Universidad del Tolima

ACREDITADA DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

OFICINA DE 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

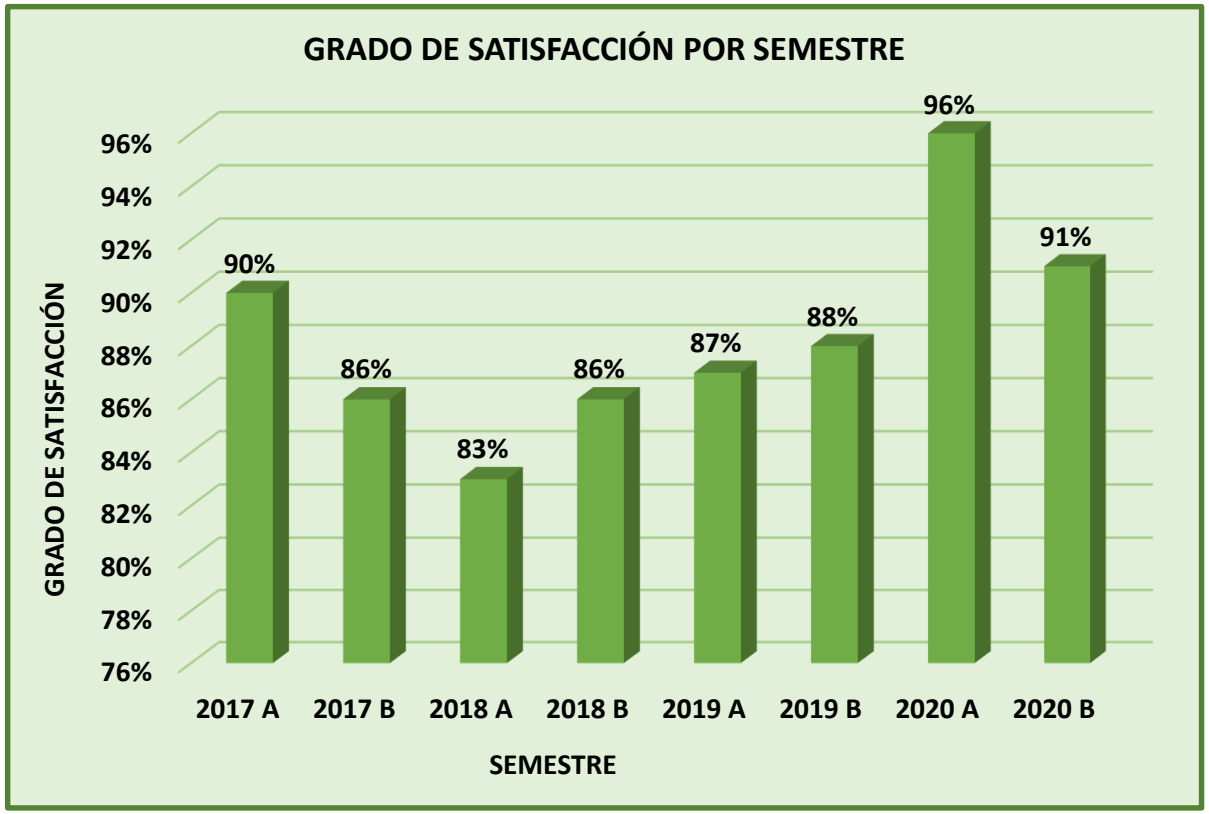
Para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Tolima, bajo la norma ISO 9001:2015; se evalúa la satisfacción de los usuarios frente a los servicios que ofrecen los diferentes Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

