

# **INFORME DE EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**SEMESTRE A DE 2013**

**SEMESTRE B DE 2013**

**SEMESTRE A DE 2014**

**SEMESTRE B DE 2014**

# **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## **NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009**

### ***CAPITULO 8: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA***

#### ***SATISFACCION DEL CLIENTE***

#### ***SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SERVICIO***

# EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se realiza mediante el formato “**código MC-P04-F01**”, el cual diligenciado por el usuario y depositado en los buzones ubicados en cada una de las dependencias que prestan servicios.

En los CREAD, en Talento Humano y Gestión Logística se realiza la encuesta virtualmente.

# FORMATO DE LA ENCUESTA

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: MC-P04-F01
	<b>EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	Versión: 04
<b>Proceso:</b> _____ <b>Servicio a evaluar:</b> _____ <b>Fecha:</b> _____		
<b>Califique de 1 a 3 para evaluar la prestación del servicio de acuerdo a las siguiente escala:</b> <b>1: Deficiente                  2: Bueno                  3: Excelente</b>		
1. ¿La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
2. ¿El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
3. ¿Cual es su grado de satisfacción con el servicio prestado?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<b>Recomendaciones y Sugerencias</b>		

# NÚMERO DE BUZONES POR DEPENDENCIA

PROCESOS		Nº. DEL BUZON	DEPENDENCIA
<b>MISIONALES</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>	4	OFICINA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO CIENTÍFICO
	<b>PROYECCION SOCIAL</b>	96	OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES
		7	CENTRO DE IDIOMAS
		68	LASEREX
		47	DIAGNOSTICO VETERINARIO
		46	PROYECCION SOCIAL
		38	MEDICINA VETERINARIA
		40	INGENIERÍA FORESTAL
		37	INGENIERÍA AGRONÓMICA
		43	
		44	CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
	<b>FACULTADES</b>	8	CIENCIAS HUMANAS Y ARTES
		50	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
		63	TECNOLOGIAS Y DIBUJO ARQUITECTÓNICO
		54	CIENCIAS
		56	
		57	CIENCIAS DE LA SALUD
		69	ECOFISIOLOGÍA
		71	FARMACOLOGÍA
		72	PARASITOLOGÍA
		74	CLASE DE FÍSICA 2-01
		75	CLASE DE FÍSICA
		77	FÍSICA 2-06
		78	GENÉTICA 33-301
		79	BILOGÍA CELULAR 33-306
		80	MICROBIOLOGÍA 33-305
		81	BOTÁNICA 33-304
		82	ZOOLOGÍA 33-303
		55	DISECCIÓN (REUBICADO)
		85	MADERAS
<b>LABORATORIOS</b>	86	SENSORES REMOTOS	
	87	ANATOMÍA	
	88	QUÍMICA 406	
	89	QUÍMICA 401	
	92	DOCENCIA 402	
	91	QUÍMICA 403	
	93	QUÍMICA 405	
	94	SIG	
	<b>IDEAD</b>	58	ÁREA DE LICENCIATURAS
		59	ADMINISTRACIÓN
62		SECRETARÍA ACADÉMICA	
66		COORDINACIÓN DE POSGRADOS	
62		REGENCIA-SALUD (PISO 1)	
21		INGENIERIA DE SISTEMAS	
95		CREAD IBAGUE	
	67	TURISMO	
<b>FORMACION</b>			

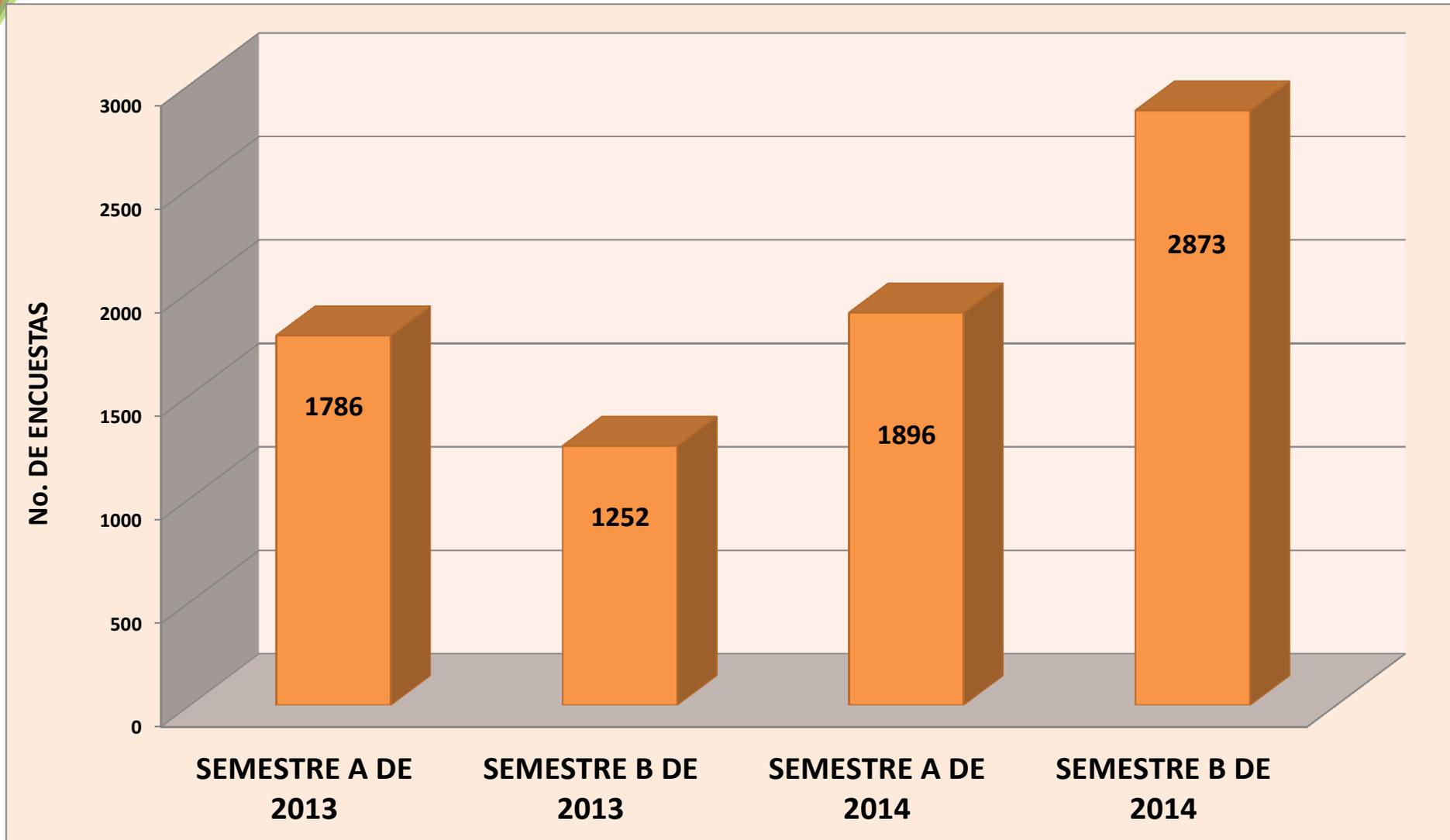
PROCESOS		Nº. DEL BUZON	DEPENDENCIA
<b>ESTRATEGICOS</b>	<b>GESTIÓN DE LA PLANEACION INSTITUCIONAL</b>	1	OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
		2	SECRETARIA GENERAL
<b>DE SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>	18	PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
		19	PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO
		20	SERVICIO DE INTERNET Y DEVOLUCIÓN
		9	FORMACIÓN DE USUARIOS
		22	EDUCACIÓN
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	24	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
		97	SALA DE SISTEMAS B 31 PISO1
		26	SALA DE SISTEMAS B 31 PISO 3
		27	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA
	<b>ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO</b>	83	REGISTRO
		29	REGISTRO
		45	REGISTRO

PROCESOS		Nº. DEL BUZON	DEPENDENCIA
<b>DE SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	10	SECCIÓN COMPRAS
		11	OFICINA DE CONTRATACION
	<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	12	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES
		6	PERSONAL
		48	OFICINA NOMINA DE TUTORES
	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	13	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA
		90	TESORERÍA
		15	OFICINA DE MATRÍCULAS
	<b>GESTIÓN LOGISTICA</b>	10	SECCIÓN ALMACEN
		16	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
			AUDIOVISUALES

