



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: MC-P04-F03

Versión: 11

Fecha Aprobación:
16-02-2017

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

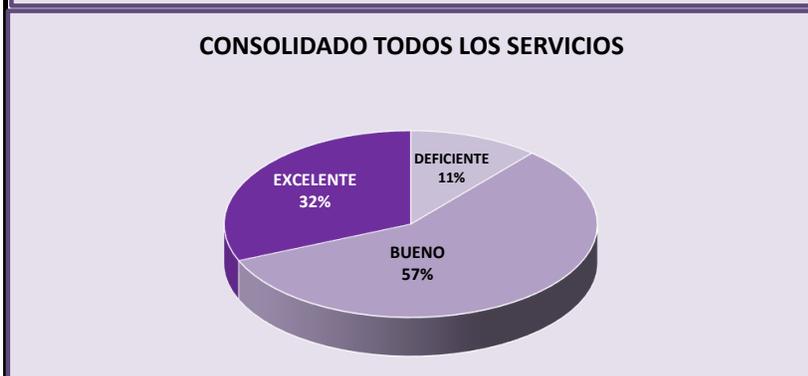
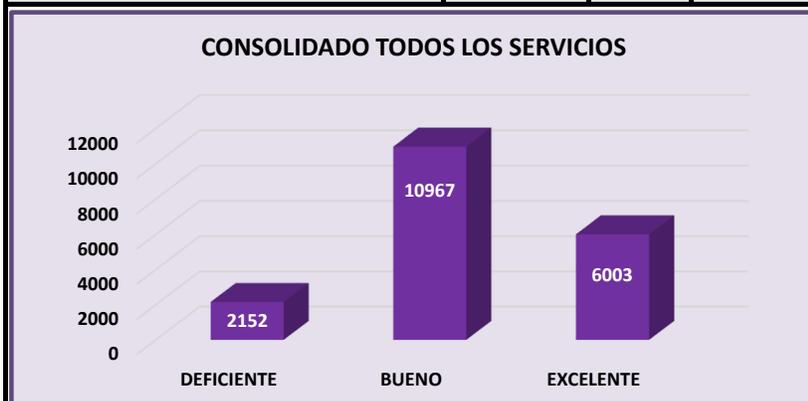
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/07/2019	A:28/02/2020	Población: 1700
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,05 NC: 96 %

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
		PARTICIPANTES	No. DE ENCUESTADOS	No. DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS
FORMACIÓN	85%	ESTUDIANTES DE PREGRADO	981	981
		ESTUDIANTES DE POSGRADOS	700	70
		TOTAL	1681	1051

GRÁFICO				ANÁLISIS
SEMESTRE B DEL 2019	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	2152	10967	6003	



El 89 % de los usuarios consideran que el Grado de satisfacción con los servicios del proceso de Formación está entre bueno y excelente.

El 32 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Formación es excelente.

El 57 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Formación es bueno.

El 11 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Formación es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por: **Luz Nelly Rodríguez Medina** Fecha: 10/07/2020

Cargo: **Profesional universitaria**