



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:01/02/2021

A:30/07/2021

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		
GESTIÓN DOCUMENTAL	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	450	78
		TOTAL	450	78

GRÁFICO

ANÁLISIS

NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 450

CONCOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE A 2021	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
CONCOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	291	344	8	293

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



El 99 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Documental está entre bueno y excelente.

El 45 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Documental es excelente.

El 54 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Documental es bueno.

El 1 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Documental es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:

23/09/2021

Cargo:

Profesional universitaria