

Universidad  
del Tolima



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

# SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

**OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**JEFE: Marcela Barragán Urrea**

**Responsable: Luz Nelly Rodríguez Medina**

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## 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

## Grado de Satisfacción de Usuarios

### Últimos 10 semestres





ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización  
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of

### UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

Barrio Altos de Santa Helena, Ibagué, Tolima, Colombia

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:  
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:  
This certificate is applicable to the following scope:

Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada, en la modalidad presencial y en la modalidad a distancia, en áreas de ciencias básicas, ciencias humanas, ciencias de la educación, ciencias económicas y administrativas, ciencias agropecuarias, ciencias de la salud, ingenierías y arquitectura. Prestación de servicios en el Laboratorio de Servicios de Extensión (LASEREX) de análisis químico de suelos y físicos (textura y densidad) aguas, fertilizantes y material vegetal

Design, development and offer of services of high education in the levels of university degree, post university degree and continued education, in the modality in person and in the modality distantly, in areas of basics sciences, human sciences, sciences of the education, economic and administrative sciences, agricultural (farming) sciences, sciences of the health engineering's and architect. Services provider in the Laboratory Extension Services (LASEREX) of Chemical and physical analysis of soil (texture and density) water, fertilizers and plant materials.

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC


Certificado: SC-CER289437

Fecha de Otorgamiento: 2014-01-29  
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo: 2022-10-13  
Fecha de Inicio del ciclo actual de certificación: 2022-10-14  
Fecha de Vencimiento ciclo actual: 2025-10-13  
Fecha de Auditoría de Recertificación: 2022-09-26  
Fecha de Revisión: 2022-10-14



Roberto Enrique Montoya Villa  
Director Ejecutivo





Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado. (This certificate is the property of ICONTEC and must be returned when requested.)

IFPS-03  
Versión 03

**“Transformaciones de calidad para la Universidad que soñamos”**



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

## CERTIFICATE

ICONTEC has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

### UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

Barrio Altos de Santa Helena, Ibagué, Tolima, Colombia

has implemented and maintains a

#### Quality Management System

for the following scope:

Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada, en la modalidad presencial y en la modalidad a distancia, en áreas de ciencias básicas, ciencias humanas, ciencias de la educación, ciencias económicas y administrativas, ciencias agropecuarias, ciencias de la salud, ingenierías y arquitectura. Prestación de servicios en el Laboratorio de Servicios de Extensión (LASEREX) de análisis químico de suelos y físicos (textura y densidad) aguas, fertilizantes y material vegetal

Design, development and offer of services of high education in the levels of university degree, post university degree and continued education, in the modality in person and in the modality distantly, in areas of basics sciences, human sciences, sciences of the education, economic and administrative sciences, agricultural (farming) sciences, sciences of the health engineering's and architect. Services provider in the Laboratory Extension Services (LASEREX) of Chemical and physical analysis of soil (texture and density) water, fertilizers and plant materials

ISO 9001:2015

Issued on: 2014-01-29  
Expires on: 2025-10-13

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

Registration Number: CO-SC-CER289437



Alex Stoichitolu  
President of IQNet



Roberto Enrique Montoya Villa  
CEO of ICONTEC



IQNet Partner's  
MEMBER Spain: AFNOR Certification; France: AFNOR Certification; Portugal: CEC; Germany: CQS; Italy: CQC; China: CQM; China: CQC; Czech Republic: CQC; Czech Republic: CQC; Canada: CQS; Hungary: SMI; Germany: EAG; I. Certification Group USA: ICAI; Brazil: FOUNDA; Venezuela: CINTEC; Colombia: Inveco; San Marino: CINTEC; Costa Rica: IRAM; Argentina: ICA; Japan: KFD; Korea: KRTEC; Greece: HCT; Hungary: Nemzeti AS; Norway: NSAI; Iceland: NVEY; SLO: PMSI; PMSI; Poland: PMSI; Poland: PMSI; Australia: PMSI; Russia: PMSI; Slovakia: SRM; QAS International; Malaysia: SCS; Switzerland: SRAC; Romania: TEST; SI: Potensary; Russia: TSE; Turkey: YUQS; Serbia