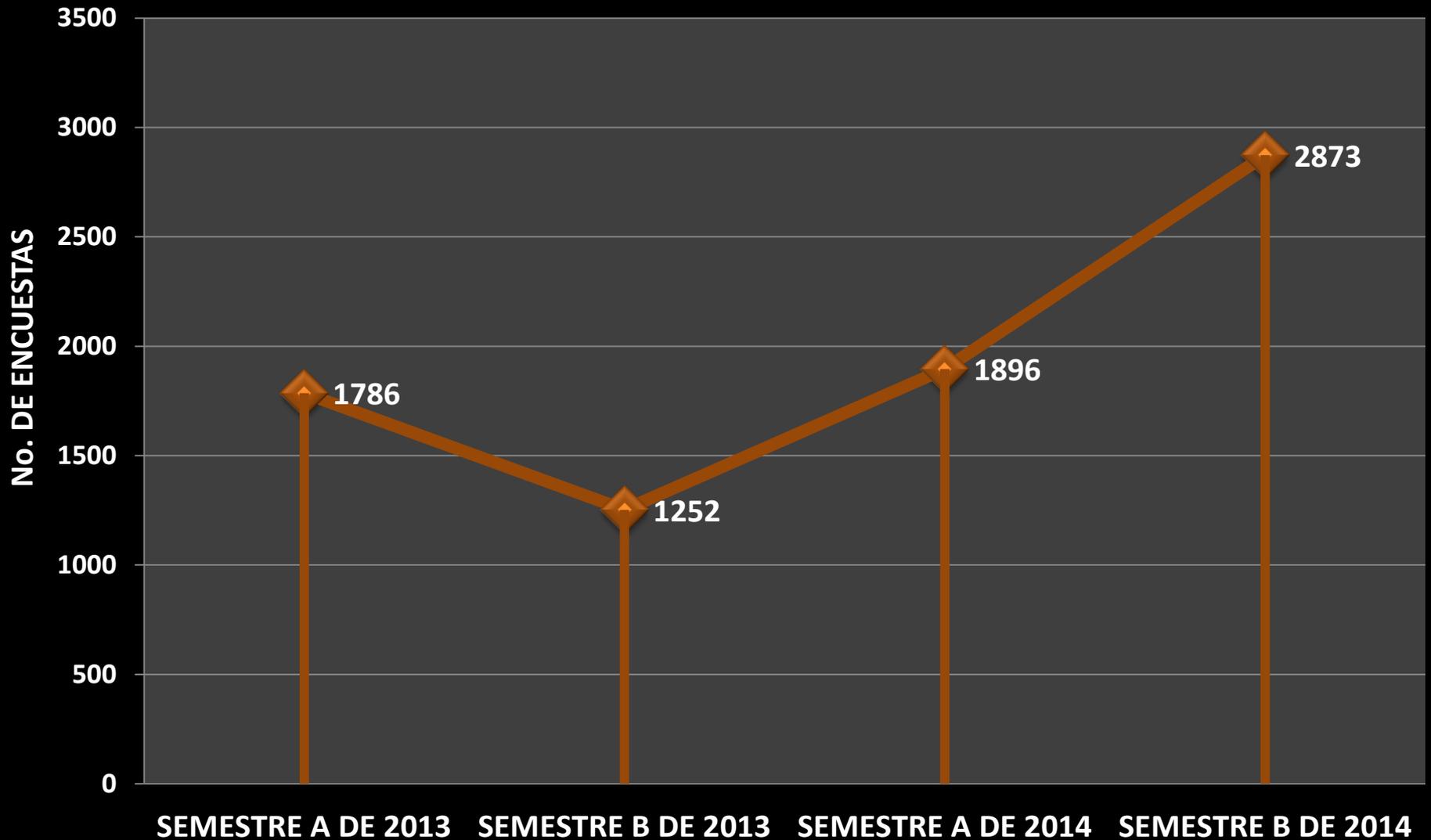
# NUMERO DE ENCUESTAS POR SEMESTRE EN CADA PROCESO

PROCESO				
	SEMESTRE A DE 2013	SEMESTRE B DE 2013	SEMESTRE A DE 2014	SEMESTRE B DE 2014
GESTION DE LA COMUNICACIÓN	<b>SIN BUZONES</b>			<b>56</b>
GESTION DE LA PLANEACION INSTITUCIONAL	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>28</b>
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
GESTION DE TALENTO HUMANO	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>32</b>	<b>195</b>
GESTION FINANCIERA	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
GESTION LOGISTICA	<b>228</b>	<b>320</b>	<b>198</b>	<b>119</b>
GESTION BIBLIOTECARIA	<b>548</b>	<b>305</b>	<b>889</b>	<b>836</b>
GESTION DOCUMENTAL	<b>69</b>	<b>17</b>	<b>154</b>	<b>204</b>
GESTION DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>55</b>
GESTION DE DESARROLLO HUMANO	<b>275</b>	<b>169</b>	<b>143</b>	<b>324</b>
FORMACION	<b>271</b>	<b>177</b>	<b>332</b>	<b>733</b>
INVESTIGACION	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>26</b>
PROYECCION SOCIAL	<b>163</b>	<b>97</b>	<b>55</b>	<b>346</b>
GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
ASESORÍA JURÍDICA	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>1786</b>	<b>1252</b>	<b>1896</b>	<b>2957</b>

