



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:1/08/2020	A:20/02/2021	Población:1576
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES																					
GESTIÓN FINANCIERA	85%	La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Posgrado en todos los Programas en las dos modalidades																					
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">POBLACIÓN VS MUESTRA</th> <th style="width: 35%;">No. Encuestas Enviadas</th> <th style="width: 35%;">No. Encuestas Diligenciadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESTUDIANTES DE POSGRADO</td> <td style="text-align: center;">1.576</td> <td style="text-align: center;">132</td> </tr> <tr> <td>ESTUDIANTES PRESENCIAL</td> <td style="text-align: center;">8.000</td> <td style="text-align: center;">625</td> </tr> <tr> <td>ESTUDIANTES DISTANCIA</td> <td style="text-align: center;">14.000</td> <td style="text-align: center;">1.147</td> </tr> <tr> <td>DOCENTES</td> <td style="text-align: center;">2.084</td> <td style="text-align: center;">265</td> </tr> <tr> <td>FUNCIONARIOS</td> <td style="text-align: center;">596</td> <td style="text-align: center;">95</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">26.256</td> <td style="text-align: center;">2.264</td> </tr> </tbody> </table>	POBLACIÓN VS MUESTRA	No. Encuestas Enviadas	No. Encuestas Diligenciadas	ESTUDIANTES DE POSGRADO	1.576	132	ESTUDIANTES PRESENCIAL	8.000	625	ESTUDIANTES DISTANCIA	14.000	1.147	DOCENTES	2.084	265	FUNCIONARIOS	596	95	TOTAL	26.256	2.264
		POBLACIÓN VS MUESTRA	No. Encuestas Enviadas	No. Encuestas Diligenciadas																			
		ESTUDIANTES DE POSGRADO	1.576	132																			
		ESTUDIANTES PRESENCIAL	8.000	625																			
		ESTUDIANTES DISTANCIA	14.000	1.147																			
		DOCENTES	2.084	265																			
		FUNCIONARIOS	596	95																			
TOTAL	26.256	2.264																					

GRÁFICO

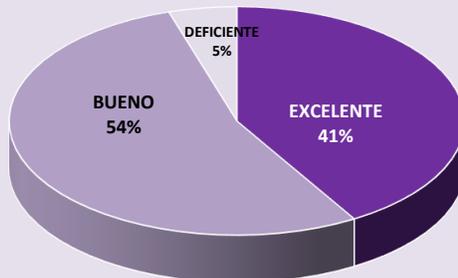
CONSOLIDADO TODOS LOS USUARIOS

SEMESTRE B DEL 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA / NO LO USA
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	667	866	78	851

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



ANÁLISIS

El 95 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Financiera está entre bueno y excelente.

El 41 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Financiera es excelente.

El 54% de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Financiera es bueno.

El 5 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Financiera deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 05/03/2021
Cargo:	Profesional universitaria	