
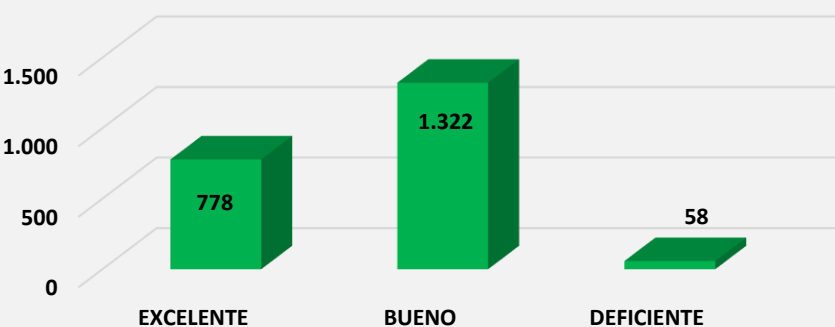
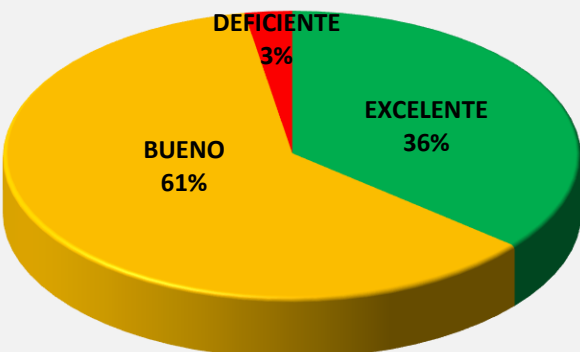


| | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|-------|------------------------------------|---------------------|--|-------------------|---------------------------|-------------------------------|
| <div><div>Universidad del Tolima</div></div> | <div>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</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 2025 | | Población: 9.350 | | | |
| | | Tipo de Muestreo: | | ALEATORIO SIMPLE | | Margen de error: 0,05 | | | |
| PROCESO EVALUADO | | | | META | | OBSERVACIONES | | | |
| GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | | | | 85% Entre Excelente y Bueno | | 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 Encustas diligenciadas |
| | | | | | | Personal Administrativo | | 400 | 87 |
| | | | | | | Personal Transitorio | | 100 | 62 |
| | | | | | | Trabajadores Oficiales | | 50 | 0 |
| | | | | | | Docentes de Planta | | 300 | 48 |
| | | | | | | Docentes Catedráticos | | 500 | 60 |
| | | | | | | Estudiantes Presencial | | 4.000 | 68 |
| | | | | | | Estudiantes Distancia | | 4.000 | 146 |
| | | | | | | TOTAL | | 9.350 | 471 |
| GRÁFICO | | | | | | ANÁLISIS | | | |
| SERVICIO | | EXCELENTE | BUENO | DEFICIENTE | No lo Usa No Aplica | TOTAL | | | |
| Consolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de la Información y la Comunicación | | 778 | 1.322 | 58 | 668 | 2.826 | | | |
| <div><div>Consolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de la Información y la Comunicación</div></div> | | | | | | <div>El 97 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de la Información y la Comunicación, está entre bueno y excelente.</div> <div>El 36 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de la Información y la Comunicación es excelente.</div> <div>El 61 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de la Información y la Comunicación es bueno.</div> <div>El 3 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión de la Información y la Comunicación es deficiente.</div> | | | |
| <div><div>Consolidado de todos los Servicios del proceso de Gestión de la Información y la Comunicación</div></div> | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Elaborado por: | | Jenny Katherine Moreno Diaz | | | | | Fecha: 10/12/2025 | | |
| Cargo: | | Apoyo a la Gestión | | | | | | | |