

Informe de Satisfacción del Cliente 2013



*¡Vamos por la
Acreditación
Institucional!*



CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Icontec
Certificado W 90 87161



CALIFICACIÓN

A
Capacidad de pago
Calificación largo plazo
FitchRatings
COLOMBIA S.A



“La autonomía y la excelencia siempre lo primero” PERIODO 2012 - 2016



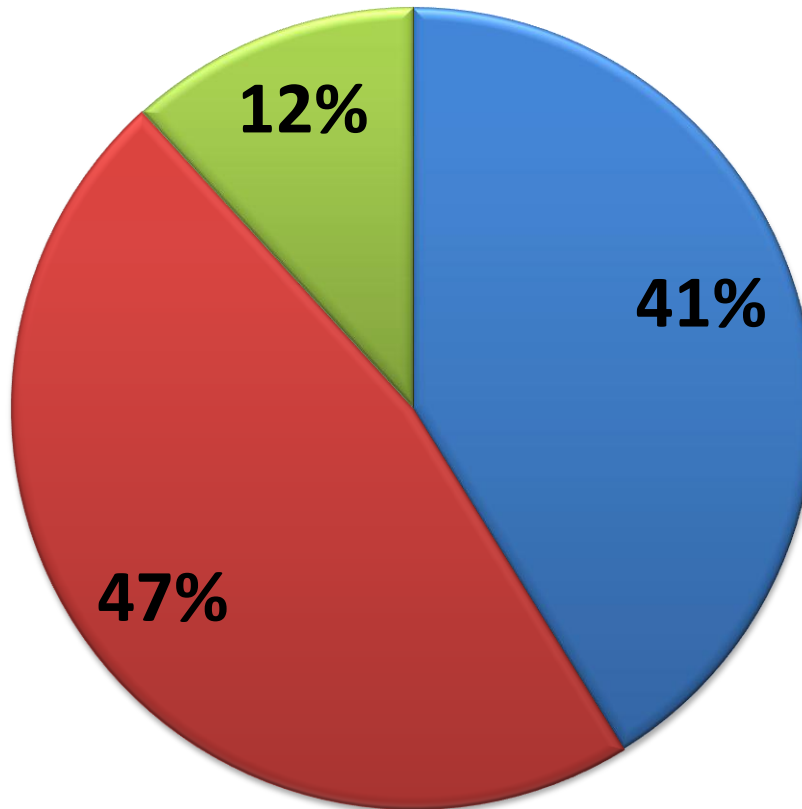
Encuesta de Satisfacción del Cliente

Con el objetivo de mejorar continuamente los servicios que ofrece la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social; se aplicó la encuesta de satisfacción al cliente para evidenciar, el nivel de satisfacción y la experiencia que tienen con respecto a los servicios prestados, la oportunidad de respuesta ante solicitudes, quejas o reclamos, manejo y administración de los recursos que ejecutados, así como la puntualidad, cumplimiento de los plazos y tiempos para la entrega de informes y la realización de actividades establecidas en los proyecto ejecutados por la Universidad del Magdalena. Dentro de los principales clientes encuestados se encuentran:

CHEVRON, FONTUR, Gobernación del Magdalena, Universidad Nacional de Colombia, Ecopetrol S.A. Consejo Noruego para Refugiados –NRC, El Museo Nacional, La Fundación Promigas, El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Fundación Plan, ICBF de las Regionales Magdalena, Cesar y Guajira.

