



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

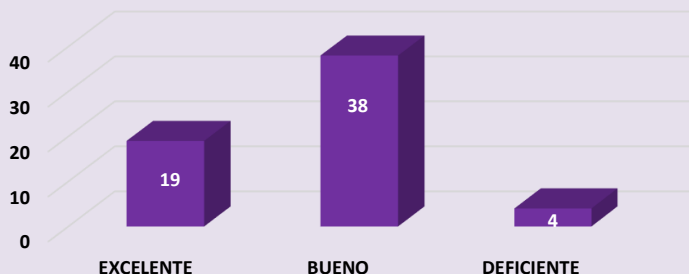
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DOCUMENTAL	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	443	75
		DOCENTES DE PLANTA	316	20
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	245
		OFICIALES	53	0
		TRANSITORIOS	100	20
		<b>TOTAL</b>	<b>2.680</b>	<b>360</b>

#### GRÁFICO

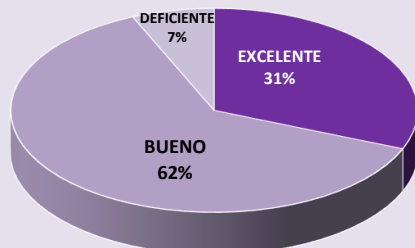
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONCOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
Consulta de Tablas de Contenido Actos Administrativos (Resoluciones y Acuerdos)	19	38	4	14

Consulta de Tablas de Contenido Actos Administrativos (Resoluciones y Acuerdos)



Consulta de Tablas de Contenido Actos Administrativos (Resoluciones y Acuerdos)



El 31 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta de Tablas de Contenido Actos Administrativos (Resoluciones y Acuerdos) es excelente.

El 62 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta de Tablas de Contenido Actos Administrativos (Resoluciones y Acuerdos) es bueno.

El 7 % de los usuarios consideran que el servicio: Consulta de Tablas de Contenido Actos Administrativos (Resoluciones y Acuerdos) es deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:  
15/02/2021

Cargo:

Profesional universitaria