

	<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					X <input type="checkbox"/>
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:01/02/2021	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 TALENTO HUMANO	85%	FUNCIONARIOS			
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
		ADMINISTRATIVOS	450	81	
		TOTAL	450	81	
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 450					
SEMESTRE A 2021					
Avanzar siempre en capacitación					
Bueno todo					
Buena atención.					
Buena noche hace falta capacitación a los funcionarios en el area laboral.					
Cada día mejorar el servicio					
capacitaciones en excell					
conocer los resultados de la encuesta realizada a todo el personal antes de la pandemia					
Capacitaciones según necesidades y con permiso que se cumpla en las jornadas.					
certificion los datos micro filmados					
Continuar prestando el servicio de la forma en que se está haciendo.					
CONTUNUAR CON SU EXCELENTE SERVICIO					
Detallar el tramite para los contratistas que requieren afiliarse a una ARL, no hay un procedimiento publicado					
EL MEDIO PARA SOLICITUDES DE CONSTANCIAS LAB. (PLATAFORMA) NO ES AMIGABLE					
MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PROCESO DE CONSTANCIAS LABORALES					
el punto 3 tiene muchas variables					
Asignar tiempo para las capacitaciones					
El servicio es bueno.					
Excelentes					
Felicitaciones					
Formación en TIC					
Gracias					
Gracias					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 17/09/2021
Cargo:	Profesional universitaria				

	<div>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div> <div>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div>			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				X <input type="checkbox"/>	
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:		DE:01/02/2021	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 TALENTO HUMANO	85%	FUNCIONARIOS			
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
		ADMINISTRATIVOS	450	81	
		TOTAL	450	81	
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 450					
SEMESTRE A 2021					
Es necesario cubrir el personal que se encuentre incapacitado y más en la Facultad de Ingeniería Forestal que el incremento de trabajo es cada vez mayor y el personal se ha visto reducido o cubierto a medias.					
Gracias					
Hacer difusión de los servicios, Tener en cuenta al personal existente para mejorar sus cargos y remuneración en aquellos donde ha salido personal y este no ha sido reemplazado, en pro de Estimular el personal.					
He hecho una consulta sobre pago de auxilio de esposo y nunca me han respondido					
La capacitación debería enfocar contenidos respecto a cada área en la que se encuentra el funcionario adscrito.					
La capacitación es muy escasa; aun en estos momentos en los que se requirio nuevas habilidades como el manejo de las tics para poder realizar el trabajo desde casa, los administrativos no recibimos acompañamiento en el periodo de crisis.					
LOS CURSOS OBLIGATORIOS, DEBEN DAR TIEMPO DE LA JORNADA LABORAL					
mayor agilidad en las constancias					
Mejoramiento continuo para lograr la excelencia					
Mejoramiento en el plan de capacitaciones para los funcionarios					
MEJORAR EL SERVICIO DE CERTIFICAICÓN PORQUE HUBO DEMORAS EN EL ENVIO Y ERA PARA TRÁMITE BANCARIO. AUN ASI LA CERTIFICACIÓN LA RECIBI CON UNOS ERRORES PERO DEBIA ENVIARLA AL BANCO. NO HE PODIDO ENVIAR CORREO PARA COMENTAR EL ERROR PORQUE ME DA TEMOR HACERLO.					
Mejorar el sistema de capacitación a funcionarios					
Mejorar la plataforma digital para la sistematización de la información.					
Minimizar la liquidación de conceptos por medio de planillas manuales					
Muy eficientes					
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 17/09/2021
Cargo:		Profesional universitaria			

	<div>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div> <div>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div>				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					X <input checked="" type="checkbox"/>
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:01/02/2021	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 TALENTO HUMANO	85%	FUNCIONARIOS			
		USUARIOS	TOTAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
		ADMINISTRATIVOS	450	81	
		TOTAL	450	81	
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 450					
SEMESTRE A 2021					
Muy buen servicio					
Ninguna a pesar del periodo de pandemia, el servicio considero ha sido muy bueno y agil					
No tengo mayores recomendaciones. Buen servicio en esta área.					
No tengo recomendaciones, más bien una apreciación en los procesos de la Universidad del Tolima, ya que son muy eficientes, tanto para funcionarios como para usuarios.					
Que respondan todos los correos que se envían y a tiempo, Muchas gracias.					
Revisar y ajustar el procedimiento de solicitud de certificaciones laborales, esta incompleto, los tiempos de entrega confusos y largos, y costo es elevado.					
Se sugiere que de acuerdo a las necesidades del servicio, sea direccionadas las capacitaciones de acuerdo a la funciones de los funcionarios y para ello es necesario realizar una planeación. Se han realizado capacitaciones masivas, de acuerdo a la oferta que tienen entidades como Función Pública y ESAP, como servidores públicos debemos tener, pero reitero la necesidad de que sean focalizadas.					
Seguir con el mejoramiento continuo					
seguir mejorando cada día					
Seguir mejorando hasta lograr la excelencia.					
seguir trabajando en el proceso de mejoramiento continuo					
SIN COMENTARIOS					
Tener más cuidado a la hora de realizar el giro de las cesantias al fondo que corresponde para no incurrir en más tramites					
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 17/09/2021
Cargo:		Profesional universitaria			