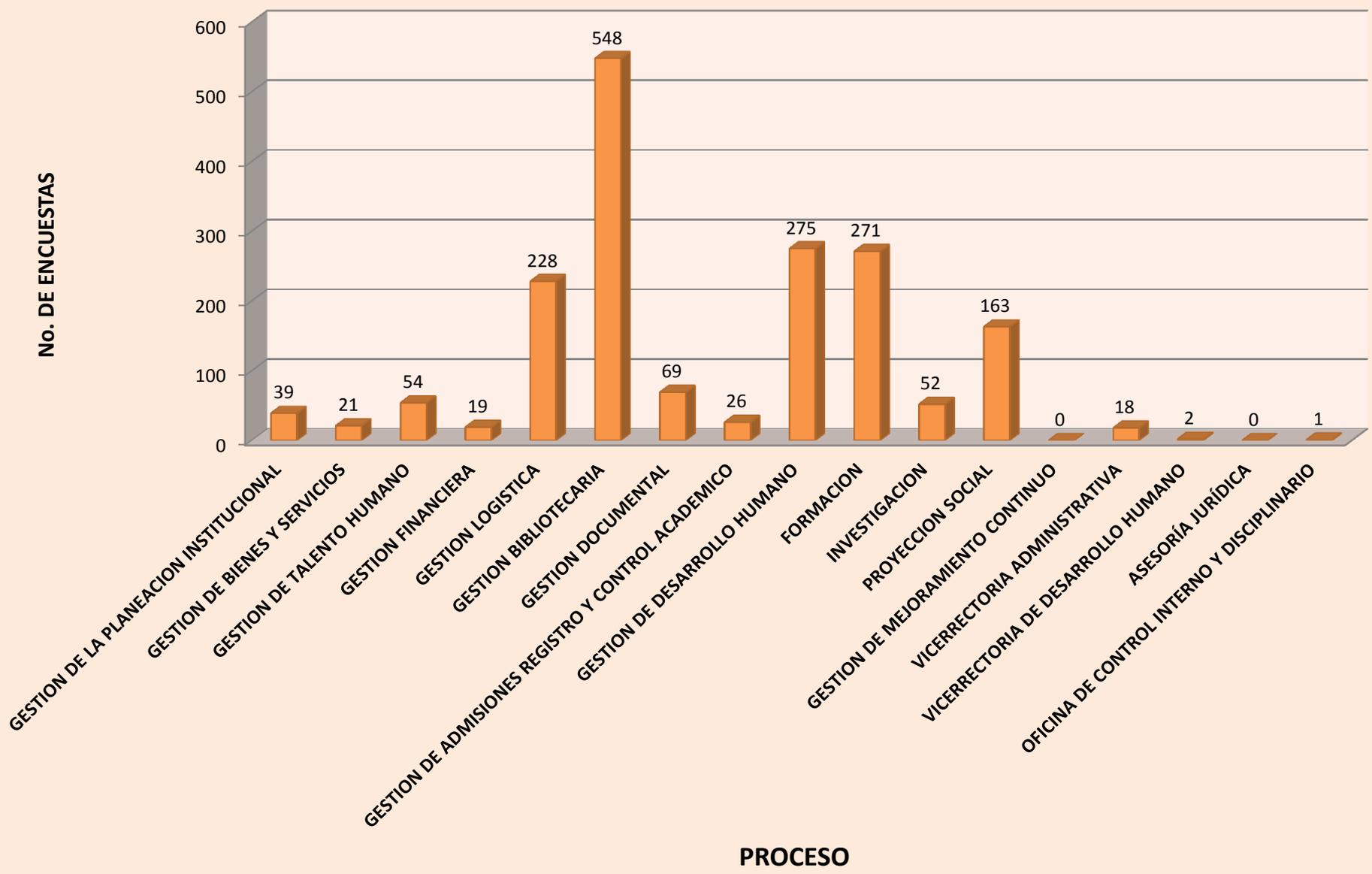
# NÚMERO DE ENCUESTAS POR SEMESTRE



# NÚMERO DE ENCUESTAS POR SEMESTRE

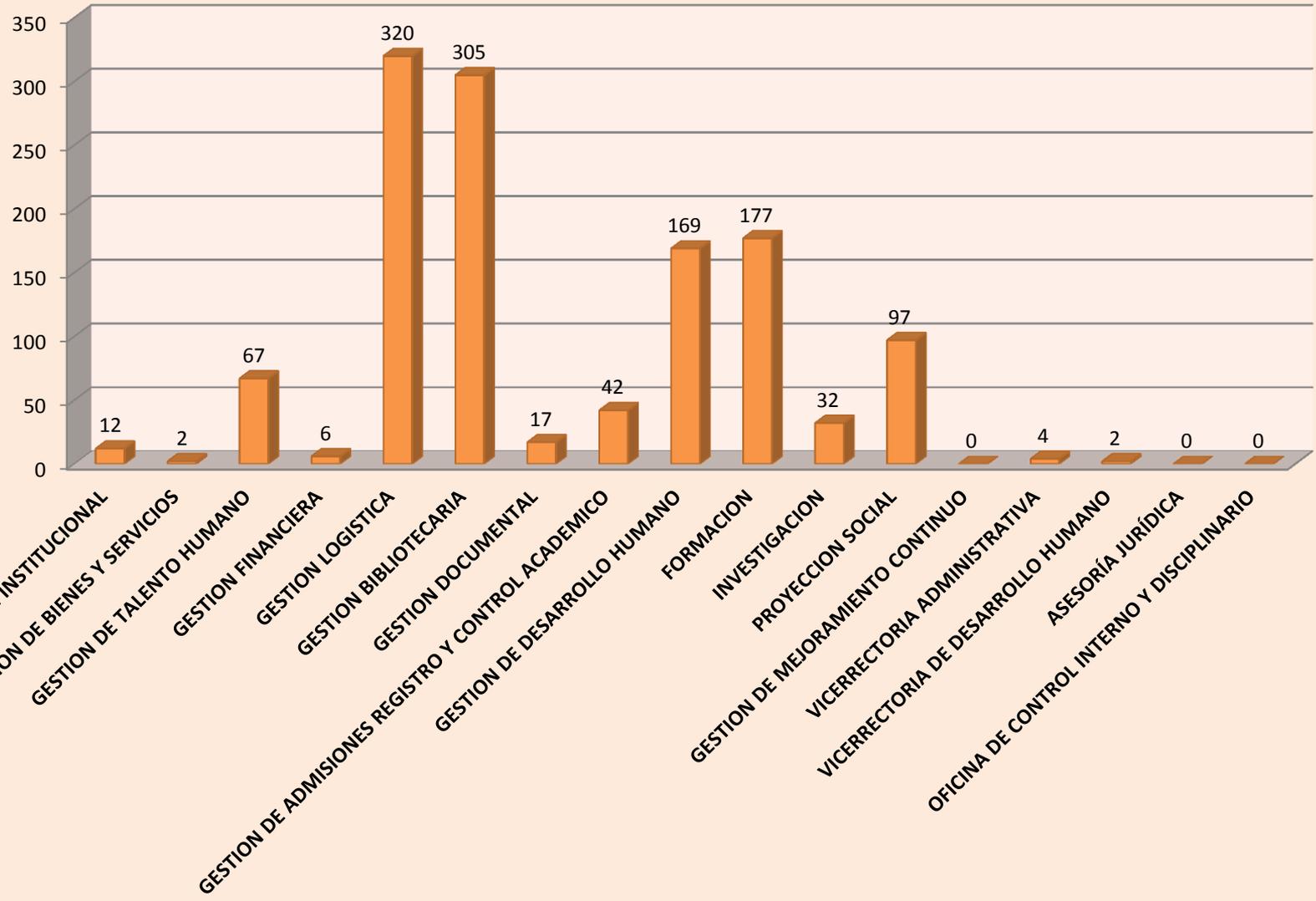


## SEMESTRE A DE 2013



### SEMESTRE B DE 2013

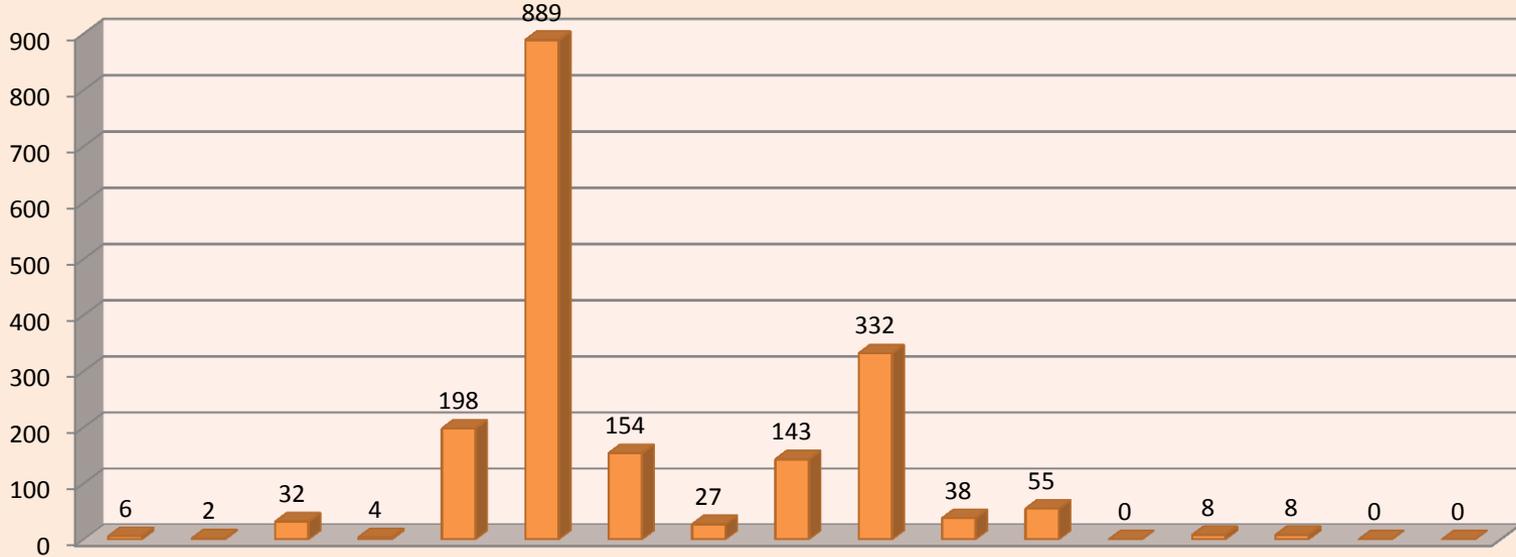
No. DE ENCUESTAS



PROCESO

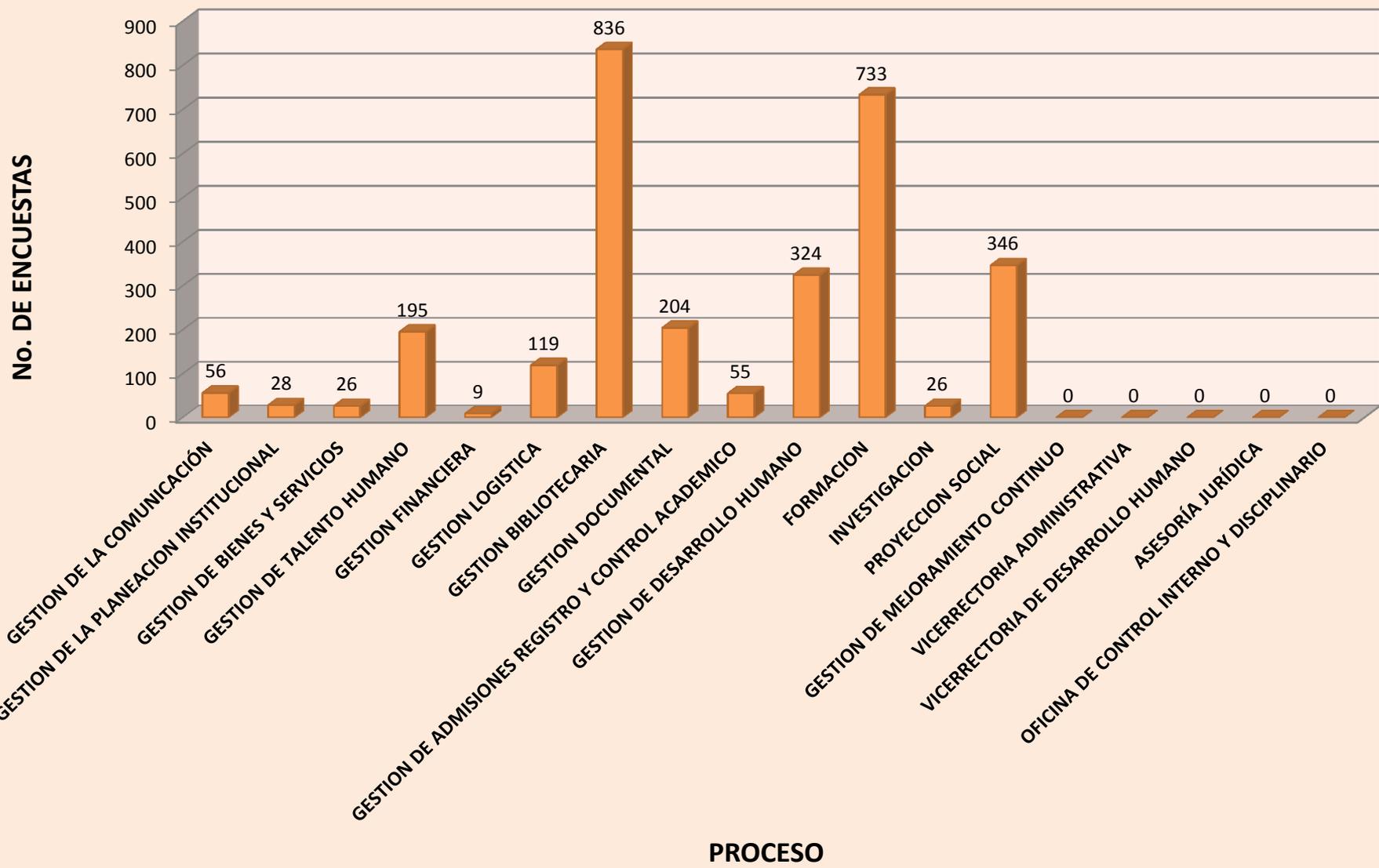
