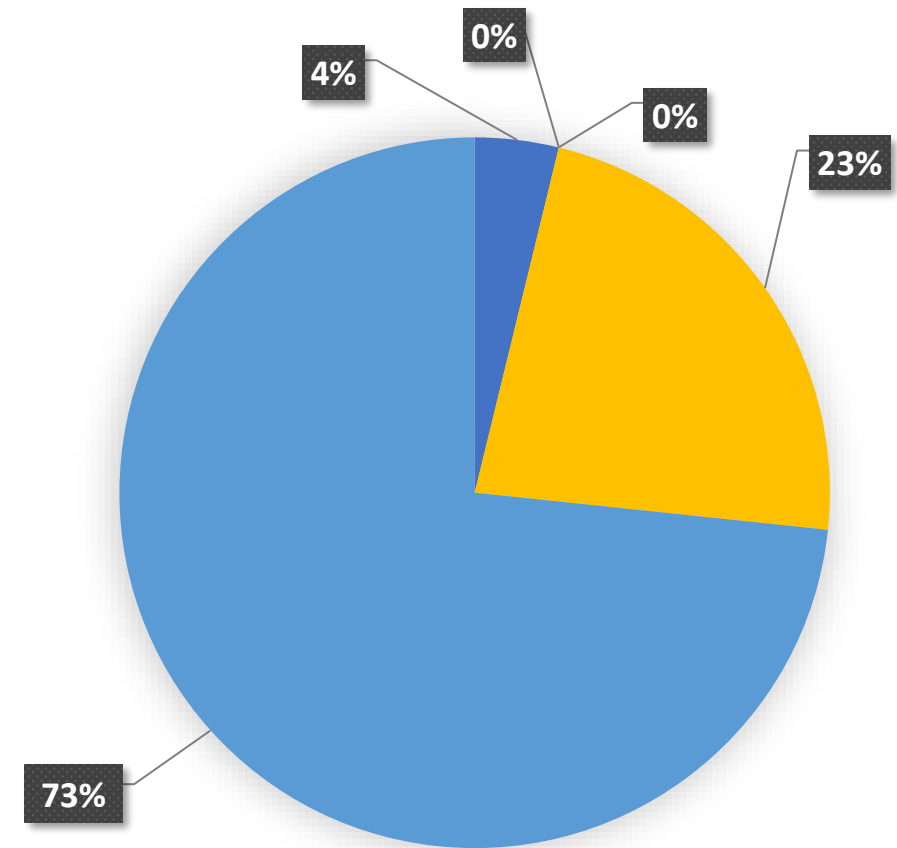
El 96% de los/as usuarios/as responde positivamente a la aseveración relativa a que la dirección de la unidad atiende en forma personalizada los requerimientos.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