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

# Resultado de Satisfacción de Usuarios por Proceso

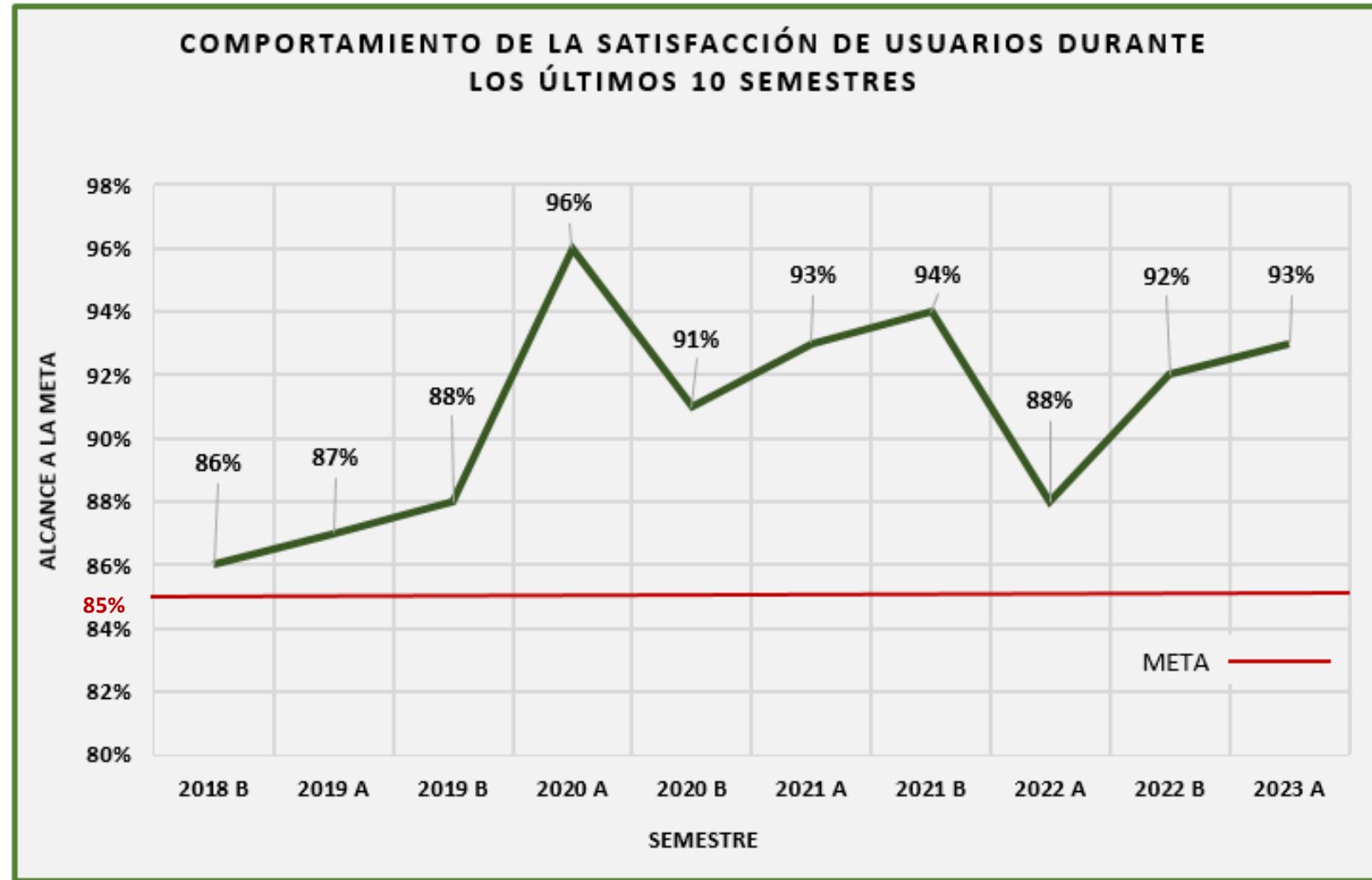
## semestre A de 2023

RESULTADOS POR PROCESO SEMESTRE A 2023						
PROCESOS		EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	No lo uso	Total
ESTRAÉGICOS	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2.920	4.783	582	437	8.722
	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	673	1.521	288	164	2.646
MISIONALES	INVESTIGACIÓN	621	681	146	252	1.700
	FORMACIÓN	3.759	6.324	612	505	11.200
	EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	529	188	19	0	736
DE APOYO	GESTIÓN LOGÍSTICA	6.521	10.324	1.824	1.035	19.704
	GESTIÓN FINANCIERA	639	980	48	477	2.144
	GESTIÓN BIBLIOTECARIA	1.698	1.656	311	262	3.927
	GESTIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	306	715	129	110	1.260
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	985	1.247	124	404	2.760
	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO	5.517	7.660	851	9.927	23.955
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	953	2.423	619	422	4.417
	GESTIÓN DE JURÍCA Y CONTRACTUAL	589	626	39	6	1.260
DE EVALUACIÓN	SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	702	1.384	134	156	2.376
	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO	211	406	57	250	924
	SISTEMA DE GESTIÓN DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	29	22	9	0	60
	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	54	121	8	17	200
TOTALES		26.706	41.061	5.800	14.424	87.991

