

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Oficina de Planeación y Desarrollo
Institucional

Jefe: Marcela Barragán Urrea

Responsable : Luz Nelly Rodríguez Medina

Ibagué, Julio de 2023

SITEMA 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.



“Transformaciones de calidad para la Universidad que soñamos”

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

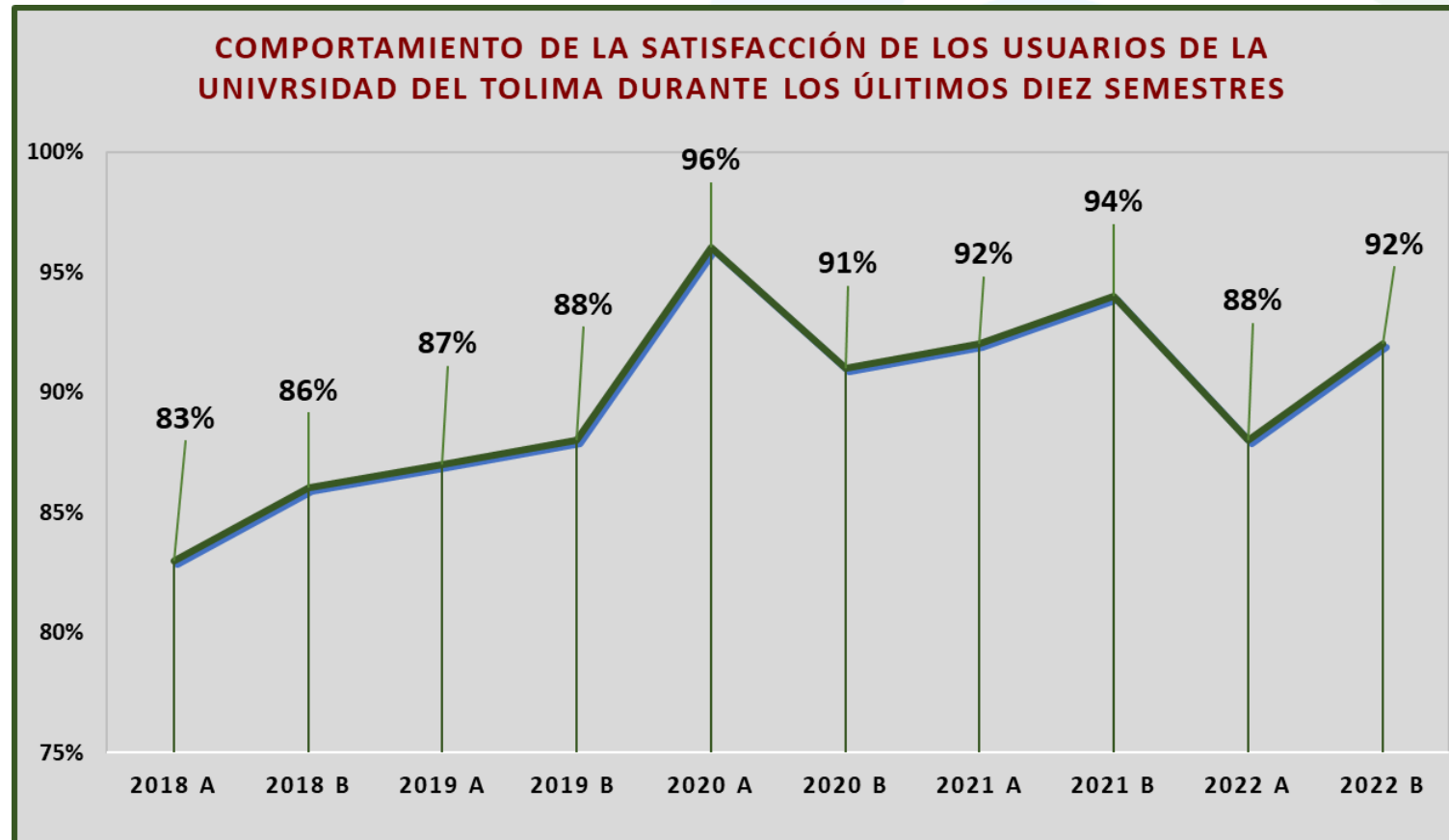
Para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Tolima, bajo la norma ISO 9001:2015; se evalúa la satisfacción de los usuarios frente a los servicios que ofrecen los diferentes Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

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.

