

RESULTADOS EVALUACIÓN CONCESIONARIO SEDE MANIZALES

PARQUEADERO ZONA U

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

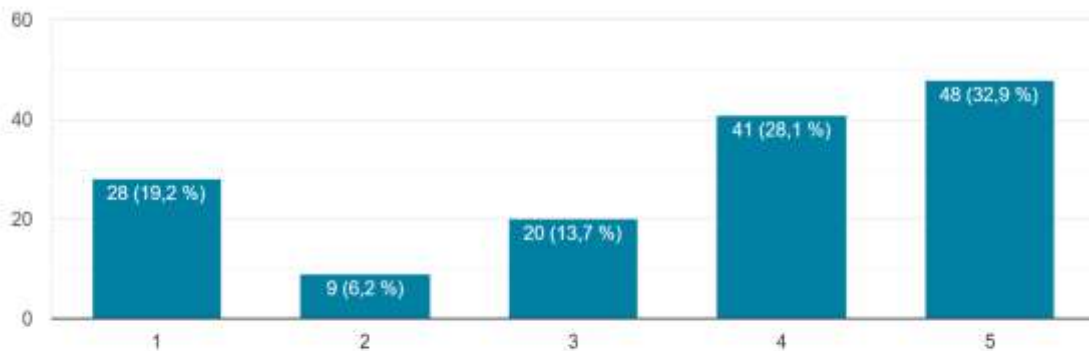
¿El concesionario cumple a cabalidad con los productos y servicios que prometió para que se le asignara el espacio? ¿SI O NO y por qué?

- Si
- No
- No utilizo el servicio
- Supongo que sí en los términos establecidos en el contrato el cual desconozco
- Sin conocimiento del establecimiento
- No lo utilizo
- No conozco
- no conozco la promesa de servicio
- Sí, creo que es un servicio que se ha llevado a cabo como debe.
- Sí, cumple con las expectativas
- Si, lo utilizan para lo requerido
- No utilizo el servicio no puedo dar conocimiento
- Si no tengo problema
- Si, todo muy limpio las veces que lo he utilizado
- Si, es un buen espacio para los vehículos y de manera amplia, sin complicaciones para los autos
- No tengo conocimiento del contexto de la pregunta
- Si, es un buen servicio
- No se
- Es un servicio que no utilizo así que desconozco las promesas y el cumplimiento de estas.
- Si, pero es deficiente el servicio
- Sí, porque prestan un excelente servicio
- Si, las personas que atienden lo hacen de buena manera y no hay conflictos con ellos
- Si, al menos ya arreglaron el parqueadero y el techo, que estaba en pésimo estado
- El servicio es seguro.
- No uso parqueadero
- Si, siempre está a disposición de los estudiantes
- Sí, tiene un buen espacio de parqueo.
- Si, porque es un buen espacio de parqueo en la noche

- No es injusto que pagando un semestre tan caro se cobre una tarifa igual a la calle, debería haber un valor simbólico más que de negocio un cambio abismal comparado con el anterior concesionario.
- Si, lógicamente su única labor es recepción de carros
- Si, han estado mejorando el servicio
- Si cumple.
- Mas o Menos
- Me parece que se incrementó mucho el valor del parqueadero, esto afectó a varios compañeros que tuvieron que parquear en edificios aledaños y ni hablar a los estudiantes.
- Si, se ajusta completamente
- Si. Todo está adecuado
- Si, se tiene señalización en todo el espacio, facturación y buena atención
- Si, ya que cuenta con lo propuesto.
- Si mejoro mucho
- No utilizo este servicio