### SEMESTRE A DE 2014

No. DE ENCUESTAS



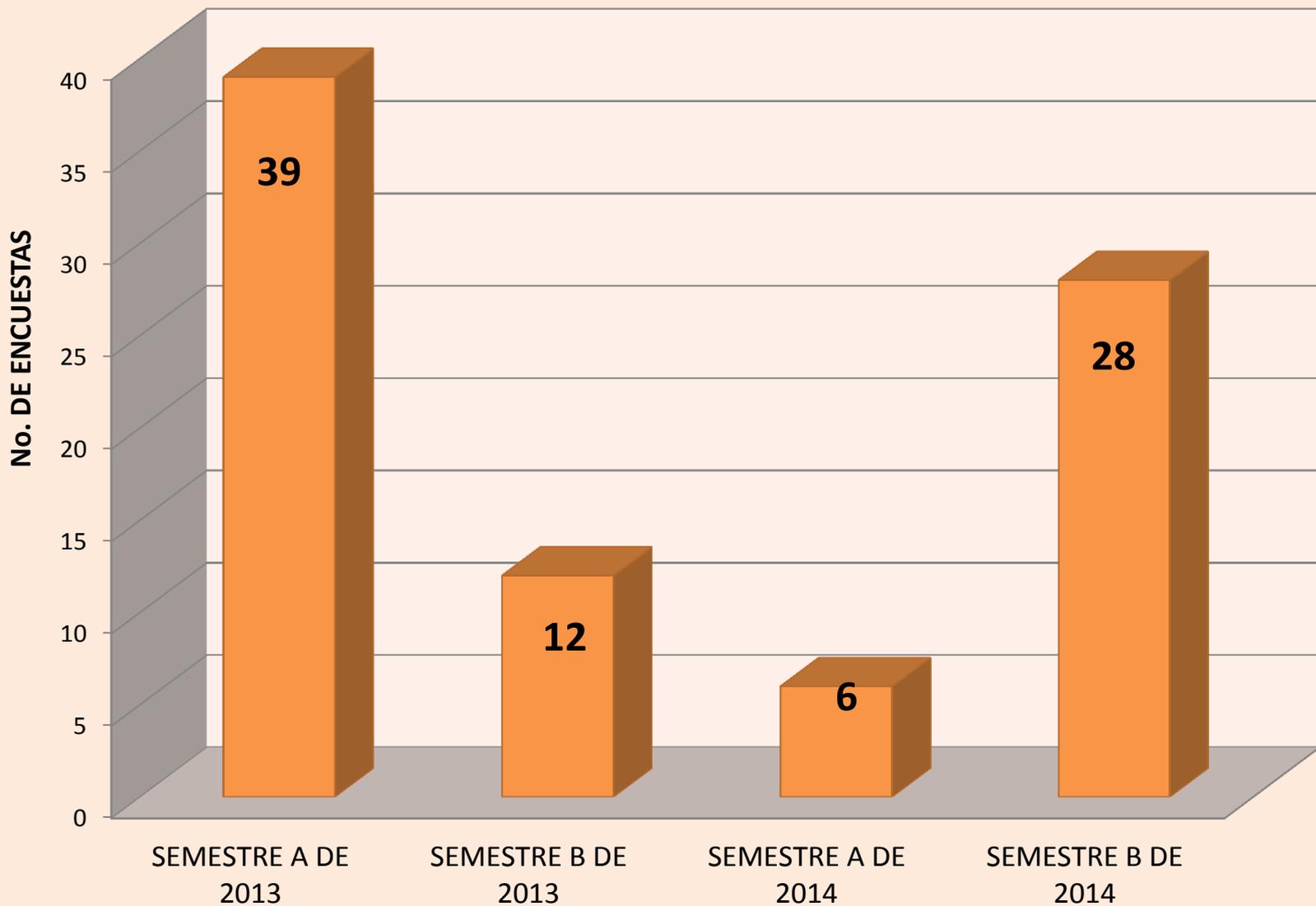
PROCESO

## SEMESTRE B DE 2014

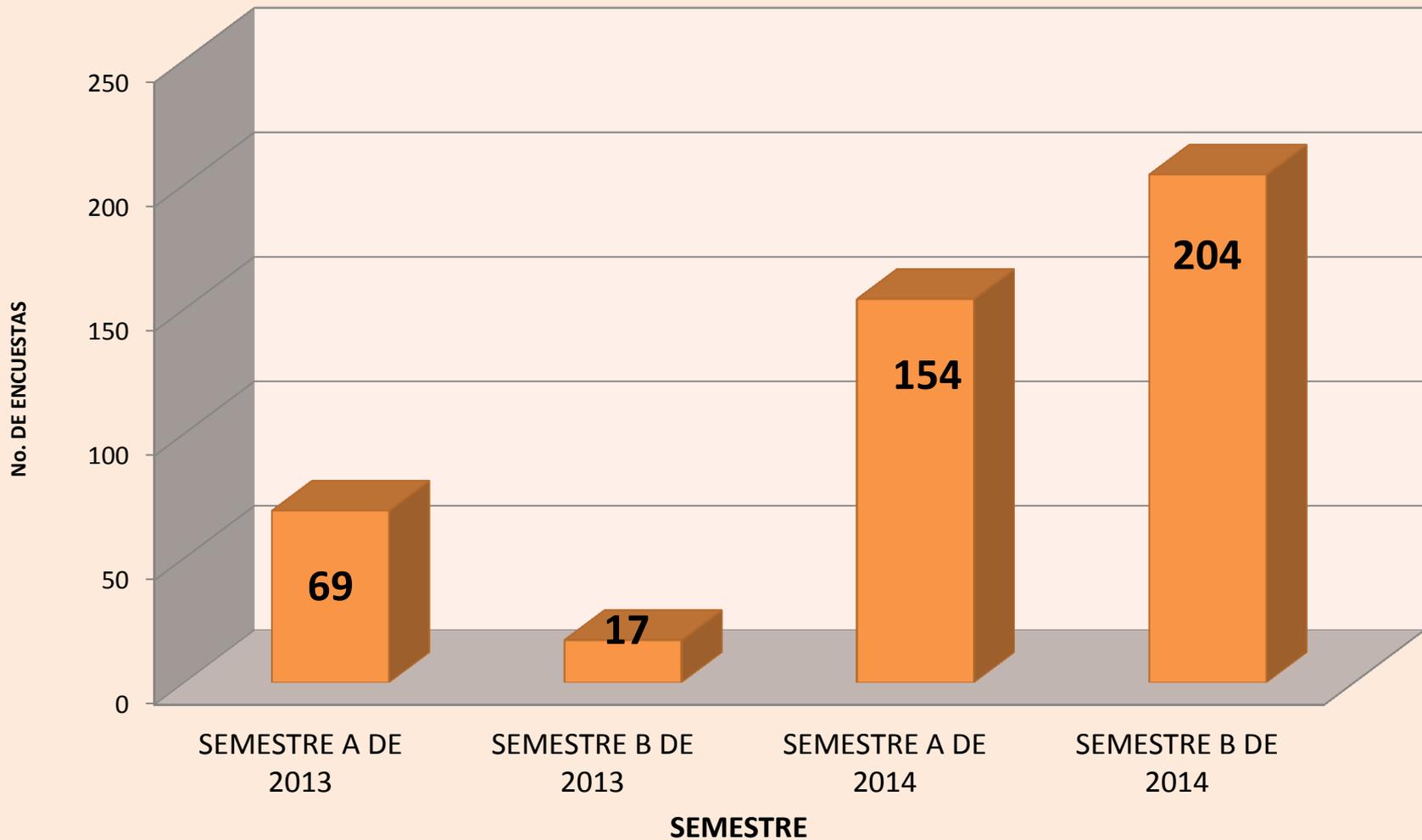


# NUMERO DE ENCUESTAS POR PROCESO

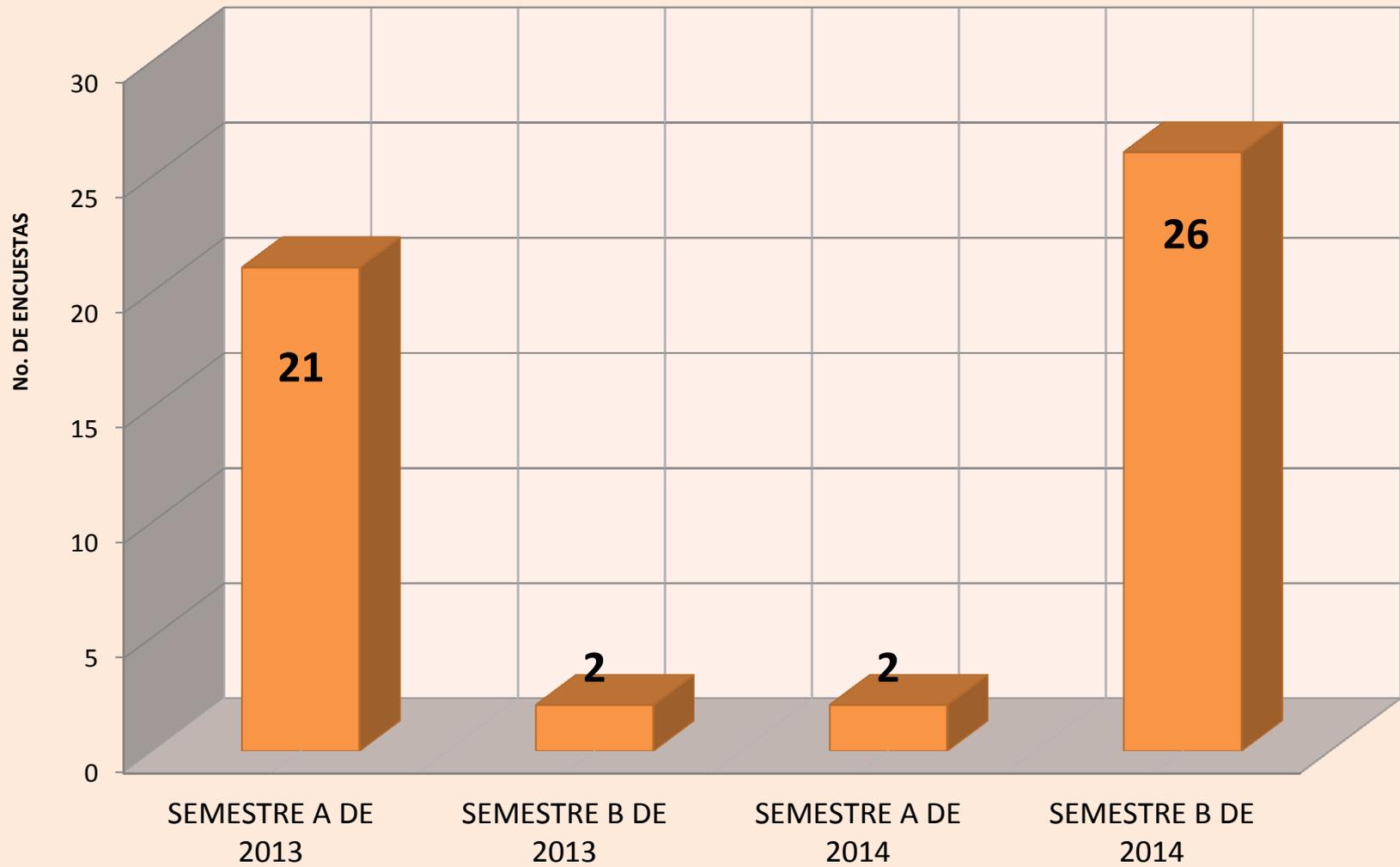
## GESTION DE LA PLANEACION INSTITUCIONAL



