



## 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

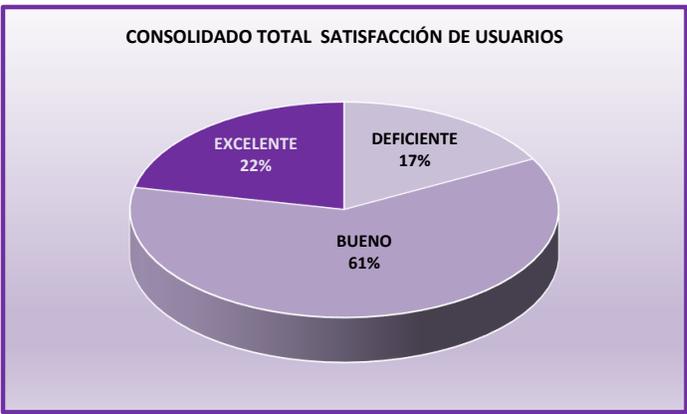
#### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

<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 LOGÍSTICA</b>	<b>85%</b>	<b>MARGEN DE ERROR = 0,04</b>			
		<b>NIVEL DE CONFIANZA DEL 98 % ; Z = 2,326</b>			
		<small>ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA</small>	<small>POBLACIÓN</small>	<small>MUESTRA</small>	
		Docentes y Funcionarios	2000	238	
		Estudiantes de las dos Modalidades	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	2875	10211	3629	215	16930	



**En general, el 83 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de gestión Logística entre excelente y bueno.**

1. El 22 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión Logística son excelentes.
2. El 61 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión de Logística son buenos.
3. El 17 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión Logística son deficientes.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

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