
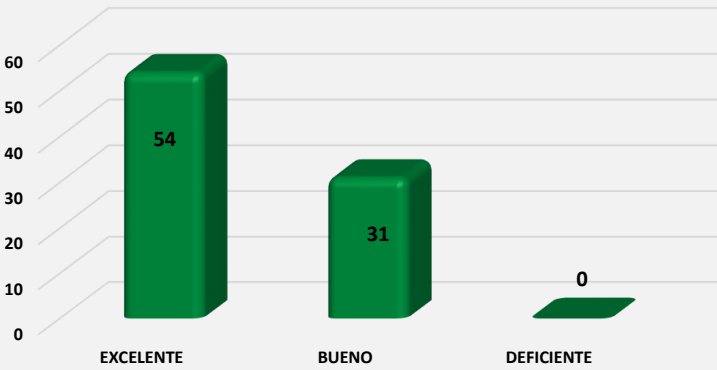



|   |  |                            |       |                                       |                  |   |                           |                                |
|---|--|----------------------------|-------|---------------------------------------|------------------|---|---------------------------|--------------------------------|
| <br>Universidad<br>del Tolima                                | PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO |                            |       |                                       |                  | Pagina 1 de 2                             |                           |                                |
|   |  |                            |       |                                       |                  | Código:GC-P05-F01                         |                           |                                |
|   | INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO       |                            |       |                                       |                  | 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 B 2022                       |                  | Población:445                             |                           |                                |
|   |  | Tipo de Muestreo:          |       | Aleatorio                             |                  | Margen de error: 0,05                     |                           |                                |
| PROCESO EVALUADO  |  |                            |       | META                                  |                  | OBSERVACIONES                             |                           |                                |
| FORMACIÓN<br><br>Centro de Idiomas  |  |                            |       | 85 %<br>Entre<br>Excelente y<br>Bueno |                  | Las encuestas se aplican de forma virtual |                           |                                |
|   |  |                            |       |                                       |                  |   |                           |                                |
|   |  |                            |       |                                       |                  | USUARIOS                                  | No. De Encuestas Enviadas | No. De Encuestas diligenciadas |
|   |  |                            |       |                                       |                  | Inglés Niños y Adolescentes               | 225                       | 36                             |
|   |  |                            |       |                                       |                  | Inglés Adultos                            | 179                       | 39                             |
|   |  |                            |       |                                       |                  | Francés                                   | 20                        | 7                              |
| Portugués   | 11                                     | 3                          |       |                                       |                  |   |                           |                                |
| TOTAL   |  | 435                        | 85    |                                       |                  |   |                           |                                |
| GRÁFICO   |  |                            |       | ANÁLISIS                              |                  |   |                           |                                |
| Consolidado Total   |  | EXCELENTE                  | BUENO | DEFICIENTE                            | No lo usa aplica | No  | TOTAL                     |                                |
| Grado de satisfacción con el servicio prestado  |  | 54                         | 31    | 0                                     | 0                |   | 85                        |                                |
| <div>Grado de satisfacción con el servicio prestado</div>  |  |                            |       |                                       |                  |   |                           |                                |
| <div>Grado de satisfacción con el servicio prestado</div>  |  |                            |       |                                       |                  |   |                           |                                |
| El 64 % de los Usuarios, consideran que el Grado de satisfacción con el servicio prestado por el Centro de Idiomas es excelente.              |  |                            |       |                                       |                  |   |                           |                                |
| El 36 % de los Usuarios, consideran que el Grado de satisfacción con el servicio prestado por el Centro de Idiomas es bueno.                  |  |                            |       |                                       |                  |   |                           |                                |
| El 0 % de los Usuarios, consideran que el Grado de satisfacción con el servicio prestado por el Centro de Idiomas es deficiente.              |  |                            |       |                                       |                  |   |                           |                                |
| Elaborado por:  |  | Luz Nelly Rodríguez Medina |       |                                       |                  |   |                           |                                |
| Cargo:  |  | Profesional Universitaria  |       |                                       |                  |   |                           |                                |
|   |  | Fecha: 22/02/2023          |       |                                       |                  |   |                           |                                |