

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2019 A:29/07/2019	Población:
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO	Margen de error:

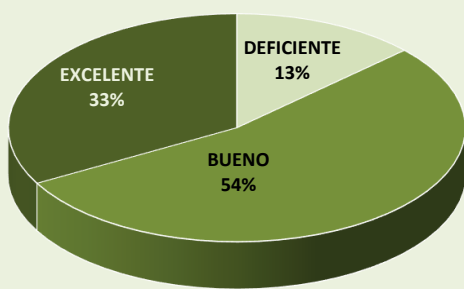
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES					
FORMACION 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 2019					
		No.	PROCESO	USUARIOS	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
		1	GESTIÓN FINANCIERA	DOCENTES Y FUNCIONARIOS	94	702	334
		2	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO		230	889	329
		3	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL		109	393	73
		4	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		120	628	312
		5	GESTIÓN DOCUMENTAL		51	268	135
		6	GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	RESTAURANTE ESTUDIANTES	2494	12646	10997
				ESTUDIANTES			
				ALOJAMIENTO ESTUDIANTES			
				INDUCCIÓN ESTUDIANTES			
		7	GESTIÓN LOGÍSTICA	FUNCIONARIOS	2606	6692	2677
				ESTUDIANTES			
	DOCENTES						
8	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	FUNCIONARIOS	970	5041	2770		
		DOCENTES					
		ESTUDIANTES					
9	GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	ESTUDIANTES	521	1764	660		
10	INVESTIGACION		85	102	23		
11	PROYECCIÓN SOCIAL		31	87	216		
12	FORMACIÓN		2350	9448	4777		
13	GESTIÓN BIBLIOTECARIA		1211	5930	4135		
14	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		0	0	0		
TOTAL			10872	44590	27438		

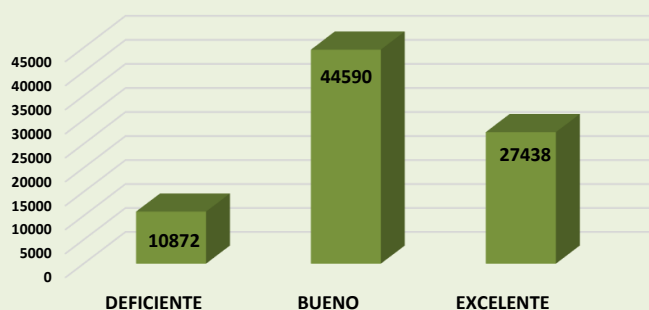
GRÁFICO

VALORACION	1	2	3	TOTAL
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CONSOLIDADO DE TODOS LOS PROCESOS	10872	44590	27438	82900

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE A DE 2019



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 2019, el 87 % los usuarios califican entre excelente y bueno la satisfacción de los servicios prestados.

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 20/08/2019

Cargo:

Profesional universitaria