



Universidad  
del Tolima



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

# SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

# SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

## POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad del Tolima declara la **calidad** como un compromiso con el propósito de mejorar sus procesos para cumplir con las necesidades y expectativas de sus usuarios, a fin de mantener un alto posicionamiento institucional, resultado de la competencia de su talento humano, la optimización en el manejo de sus recursos y la administración de sus riesgos.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

- 1. Incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios.**
2. Mejorar el nivel de competencia del personal.
3. Optimizar la administración de los recursos institucionales.
4. Mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
5. Mantener un sistema eficiente de comunicación.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

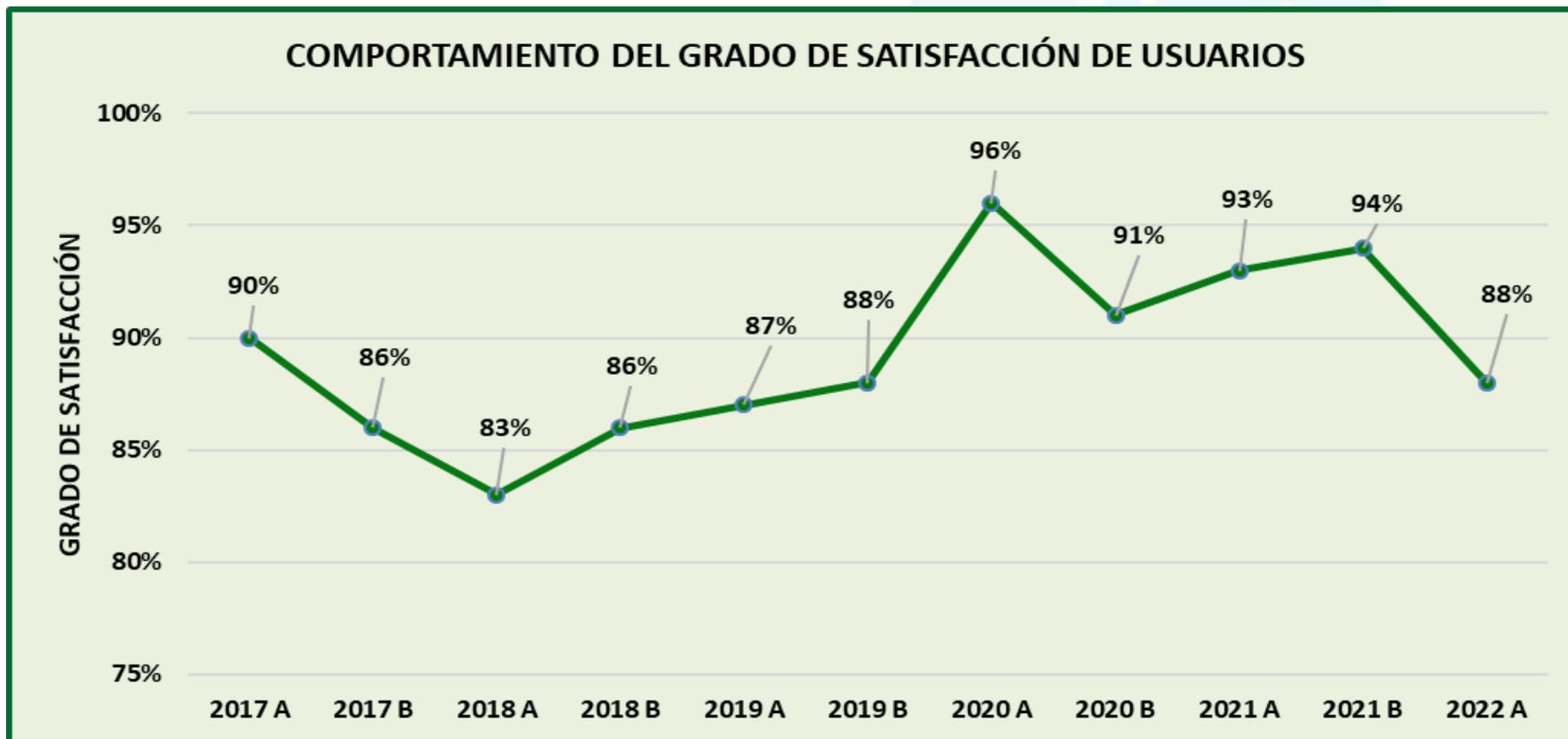
Para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Tolima, bajo la norma ISO 9001:2015; se evalúa la satisfacción de los usuarios frente a los servicios que ofrecen los diferentes Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los servicios evaluados son definidos por el Líder del Proceso y su equipo de trabajo y deben ser actualizados periódicamente y de acuerdo a la necesidad.

# COMPORTAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS (Consolidado)

COMPORTAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS										
2017 A	2017 B	2018 A	2018 B	2019 A	2019 B	2020 A	2020 B	2021 A	2021 B	2022 A
90%	86%	83%	86%	87%	88%	96%	91%	93%	94%	88%

META	
ENTRE EXCELENTE Y BUENO	85%



GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	24.925	38.781	8.603



El 88 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE A DE 2022			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	115	165	63
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2.496	2.933	193
SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	13	22	3
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	288	724	220
SISTEMA DE GESTIÓN DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN			
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	101	191	61
FORMACIÓN	12.775	18.351	4.244
INVESTIGACIÓN	249	168	62
EXTENSIÓN PROYECCIÓN SOCIAL	267	58	1
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	1.948	2.038	225
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	358	617	272
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL			
GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO	2.484	3.994	752
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	711	1.121	132
GESTIÓN FINANCIERA	661	1.054	144
GESTIÓN LOGÍSTICA	2.026	6.054	1.900
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	433	1.291	331
<b>TOTAL</b>	<b>24.925</b>	<b>38.781</b>	<b>8.603</b>



Universidad  
del Tolima

¡Construimos la universidad que soñamos!



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

# Grado de satisfacción de Usuarios

SEMESTRE B DE 2021			
GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
TOTAL	1.325	1.285	157



**El 94 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.**

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
SEMESTRE B DE 2021			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMUNICACIÓN	91	115	6
GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	48	31	11
GETIÓN DEL TALENTO HUMANO	80	79	12
GESTIÓN FINANCIERA	78	117	4
PROYECCIÓN SOCIAL	48	37	3
GESTIÓN DE DOCUMENTAL	168	183	5
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	312	36	2
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	29	30	8
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	273	389	30
INVESTIGACIÓN	78	25	12
GESTIÓN DE BIBLIOTECA	120	243	64
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	0	0	0
GESTIÓN DE LOGISTICA	0	0	0
FORMACIÓN	0	0	0
GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.325</b>	<b>1.285</b>	<b>157</b>





Universidad  
del Tolima

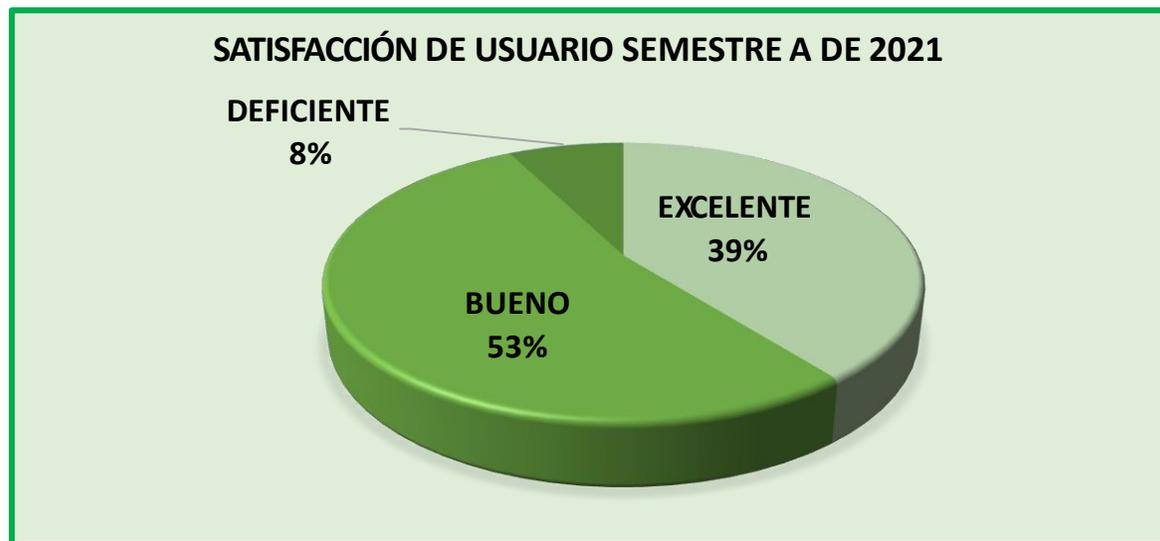
¡Construimos la universidad que soñamos!



