



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

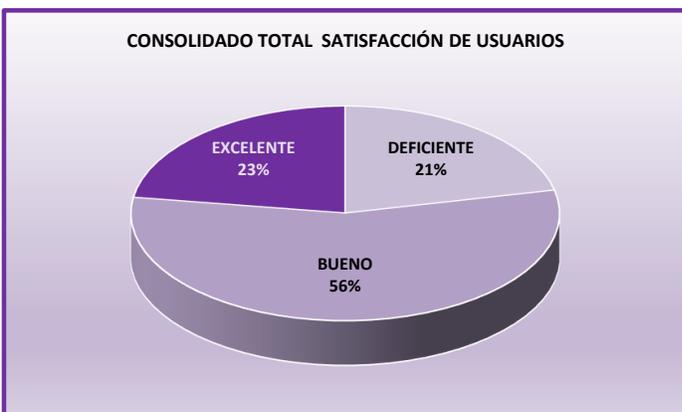
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

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			
GESTIÓN LOGÍSTICA	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					TOTAL
VALORACION	1	2	3	4	
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA	
CONSOLIDADO	2014	5215	2116	305	



ANÁLISIS

En general, el 79 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de gestión Logística entre excelente y bueno.

- El 23 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión Logística son excelentes.
- El 56 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión de Logística son buenos.
- El 21 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión Logística son deficientes.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

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