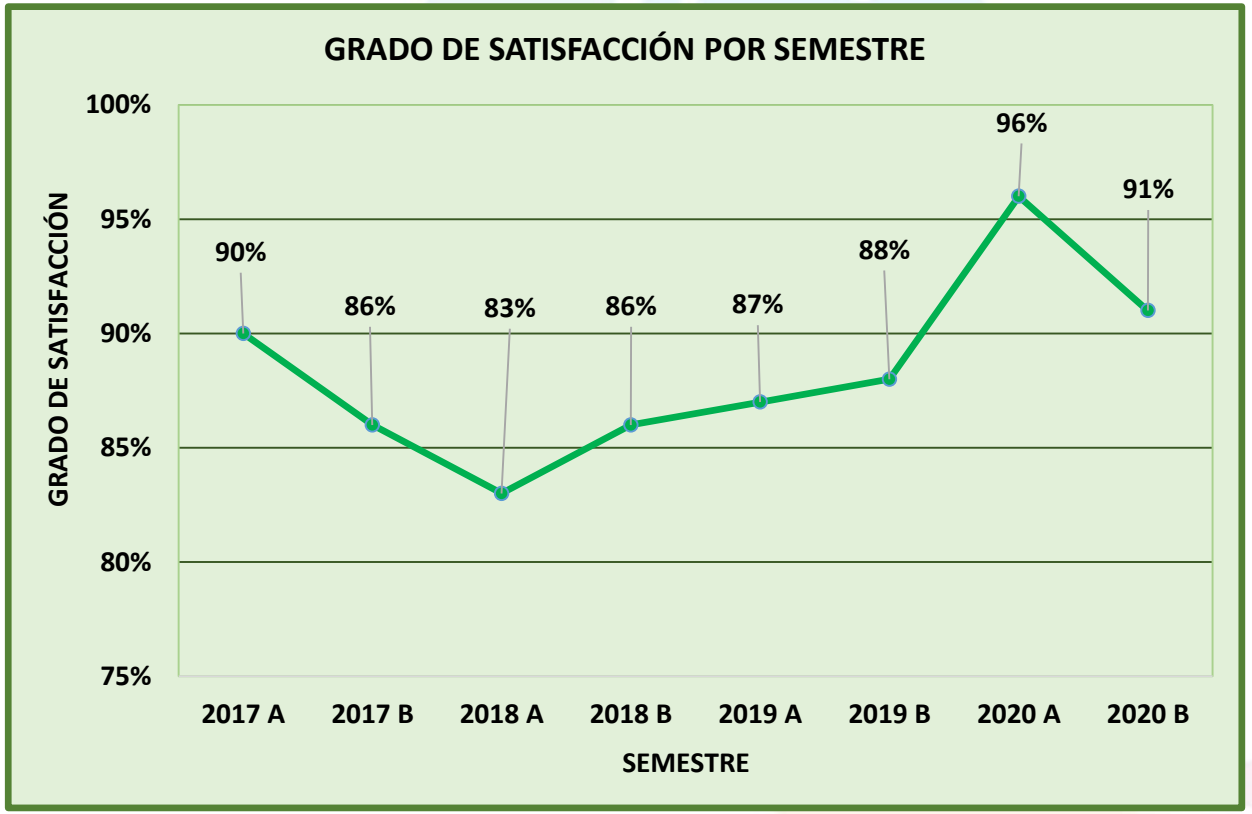
Los servicios evaluados son definidos por el Líder del Proceso y su equipo de trabajo y deben ser actualizados periódicamente y de acuerdo a la necesidad.

COMPARTAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS

META	
ENTRE EXCELENTE Y BUENO	85%

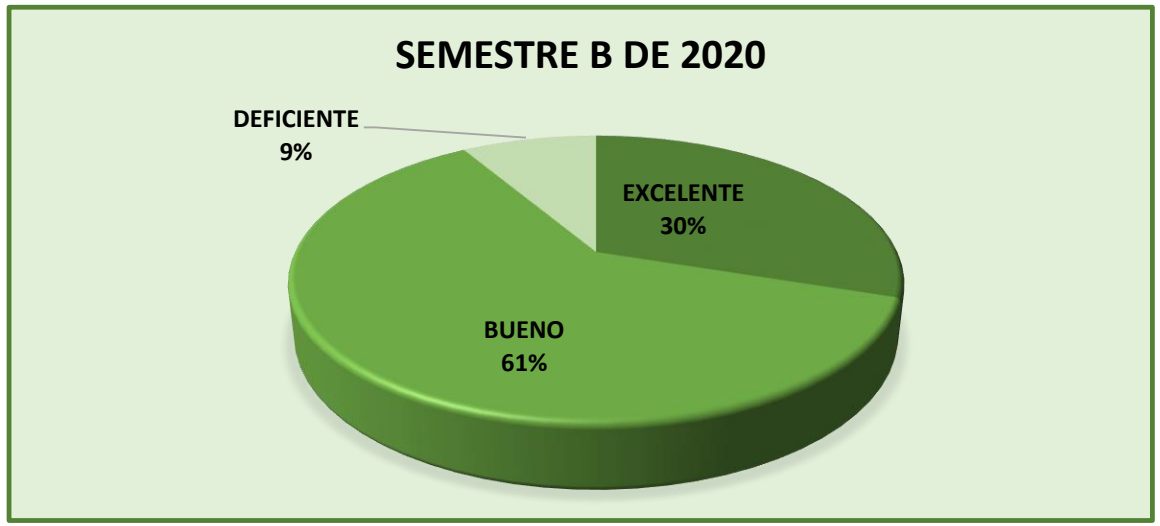
COMPORTAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS							
2017 A	2017 B	2018 A	2018 B	2019 A	2019 B	2020 A	2020 B
90%	86%	83%	86%	87%	88%	96%	91%