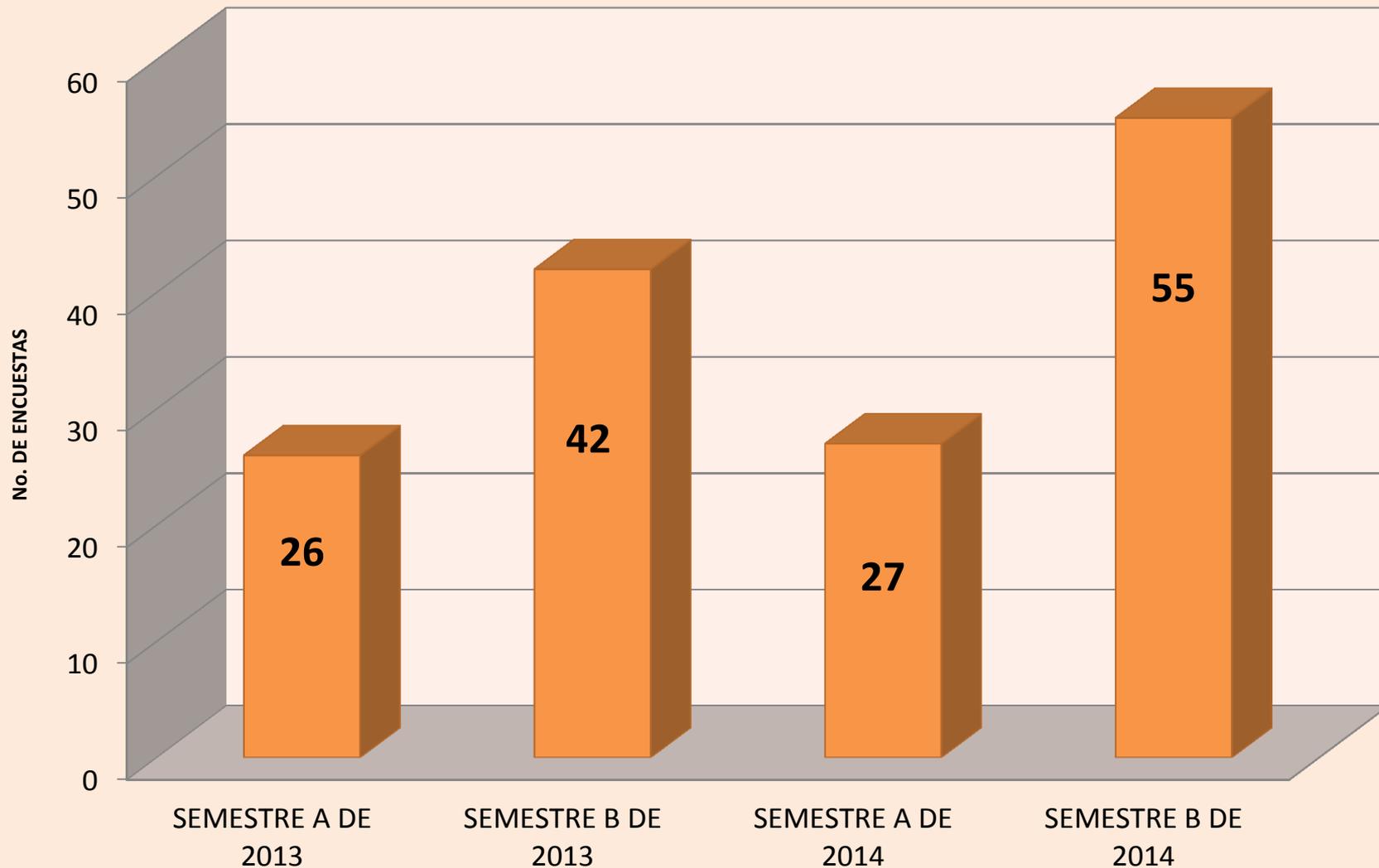
## GESTION DOCUMENTAL



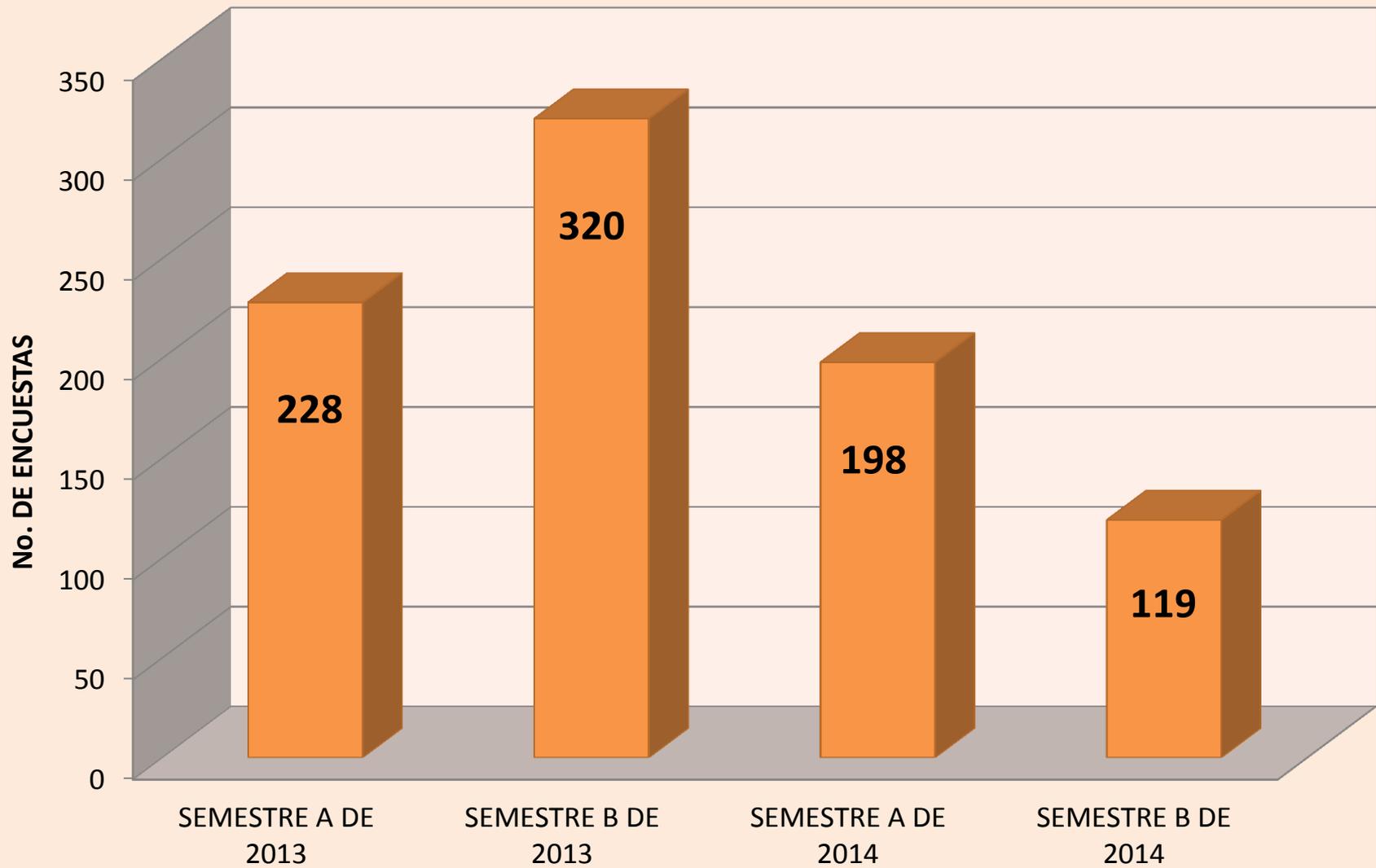
## GESTION DE BIENES Y SERVICIOS



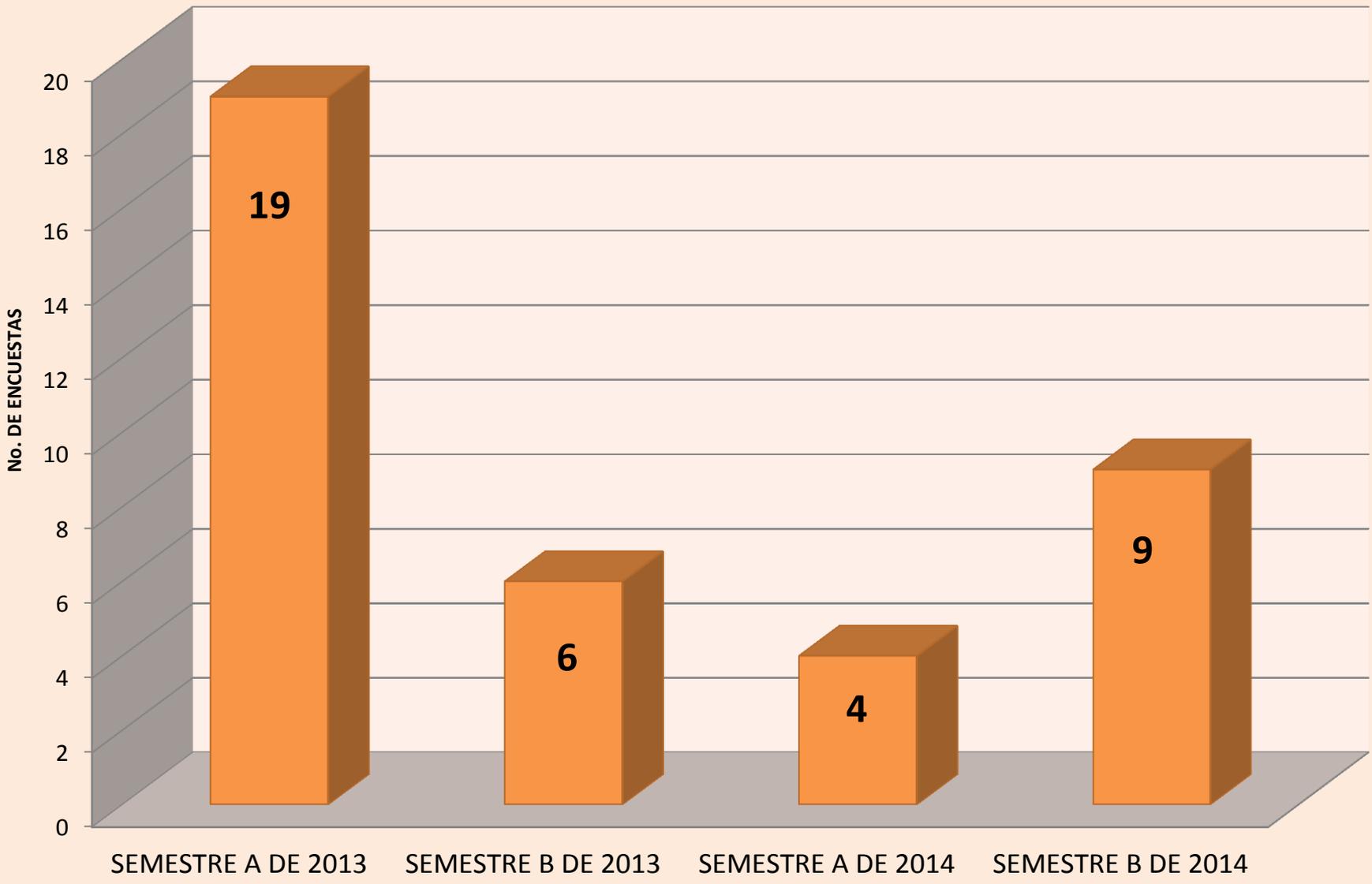
## GESTION DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO



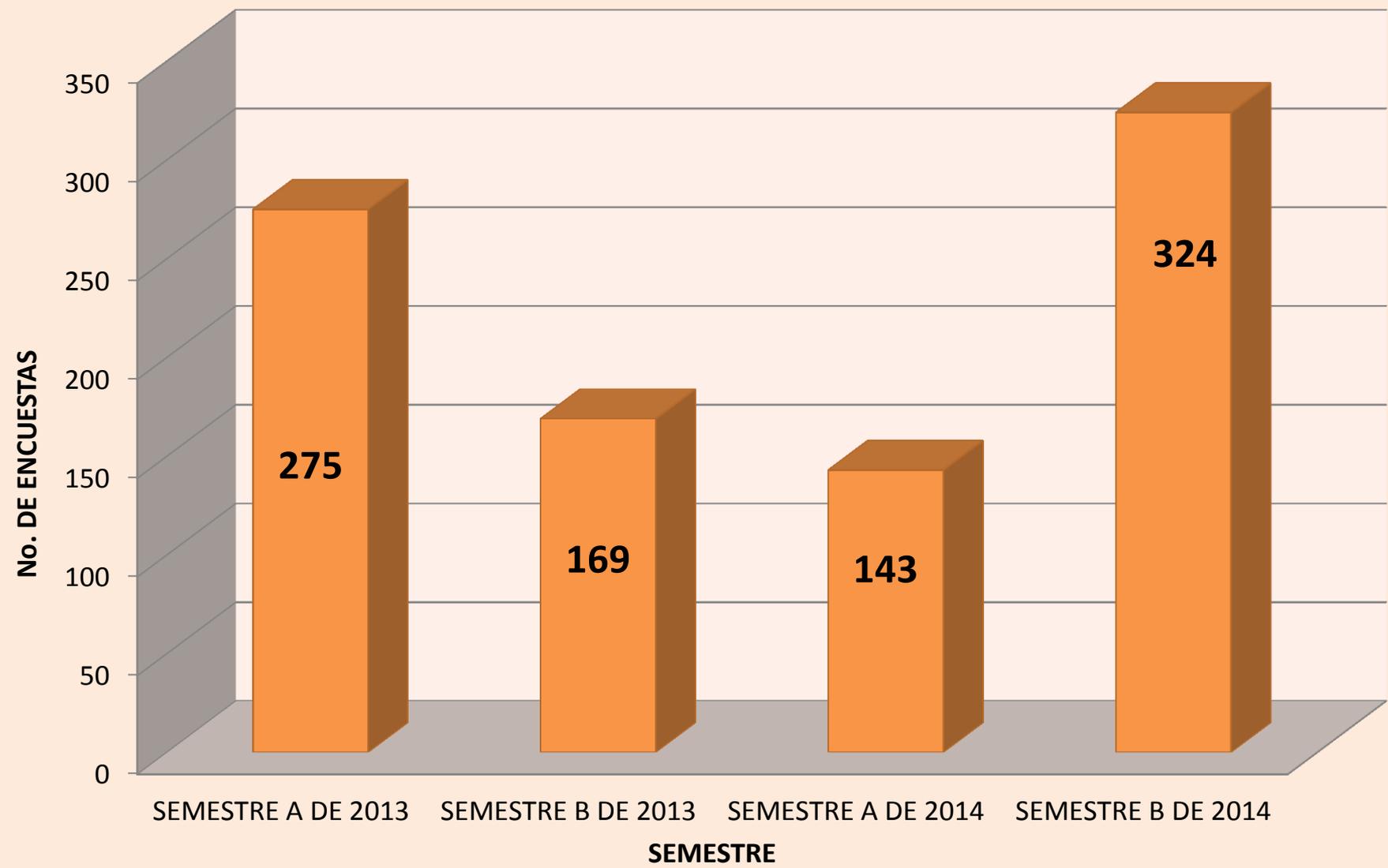
## GESTION LOGISTICA



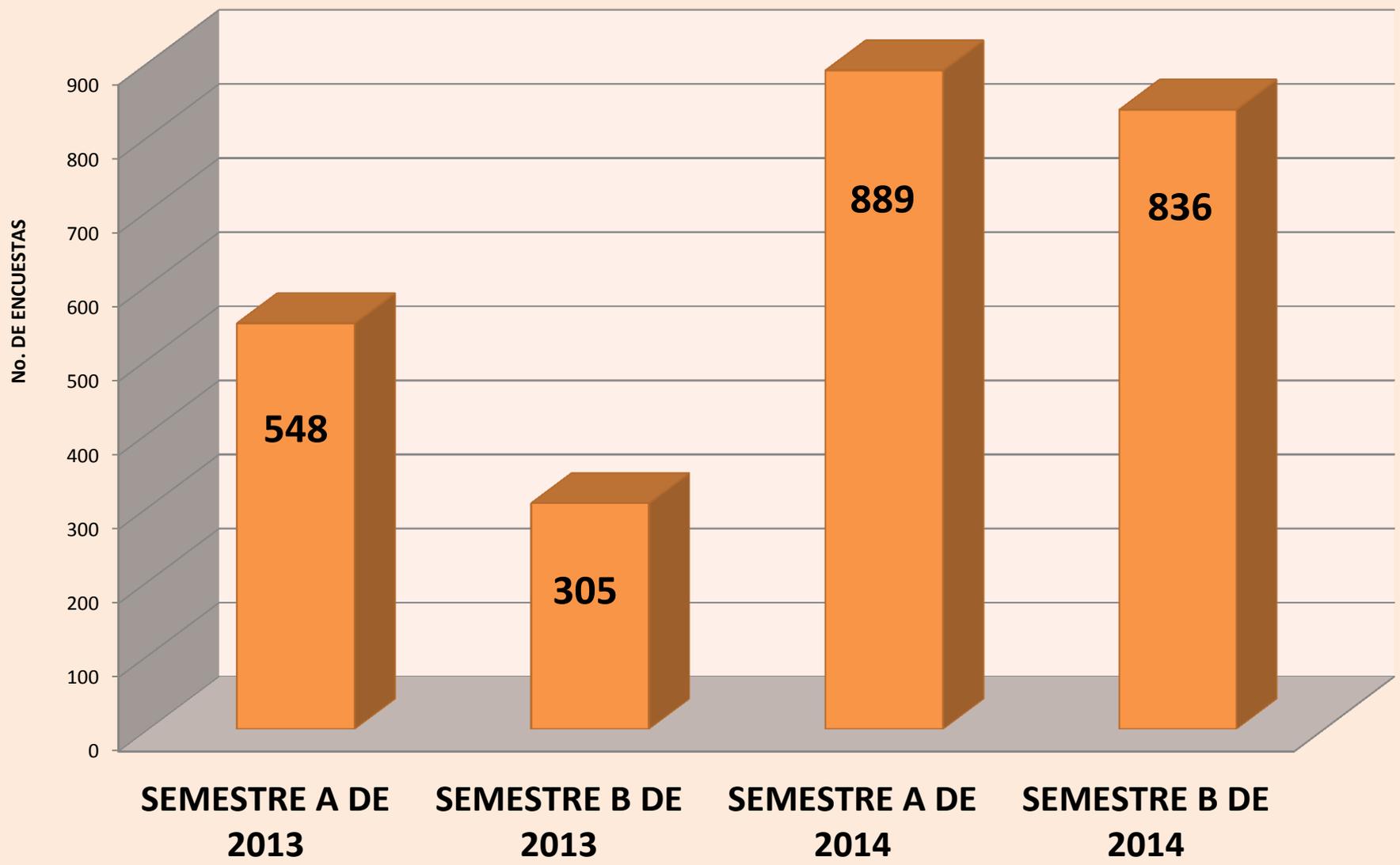
### GESTION FINANCIERA



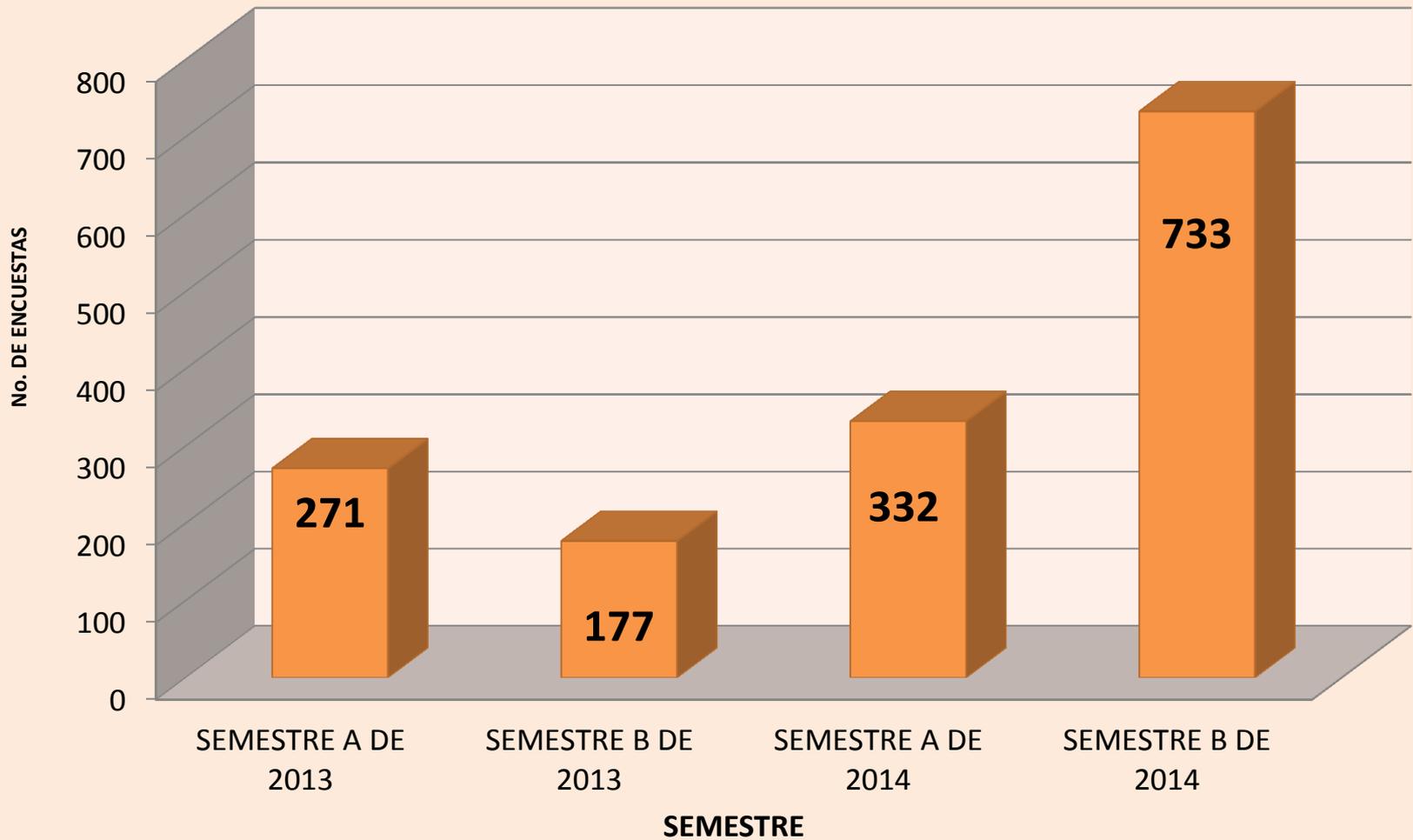
## GESTION DE DESARROLLO HUMANO



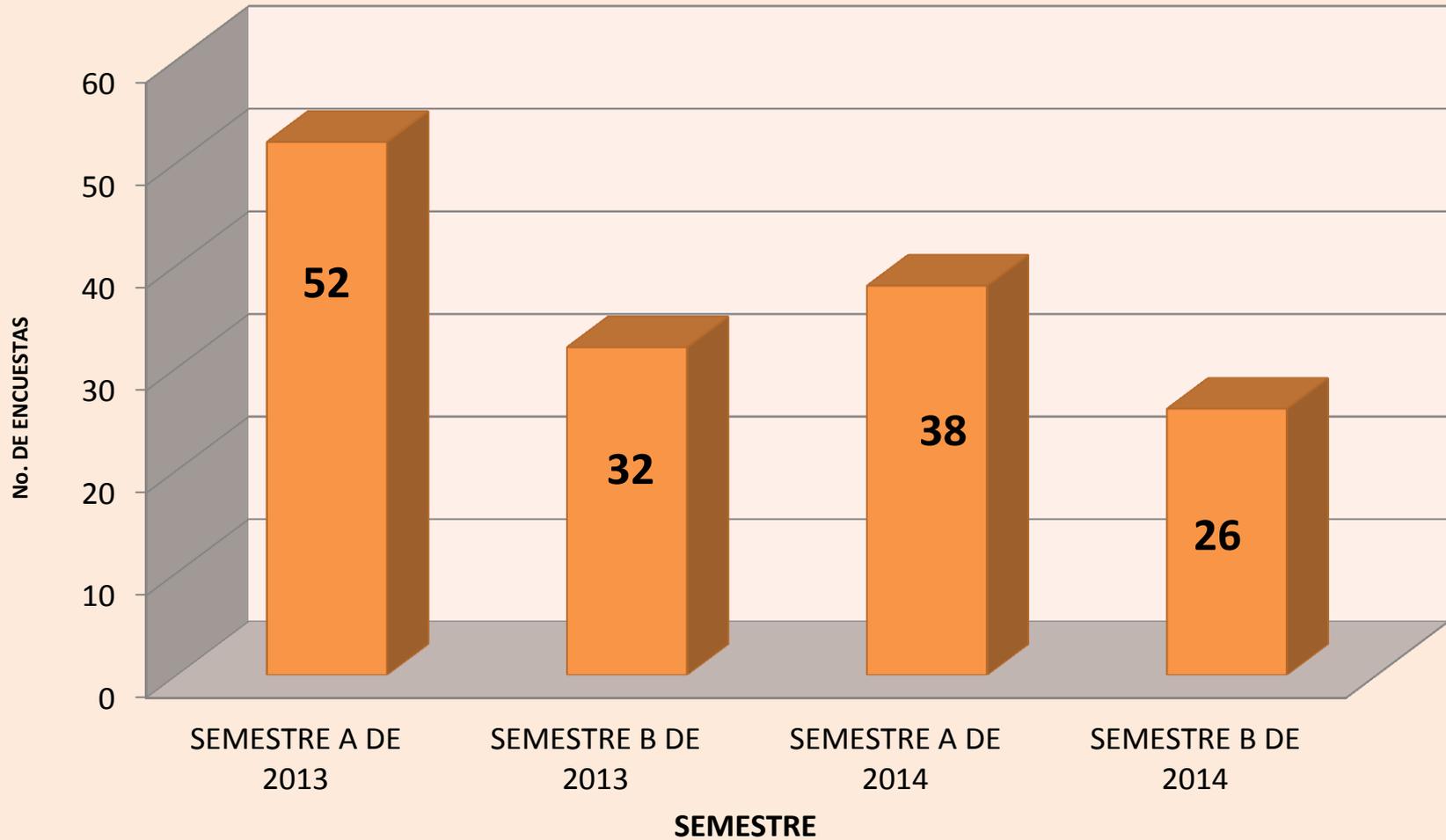
## GESTION BIBLIOTECARIA



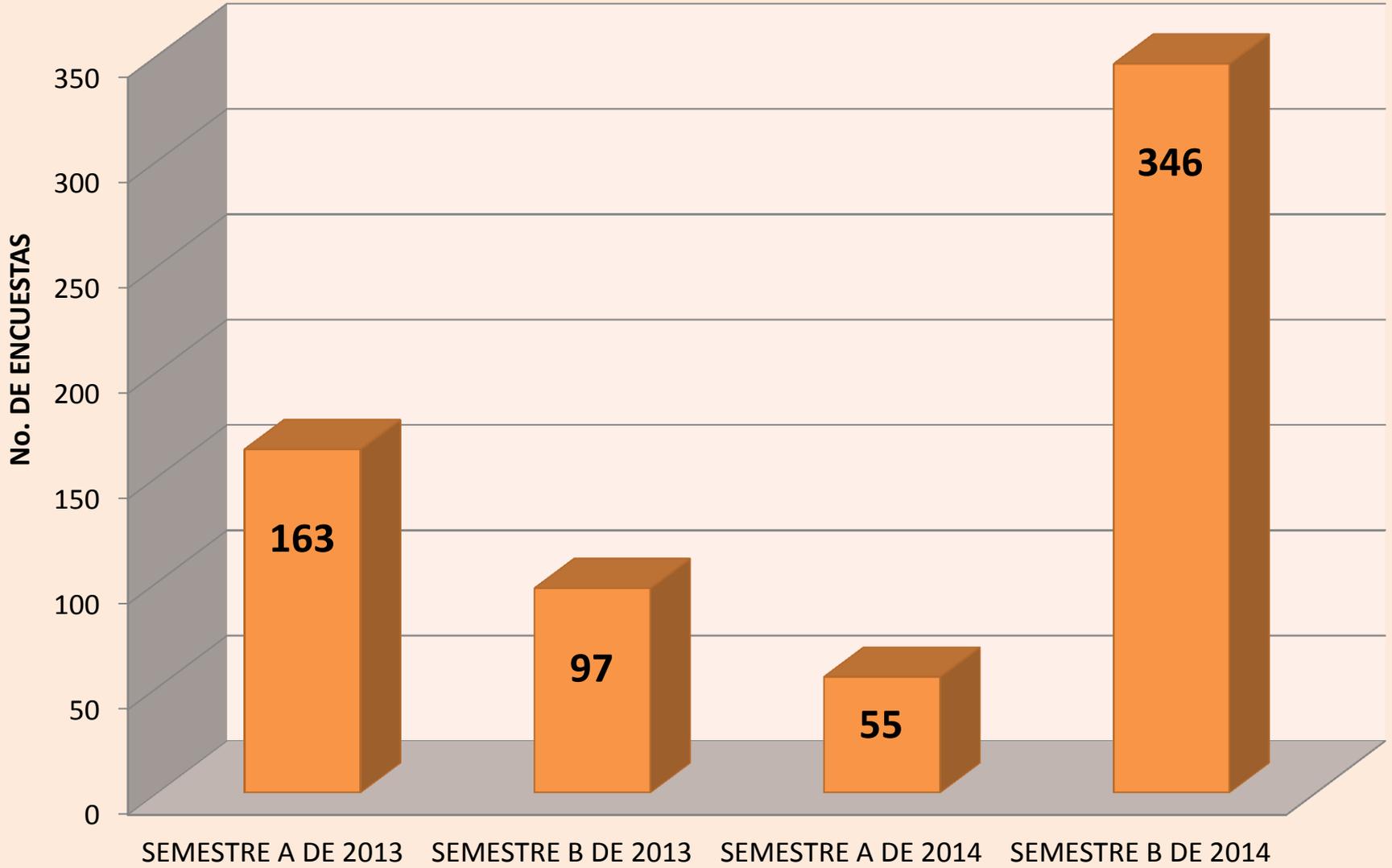
## FORMACION



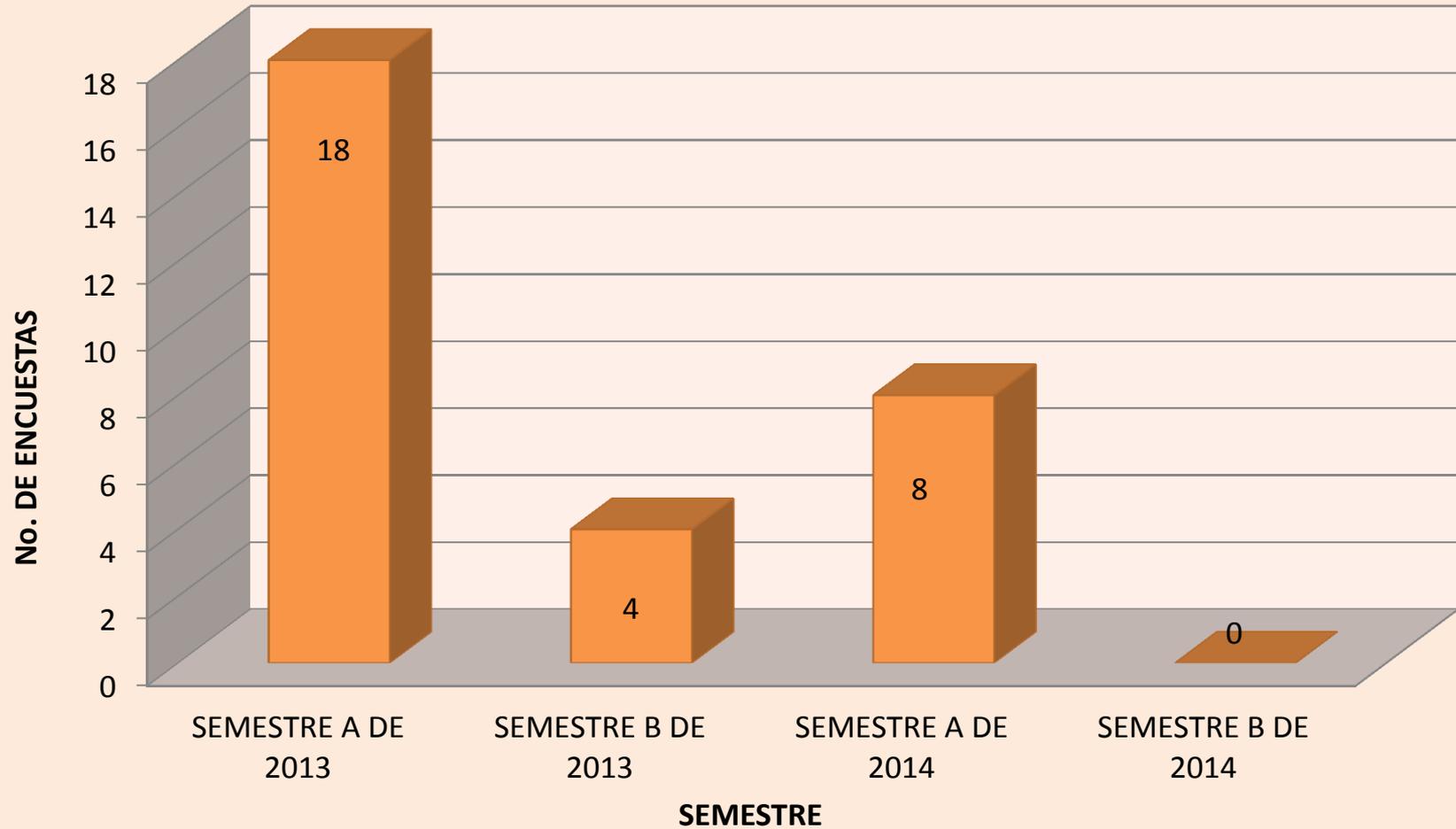
## INVESTIGACION



### PROYECCION SOCIAL



## VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA



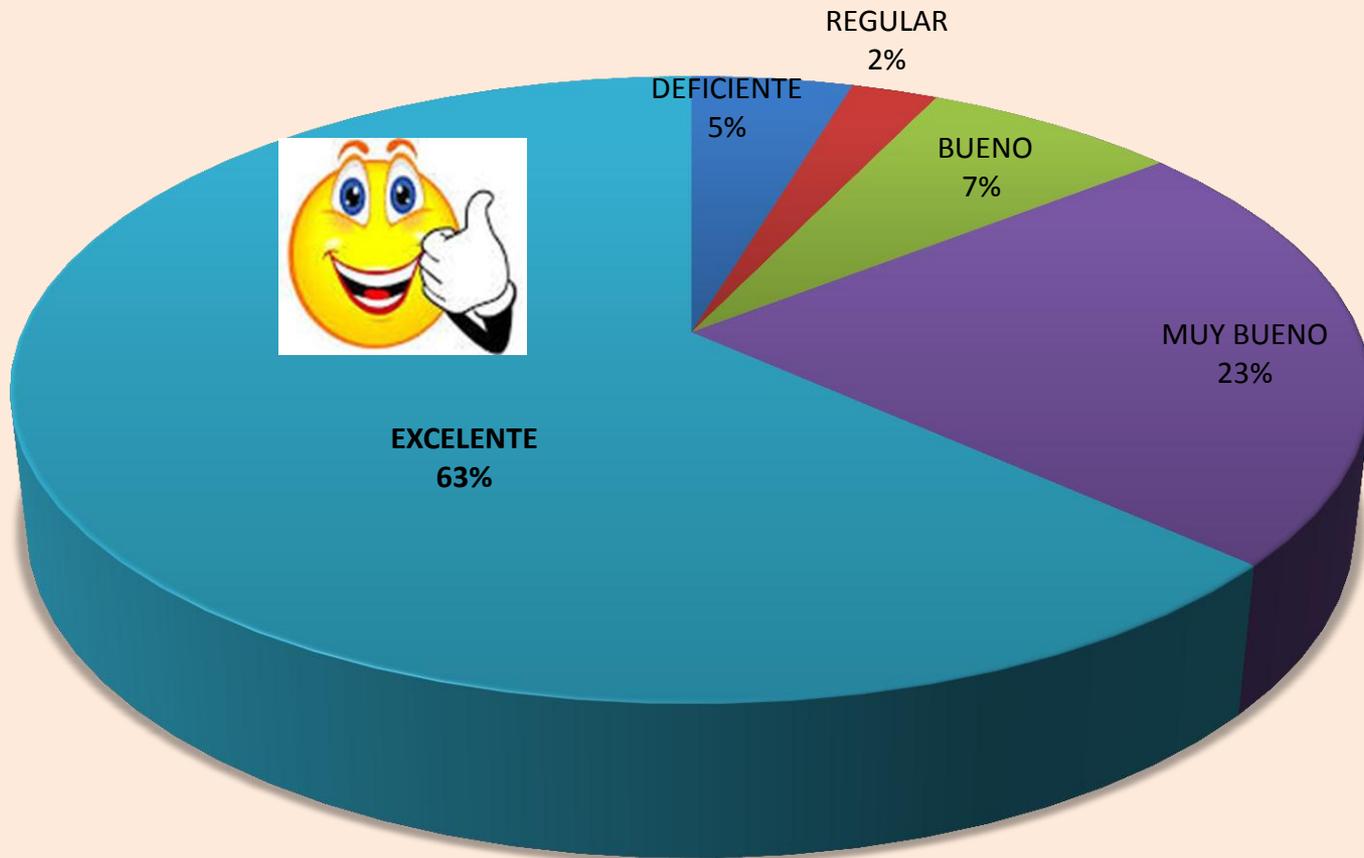
# CONSOLIDADOS POR SEMESTRE

# CONSOLIDADO SEMESTRE A DE 2013

## SEMESTRE A DE 2013

CALIFICACION	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO	45	18	51	189	641