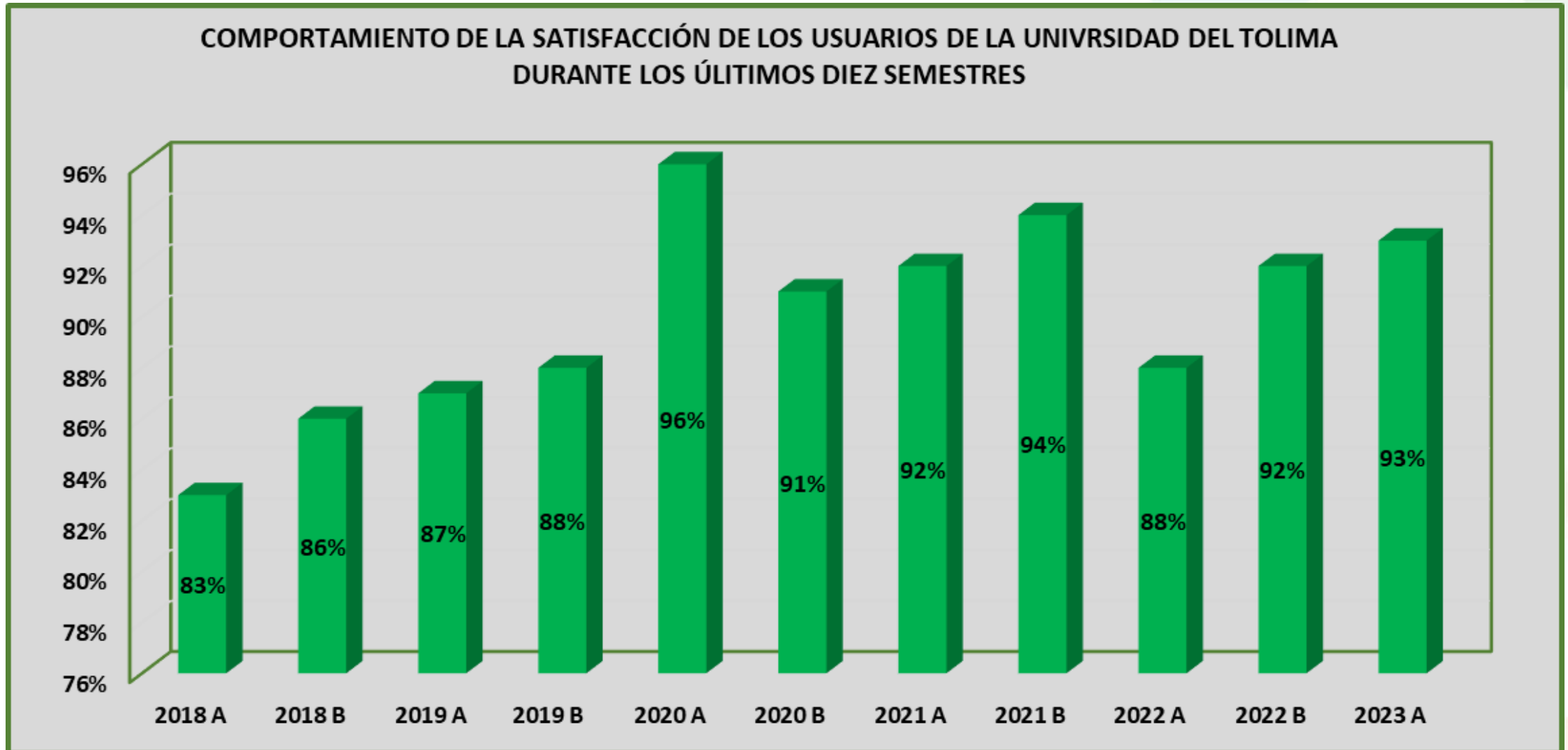
SEMESTRE	2018 B	2019 A	2019 B	2020 A	2020 B	2021 A	2021 B	2022 A	2022 B	2023 A
ALCANCE A LA META	86%	87%	88%	96%	91%	93%	94%	88%	92%	93%

META
85 % ENTRE EXCELENTE Y BUENO

Se evidencia que en los últimos 10 semestres, se ha logrado superar el alcance de la meta en la Satisfacción de los Usuarios frente a los Servicios que la Universidad del Tolima ofrece a sus Usuarios, desde los diferentes Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

