



# 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

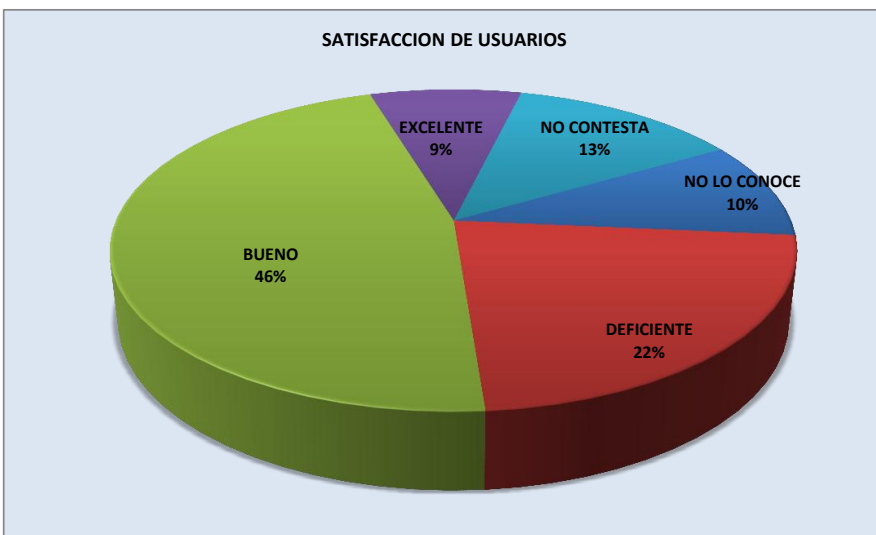
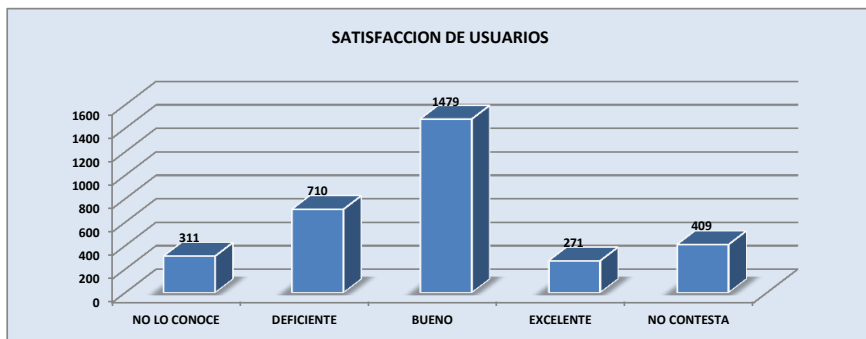
### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/06/14	A:19/12/14	Población: 13478
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: e = 0,04

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES				
GESTION DE DESARROLLO HUMANO, FORMACIÓN, LOGÍSTICA, GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO CONSOLIDADO TOTAL MODALIDAD DE EDUCACION PRESENCIAL Y A DISTANCIA	85%	MARGEN DE ERROR = 0,04				
		NIVEL DE CONFIANZA DEL 98 % ; Z = 2,326				
		ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE USUARIOS	FRECUENCIA RELATIVA	PRODUCTO	n TAMAÑO DE LA MUESTRA
				hi	ni X hi	
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8390	0,62249592	494,88426	495
		ESTUDIANTES MODALIDAD DISTANCIA	5088	0,37750408	300,115744	300
N: POBLACION	13478	1	795	795		
Del 85 % de la meta propuesta se alcanzó un 55 % de satisfacción de los usuarios durante el semestre B de 2014 en su calificación de bueno y excelente.						

GRÁFICO						
VALORACION	1	2	3	4	0	TOTAL
CALIFICACION	NO LO CONOCE	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA	
SATISFACCION DE USUARIOS	311	710	1479	271	409	3180



### ANALISIS

- El 9 % de los usuarios califican como excelente los servicios del proceso de Desarrollo Humano.
- El 46 % de los usuarios califican como bueno los servicios del proceso de Desarrollo Humano.
- El 22 % de los usuarios califican como deficiente los servicios del proceso de Desarrollo Humano.
- El 10 % de los usuarios afirman que no conocen los servicios del proceso de Desarrollo Humano.
- El 13 % de los usuarios no contestan respecto a los servicios del proceso de Desarrollo Humano.

Elaborado por:	LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA	Fecha:	NOVIEMBRE DE 2014
Cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIA ODI		