

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

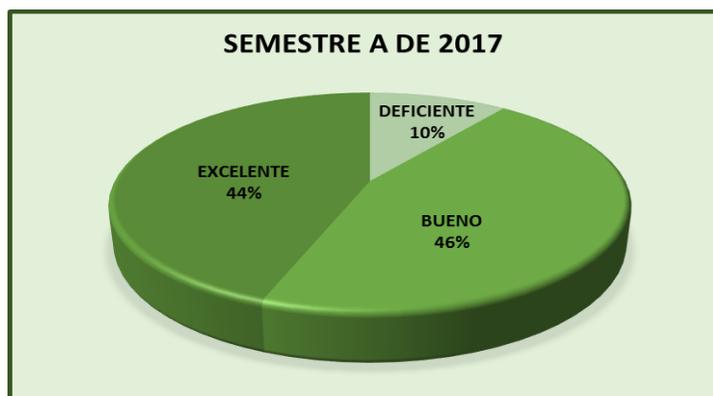
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:10/02/2017 A:20/07/2017	Población:
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO	Margen de error:

Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES					
<p>FORMACIÓN</p> <p>INVESTIGACIÓN</p> <p>PROYECCIÓN SOCIAL</p> <p>GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</p> <p>GESTIÓN LOGÍSTICA</p> <p>GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO</p> <p>GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO</p> <p>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p> <p>GESTIÓN FINANCIERA</p> <p>GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO</p> <p>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</p> <p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	85%	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
		SEMESTRE A DE 2017					
		No.	PROCESO	USUARIOS	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
		1	GESTIÓN FINANCIERA	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	10	137	46
		2	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	37	119	25
		3	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	52	106	1085
		4	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	20	152	25
		5	GESTIÓN DOCUMENTAL	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	30	20	10
		6	GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	26	110	17
				SEGURIDAD Y SALUD	217	707	202
				ESTUDIANTES BIENESTAR	238	863	173
				ESTUDIANTES CENTRO MEDICO	39	166	42
		7	GESTIÓN LOGÍSTICA	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	27	161	14
				ESTUDIANTES	144	958	240
		8	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	30	86	37
				ESTUDIANTES	123	859	321
9	GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	ESTUDIANTES NUEVOS	7	72	162		
		ESTUDIANTES ANTIGUOS	168	829	346		
10	INVESTIGACION		9	27	5		
11	PROYECCIÓN SOCIAL		76	697	2978		
12	FORMACIÓN		234	225	723		
13	GESTIÓN BIBLIOTECARIA		67	610	298		
14	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		0	19	15		
15	POSGRADOS		17	26	57		
16	GRADUADOS		21	33	3		
TOTAL			1592	6982	6824		

GRÁFICO

VALORACION	1	2	3	TOTAL
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CONSOLIDADO DE TODOS LOS PROCESOS	1592	6982	6824	15398



ANÁLISIS

Para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, la Universidad del Tolima establece como meta el 85 % frente a los servicios que ofrecen los 14 procesos.

Durante el Semestre A de 2017, el 90 % los usuarios califican entre excelente y bueno la satisfacción de los servicios prestados.

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 11/08/2017

Cargo:

Profesional universitaria