

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Código: MC-P04-F03
		Versión: 11
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Fecha Aprobación: 16-02-2017

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

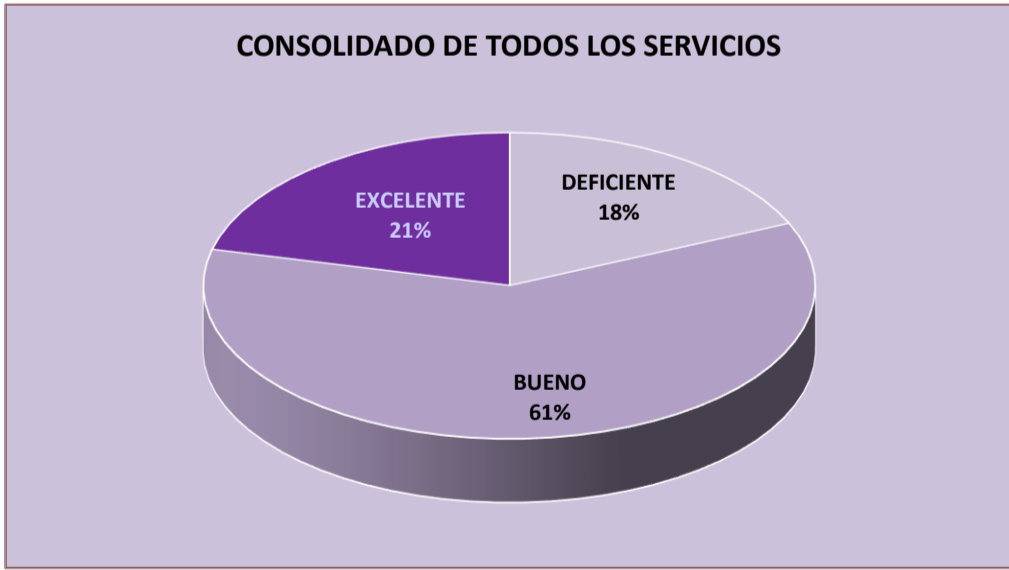
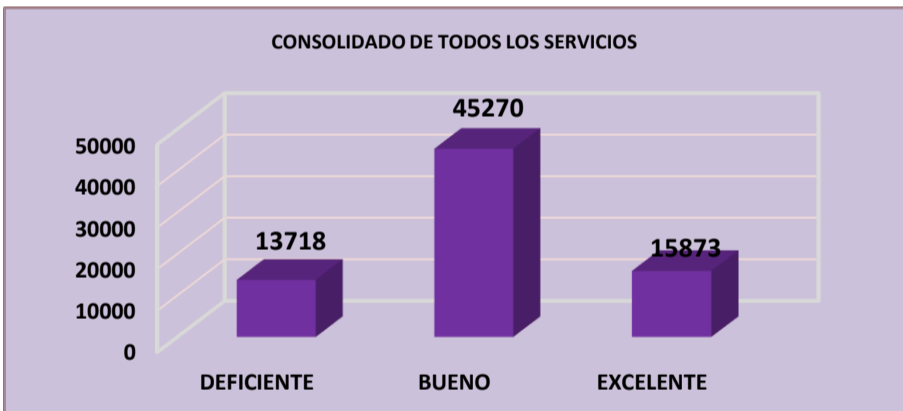
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE: 1/02/2017	A: 20/07/2017	Población: 12382
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO		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	
FORMACIÓN GESTIÓN LOGÍSTICA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	85%	MODALIDAD DE EDUCACIÓN: PRESENCIAL y DISTANCIA	
		TODOS LOS PROGRAMAS	
		POBLACION	12382
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	1375

	GRÁFICO				ANÁLISIS
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA	
CONSOLIDADO DE TODOS LOS SERVICIOS	13718	45270	15873	9014	El 82 % de los usuarios califican la satisfacción de ellos como usuarios de los servicios que ofrecen los procesos entre bueno y excelente. 1. El 21 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios que ofrecen los procesos como excelente. 2. El 61 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios que ofrecen los procesos como bueno. 3. El 18 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios que ofrecen los procesos como deficiente.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

--	--	--

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 23/10/2017
Cargo:	Profesional universitaria	