RAPIDEZ EN DAR RESPUESTA	46	21	75	263	536
INFORMACIÓN RECIBIDA CLARA Y PRECISA	36	29	69	190	618
HORARIO DE ATENCIÓN	45	24	78	204	581
	<b>DEFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>92</b>	<b>273</b>	<b>846</b>	<b>2376</b>

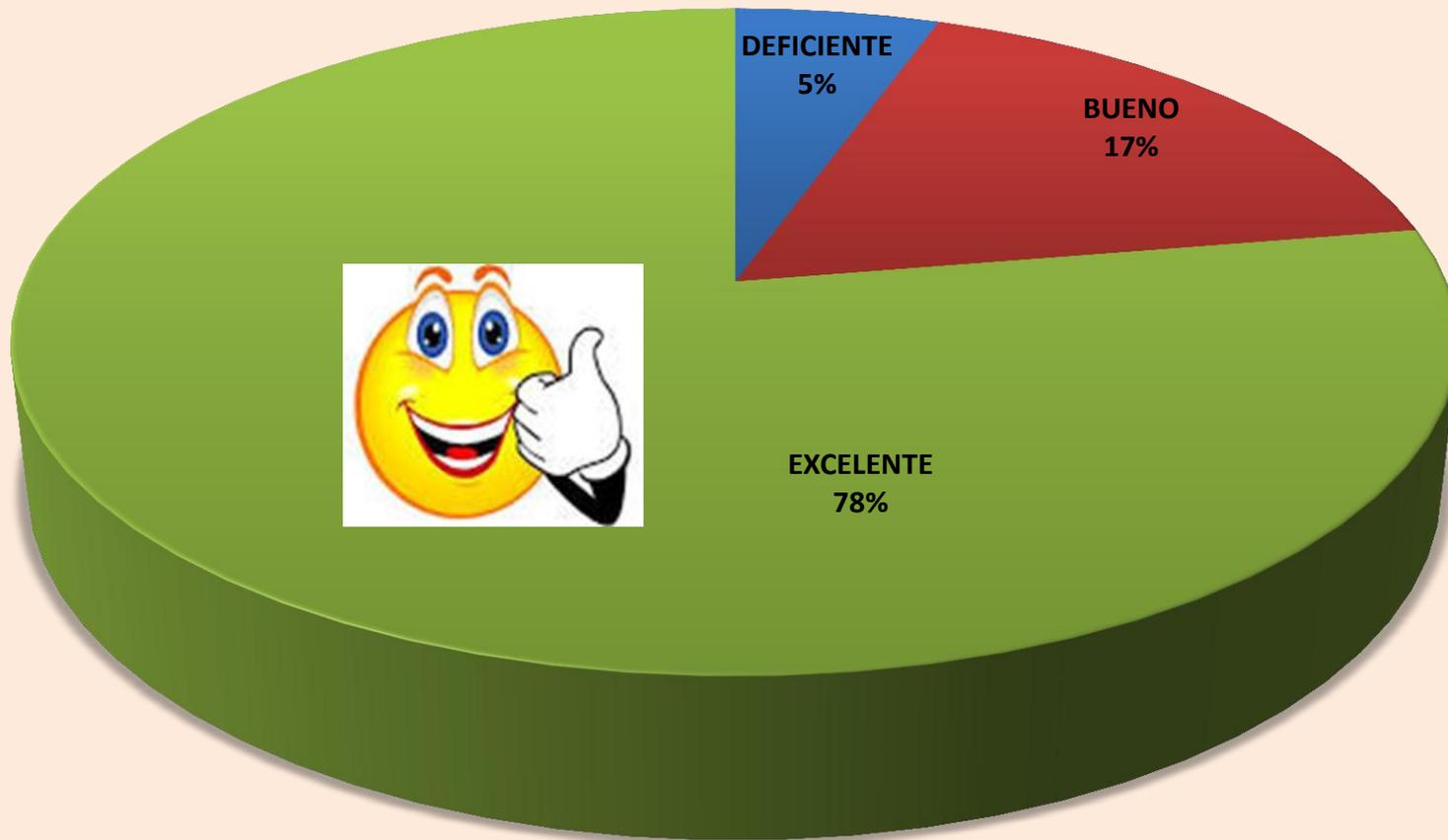
# CONSOLIDADO SEMESTRE A DE 2013



# CONSOLIDADO SEMESTRE B DE 2013

SEMESTRE B DE 2013			
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?	65	185	1138
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	62	292	995
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	94	213	1029
TOTAL SATISFACCIÓN DE USUARIOS	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
	221	690	3162

