



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 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

TODOS LOS PROCESOS

85%

Debido a la situación que está presentando la Universidad del Tolima durante este periodo, los usuarios se vieron afectados en diferentes oportunidades con los servicios que se les ofrecen, por esta razón no se logra la meta.

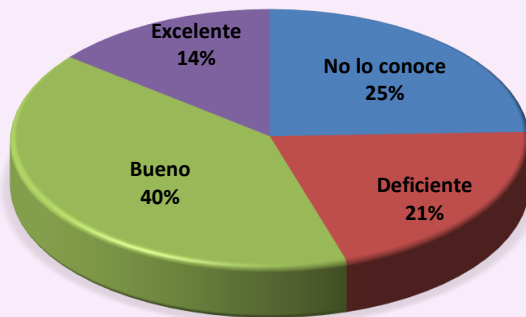
GRÁFICO

ANÁLISIS

| VALORACION | 1 | 2 | 3 | 4 | TOTAL |
|-----------------------------------|--------------|------------|-------|-----------|-------|
| CALIFICACION | NO LO CONOCE | DEFICIENTE | BUENO | EXCELENTE | |
| GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS | 996 | 846 | 1646 | 584 | 4072 |

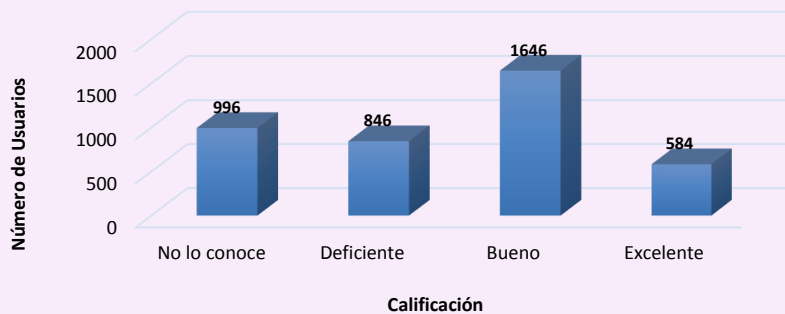
El 54 % de los usuarios califican el grado de satisfacción frente a los servicios prestados en los diferentes procesos de la Universidad del Tolima, entre excelente y bueno en todos los procesos.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO EN TODOS LOS PROCESOS



1. El 14 % 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 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 bueno.
3. El 21 % 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.
4. El 25 % de los usuarios afirman que el grado de satisfacción frente a los servicios prestados en los diferentes procesos de la Universidad del Tolima, no lo conocen.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO EN TODOS LOS PROCESOS



Elaborado por:

LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA

Fecha:

JULIO DE 2016

Cargo:

PROFESIONAL UNIVERSITARIA: OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL