



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

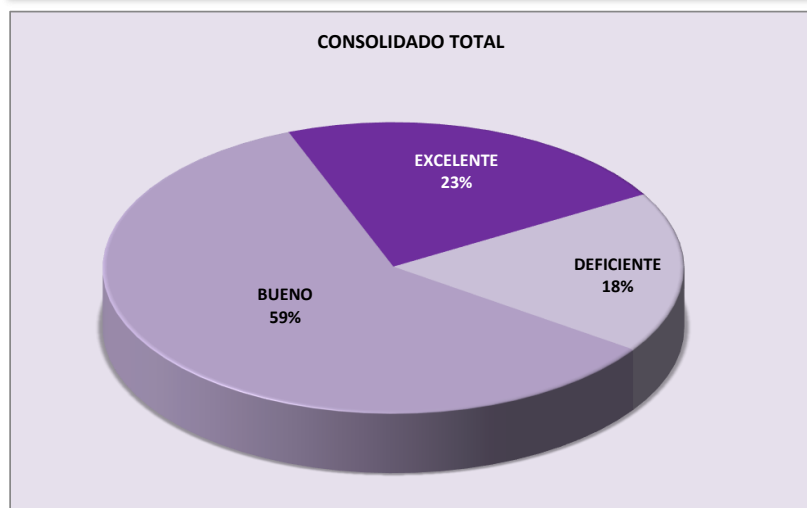
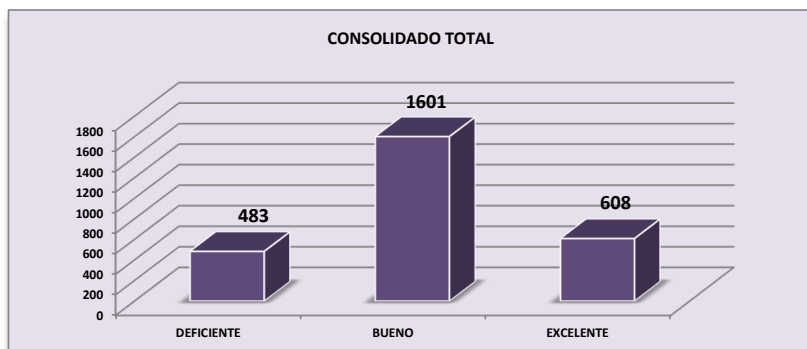
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

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 ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	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 77 % de los usuarios califican los servicios prestados en el proceso de gestión de admisiones registro y control académico entre excelente y bueno.</p> <ol style="list-style-type: none"> El 23 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión de admisiones registro y control académico son excelentes. El 59 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión de admisiones registro y control académico son buenos. El 18 % de los usuarios afirman que los servicios prestados en el proceso de gestión de admisiones registro y control académico son deficientes.
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA		
CONSOLIDADO TOTAL	483	1601	608	47	2739	



Elaborado por: Luz Nelly Rodríguez Medina Fecha: 2/05/2018

Cargo: Profesional universitaria