
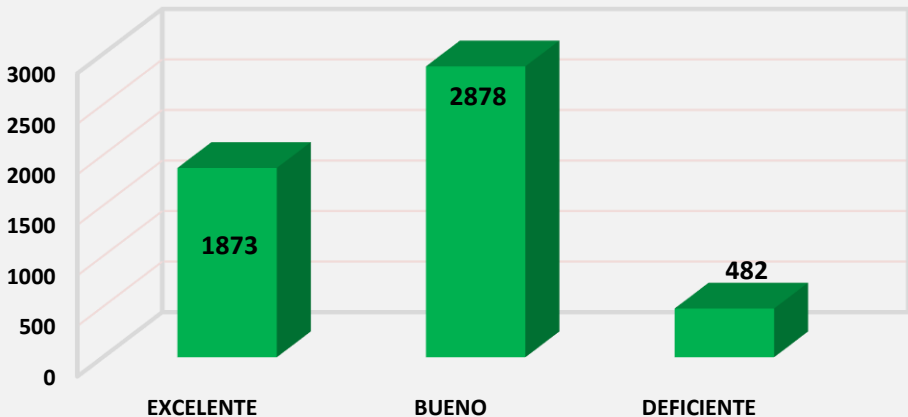
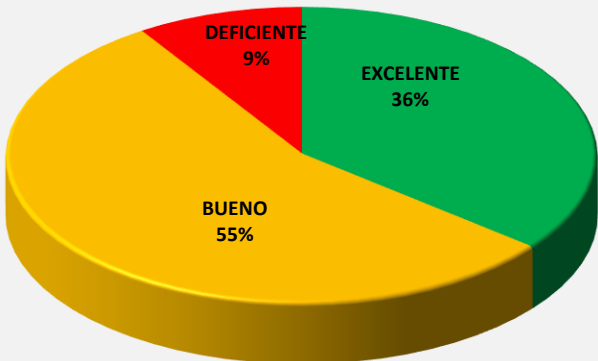


|  |   |                             |                    |                             |                           |                                   |
|--|---|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| <div><br/>Universidad<br/>del Tolima</div>  | PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL<br>USUARIO |                             |                    | Pagina 1 de 2               |                           |                                   |
|  |   |                             |                    | Código:GC-P05-F01           |                           |                                   |
|  | INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO          |                             |                    | 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<br>ENCUESTA  | Periodo evaluado                          |                             | Semestre A de 2025 |                             | Población: 9.000          |                                   |
|  | Tipo de Muestreo:                         |                             | ALEATORIO SIMPLE   |                             | Margen de error: 0,05     |                                   |
| Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario   |   |                             |                    |                             |                           |                                   |
| PROCESO EVALUADO   |   | META                        |                    | OBSERVACIONES               |                           |                                   |
| FORMACIÓN  |   | 85%                         |                    | USUARIOS                    | No. De Encuestas Enviadas | NÚMERO DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS |
|  |   |                             |                    | ESTUDIANTES DISTANCIA       | 4.500                     | 394                               |
|  |   |                             |                    | ESTUDIANTES PRSENCIAL       | 4.500                     | 280                               |
|  |   |                             |                    | TOTAL                       | 9.000                     | 674                               |
| GRÁFICO  |   |                             |                    | ANÁLISIS                    |                           |                                   |
| SERVICIO   | EXCELENTE                                 | BUENO                       | DEFICIENTE         | No lo Usa No Aplica         | TOTAL                     |                                   |
| CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS  | 1873                                      | 2878                        | 482                | 159                         | 5392                      |                                   |
| <div><p>CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS</p></div>  |   |                             |                    |                             |                           |                                   |
| <div><p>CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS</p></div>   |   |                             |                    |                             |                           |                                   |
| <p>El 91 % de los usuarios consideran que todos los servicios prestados esta entre excelente y bueno.</p> <p>El 36 % de los usuarios consideran que todos los servicios prestados, es excelente.</p> <p>El 55 % de los usuarios consideran que todos los servicios prestados es bueno.</p> <p>El 9 % de los usuarios consideran que todos los servicios prestadoso, es deficiente.</p> |   |                             |                    |                             |                           |                                   |
| Elaborado por:   |   | Jenny Katherine Moreno Diaz |                    |                             |                           | Fecha:<br>16/09/2025              |
| Cargo:   |   | Apoyo a la Gestión          |                    |                             |                           |                                   |