



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

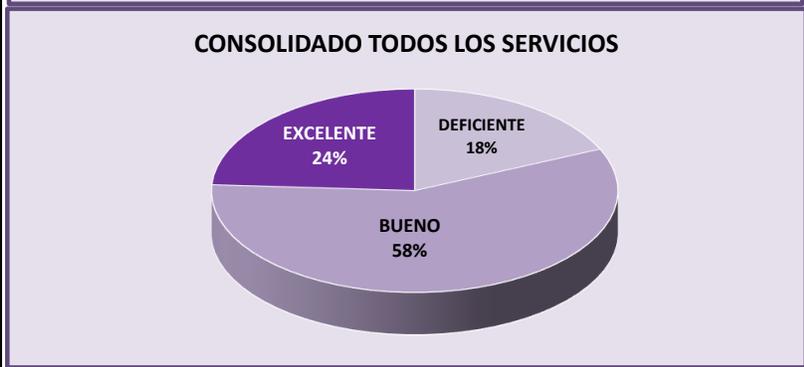
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/07/2019	A:28/02/2020	Población: 3900
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,05 NC: 96 %

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
GESTIÓN LOGÍSTICA	85%	DOCENTES	1623	292
		FUNCIONARIOS	596	50
		ESTUDIANTES DE POSGRADOS	700	70
		ESTUDIANTES DE PREGADO	981	981
		TOTAL	3900	1393

GRÁFICO

SEMESTRE B DEL 2019	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	2422	7626	3187



ANÁLISIS

El 82 % de los usuarios consideran que el Grado de satisfacción con los servicios del proceso de Gestión Logística está entre bueno y excelente.

El 24 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Logística es excelente.

El 58 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Logística es bueno.

El 18 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Logística es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

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