



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
		<b>TOTAL</b>	<b>2.680</b>	<b>473</b>

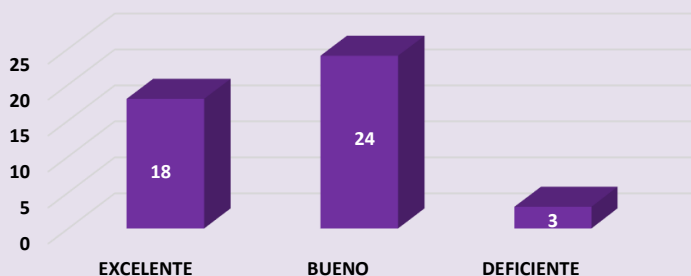
#### GRÁFICO

#### ANÁLISIS

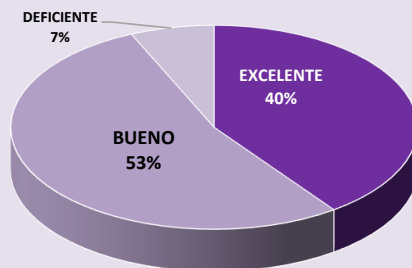
##### NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE A 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información)	18	24	3	15

##### Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información)



##### Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información)



El 40 % de los usuarios consideran que el servicio: Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información) es excelente.

El 53 % de los usuarios consideran que el servicio: Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información) es bueno.

El 7 % de los usuarios consideran que el servicio: Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información) es deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:  
02/11/2020

Cargo:

Profesional universitaria