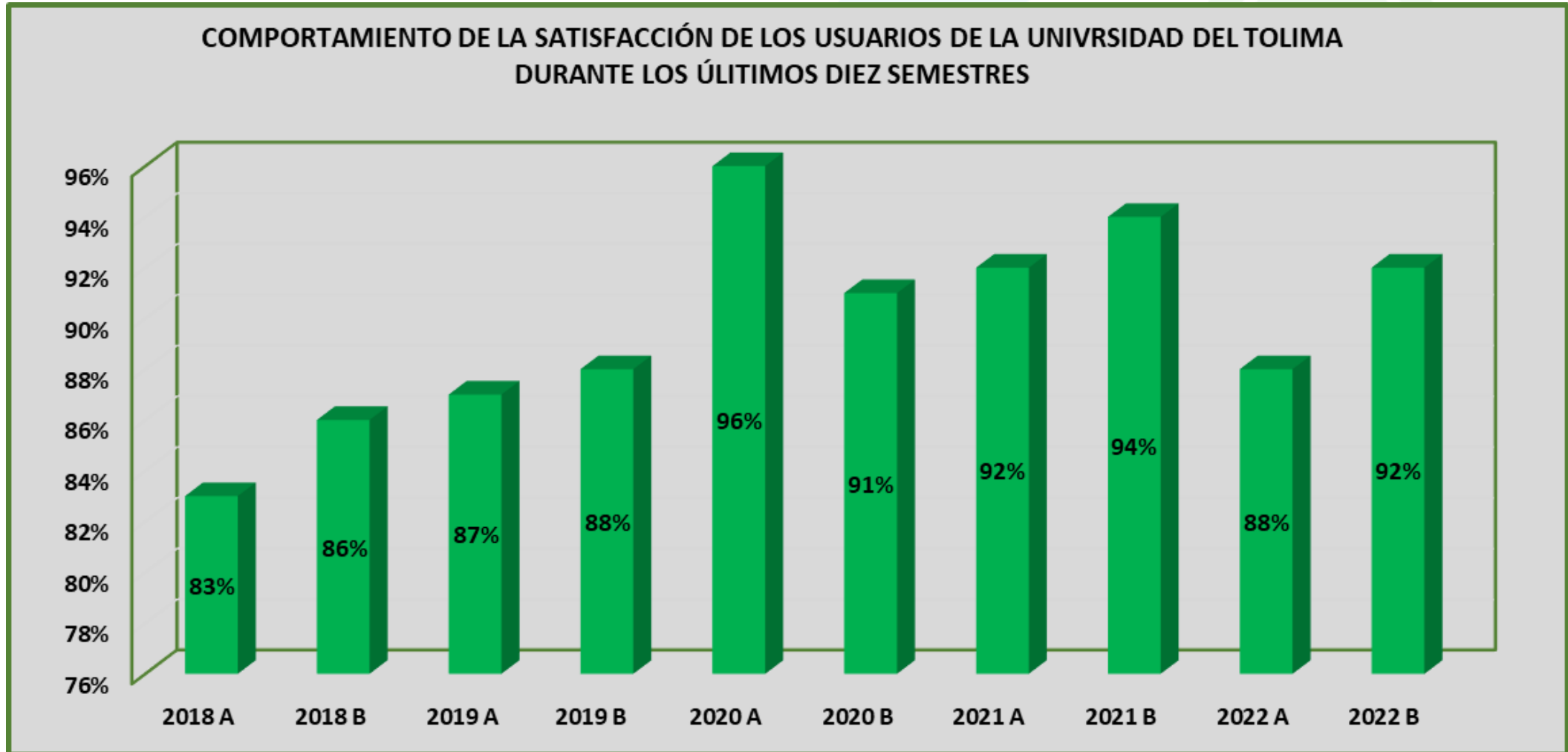
COMPORTAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

