 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					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 DOCUMENTAL	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

RECOMENDACIONES	
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680	
Aclarar si cuando se refiere a whatsapp es el número personal de la encargada, ya que no es claro si esta habilitado este canal.	
Actualizar la página web para la consulta de normatividad	
Agilidad en las respuestas electrónicas frente a las solicitudes de documentos. O que estos sean cargados en la página de la UT y así agilizar el proceso de los documentos que se requieren, Gracias	
Bien	
bien	
Cuando se busca en la plataforma Siaad, no es facil encontrar un documento	
Digitalizar documentos mas antiguos	
Durante este periodo de teletrabajo no he hecho uso del servicio.	
El servicio debe avanzar hacia la custodia de los documentos digitalizados, en especial los normativos que den cuenta de la historia de la UT.	
El servicio ha mejorado, a pesar de la situación	
El servicio que presta esta sección es excelente, continuar de esta manera y mantener el apoyo de los aprendices SENA, ya que es una labor ardua.	
En época de pandemia debe verse afectado este proceso.	
Es muy necesario que suban al SIAAD la normatividad ya que muchas veces se requieren actos administrativos y si no están en la página de la UT no se puede consultar la norma.	
Gracias por los servicios prestados	
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina
Cargo:	Profesional universitaria
	Fecha: 02/11/2020

	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					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 DOCUMENTAL	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

RECOMENDACIONES
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680
Gracias por los servicios prestados desde la Oficina de Archivo General.
Información equivoca, ninguna unidad atiende al ciudadano y TODOS sin excepción suelen responder que es competencia de los directores de programa cuando en su mayoría no es así
LA INFORMACIÓN QUE SE HA SOLICITADO A LAS DIFERENTES DEPENDENCIA HA SIDO RESUELTA DE FORMA A RÁPIDA Y CLARA
Luz Nidia es una excelente funcionaria, muy atenta y diligente.
Más asesoría en la plataforma para los usuarios
mejora las comunicaciones, mantener actualizada la información de la página web, presentar información clara y precisa, no despertar expectativas falsas. SE dice matricula cero pero no se dijo en principio a partir de cuando, a quienes aplicaba. Se dice Descuentos del 40% en valor de matricula pero no se dice cuál es el valor de la matrícula para algunos posgrados
MUY ORGANIZADO
NO CONOZCO EL NUMERO PARA WHATSAPP
Prestan muy buen servicio
PROMOVER EN EL BOLETIN TIPS SOBRE ARCHIVO.
Se aclara que lo complicado para consulta de acuerdos y resoluciones es a través de la página por SIADD, cuando lo hace luz nidia es muy eficiente
Se debe tener acceso a las resoluciones en un tiempo mas corto
se dificulta whatsapp porque no se conocen los números de todos y no hay celulares institucionales
Tener mas conocimiento en el acceso por pagina web

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS		
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 02/11/2020
Cargo:	Profesional universitaria	