



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:01/08/2020

A:20/12/2020

Población: 2.680

Tipo de Muestreo:

ALEATORIO SIMPLE

Margen de error: 0,05 NC: 95 %

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DOCUMENTAL	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	443	75
		DOCENTES DE PLANTA	316	20
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	245
		OFICIALES	53	0
		TRANSITORIOS	100	20
		TOTAL	2.680	360

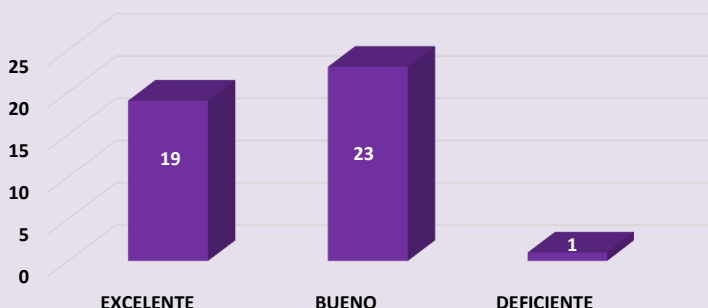
#### GRÁFICO

#### ANÁLISIS

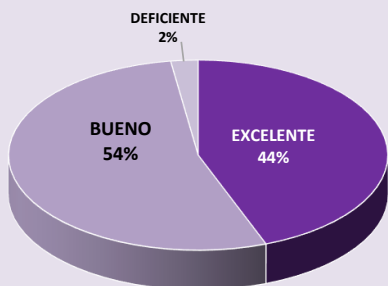
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVOS SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
Consulta mediante Whatsapp	19	23	1	32

Consulta mediante Whatsapp



Consulta mediante Whatsapp



El 44 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta mediante Whatsapp es excelente.

El 54 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta mediante Whatsapp es bueno.

El 2 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta mediante Whatsapp es deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:  
15/02/2021

Cargo:

Profesional universitaria