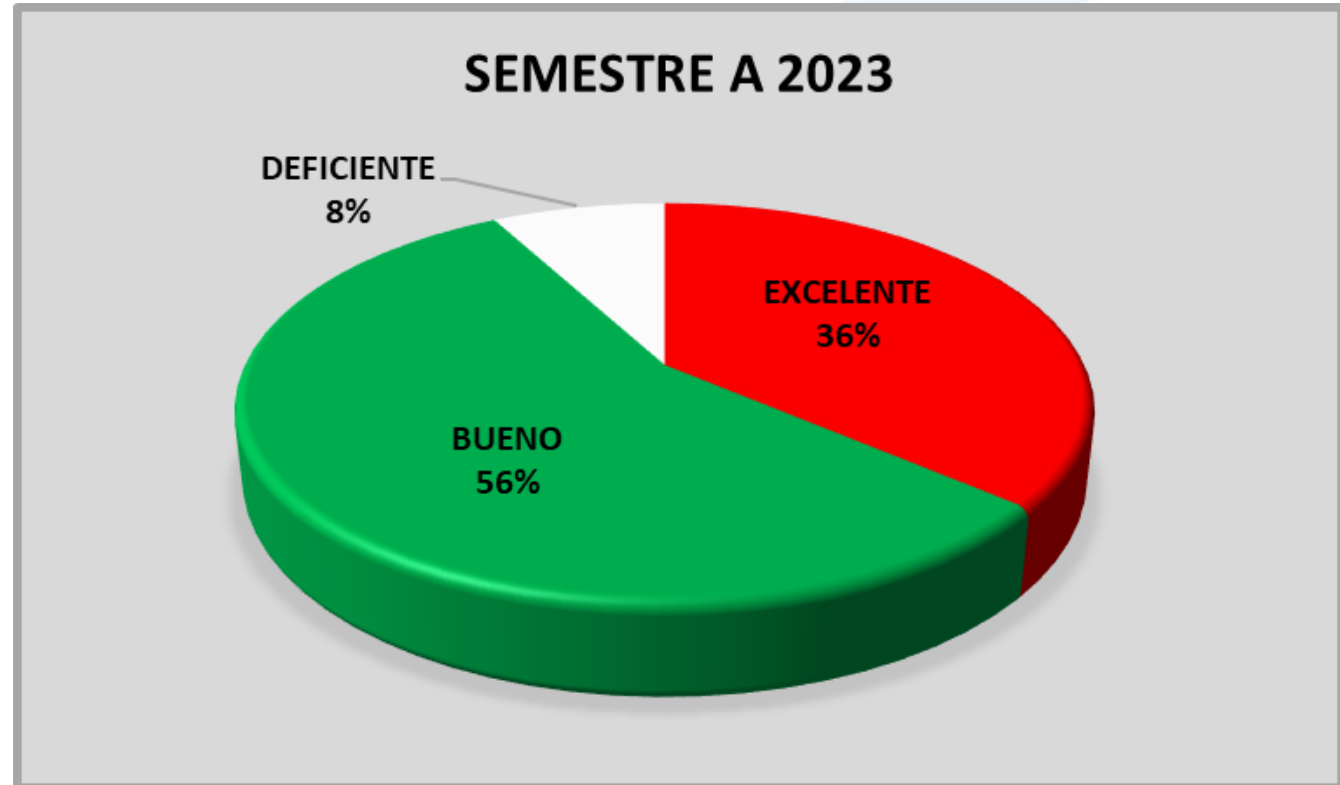


# Comportamiento Grado de Satisfacción de Usuarios



# Grado de satisfacción de Usuarios

A 2023	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	26.706	41.061	5.800

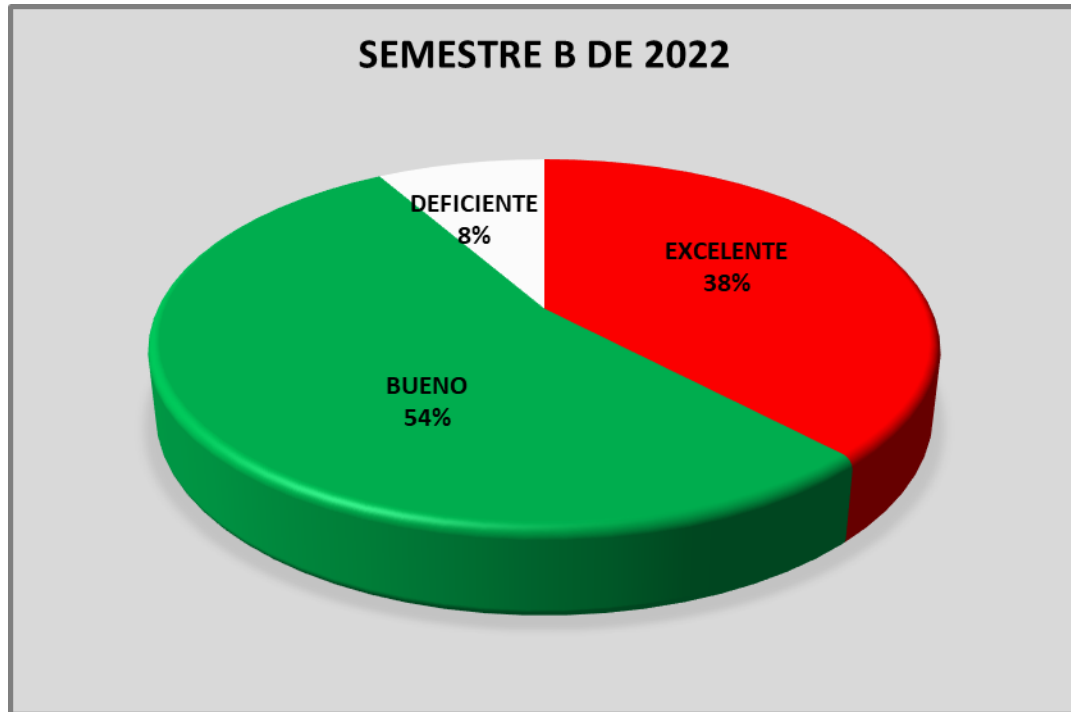


El 92 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.



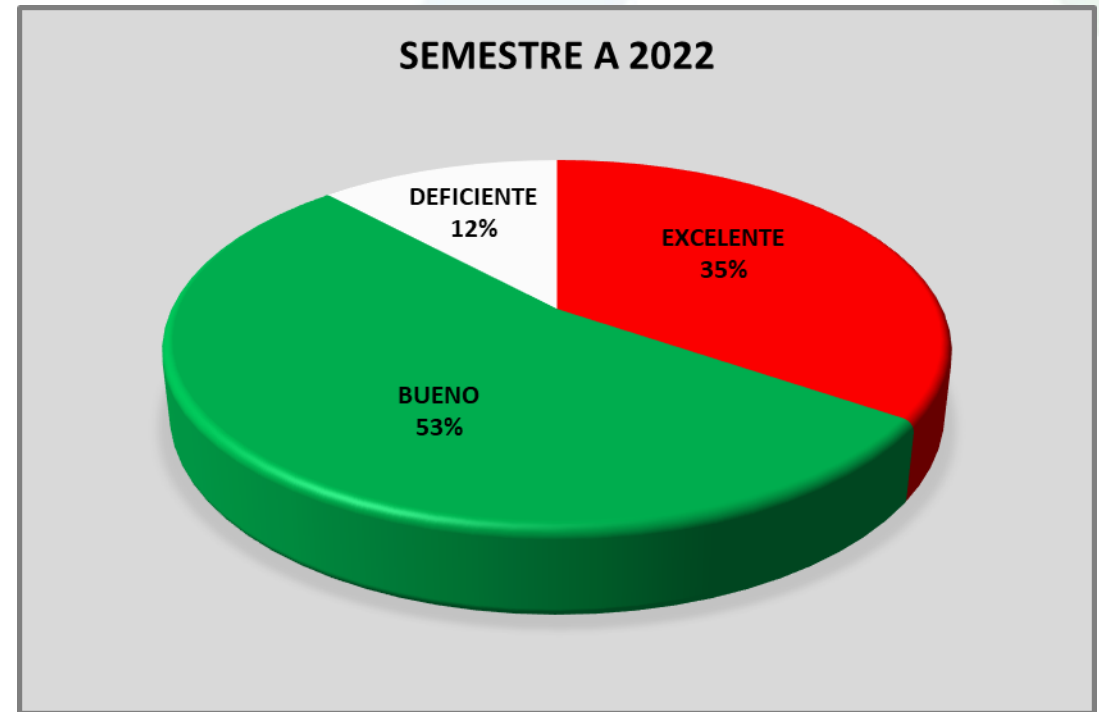
# Grado de satisfacción de Usuarios

B 2022	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	28.168	39.903	6.157



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.

