



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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	CONSOLIDADO FUNCIONARIOS Y DOCENTES	
		FUNCIONARIOS	105
		DOCENTES	131
		236	

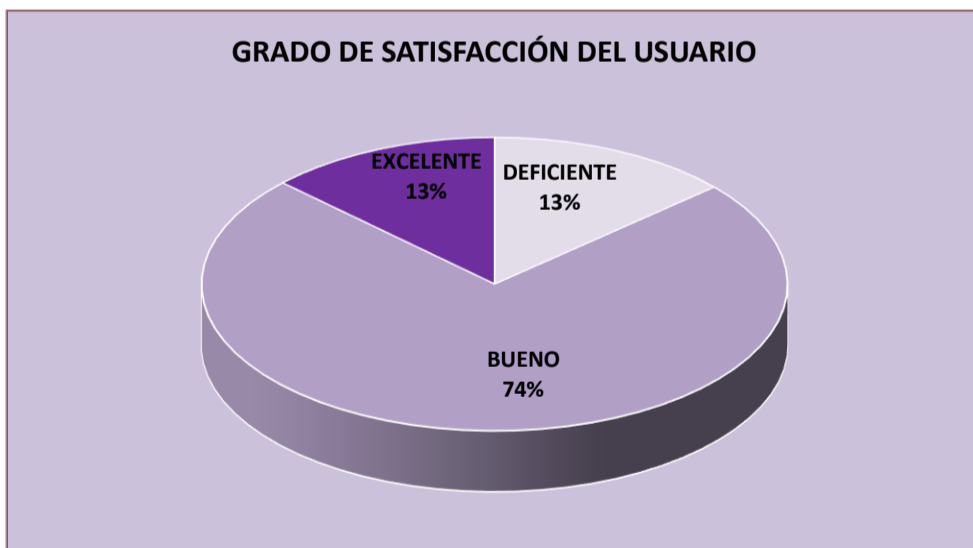
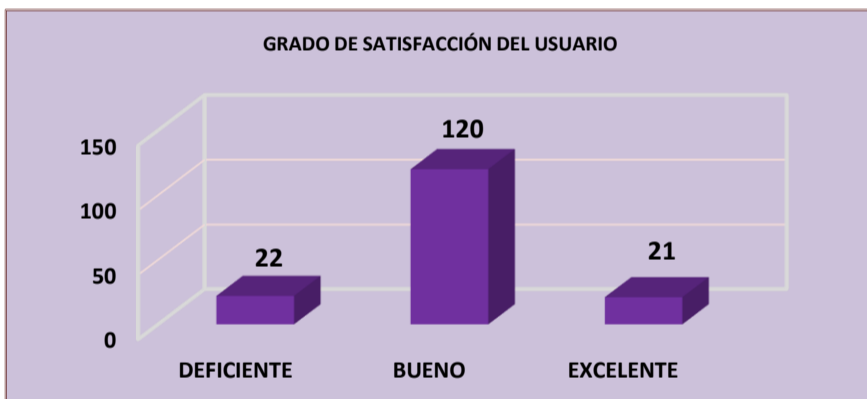
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	GRAFICO			
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA
	22	120	21	73

ANALISIS
El 87 % de los usuarios califican el grado de Satisfacción frente a los servicios prestados por el proceso Gestión del Mejoramiento Continuo entre bueno y excelente.

El 13 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado como excelente.

El 74 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado como buena.

El 13 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado como deficiente.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

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