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

# Grado de satisfacción de Usuarios

SEMESTRE A DE 2021			
GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
TOTAL	3.424	4.616	650



*El 92 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.*

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
SEMESTRE A DE 2021			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN FINANCIERA	157	316	16
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	26	134	14
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	20	114	12
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	207	239	24
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	265	377	83
GESTIÓN LOGÍSTICA	0	0	0
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	1.266	1.987	268
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	172	297	54
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	0	0	0
FORMACIÓN	0	0	0
INVESTIGACION	557	661	145
GESTIÓN DOCUMENTAL	291	344	8
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	33	55	12
PROYECCIÓN SOCIAL	430	92	14
	3.424	4.616	650



Universidad  
del Tolima

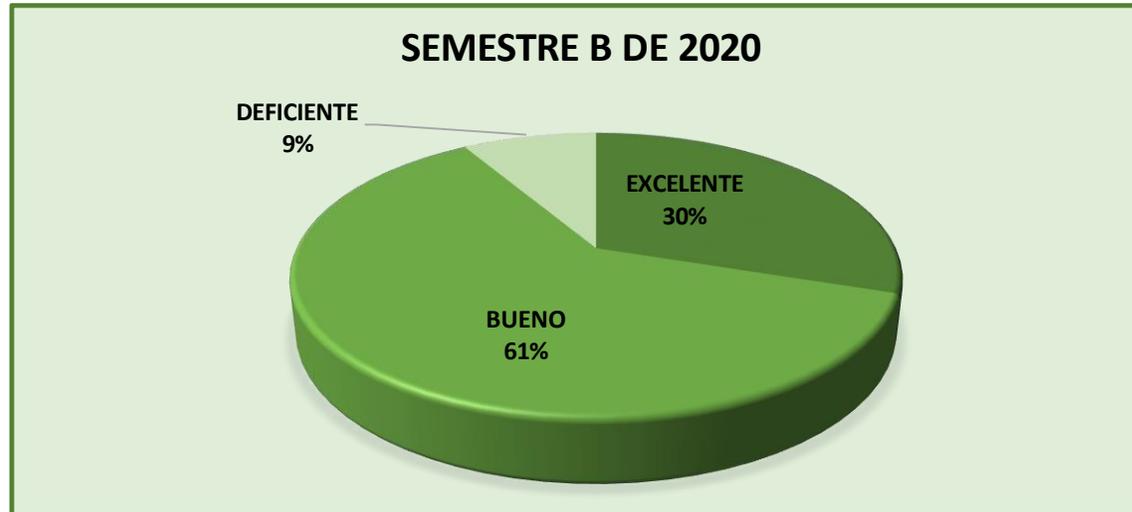
¡Construimos la universidad que soñamos!



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

# Grado de satisfacción de Usuarios

SEMESTRE B DE 2020			
GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
TOTAL	12.353	25.252	3.514



**El 91 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.**

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
SEMESTRE B DE 2020			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN FINANCIERA	667	866	78
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	405	785	120
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	30	137	21
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	863	906	114
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	5.421	7.666	627
GESTIÓN LOGÍSTICA	0	0	0
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	1.656	3.495	887
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	341	821	321
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROLACADÉMICO	85	134	25
FORMACIÓN	331	321	7
INVESTIGACION	1.118	1.055	165
GESTIÓN DOCUMENTAL	175	290	19
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	26	41	3
PROYECCIÓN SOCIAL	1.033	8.436	1.105
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	202	299	22
TOTAL	12.353	25.252	3.514