2018 A	2018 B	2019 A	2019 B	2020 A	2020 B	2021 A	2021 B	2022 A	2022 B
83%	86%	87%	88%	96%	91%	92%	94%	88%	92%

Meta desde el SGC: 85 % entre Bueno y Excelente

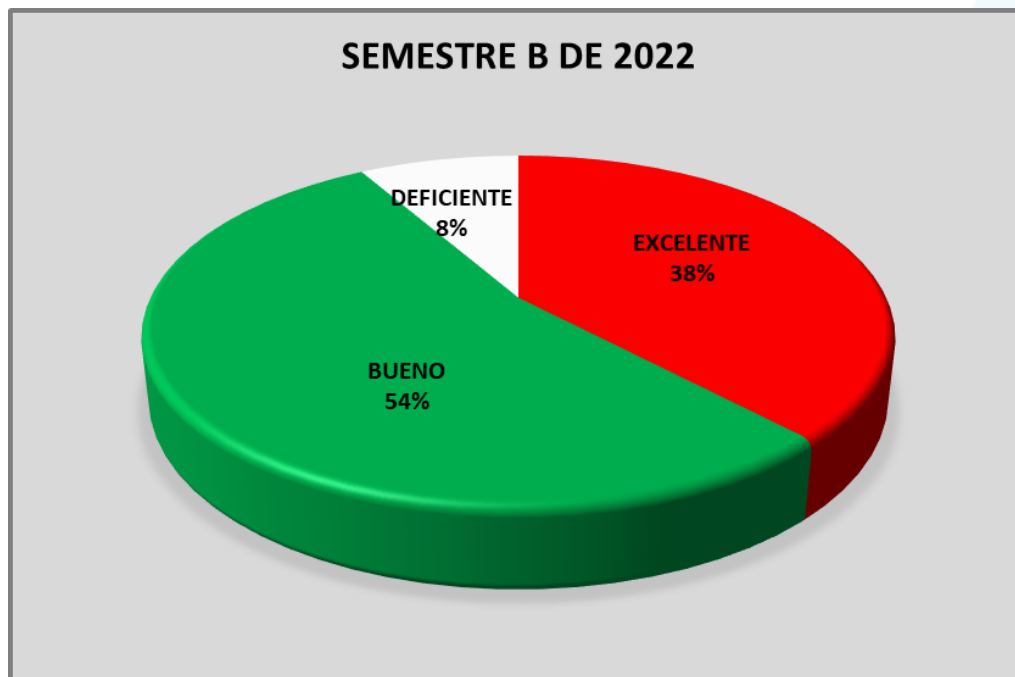


COMPORTAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS



Grado de Satisfacción con los servicios prestados

B 2022	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	28.168	39.903	6.157

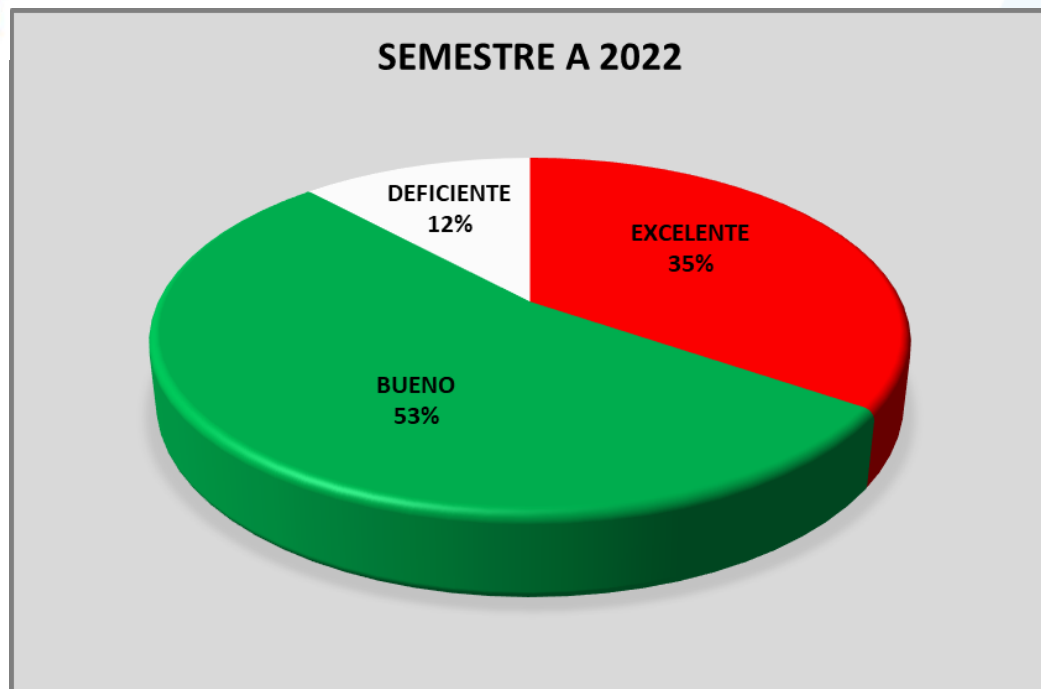


El 92 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
