



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:01/11/2021

A: 02/03/2022

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%	FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS OFICIALES TRANSITORIOS	482	47
		TOTAL	482	47

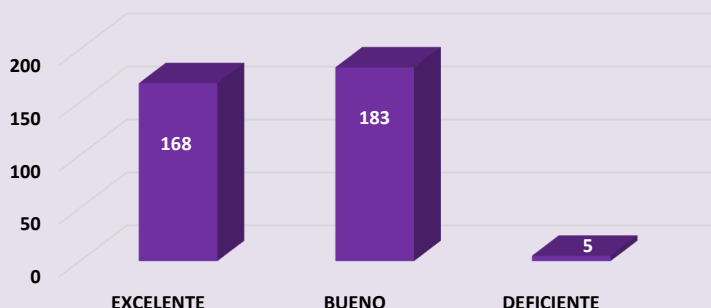
#### GRÁFICO

#### ANÁLISIS

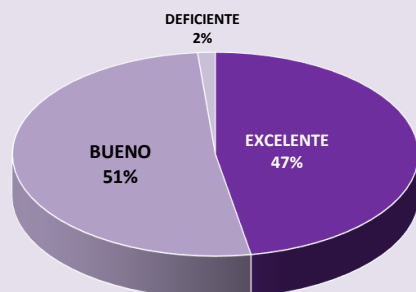
##### NÚMERO DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS: 47

CONCOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE B 2021	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
CONCOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	168	183	5	208

##### CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



##### CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



**El 98 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Documental está entre bueno y excelente.**

El 47 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Documental es excelente.

El 51 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión de la Comunicación es bueno.

El 2 % 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:

09/03/2022

Cargo:

Profesional universitaria