



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

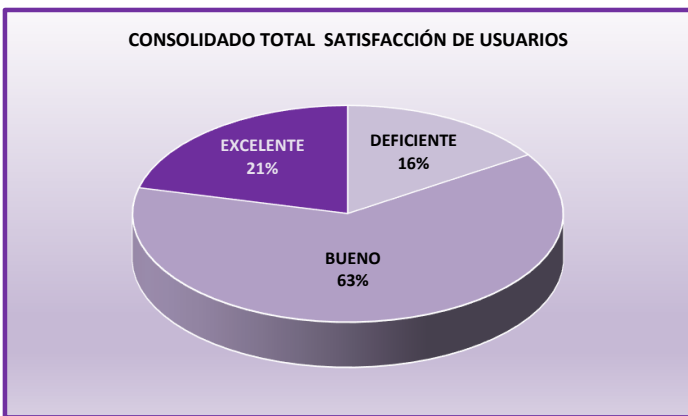
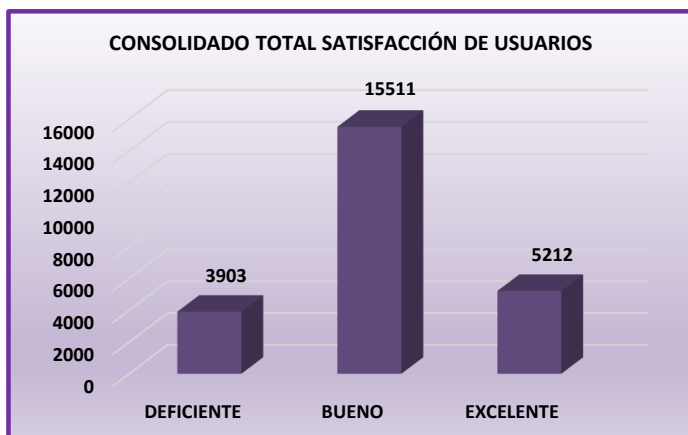
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

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 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	7746	762	
		ESTUDIANTES MODALIDAD DISTANCIA	2974	692	
		N: POBLACION	10720	1.454	

GRÁFICO					ANÁLISIS
VALORACION	1	2	3	4	TOTAL
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA	
CONSOLIDADO	3903	15511	5212	158	



En general, el 84 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de Formación entre excelente y bueno.

- El 21 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de Formación son excelentes.
- El 63 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de Formación son buenos.
- El 16 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de Formación son deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

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