
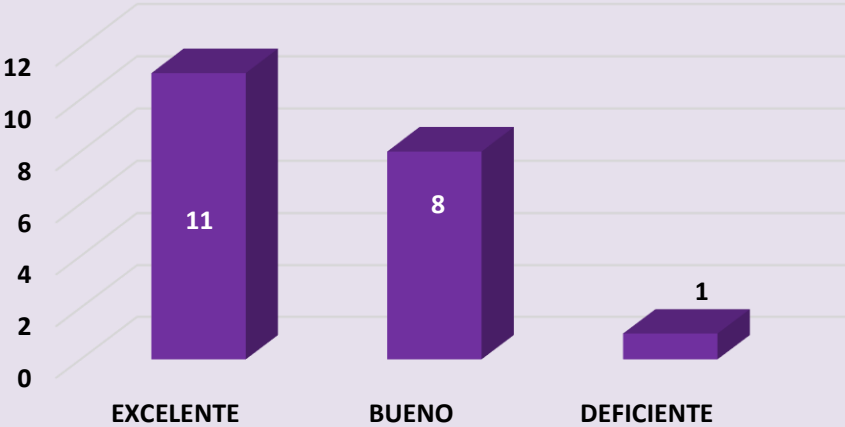
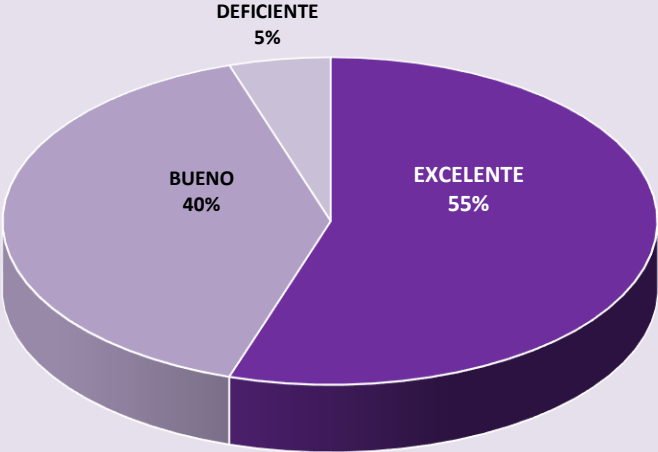


| | | | | | | |
|---|---|----------------------------|--|-------------------|---------------------------------|-------|
|  Universidad del Tolima | <div>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div> <div>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div> | | | | Código:MC-P04-F03 | |
| | | | | | Versión: 11 | |
| | | | | | 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: | | | Margen de error: | | |
| Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario | | | | | | |
| | | | | | | |
| PROCESO EVALUADO | | META | OBSERVACIONES | | | |
| GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL | | 85% | Invitar a los usuarios del proceso de Gestión Jurídica y Contractual en el área de Contratación, calificar los servicios ofrecidos por el Proceso. Las encuestas se enviaron a los usuarios del Proceso el día 20 de julio y se descargó la base el 10 de septiembre. | | | |
| GRÁFICO | | | ANÁLISIS | | | |
| CONTRATACIÓN | | | <p>El 55 % de los usuarios del proceso de Gestión Jurídica y Contractual, califican el servivio: El trato recibido por parte del funcionario(a) que lo atendió (amabilidad, respeto, voluntad de servicio como excelente.</p> <p>El 40 % de los usuarios del proceso de Gestión Jurídica y Contractual, califican el servivio: El trato recibido por parte del funcionario(a) que lo atendió (amabilidad, respeto, voluntad de servicio como bueno.</p> <p>El 5 % de los usuarios del proceso de Gestión Jurídica y Contractual, califican el servivio: El trato recibido por parte del funcionario(a) que lo atendió (amabilidad, respeto, voluntad de servicio como bueno.</p> | | | |
| SEMESTRE A DE 2021 | EXCELENTE | BUENO | | | DEFICIENTE | TOTAL |
| El trato recibido por parte del funcionario(a) que lo atendió (amabilidad, respeto, voluntad de servicio | 11 | 8 | | | 1 | 20 |
| <div><p>El trato recibido por parte del funcionario(a) que lo atendió (amabilidad, respeto, voluntad de servicio</p><p>EXCELENTE BUENO DEFICIENTE</p></div> <div><p>El trato recibido por parte del funcionario(a) que lo atendió (amabilidad, respeto, voluntad de servicio</p><p>DEFICIENTE 5% BUENO 40% EXCELENTE 55%</p></div> | | | | | | |
| Elaborado por: | | Luz Nelly Rodríguez Medina | | Fecha: 16/09/2021 | | |
| Cargo: | | Profesional universitaria | | | | |