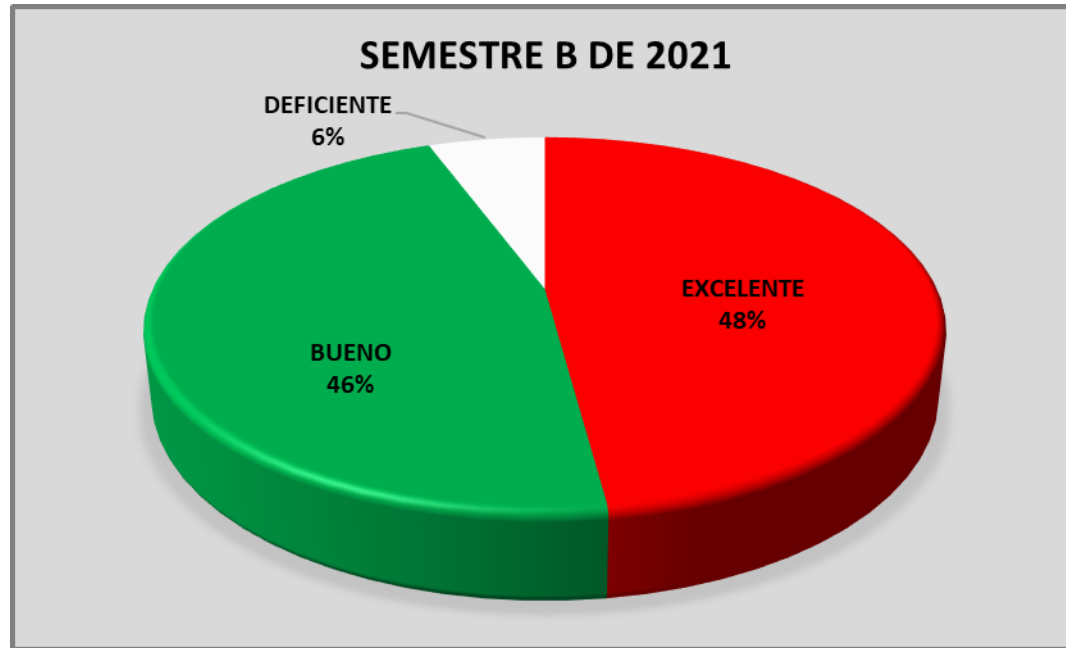
A 2022	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	25.138	38.941	8.647



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.

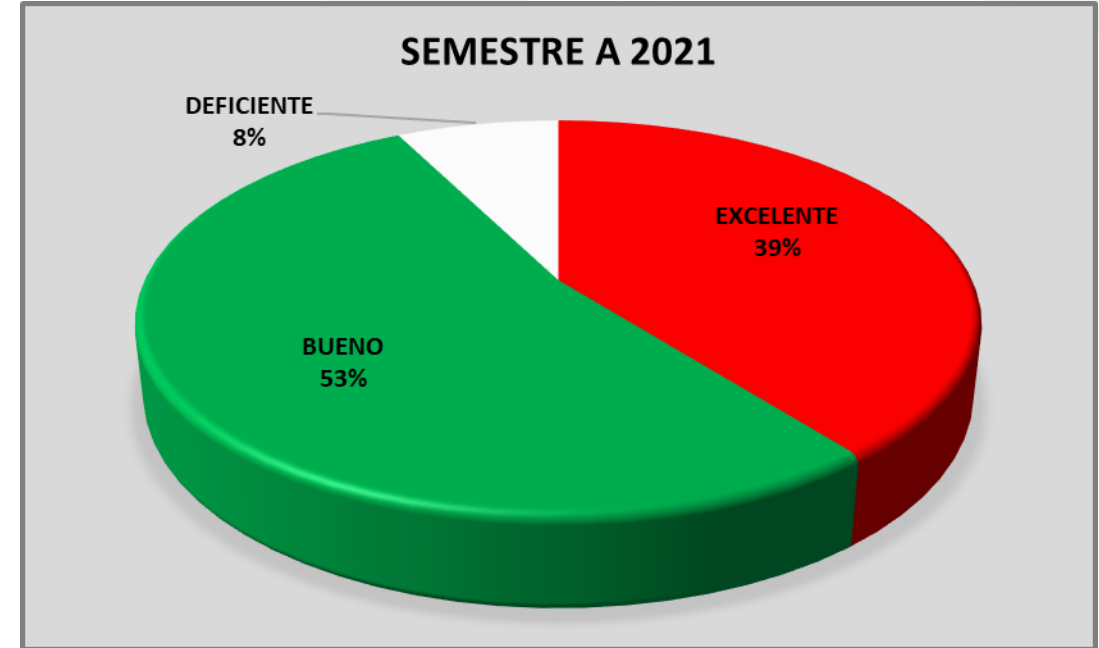
# Grado de satisfacción de Usuarios

B 2021	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	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.

