

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

CAPITULO 8

DE LA NORMA NTCGP 1000:2009

SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

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

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Se realiza mediante el formato **“Código:MC-P04-F02”**, el cual se aplica directamente a los usuarios en cada una de las dependencias que prestan servicios en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Tolima.

FORMATO DE LA ENCUESTA

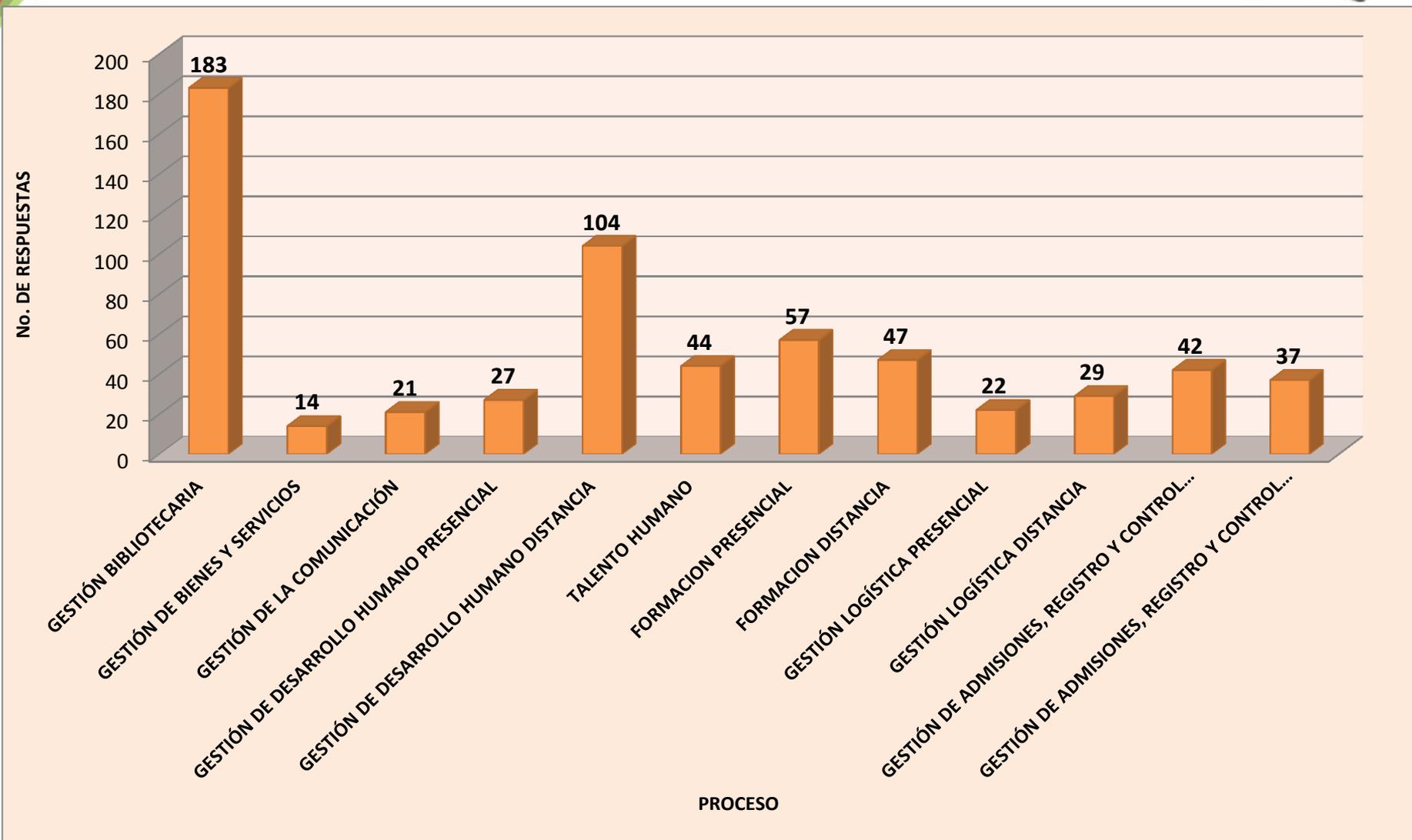
	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-P04-F02
	ENCUESTA SATISFACCION DE USUARIOS	Versión: 09
<p>Marque de 1 a 4 para calificar el servicio según la siguiente escala:</p> <p>1: No lo conoce 2: Deficiente 3: Bueno 4: Excelente</p>		
PROCESO	SERVICIO A EVALUAR	CALIFICACIÓN
Recomendaciones:		

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO

PROCESO	1	2	3	4	0	TOTAL
	NO LO CONOCE	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA	
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	50	25	271	183	266	795
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	36	79	89	14	12	230
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	26	51	126	21	6	230
GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO PRESENCIAL	22	136	205	27	105	495
GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO DISTANCIA	46	72	68	10	104	300
TALENTO HUMANO	8	16	76	44	6	150
FORMACION PRESENCIAL	126	90	213	57	9	495
FORMACION DISTANCIA	76	59	111	47	7	300
GESTIÓN LOGÍSTICA PRESENCIAL	6	111	293	22	63	495
GESTIÓN LOGÍSTICA DISTANCIA	11	80	156	29	24	300
GESTIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO PRESENCIAL	15	107	285	42	46	495
GESTIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DISTANCIA	9	55	148	37	51	300
TOTAL SEMESTRE B DE 2014	457	877	1983	627	641	4585

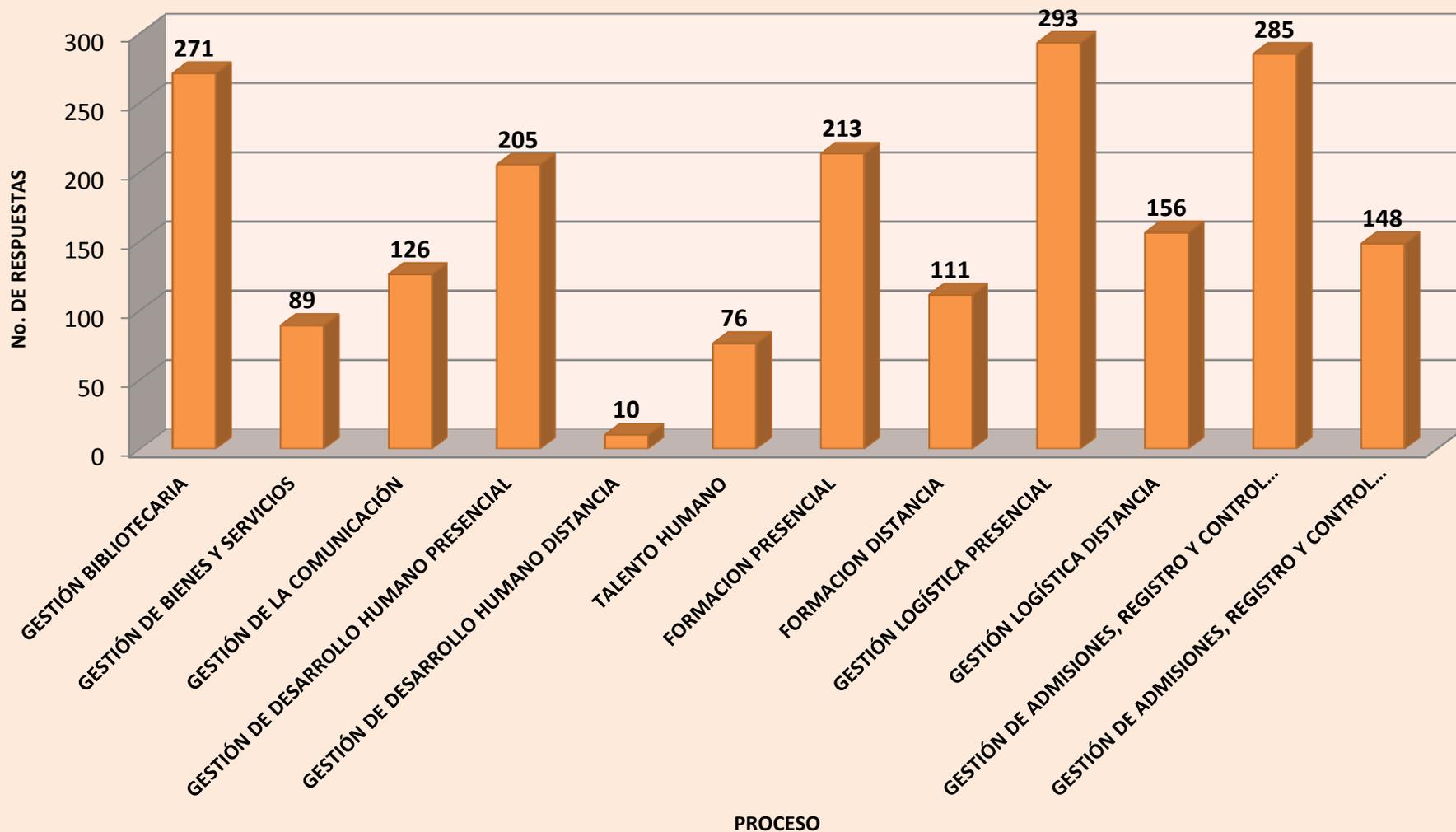
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