Universidad del Tolima

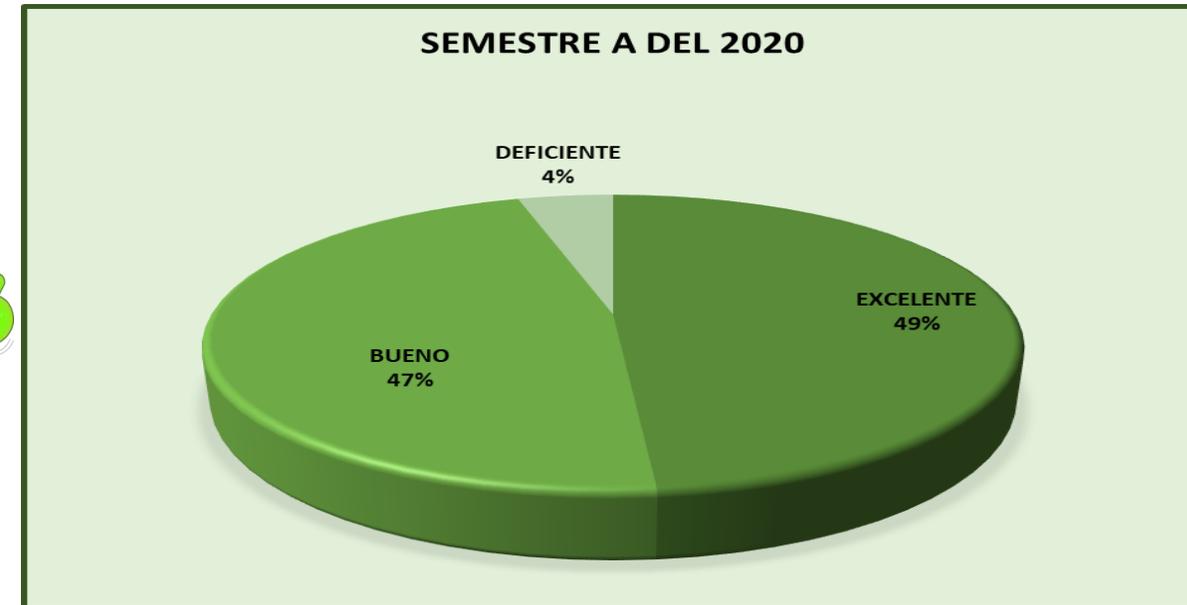
¡Construimos la universidad que soñamos!



ACREDITADA DE ALTA CALIDAD

# Grado de satisfacción de Usuarios

SEMESTRE A DE 2020			
GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
TOTAL	13.607	13.137	1.266



**El 96 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.**

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
	<b>13.607</b>	<b>13.137</b>	<b>1.266</b>





Universidad  
del Tolima

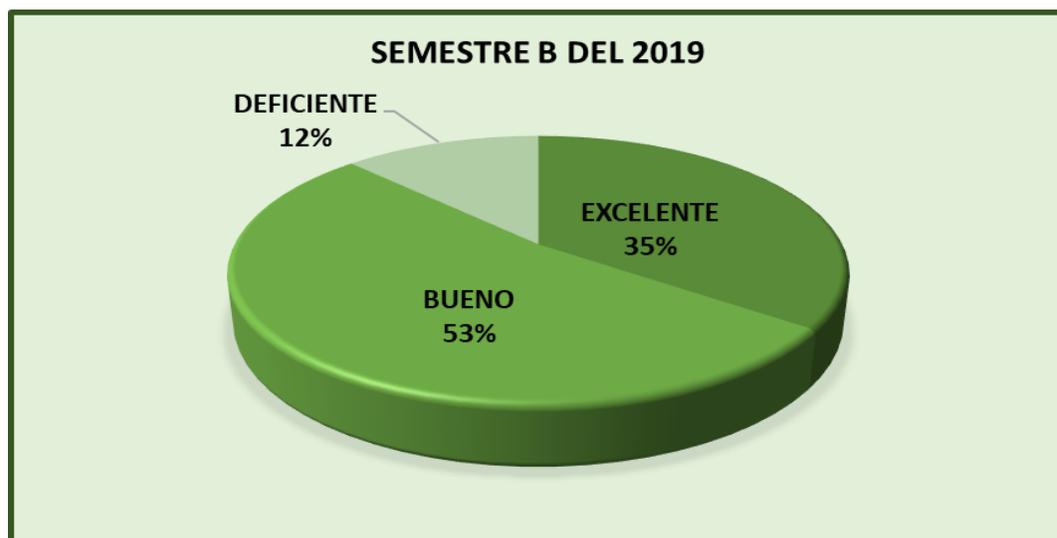
¡Construimos la universidad que soñamos!



