



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

☐

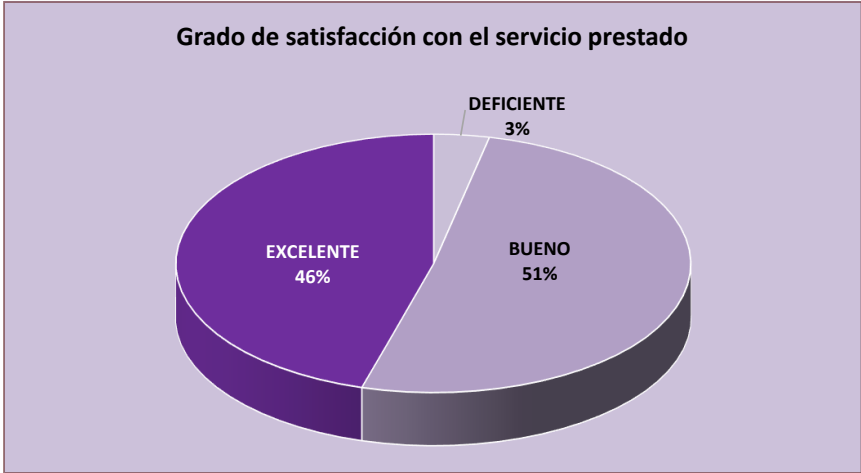
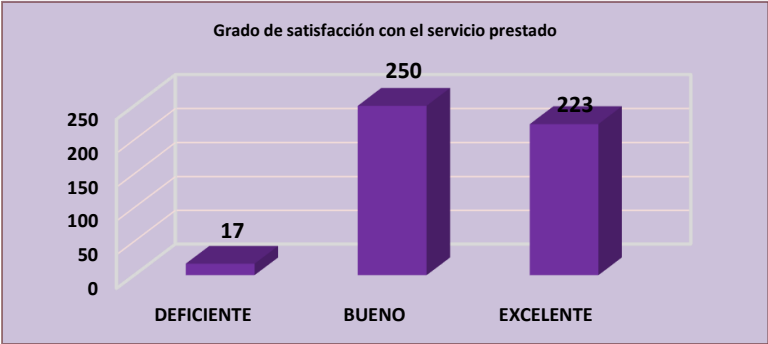
x ☒

| ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO | | | | |
|---|----------------------|------------------|--------------|---------------------------------------|
| FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA | Fecha de aplicación: | DE:23/02/2018 | A:23/02/2018 | Población: 1164 |
| | Tipo de Muestreo: | ALEATORIO SIMPLE | | Margen de error: 0,04 NC: 98 % |
| Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario | | | | |

| PROCESO EVALUADO | META | OBSERVACIONES | | |
|------------------------------|------|------------------------------------|-------|----------------------|
| GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO | 85% | MODALIDAD DE EDUCACIÓN: PRESENCIAL | | |
| | | | TOTAL | TAMAÑO DE LA MUESTRA |
| | | ESTUDIANTES DE PRIMER SEMESTRE | 1164 | 490 |

| GRÁFICO | | | | |
|--|------------|-------|-----------|-----------|
| | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | NO APLICA |
| Grado de satisfacción con el servicio prestado | 17 | 250 | 223 | 0 |

| ANÁLISIS |
|--|
| El 46 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente. |
| El 51 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es bueno. |
| El 3 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es deficiente. |



| RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS | | |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| Elaborado por: | Luz Nelly Rodríguez Medina | Fecha: 28/02/2018 |
| Cargo: | Profesional universitaria | |