



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 SATISFACCION 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
		TOTAL	2.680	360

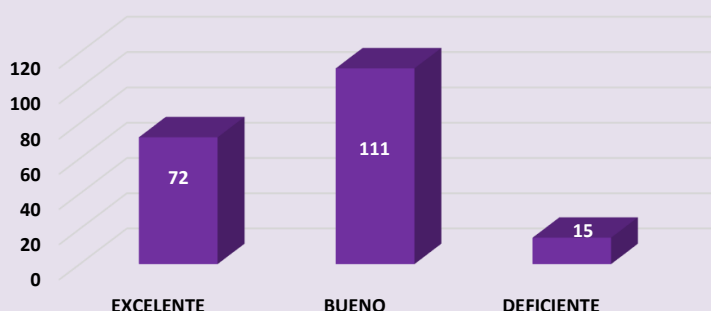
GRÁFICO

ANÁLISIS

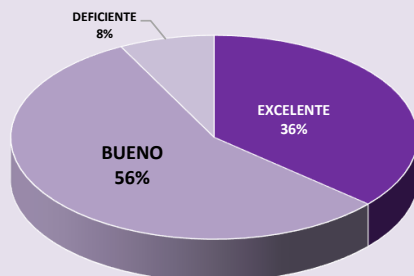
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 2.680

CONCILIADO DOCENTES SEMESTRE B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO APLICA
Grado de Satisfacción con el servicio prestado	72	111	15	67

Grado de Satisfacción con el servicio prestado



Grado de Satisfacción con el servicio prestado



El 92 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo está entre bueno y excelente.

El 36 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo es excelente.

El 56 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con los servicios del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo es bueno.

El 8 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con los servicios del proceso de Gestión de la Comunicación es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha:
09/02/2021

Cargo:

Profesional universitaria