TOTAL	28.168	39.903	6.157

Grado de Satisfacción con los servicios prestados

A 2022	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	25.138	38.941	8.647



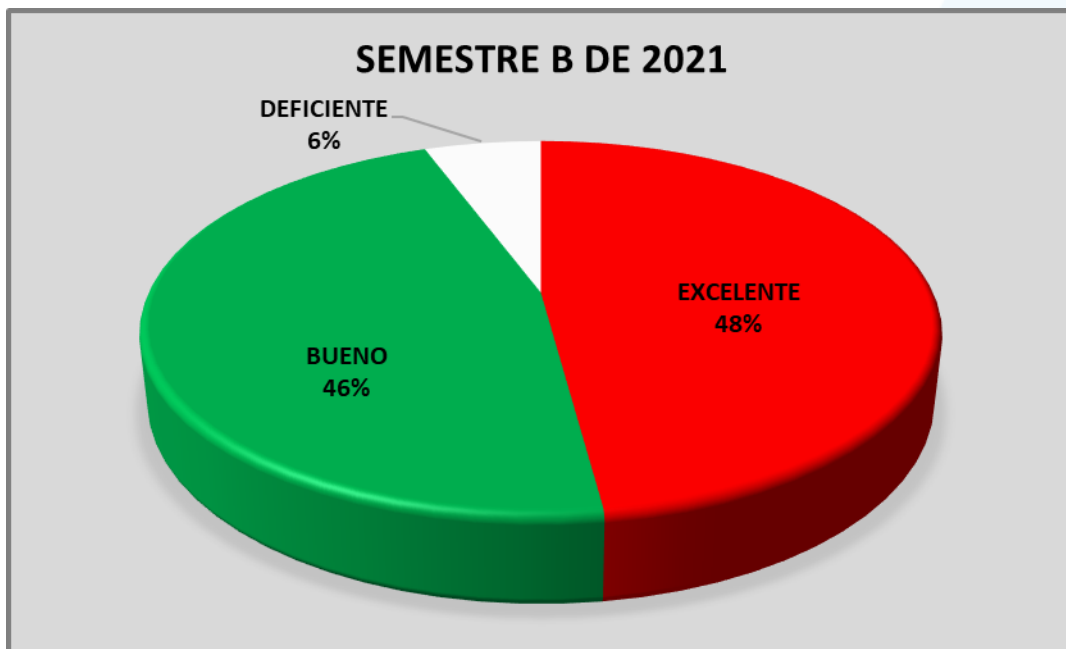
El 88 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE A 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
TOTAL	28.168	39.903	6.157

Grado de Satisfacción con los servicios prestados



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.

