

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:01/07/18

A:30/02/2019

Población: 10720

Tipo de Muestreo:

ALEATORIO ESTRATIFICADO

Margen de error: 0,04

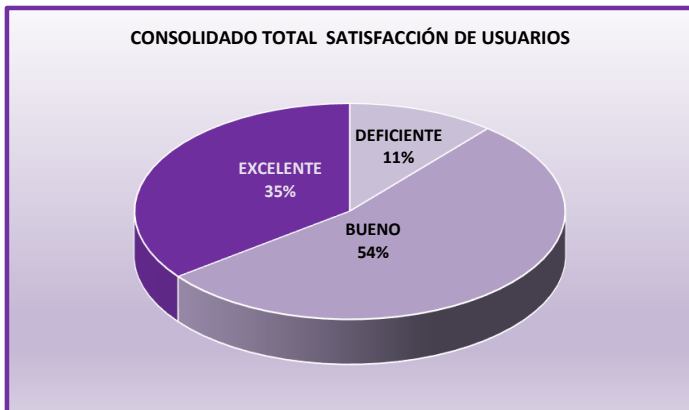
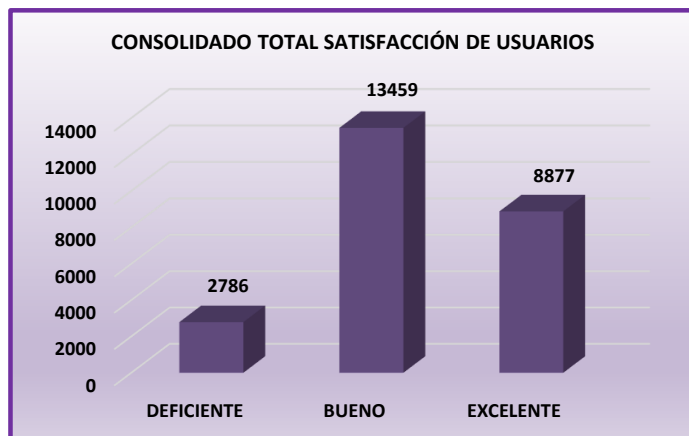
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

| PROCESO EVALUADO | META | OBSERVACIONES | | | |
|-------------------------------|-------|---|-----------|---------|--|
| GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO | 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 | 10720 | 1454 | |
| | | RESTAURANTE | 800 | 300 | |
| | | RESIDENCIAS | 60 | 56 | |
| | | INDUCCIÓN | 1200 | 769 | |
| N: POBLACION | 12780 | 2.579 | | | |

| GRÁFICO | | | | | |
|--------------|------------|-------|-----------|-------------|-------|
| VALORACION | 1 | 2 | 3 | 4 | TOTAL |
| CALIFICACION | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | NO CONTESTA | |
| CONSOLIDADO | 2786 | 13459 | 8877 | 205 | 25327 |

ANÁLISIS

En general, el 89 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el Proceso de Gestión del Desarrollo Humano entre excelente y bueno.



1. El 35 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el Proceso de Gestión del Desarrollo Humano son excelentes.

2. El 54 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el Proceso de Gestión del Desarrollo Humano son buenos.

3. El 11 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el Proceso de Gestión del Desarrollo Humano son deficientes.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Cargo:

Profesional universitaria