



PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL USUARIO

INFORME SATISFACCION 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 SATISFACCION DE LOS USUARIOS

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/18	A:30/06/2018	Población: 11202
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: 0,04

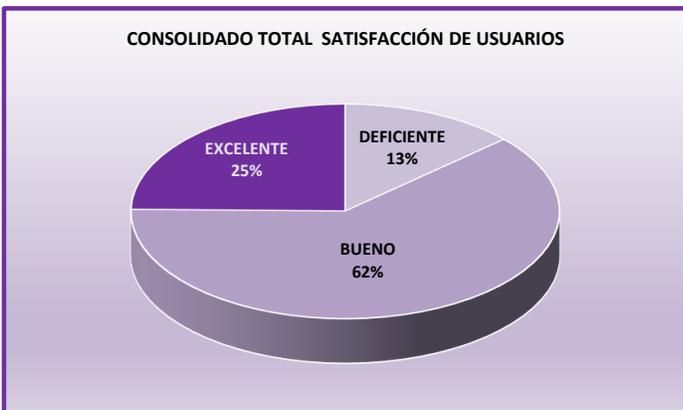
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	85%	MARGEN DE ERROR = 0,04		
		NIVEL DE CONFIANZA DEL 98 % ; Z = 2,326		
		ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	POBLACIÓN	MUESTRA
		Docentes y Funcionarios	2150	227
		Estudiantes de las dos Modalidades	11202	1.443
		N: POBLACION	13352	1.670

GRÁFICO				
VALORACION	1	2	3	4
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA
CONSOLIDADO	824	3839	1533	217
				TOTAL
				6413

ANÁLISIS

En general, el 87 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de Gestión de la Comunicación entre excelente y bueno.



- El 25 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de Gestión de la Comunicación son excelentes.
- El 62 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gGestión de la Comunicación son buenos.
- El 13 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso deGestión de la Comunicación son deficientes.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA	Fecha:	20/08/2018
Cargo:	Profesional universitaria		