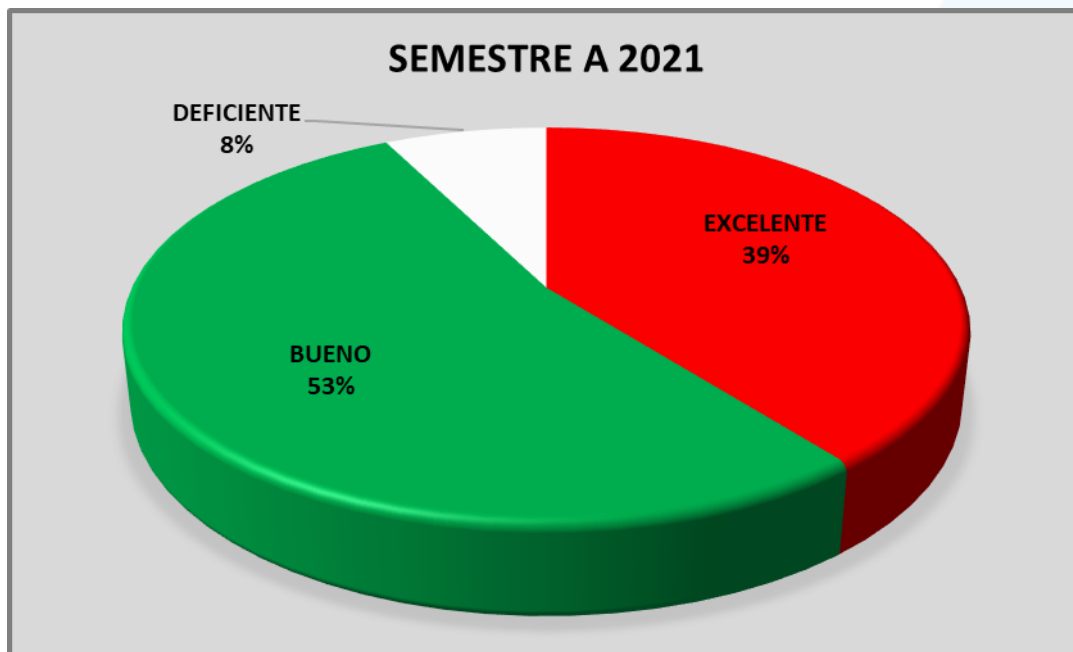
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE B DE 2021

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
TOTAL	1.325	1.285	157

Grado de Satisfacción con los servicios prestados



A 2021	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	3.424	4.616	650



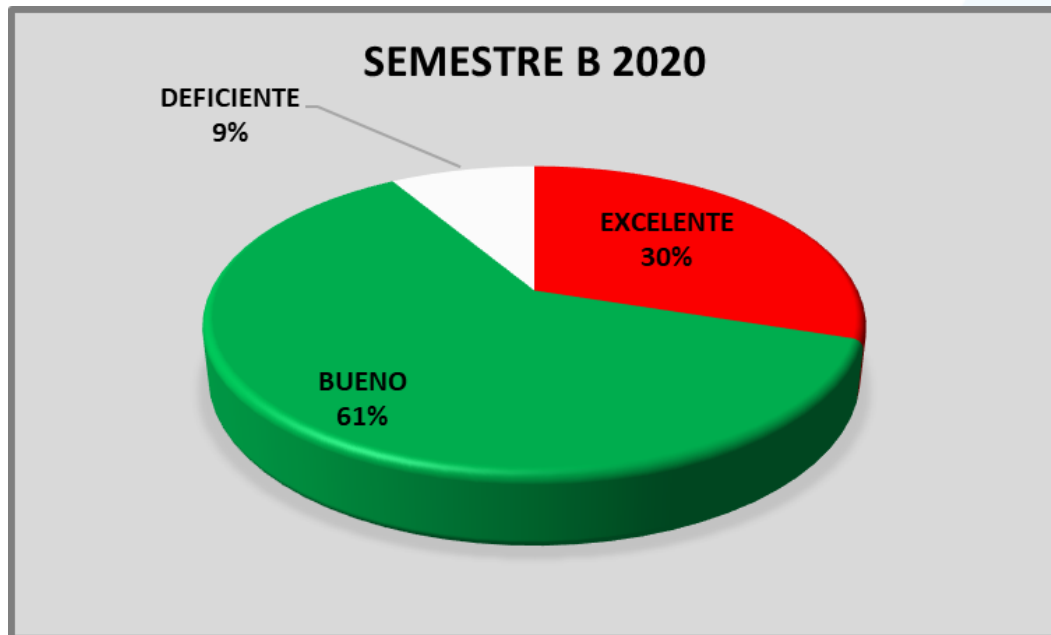
El 92 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 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
TOTAL	3.424	4.616	650

Grado de Satisfacción con los servicios prestados

B 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	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.

