
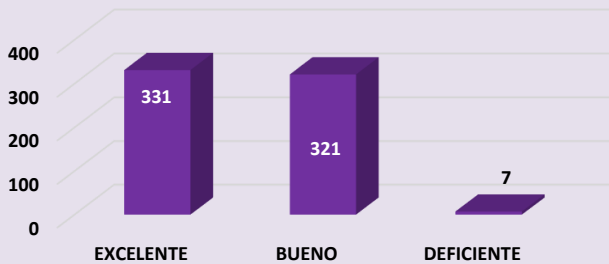
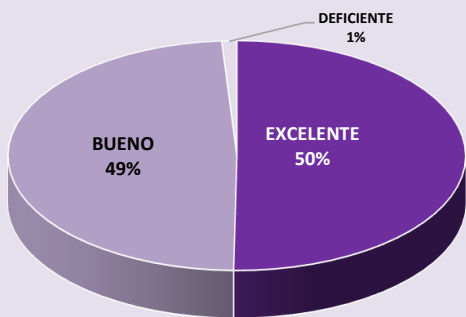


|   |  |                  |   |                        |                                 |
|---|--|------------------|---|------------------------|---------------------------------|
| <br>Universidad<br>del Tolima  | <b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b><br><br><b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> |                  |   |                        | Código:MC-P04-F03               |
|   |  |                  |   |                        | Versión: 11                     |
|   |  |                  |   |                        | Fecha Aprobación:<br>16-02-2017 |
| INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN 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:1576         |                                 |
|   | 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   |                        |                                 |
| FORMACIÓN   |  | 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     |
|   |  |                  |   | 1.576                  | 132                             |
|   |  | TOTAL            | 1.576   | 132                    |                                 |
| GRÁFICO   |  |                  | ANÁLISIS  |                        |                                 |
| CONSOLIDADO TODOS LOS POSGRADOS   |  |                  |   |                        |                                 |
| SEMESTRE B DEL 2020   | EXCELENTE  | BUENO            | DEFICIENTE  | NO APLICA / NO LO USA  |                                 |
| CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS   | 331  | 321              | 7   | 659                    |                                 |
| <div> <div> <p>CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS</p>  </div> <div> <p>CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS</p>  </div> </div>  |  |                  |   |                        |                                 |
| <p>El 99 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Formación está entre bueno y excelente.</p> <p>El 50 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Formación es excelente.</p> <p>El 49% de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Formación es bueno.</p> <p>El 1 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Formación deficiente.</p> |  |                  |   |                        |                                 |
| RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS   |  |                  |   |                        |                                 |
| Elaborado por:  | Luz Nelly Rodríguez Medina   |                  |   |                        | Fecha:<br>05/03/2021            |
| Cargo:  | Profesional universitaria  |                  |   |                        |                                 |