

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:04/05/2019

A:04/05/2019

Población:468

Muestra: 357

Tipo de Muestreo:

ALEATORIO SIMPLE

Margen de error: 0,03

NC: 98%

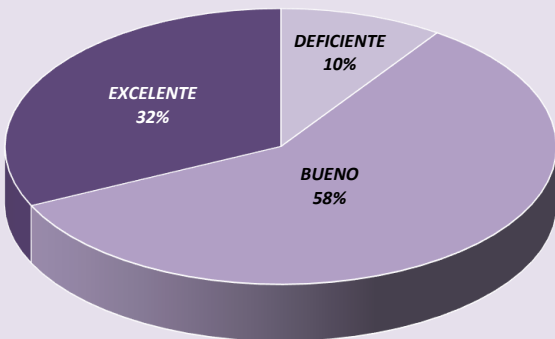
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO				META	FACULTAD	POSGRADOS	NÚMERO DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS	TOTAL	
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO				85%	CIENCIAS BÁSICAS	DOCTORADO EN CIENCIAS BIOMÉDICAS	4	6	
						MAESTRÍA EN CIENCIAS BIOLÓGICAS	2		
FACULTAD	POSGRADOS	NÚMERO DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS	TOTAL			CIENCIAS DE LA DE EDUCACIÓN	DIPLOMADO EN COMPETENCIAS PEDAGÓGICAS	8	95
							ESPECIALIZACIÓN EN PEDAGOGÍA	23	
							MAESTRÍA DIDÁCTICA DEL INGLÉS	4	
							MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL	23	
							MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	37	
INGENIERÍA FORESTAL						CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES	38	125
							ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE MERCADO	21	
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA						CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	66	6
							ESPECIALIZACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y COMPETENCIAS CIUDADANAS	1	
							MAESTRÍA EN TERRITORIO CONFLICTO Y CULTURA	5	
SERVICIOS EVALUADOS							TOTAL DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS		357
							OBSERVACIONES		
Disposición y actitud del personal administrativo del programa						Dentro de las actividades a desarrollar para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Tolima, bajo la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCP 1000:2009 y la norma ISO 9001:2015; se evalúa la satisfacción del usuario respecto a los servicios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.			
Grado de satisfacción con el servicio prestado en las Unidades Académicas						Este informe corresponde a los resultados de las encuestas aplicadas el 4 de mayo del presente año a los estudiantes de los diferentes Posgrados de la Universidad del Tolima			
TOTAL									

GRÁFICO

ANÁLISIS

GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO



El 32 % de los estudiantes de posgrado encuestados, califican los servicios ofrecidos por el proceso de la Gestión del Mejoramiento Continuo, como excelelnte.

El 58 % de los estudiantes de posgrado encuestados, califican los servicios ofrecidos por el proceso de la Gestión del Mejoramiento Continuo, como bueno.

El 10 % de los estudiantes de posgrado encuestados, califican los servicios ofrecidos por el proceso de la Gestión del Mejoramiento Continuo, como deficiente.

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:

02/09/2019

Cargo:

Profesional Universitaria