A 2021	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	3.424	4.616	650

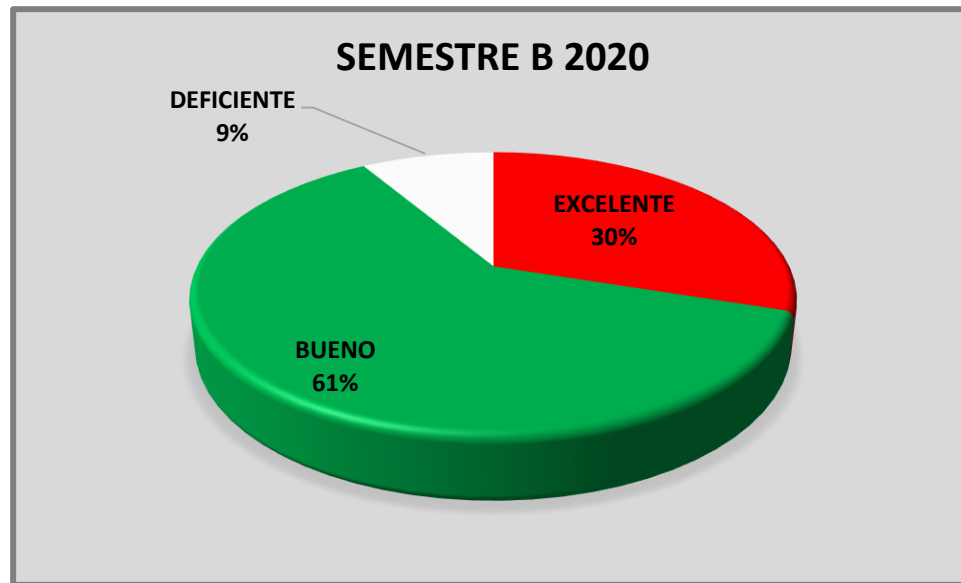


El 92 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

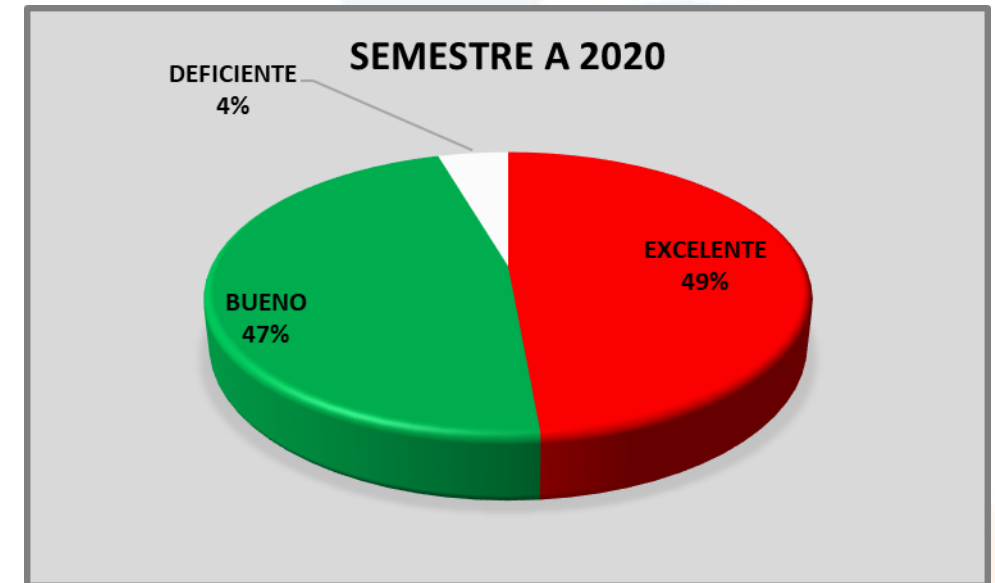
# Grado de satisfacción de Usuarios

B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	12.353	25.252	3.514

A 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	13.607	13.137	1.266



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.

