



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

X

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2020	A:20/07/2020	Población: 2.680
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,05 NC: 98 %

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

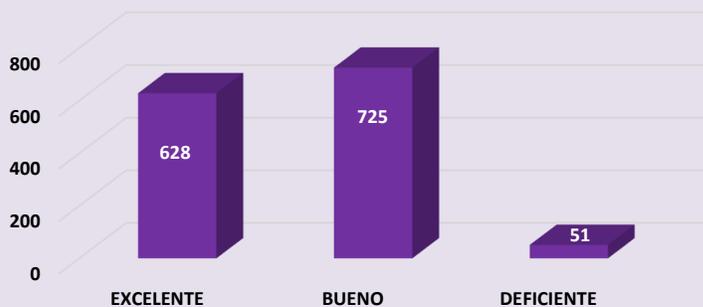
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN FINANCIERA	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	443	60
		DOCENTES DE PLANTA	316	42
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	270
		OFICIALES	53	1
		TRANSITORIOS	100	100
		TOTAL	2.680	473

GRÁFICO

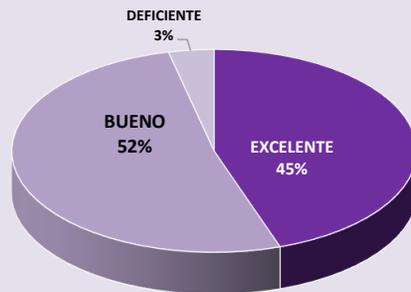
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONOLIDADO DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS SEMESTRE A 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	628	725	51	828

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



ANÁLISIS

El 97 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Financiera está entre bueno y excelente.

El 45 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Financiera es excelente.

El 52 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Financiera es bueno.

El 3 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión Financiera es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:

12/11/2020

Cargo:

Profesional universitaria