
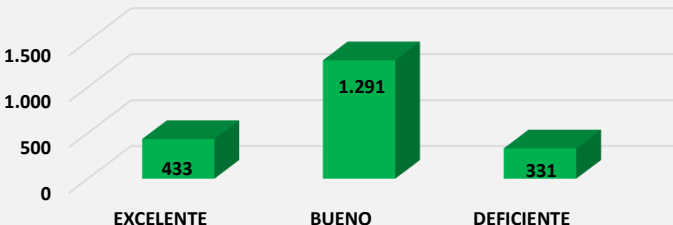
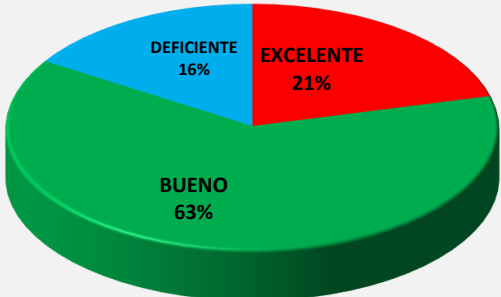


|   |   |                            |       |                    |                             |   |  |                           |                                |
|---|---|----------------------------|-------|--------------------|-----------------------------|---|--|---------------------------|--------------------------------|
| <div><br/>Universidad del Tolima</div>  | <div>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div> <div>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div> |                            |       |                    | Página 1 de 2               |   |  |                           |                                |
|   |   |                            |       |                    | Código:GC-P05-F01           |   |  |                           |                                |
|   |   |                            |       |                    | Versión: 1                  |   |  |                           |                                |
|   |   |                            |       |                    | Fecha Aprobación:01-02-2022 |   |  |                           |                                |
| EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS   |   |                            |       |                    |                             |   |  |                           |                                |
| ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO   |   |                            |       |                    |                             |   |  |                           |                                |
| FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA  |   | Periodo evaluado           |       | Semestre A de 2022 |                             | Población: 4000   |  |                           |                                |
|   |   | Tipo de Muestreo:          |       | ALEATORIO SIMPLE   |                             | Margen de error:  |  |                           |                                |
| PROCESO EVALUADO  |   |                            |       | META               |                             | OBSERVACIONES   |  |                           |                                |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  |   |                            |       | 85%                |                             | La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los usuarios de los servicios de este proceso.  |  |                           |                                |
|   |   |                            |       |                    |                             | PERSONAL  |  | No. De Encuestas Enviadas | No. De Encuestas diligenciadas |
|   |   |                            |       |                    |                             | Personal Administrativo   |  | 441                       | 57                             |
|   |   |                            |       |                    |                             | Docentes de Planta  |  | 317                       | 24                             |
|   |   |                            |       |                    |                             | Docentes Catedráticos   |  | 1.000                     | 74                             |
|   |   |                            |       |                    |                             | Trabajadores Oficiales  |  | 52                        | 4                              |
|   |   |                            |       |                    |                             | Personal Transitorio  |  | 100                       | 23                             |
|   |   |                            |       |                    |                             | Estudiante de la Modalidad de Educación a Distancia   |  | 890                       | 36                             |
|   |   |                            |       |                    |                             | Estudiante de la Modalidad de Educación Presencial  |  | 1.200                     | 145                            |
|   |   |                            |       |                    |                             | TOTAL   |  | 4.000                     | 363                            |
| GRÁFICO   |   |                            |       |                    |                             | ANÁLISIS  |  |                           |                                |
| CONSOLIDADO TOTAL SERVICIOS   |   | EXCELENTE                  | BUENO | DEFICIENTE         | No lo Usa No Aplica         | TOTAL   |  |                           |                                |
| Cosolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información   |   | 433                        | 1.291 | 331                | 121                         | 2.176   |  |                           |                                |
| <div><div>Cosolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información</div><div></div></div> |   |                            |       |                    |                             | <div><div>El 84 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información está entre bueno y excelente.</div><div>El 21 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios de proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es excelente.</div><div>El 63 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios de proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es bueno.</div><div>El 16 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios de proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es deficiente.</div></div> |  |                           |                                |
| <div><div>Cosolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información</div><div></div></div> |   |                            |       |                    |                             |   |  |                           |                                |
| Elaborado por:  |   | Luz Nelly Rodríguez Medina |       |                    |                             | Fecha: 23/01/2023   |  |                           |                                |
| Cargo:  |   | Profesional universitaria  |       |                    |                             |   |  |                           |                                |