



## 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 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

#### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN 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

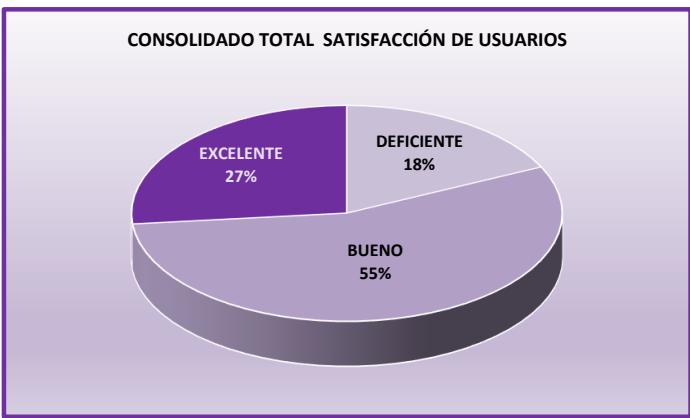
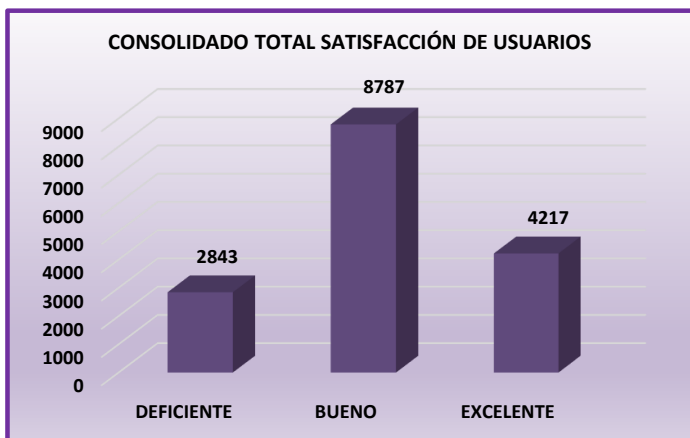
**Nota:** Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
FORMACIÓN	85%	MARGEN DE ERROR = 0,04		
		NIVEL DE CONFIANZA DEL 98 % ; Z = 2,326		
		ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	POBLACIÓN	MUESTRA
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	7719	762
		ESTUDIANTES MODALIDAD DISTANCIA	3483	681
		N: POBLACION	11202	1.443

GRÁFICO				
VALORACION	1	2	3	4
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA
CONSOLIDADO	2843	8787	4217	107
	<b>TOTAL</b>			
	<b>15954</b>			

#### ANÁLISIS

**En general, el 82 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de Formación entre excelente y bueno.**



- El 27 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de Formación son excelentes.
- El 55 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de Formación son buenos.
- El 18 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de Formación son deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

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