



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

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE: 02/03/2018	A:30/07/2018	Población: 11.202
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,04 NC: 98%

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

SEMESTRE A DE 2018

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	85%	ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE USUARIOS	n TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	7719	762
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	3483	681
		TOTAL	11202	1443

GRÁFICO

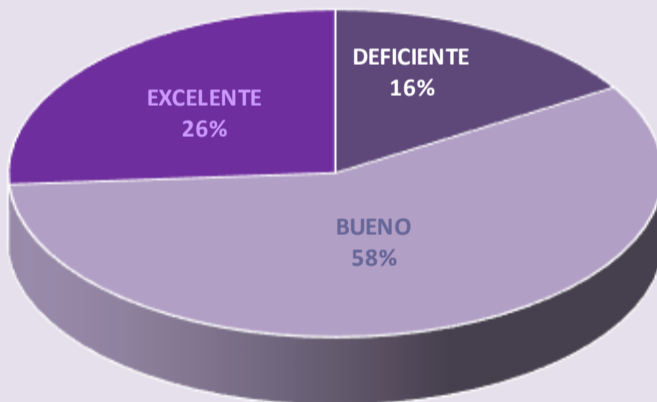
CALIFICACION	0	1	2	3	TOTAL
	NO APLICA	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
CONSOLIDADO DE TODOS LOS SERVICIOS	75	2329	8275	3751	14430

ANÁLISIS

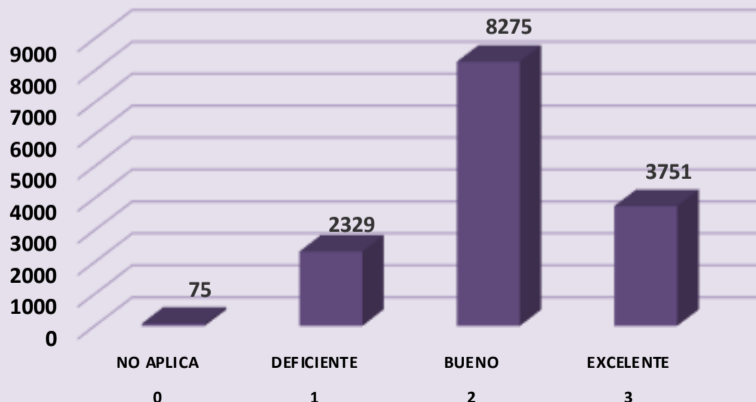
En general, el 79 % de los usuarios Califican los servicios prestados en el proceso de Gestión Bibliotecaria entre excelente y bueno.

1. El 26 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como excelente.
2. El 58 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como bueno.
3. El 16 % de los usuarios califican la satisfacción frente a todos los servicios del Proceso como deficiente.

CONSOLIDADO DE TODOS LOS SERVICIOS



CONSOLIDADO DE TODOS LOS SERVICIOS



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 17/08/2018
Cargo:	Profesional Universitaria	