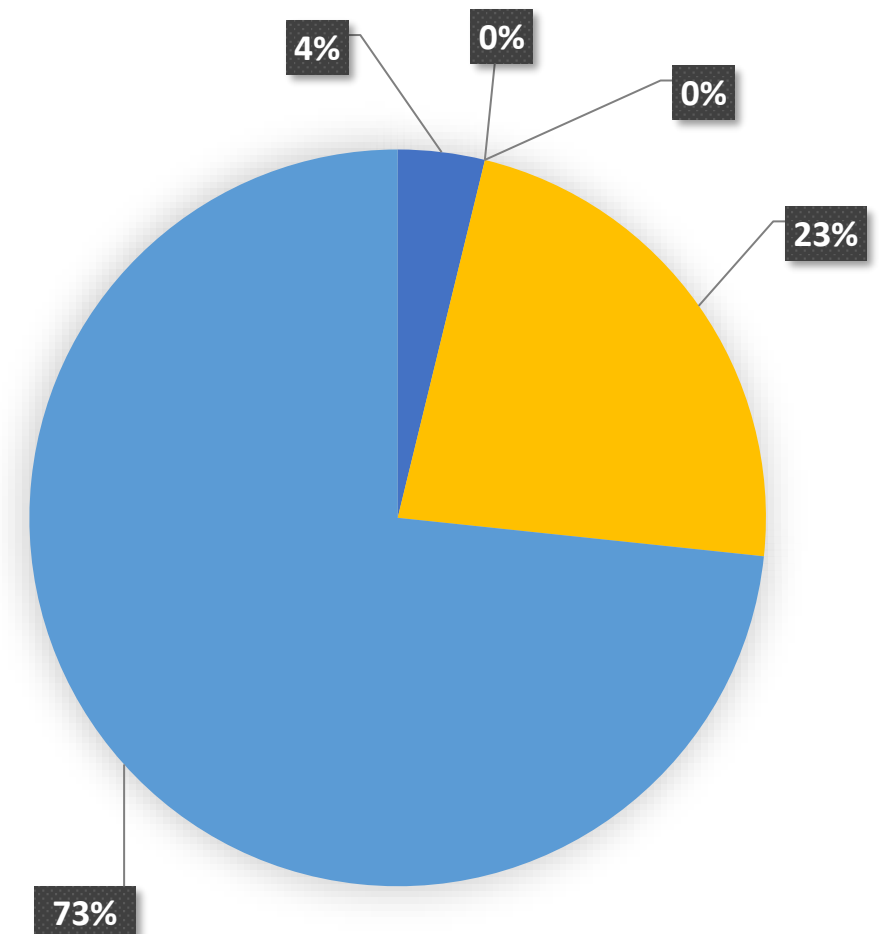
El 96% de los/as usuarios/as concuerdan que la dirección de la unidad escucha los requerimientos y procura dar rápida solución a las demandas.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

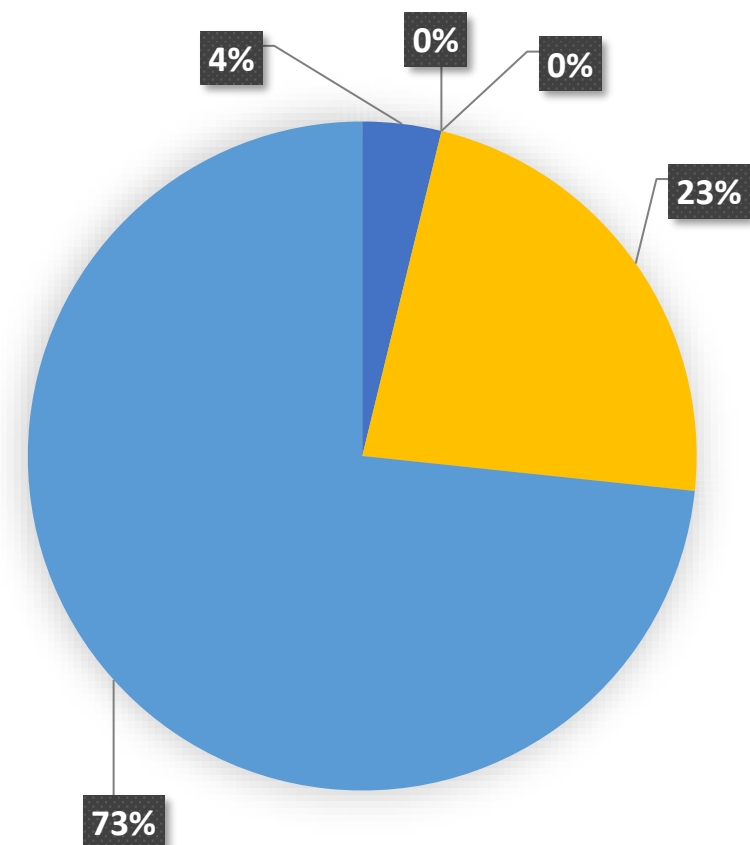
El 96% de los/as usuarios/as concuerda que frente a un problema, la dirección de la unidad muestra interés por solucionarlo.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