CALIFICACIÓN: EXCELENTE



GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

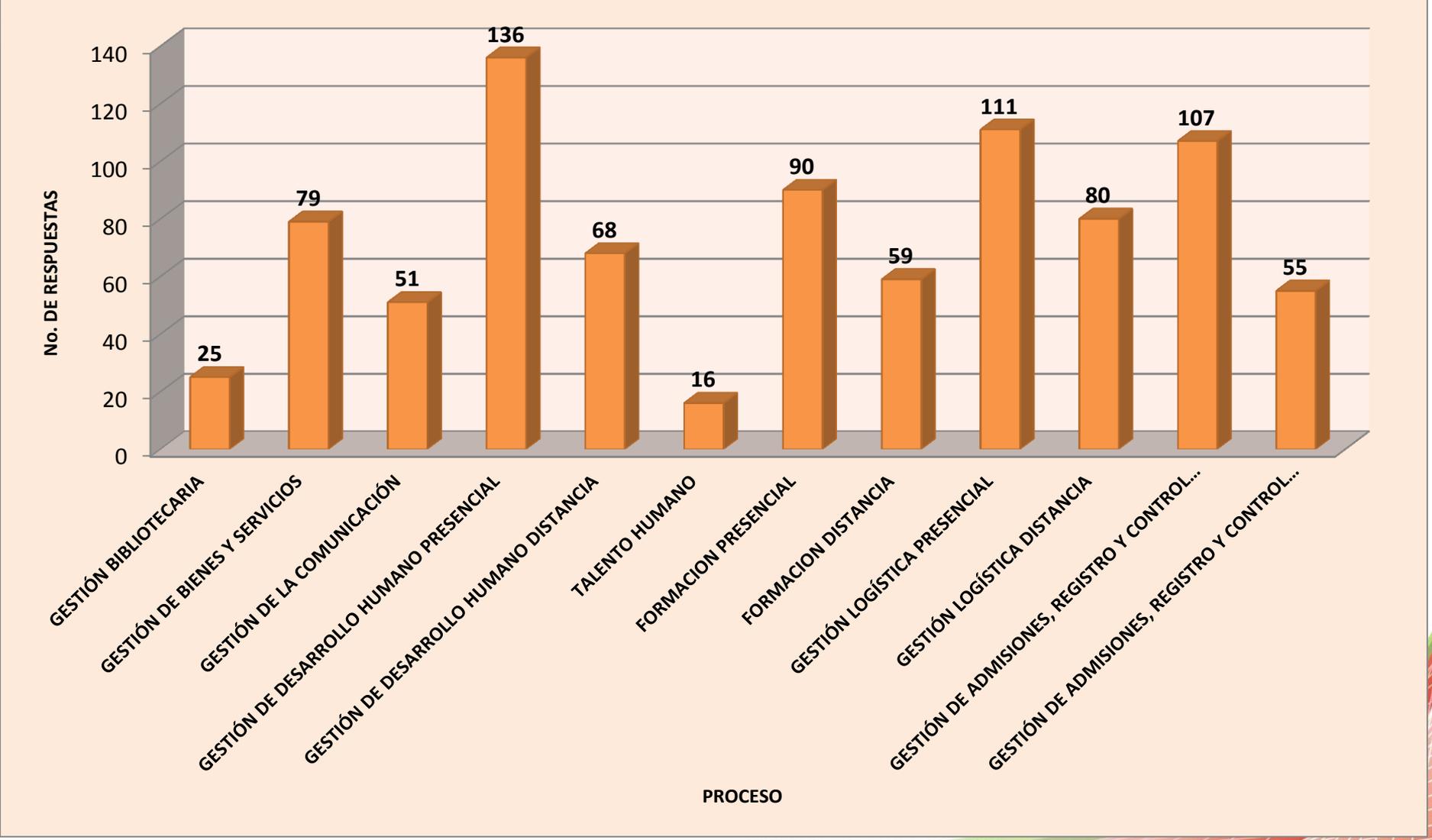
CALIFICACIÓN: BUENO



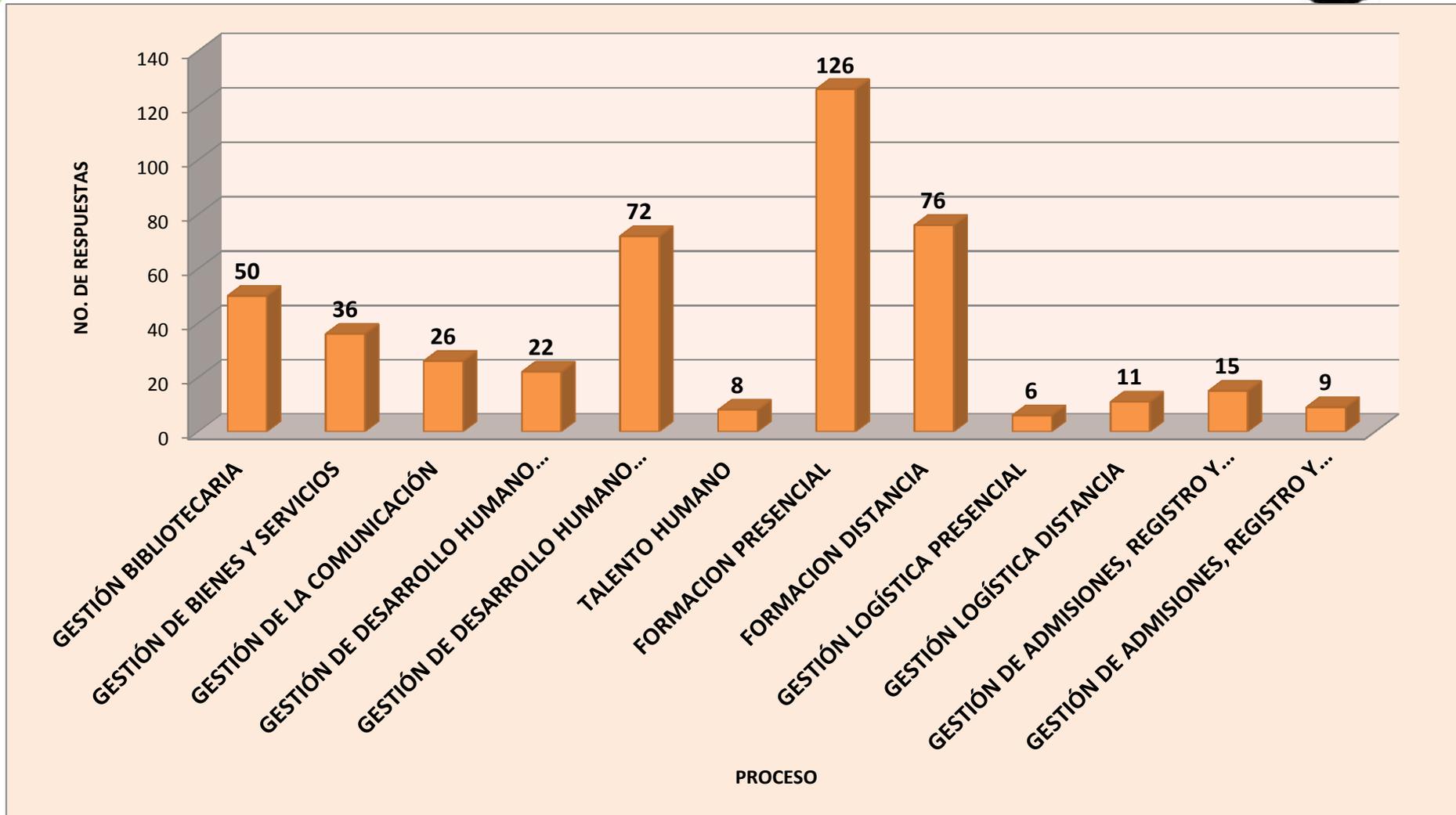
PROCESO

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

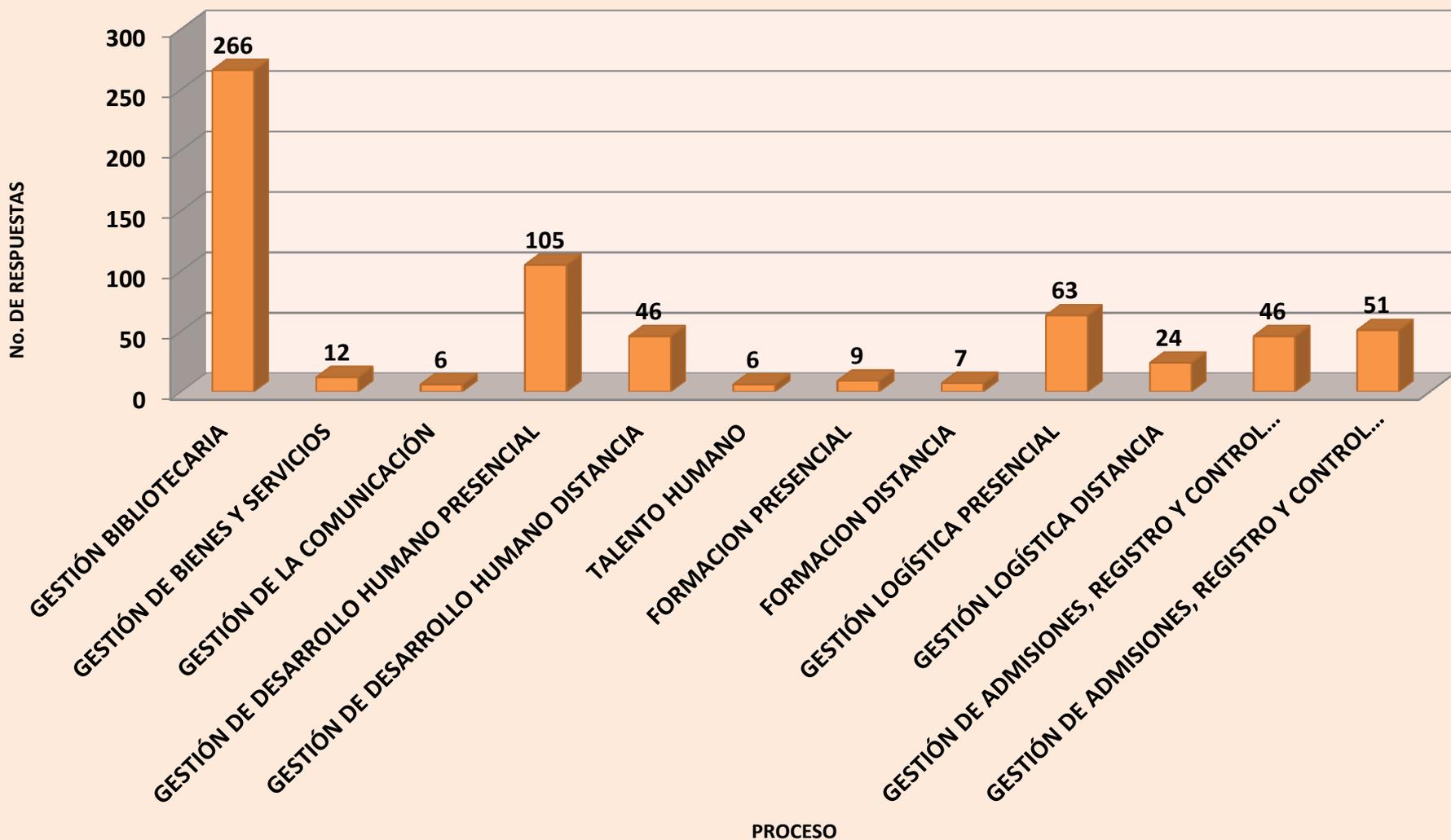
CALIFICACIÓN: DEFICIENTE



GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CALIFICACIÓN: NO LO CONOCE



GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CALIFICACIÓN: NO CONTESTA

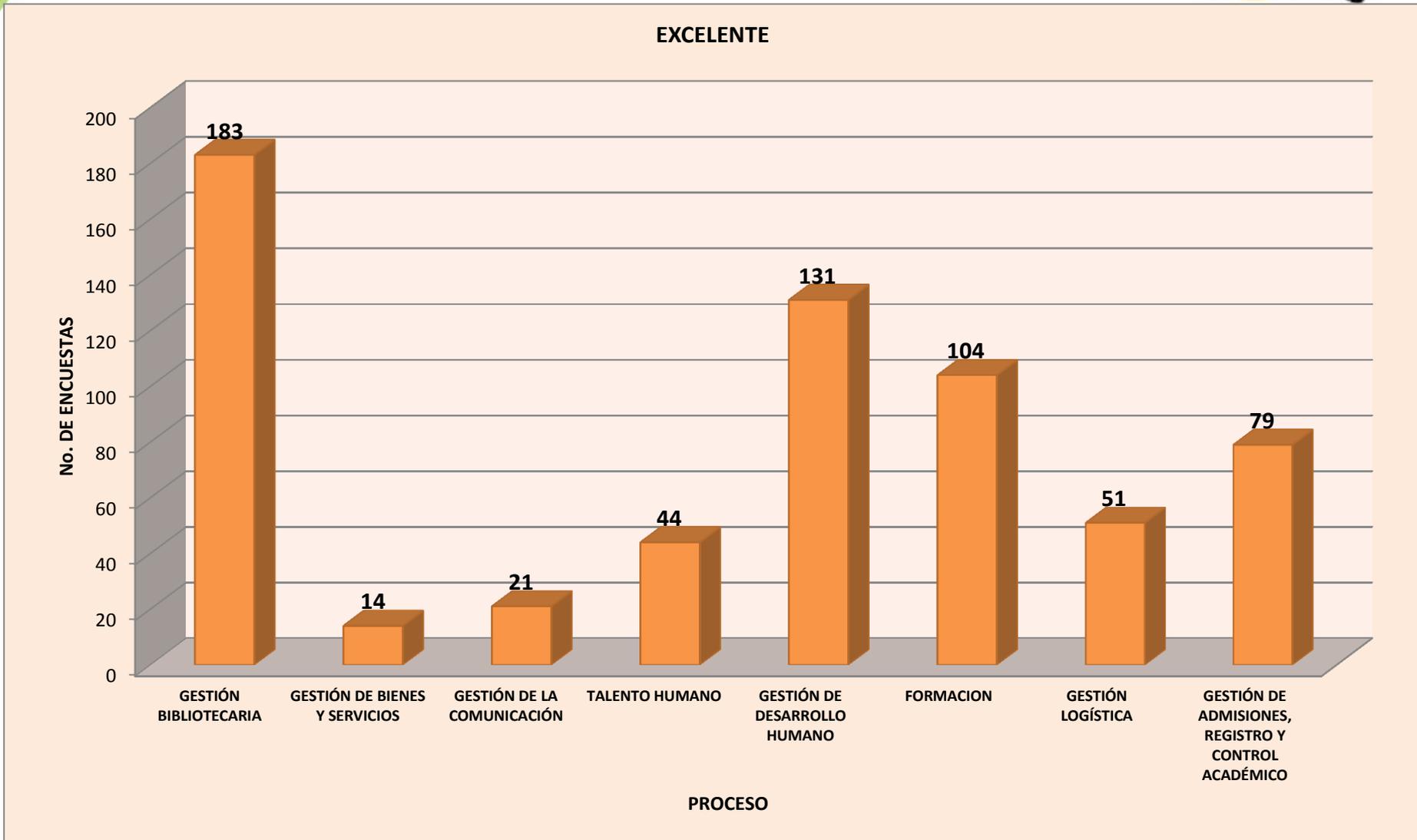


GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO CONSOLIDADO EN LAS DOS MODALIDADES

