

 Universidad del Tolima	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 16-02-2017	
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>						
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>						
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:01/11/2019	A:30/11/2019	Población:
		Tipo de Muestreo:				Margen de error:
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO			META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS			85%	El grado de satisfacción de los usuarios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios en el área de Contratación, supera la meta.		
CONTRATACIÓN						
RECOMENDACIONES						
Espera por problemas internos						
Informen de manera continua al nuevo contratista el estado de su proceso. Realicen algún tipo de capacitación inicial frente a la manera correcta de diligenciar los formularios y evitar retrasos en el pago del contrato.						
ninguna						
Mejorar los tiempos de respuesta y las instrucciones de cada trámite						
No tengo sugerencias.						
Seguir así u cada vez mejor.						
Ninguna						
Cumplimiento y seguridad						
Horario extendido en días críticos o cierres.						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 11/12/2019
Cargo:		Profesional universitaria				