



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 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: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		
		DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
GESTIÓN DOCUMENTAL	85%	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

CONCOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
Consulta Telefónica	23	31	5	16

El 39 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta Telefónica es excelente.



El 53 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta Telefónica es bueno.



El 8 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta Telefónica es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 15/02/2021
Cargo:	Profesional universitaria	