




	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código: MC-P04-F03
					Versión: 11
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 16-02-2017
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS					<input type="checkbox"/>
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS					X <input checked="" type="checkbox"/>
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>					
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	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 %
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>85%</b>	<b>DOCENTES Y FUNCIONARIOS</b>		
			<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>
			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>
<b>NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680</b>					
<b>CONCOLIDADO DOCENTES SEMESTRE B 2021</b>					
Acortar los periodos de respuesta si es posible.					
Agilidad en los procesos					
Agilizar los procesos					
Algunos de la comunidad educativas sepan el tipo de actividades					
Ampliar los espacios para este tipo de información...					
Armonizar los procesos y procedimientos para sistematizarlos de manera colectiva					
Aún no he usado el servicio					
Bien					
Bien					
Buen trabajo					
Buena gestión					
Bueno					
Buscar mejoras en capacitaciones					
Cada vez creciendo					
Cando se ha requerido se ha tenido información					
Compartir más información respecto a los acontecimientos relacionados con el sistema de gestión					
Considerando que fui contratado como docente catedra en el periodo evaluado, no se solicitó servicios del área de gestión de mejoramiento continuo.					
Considero que toda la documentación siempre permanece actualizada y la su diligenciamiento es socializado por la facultad.					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 12/02/2021
Cargo:	Profesional universitaria				

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código: MC-P04-F03
					Versión: 11
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 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"/>					
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>					
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	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 %	
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>85%</b>	<b>DOCENTES Y FUNCIONARIOS</b>		
			<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>
			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>
<b>NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680</b>					
<b>CONCOLIDADO DOCENTES SEMESTRE B 2021</b>					
Continuar buscando la excelencia					
Continuar con el proceso de re inducción sobre el sistema de gestión de calidad para toda la comunidad.					
Continuar prestando un excelente servicio					
Dar a conocer lo factores de desercion de estudiantes.					
Debe haber mas comunicación					
Deben existir servidores, plataforma y sistema de información integrado para la UT que funcionen oportunamente para sus miles de Usuarios, mientras no exista, la burocracia y los procesos se multiplican.					
Desconozco estos procesos, no se les hace publicidad					
DISMINUIR TIEMPO DE RESPUESTA, MAYOR Y FRECUENTE ACOMPAÑAMIENTO					
Divulgar información sobre deserción universitaria					
El chat en línea no funciona, intente comunicarme por correo a la division de relaciones laborales pero no me responden...					
El sistema de gestión de la calidad es bueno					
Esa oficina se comporta como si ellos fueran asesores y no funcionarios					
Establecer mejores puentes de comunicación con los docentes.					
Excelente					
Excelente					
Excelentes					
Excluidos totalmente de todo					
Falta organización de la información de Gestión de la Calidad en la página web institucional para facilitar el acceso a los documentos de cada proceso					
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 12/02/2021
Cargo:		Profesional universitaria			

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03
					Versión: 11
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 16-02-2017
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>					
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>					
<b>ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO</b>					
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	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 %
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>85%</b>	<b>DOCENTES Y FUNCIONARIOS</b>		
			<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>
			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>
<b>NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680</b>					
<b>CONCOLIDADO DOCENTES SEMESTRE B 2021</b>					
Fuera de las encuestas y notificaciones, no se evidencia una discusión y construcción continua y colectiva del sistema					
Gestión oportuna					
Gracias					
GRACIAS					
Gracias					
Gracias por el acompañamiento					
Gracias por mejorar cada día					
Gracias.					
Gracias. Excelente.					
Hacer la respectiva informacio a correos de revista de la universidad.					
Hay muchas dependencias que hacen caso omiso de contestar correos, y es una obligacion de todo servidor publico hacerlo, pero tal parece que no hay quien controle este tipo de comportamientos.					
Incrementar la divulgación de las metas de mejoramiento, la integración de los procesos y los procedimientos que denoten los cambios que se deben realizar para mejorar.					
la deserción en Pereira se ha dado porque no se han abierto cursos en algunos semestres y estudiante que ingresa a otra universidad se nos pierde					
La encuesta se encuentra mal diseñada ya que estos datos son de especial uso de los directores de programa. Han pasado varios años y aun no se entiende en la UT que gestión de calidad no es crear un formato (hasta mal diseñado) para cada cosa, es mejorar la eficiencia y eficacia del servicio, hasta el momento eso nunca ha sido manejado adecuadamente por parte de las directivas.					
La informacion de algunos procesos no esta actualizada por ejemplo graduados					
la Universidad siempre preocupandose por el mejoramiento continuo					
Los profesores debemos tener informes semestrales de deserción por programas					
Los servicios prestados son muy buenos					
<b>Elaborado por:</b>	<b>Luz Nelly Rodríguez Medina</b>				<b>Fecha:</b> 12/02/2021
<b>Cargo:</b>	Profesional universitaria				

