

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

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

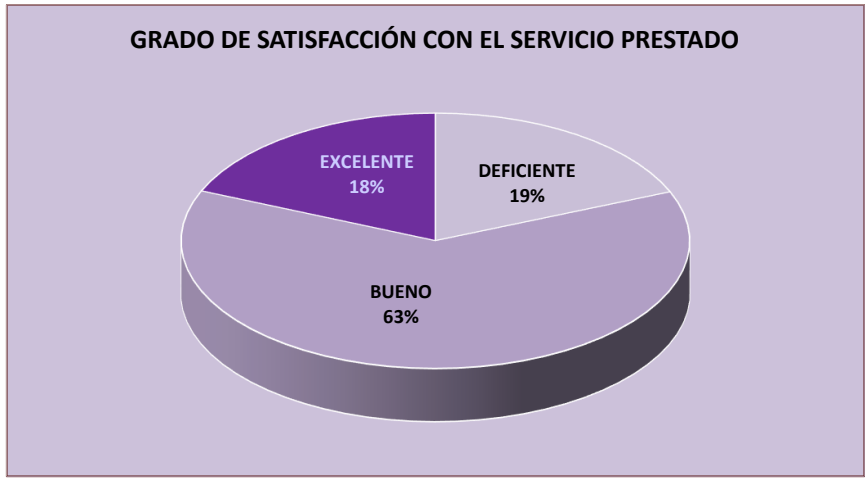
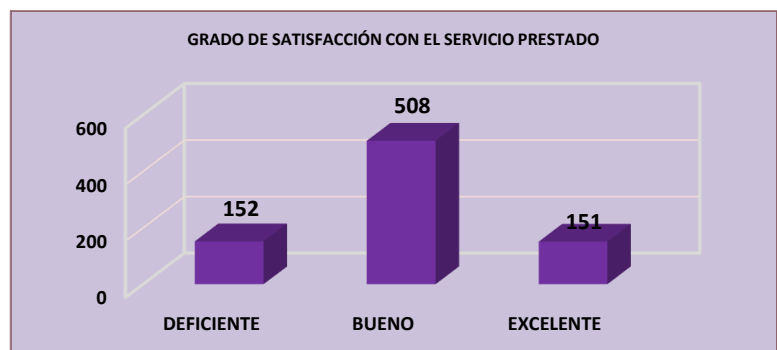
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

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	
FORMACIÓN	85%	MODALIDAD DE EDUCACIÓN: PRESENCIAL y DISTANCIA	
		TODOS LOS PROGRAMAS	
		POBLACION	11562
		TAMAÑO DE LA MUESTRA	913

	GRÁFICO				ANÁLISIS
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA	
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	152	508	151	102	



1. El 18 % de los usuarios afirman que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.
2. El 63 % de los usuarios afirman que grado de satisfacción con el servicio prestado es bueno.
3. El 19 % de los usuarios afirman que el grado de satisfacción con el servicio prestado es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 23/10/2017
Cargo:	Profesional universitaria	