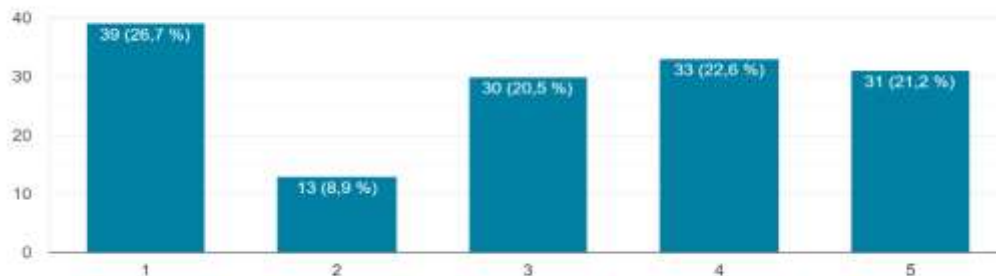
Limpeza e higiene del parqueadero

146 respuestas



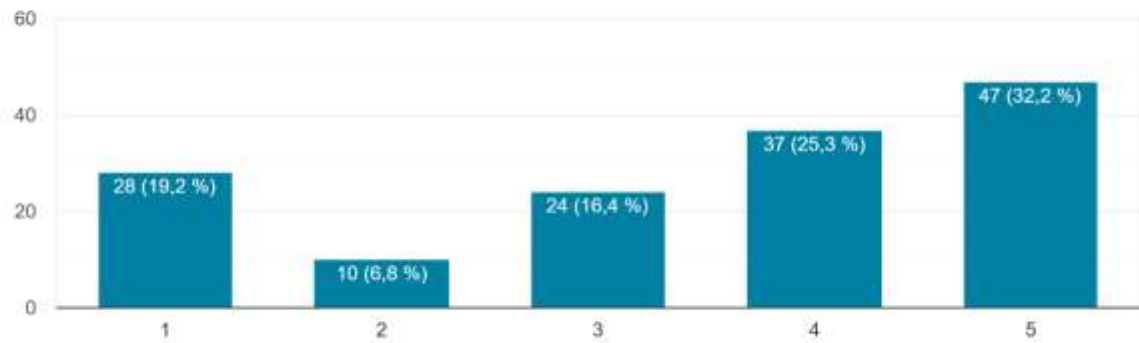
Información clara sobre responsabilidad del parqueadero

146 respuestas



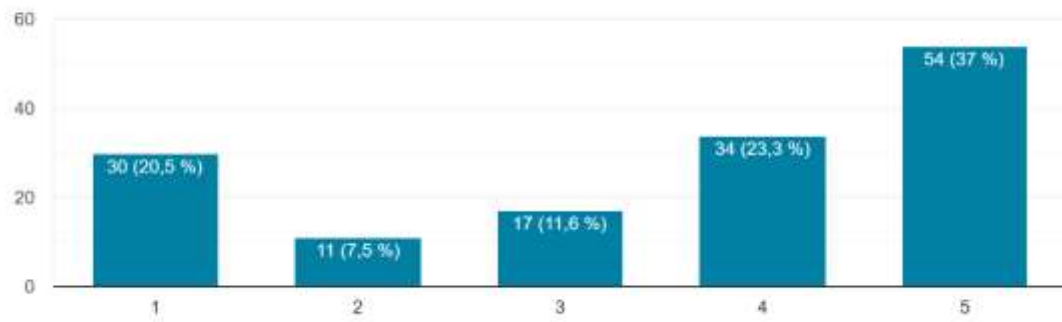
Señalización de celdas, de rutas de movilidad