PROCESO	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	NO LO CONOCE	NO CONTESTA	TOTAL
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	303	336	46	7	264	956
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	48	57	29	15	1	150
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	16	60	40	33	1	150
GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO	77	274	121	83	18	573
FORMACION	77	212	130	144	10	573
GESTIÓN LOGÍSTICA	83	303	138	37	12	573
GESTIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	61	317	120	66	9	573
TOTAL	665	1559	624	385	315	3548

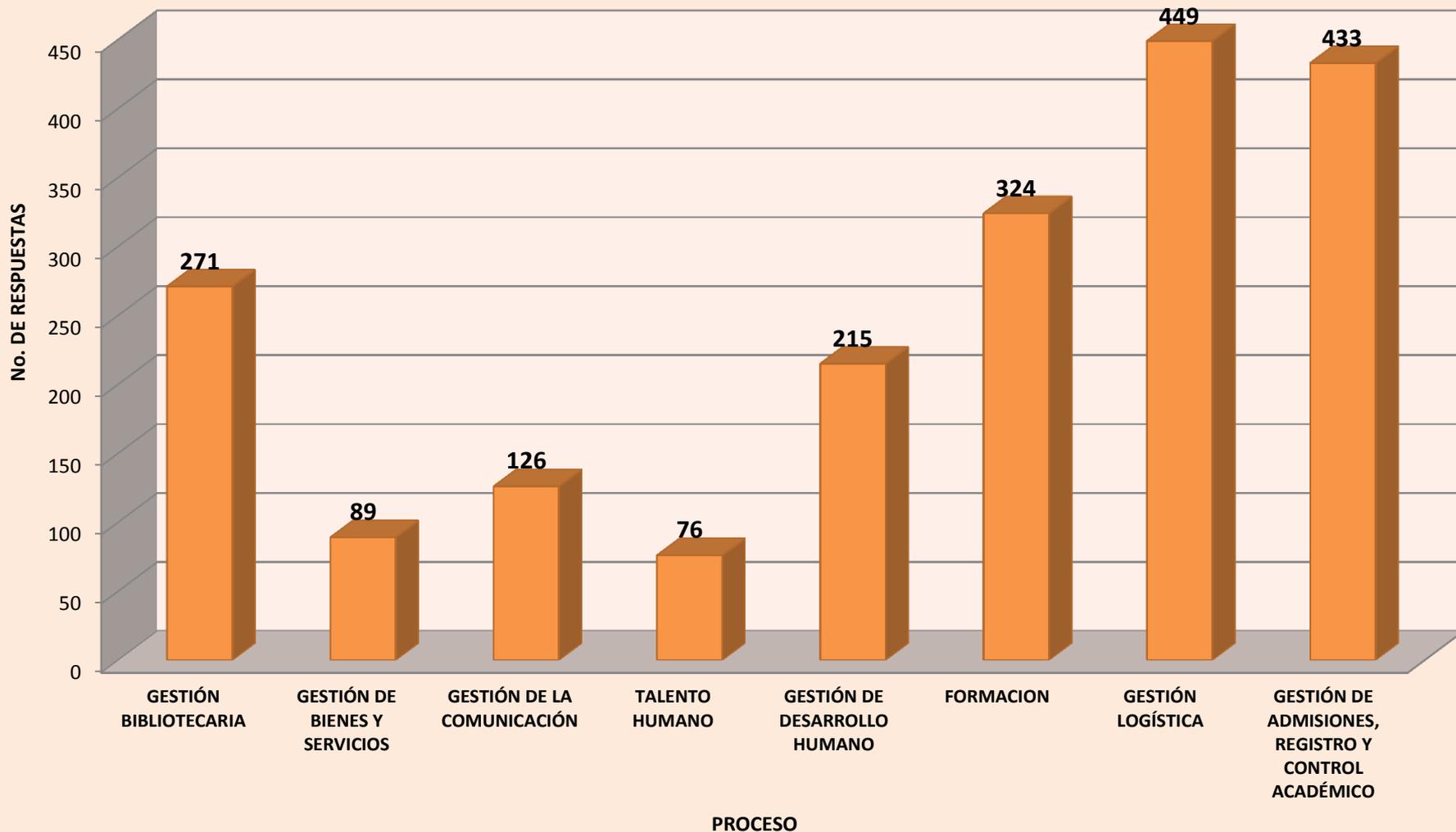
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

