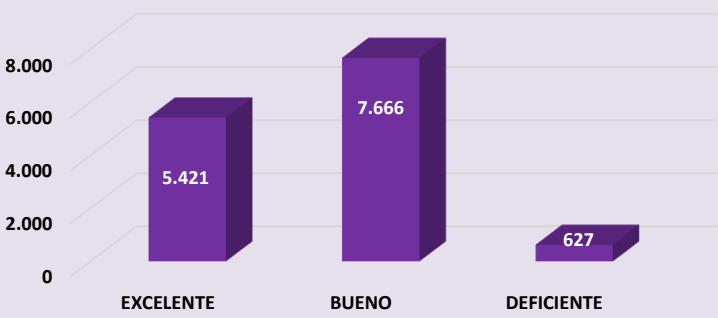
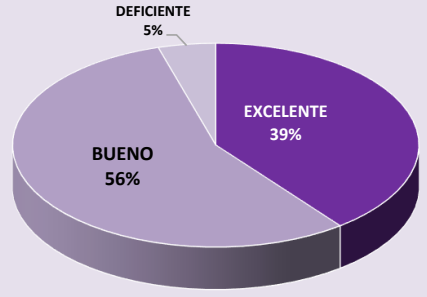


	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código: MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Fecha Aprobación: 16-02-2017	
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ☐						
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ☒						
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2020	A: 20/12/2020	Población: 22.000		
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE			Margen de error: 0,05 NC: 98 %	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		85%		CONSOLIDADO USUARIOS		
				USUARIOS	No. ENCUESTAS ENVIADAS	No. ENCUESTAS DILIGENCIADAS
				ESTUDIANTES PRESENCIAL	8.000	625
				ESTUDIANTES DISTANCIA	14.000	1.147
				ESTUDIANTES POSGRADO	1.576	132
				DOCENTES	2.084	265
				FUNCIONARIOS	596	95
TOTAL		26.256	2.264			
GRÁFICO			ANÁLISIS			
CONSOLIDADO ESTUDIANTES, DOCENTES, FUNCIONARIOS					El 95 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Comunicación está entre bueno y excelente.	
CONCOLIDADO SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA		
CONCOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	5.421	7.666	627	1.768		
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS						
						
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS						
						
El 39 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Comunicación es excelente.						
El 56 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Comunicación es bueno.						
El 5 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Comunicación es deficiente.						
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 07/04/2021	
Cargo:		Profesional universitaria				