146 respuestas



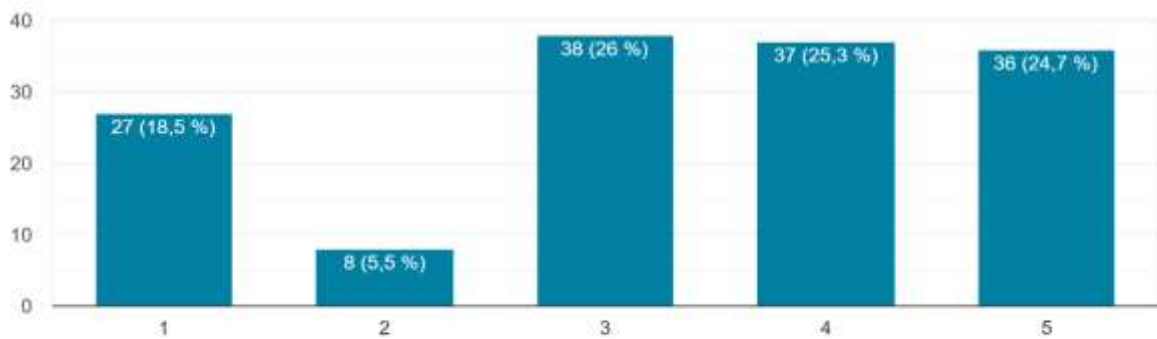
Calidad de la atención

146 respuestas



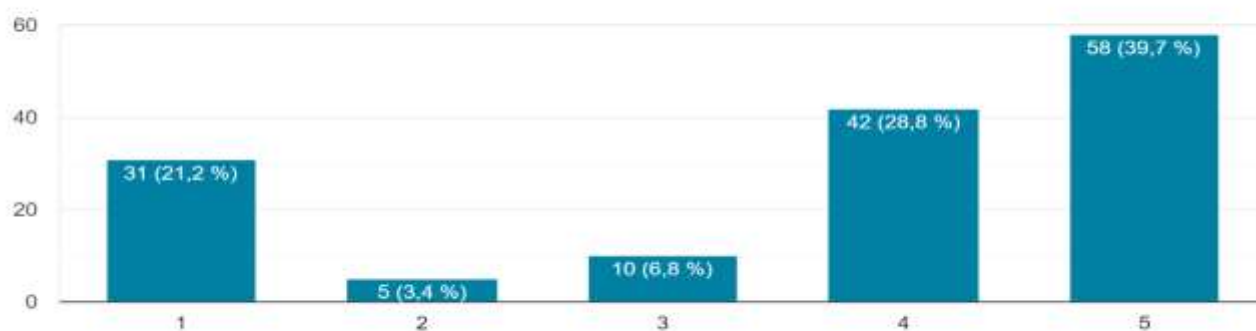
Presentación del establecimiento (pintura, iluminación, organización, etc)