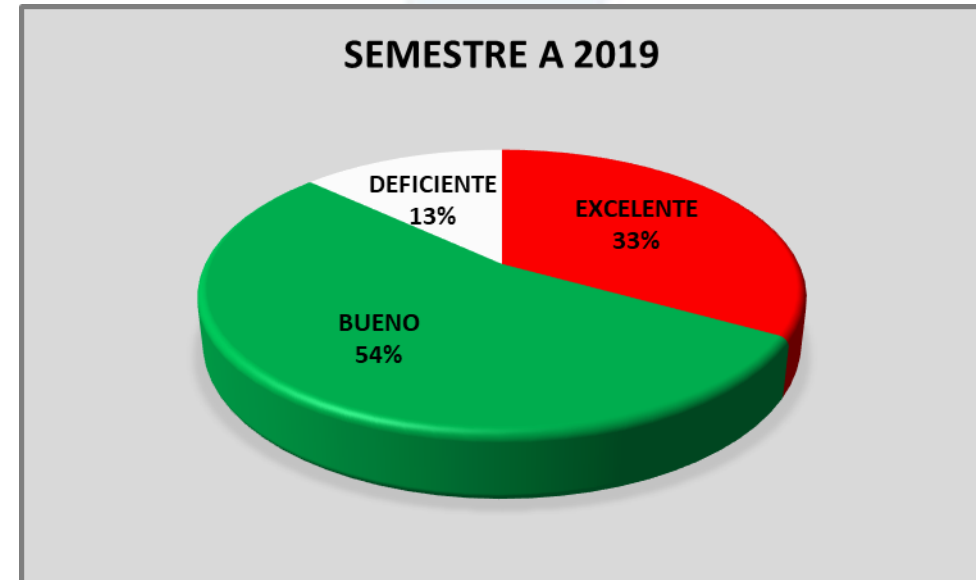
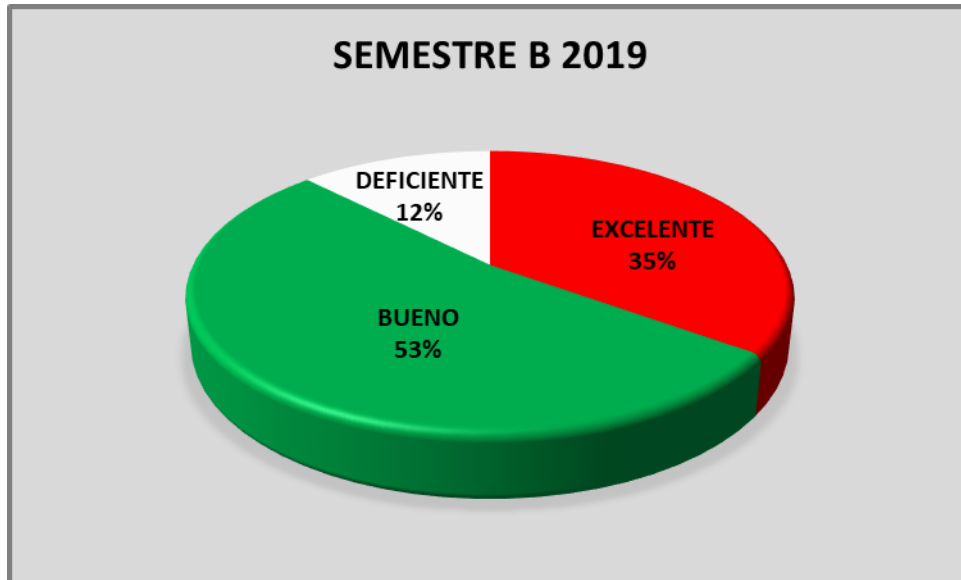


El 96 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

# Grado de satisfacción de Usuarios

	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
<b>B 2019</b>	28.372	42.634	10.036

	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
<b>A 2019</b>	27.564	44.720	10.891

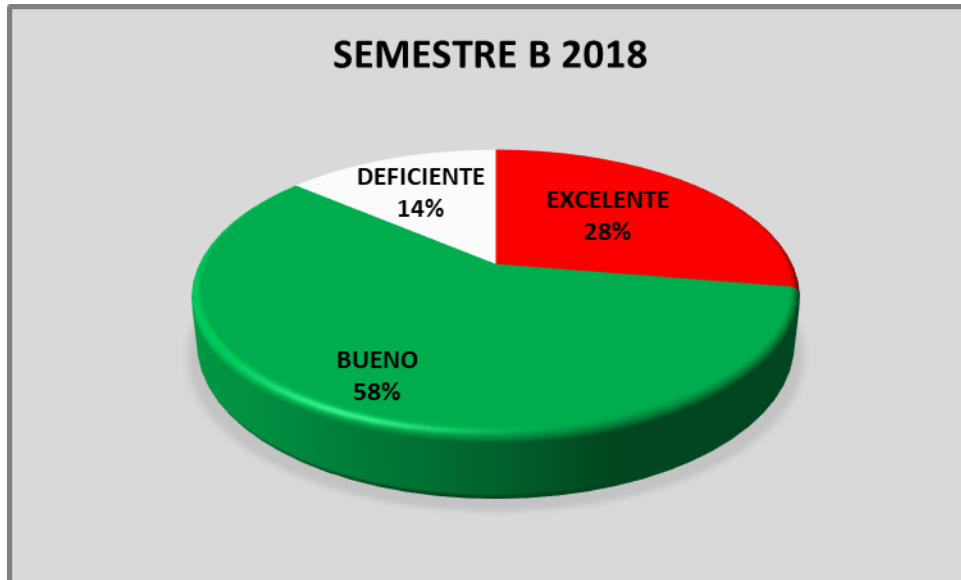


El 88 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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.

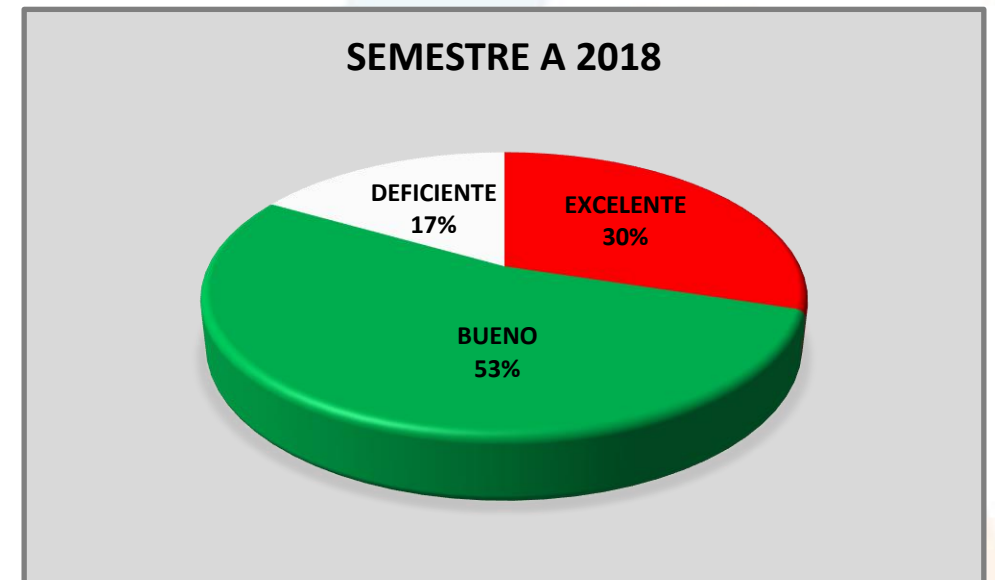
# Grado de satisfacción de Usuarios

B 2018	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	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, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

