



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:1/03/16	A:30/07/16	Población:
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		Margen de error: e = 0,05 NC: 95%

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

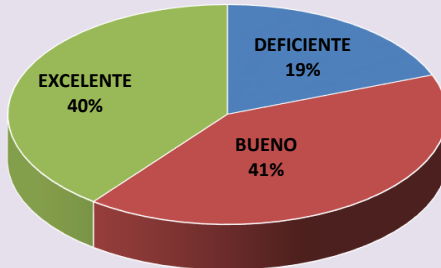
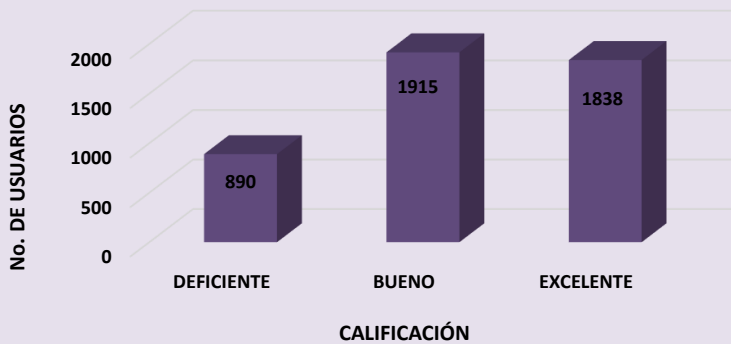
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES
CONSOLIDADO TOTAL TODOS LOS PROCESOS	85%	Del 85 % de la meta, se alcanza un 81 % de calificación excelente y buena del grado de Satisfacción de los usuarios de los servicios que la Universidad del Tolima ofrece en los diferentes procesos.

GRÁFICO

CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	890	1915	1838	4643

ANÁLISIS

El 81 % de los usuarios consideran que la satisfacción por los servicios prestados en todos los procesos es excelente y buena.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

1. El 40 % de los usuarios afirman que el grado de satisfacción frente a los servicios prestados en los diferentes procesos de la Universidad del Tolima, es excelente.
2. El 41 % de los usuarios afirman que el grado de satisfacción frente a los servicios prestados en los diferentes procesos de la Universidad del Tolima, es bueno.
3. El 19 % de los usuarios afirman que el grado de satisfacción frente a los servicios prestados en los diferentes procesos de la Universidad del Tolima, es deficiente.

Elaborado por:

LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA

Fecha:

JULIO DE 2016

Cargo:

PROFESIONAL UNIVERSITARIA: OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL