



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:1/07/2019

A:28/02/2020

Población: 20.000

Tipo de Muestreo:

ALEATORIO SIMPLE

Margen de error: 0,05 NC: 98 %

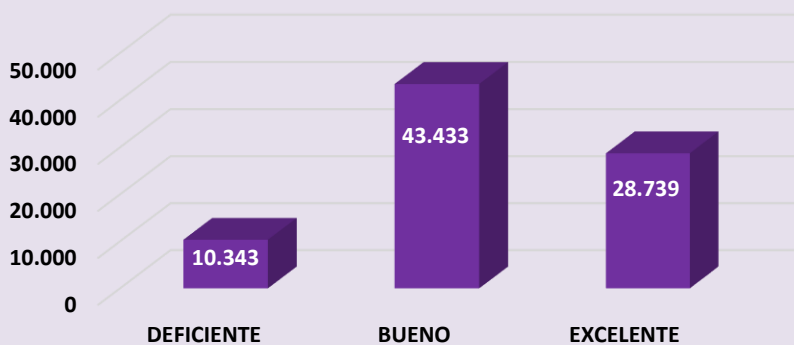
**Nota:** Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
		PARTICIPANTES	No. DE ENCUESTADOS	No. DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS
FORMACIÓN INVESTIGACIÓN PROYECCIÓN SOCIAL GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN LOGÍSTICA GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN DOCUMENTAL GESTIÓN BIBLIOTECARIA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO GESTIÓN TECNOLÓGICA	85%	DOCENTES	1623	292
		FUNCIONARIOS	596	50
		ESTUDIANTES DE POSGRADO	700	70
		ESTUDIANTES DE PREGADO	981	981
		GRUPOS	103	7
		SEMILLEROS	65	4
		GRADUADOS	3600	100
		PROVEEDORES	50	20
		CONTRATISTAS	60	30
		<b>TOTAL</b>	<b>7.778</b>	<b>1.554</b>

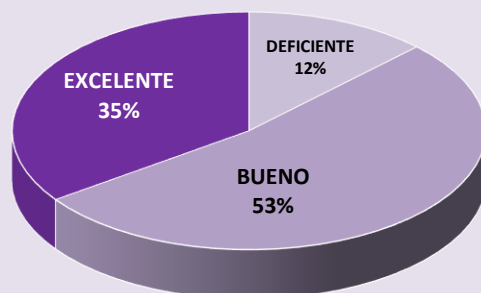
#### GRÁFICO

SEMESTRE B DE 2019	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS DE TODOS LOS PROCESOS	10.343	43.433	28.739

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS DE TODOS LOS PROCESOS



CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS DE TODOS LOS PROCESOS



El 88 % de los usuarios consideran que el Grado de satisfacción con los servicios que ofrecen todos los Procesos está entre bueno y excelente.

El 35 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios que ofrecen todos los Procesos es excelente.

El 53 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios que ofrecen todos los Procesos es bueno.

El 12 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios que ofrecen todos los Procesos es deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:  
10/07/2020

Cargo:

Profesional universitaria