
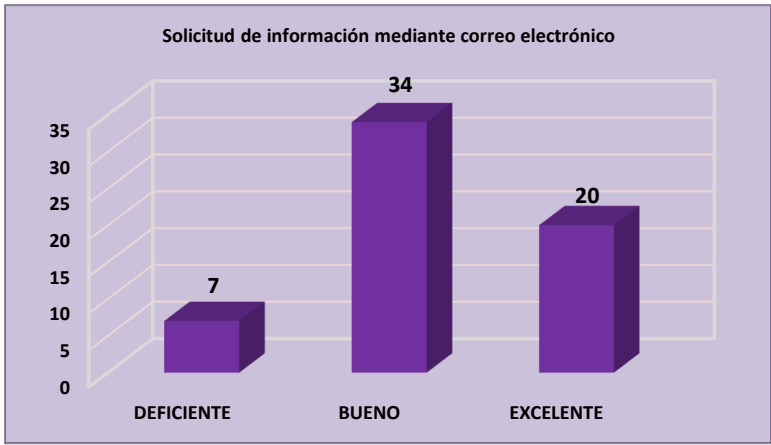
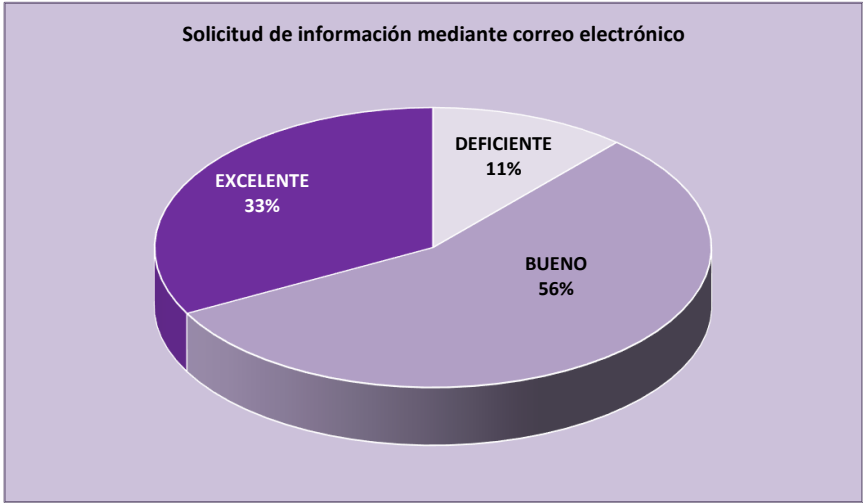


|  |   |                            |           |  |   |                   |
|--|---|----------------------------|-----------|--|---|-------------------|
|  <div>Universidad<br/>del Tolima</div> | <b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> |                            |           |  | Código:MC-P04-F03   |                   |
|  | <b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>       |                            |           |  | Versión: 11   |                   |
|  |   |                            |           |  | Fecha Aprobación:<br>16-02-2017   |                   |
| INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>                              |   |                            |           |  |   |                   |
| EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>                            |   |                            |           |  |   |                   |
| ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO  |   |                            |           |  |   |                   |
| FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA   |   | Fecha de aplicación:       |           | DE:21/01/2019  | A:20/06/2019  | Población:        |
|  |   | Tipo de Muestreo:          |           |  |   | Margen de error:  |
| Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario                                 |   |                            |           |  |   |                   |
| PROCESO EVALUADO   |   |                            | META      |  | OBSERVACIONES   |                   |
| GESTIÓN DOCUMENTAL   |   |                            | 85%       |  | La encuesta fue diligenciada por 76 Funcionarios mediante la herramienta Google Drive |                   |
|  | DEFICIENTE                                    | BUENO                      | EXCELENTE | NO APLICA  |   |                   |
| Solicitud de información mediante correo electrónico   | 7   | 34                         | 20        | 15   |   |                   |
|                                     |   |                            |           | <p>El 33 % de los usuarios consideran que el servicio de Solicitud de información mediante correo electrónico es excelente.</p> <p>El 56 % de los usuarios consideran que el servicio de Solicitud de información mediante correo electrónico es bueno.</p> <p>El 11 % de los usuarios consideran que el servicio de Solicitud de información mediante correo electrónico es deficiente.</p> |   |                   |
|                                     |   |                            |           |  |   |                   |
| RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS  |   |                            |           |  |   |                   |
|  |   |                            |           |  |   |                   |
|  |   |                            |           |  |   |                   |
|  |   |                            |           |  |   |                   |
| Elaborado por:   |   | Luz Nelly Rodríguez Medina |           |  |   | Fecha: 08/08/2019 |
| Cargo:   |   | Profesional universitaria  |           |  |   |                   |