
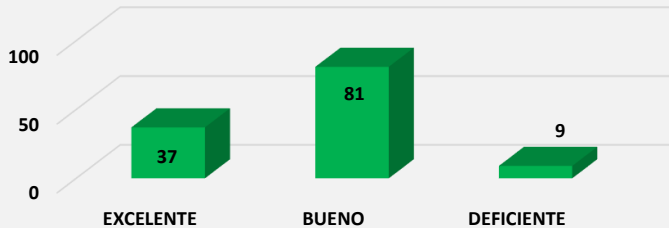
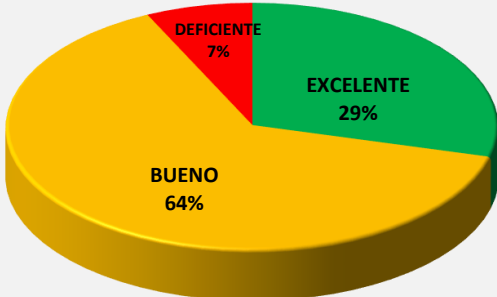


|   |   |                             |       |                    |  |                  |   |                                |
|---|---|-----------------------------|-------|--------------------|--|------------------|---|--------------------------------|
| <div><br/>Universidad del Tolima</div>  | <div>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div> <div>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</div> |                             |       |                    | Pagina 1 de 2  |                  |   |                                |
|   |   |                             |       |                    | Código:GC-P05-F01  |                  |   |                                |
|   |   |                             |       |                    | Versión: 1   |                  |   |                                |
|   |   |                             |       |                    | Fecha Aprobación:01-02-2022  |                  |   |                                |
| EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS   |   |                             |       |                    |  |                  |   |                                |
| ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO   |   |                             |       |                    |  |                  |   |                                |
| FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA  |   | Periodo evaluado            |       | Semestre A de 2024 |  | Población: 9.800 |   |                                |
|   |   | Tipo de Muestreo:           |       | ALEATORIO SIMPLE   |  | Margen de error: |   |                                |
| PROCESO EVALUADO  |   |                             | META  |                    | OBSERVACIONES  |                  |   |                                |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  |   |                             | 85%   |                    | La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los usuarios de los servicios de este proceso. |                  |   |                                |
|   |   |                             |       |                    | PERSONAL   |                  | No. De Encuestas Enviadas   | No. De Encuestas diligenciadas |
|   |   |                             |       |                    | Personal Administrativo  |                  | 430   | 52                             |
|   |   |                             |       |                    | Docentes de Planta   |                  | 330   | 34                             |
|   |   |                             |       |                    | Docentes Catedráticos  |                  | 800   | 110                            |
|   |   |                             |       |                    | Trabajadores Oficiales   |                  | 50  | 2                              |
|   |   |                             |       |                    | Personal Transitorio   |                  | 120   | 31                             |
|   |   |                             |       |                    | Estudiante de la Modalidad de Educación a Distancia  |                  | 4.000   | 106                            |
|   |   |                             |       |                    | Estudiante de la Modalidad de Educación Presencial   |                  | 4.070   | 116                            |
|   |   |                             |       |                    | TOTAL  |                  | 9.800   | 451                            |
| GRÁFICO   |   |                             |       |                    | ANÁLISIS   |                  |   |                                |
| CONSOLIDADO TOTAL SERVICIOS   |   | EXCELENTE                   | BUENO | DEFICIENTE         | No lo Usa No Aplica  | TOTAL            | El 93 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información está entre bueno y excelente. |                                |
| Cosolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información   |   | 37                          | 81    | 9                  | 10   | 137              |   |                                |
| <div>Cosolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información</div> <div></div> |   |                             |       |                    |  |                  | El 29 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es excelente.                 |                                |
| <div>Cosolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información</div> <div></div> |   |                             |       |                    |  |                  |   |                                |
| Elaborado por:  |   | Jenny Katherine Moreno Diaz |       |                    |  | Fecha: 7/11/2024 |   |                                |
| Cargo:  |   | Profesional de apoyo        |       |                    |  |                  |   |                                |