



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

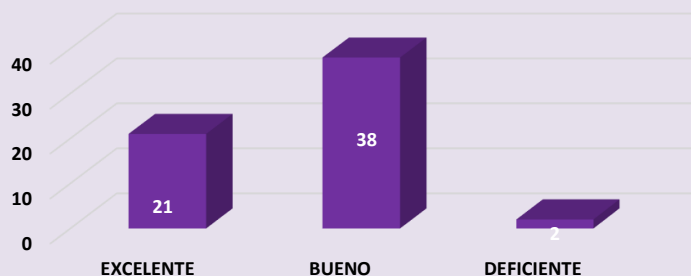
GRÁFICO

ANÁLISIS

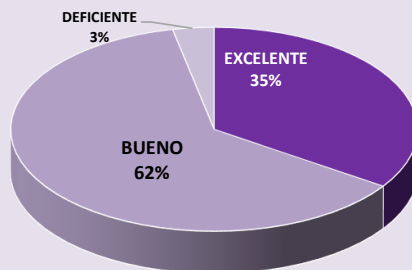
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información)	21	38	2	14

Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información)



Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información)



El 35 % de los usuarios consideran que el servicio: Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información) es excelente.

El 62 % de los usuarios consideran que el servicio: Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información) es bueno.

El 3 % de los usuarios consideran que el servicio: Servicio referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información) es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:
15/02/2021

Cargo:

Profesional universitaria