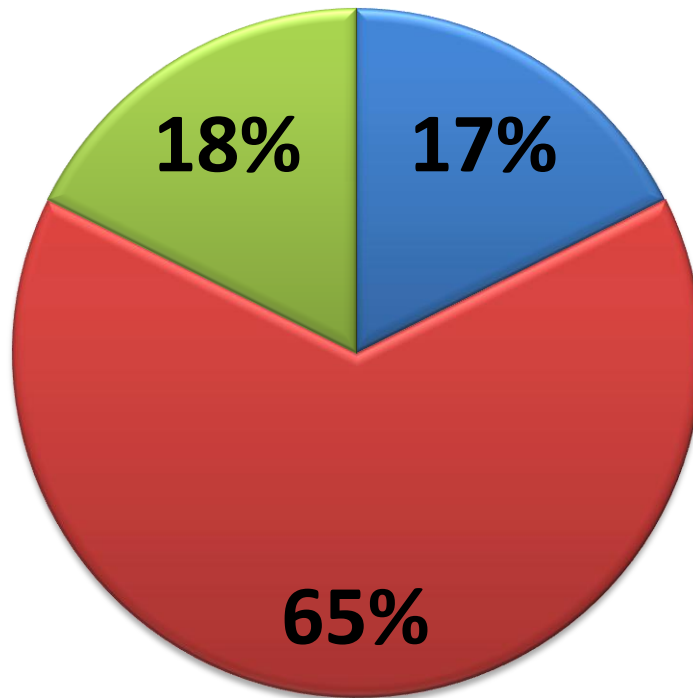


1. Nivel de satisfacción tienen los clientes de los servicios prestados por la Universidad del Magdalena



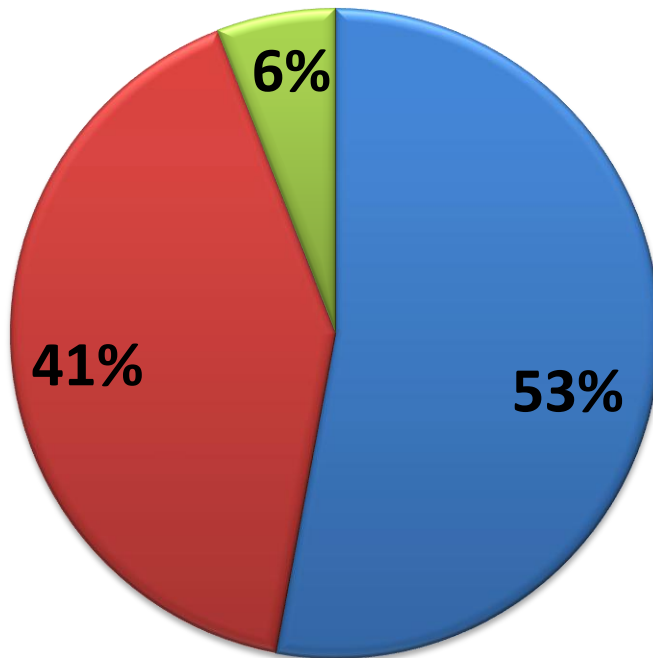
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

2. Nivel de satisfacción que tienen respecto a la oportunidad de respuesta por parte de la Universidad ante sus solicitudes, quejas o reclamos



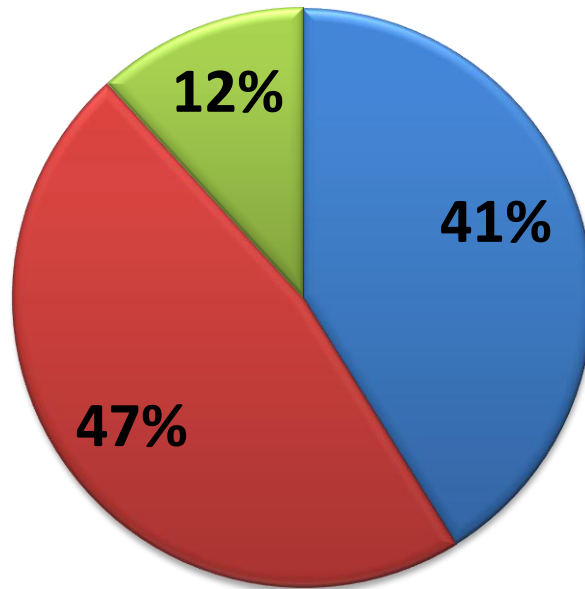
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

3. Nivel de satisfacción respecto al manejo y administración de los recursos que ejecutados por la Universidad del Magdalena en marco del proyecto



- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

4. Nivel de satisfacción respecto al talento humano especializado dispuesto para la ejecución del proyecto



■ Totalmente satisfecho

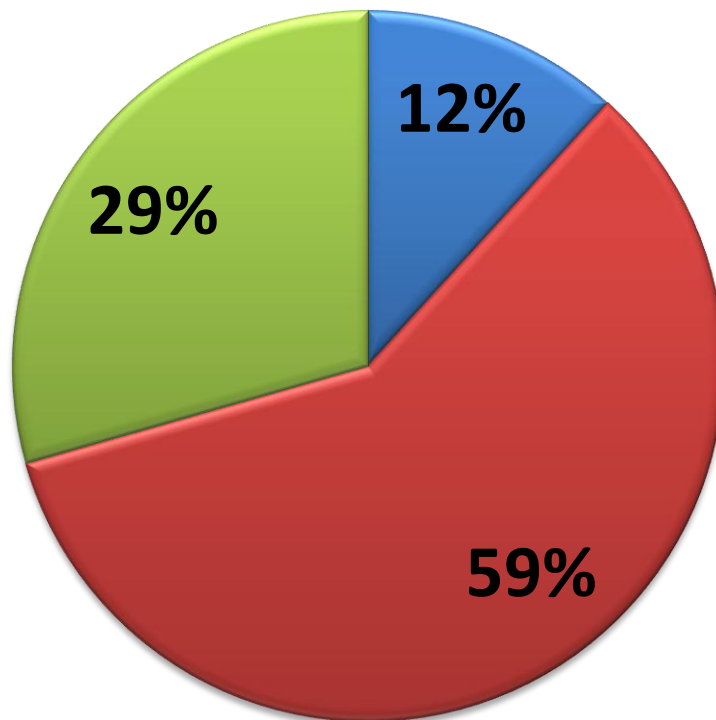
■ Satisfecho

■ Medianamente satisfecho

■ Insatisfecho

■ Totalmente insatisfecho

5. Nivel de satisfacción tiene respecto al cumplimiento de los plazos y tiempos para la entrega de informes y la realización de actividades establecidas en el proyecto