146 respuestas



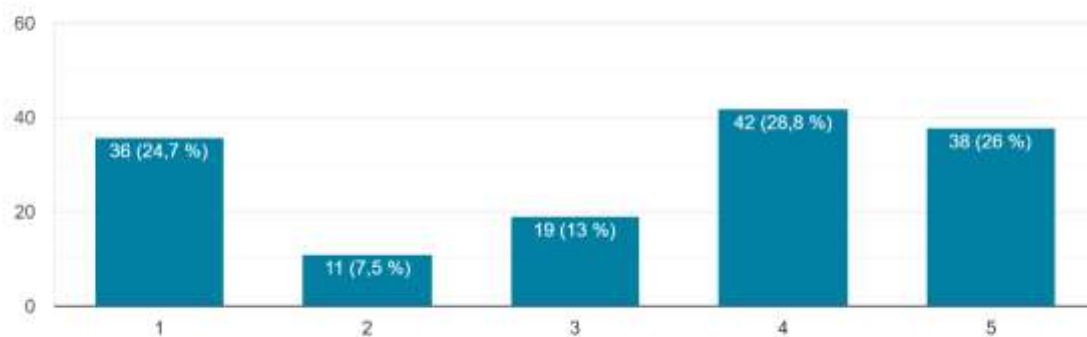
Presentación personal de los empleados

146 respuestas



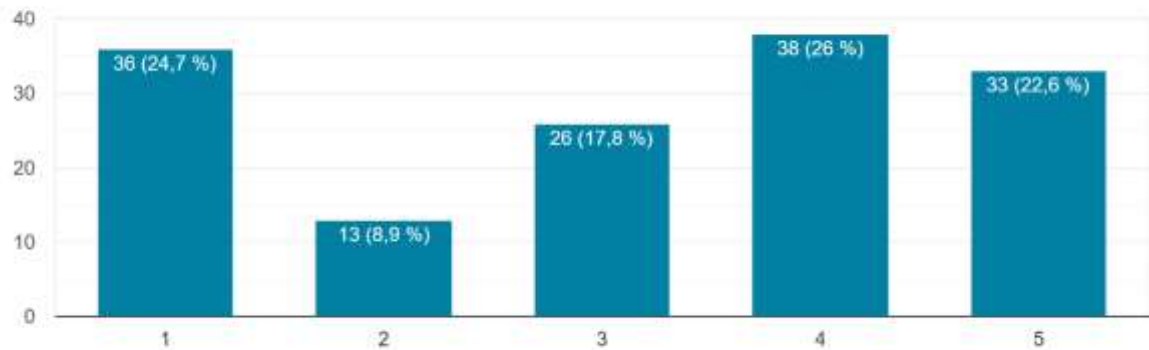
Agilidad en la atención

146 respuestas



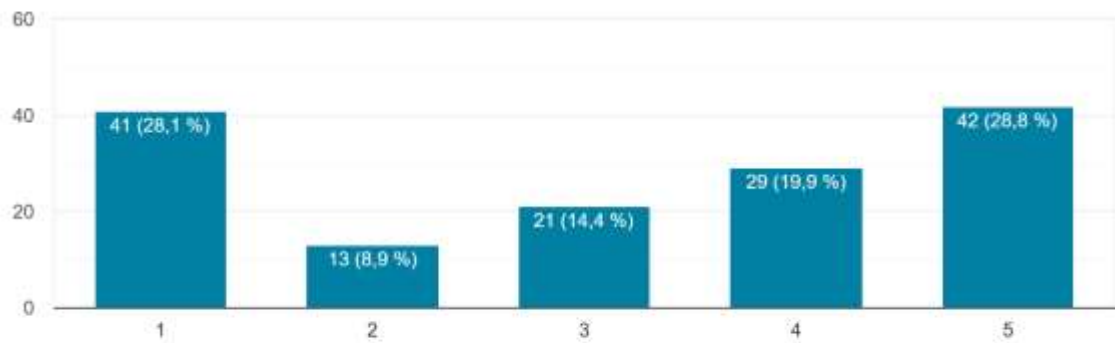
Condiciones de iluminación, extintores.

146 respuestas



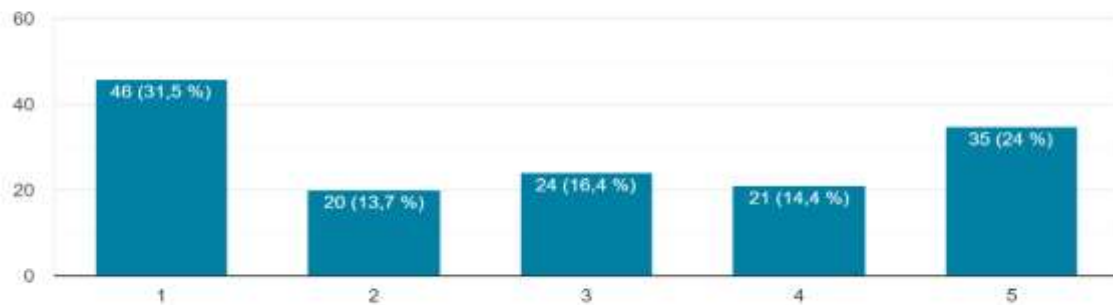
Organización de la administración: facturación, cobros, atención de requerimientos, entre otros.

146 respuestas



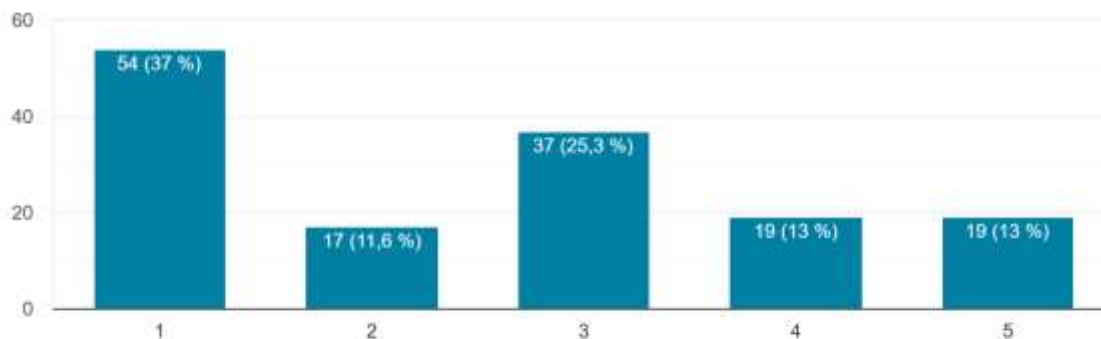
¿Considera que los precios son justos?

