



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

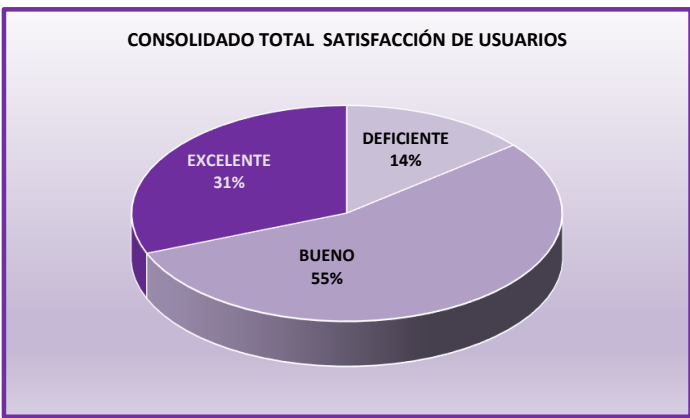
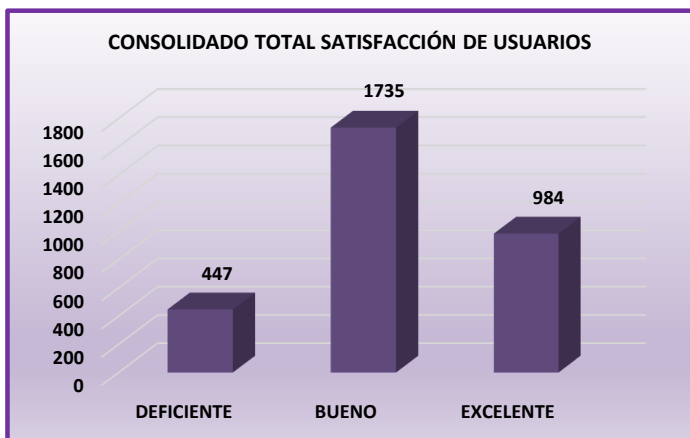
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	85%	MARGEN DE ERROR = 0,04		
		NIVEL DE CONFIANZA DEL 98 % ; Z = 2,326		
		ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	POBLACIÓN	MUESTRA
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	7719	762
		ESTUDIANTES MODALIDAD DISTANCIA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

GRÁFICO				
VALORACION	1	2	3	4
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA
CONSOLIDADO	447	1735	984	183
				TOTAL
				3349

ANÁLISIS

En general, el 86 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de gestión de admisiones registro y control académico entre excelente y bueno.

- El 31 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión de admisiones registro y control académico son excelentes.
- El 55 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión de admisiones registro y control académico son buenos.
- El 14 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión de admisiones registro y control son deficiente.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

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