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	X

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA				
	Fecha de aplicación:	DE:1/03/2021	A:28/08/2021	Población: 16.000
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: **NC**:

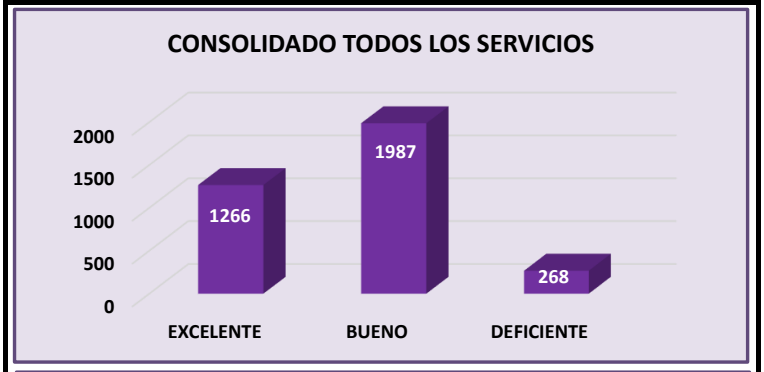
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

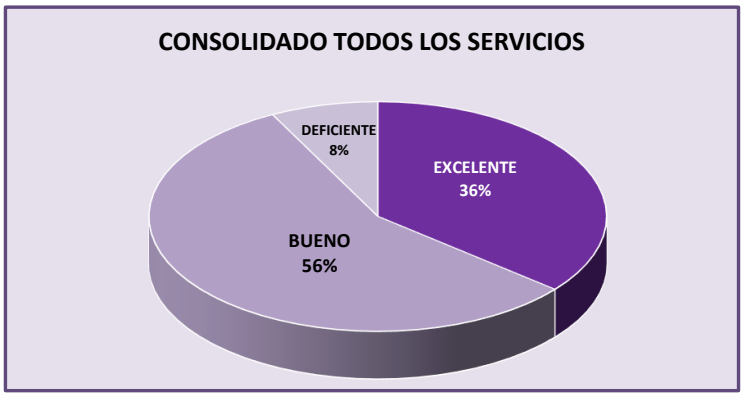
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	85%	La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a todos los estudiantes en todos los Programasde pregrado en las dos modalidades

MODALIDAD DE EDUCACIÓN	No. De Encuestas Enviadas	No. De Encustas diligencidas
PRESENCIAL	6.000	265
DISTANCIA	10.000	238
TOTAL	16.000	503

GRÁFICO

MODALIDAD DE EDUCACIÓN PRESENCIAL Y A DISTANCIA	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	TOTAL
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	1266	1987	268	3521





ANÁLISIS

El 92 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Bibliotecaria está entre bueno y excelente.

El 36 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Bibliotecaria es excelente.

El 56 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Logística es bueno.

El 8 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Bibliotecaria deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	**Luz Nelly Rodríguez Medina**	**Fecha: 07/12/2021**
Cargo:	Profesional universitaria	