

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Código:MC-P04-F03	
				Versión: 11	
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Fecha Aprobación: 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 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/08/2020	A:20/02/2021	Población:1.576	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
PROCESO EVALUADO		META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		85%	La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Posgrado en todos los Programas en las dos modalidades		
			POBLACIÓN VS MUESTRA	No. Encuestas Enviadas	No. Encuestas Diligenciadas
			TOTAL	1.576	132
GRÁFICO			ANÁLISIS		
CONSOLIDADO TODOS LOS POSGRADOS					
SEMESTRE B DEL 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA / NO LO USA	
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	51	77	4	0	
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO					
					
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO					
					
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 05/03/2021
Cargo:		Profesional universitaria			

El 97 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción de la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información está entre bueno y excelente.

El 39 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción de la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es excelente.

El 58 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción de la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es bueno.

El 3 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción de la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es deficiente.