



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

x

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TECNICA 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				
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	85%	CONSOLIDADO FUNCIONARIOS Y DOCENTES				
		PROGRAMA	TOTAL	hi	hi * ni	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		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	

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Para contratos, cuentas, viáticos sería mejor menos formatos para agilizar procesos.

Cada día se mejora en la calidad de atención para satisfacción de nuestros usuarios y promovemos la mejor imagen de nuestra Universidad.

- Deben invertir en la adecuación de la planta física

El dinero que están gastando en adecuar oficinas debería ser invertido en mejorar las condiciones de aulas y talleres en atención a las solicitudes hechas por estudiantes, docentes y directivas de programas y facultades

- Inversión en mejoramiento de espacios, pintura y adecuación física es necesaria, el personal de aseo no alcanza hacer aseo, se limitan a barrer y trapear y aseo a baños; su tiempo es escaso para tan grandes espacios.

- Mejorar la parte de servicios administrativos en lo referente a reparaciones

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 04/08/2017
Cargo:	Profesional universitaria	