



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

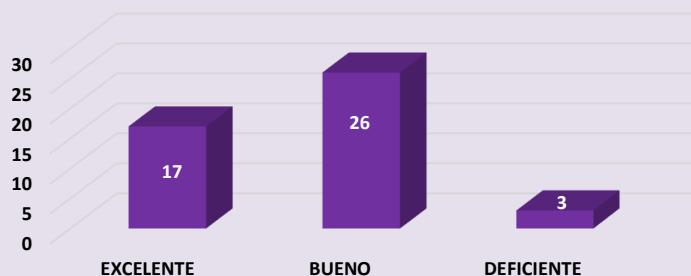
| PROCESO EVALUADO   | META | OBSERVACIONES           |       |                      |
|--------------------|------|-------------------------|-------|----------------------|
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 85%  | DOCENTES Y FUNCIONARIOS |       |                      |
|                    |      | USUARIOS                | 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                  |

#### GRÁFICO

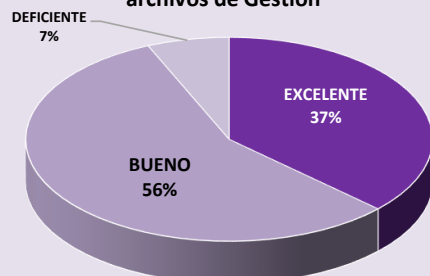
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

| CONCLUIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE A 2020   | EXCELENTE | BUENO | DEFICIENTE | NO APLICA |
|---|-----------|-------|------------|-----------|
| Asesorías, capacitaciones y seguimiento en la organización de los archivos de Gestión | 17        | 26    | 3          | 14        |

Asesorías, capacitaciones y seguimiento en la organización de los archivos de Gestión



Asesorías, capacitaciones y seguimiento en la organización de los archivos de Gestión



El 37 % de los usuarios consideran que el servicio: Asesorías, capacitaciones y seguimiento en la organización de los archivos de Gestión es excelente.

El 56 % de los usuarios consideran que el servicio: Asesorías, capacitaciones y seguimiento en la organización de los archivos de Gestión es bueno.

El 7 % de los usuarios consideran que el servicio: Asesorías, capacitaciones y seguimiento en la organización de los archivos de Gestión es deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:  
02/11/2020

Cargo:

Profesional universitaria