A 2018	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	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, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

# Resultado de Satisfacción de Usuarios por Semestre y por Proceso

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
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	213	160	45
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	711	1.121	132
GESTIÓN FINANCIERA	661	1.054	144
GESTIÓN LOGÍSTICA	2.026	6.054	1.900
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	1.948	2.038	225
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	358	617	272
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	2.484	3.994	752
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	433	1.291	331
FORMACIÓN	12.775	18.351	4.244
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	267	58	1
INVESTIGACIÓN	249	168	61
SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	288	724	220
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	13	22	3
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	101	191	61
	<b>25.138</b>	<b>38.941</b>	<b>8.647</b>

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE B DE 2022			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	738	1.202	124
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	3.028	3.005	243
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	505	373	118
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	412	566	68
GESTIÓN FINANCIERA	720	906	54
GESTIÓN LOGÍSTICA	7.714	12.662	2.173
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	1.256	1.642	246
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	974	1.177	342
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	5.970	7.216	1.319
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	688	1.753	193
FORMACIÓN	3.654	5.651	495
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	215	119	6
INVESTIGACIÓN	482	634	135
SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1.221	1.564	295
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	83	54	3
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	479	1.357	334
SISTEMA DE GESTIÓN DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	29	22	9
	<b>28.168</b>	<b>39.903</b>	<b>6.157</b>

# Resultado de Satisfacción de Usuarios por Semestre y por Proceso

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE A DE 2021			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	265	377	83
GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	33	55	12
GETIÓN DEL TALENTO HUMANO	207	239	24
GESTIÓN FINANCIERA	157	316	16
PROYECCIÓN SOCIAL	430	92	14
GESTIÓN DE DOCUMENTAL	291	344	8
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	20	114	12
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	26	134	14
GESTIÓN DELDESARROLLO HUMANO	172	297	54
INVESTIGACIÓN	557	661	145
GESTIÓN DE BIBLIOTECA	1.266	1.987	268
GESTIÓN DE ADMISIONESREGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	0	0	0
GESTIÓN DE LOGISTICA	0	0	0
FORMACIÓN	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.424</b>	<b>4.616</b>	<b>650</b>

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE B DE 2021			
PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
GESTIÓN DE LA 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	312	36	2
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO	29	30	8
GESTIÓN DELDESARROLLO HUMANO	273	389	30
INVESTIGACIÓN	78	25	12
GESTIÓN DE BIBLIOTECA	120	243	64
GESTIÓN DE ADMISIONESREGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	0	0	0
GESTIÓN DE LOGISTICA	0	0	0
FORMACIÓN	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

# Resultado de Satisfacción de Usuarios por Semestre y por Proceso

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	5.036	5.757	553
GESTIÓN DOCUMENTAL	164	173	25
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	3.353	1.405	13
GESTIÓN LOGÍSTICA	0	0	0
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1.163	1.031	72
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	0	0	0
INVESTIGACION	970	882	138
PROYECCIÓN SOCIAL	967	231	3
FORMACIÓN	0	0	0
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	979	2.171	294
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	62	43	5
<b>TOTAL</b>	<b>13.607</b>	<b>13.137</b>	<b>1.266</b>

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 DOCUMENTAL	175	290	19
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	341	821	321
GESTIÓN LOGÍSTICA	0	0	0
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	5.421	7.666	627
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	85	134	25
INVESTIGACION	1.118	1.055	165
PROYECCIÓN SOCIAL	1.033	8.436	1.105
FORMACIÓN	331	321	7
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	1.656	3.495	887
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	26	41	3
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	202	299	22
<b>TOTAL</b>	<b>12.353</b>	<b>25.252</b>	<b>3.514</b>



# Resultado de Satisfacción de Usuarios por Semestre y por Proceso

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 DOCUMENTAL	135	268	51
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	10.997	12.646	2.494
GESTIÓN LOGÍSTICA	2.677	6.692	2.606
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	2.770	5.041	970
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	660	1.764	521
INVESTIGACION	23	102	85
PROYECCIÓN SOCIAL	216	87	31
FORMACIÓN	4.777	9.448	2.350
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	4.135	5.930	1.211
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	126	130	19
<b>TOTAL</b>	<b>27.564</b>	<b>44.720</b>	<b>10.891</b>

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 DOCUMENTAL	116	186	18
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	7.972	11.390	2.580
GESTIÓN LOGÍSTICA	3.187	7.626	2.422
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	3.532	5.285	897
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	730	1.901	440
INVESTIGACION	45	55	52
PROYECCIÓN SOCIAL	162	366	283
FORMACIÓN	6.003	10.967	2.152
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	4.843	1.648	434
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	46	52	18
<b>TOTAL</b>	<b>28.372</b>	<b>42.634</b>	<b>10.036</b>

# Resultado de Satisfacción de Usuarios por Semestre y por Proceso

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>TOTAL</b>	<b>19.649</b>	<b>35.181</b>	<b>10.950</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>27.818</b>	<b>59.026</b>	<b>13.865</b>



Universidad  
del Tolima



Una nueva historia  
ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

# Gracias



Universidad  
del Tolima



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

# SGC