Grado de satisfacción de Usuarios

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

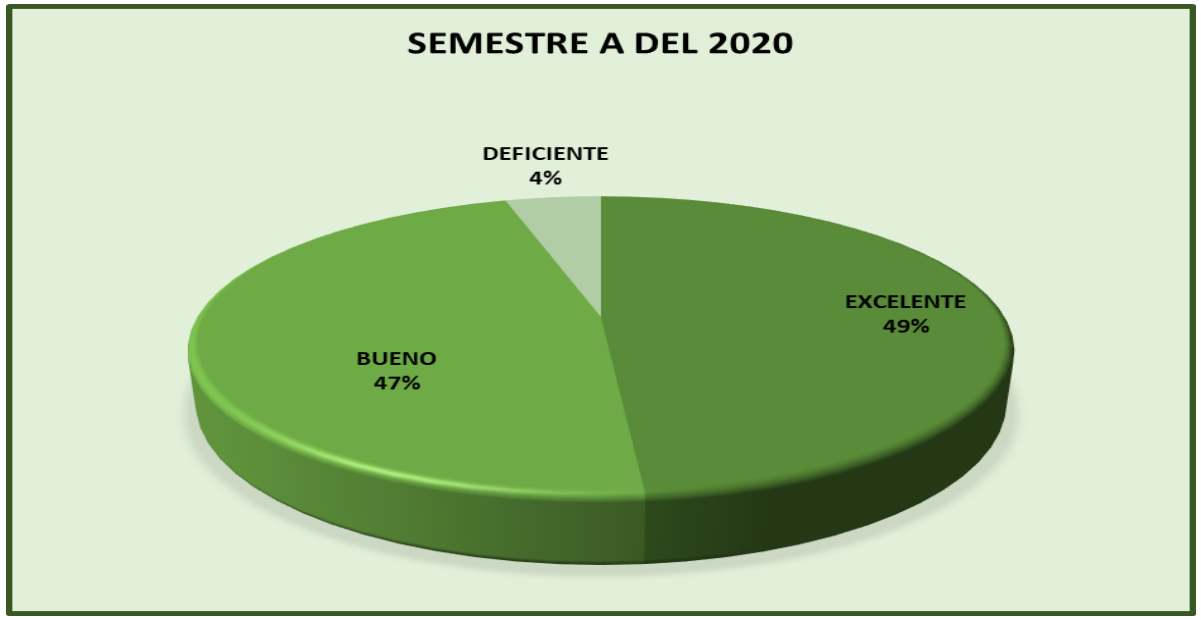


El 91 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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 CONTROL ACADÉMICO	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**

