

 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 SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>					
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>					
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/07/2019	A:28/02/2020	Población: 596	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC :	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
PROCESO EVALUADO		META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DOCUMENTAL		85%	FUNCIONARIOS		
			PROGRAMA	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
			ADMINISTRATIVOS	446	49
			OFICIALES	53	0
			TRANSITORIOS	97	1
			TOTAL	596	50
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
El servicio de biblioteca es excelente					
El servicio que brinda la señora Luz Nidia y el resto de personal de archivo es excelente.					
En el caso de oficinas que no se tienen secretaria, explicar y enseñar a los técnicos o profesionales el proceso documental					
esta bien					
Excelente proceso					
funciona muy bien cuando se realizan las consultas y las transferencias					
La encargada y el personal de archivo son diligentes, serviciales y oportunas. siempre colaboran en la búsqueda de la información. son organizados y han ido perfeccionando					
Mas asesoría					
ME PARECE QUE FALTA MAS APOYO HUMANO E INFRAESTRUCTURA PARA QUE EL SERVICIO SE MANTENGA COMO HASTA AHORA.					
Mejorar el espacio locativo					
Mirar la forma junto con la oficina de comunicaciones de que se pueda tener acceso a la información de la normatividad de la Institución, para el publico.					
muy bien					
muy bien manejada esta oficina por todo el personal					
Oficina comprometida al servicio!					
que contesten las extenciones					
Se debe de prestar asesorías sobre el manejo del archivo hay muchas normas que uno como persona administrativa desconoce sobre el archivo de documentos.					
SERVICIO NORMAL					
Sistematización y actualización del mapa de riesgos					
Todo proceso es susceptible de mejorarlo					
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina		Fecha: 24/04/2020	
Cargo:		Profesional universitaria			