 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 SATISFACCIÓN 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:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	443	60
		DOCENTES DE PLANTA	316	42
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
		OFICIALES	53	1
		TRANSITORIOS	100	100
		TOTAL	2.680	473


NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS
Actualizar información en la página web. Alguna está al 2017.
Ampliar horarios y fechas para continuar en capacitaciones
Ampliar información
Analizar y establecer planes de mejora en cada CAT para evitar deserción
buen servicio
Buena difusión de la Gestión a través de la página de la Universidad
buena gestión
comentar esta información para poder dar mejores respuestas
Como no conozco el proceso, no tengo recomendación
Con la transición de a tutorías virtuales, fuimos los IDEAD, los que no paramos el proceso educativo de los estudiantes, gracias a a coordinación administrativa a nivel local y nacional. Estamos laborando sin afectar la calidad educativa.
conocer la información como catedrático
Conocer motivos de deserción
Considero importante incorporen dentro de los servicios las certificaciones laborales, sin requerir pago y sin que sean solicitadas por el docente
Considero que debe haber mayor permeabilidad de esta dependencia a las unidades académicas
Continuar avanzando
Continuar con el acompañamiento
Continuar con las políticas
Continuar mejorando


Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 12/11/2020
Cargo:	Profesional universitaria	


	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03
					Versión: 11
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Fecha Aprobación: 16-02-2017
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN 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:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
			USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
			ADMINISTRATIVOS	443	60
			DOCENTES DE PLANTA	316	42
			DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
			OFICIALES	53	1
			TRANSITORIOS	100	100
			TOTAL	2.680	473
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680					
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Continuar prestando un buen servicio					
DAR A CONOCER LOS SERVICIOS NOMBRADOS, NO TENGO NINGUN CONOCIMIENTO L RESPECTO					
Dar información de cual de esta información podemos solicitar los docentes					
Debe existir mayor retroalimentación sobre los cambios del sistema de calidad					
Debe ser más fácil buscar en la página de los sistemas de gestión de calidad					
demasiados formatos					
DEMUESTRA LA UT,QUE EN EPOCAS DE CRISIS SOCIAL (COVIC 19) SU COMPROMISO INSTITUCIONAL SIGUE EN PIE					
Difundir los servicios					
El sistema de gestión de calidad no es una oficina, es una estrategia que todos los integrantes de una organización deben interiorizar					
El sistema de gestión de la calidad, no favorece los procesos y procedimientos al contrario los entorpece y los vuelve más engorrosos					
en el Idead no hay participación en estos aspectos					
En mi opinión siento que las preguntan no me aplican					
Excelente					
EXCELENTE EL SERVICIO PRESTADO					
Excelente Servicio.					
Excelente todo					
Excelente.					
Falta de capacitación					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 12/11/2020
Cargo:	Profesional universitaria				

	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 SATISFACCION DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
			USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
			ADMINISTRATIVOS	443	60
			DOCENTES DE PLANTA	316	42
			DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
			OFICIALES	53	1
			TRANSITORIOS	100	100
TOTAL		2.680	473		
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680					
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Falta socializar resultados					
Faltan programas y seguimiento a los mismos, que disminuyan la deserción escolar.					
Gracias por tan excelentes servicios					
HACER ACOMPAÑAMIENTO CONTÍNUO Y RESPONDER A TIEMPO LOS REQUERIMIENTOS					
Hacer un proceso de comunicación más eficiente y efectivo y articulado con las necesidades académicas, propósito central de la institución.					
Hacerlo más amigable con el usuario					
Hago parte del proceso por eso no da respuesta a las preguntas					
Han mejorado el servicio					
Hasta ahora todo muy bien.					
Hasta el momento no utilizo estos servicios					
Informarle a todos los funcionarios, incluidos profesores catedráticos					
Involucrar a los tutores de los CAT diferentes a Ibagué en los programas de mejoramiento					
La escala limita la respuesta. Debería tener valores intermedios.					
La explicación desde el SGC de manera mediada mejoro la apropiación del mismo					
La mejora continua nos lleva a la excelencia					
la universidad siempre ha estado dispuesta a nuestras necesidades					
Las acciones se están llevando a cabo de manera correcta. La universidad avanza satisfactoriamente					
Llevar una ordenada secuencia en gestión de calidad					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 12/11/2020	
Cargo:	Profesional universitaria				

