



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:MC-P04-F03

Versión: 11

Fecha Aprobación:
16-02-2017

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE: 02/02/2017	A:30/07/2017	Población: 12.382
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03 NC: 95%

Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

SEMESTRE A DE 2017

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES				
		ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE USUARIOS	FRECUENCIA RELATIVA hi	PRODUCTO ni X hi	n TAMAÑO DE LA MUESTRA
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	85%	ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8476	0,668349	657,6553	658
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	4206	0,331651	326,3447	326
		TOTAL	12682	1	984	984

GRÁFICO

CALIFICACION	0	1	2	3	TOTAL
	NO APLICA	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
CONSOLIDADO DE TODOS LOS SERVICIOS	14	9	67	610	298

ANÁLISIS

En general, el 99 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de Gestión Bibliotecaria entre excelente y bueno.

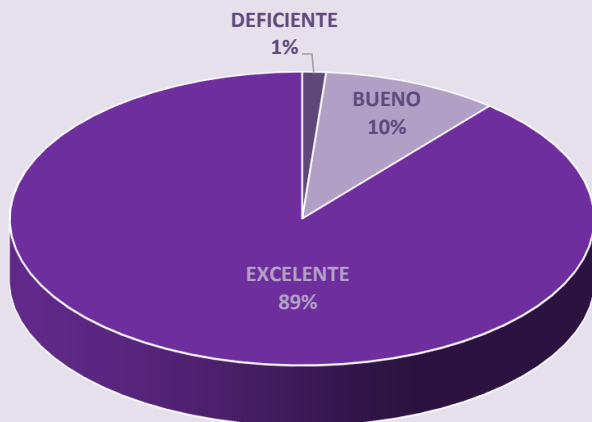
1. El 89 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como excelente.

2. El 10 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como bueno.

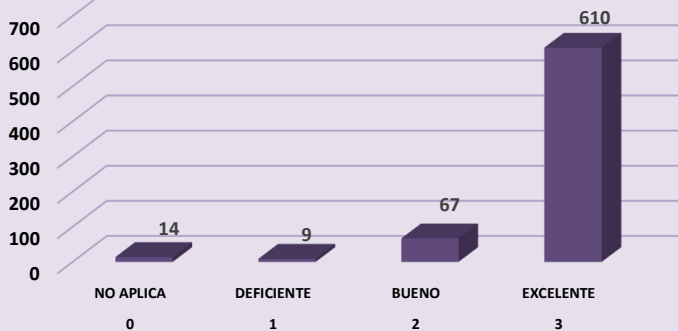
3. El 1 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como deficiente.

14 usuarios afirman consideran que la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como no lo conocen y/o no aplica.

CONSOLIDADO DE TODOS LOS SERVICIOS



CONSOLIDADO DE TODOS LOS SERVICIOS



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly rodríguez Medina

Fecha: 17/08/2017

Cargo:

Profesional Universitaria