146 respuestas



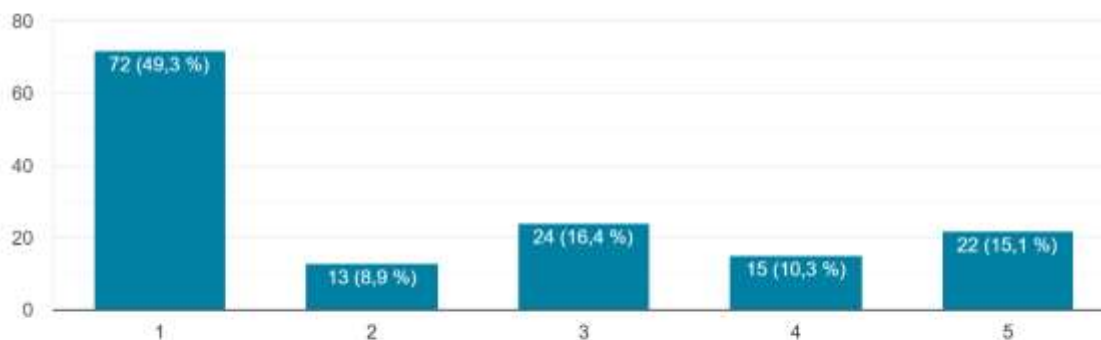
Divulgación del reglamento del parqueadero

146 respuestas



Atención de PQRS por parte del parqueadero

146 respuestas



Observaciones y aspectos por mejorar

- Precios
- El personal de atención es un poco hostil y brusco en el lenguaje, deben ser orientados a un servicio amable.
- Se debe replantear el precio, ya que en ocasiones se torna caro para quienes deben acudir en varias oportunidades a la universidad.
- Buen servicio.
- Se debe organizar la infraestructura física del parqueadero, la cual está muy descuidada y no es responsabilidad del concesionario, sobre todo lo que tiene que ver con el nivel que se encuentra debajo de la cancha múltiple, pues las constantes

goteras y filtraciones en época de lluvias hace ver el parqueadero sumamente descuidado.

- Absurdo el precio. Un usuario, estudiante, profesor o empleado que tenga que ir las 3 jornadas paga 3 veces el parqueadero.
- Evito usarlo porque los precios y horarios para los empleados son muy caros.
- He dejado de usar este servicio, se incrementó demasiado las tarifas en el servicio.
- Más iluminación en las noches
- Bueno
- Mejorar los precios
- Mejorar los precios y la estructura del parqueadero
- Mejorar el ingreso y salida puesto que en ocasiones se hace muy larga la espera, el cobro se hace excesivo cuando se debe estar todo el día en el espacio
- Ninguna, en general presta buen servicio
- Un retoque en los espacios demarcados para ubicar los vehículos ya que algunos conductores por tema de que en el suelo es poco visible la demarcación de los espacios parquean un poco mal, un retoque con pintura amarilla.
- Hay que mejorar....
- No lo conozco
- Precios muy altos
- Falta información sobre el servicio
- Reducir los costos del parqueadero
- El cobro por hora fue un golpe bajo sobre todo para personas con horarios extensos
- La presentación del establecimiento
- No uso el parqueadero
- Es un buen servicio.

