



**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

**ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO**

|                                     |                      |              |              |                  |
|-------------------------------------|----------------------|--------------|--------------|------------------|
| <b>FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA</b> | Fecha de aplicación: | DE:1/02/2018 | A:30/06/2018 | 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                                                                                        |
|----------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | 85%  | La encuesta fue diligenciada por 135 Funcionarios Y 92 Docentes mediante la herramienta Google Drive |

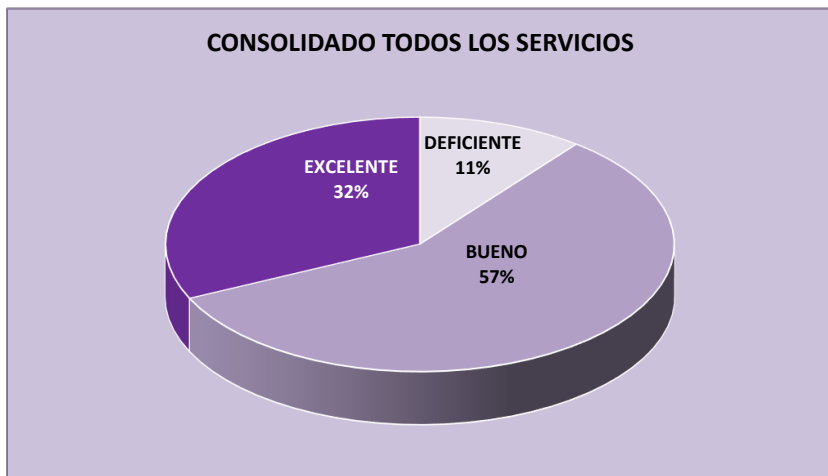
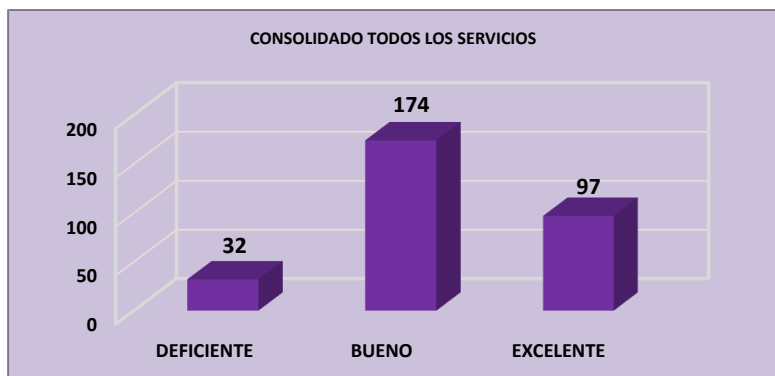
|                                 | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | NO APLICA |
|---------------------------------|------------|-------|-----------|-----------|
| CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS | 32         | 174   | 97        | 122       |

**El 89 % de los usuarios califican la Satisfacción frente a los servicios prestados por el proceso Gestión de la Planeación Institucional entre bueno y excelente.**

El 32 % de los usuarios en general, califican los servicios prestados como excelente.

El 57 % de los usuarios en general, califican los servicios prestados como bueno.

El 11 % de los usuarios en general, califican los servicios prestados como deficiente.



**RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

|                |                            |                  |
|----------------|----------------------------|------------------|
| Elaborado por: | Luz Nelly Rodríguez Medina | Fecha: 3/08/2018 |
| Cargo:         | Profesional universitaria  |                  |