



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:MC-P04-F03

Versión: 11

Fecha Aprobación:
16-02-2017

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:1/02/2017	A:20/07/2017	Población: 2212
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: 0,05 NC: 95 %

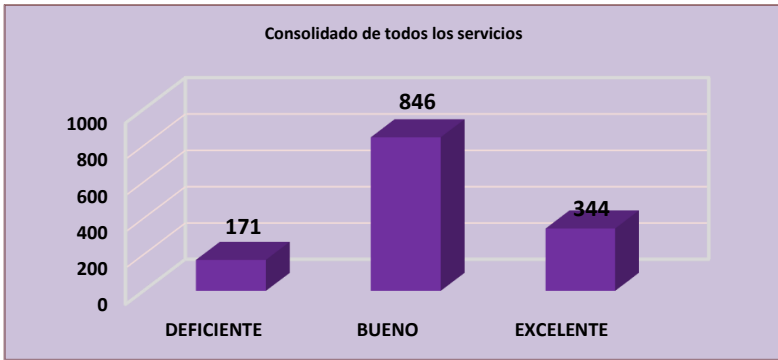
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES				
		CONSOLIDADO FUNCIONARIOS Y DOCENTES				
		PROGRAMA	TOTAL	hi	hi * ni	TAMAÑO DE LA MUESTRA
GESTIÓN FINANCIERA	85%	PROFESORES DE PLANTA	305	0,137884268	45,17158	45
		PROFESORES CATEDRATICOS	1283	0,580018083	190,0168	190
		FUNCIONARIOS	624	0,282097649	92,4166	92
			2212	1	327,605	327

GRÁFICO	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA
	Consolidado de todos los servicios	171	846	344

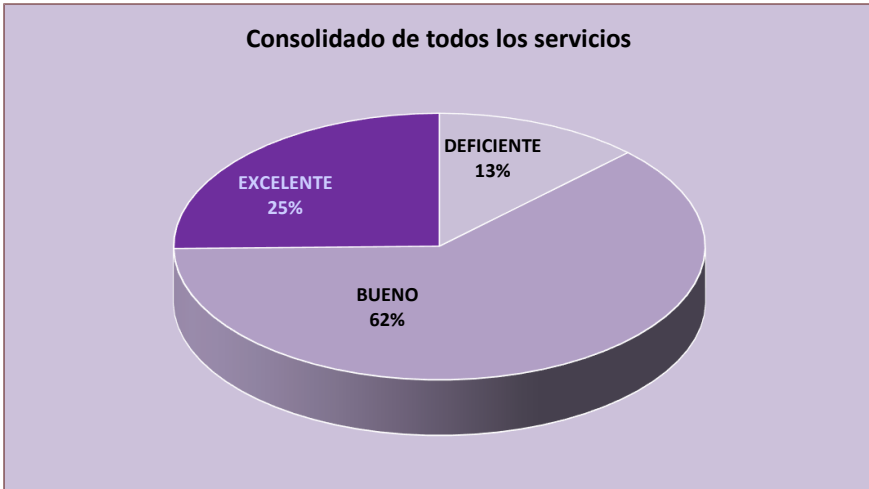
ANÁLISIS

El 87 % de los usuarios califican los servicios del proceso de Gestión financiera entre bueno y excelente.



El 25 % de los usuarios consideran que la satisfacción con los servicios prestados es excelente.

El 62 % de los usuarios consideran que la satisfacción con los servicios prestados es bueno.



El 13 % de los usuarios consideran que la satisfacción con los servicios prestados es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 23/08/2017
Cargo:	Profesional universitaria	