	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					<input checked="" type="checkbox"/>
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE			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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
			USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
			ADMINISTRATIVOS	443	60
			DOCENTES DE PLANTA	316	42
			DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
			OFICIALES	53	1
			TRANSITORIOS	100	100
			TOTAL	2.680	473
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680					
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
lo que he visto externamente, me parece interesante los procesos que se llevan a cabo, en especial la acreditación institucional					
los datos de deserción estudiantil no son públicos todos los semestres					
Los diferentes eventos programados dinamizaron las actividades académicas asistidas por medios tecnológicos. Sugiero mantener tanto las actividades de integración como el apoyo a través de capacitaciones diversas.					
Los estudiantes tienen quejas permanente que no pueden expresar o no se les ha indicado donde pueden expresarlo.					
Los felicito por la gestiones tecnológicas y el trabajo que aunque se ha multiplicado ustedes lo han realizado excepcionalmente					
Los servicios son buenos.					
MANTENER EN BUENA ESTIMA LA ATENCION A LOS CLIENTES					
Mayor comunicación					
Mayor comunicación de procesos de gestión.					
Me parece pertinente este tipo de encuestas para evaluar el servicio de calidad prestado.					
Mejora en la comunicación efectiva sobre la prestación de los servicios.					
Mejorar					
Mejorar					
Mejorar					
Mejorar					
Mejorar cada vez mas					
Mejorar constantemente					
Mejorar los sistemas de comunicación entre procesos de soporte y misionales.					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 12/11/2020
Cargo:	Profesional universitaria				

	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Fecha Aprobación: 16-02-2017	
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN 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:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680		
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		85%		DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
				USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
				ADMINISTRATIVOS	443	60
				DOCENTES DE PLANTA	316	42
				DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
				OFICIALES	53	1
				TRANSITORIOS	100	100
				TOTAL	2.680	473
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680						
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
Mejorar los tiempos de respuesta al dar solución las situaciones.						
Mejorar procesos procedimientos						
Muy bien						
muy bien todo						
Muy buen acompañamiento						
Muy buenas capacitaciones de parte d Roa universidad para el uso de diversos recursos en épocas de pandemia						
No encontré nunca espacio en ninguna de las 15 aulas de capacitación.						
No hay						
No hay recomendaciones en este aspecto						
No he empleado el servicio, por ello no tengo mucho para opinar						
No he hecho uso de estos servicios						
No he requerido de este servicio						
no pertenezco a ningún comité que requiera esa información						
No tengo mucha interacción con el área.						
No tengo mucho contacto con esta área						
No tuve contacto con gestión de calidad						
Nunca me han comunicado algo sobre el Sistema de Gestión de Calidad						
Ofrecer capacitaciones de manera frecuente.						
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 12/11/2020	
Cargo:	Profesional universitaria					

	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Fecha Aprobación: 16-02-2017	
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN 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:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680		
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE			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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		85%		DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
				USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
				ADMINISTRATIVOS	443	60
				DOCENTES DE PLANTA	316	42
				DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
				OFICIALES	53	1
				TRANSITORIOS	100	100
				TOTAL	2.680	473
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680						
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
Procesos actuales						
Promulgar las actividades de gestión						
Que continúen mejorando						
Que sigan suministrándonos la información a tiempo del proceso de nuestros estudiantes.						
Quizá mayor divulgación						
Realizar evaluaciones con mayor periodicidad						
RECIBIR INFORMES A LOS CORREOS						
Responder correos						
Satisfactorio						
SATISFECHO						
Se debe incluir a los catedráticos para conocer estos sistemas						
Se debe mejorar en estos aspectos						
Se han mejorado los procesos de gestión documental						
Se mantiene en constante proceso y comunicación, muy buen ejercicio						
Se necesita trabajar más en la autogestión y autocontrol						
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 12/11/2020	
Cargo:	Profesional universitaria					

	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 <input checked="" type="checkbox"/>					
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE			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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
			USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
			ADMINISTRATIVOS	443	60
			DOCENTES DE PLANTA	316	42
			DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
			OFICIALES	53	1
			TRANSITORIOS	100	100
			TOTAL	2.680	473
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680					
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Se nota mucha diligencia, no tengo recomendaciones					
Seguir brindando atención oportuna					
Seguir mejorando					
SEGUIR MEJORANDO EN SUS DEPENDENCIAS					
Seguir virtual izando servicios					
SERIA BUENO QUE ESE TIPO DE INFORMACIÓN LO COMPARTAN UNA VEZ TENGAN LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN.					
Sin comentarios					
Sin comentarios.					
Socializar los programas académicos certificados, o los que están en camino a certificarse					
Solamente he participado en la encuesta de satisfacción de usuarios					
Tener mayor acceso a los datos de deserción estudiantil					
Trabajar por el mejoramiento continuo					
Tratar de dar respuesta mucho más rápida					
Unificar la información y las plataformas de la UT					
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha:
Cargo:		Profesional universitaria			12/11/2020