



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:MC-P04-F03

Versión: 11

Fecha Aprobación:
16-02-2017

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN 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:02/06/2017	A:30/10/2017	Población: 8176	NC:92%
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,05	

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	85%	Es muy valioso para los estudiantes el tener la oportunidad de expresar su percepción frente a la satisfacción de ellos como usuarios frente a los servicios que la universidad les presta en el proceso de Gestión del Desarrollo Humano, específicamente en el restaurante estudiantil.

ANÁLISIS

VALORACION	1	2	3	0	TOTAL
SERVICIO A CALIFICAR	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA	
RESTAURANTE	41	200	50	4	295

El 86 % de los usuarios califican el servicio prestado por el restaurante entre excelente y bueno.



El 17 % de los usuarios del restaurante consideran que el servicio prestado es excelente.

El 69 % de los usuarios del restaurante consideran que el servicio prestado es bueno.



El 14 % de los usuarios del restaurante consideran que el servicio prestado es deficiente.

RECOMENDACIONES

Elaborado por: **LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA** Fecha:23/11/2017

Cargo: Profesional Universitaria