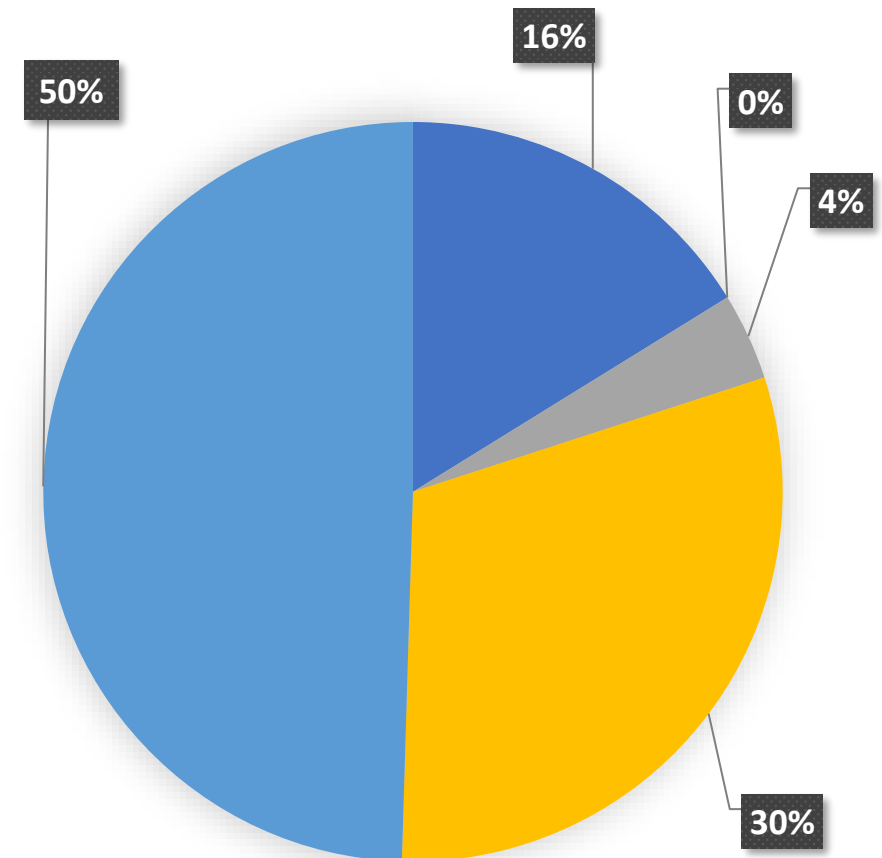
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 80% de los/as usuarios/as indica que la unidad cuenta con canales adecuados de comunicación con otras unidades de la universidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C Personal de la unidad





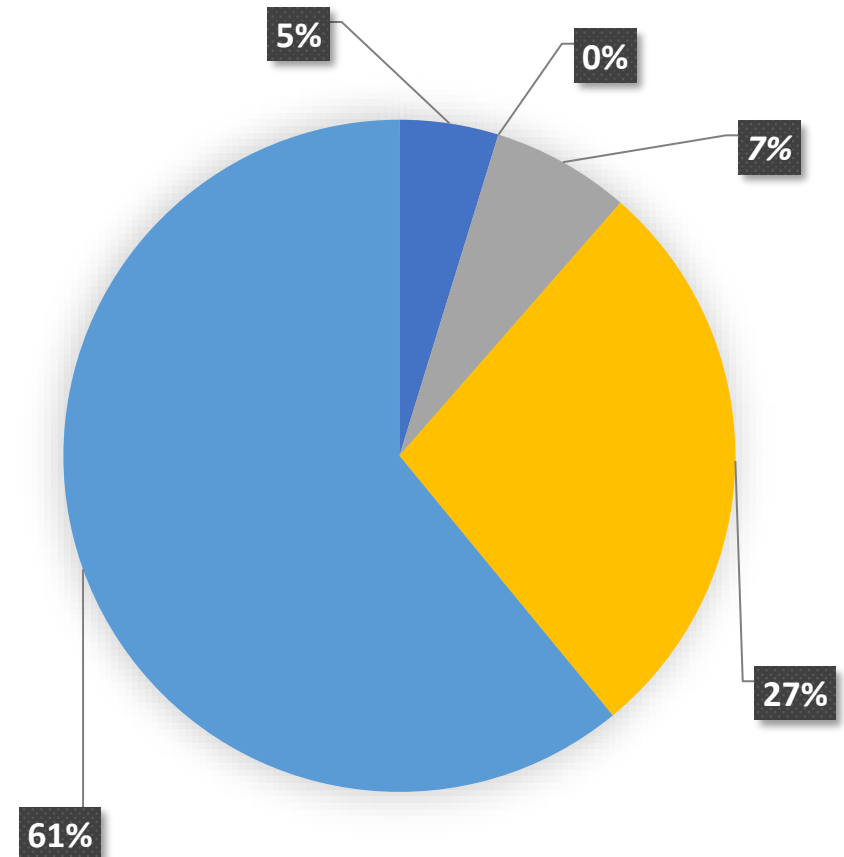
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 88% de los/as usuarios/as coincide en que la Información otorgada por el personal de la unidad sobre procedimientos, plazos y documentación es clara y comprensible.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

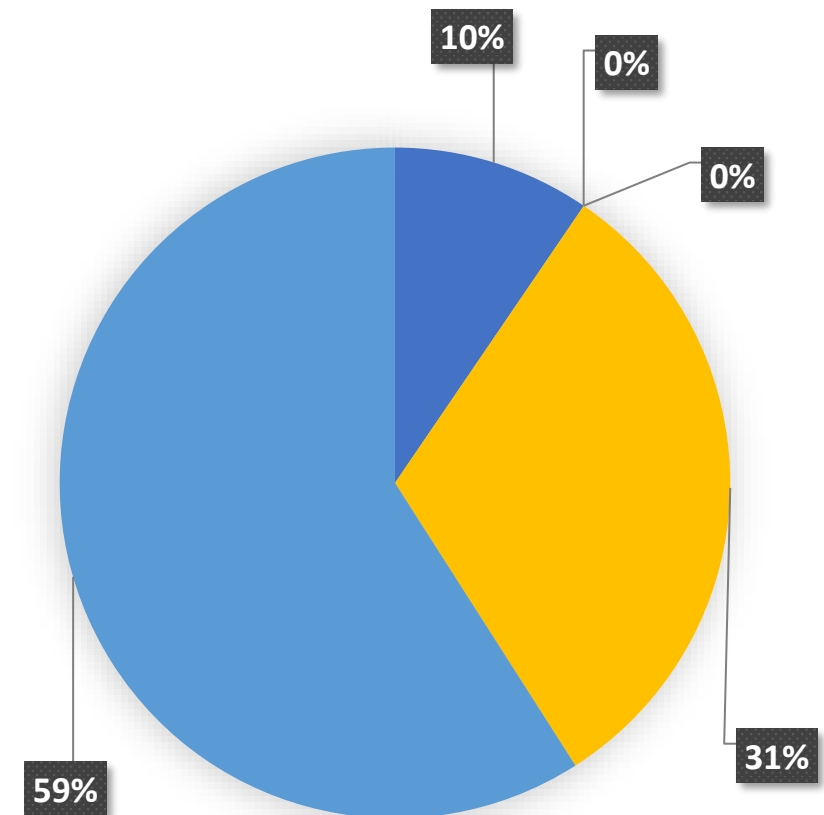
El 90% de los usuarios/as considera cualificado al personal de la unidad (para la labor que realiza).

