



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Página 1 de 1

Código:MC-P04-F03

Versión: 09

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

Fecha de aplicación:	DE:1/02/15	A:30/06/15	Población: 23908
Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: e = 0,03

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

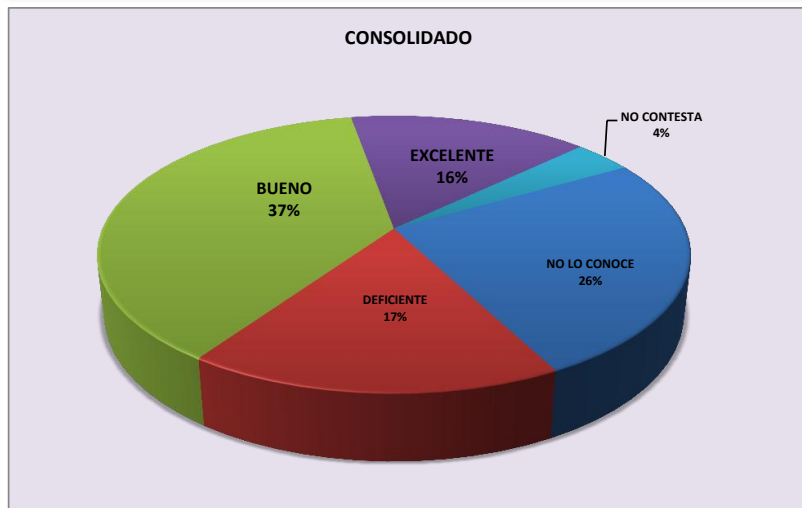
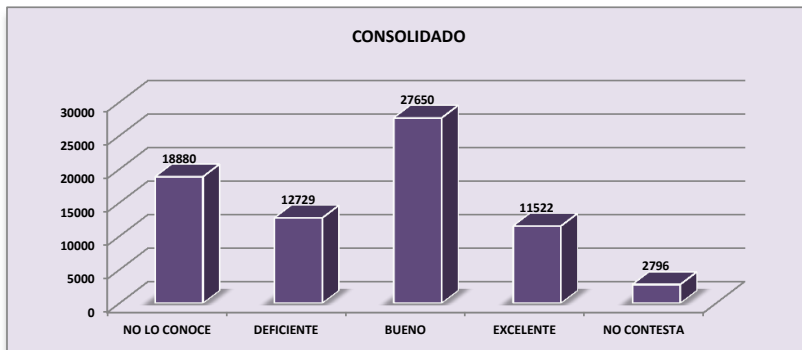
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES				
CONSOLIDADO PROCESO DE FORMACIÓN, GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO, GESTIÓN LOGÍSTICA, GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO, GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS Y GESTIÓN BIBLIOTECARIA.	85%	MARGEN DE ERROR = 0,03				
		NIVEL DE CONFIANZA DEL 99 % ; Z = 2,58				
		ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE USUARIOS	FRECUENCIA RELATIVA hi	PRODUCTO ni X hi	n TAMAÑO DE LA MUESTRA
		PROFESORES DE PLANTA	330	0,013803	23,6305839	24
		PROFESORES CATEDRATICOS	1684	0,070437	120,5875857	120
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8.542	0,357286	611,674084	612
		ESTUDIANTES MODALIDAD DISTANCIA	12.685	0,530576	908,3453237	908
		FUNCIONARIOS	667	0,027899	47,76242262	48
		N: POBLACION	23.908	1	1.712	1.712

GRÁFICO

VALORACION	1	2	3	4	0	TOTAL
CALIFICACION	NO LO CONOCE	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA	
CONSOLIDADO	18880	12729	27650	11522	2796	73577

ANALISIS

- El 16 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en 8 procesos son excelentes.
- El 37 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en 8 procesos son buenos.
- El 17 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en 8 procesos son deficientes.
- El 26 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en 8 procesos no los conocen.
- El 4 % de los usuarios no contestan respecto a la valoración de los servicios prestados en 8 procesos.



Elaborado por:

LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA

Fecha:

JUNIO DE 2015

Cargo:

PROFESIONAL UNIVERSITARIA: OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL