



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

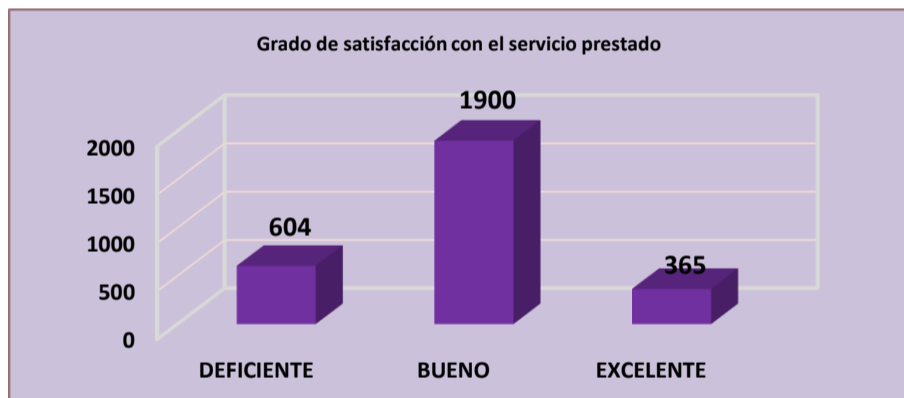
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

| | | | | |
|-------------------------------------|----------------------|-------------------------|--------------|------------------|
| FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA | Fecha de aplicación: | DE:1/08/2017 | A:20/12/2017 | Población: |
| | Tipo de Muestreo: | ALEATORIO ESTRATIFICADO | | Margen de error: |

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

| PROCESO EVALUADO | META | OBSERVACIONES | |
|------------------------------|------|--|-------------|
| GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO | 85% | CONSOLIDADO FUNCIONARIOS Y DOCENTES | |
| | | FUNCIONARIOS | 105 |
| | | DOCENTES | 131 |
| | | ESTUDIANTES | 2880 |
| | | TOTAL | 3116 |

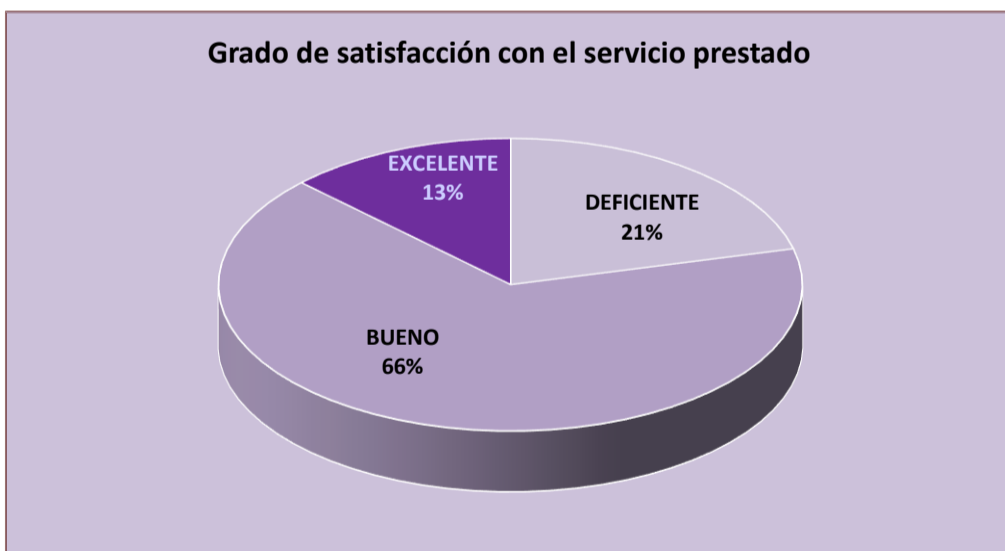
| GRÁFICO | | | | | ANÁLISIS |
|--|------------|-------|-----------|-----------|----------|
| | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | NO APLICA | |
| Grado de satisfacción con el servicio prestado | 604 | 1900 | 365 | 11 | |



El 10 % de los usuarios consideran que el servicio de grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.

El 66 % de los usuarios consideran que el servicio de grado de satisfacción con el servicio prestado es bueno.

El 21% de los usuarios consideran que el servicio de grado de satisfacción con el servicio prestado es deficiente.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

| | | |
|----------------|----------------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Luz Nelly Rodríguez Medina | Fecha: 20/05/2018 |
| Cargo: | Profesional universitaria | |