CALIFICACIÓN: EXCELENTE



GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

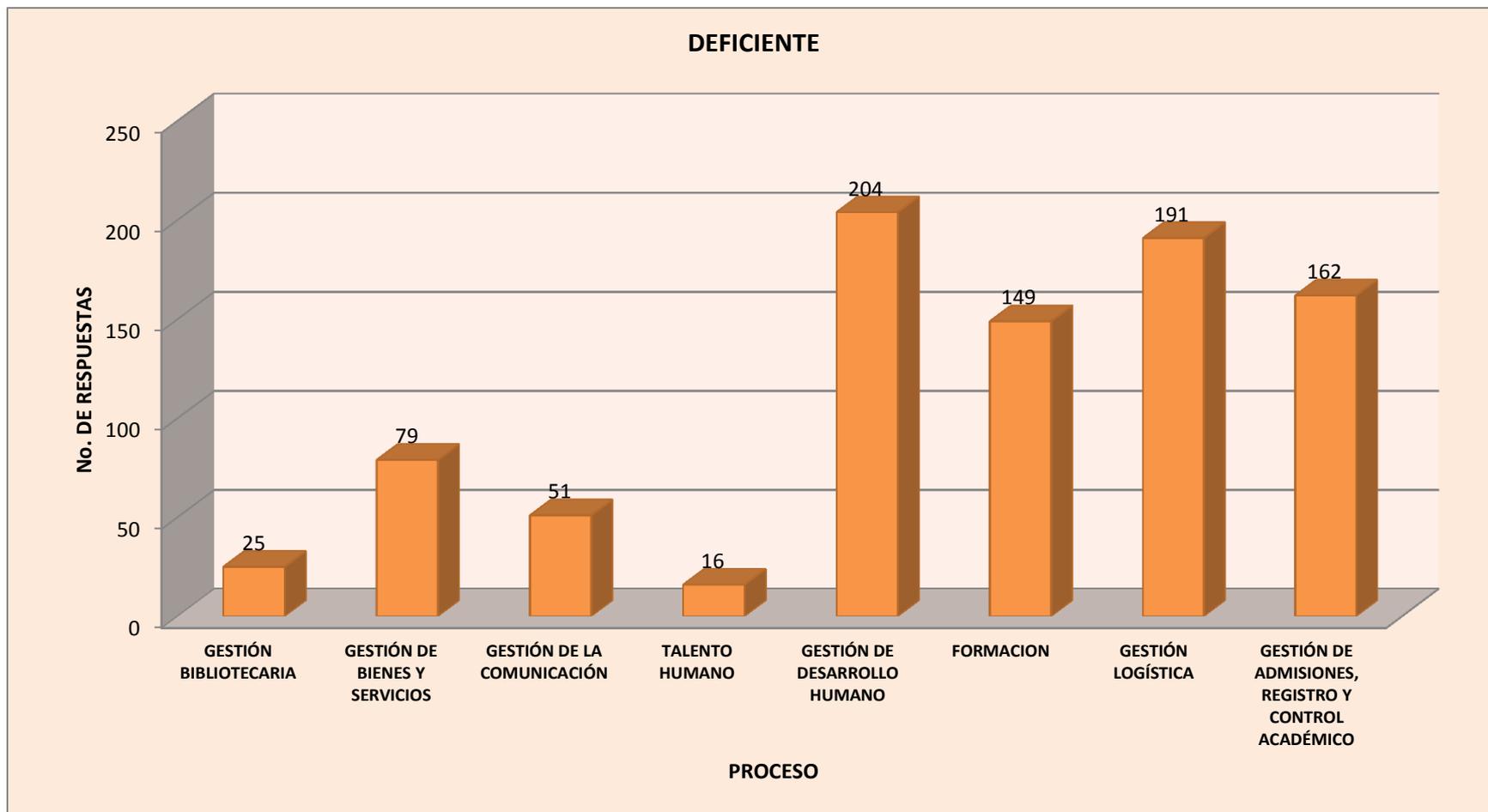
CALIFICACIÓN: BUENO



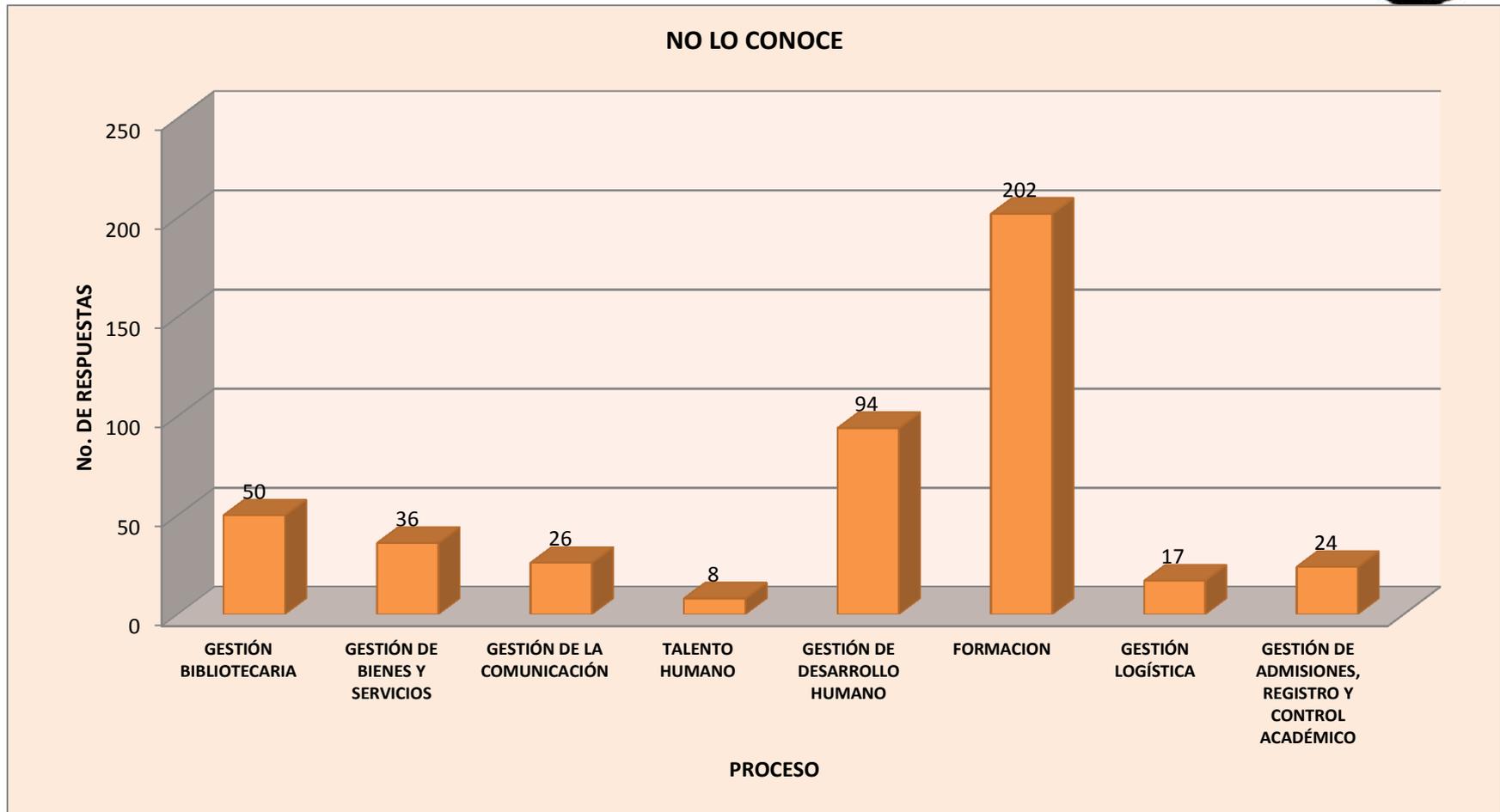
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO CALIFICACIÓN: DEFICIENTE



DEFICIENTE



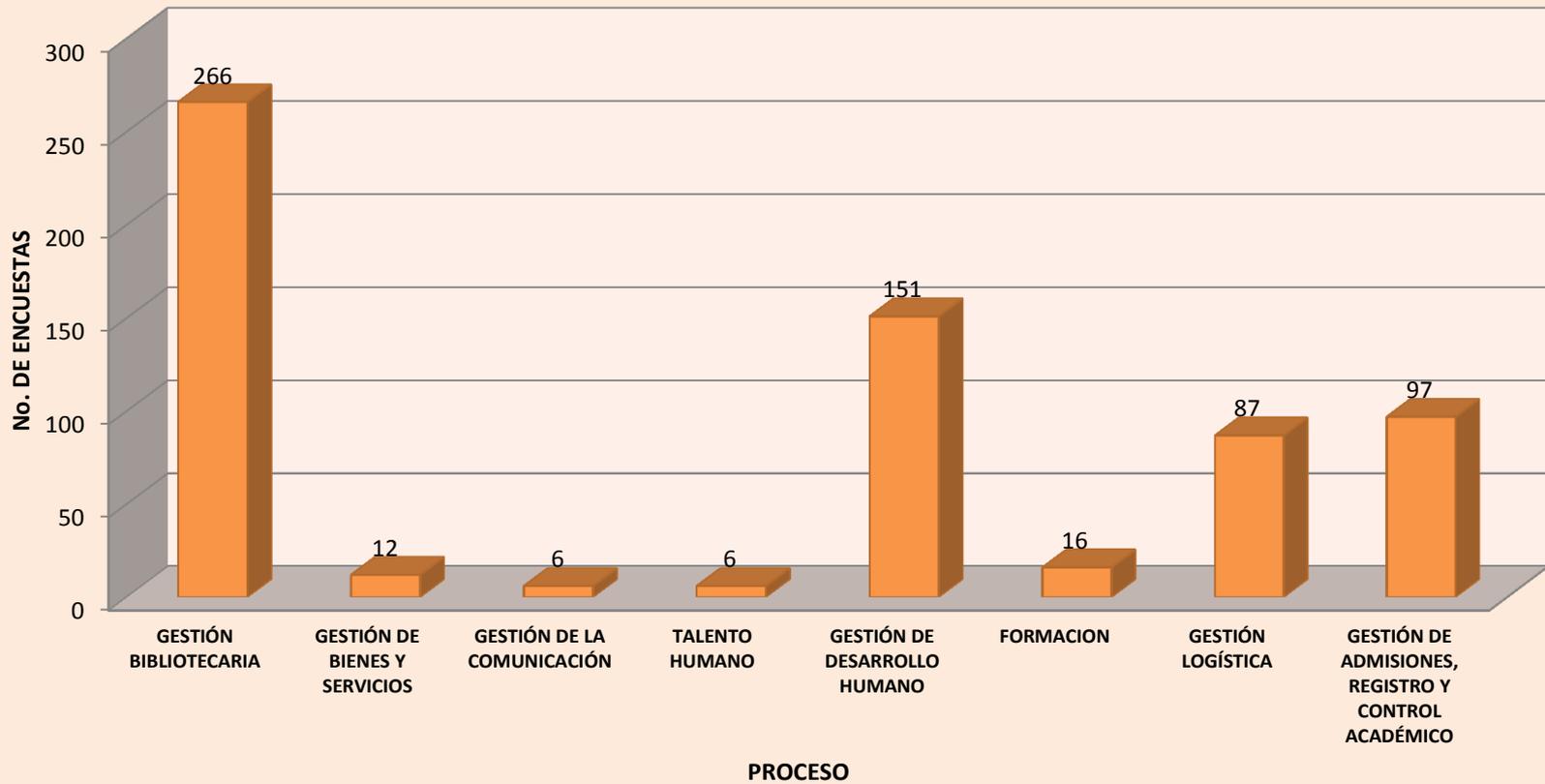
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CALIFICACIÓN: NO LO CONOCE



GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CALIFICACIÓN: NO CONTESTA



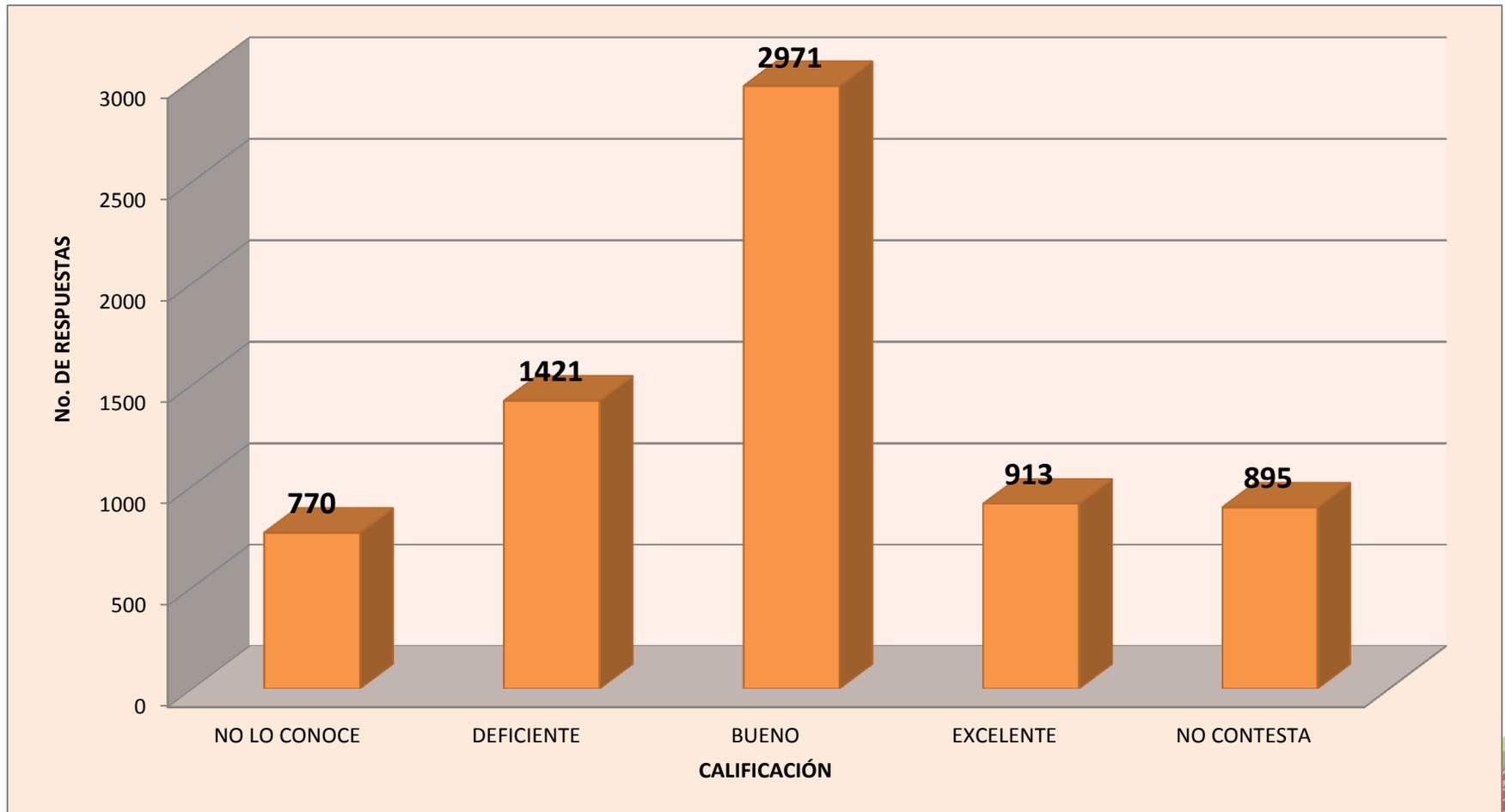
NO CONTESTA



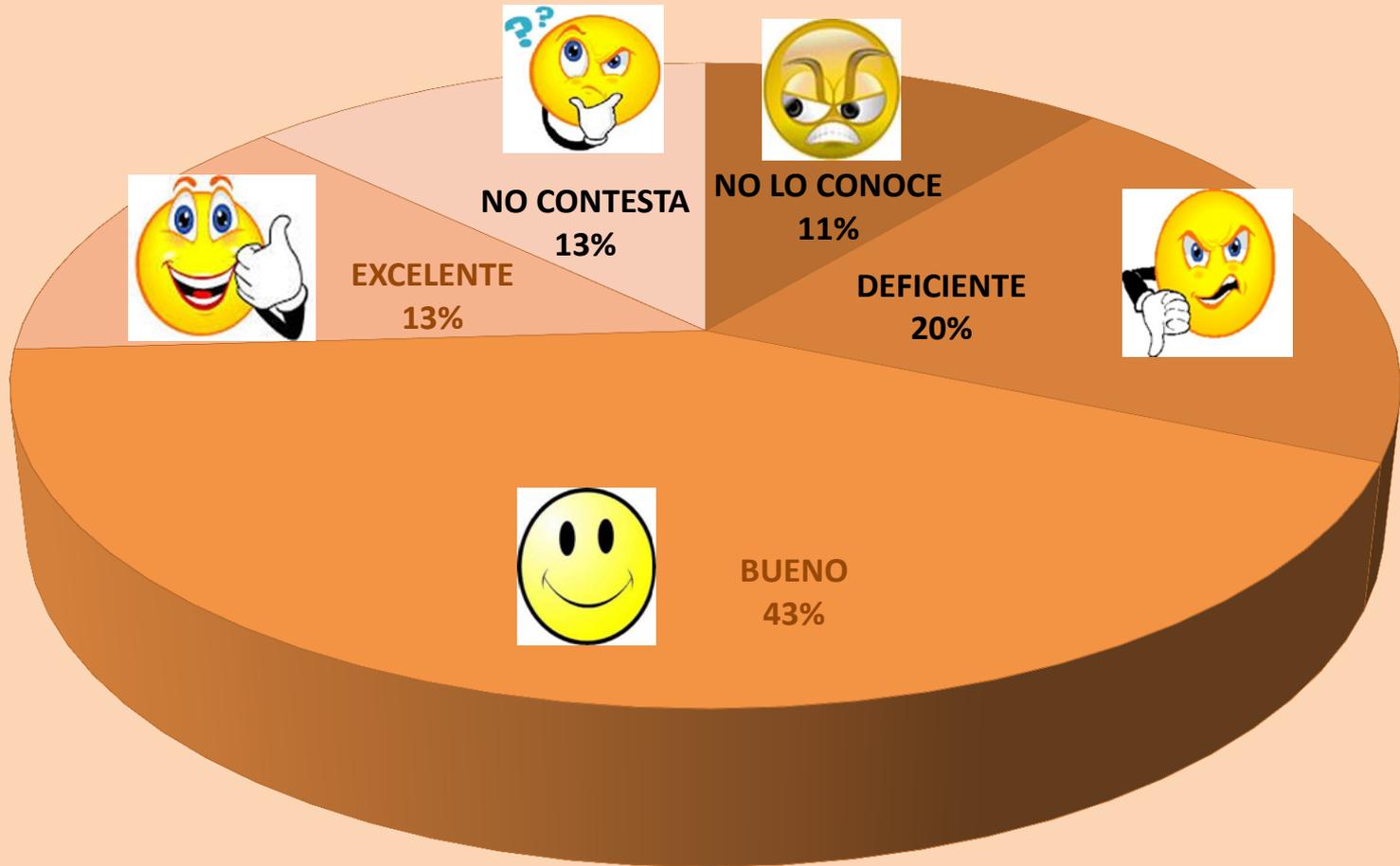
CONSOLIDADO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS DOS MADALIDADES

VALORACION	1	2	3	4	0	TOTAL
CALIFICACION	NO LO CONOCE	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA	
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	770 	1421 	271 	913 	895 	6970

CONSOLIDADO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO SEMESTRE B DE 2014



GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



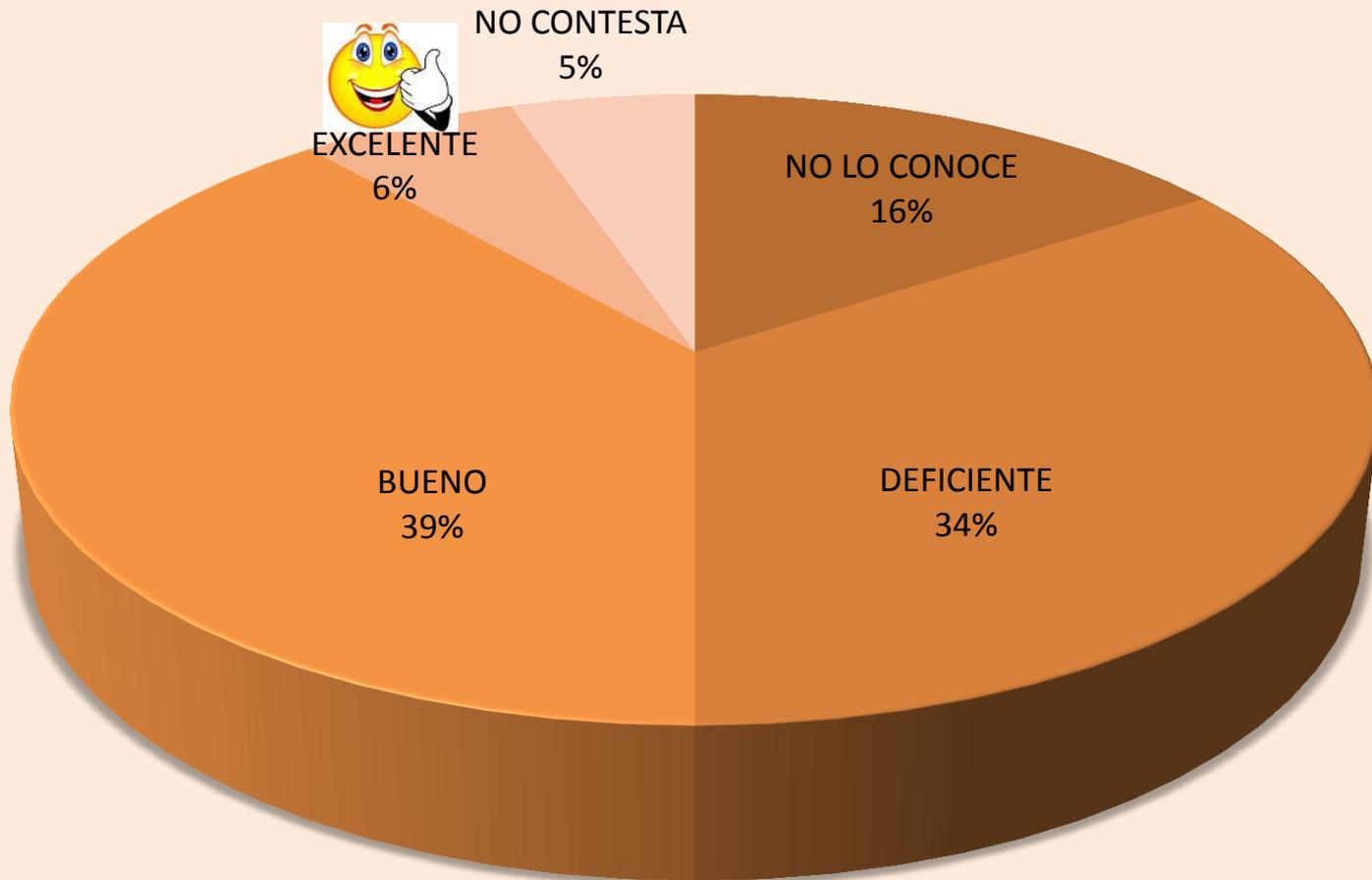
GRADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

