

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

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION 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: 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				
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	CONSOLIDADO FUNCIONARIOS Y DOCENTES				
		PROGRAMA	TOTAL	hi	hi * ni	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		PROFESORES DE PLANTA	305	0,137884268	45,17158	45
		PROFESORES CATEDRATICOS	1283	0,580018083	190,0168	190
		FUNCIONARIOS	624	0,282097649	92,4166	92
		2212	1	327,605	327	

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Realizar un verdadero mejoramiento continuo de la Gestión de Calidad

Revisar por completo el sistema de Gestión de calidad, considero que son mas tramites de los que verdaderamente se requieren

Se debe revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. En general, son el peor ejemplo de cumplimiento de lo establecido en los procesos que ellos mismos crean. Además, los ajustes a los formularios deberían ocurrir solo una o dos

Son demasiados productos y procesos para calificar, debería dividirse pues muchos conteste no aplica porque no los he usado este semestre, es mejor tener claro quienes son usuarios, y tomar una muestra representativa. Suerte en la

Una encuesta demasiado amplia; debería seccionarse para ser dirigido a grupos específicos.

Los formatos que se utilizan y que están disponibles para descargar en archivo excel están mal diseñados, son engorrosos de diligenciar, las celdas están mal unificadas. Además, los cambios en las versiones son muy frecuentes y no se evidencia entre ellas, cambios significativos que justifiquen las nuevas versiones. También, no se informa eficazmente a la comunidad dichos cambios, lo que conlleva a pérdida de tiempo y recursos en los trámites. Considero que los cambios en los formatos deben estar sujetos a deficiencias y ajustes de los procedimientos y no en quitar o poner una línea, como suele suceder; si se hacen cambios en el formato, estos deben obedecer a un juicioso examen de su utilidad y fiel reflejo del procedimiento que representa. Con tanto cambio en los formatos, el mensaje que se envía es que aquellos son mas importantes que el procedimiento mismo, pues estos, por lo general nunca cambian y si lo hacen es para introducir nuevos pasos que ralentizan el procedimiento y lo hacen mas complicado de lo que realmente es.

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 04/08/2017
Cargo:	Profesional universitaria	