



## PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:MC-P04-F03

Versión: 11

Fecha Aprobación:  
16-02-2017

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

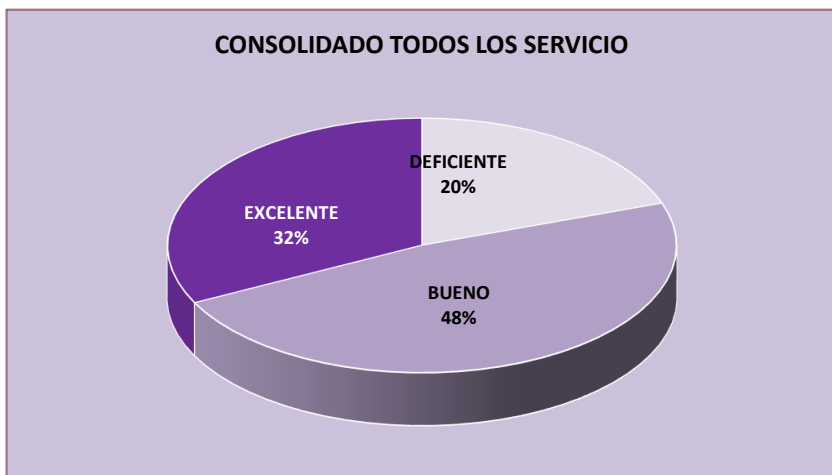
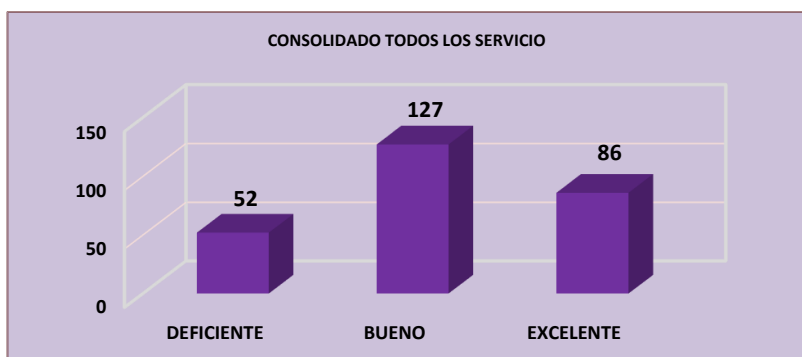
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS x

#### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO

<b>FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:1/02/2018	A:13/06/2018	Población:
	Tipo de Muestreo:			Margen de error:

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES								
<b>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>85%</b>	<b>La encuesta fue diligenciada por 135 Funcionarios Y 92 Docentes mediante la herramienta Google Drive</b>								
<b>CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIO</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">DEFICIENTE</th> <th style="width: 25%;">BUENO</th> <th style="width: 25%;">EXCELENTE</th> <th style="width: 25%;">NO APLICA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">52</td> <td style="text-align: center;">127</td> <td style="text-align: center;">86</td> <td style="text-align: center;">36</td> </tr> </tbody> </table>	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA	52	127	86	36	<p><b>El 80 % de los usuarios califican la Satisfacción frente a los servicios prestados por el proceso Gestión del Mejoramiento Continuo entre bueno y excelente.</b></p> <p>El 32 % de los usuarios en general califican los servicios prestados como excelente.</p> <p>El 48 % de los usuarios en general califican los servicios prestados como buena.</p> <p>El 20 % de los usuarios en general califican los servicios prestados como deficiente.</p>
DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA							
52	127	86	36							



#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 21/08/2018
Cargo:	Profesional universitaria	