	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN 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					<input type="checkbox"/>
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS					X <input type="checkbox"/>

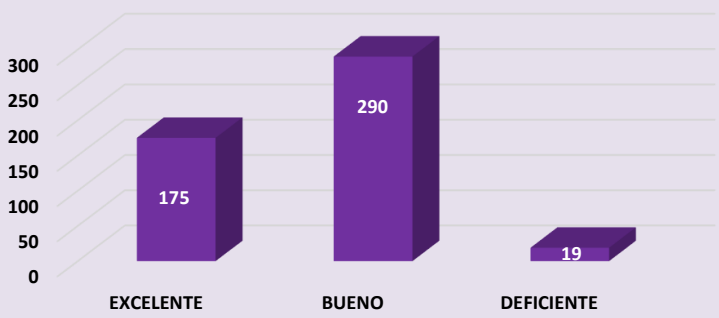
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:01/08/2020	A:20/12/2020	Población: 2.680	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,05 NC: 95 %	

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DOCUMENTAL	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	443	75
		DOCENTES DE PLANTA	316	20
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	245
		OFICIALES	53	0
		TRANSITORIOS	100	20
		TOTAL	2.680	360

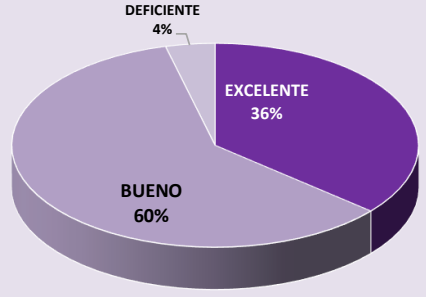
GRÁFICO					ANÁLISIS
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680					<p>El 96 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Documental está entre bueno y excelente.</p> <p>El 36 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Documental es excelente.</p> <p>El 60 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Comunicación es bueno.</p> <p>El 4 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Documental es deficiente.</p>
CONCOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA	
CONCOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	175	290	19	116	

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



Satisfacción	Número de Usuarios
EXCELENTE	175
BUENO	290
DEFICIENTE	19

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



Satisfacción	Porcentaje
EXCELENTE	36%
BUENO	60%
DEFICIENTE	4%

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS		
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 15/02/2021
Cargo:	Profesional universitaria	