

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				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 x <input type="checkbox"/>						
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:01/06/2019	A:30/07/2019	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 proceso de Gestión de Bienes y Servicios en el área de Contratación, debe revisar las recomendaciones planteadas por los usuarios.		
RECOMENDACIONES						
Los trámites tardan más tiempo del que deberían, debido a una falta de comunicación constante entre las diferentes dependencias administrativas de la universidad. Se llega a tal punto que diferentes funcionarios dan diferentes indicaciones de como desarrollar un proceso, como si no se tuviera un protocolo establecido.						
deben mejorar el canal de comunicación						
Hacer extensión de los servicios e información a los CAT						
Es necesario mejorar el tiempo de respuesta						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 08/08/2019
Cargo:		Profesional universitaria				