



## PROCEDIMIENTO SATISFACCION 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

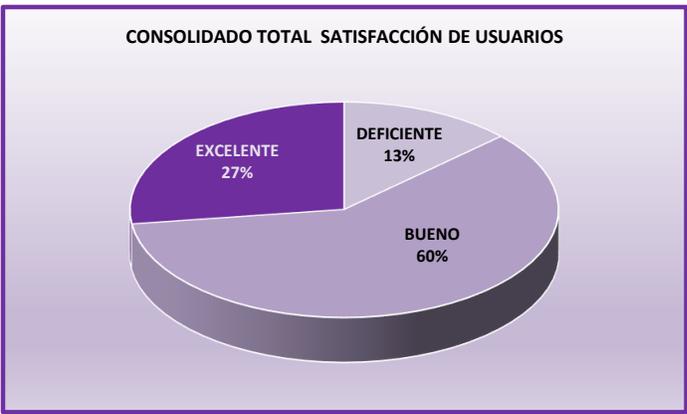
#### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:01/07/18	A:30/02/2019	Población: 10720
	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			
<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>85%</b>	<b>MARGEN DE ERROR = 0,04</b>			
		<b>NIVEL DE CONFIANZA DEL 98 % ; Z = 2,326</b>			
		<b>ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>	
		<b>Docentes y Funcionarios</b>	2000	238	
		<b>Estudiantes de las dos Modalidades</b>	10720	1.454	
		<b>N: POBLACION</b>	<b>12720</b>	<b>1.692</b>	

GRÁFICO						ANÁLISIS
VALORACION	1	2	3	4	TOTAL	
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA		
CONSOLIDADO	1485	6782	3082	2018	13367	



En general, el 87 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de Gestión de la Comunicación entre excelente y bueno.

1. El 27 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de Gestión de la Comunicación son excelentes.
2. El 60 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gGestión de la Comunicación son buenos.
3. El 13 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso deGestión de la Comunicación son deficientes.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA	Fecha:	10/03/2019
Cargo:	Profesional universitaria		