META: 85 %

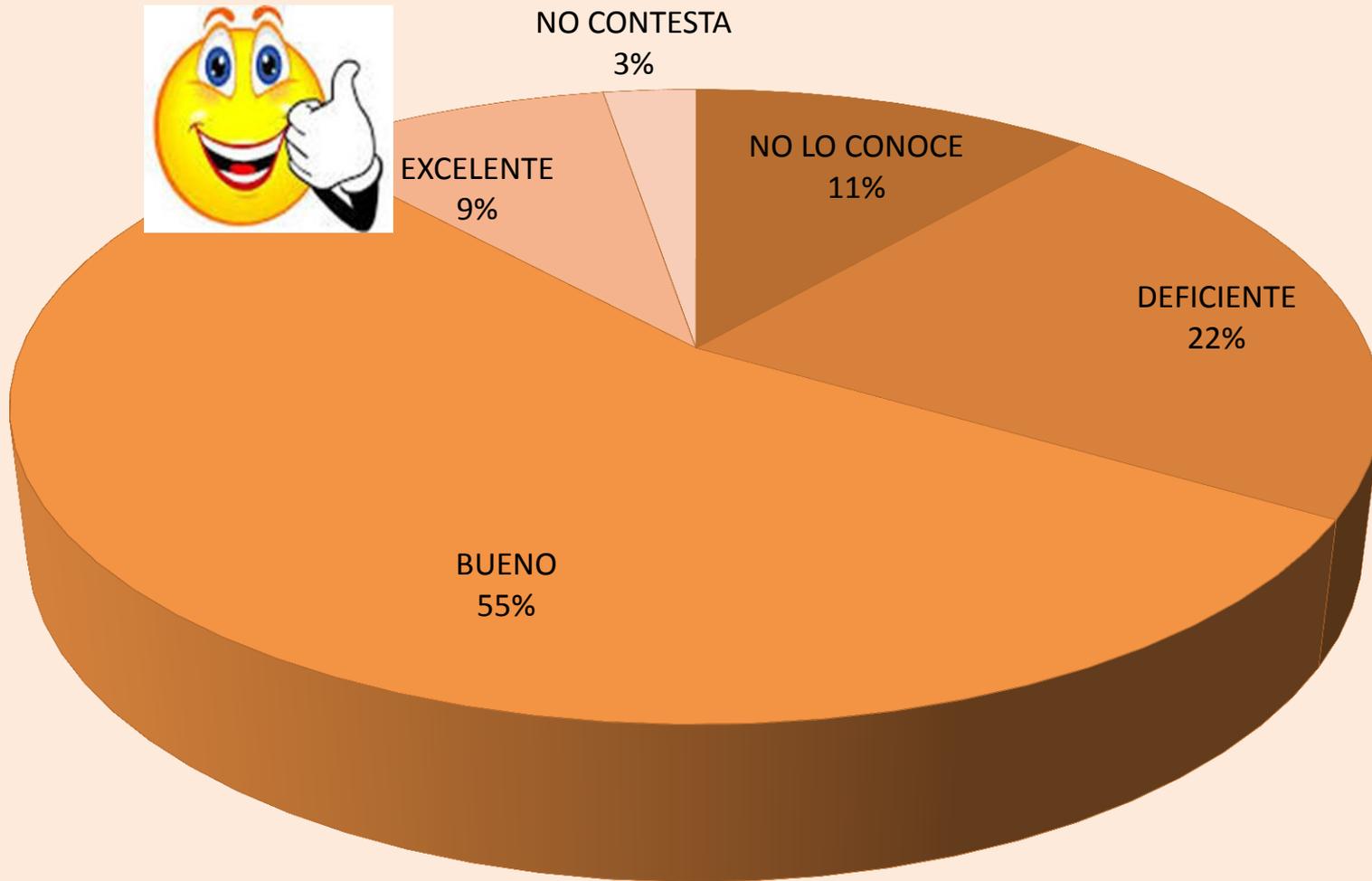
**RESULTADO SEMESTRE B DE 2014:
56 %**

GRADO DE SATISFACCIÓN POR PROCESOS

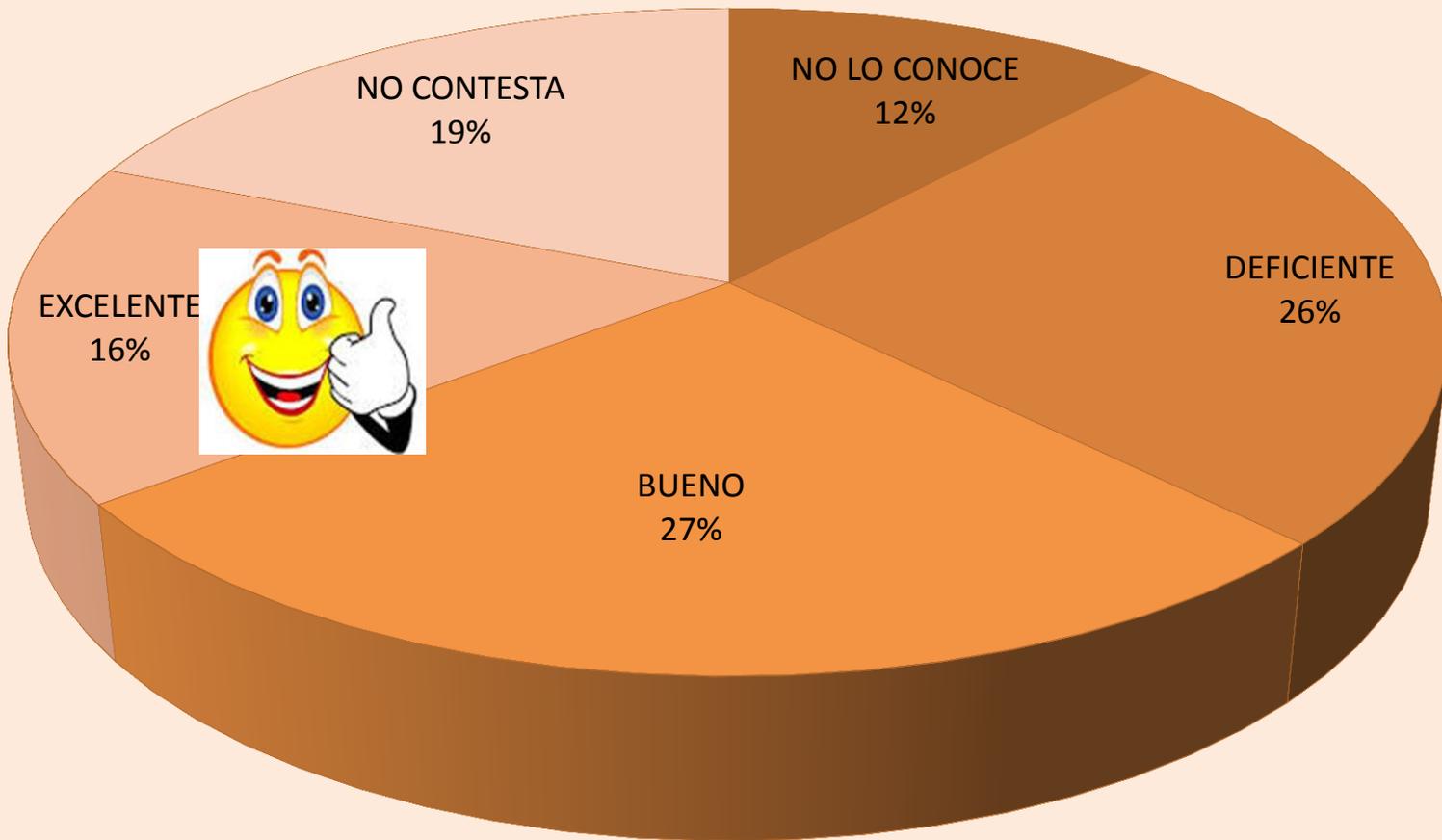
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS



