



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

#### 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: 4.256

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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ESTUDIANTES DE POSGRADO	1.576	132
		ADMINISTRATIVOS	443	75
		DOCENTES DE PLANTA	316	20
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	245
		OFICIALES	53	0
		TRANSITORIOS	100	20
		<b>TOTAL</b>	<b>4.256</b>	<b>492</b>

#### GRÁFICO

#### ANÁLISIS

NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 4.256

CONCOLIDADO DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS/ ESTUDIANTES DE POSGRADOS SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	405	785	120	446

**El 91 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo está entre bueno y excelente.**

El 31 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo es excelente.

El 60 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo es bueno.

El 9 % de los usuarios consideran que todos los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo es deficiente.

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:  
22/04/2021

Cargo:

Profesional universitaria