

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Código:MC-P04-F03
				Versión: 11
				Fecha Aprobación: 16-02-2017
Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio <input type="checkbox"/>				
Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario <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: 4206
	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 DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	85%			
		MODALIDAD DE EDUCACIÓN: DISTANCIA		
		TODOS LOS PROGRAMAS		
		POBLACION	4206	
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	606	
RECOMENDACIONES				
demora en las respuestas de una solicitud				
somos nuevos				
somos nuevos				
somos nuevos				
somos nuevos				
somos nuevos				
soy nuevo				
nuevo				
que den información más clara a la hora de las dudas				
pedí constancia de estudio y nada llego al correo				
que sean más amables				
Deberían ser más amables a la hora de atender y prestar un mejor servicio.				
Dejar esa mala cara. Si no está conforme con el trabajo que cree empresa.				
El personal puede ser más amable				
El trámite debe ser más eficiente y las personas estén de buen modo al atender los casos que necesitamos.				
Las personas que prestan el servicio de atención al estudiante deben ser más extensivos para dar explicaciones y no ser tan groseras.				
Más disposición de los funcionarios para facilitar la información.				
Más personal para el aseo de la UT, en lugar de darles puestos a los amigos del Decano, preocuparnos por utilizar los recursos para				
Mejoramiento y actitud disponible con seriedad en la entrega de los certificados.				
llenar el agua de la oficina				
mayor disponibilidad y paciencia de las administrativas para con los estudiantes que no sabemos cómo realizar algunos tramites				
por favor avisar los cambios de horarios y tener en cuenta los estudiantes de otros municipios				
por favor ser más eficientes en este servicio				
atención al público los días sábados				
mas prestación al servicio con mayor atención				
Prestar más atención a los estudiantes de distancia ya que en ocasiones nos dejan a un lado				
Como estudiantes exigimos que las oficinas atiendan los domingos ya que muchos vivimos fuera de la ciudad				
No he utilizado estos servicios				
sigan así				
ser más amables cuando el personal estudiante se acerca a pedir un servicio				
mas orden con el proceso reporte notas y nociones académicas				
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina		Fecha: 23/10/2017
Cargo:		Profesional universitaria		