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





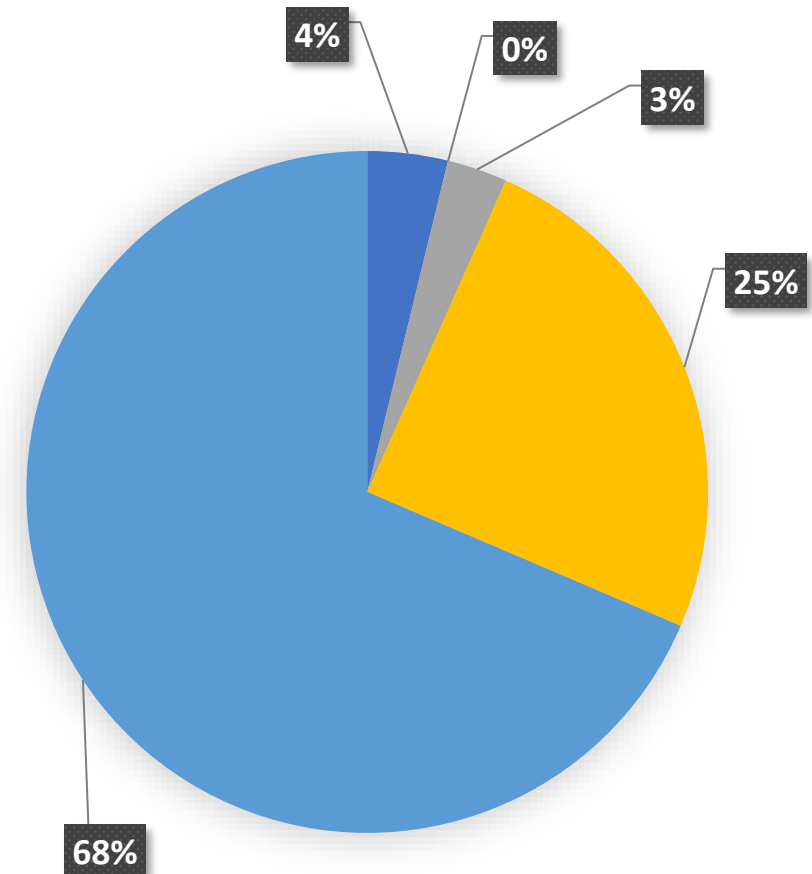
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

El 93% de los/as usuarios/as coincide en que el personal de la unidad siempre está dispuesto a ayudar.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

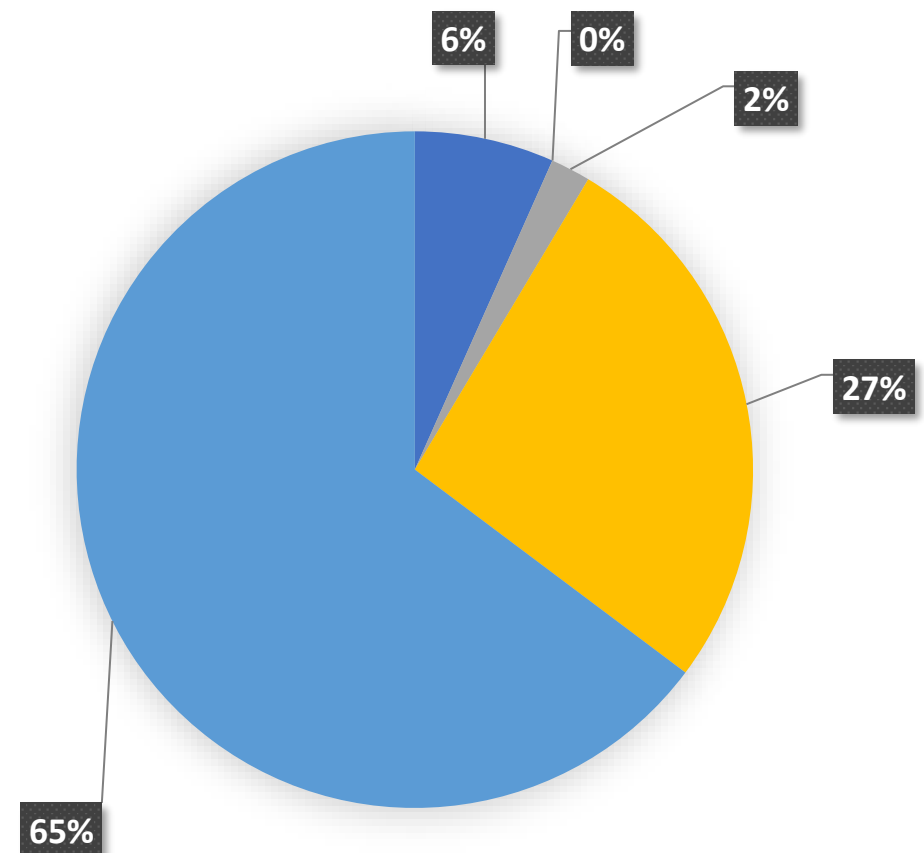
El 92% de los/as usuarios/as indica que el personal de la unidad tiene los conocimientos necesarios para responder los requerimientos.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

