



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 SATISFACCION DE LOS USUARIOS

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Fecha de aplicación:

DE:01/08/2020

A:20/12/2020

Población: 2.680

Tipo de Muestreo:

ALEATORIO SIMPLE

Margen de error: 0,05 NC: 95 %

Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	443	75
		DOCENTES DE PLANTA	316	20
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	245
		OFICIALES	53	0
		TRANSITORIOS	100	20
TOTAL	2.680	360		

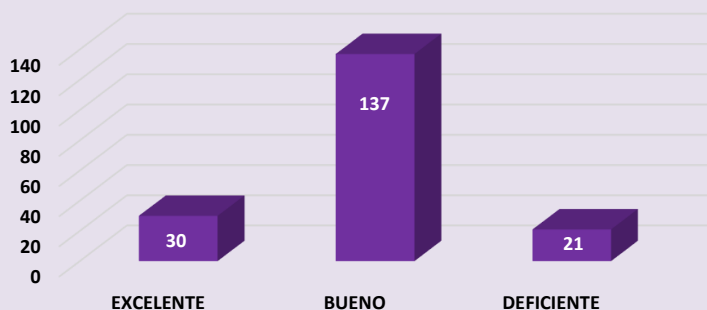
GRÁFICO

ANÁLISIS

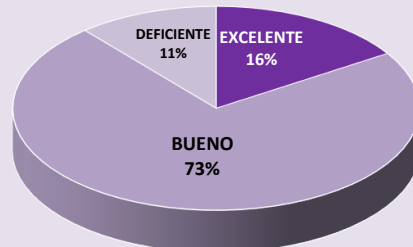
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONCOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
CONCOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	30	137	21	112

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



El 89 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Planeación Institucional está entre bueno y excelente.

El 16 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Planeación Institucional es excelente.

El 73 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Planeación Institucional es bueno.

El 11 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Planeación Institucional es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 02/18/2021
Cargo:	Profesional universitaria	