- Buena tarifa
- Mejorar el precio, puesto que hay estudiantes y docentes que estamos desde las 9am hasta las 7 u 8pm
- Que los empleados tengan más respeto con las damas que frecuentan el lugar, ya que la entrega de gomitas particularizadas, o el decir que dejan pasar la dama así no le miren se convierte en un abuso, las damas están casadas o tienen relaciones y es complejo ver esas actitudes en los empleados, están para prestar un servicio, para relaciones está la calle, el respeto ante todo por favor,
- El costo es muy elevado moto Vs. Carro no es justo que por uno pasarse 5 min no le den tiempo de gracias. No han sido claros con los reglamentos del parqueadero ... no han sido enfático en que si se pierde el recibo debe pagarse una multa, y no hay agilidad para entregar y cobrar el dinero.
- Deberían mejorar los precios ya que muchas veces como estudiantes tenemos horarios extensos dentro de la universidad y al finalizar la jornada los precios quedan muy altos.
- Pago por jornadas
- muy poco espacio para parqueaderos
- No hay observaciones
- Teniendo en cuenta que los estudiantes permanecemos varias horas en la Universidad debería ser más económico el cobro por horas
- La agilidad para salir de clase, se demora mucho para salir no es justo esperar 20 min de más por salir del parqueadero, muy poco práctico la forma que están implementando
- Sí existen espacios libres en el lado de arriba, que no guarden espacios para las personas que no han llegado. considero que no debe haber clientes preferenciales. considero que los espacios se van ocupando en la medida que las personas van llegando.
- El parqueadero presenta varios daños, gomas, fugas de agua, las personas no respetan las salida y entrada del lugar y parquean donde pueden
- La mensualidad es muy costosa y la atención en hora pico es muy lenta.
- En la presente encuesta, el número "1" no está claro: ¿el "1" es "No conoce" o "No es excelente"? Con el "1" de los precios, me refiero a que el valor del parqueadero es triple de costoso en comparación con el año pasado. De pronto para los

estudiantes, que vienen a una-dos clases, no se nota la diferencia, pero para los docentes, que estamos aquí todo el día, es demasiada plata.

- Excelente
- Es un servicio que no utilizo así que desconozco las promesas y el cumplimiento de estas.
- No utilizar el recibo para parqueadero porque cuando uno llega emparamado tiene que recibir el recibo y se moja y se pierde o se daña y no es culpa de uno y la respuesta es .. "si lo bota o daña tiene multa"
- El valor , la atención y organización del parqueadero.
- Inconforme con que cobren por hora, cuando hay estudiantes que llegan muy temprano a estudiar y sale más caro que cuando anteriormente cobraban 2.000 el tiempo que estuviéramos
- No entregan factura de las horas que se consumieron.
- En horas de ingreso y salida se hace mucho trancón
- Todo perfecto...
- Fue una lástima que se comenzara a cobrar por hora y no por jornada como se venia haciendo, consideraría que es algo que debería volver a implementarse, de resto todo es de buena calidad (aclaro que el precio esta bien, solo que el cobro por jornada era mejor)
- MUY BUENA ATENCION
- Bajar el precio ya que somos estudiantes y hay días que tenemos clase gran parte del día
- Me parece que no hay seguridad ni buena señalización, en el parqueadero de abajo al subir la falda con impulso no se ve si vienen carros o motos entrando, o saliendo del primer piso, lo que representa un gran riesgo y que es algo que me parece obligatorio poner espejos retrovisores en ambos lados!
- El parqueadero es oscuro, mal señalizado y la vez que estuve allá no vi al personal que atendía el mismo
- Considero que el parqueadero debe implementar sistemas de cobro diferentes, en el sentido que es común que finalizada la jornada educativa se presentan largas filas.