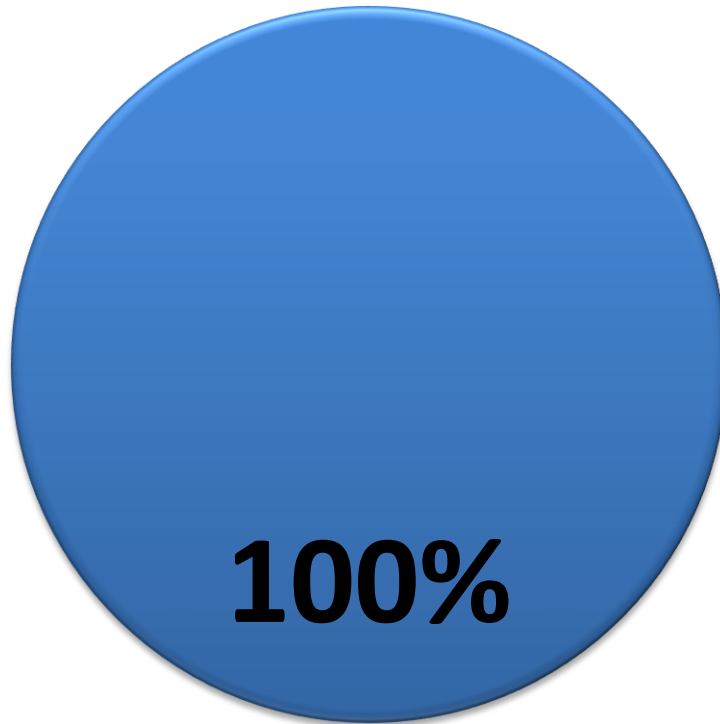


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho



Encuesta de Satisfacción del Cliente

6. Recomendarían los clientes a la Universidad del Magdalena, ante otras organizaciones para la ejecución de proyectos



■ SI

■ NO

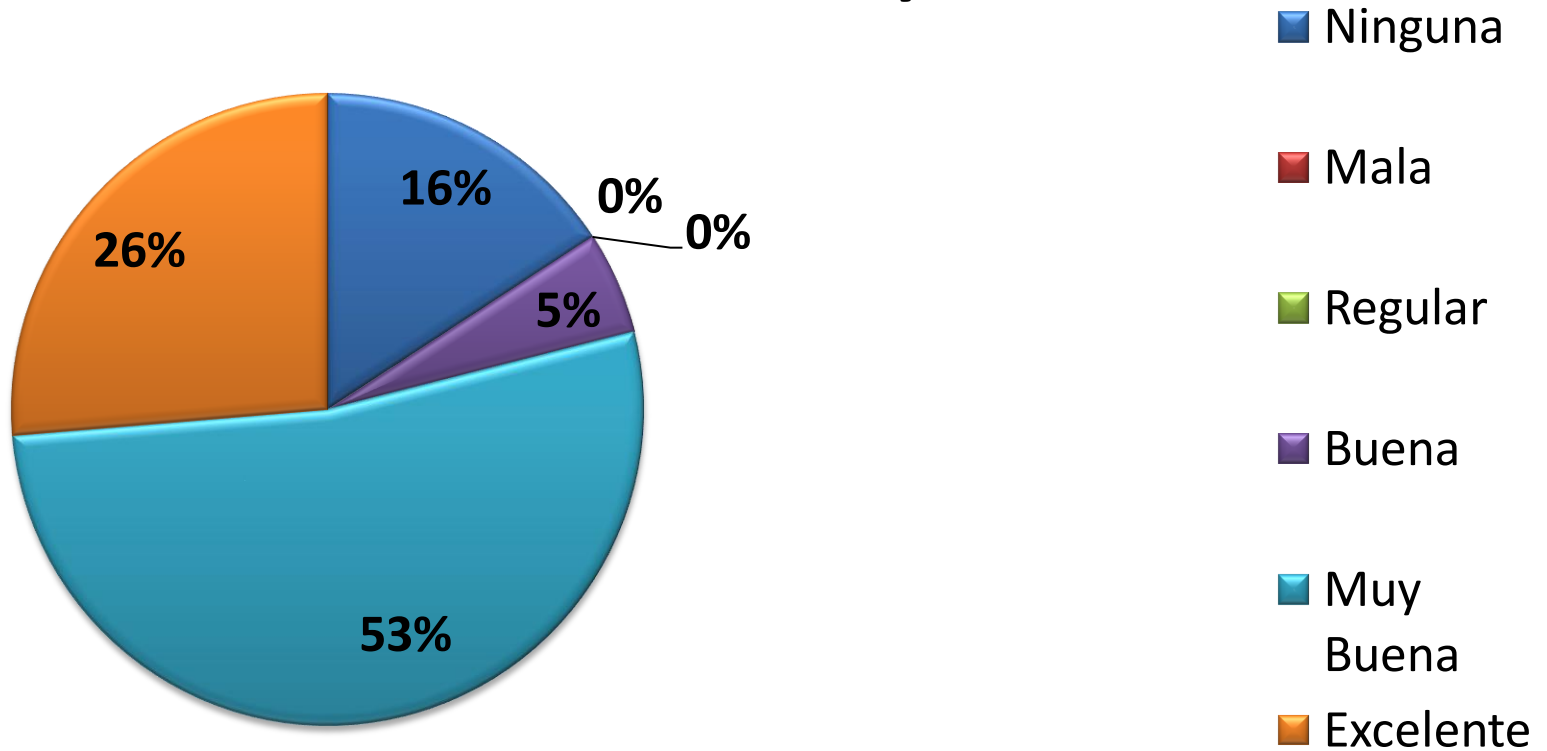




Encuesta de Satisfacción del Cliente

7. Imagen de la Universidad del Magdalena antes y después de la ejecución de los Proyectos

Antes del Proyecto

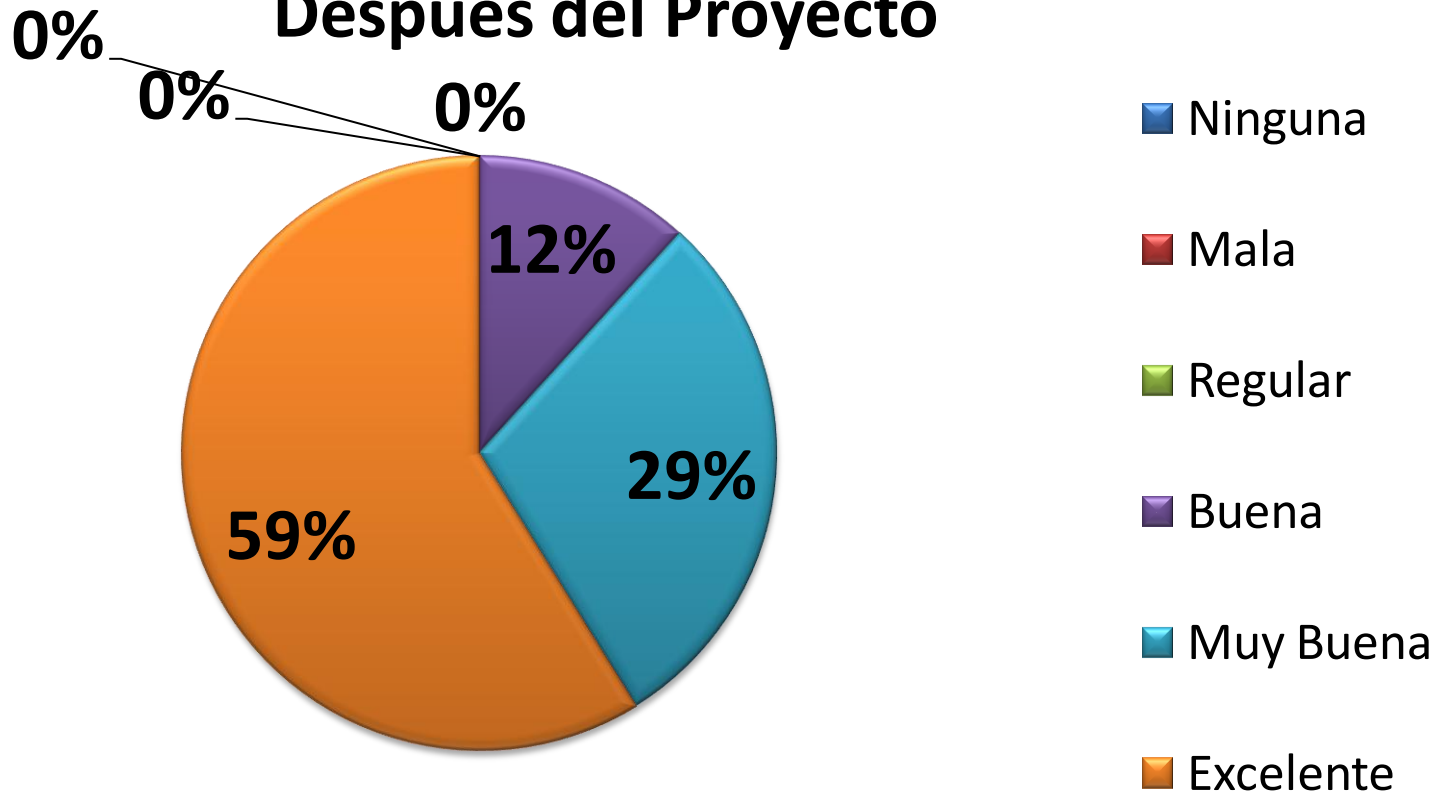




Encuesta de Satisfacción del Cliente

7. Imagen de la Universidad del Magdalena antes y después de la ejecución de los Proyectos

Después del Proyecto



PRINCIPALES OBSERVACIONES DE LOS CLIENTES



“La autonomía y la excelencia siempre lo primero” PERIODO 2012 - 2016



*¡Vamos por la
Acreditación
Institucional!*



Encuesta de Satisfacción del Cliente

Principalmente recomiendan mejorar la agilidad en la respuesta ante solicitudes, pues consideran que existe una debilidad administrativa y financiera por la demora en la entrega de la información, se debe trabajar en la agilidad de los profesionales a cargo de los proyectos y la parte administrativa, pues los informes no llegan a tiempo y algunas veces son devueltos. Se recomienda además hacer mayor divulgación al trabajo que viene haciendo con todos estos proyectos de los excelentes resultados en la tv y radio, recomiendan tener más agilidad en la firma de los convenios.





