

 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 checked="" type="checkbox"/>						
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:01/08/2019	A:30/09/2019	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						
para el caso de los procesos contractuales de Distancia deberían considerar horarios de atención el día sábado para entrega de documentación						
Por favor tener en cuenta los envíos de los archivos PDF si son tamaño carta en carta /oficio en oficio para al momento de imprimir la letra sea lo mas clara posible						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 28/10/2019	
Cargo:		Profesional universitaria				