



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Página 1 de 1

Código:MC-P04-F03

Versión: 09

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

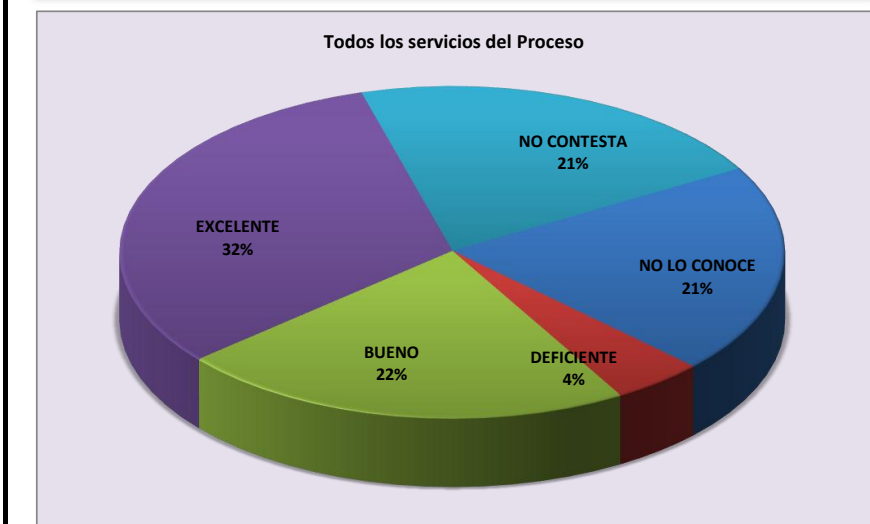
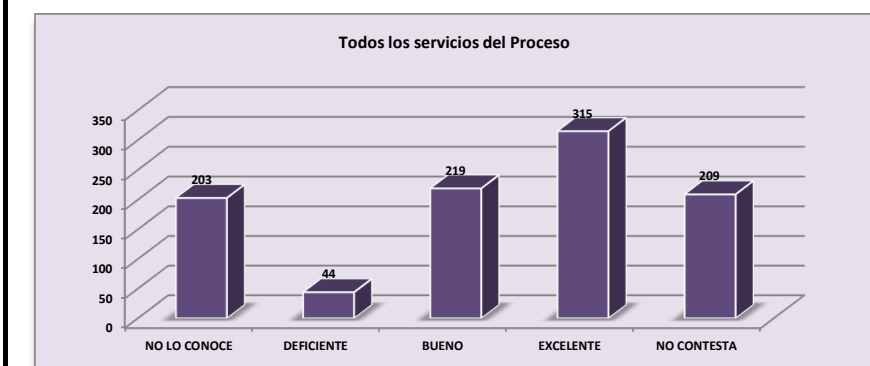
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/07/16	A:30/11/16	Población: 765
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: e = 0,06

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES				
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	85%	MARGEN DE ERROR = 0,06				
		NIVEL DE CONFIANZA DEL 95 % ; Z = 1,96				
		ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE USUARIOS	FRECUENCIA RELATIVA hi	PRODUCTO ni X hi	n TAMAÑO DE LA MUESTRA
		FUNCIONARIOS	632	0,826144	163,57647	164
		TRANSITORIOS	113	0,147712	29,247059	29
		CONTRATISTAS	20	0,026144	5,1764706	5
N: POBLACION		765	1	198	198	

GRÁFICO						ANÁLISIS
VALORACION	1	2	3	4	0	TOTAL
CALIFICACION	NO LO CONOCE	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA	
Todos los servicios del Proceso	203	44	219	315	209	

En general, el 54 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de Gestión de bienes y servicios entre excelente y bueno.



1. El 32 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como excelente.
2. El 22 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como bueno.
3. El 4 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como deficiente.
4. El 21 % de los usuarios consideran que todos los servicios del Proceso no los conocen.

Elaborado por:	LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA	Fecha:	NOVIEMBRE DE 2016
Cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIA: OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		