

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2021 A 30/08/2021	Población:
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO NC: 98 %	Margen de error: 0,05

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

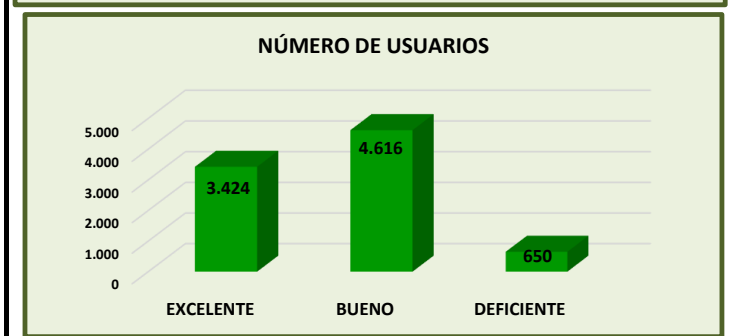
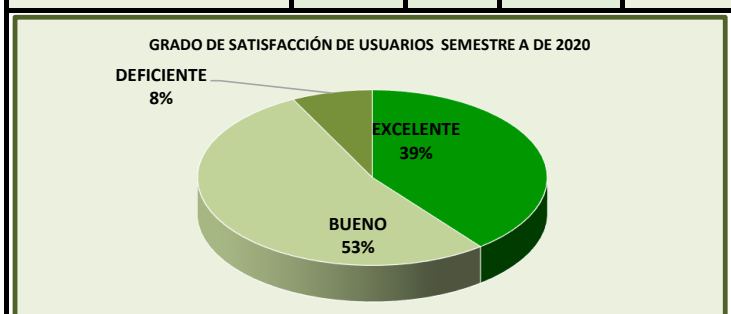
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS				
SEMESTRE A DE 2020				
		EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
INVESTIGACIÓN	85%	157	316	16
PROYECCIÓN SOCIAL		26	134	14
GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL		20	114	12
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		207	239	24
GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO		265	377	83
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		0	0	0
GESTIÓN DOCUMENTAL		1.266	1.987	268
GESTIÓN FINANCIERA		172	297	54
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		0	0	0
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL		0	0	0
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		557	661	145
		291	344	8
		33	55	12
		430	92	14
		3.424	4.616	650

GRÁFICO				
VALORACION	3	2	1	TOTAL
CALIFICACION	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CONSOLIDADO DE TODOS LOS PROCESOS	3.424	4.616	650	8.690

ANÁLISIS

Para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, la Universidad del Tolima establece como meta el 85 % frente a los servicios que ofrecen los 15 procesos.

Durante el Semestre A del año 2021, el 92 % los usuarios califican entre excelente y bueno la satisfacción de los servicios prestados desde cada uno de los Procesos.



Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 3/12/2021
Cargo:	Profesional universitaria	