



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: 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

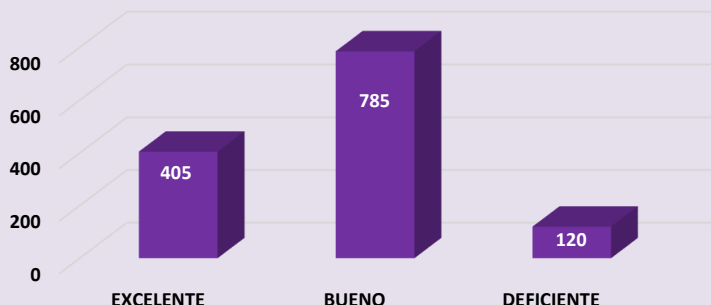
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ESTUDIANTES DE POSGRADO	1.576	132
		ADMINISTRATIVOS	443	75
		DOCENTES DE PLANTA	316	20
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	245
		OFICIALES	53	0
		TRANSITORIOS	100	20
		TOTAL	4.256	492

GRÁFICO

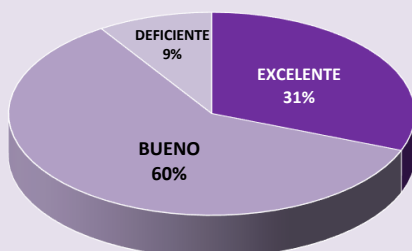
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 4.256

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

CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS



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.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:
22/04/2021

Cargo:

Profesional universitaria