 Universidad del Tolima	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Fecha Aprobación: 16-02-2017	

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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

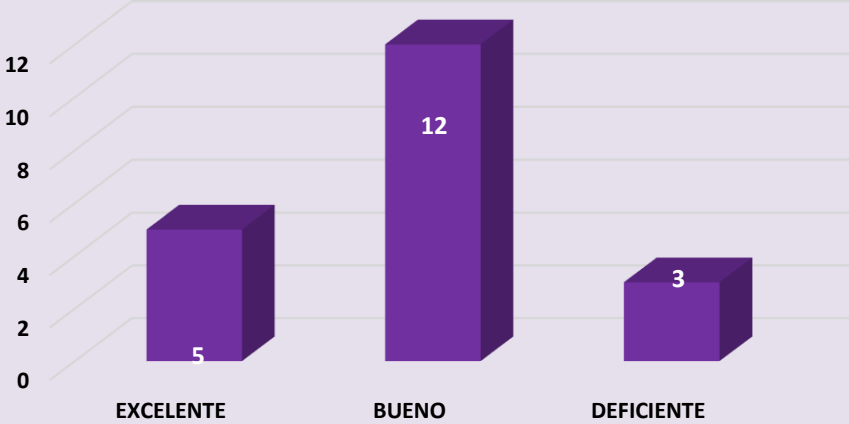
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	85%	Invitar a los usuarios del proceso de Gestión Jurídica y Contractual en el área de Contratación, calificar los servicios ofrecidos por el Proceso. Las encuestas se enviaron a los usuarios del Proceso el día 20 de julio y se descargó la base el 10 de septiembre.

GRÁFICO

CONTRATACIÓN

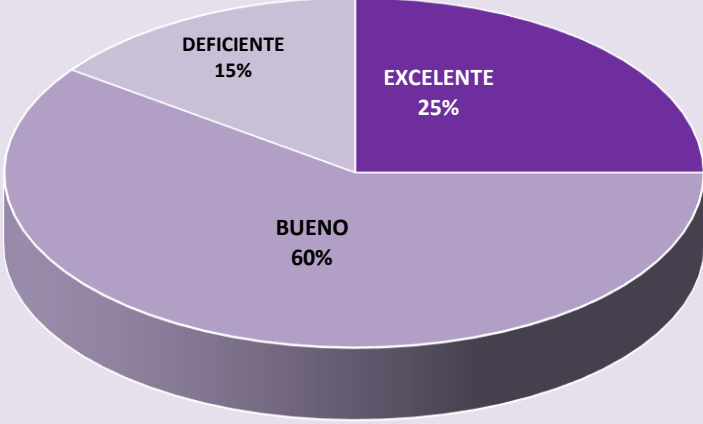
SEMESTRE A DE 2021	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	TOTAL
El horario de atención establecido para la prestación del servicio	5	12	3	20

El horario de atención establecido para la prestación del servicio



Categoría	Valor
EXCELENTE	5
BUENO	12
DEFICIENTE	3

El horario de atención establecido para la prestación del servicio



Categoría	Porcentaje
EXCELENTE	25%
BUENO	60%
DEFICIENTE	15%

El 25 % de los usuarios del proceso de Gestión Jurídica y Contractual, califican el servicio:El horario de atención establecido para la prestación del servicio como excelente.

El 60 % de los usuarios del proceso de Gestión Jurídica y Contractual, califican el servicio: El horario de atención establecido para la prestación del servicio como bueno.

El 15 % de los usuarios del proceso de Gestión Jurídica y Contractual, califican el servicio: El horario de atención establecido para la prestación del servicio como bueno.

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 16/09/2021
Cargo:	Profesional universitaria	