Encuesta de Satisfacción del Cliente

Min Cultura- cree conveniente, colocar como coordinador de la casa museo una persona con un perfil más alto. además recomienda gestionar el comodato de la casa museo ante la gobernación; así mismo resalta la intención y apertura de un pregrado en literatura; los afirman que el factor a mejorar seria en la parte financiera, organización en los pagos a tiempo, manifiestan que operativamente excelente, se cumple en todos los parámetros; de igual manera falencias en la parte de procesos administrativos administrativo pues aún tienen muchos desordenes- sugieren mayor organización, así mismo se debe mejorar las relaciones e información con el personal de los municipios aliados.





Encuesta de Satisfacción del Cliente

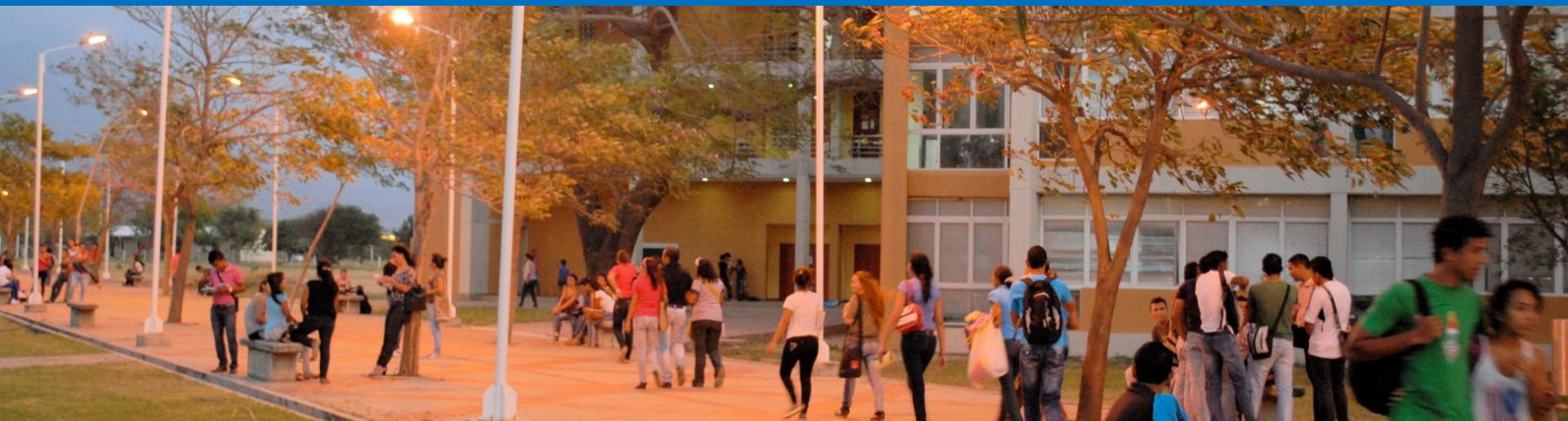
Por otro lado resaltan el reconocimiento que tienen en la región pues la gente tiene un buen concepto de la universidad; cuentan con una gran fortaleza en la ejecución de algunos proyectos, en la parte de medios y divulgación cuentan con un buen programa de tv; se manifiestan que la universidad cuenta con una excelente calidad humana, además resaltan la responsabilidad y honestidad de la vicerrectoría pues los proyectos son desarrollados siempre con calidad e iniciativas de mejoras



Vamos por la
Acreditación
Institucional!



GRACIAS



*¡Vamos por la
Acreditación
Institucional!*



CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Certificado N° SC 4778-1



CALIFICACIÓN

A

Capacidad de pago
Calificación largo plazo
FitchRatings
COLOMBIA S.A.



**“La autonomía
y la excelencia
siempre lo primero”**
PERIODO 2012-2016