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03
					Versión: 11
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 16-02-2017
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>					
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>					
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>					
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	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 %	
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>85%</b>	<b>DOCENTES Y FUNCIONARIOS</b>		
			<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>
			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>
<b>NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680</b>					
<b>CONCOLIDADO DOCENTES SEMESTRE B 2021</b>					
Los tutores muy rara vez somos consultados en esta materia					
Mas promocion en los servicios prestados en los docentes de catedra					
Mayor capacitación y divulgación					
Mayor comunicación y capacitación sobre el SGC					
Mejor comunicación					
Mejora en los tiempos de respuestas					
Mejorar canales de comunicación					
Mejorar comunicación					
Mejorar los canales de información					
Mejorar los procesos administrativos					
Mejorar un poco la comunicación aunque por la pandemia se entiende o dificil del proceso					
Menos					
MUY BIEN					
Muy bien					
Muy bien todo					
Muy buen servicio					
Muy buena las asesorias y soluciones a problemas planteados					
No aplica estos datos como Docente					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 12/02/2021
Cargo:	Profesional universitaria				

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 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"/>						
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>						
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	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 %	
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>		<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>85%</b>		<b>DOCENTES Y FUNCIONARIOS</b>		
				<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>
				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>
<b>NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680</b>						
<b>CONCOLIDADO DOCENTES SEMESTRE B 2021</b>						
No es sistemático.						
No es un área que use frecuentemente						
No hago parte de estos procesos						
No he solicitado estos servicios.						
No he tenido acceso a la información						
No he tenido la oportunidad de estos servicios						
No he utilizado ese servicio						
No puedo opinar sobre lo que no utilizo						
No recuerdo tener conocimiento de ninguno de los ítems anteriores						
No se utilizó el servicio						
Permitir la divulgación de los avances significativos y de los contra respecto al mejoramiento continuo						
Personalizar más y hacer gestión comunicativa e informativa						
Por favor sigan trabajando bien y así tranquilos vamos a vencer al SARS CoV2						
Que la Universidad continúe con su buena gestión.						
Que se brinde información al docente sobre datos básicos de correo electrónico y teléfono del estudiante cada semestre para poder contactar al estudiante en esta época de virtualidad						
Que se den a conocer los datos, no los publicitan.						
Realizar más frecuentes las encuestas de evaluación para evidenciar dificultades de manera más rápida						
Recibir registro deserción						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 12/02/2021
Cargo:		Profesional universitaria				

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código: MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 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"/>						
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>						
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	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 %	
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>		<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>85%</b>		<b>DOCENTES Y FUNCIONARIOS</b>		
				<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>
				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>
<b>NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680</b>						
<b>CONCOLIDADO DOCENTES SEMESTRE B 2021</b>						
Se recomienda tener bases de datos confiables y expeditas						
Se requiere apoyo para algunos directores de programa que no cuentan con profesional de apoyo o auxiliar para mantener este proceso al día.						
Seguir con el excelente servicio						
Seguir con la información oportuna de los procesos llevados en cada facultad						
Seguir mejorando						
Seguir mejorando						
Seguir mejorando así como lo han venido haciendo.						
seguir proponiendo los cursos que mejoran el desempeño académico						
Seguir trabajando para que todos podamos apoyar						
Ser más visibles						
Sería bueno tener información de las estadísticas de los estudiantes, para los estudios de factibilidad.						
Sin comentarios						
Sin recomendación						
Solo informar previamente de las actividades						
Soy catedrática nueva y no he utilizado estos servicios.						
Soy Docente de catedra , no manejo esos temas.						
Tener en cuenta de recomendaciones						
TODO EXCELENTE						
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 12/02/2021	
Cargo:	Profesional universitaria					