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

# Grado de satisfacción de Usuarios

SEMESTRE B DE 2019			
GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
CONSOLIDADO	28.372	42.634	10.036



*El 88 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.*

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
SEMESTRE B DE 2019			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN FINANCIERA	559	706	96
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	214	619	199
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	164	683	214
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	799	1.150	231
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	3.532	5.285	897
GESTIÓN LOGÍSTICA	3.187	7.626	2.422
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	4.843	1.648	434
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	7.972	11.390	2.580
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	730	1.901	440
FORMACIÓN	6.003	10.967	2.152
INVESTIGACION	45	55	52
GESTIÓN DOCUMENTAL	116	186	18
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	46	52	18
PROYECCIÓN SOCIAL	162	366	283
	<b>28.372</b>	<b>42.634</b>	<b>10.036</b>



Universidad  
del Tolima

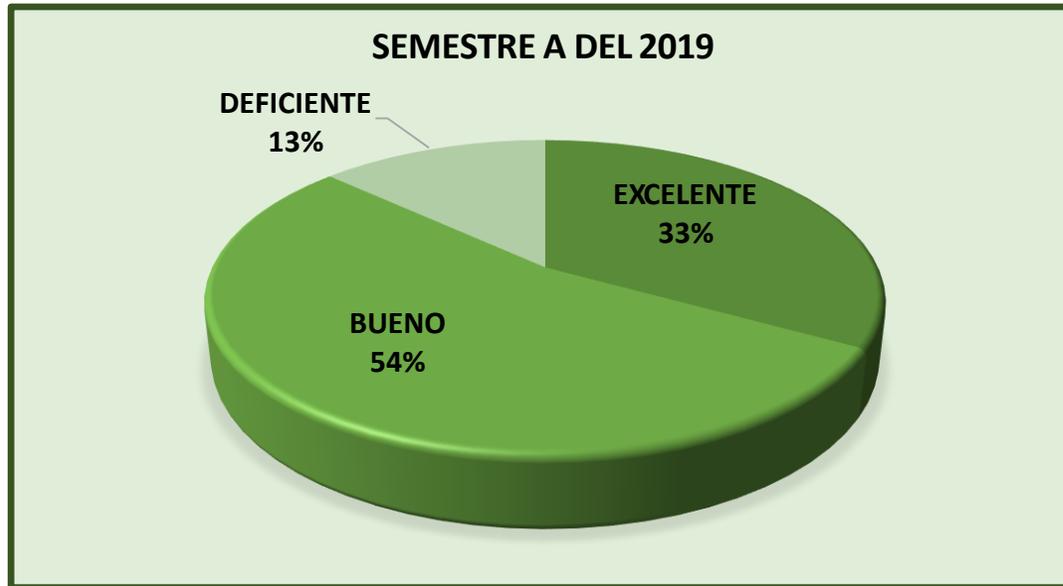
¡Construimos la universidad que soñamos!



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

# Grado de satisfacción de Usuarios

SEMESTRE A DE 2019			
GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
CONSOLIDADO	27.564	44.720	10.891



**El 87 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.**

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
SEMESTRE A DE 2019			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN FINANCIERA	334	702	94
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	329	889	230
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	73	393	109
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	312	628	120
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	2.770	5.041	970
GESTIÓN LOGÍSTICA	2.677	6.692	2.606
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	4.135	5.930	1.211
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	10.997	12.646	2.494
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	660	1.764	521
FORMACIÓN	4.777	9.448	2.350
INVESTIGACION	23	102	85
GESTIÓN DOCUMENTAL	135	268	51
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	126	130	19
PROYECCIÓN SOCIAL	216	87	31
	<b>27.564</b>	<b>44.720</b>	<b>10.891</b>