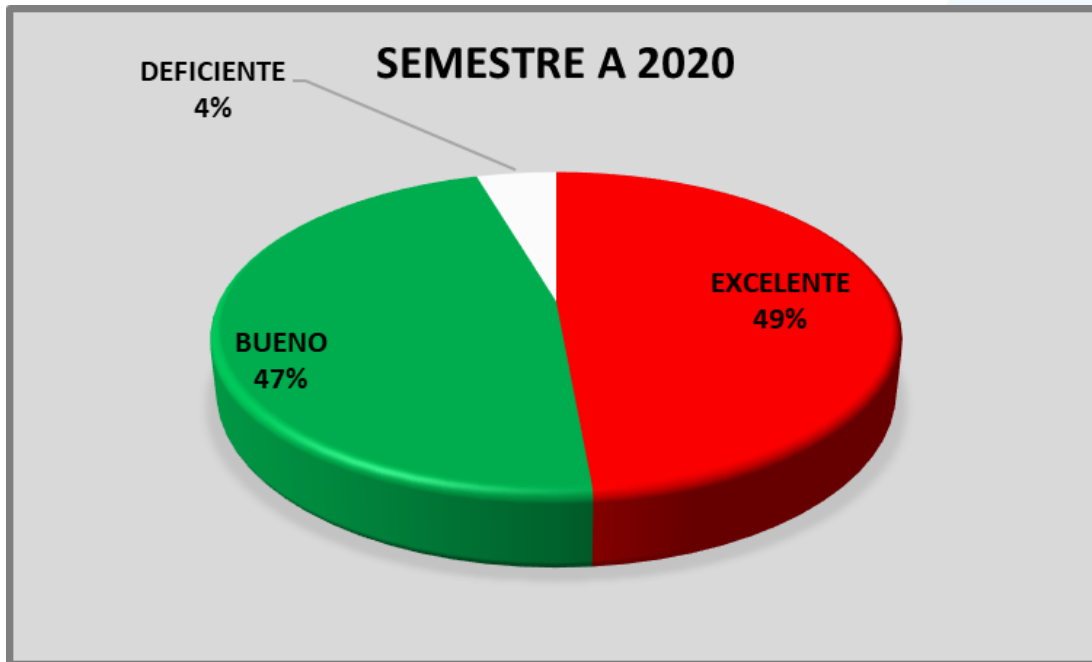
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE B DE 2020

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 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

