

 Universidad del Tolima	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Código: MC-P04-F03
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Versión: 11
		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**

<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE: 1/02/2017	A: 20/07/2017	Población: 2212
	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				
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>85%</b>	<b>CONSOLIDADO FUNCIONARIOS Y DOCENTES</b>				
		PROGRAMA	TOTAL	hi	hi * ni	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		PROFESORES DE PLANTA	305	0,137884268	45,17158	45
		PROFESORES CATEDRATICOS	<b>1283</b>	0,580018083	190,0168	190
		FUNCIONARIOS	<b>624</b>	<b>0,282097649</b>	<b>92,4166</b>	<b>92</b>
		<b>2212</b>	<b>1</b>	<b>327,605</b>	<b>327</b>	

**RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

- La consulta de información mediante correo electrónico es buena
- Capacitar más frecuente a los trabajadores
- Contesten el teléfono
- Atiendan más a las líneas telefónicas en especial.
- Me parece un buen servicio
- buen servicio sigan mejorando
- Excelente Servicio
- Muy buen acompañamiento por parte del proceso
- Capacitaciones

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 23/08/2017
Cargo:	Profesional universitaria	