



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

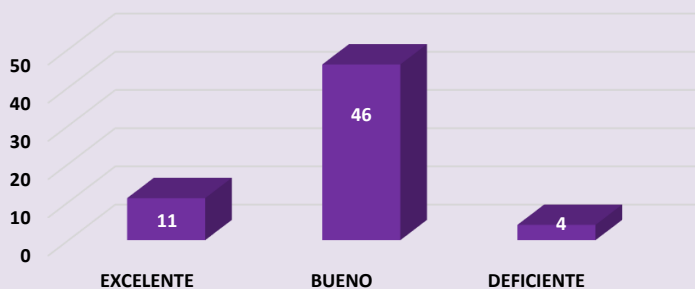
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	DOCENTES Y FUNCIONARIOS		
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ADMINISTRATIVOS	443	75
		DOCENTES DE PLANTA	316	20
		DOCENTES CATEDRÁTICOS	1.768	245
		OFICIALES	53	0
		TRANSITORIOS	100	20
		<b>TOTAL</b>	<b>2.680</b>	<b>360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

#### GRÁFICO

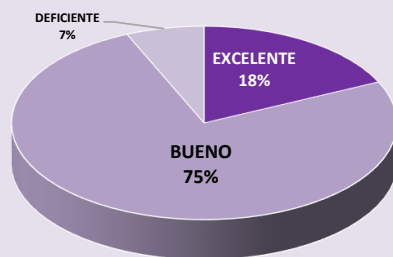
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONCOLIDADO ADMINISTRATIVOS SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
Evaluación de Satisfacción de Usuarios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	11	46	4	14

Evaluación de Satisfacción de Usuarios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



Evaluación de Satisfacción de Usuarios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



El 18 % de los usuarios consideran que el servicio: Evaluación de Satisfacción de Usuarios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad es excelente.

El 75 % de los usuarios consideran que el servicio: Evaluación de Satisfacción de Usuarios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad es bueno.

El 7 % de los usuarios consideran que el servicio: Evaluación de Satisfacción de Usuarios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad es deficiente.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:  
17/02/2021

Cargo:

Profesional universitaria