



## 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 TECNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/03/2018	A:13/12/2018	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 LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	85%	<b>CONSOLIDADO FUNCIONARIOS Y DOCENTES</b>	
		FUNCIONARIOS	138
		DOCENTES	103
		<b>TOTAL</b>	<b>241</b>

#### GRÁFICO

#### ANÁLISIS

	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	14	116	26	82



El 17 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.

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

El 9 % 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: 20/01/2019
Cargo:	Profesional universitaria	