



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

#### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2021	A:20/07/2021	Población:
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:

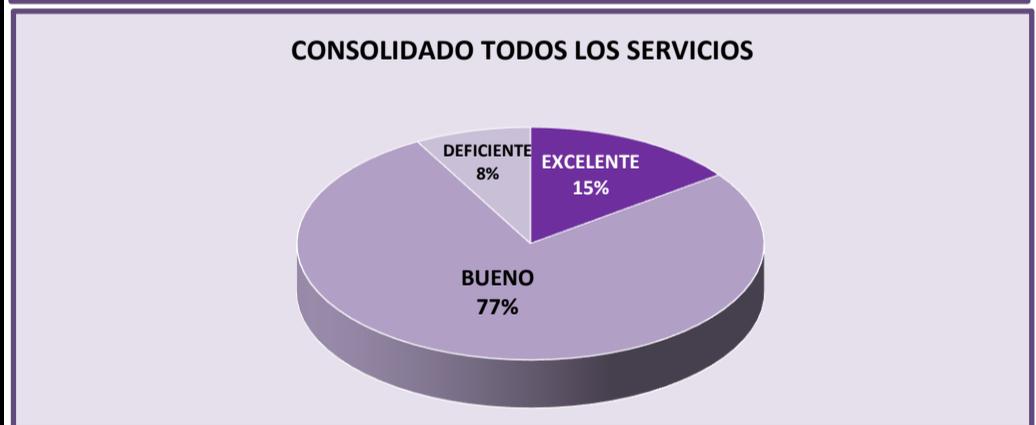
**Nota:** Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
		FUNCIONARIOS		
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	450	50
		<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>50</b>

#### GRÁFICO

#### ANÁLISIS

NÚMERO DE USUARIOS A QUIENES SE LES ENVIÓ LA ENCUESTA: 450				
ADMINISTRATIVOS SEMESTRE A 2021	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	26	134	14	76



**El 92 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo está entre bueno y excelente.**

El 15 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo es excelente.

El 77 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo es bueno.

El 8 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo es deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 28/09/2021
Cargo:	Profesional universitaria	