Grado de Satisfacción con los servicios prestados



A 2020	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	13.607	13.137	1.266



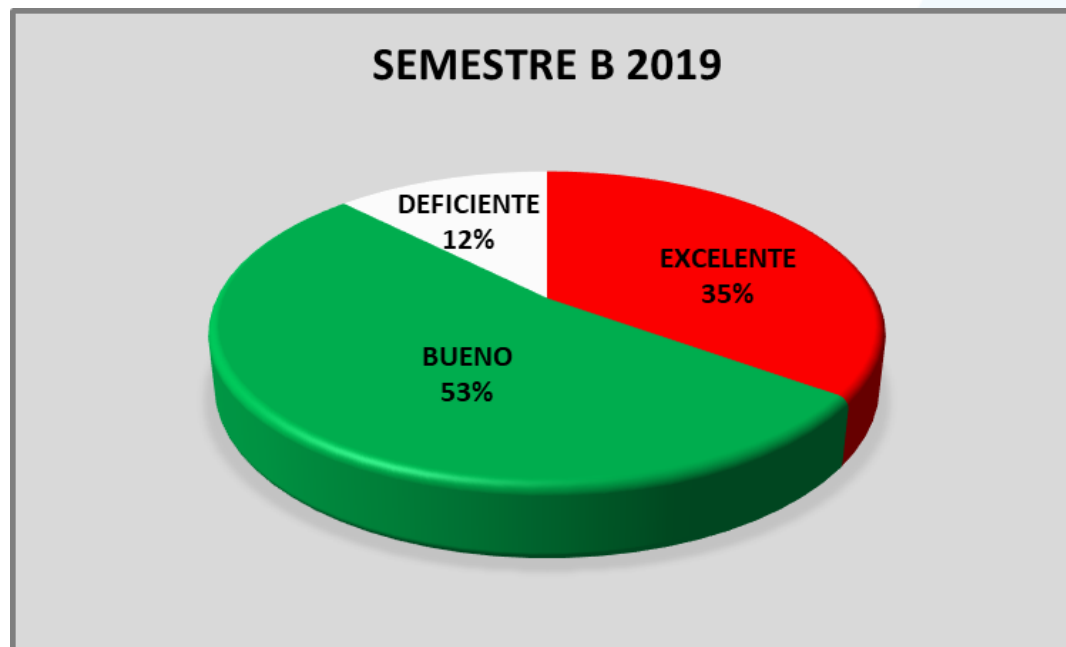
El 96 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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	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
TOTAL	13.607	13.137	1.266

Grado de Satisfacción con los servicios prestados



B 2019	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	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.

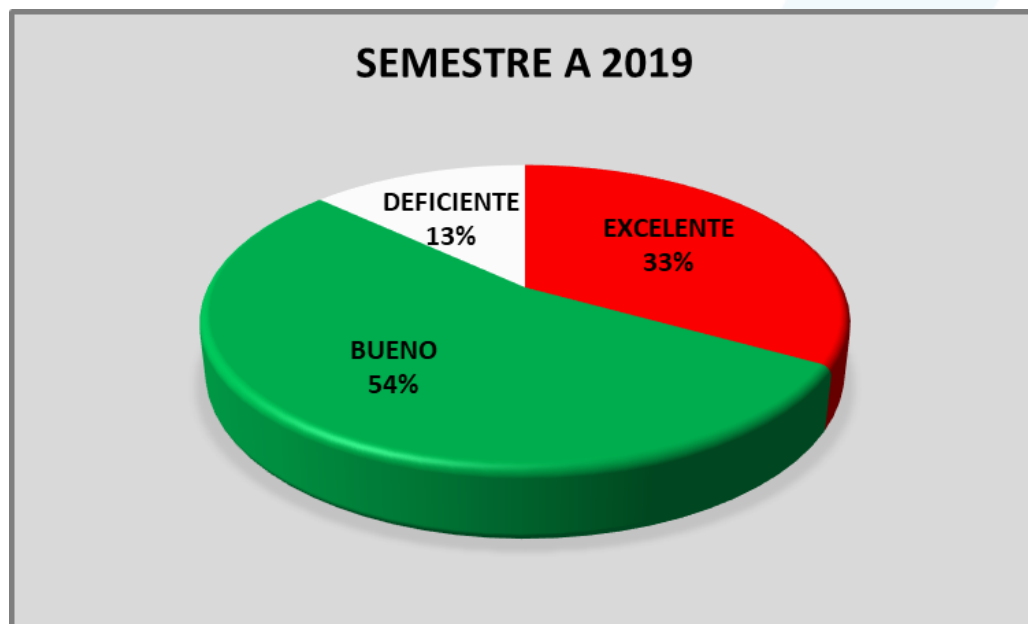
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE B DE 2019

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 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
TOTAL	28.372	42.634	10.036

Grado de Satisfacción con los servicios prestados



A 2019	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	27.564	44.720	10.891



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.