Grado de satisfacción de Usuarios

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

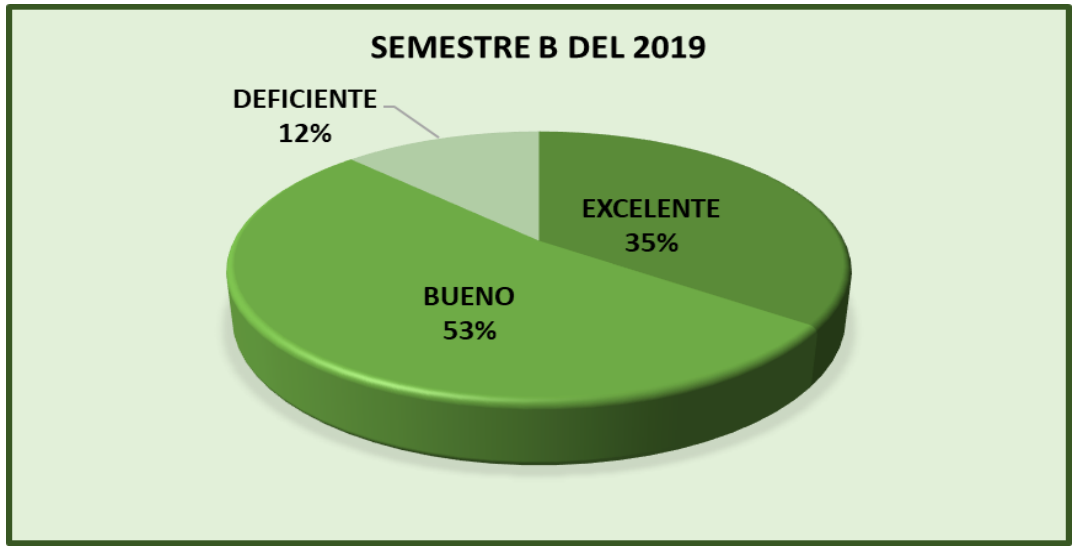


El 96 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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
	13.607	**13.137**	**1.266**

Grado de satisfacción de Usuarios

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

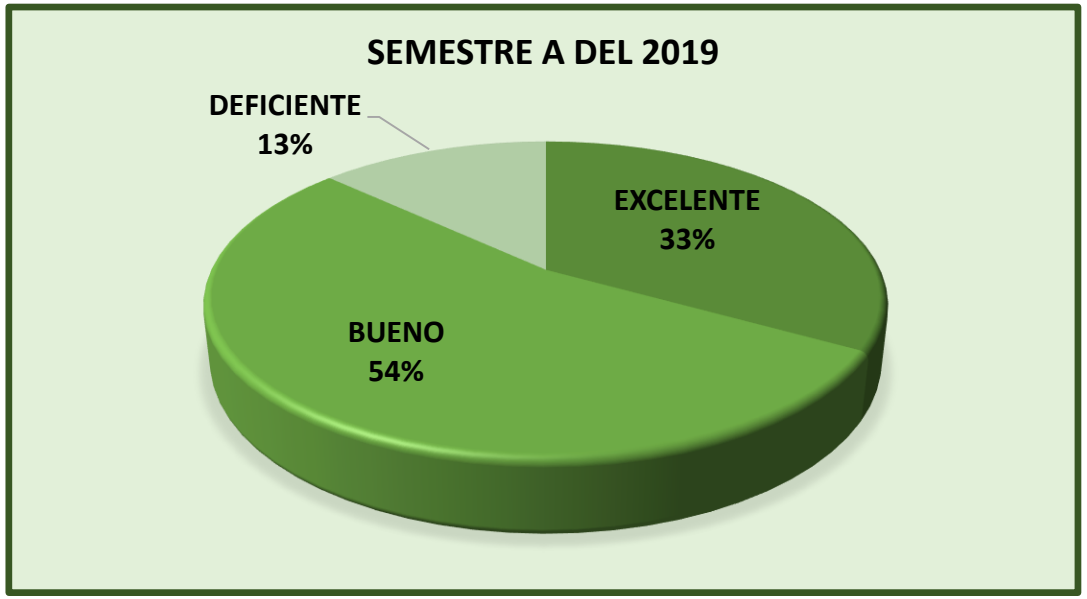


El 88 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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
	28.372	**42.634**	**10.036**

