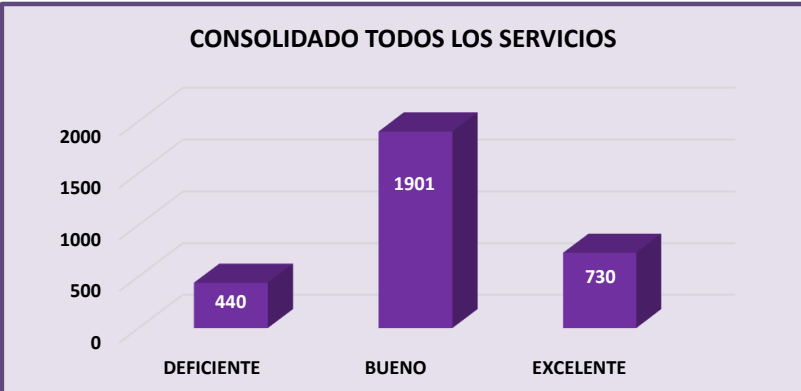
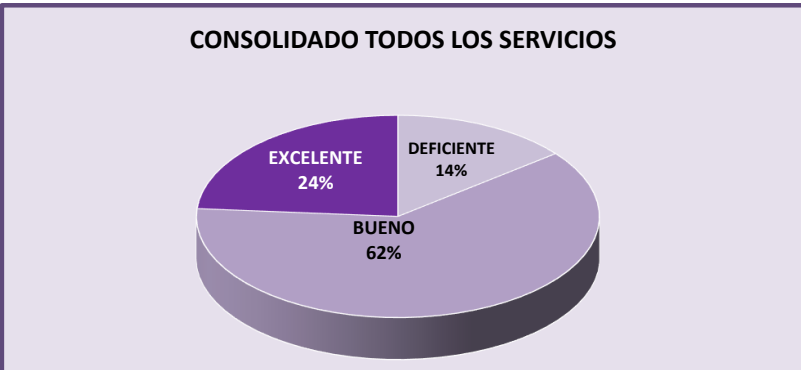


 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código: MC-P04-F03
					Versión: 11
					Fecha Aprobación: 16-02-2017
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ☐					
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ☒					
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: 1700	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,05 NC: 96 %	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
PROCESO EVALUADO		META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO		85%	PARTICIPANTES	No. DE ENCUESTADOS	No. DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS
			ESTUDIANTES DE PREGRADO	981	981
			ESTUDIANTES DE POSGRADOS	700	70
			TOTAL	1681	1051
GRÁFICO			ANÁLISIS		
SEMESTRE B DEL 2019	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	440	1901	730		
			El 86 % de los usuarios consideran que el Grado de satisfacción con los servicios del proceso de Gestión de Admisiones Registro y Control Académico está entre bueno y excelente.		
			El 24 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Admisiones Registro y Control Académico es excelente.		
			El 62 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Admisiones Registro y Control Académico es bueno.		
			El 14 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Admisiones Registro y Control Académico es deficiente.		
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 10/07/2020
Cargo:	Profesional universitaria				