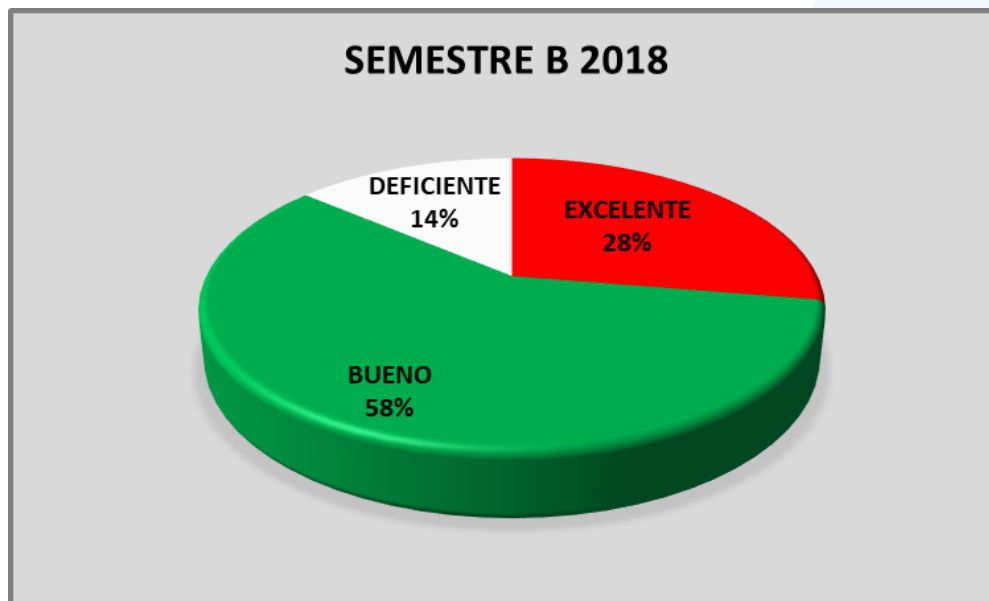
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEMESTRE A DE 2019

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
TOTAL	27.564	44.720	10.891

Grado de Satisfacción con los servicios prestados



B 2018	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
	27.818	59.026	13.865



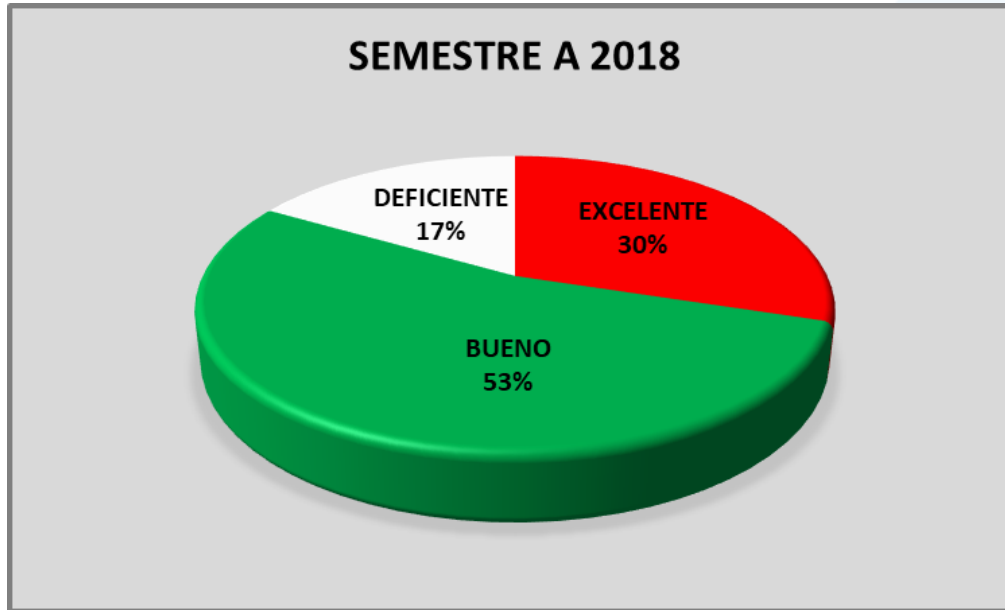
El 86 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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
TOTAL	27.818	59.026	13.865

Grado de Satisfacción con los servicios prestados



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, sin alcanzar 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
TOTAL	19.649	35.181	10.950



Gracias



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

SGC