



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

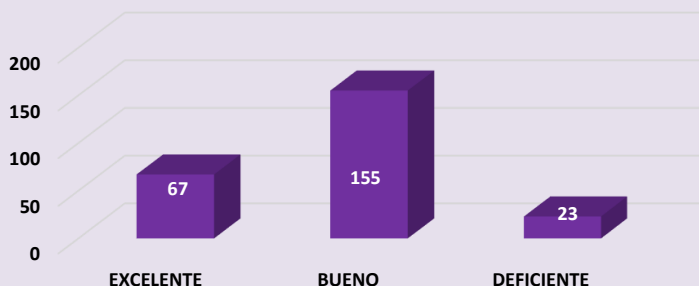
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	443	60
		DOCENTES DE PLANTA	316	42
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
		OFICIALES	53	1
		TRANSITORIOS	100	100
		TOTAL	2.680	473

GRÁFICO

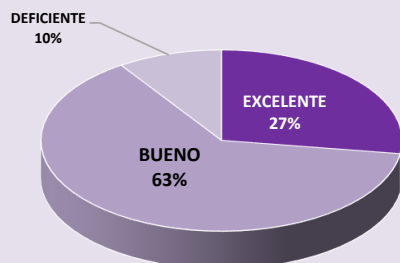
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONCOLIDADO DOCENTES Y 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	67	155	23	127

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 27 % 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 63 % 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 10 % 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