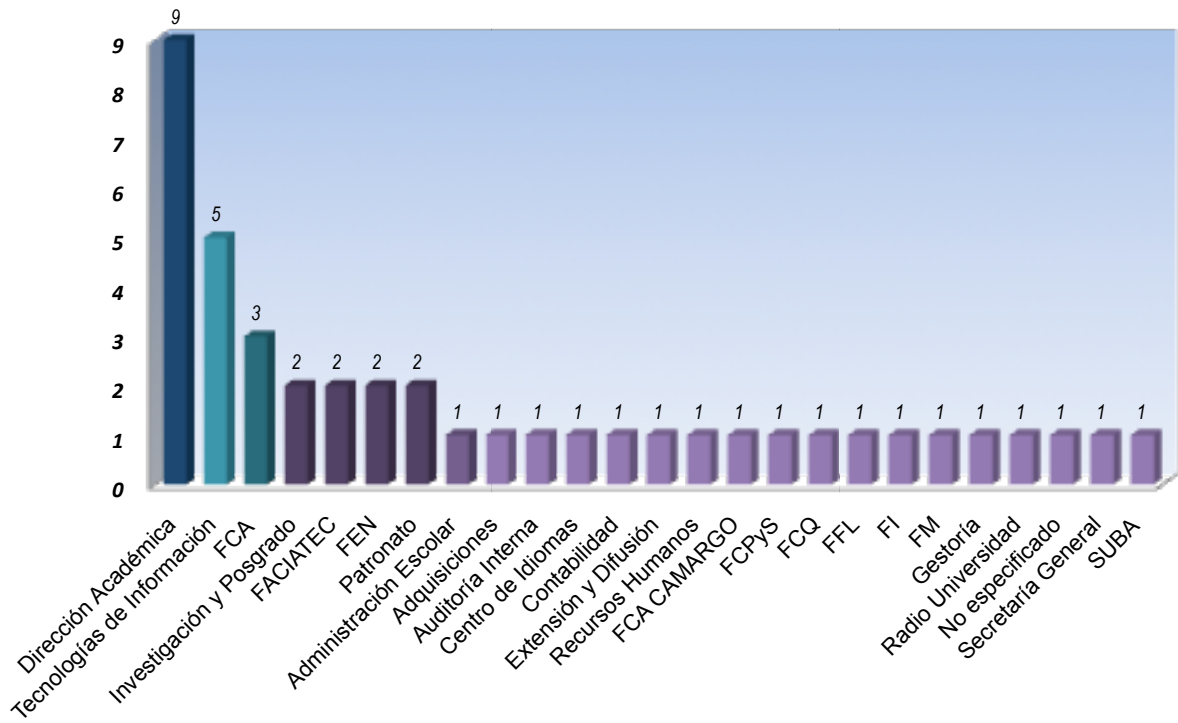


RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2009

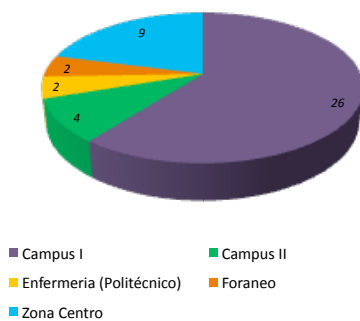
GRAFICAS DE RESULTADOS

DEPENDENCIA:

La respuesta que se obtuvo fue de un 20.93% de usuarios de Dirección Académica; 11.62% de Tecnologías de Información y de la Facultad de Contaduría y Administración un 6.97%

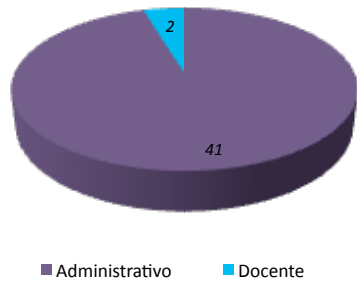


UBICACIÓN FÍSICA DESDE LA CUAL GENERALMENTE ACCEDEN A LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN:



El mayor porcentaje de usuarios que respondieron la evaluación acceden a los servicios de TI desde el Campus I: 60.46%

TIPO DE USUARIO

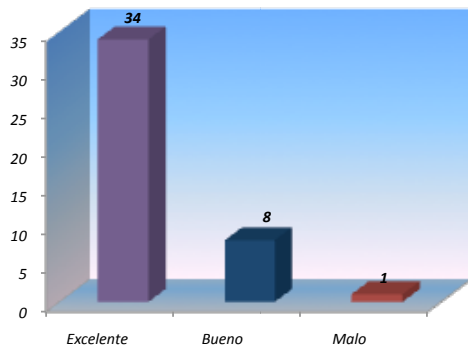


El mayor porcentaje de respuesta a la encuesta fue de usuarios administrativos 95.34%

**ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE ATENCIÓN
DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO**

Para la evaluación de los siguientes aspectos se utilizó la escala de excelente, bueno, regular, malo y pésimo.

DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA RECIBIR Y REGISTRAR LOS REPORTES



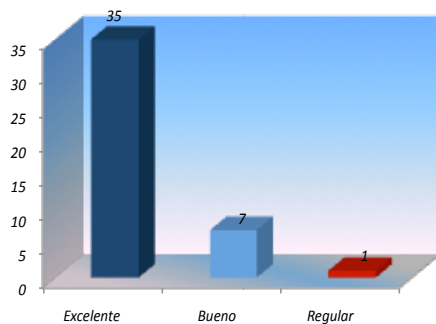
PORCENTAJES:

Excelente: 79.07%

Bueno: 18.60%

Malo: 2.33%

CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ



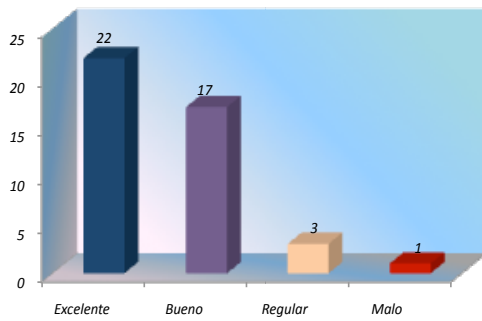
PORCENTAJES:

Excelente: 81.39%

Bueno: 16.28%

Malo: 2.33%

TIEMPO DE RESPUESTA



PORCENTAJES:

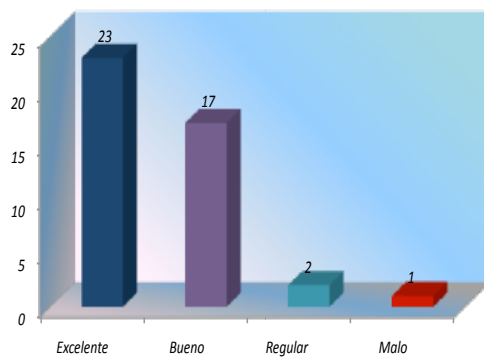
Excelente: 51.16%

Bueno: 39.53%

Regular: 6.98%

Malo: 2.33%

SOLUCIONES Y RESPUESTAS



PORCENTAJES:

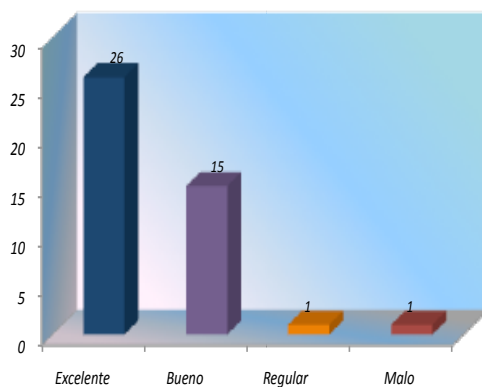
Excelente: 53.49%

Bueno: 39.53%

Regular: 4.65%

Malo: 2.33%

INFORMACIÓN DEL ESTADO DE LAS SOLICITUDES



PORCENTAJES:

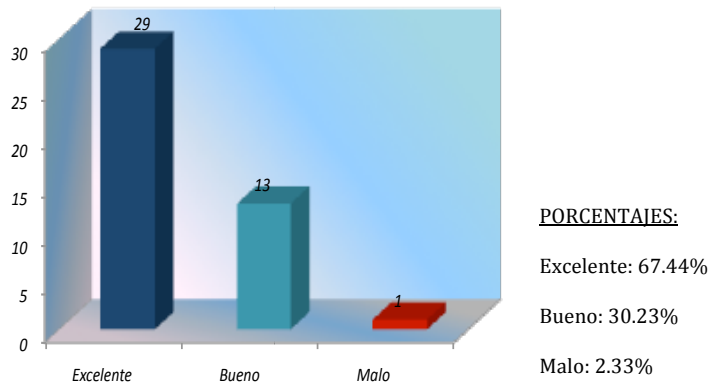
Excelente: 60.47%

Bueno: 34.87%

Regular: 2.33%

Malo: 2.33%

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO



En general los resultados de la encuesta 2009 fueron buenos, logrando un 97.67% de satisfacción en la calificación general del servicio.