

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:20/02/2018 A:20/07/2018	Población:
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO	Margen de error:

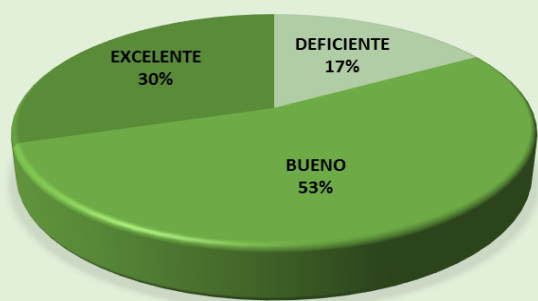
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES					
FORMACIÓN INVESTIGACIÓN PROYECCIÓN SOCIAL GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN GESTIÓN LOGÍSTICA GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO GESTIÓN BIBLIOTECARIA GESTIÓN DOCUMENTAL GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85%	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
		SEMESTRE A DE 2018					
		No.	PROCESO	USUARIOS	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
		1	GESTIÓN FINANCIERA	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	106	412	120
		2	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	52	127	86
		3	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	32	174	97
		4	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	125	257	127
		5	GESTIÓN DOCUMENTAL	FUNCIONARIOS	0	1	128
		6	GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	RESTAURANTE ESTUDIANTES	113	647	435
				ESTUDIANTES	1895	5169	1656
				ALOJAMIENTO ESTUDIANTES	12	56	48
				INDUCCIÓN ESTUDIANTES	67	266	4199
		7	GESTIÓN LOGÍSTICA	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	136	328	251
				ESTUDIANTES	1878	4887	1865
8	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	76	401	129		
		ESTUDIANTES	748	3438	1404		
9	GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	ESTUDIANTES NUEVOS	16	211	497		
		ESTUDIANTES ANTIGUOS	431	1524	487		
10	INVESTIGACION		55	61	52		
11	PROYECCIÓN SOCIAL		6	46	40		
12	FORMACIÓN		2843	8787	4217		
13	GESTIÓN BIBLIOTECARIA		2329	8275	3751		
14	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		3	85	54		
	GRADUADOS		27	29	6		
	TOTAL		10950	35181	19649		

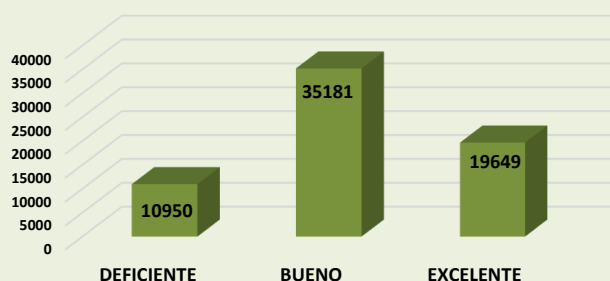
GRÁFICO

VALORACION	1	2	3	TOTAL
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CONSOLIDADO DE TODOS LOS PROCESOS	10950	35181	19649	65780

SEMESTRE A 2018



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 del año 2018, el 83 % los usuarios califican entre excelente y bueno la satisfacción de los servicios prestados.

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 21/08/2019

Cargo:

Profesional universitaria