

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

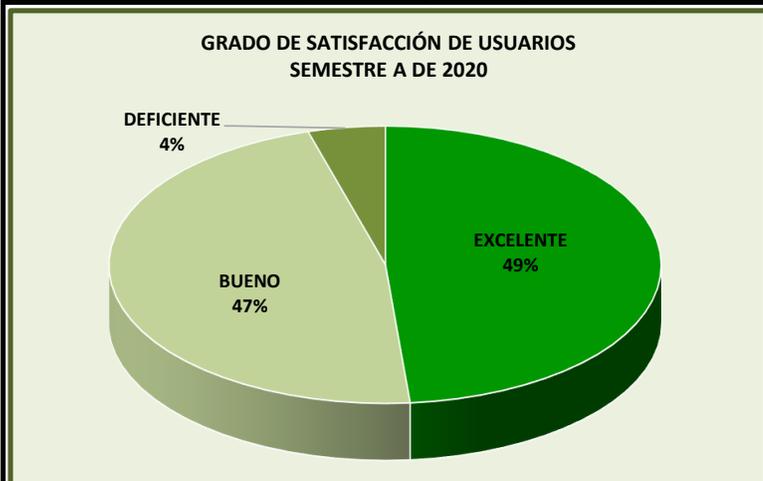
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:20/01/2020 A 30/07/2020	Población:
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO ESTRATIFICADO NC: 98 %	Margen de error: 0,05

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES			
INVESTIGACIÓN PROYECCIÓN SOCIAL GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO GESTIÓN BIBLIOTECARIA GESTIÓN DOCUMENTAL GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85%	GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
		SEMESTRE A DE 2020			
		PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
		GESTIÓN FINANCIERA	628	725	51
		GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	255	610	106
		GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	30	109	6
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5036	5.757	553
		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1163	1.031	72
		GESTIÓN LOGÍSTICA	0	0	0
		GESTIÓN BIBLIOTECARIA	979	2.171	294
		GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	3.353	1.405	13
		GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	0	0	0
		FORMACIÓN	0	0	0
		INVESTIGACION	970	882	138
		GESTIÓN DOCUMENTAL	164	173	25
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	62	43	5		
PROYECCIÓN SOCIAL	967	231	3		
	13.607	13.137	1.266		

GRÁFICO

VALORACION	3	2	1	TOTAL
CALIFICACION	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CONSOLIDADO DE TODOS LOS PROCESOS	13.607	13.137	1.266	28.010



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 15 procesos.

Durante el Semestre A del año 2020, el 96 % los usuarios califican entre excelente y bueno la satisfacción de los servicios prestados desde cada uno de los Procesos.

Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 14/12/2020

Cargo:

Profesional universitaria