

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Versión: 11
					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"/>					
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2021	A:20/07/2021	Población:	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
PROCESO EVALUADO		META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	FUNCIONARIOS			
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
		ADMINISTRATIVOS	450	50	
		TOTAL	450	50	
NÚMERO DE USUARIOS A QUIENES SE LES ENVIÓ LA ENCUESTA: 450					
ADMINISTRATIVOS: SEMESTRE A 2021					
Brindar respuesta a correo electronico					
Buen trabajo compañeros, gracias por su gestion					
Considero que se deben hacer capacitaciones sencillas y dinámicas sobre la búsqueda de información sobre los procesos del sistema. Notificar cuando se den cambios en los formatos antes de iniciar la aplicación de los mismos.					
Difundir mejor esta información, puesto que no tenía mucho conociendo de ésta					
El mejoramiento continuo nos lleva a la calidad esperada					
Es importante generar por la cultura de evaluación del servicio prestado y poder brindar apoyo al área encargada, porque es importante conoce el nivel para conocer las debilidades y fortalecer de todos nuestros usuarios y que la muestra sea significativa. Incluir en la inducción de los estudiantes porque es un proceso que permite la mejora.					
Gracias					
Gracias					
Gracias					
Gracias por el formulario enviado.					
Hacer participe a toda la comunidad universitaria de estos procesos y no solamente los lideres de oficinas sino que también todos los funcionarios en general tengan conocimientos de estos procesos.					
Los procesos pueden mejorar si hay más compromiso de parte del personal administrativo en cuanto agilidad en los tramites internos.					
Más acompañamiento.					
Me gustaría que existiera mas participación de funcionarios de otras dependencias en procesos de gestión de la calidad					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 28/09/2021	
Cargo:	Profesional universitaria				

 Universidad del Tolima	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>  <b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03
					Versión: 11
					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"/>					
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2021	A:20/07/2021	Población:	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES			
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	FUNCIONARIOS			
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
		ADMINISTRATIVOS	450	50	
		TOTAL	450	50	
NÚMERO DE USUARIOS A QUIENES SE LES ENVIÓ LA ENCUESTA: 450					
ADMINISTRATIVOS: SEMESTRE A 2021					
Mejorar el reporte de datos de deserción estudiantil para los programas de posgrado					
No he usado el servicio					
No tengo recomendación					
no tengo recomendaciones					
Por el momento no tengo recomendaciones					
Se debe propender de mantener actualizados los servicios de la universidad.					
SEGUIR MEJORANDO					
SEGUIR MEJORANDO					
Seguir mejorando los procesos hasta llegar a la excelencia.					
Sería muy importante articular la valoración de Evaluación de Satisfacción de Usuarios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, para el proceso de formación, y que en este se haga un análisis más profundo o detallado de los comentarios que se hacen, en donde se identifique el servicio no conforme de los estudiantes y eso pueda servir como insumo para la mejora de los procesos.					
sin comentarios					
SIN COMENTARIOS					
Socialización de la información.					
TODO EXCELENTE					
Todo me parece excelente					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 28/09/2021	
Cargo:	Profesional universitaria				