

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: |

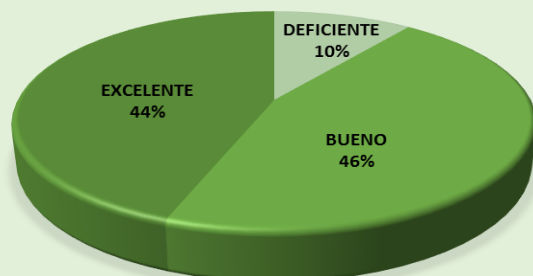
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

| 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 | | |

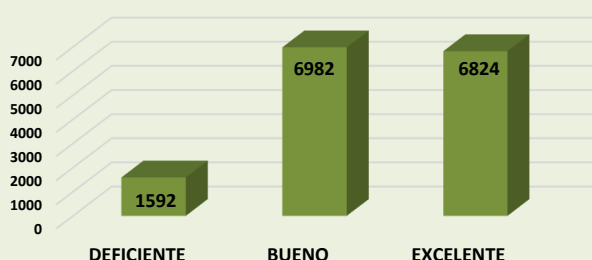
GRÁFICO

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

SEMESTRE A DE 2017



NÚMERO DE USUARIOS



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