



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:MC-P04-F03

Versión: 11

Fecha Aprobación:
16-02-2017

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/02/2017	A:20/07/2017	Población: 12382
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: 0,05 NC: 95 %

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

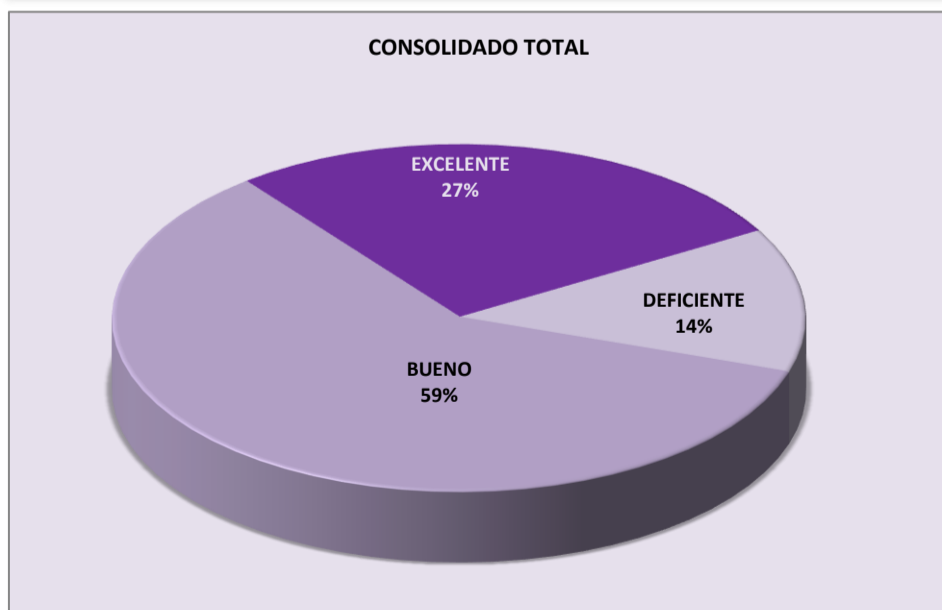
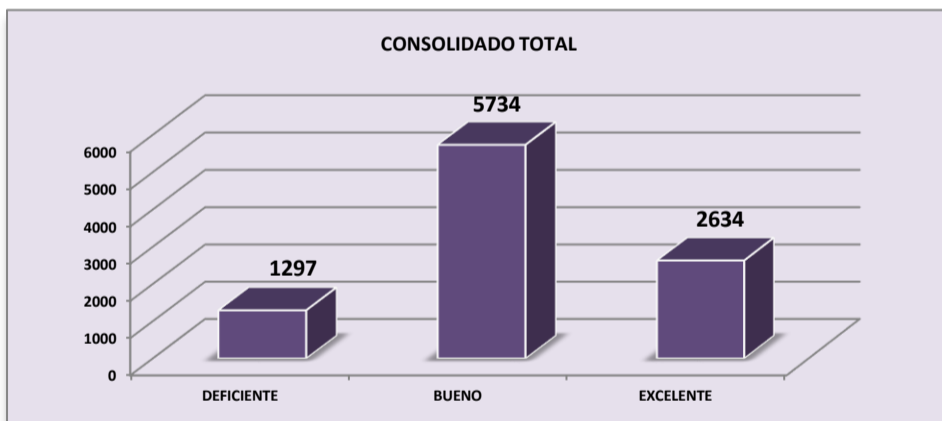
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES	
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	85%	MODALIDAD DE EDUCACIÓN: PRESENCIAL y DISTANCIA	
		TODOS LOS PROGRAMAS	
		POBLACION	12382
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	1375

GRÁFICO					TOTAL
VALORACION	1	2	3	0	
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA	
CONSOLIDADO TOTAL	1297	5734	2634	1335	11000

ANÁLISIS

En general, el 86 % de los usuarios Califican los servicios prestados por el proceso de gestión de la comunicación entre excelente y bueno.

- El 27 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como excelente.
- El 59 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como bueno.
- El 14 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como deficiente.



Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 23/10/2017

Cargo:

Profesional universitaria