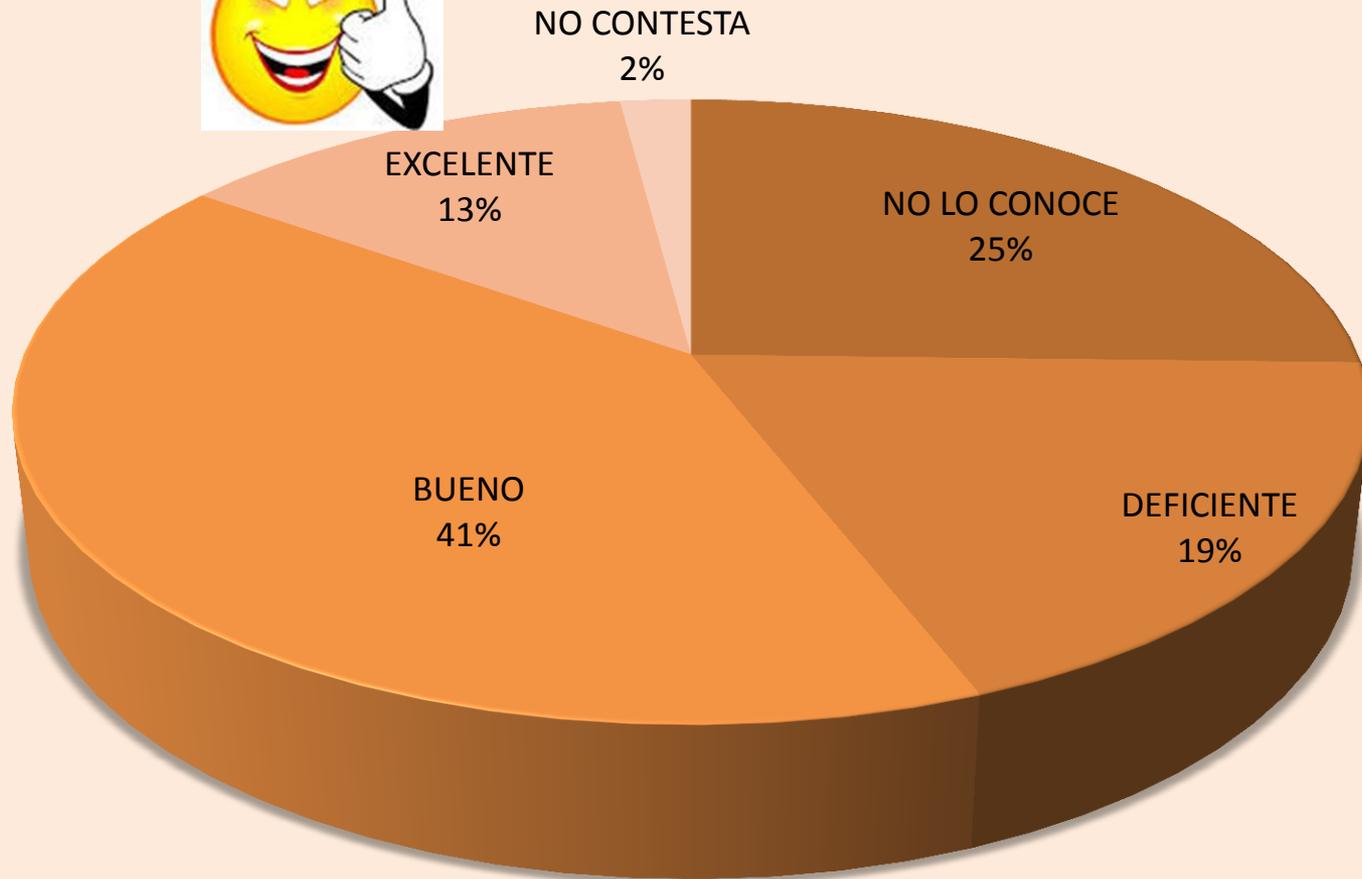
GESTION DE LA COMUNICACION



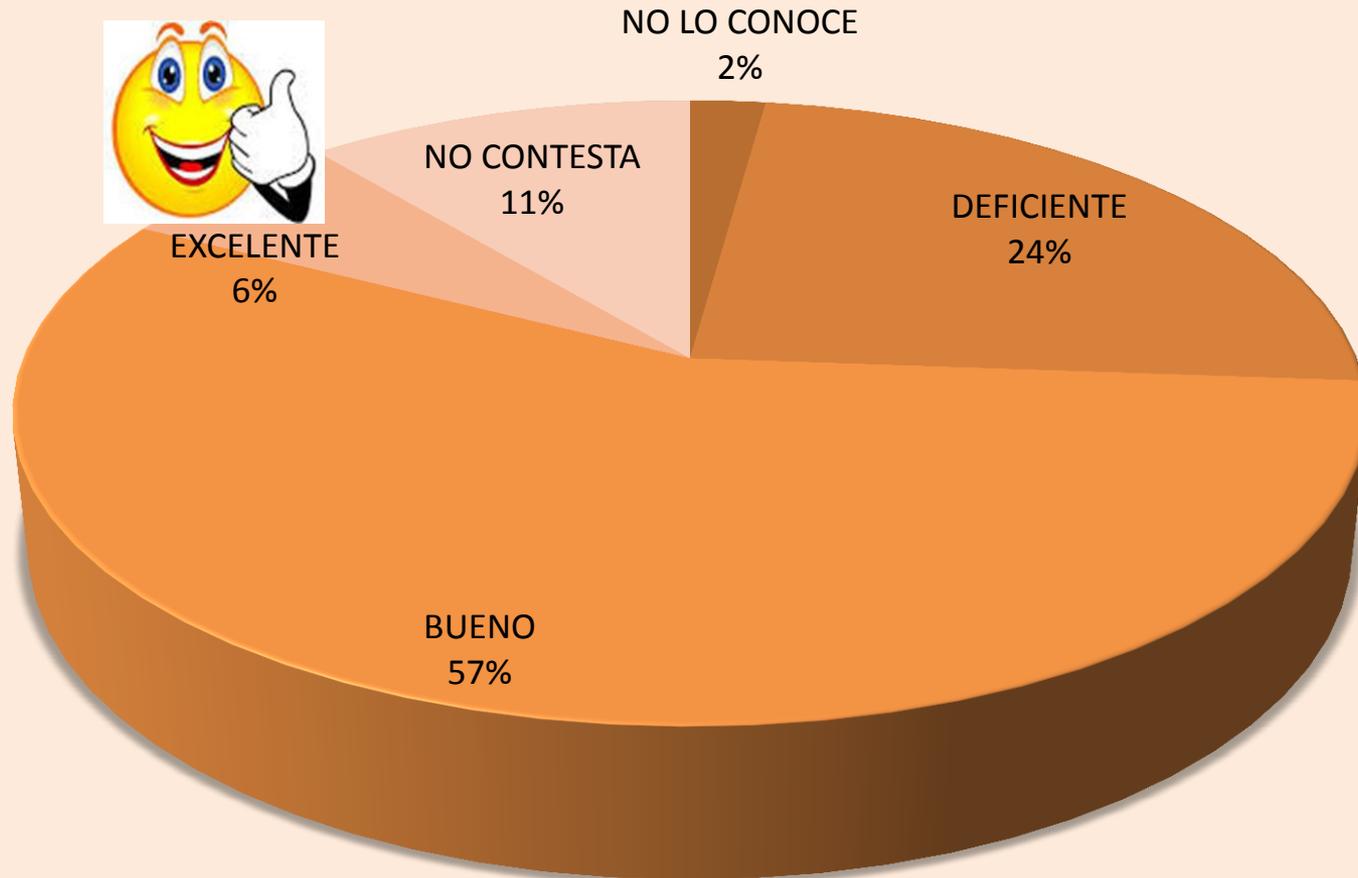
GESTION DE DESARROLLO HUMANO



FORMACION

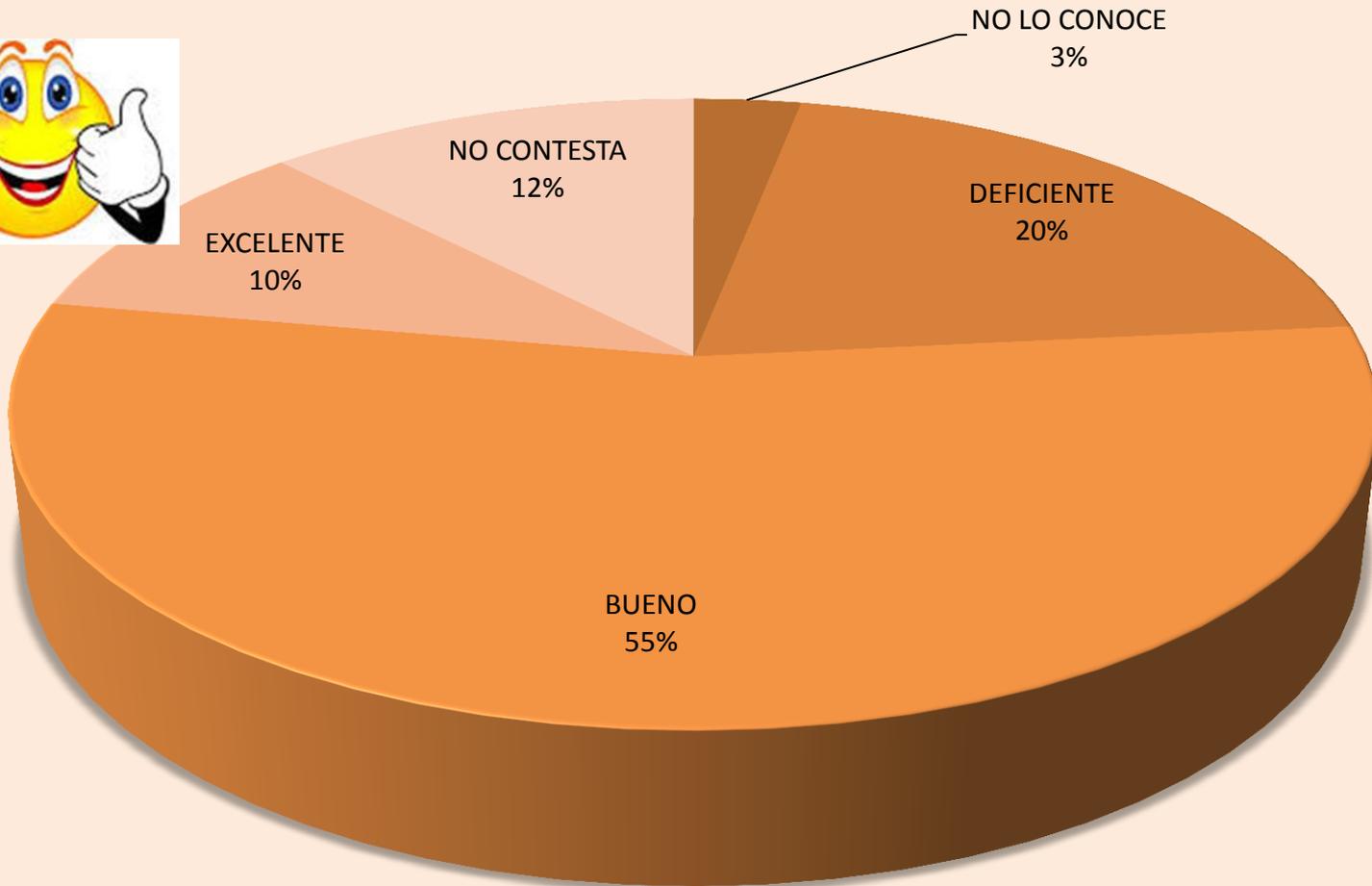


GESTION LOGISTICA

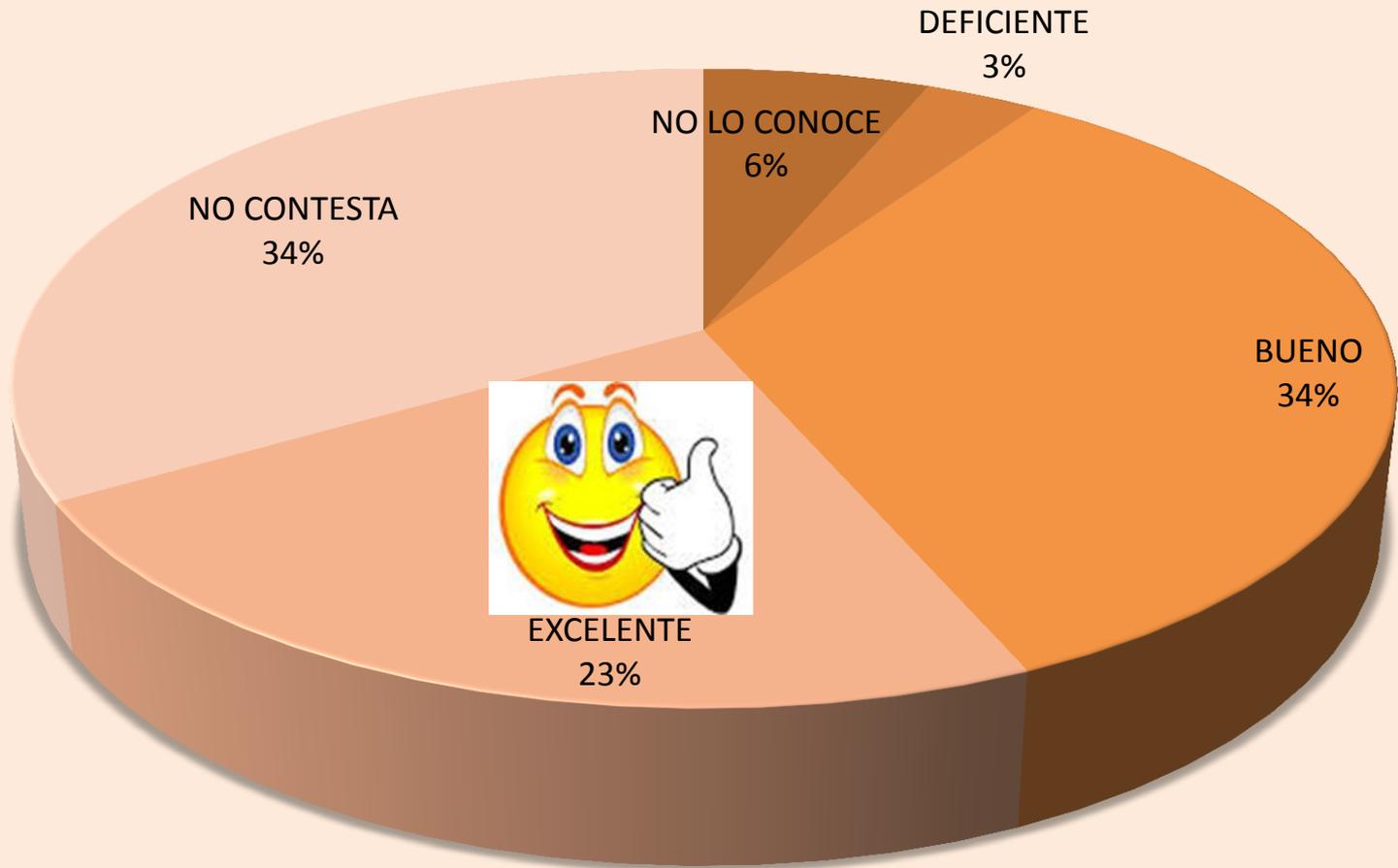


EXCELENTE
6%

GESTION DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO



GESTIÓN BIBLIOTECARIA

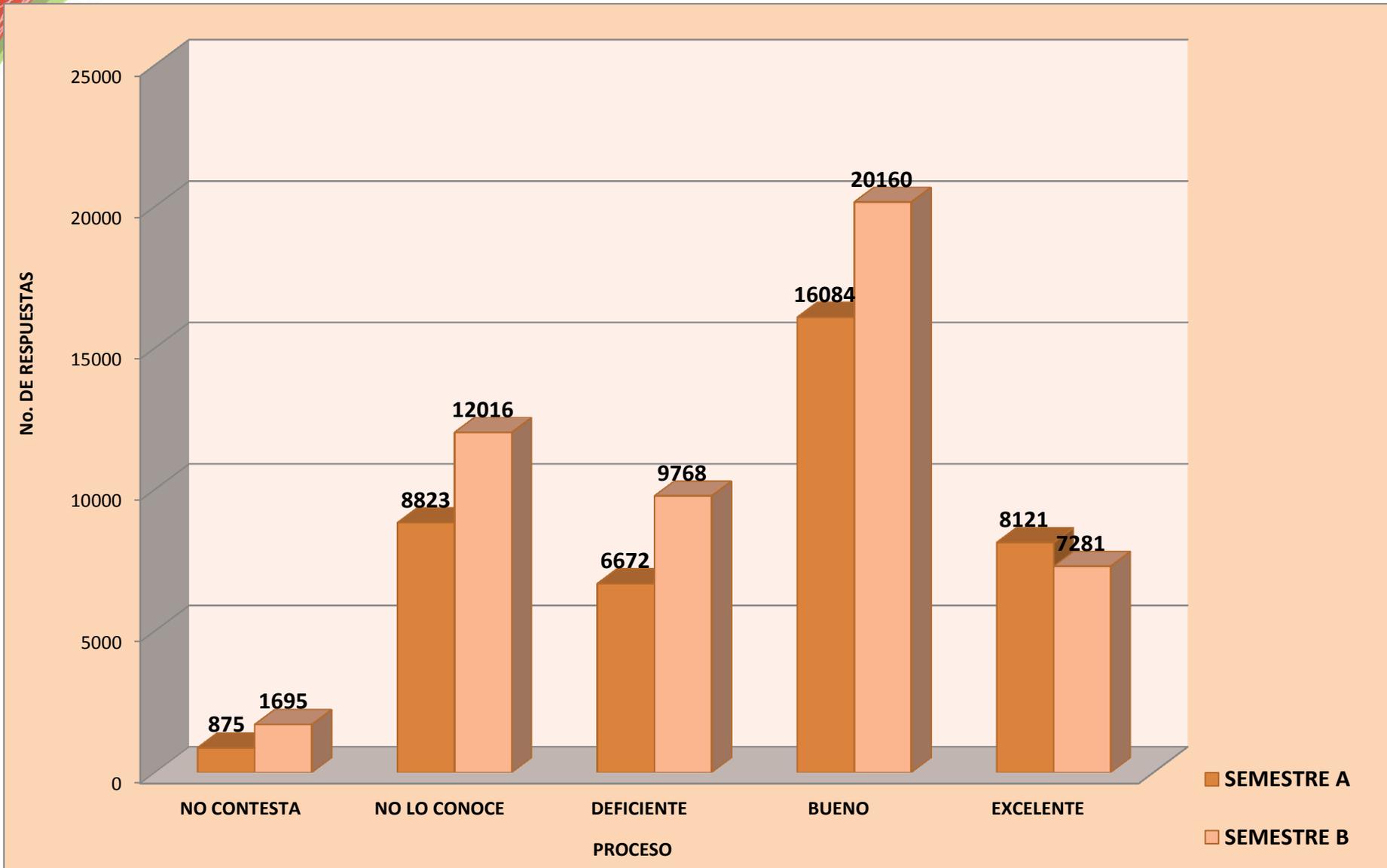


TOTAL DE CALIFICACIÓN

TODOS LOS SERVICIOS DE TODOS LOS PROCESOS

PROCESO	0	1	2	3	4
	NO CONTESTA	NO LO CONOCE	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	511	1500	1032	3944	3529
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1	949	247	392	216
