



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

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

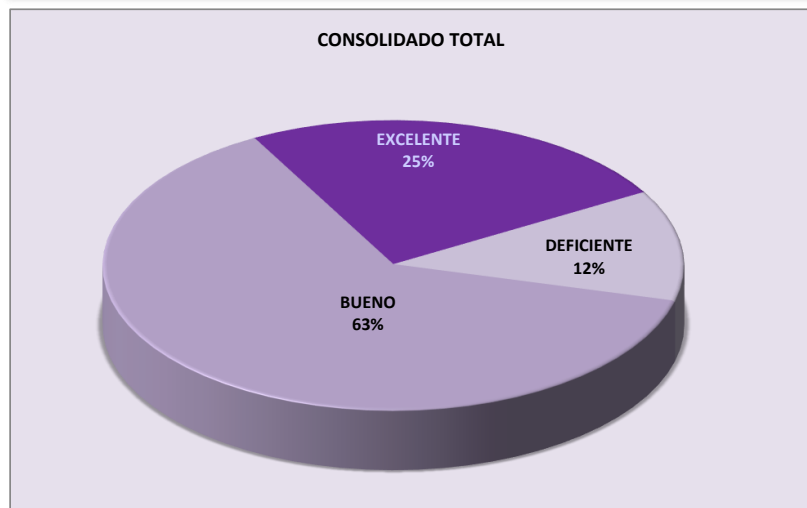
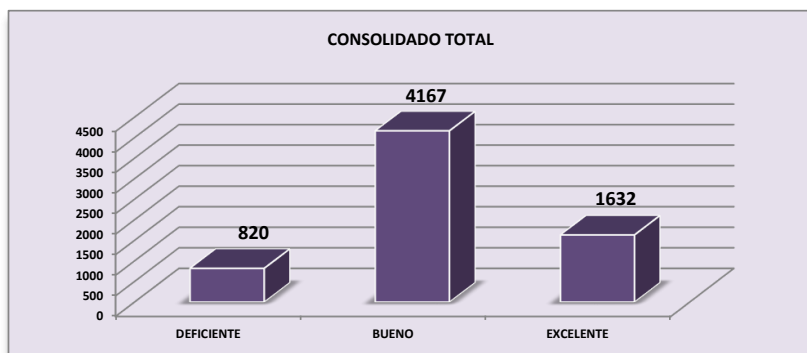
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Fecha de aplicación: DE:1/08/2017 A:20/12/2017 11562
Tipo de Muestreo: ALEATORIO ESTRATIFICADO Margen de error: 0,05 NC: 98 %

Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES	
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	85%	MODALIDAD DE EDUCACIÓN: PRESENCIAL y DISTANCIA	
		TODOS LOS PROGRAMAS	
		POBLACION	11562
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	913

GRÁFICO					ANÁLISIS	
VALORACION	1	2	3	0	TOTAL	<p>En general, el 75 % de los usuarios Califican los servicios prestados por el proceso de gestión de la comunicación entre excelente y bueno.</p> <ol style="list-style-type: none"> El 25 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como excelente. El 63 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como bueno. El 12 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como deficiente.
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA		
CONSOLIDADO TOTAL	820	4167	1632	685	7304	



Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 4/05/2018

Cargo:

Profesional universitaria