



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

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

X

#### 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

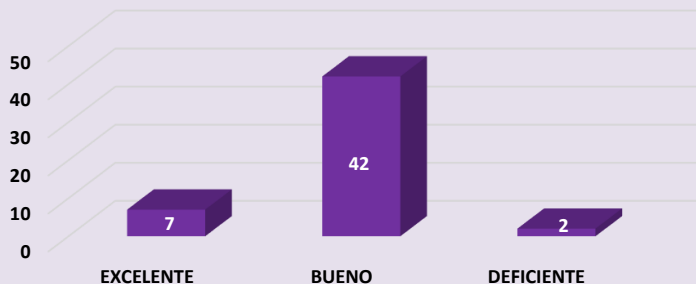
#### GRÁFICO

#### ANÁLISIS

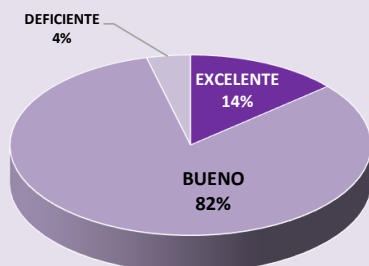
#### NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONCOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE A 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
Asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad	7	42	2	9

Asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad



Asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad



El 14 % de los usuarios consideran que el servicio: Asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad es excelente.

El 82 % de los usuarios consideran que el servicio: Asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad es bueno.

El 4 % de los usuarios consideran que el servicio: Asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad es deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:  
10/11/2020

Cargo:

Profesional universitaria