Grado de satisfacción de Usuarios

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

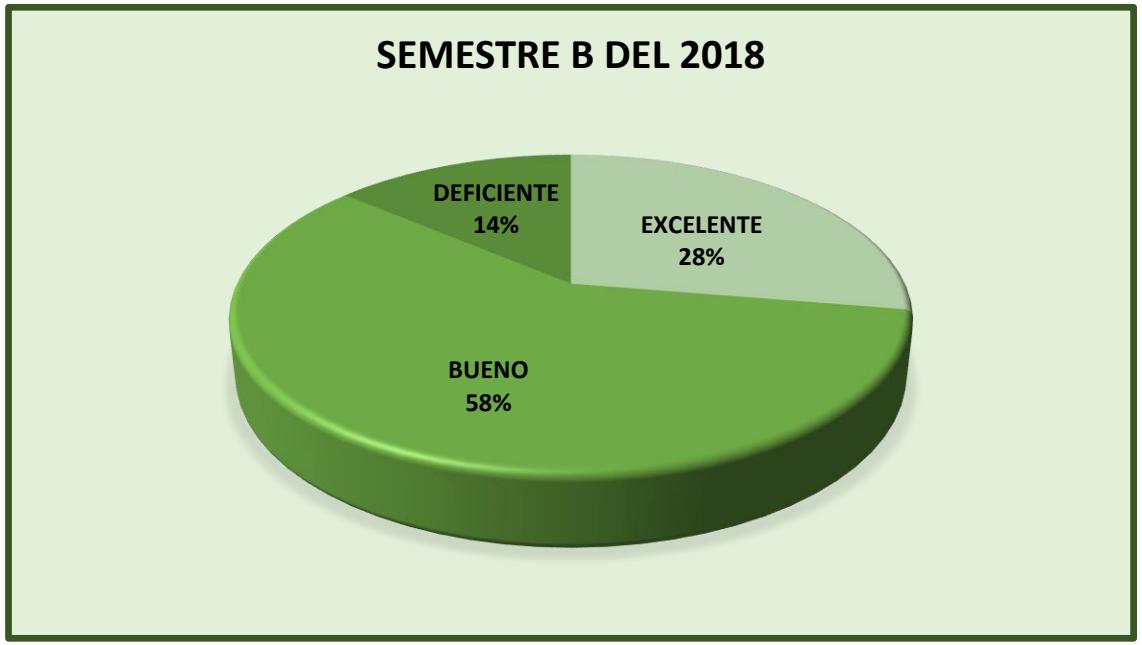


El 87 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, superando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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
	27.564	**44.720**	**10.891**

Grado de satisfacción de Usuarios

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



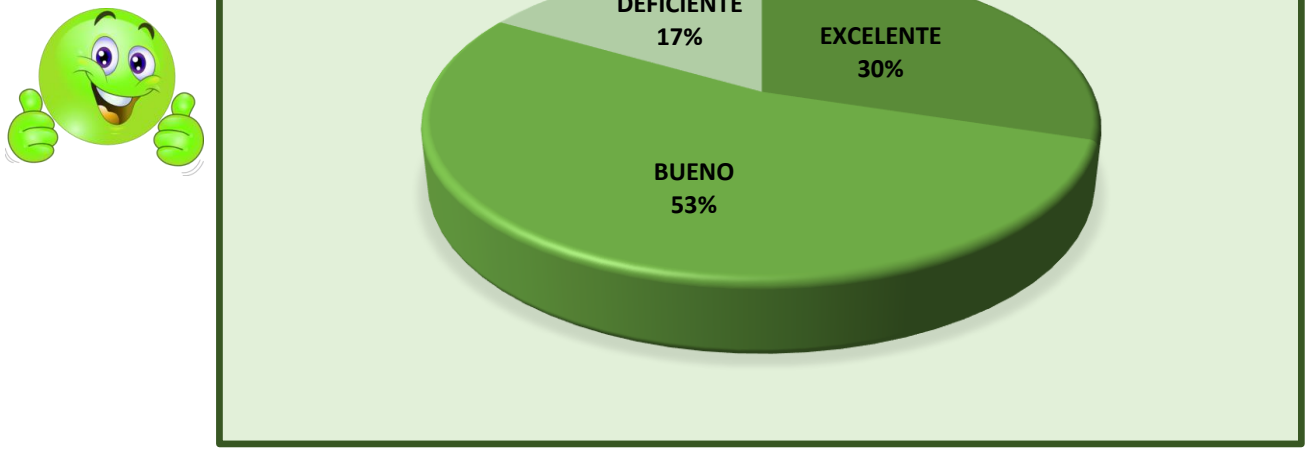
El 86 % de los Usuarios consideran que el Grado de Satisfacción con los servicios prestados en todos los procesos está entre excelente y Bueno, alcanzando la meta del 85 % establecida en el Procedimiento de Satisfacción de Usuarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

.

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 COMUNICACCIÓN	**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**

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 COMUNICACCIÓN	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
	19.649	35.181	10.950