



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:MC-P04-F03

Versión: 11

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fecha Aprobación:
16-02-2017

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

x

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:1/02/2017	A:30/07/2017	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
PROYECCIÓN SOCIAL	85%	Recordar a los funcionarios del proceso de Proyección, aplicar las encuestas de evaluación semestral de la satisfacción de los usuarios a los graduados de la Universidad del Tolima.

Número de encuestas: 80

RECOMENDACIONES

<p>Reciban un cordial saludo. quiero agradecer a la universidad del Tolima en poder abrir su modalidad a distancia ya que me permitió cumplir un sueño para mi vida y esto es muy significativo en mis futuras metas. Por otro lado quiero manifestar inconformidad con la ceremonia de graduación, lastimosamente no tuvo el grado de altura que se merecía y adicional el diploma lo entregaron sin ninguna protección quedando expuesto a un daño, también creo pertinente esta encuesta ya que no sabia de la plataforma de empleos, carnetización a los egresados, descuentos en posgrados, celebraciones y demás. Gracias y espero mi aporte sea significativo para que nuestra universidad siga creciendo en educación y calidad.</p>
mi comentario es positivo han mejorado en todo aspecto, a comparación de los semestres pasados
Deberían haber mas practicas para los que estudiamos a distancia
mejorar los servicios y beneficios asi como la difusión de los mismos
Socializar con mayor frecuencia oportunidades laborales
Que exista mejor comunicación entre la oficina y los graduados
ninguna
Esta información para los graduados es deficiente debe tener mas publicidad para darse a conocer.
Mayor difusión por diferentes medios de comunicación.
Dar a conocer el portal laboral para acceder a ofertas de empleo en la Universidad del Tolima para graduados, ya que nunca he tenido conocimiento de su existencia y puede ser una herramienta útil para la vida laboral de los graduados.
tener toda la información a mano de los usuarios
Se debe fortalecer las asociaciones de graduados.
Ninguna
hacer mayor difusión de los beneficios para los graduados
difundir de una forma mas efectiva los beneficios que tiene ser graduado de la universidad del tolima, tanto dentro como fuera de la institución.
Mejorar el portal laboral, crear fondo de incentivos para acceder a descuentos en posgrados.
El portal laboral contiene muy pocas ofertas y muchas de ellas no son para profesionales. No se encuentran ofertas para egresados de los programas de la Universidad del Tolima.
Mi recomendación es que realmente exista una oficina de egresados eficiente y que permita la comunicación e información oportuna y pertinente
Realizar mas inclusión a los egresados.
algunos estudiantes se quejan por el tiempo tan corto del envio de invitaciones
Nunca se nos entrego carnet de egresados y a pesar que se pago en los derechos de grado jamas llego. El portal de empleo no tiene ofertas actualizadas y muy pocas en campos especificos . El descuento es unico y no puede aplicarse en varios programas de posgrado lo cual limita. Realmente la labor de la universidad por sus graduados es meramente simbólica y solo se da el dia del graduado el resto del año no existimos para la universidad. Algunas facultades tienen mas acercamiento con egresados pero en general la ut no hace mucho por el tema.
Se requiere que se trabaje en el apoyo a los graduados
Verificación de personas a quien se le envía la información, puesto que no soy graduado de la UT.
Hacer acercamientos con los graduados ya que cuentan con una base de datos directa, tambien a traves de las asociaciones podrían hacer alianzas para atraer a los egresados y que haya una continuidad con estudios de posgrado.
Se debe organizar dentro de la estructura institucional la responsabilidad de las Unidades Académicas para el seguimiento y estrategias con los graduados de sus programas académicos. Esto permitirá el control interno de las acciones encaminadas a nosotros los graduados. En la actualidad no es claro para la gran mayoría de usuarios, el cómo se adelantan los procesos con los graduados al interior de las Facultades y por lo tanto no hay la difusión correspondiente.
Debe mejorar la prestación del servicio en esta oficina sobretudo en cuanto a la informacion para graduados
como graduada de la universidad del Tolima me parece que deberían estar mas en contacto con las personas sentir un apoyo en las áreas profesionales, debería haber convenios íter institucionales con las empresas publicas y privadas para el área laboral y profesional teniéndonos encuesta como egresados.
Continuar con el mejoramiento de los procesos para que los estudiantes se sientan bien atendidos y los profesionales tengamos el honor de recomendar nuestra universidad como la mejor de la región.
Si se tiene la celebración del día del Graduado por áreas, estas invitaciones deberán ser enviadas o los correos personales. En lo personal, desconozco la cartenizacion de graduados.
Mantener los canales de comunicación permanentemente activos con los graduados. Sería bueno una página institucional para graduados, donde podamos estar enterados de todos los procesos y eventos de la UT.
Mejorar los sistemas de información y comunicación.
Fortalecer y reevaluar el vinculo Universidad - Egresado
Comunicación permanente
Enviar por correo información o normatividad para graduados
Estar actualizando la base de datos. Contar con una estrategia para captar las necesidades de entidades y empresas de los egresados de la Universidad. El funcionario responsable estar asistiendo a eventos y visitas para conocer las dinámicas del mercado laboral y así generar propuestas y diferentes oportunidades para ser proponentes a la población de egresados.
ninguna
buscar mejores alternativas de comunicación con los graduados
Fortalecer la base de datos y enviar información de interés
NINGUNA

<p>Fomentar la creación de eventos para la formación continua de graduados según el área de formación. Apoyar a los graduados en la consecución de becas para seguir estudiando. Crear grupos de apoyo y de información para formación internacional.</p>		
<p>Se requiere el carnet de graduado</p>		
<p>la oficina de graduados sin pena ni gloria para los egresados.</p>		
<p>falta mas divulgación a los servicios que ofrece la Universidad</p>		
<p>la oficina de graduados sin pena ni gloria para los egresados.</p>		
<p>La Universidad debería tener mas en cuenta a sus graduados, contar con canales de comunicación eficientes con ellos, hay muchos que se gradúan y se desvinculan por completo de la Universidad.</p>		
<p>Divulgar mas la información por la pagina de la Universidad y por las redes sociales, porque hasta ahora no tengo conocimiento del tema.</p>		
<p>Esa dependencia debería hacer mas visible su trabajo</p>		
<p>Retomar el encuentro de graduados de la Universidad.</p>		
<p>Importante contar con una base de datos actualizada en la pagina institucional de todos los graduados de la universidad desde su primera promoción</p>		
<p>Divulgación de los servicios</p>		
<p>tener mas claridad de los eventos</p>		
<p>Es importante crear una red de graduados que realmente funcione, que congregue a la mayor cantidad de graduados de la Universidad del Tolima, donde podamos sentir que la Universidad fue nuestra casa de estudios, donde podamos conectar con personas o con proyectos, inclusive puede servir para dar a conocer oportunidades laborales en el país y en el exterior. Los graduados son los embajadores de la Universidad pero así mismo, la Universidad es nuestra carta de presentación al mercado laboral y a la sociedad en general y realmente NUNCA ha habido respaldo de ningún tipo para los graduados de la Universidad del Tolima.</p>		
<p>Ampliar oferta laboral y realizar convenios con otras instituciones.</p>		
<p>no</p>		
<p>Buscar mecanismos para lograr ubicar los estudiantes una vez se graduen. Buscar ofertas de seminarios, posgrados, cursos, estudios en el exterior y oportunidades para los graduados Mas visibilidad de la Oficina de Graduados</p>		
<p>Mejorar el proceso de carnetización por que se evidencia que los carnet el código de barra esta trocado con otro documento y la actitud del persona que atiende no es la mejor.</p>		
<p>Dar a conocer en mayor medida la gestión del área</p>		
<p>Rediseñar el plan de acción para graduados y socializarlo.</p>		
<p>Las anteriores respuestas corresponden a mi experiencia en dichos servicios. No he participado en ninguno de ellos, por lo tanto no los puedo valorar. Respecto a los descuentos para graduados en programas de posgrado, no fui beneficiario de este por un simple trámite administrativo.</p>		
<p>Realizar difusión de los servicios, normatividad y demás temas relacionados con los graduados</p>		
<p>EL ser graduado de la Universidad del Tolima, no representa un gremio, no se nos tiene en cuenta para desarrollar actividades de la universidad, no conocemos nuestros deberes y derechos, no se realiza sensibilizaciones para volver a nuestra alma mater</p>		
<p>Continuar con la mejora de estos procesos para que los posibles aspirantes y los ya profesionales sigamos contando con estos servicios.</p>		
<p>comunicar continuamente por correo electrónico y por redes sociales: oferta académica, beneficios como graduados, eventos académicos y oportunidades laborales y de emprendimiento.</p>		
<p>Se sugiere fortalecer las políticas de apoyo a los graduados y fomentar su participación en eventos de la universidad en horarios fuera de los laborales para garantizar la asistencia. Hace falta ofertar formación permanente a los graduados tal como lo hacía la Facultad de Educación hace unos años (programa que debe ser implementado por toda la universidad y no una sola facultad).</p>		
<p>Gracias</p>		
<p>La evaluación del trabajo de un empleado, una instancia, una institución, una sociedad no se mide mediante una encuesta</p>		
<p>No se tienen alertas a los correos de los egresados sobre eventos que realice la universidad y que sean de interes de toda la universidad</p>		
<p>Que en la reforma de la universidad, monten una oficina que sirva en el tema de egresados. Es terrible que no haya información oportuna ni eficaz que sirva a los graduados como tampoco a las direcciones de programa.</p>		
<p>Tengo conocimiento de los descuentos que se hacen en los posgrados a los graduados, se también que existe una oficina de graduados, pero se debería hacer mas divulgación sobre los eventos y derechos que tenemos como graduados de mi UT.</p>		
<p>Gracias.</p>		
<p>Es importante un acercamiento real con el egresado de la institución. Pienso que lo primero es un canal de comunicación oficial que lo "conozca" el egresado. En adelante como medida, podrían:</p>		
<p>1. crear una asociación de graduados de la Universidad del Tolima, que se gestione y formalice la vinculación de cada estudiante, incluida en el proceso de requisitos de grado.</p>		
<p>2. Hacer un programa de rastreo de estudiantes graduados. Podrían hacer una rifa de algo muy sencillo por quinquenios de graduación, para que diligencien en línea una base completa de datos e intereses en formación post-gradual</p>		
<p>Utilizar los diferentes medios de comunicación de la Institución para dar a conocer sus servicios</p>		
<p>Ninguna</p>		
<p>Seguir en mejora de los procesos para prestar un servicio que satisfaga las expectativas de los que integramos la comunidad universitaria.</p>		
<p>No lo conoce</p>		
<p>ninguna</p>		
<p>Trabajar en pro de la calidad en la información</p>		
<p>Mejorar las actividades para motivar a los graduados a realizar estudios de pos grados en la universidad.</p>		
<p>MEJORAR EL CANAL DE COMUNICACIÓN PARA LOS GRADUADOS</p>		
<p>RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS</p>		
<p>Elaborado por: Luz Nelly Rodríguez Medina</p>		
<p>Cargo: Profesional universitaria</p>		<p>Fecha: 15/08/2017</p>