



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

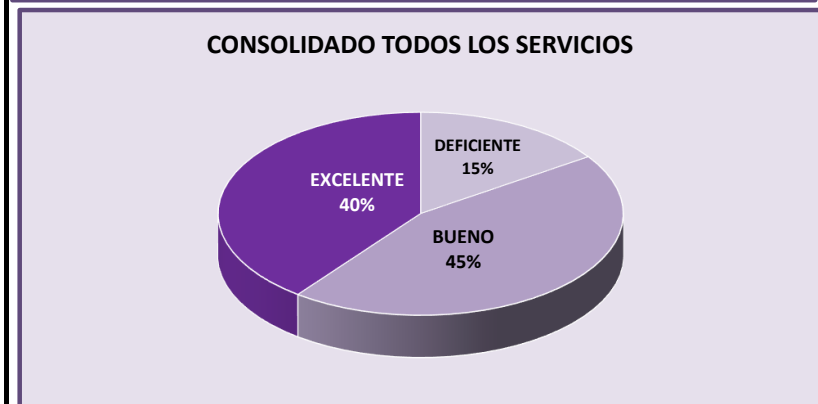
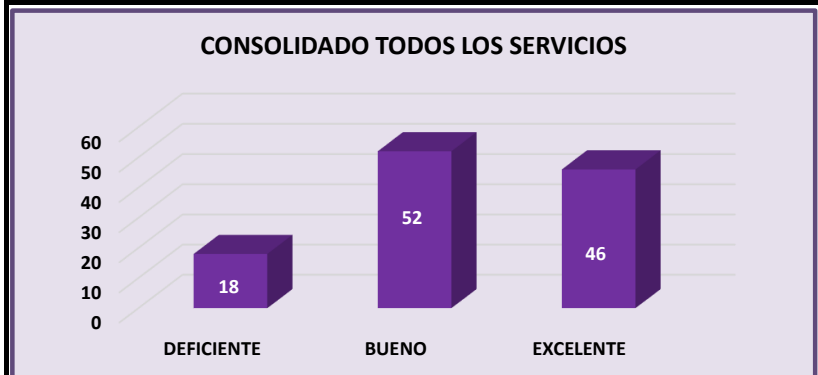
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/07/2019	A:28/02/2020	Población: 110
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,05 NC: 96 %

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	85%	USUARIOS PARTICIPANTES	No. DE ENCUESTADOS	No. DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS
		COMPRAS	50	20
		CONTRATACIÓN	60	30
		TOTAL	110	50

GRÁFICO

SEMESTRE B DE 2019	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	18	52	46



El 85 % de los usuarios consideran que el Grado de satisfacción con los servicios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios está entre bueno y excelente.

El 40 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios es excelente.

El 45 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios es bueno.

El 15 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 10/07/2020
Cargo:	Profesional universitaria	