# Grado de satisfacción de Usuarios

SEMESTRE B DE 2018			
GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
CONSOLIDADO	27.818	59.026	13.865



**El 86 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, alcanzando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.**

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
SEMESTRE B DE 2018			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN FINANCIERA	150	406	132
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	78	348	62
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	113	405	86
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	161	576	173
GESTIÓN DOCUMENTAL	236	19	0
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	8.877	13.459	2.786
GESTIÓN LOGÍSTICA	3.629	10.211	2.875
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	3.082	6.782	1.485
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	1.024	3.267	683
INVESTIGACION	3	29	28
PROYECCIÓN SOCIAL	290	257	131
FORMACIÓN	5.212	15.511	3.903
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	4.925	7.744	1.518
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	38	12	3
	27.818	59.026	13.865



Universidad  
del Tolima

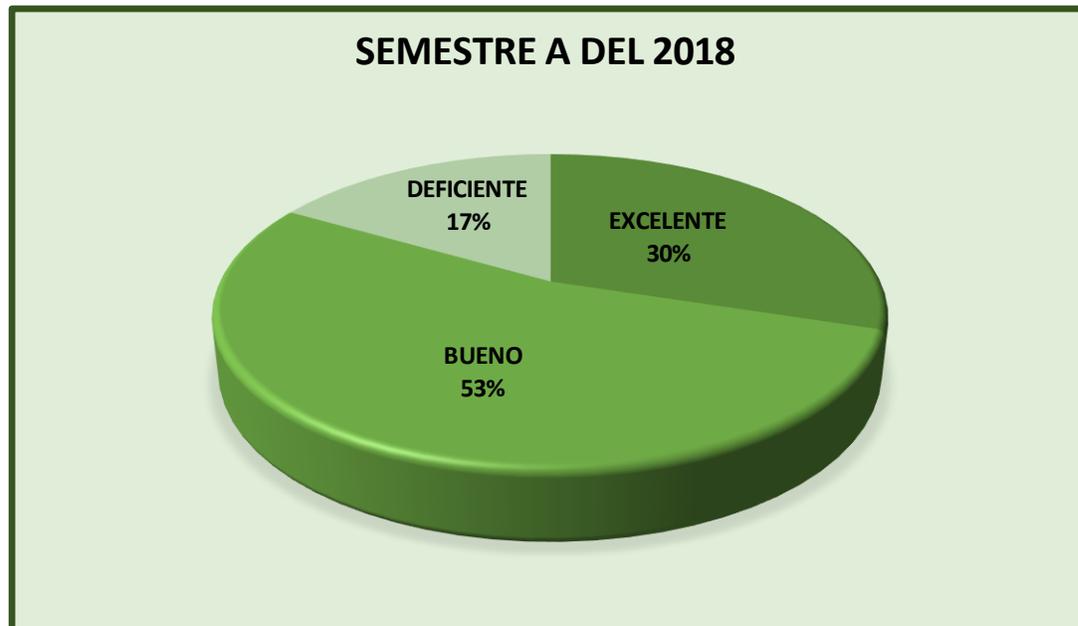
¡Construimos la universidad que soñamos!



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

# Grado de satisfacción de Usuarios

SEMESTRE A DE 2018			
GRADO DE SATISFACCIÓN	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
CONSOLIDADO	19.649	35.181	10.950



**El 83 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, alcanzando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.**

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
SEMESTRE A DE 2018			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN FINANCIERA	120	412	106
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	86	127	52
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	97	174	32
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	127	257	125
GESTIÓN DOCUMENTAL	128	1	0
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	6.338	6.138	2.087
GESTIÓN LOGÍSTICA	2.116	5.215	2.014
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1.533	3.839	824
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	984	1.735	447
INVESTIGACION	52	61	55
PROYECCIÓN SOCIAL	46	75	33
FORMACIÓN	4.217	8.787	2.843
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	3.751	8.275	2.329
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	54	85	3
	<b>19.649</b>	<b>35.181</b>	<b>10.950</b>