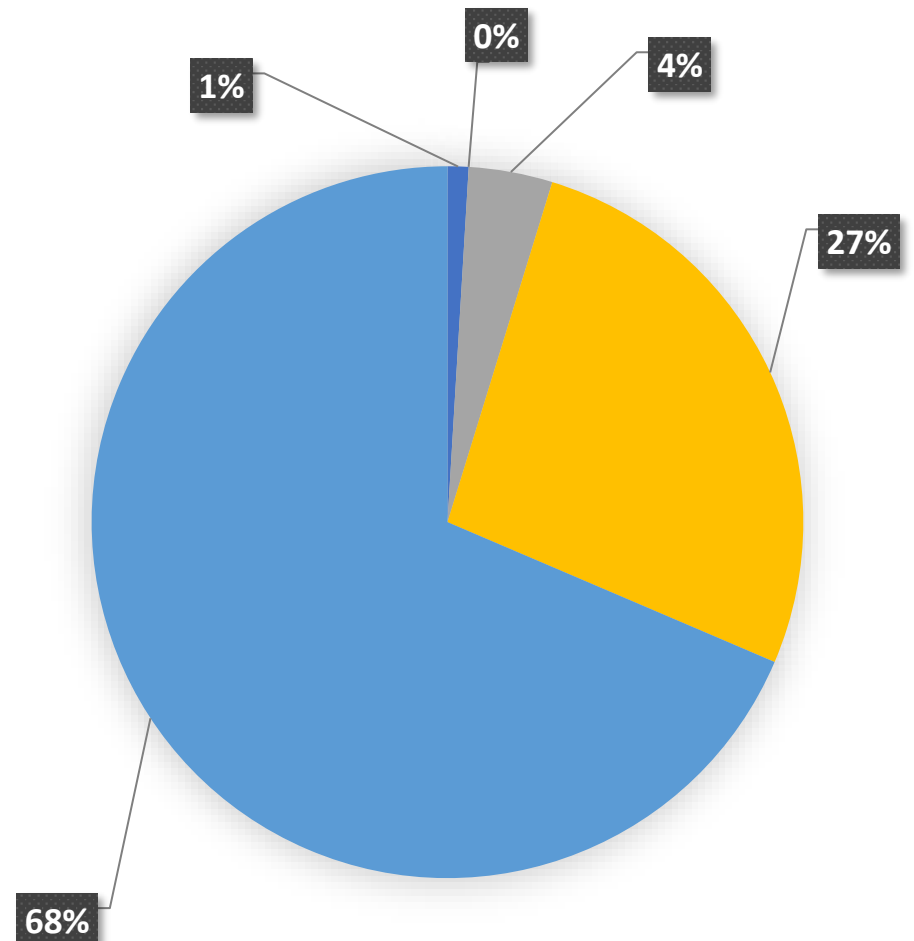
El 95% de los/as usuarios/as manifiesta haberse sentido cómodo con el trato brindado por el personal de la unidad.

- 1 (No sabe / No conoce)
- 2 (Muy insatisfactorio)
- 3 (Insatisfactorio)
- 4 (Satisfactorio)
- 5 (Muy satisfactorio)

DIMENSIÓN

C

Personal de la unidad





ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ... DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR

RECOMENDACIONES GENERALES

Arquitectura de Información

Servicios de la unidad

Infraestructura (Dependencias)

- Mejorar la arquitectura de información del sitio Web de la unidad.
- Eliminar las matrículas manuales de trabajos de titulación, prácticas profesionales y formaciones generales.
- Implementar un chatbot con preguntas frecuentes y un WhatsApp durante el período de pandemia.
- Unificar criterios y formatos de procedimientos para el proceso de suspensiones (Académica y Ministerial).
- Elaborar una base de datos para tener acceso y hacer preguntas SQL, para generar planes de mejoramiento en las carreras.
- Retomar las inducciones al trabajo de coordinación.
- Cautelar los horarios de atención para vespertino y postgrado.
- Remodelar la sala de atención de público en una sala de espera acogedora para que el público pudiese esperar su atención de manera más cómoda, sobre todo cuando hay más de 2 personas en espera por la atención en ventanilla.
- Evaluar el espacio físico asignado a la unidad. No es conveniente compartir el espacio, la misma entrada, con otra unidad. Confunde a los usuarios.