# CONSOLIDADO SEMESTRE B DE 2013

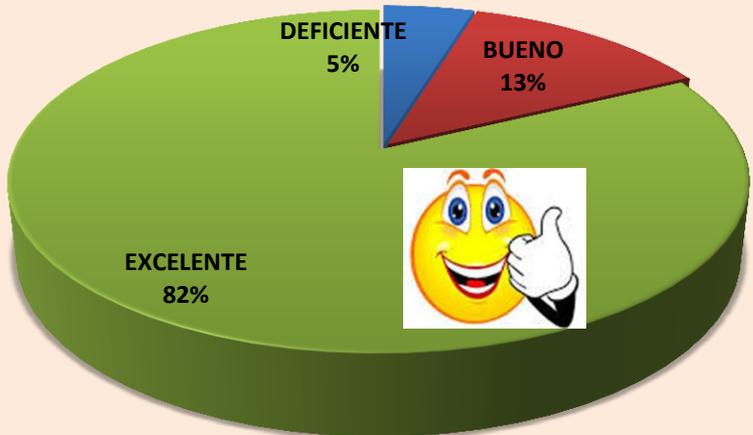


# CONSOLIDADO SEMESTRE A DE 2014

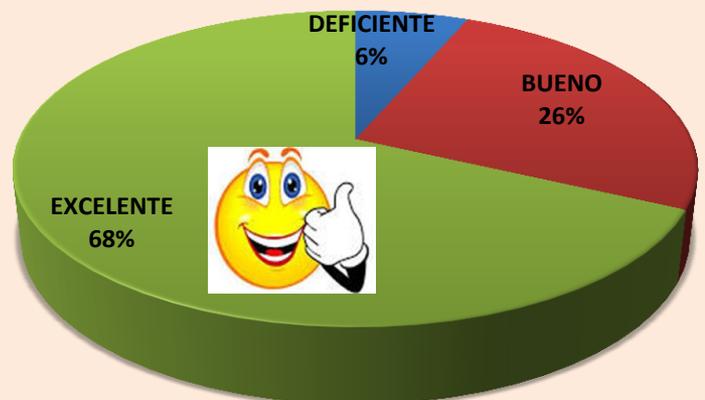
<b>TODOS LOS PROCESOS</b>			
	<b>1: DEFICIENTE</b>	<b>2: BUENO</b>	<b>3: EXCELENTE</b>
	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>La disposicion y actitud de la persona que le presto el servicio fue?</b>	<b>79</b>	<b>218</b>	<b>1377</b>
<b>El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?</b>	<b>107</b>	<b>429</b>	<b>1138</b>
<b>Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?</b>	<b>100</b>	<b>335</b>	<b>1234</b>
	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>982</b>	<b>3749</b>

# CONSOLIDADO SEMESTRE A DE 2014

La disposición y actitud de la persona que le presto el servicio fue?



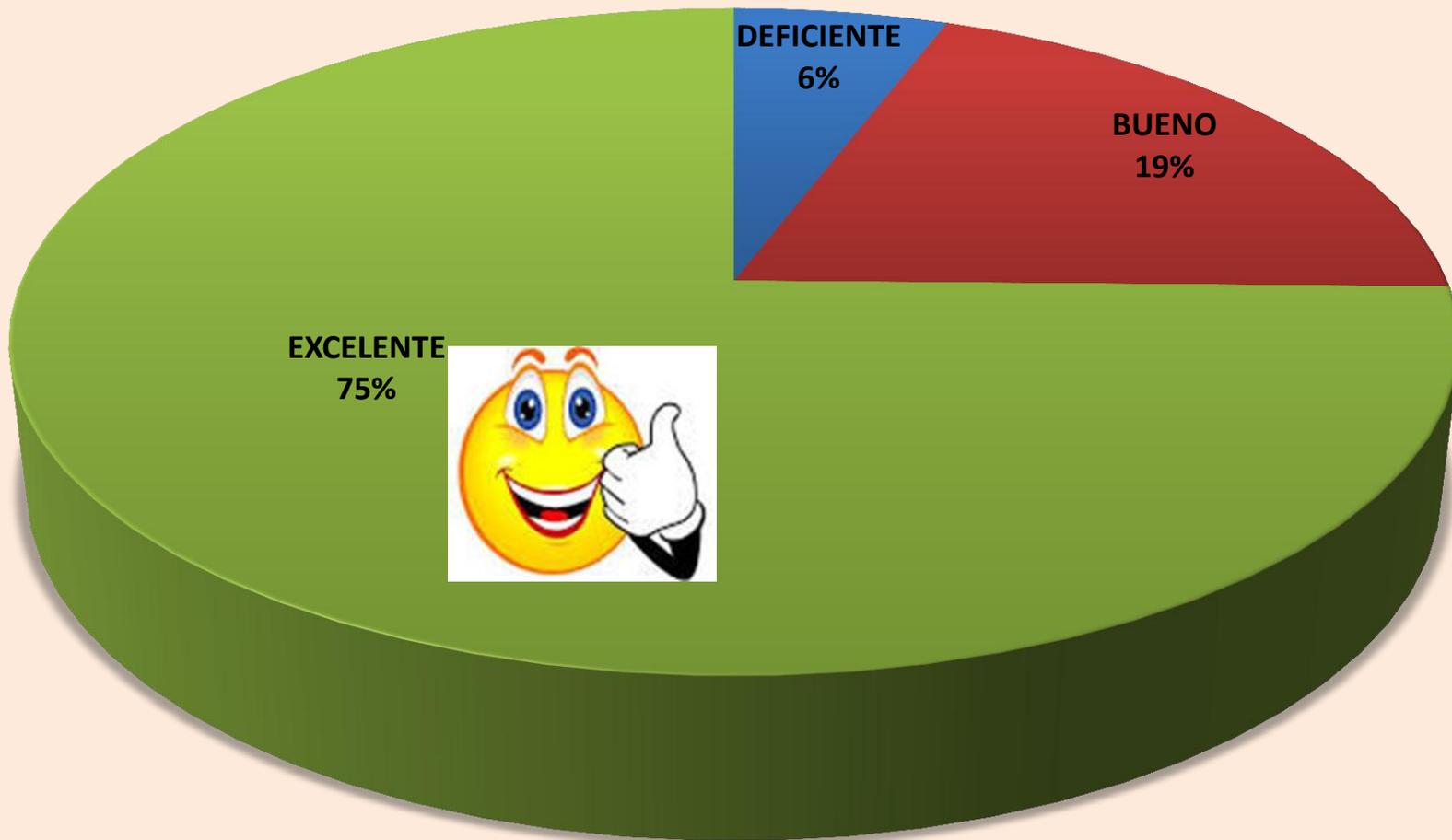
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?



Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?



# CONSOLIDADO SEMESTRE A DE 2014

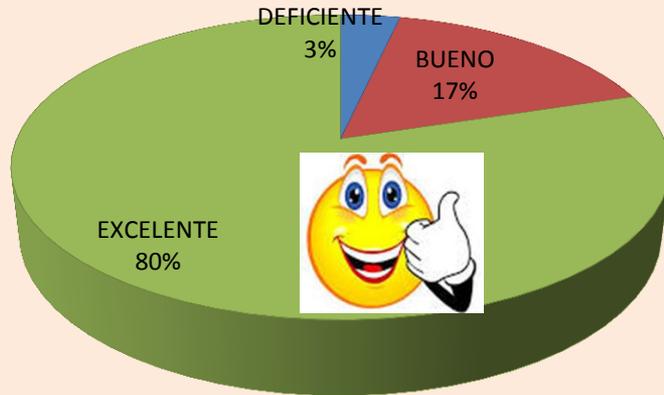


# CONSOLIDADO SEMESTRE B DE 2014

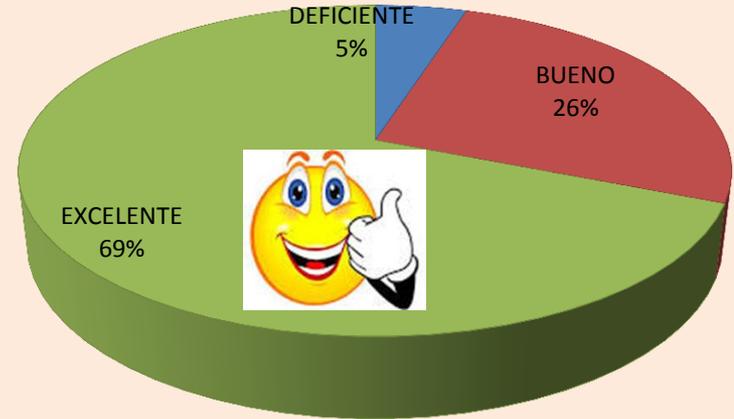
<b>TODOS LOS PROCESOS</b>			
	<b>1: DEFICIENTE</b>	<b>2: BUENO</b>	<b>3: EXCELENTE</b>
	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>La disposicion y actitud de la persona que le presto el servicio fue?</b>	<b>85</b>	<b>404</b>	<b>1943</b>
	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?</b>	<b>120</b>	<b>631</b>	<b>1671</b>
	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?</b>	<b>108</b>	<b>521</b>	<b>1749</b>
	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>1556</b>	<b>5363</b>

# CONSOLIDADO SEMESTRE B DE 2014

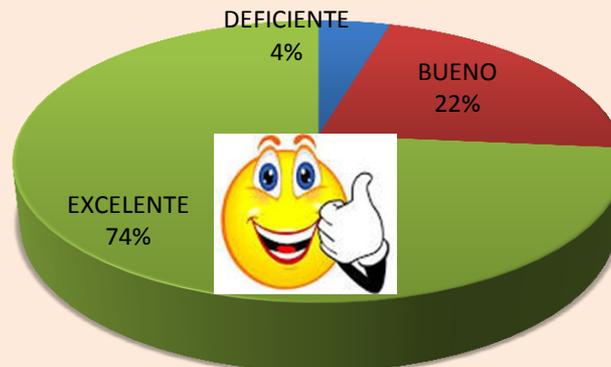
La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?



El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?



Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?



# CONSOLIDADO SEMESTRE B DE 2014

TOTAL