- Divulgar las posibilidades de pago mensual a toda la comunidad de manera oportuna. Tener un puesto de pago dentro de la universidad.
- Felicitaciones
- Darle más publicidad al parqueadero y sus precios
- Mejorar tiempo de respuesta de a las PQRS instauradas
- Todo muy bien.
- Todo genial
- Los precios son muy pero muy altos, la verdad prefiero pagar mensualidad en sector aledaño
- Calidad de la presentación del establecimiento
- Es importante mejorar la calidad de la atención, de pronto pensar en otro método de facturación y cobro
- Continuar con las tarifas anteriores de pago por cada jornada, ya que el cobro por horas genera mucha fila en la salida y saturación tanto dentro del parqueadero como en las vías externas que son públicas y no justifica un error de administración soportar congestión en vía pública. Igualmente es molesto hacer fila para salir.
- A parte de que los precios son altos, los sábados se cae el sistema y cobran lo que ellos quieren, entonces, ¿los sábados siempre dejará de funcionar el sistema?
- Estar siempre atentos a las inquietudes de los usuarios
- Que desde afuera se puede visualizar si hay o no parqueadero para evitar accidentes por tener que salir en reversa
- Me parece un despropósito el precio del parqueadero, lo digo especialmente por el carro porque yo no vivo en Manizales y viajo en mi carro, normalmente me quedo todo el día en la universidad porque tengo muchas clases, y me toca dejar el carro en la calle al sol y al agua (y peligrando una multa) porque el valor del parqueadero sería carísimo el montón de horas que estoy en la u; hice la comparación y si pago el parqueadero de la universidad, me saldría mucho más barato viajar en bus (esa no es la idea, porque precisamente tengo un vehículo para viajar más rápido y más cómoda) y tendría que contar con mucho más presupuesto semanal. Yo entiendo que el precio está estipulado por horas porque los que viven en Manizales les queda más barato ir y estacionar el carro las dos horas de la clase y luego irse, pero en mi

caso me toca dejar el carro todo el día allí porque no tengo más a dónde ir. Espero que estas recomendaciones sí sean tomadas en cuenta.

- Para los docentes y empleados en general de la institución debería haber un valor diferenciado y más favorable. Es como se hace en muchas instituciones.
- "deberían volver a la tarifa unificada, por cada turno, mañana, tarde, y noche, las tarifas actuales aparte de que son muy baratas se convierten en un embudo a la hora de salida. el precio debería ser \$3500 por turno (mañana, tarde y noche) para carros, de esa manera pueden descongestionar la salida, por otro lado, las motos deberían también establecer un precio por turno, para evitar los embotellamientos. el servicio es muy bueno, pero es muy barato y engorroso en los momentos de entradas y salidas.
- precios
- Lo único que me parece es que incrementaron mucho el cobro del parqueadero, pero rescato que tienen una muy buena atención y tienen buenas instalaciones.
- Es un buen servicio considero que hay cosas que mejorar especialmente con los que pagamos mensualidad, pero en generalidad bien servicio
- Tener más organización en la salida.
- El costo es bastante elevado, debería evaluarse más el tema de la mensualidad. Pues es un cobro exagerado para motos (\$75.000)
- Podría pensarse en ampliar los cupos de mensualidad o tener una tarifa especial cuando son más de 3 o 4 horas continuas
- Para mí, así están muy bien, los muchachos son muy buenas personas y muy amables con todos, a parte el servicio es rápido.
- Rampa para bajar al segundo sótano
- Lo uso poco, no he tenido dificultades al usarlo.
- Las instalaciones deben mejorarse, es tema institucional porque hay mucha humedad en los parqueaderos y poca iluminación. Me encantaría que se pagara 600 pesos por 1h/10 min. Esto porque hay estudiantes que se quedan jornadas muy largas y prefieren dejar la moto afuera en el paso peatonal. alargando la tarifa que se paga, los estudiantes se podrían ahorrar hasta una hora de parqueadero, que beneficiaría a ambas partes, pues más estudiantes harían uso del parqueadero.
- NO debería ser cobrado.

- no se conoce los reglamentos del parqueadero
- espacio estrecho, muy oscuro
- Sugiero implementar un sistema de cámaras para seguridad y evidenciar accidentes y disponibilidad de parqueaderos por parte del personal
- "el parqueadero es lento a la hora de ingreso y salida, por el cambio de liquidación por horas.
- me gusta más como se liquidaba antes."