

Finalmente, los encuestados expresaron su opinión en que calificación le otorgarían al servicio que recibieron; los resultados fueron los siguientes: Como opinión positiva (una calificación mayor de 8 en una escala del 1-10) un 66.83% de los encuestados coincidieron en que merecía esta puntuación, el 16.28% otorgó una calificación de 5 a 7, el 6.56% una calificación de 1-4 y el restante 10.76% que no aplicaba la pregunta.

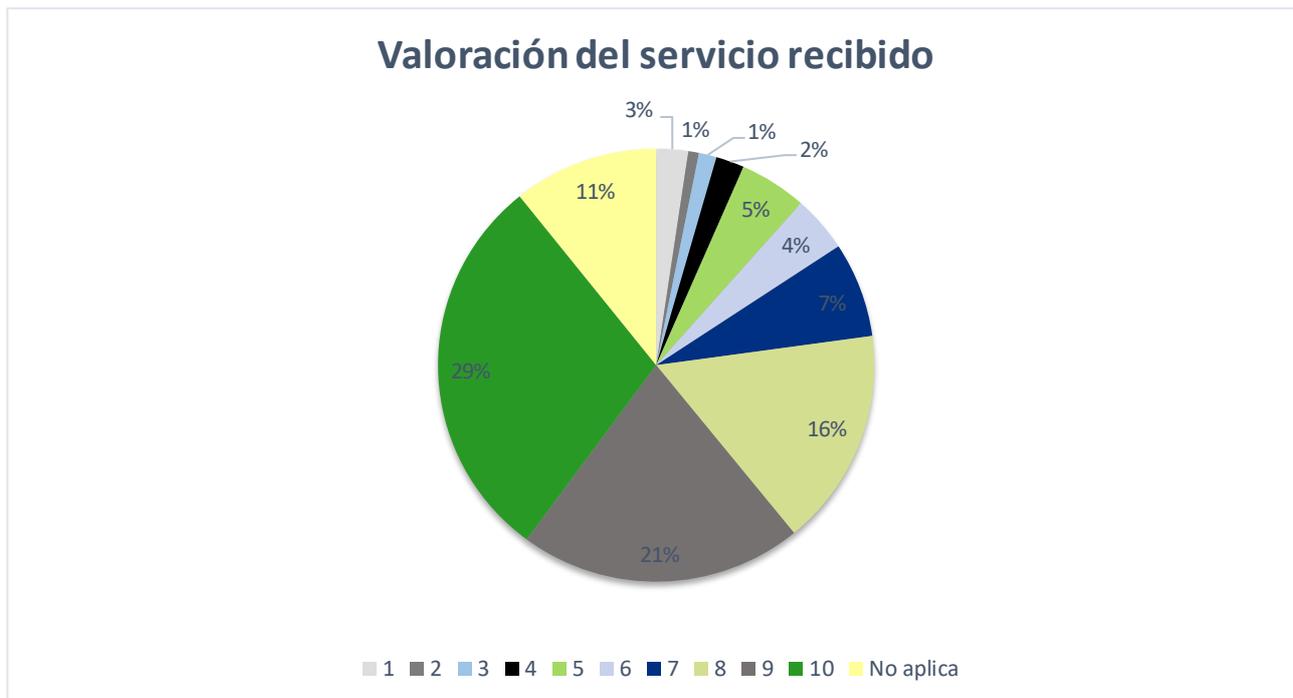


Gráfico 16 Valoración del servicio recibido

Posible Plan de Acción basado en los resultados de la encuesta

Acción de mejora	Responsable	Tiempos de ejecución
Sensibilización de la calidad en la gestión a las áreas de servicio de la institución	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Calidad en la Gestión	Noviembre 2020 - 2021
Mejorar los tiempos de ejecución de los servicios (Reingeniería del proceso) para reducir los tiempos de entrega.	Departamento de Desarrollo Institucional, Departamento Administrativo y Vicerrectoría Académica.	Marzo 2021 - Agosto 2021
Remodelación de las áreas de servicio y atención al cliente para mejorar la comodidad y ambiente.	División de Ingeniería y Planta Física, División de Servicios Generales y División de Activos Fijos.	Marzo 2021 - Diciembre 2021