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	7	78	150	280	235
GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO	114	3073	1202	2528	1105
FORMACIÓN	100	1395	2005	5071	1743
GESTIÓN LOGISTICA	99	1112	1561	2571	960
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	43	716	475	1298	333
TOTAL	875	8823	6672	16084	8121
					

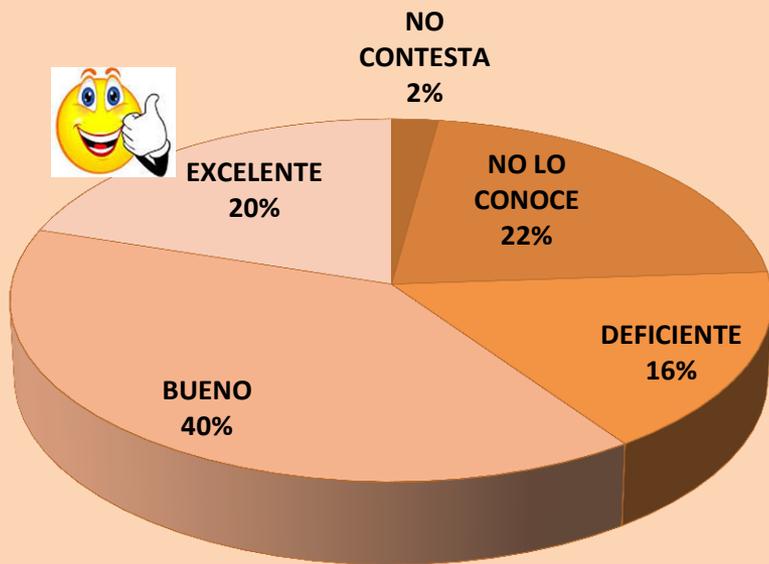
TOTAL DE CALIFICACIÓN TODOS LOS SERVICIOS DE TODOS LOS PROCESOS



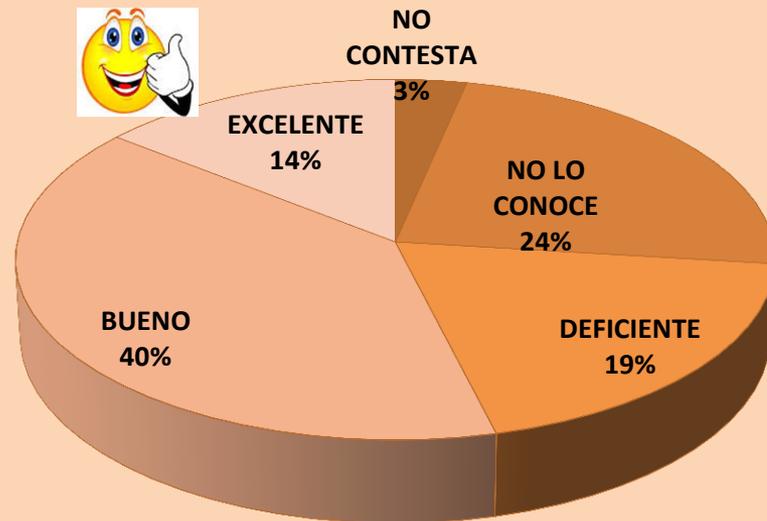
TOTAL DE CALIFICACIÓN

TODOS LOS SERVICIOS DE TODOS LOS PROCESOS

SEMESTRE A

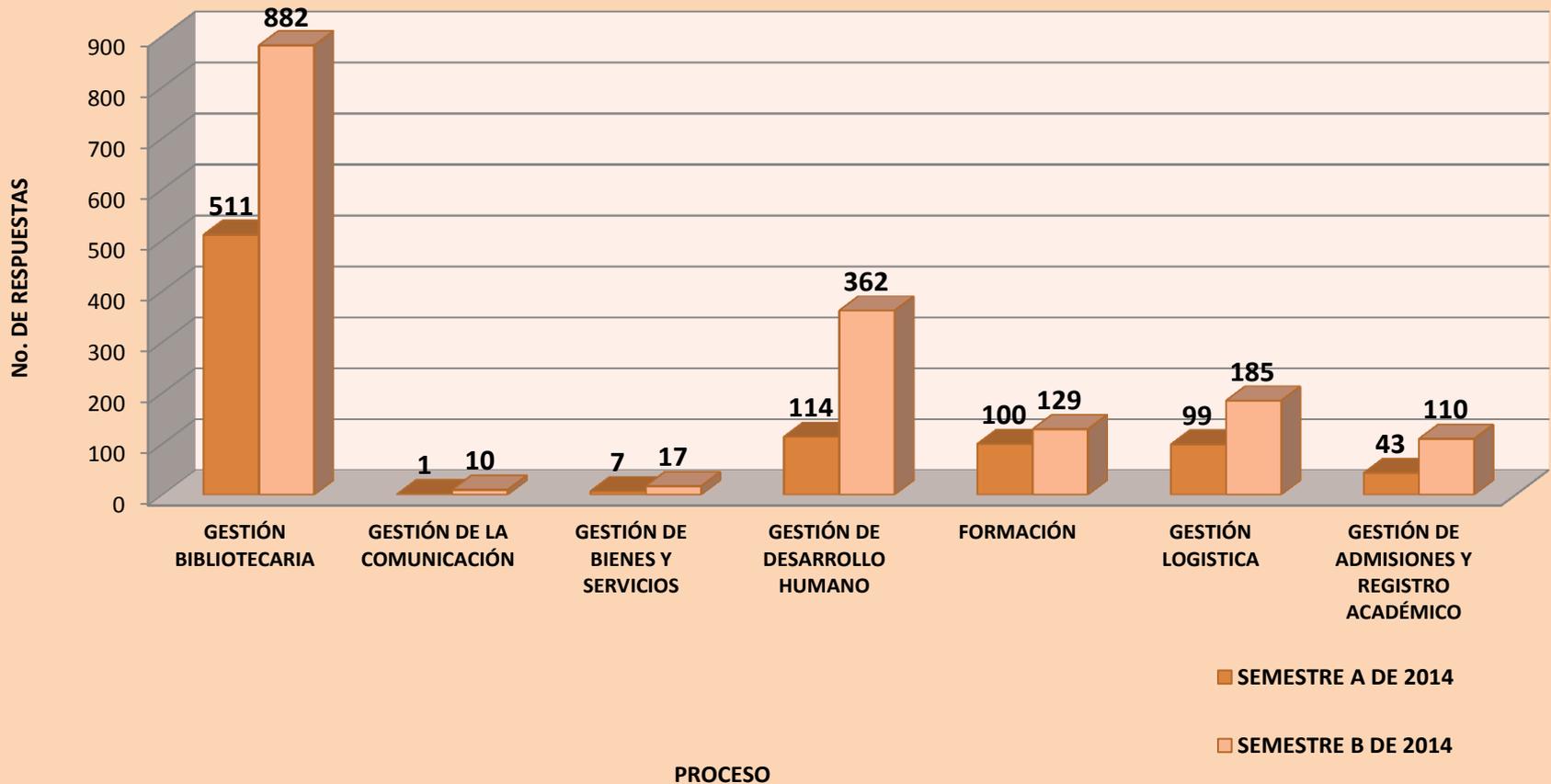


SEMESTRE B

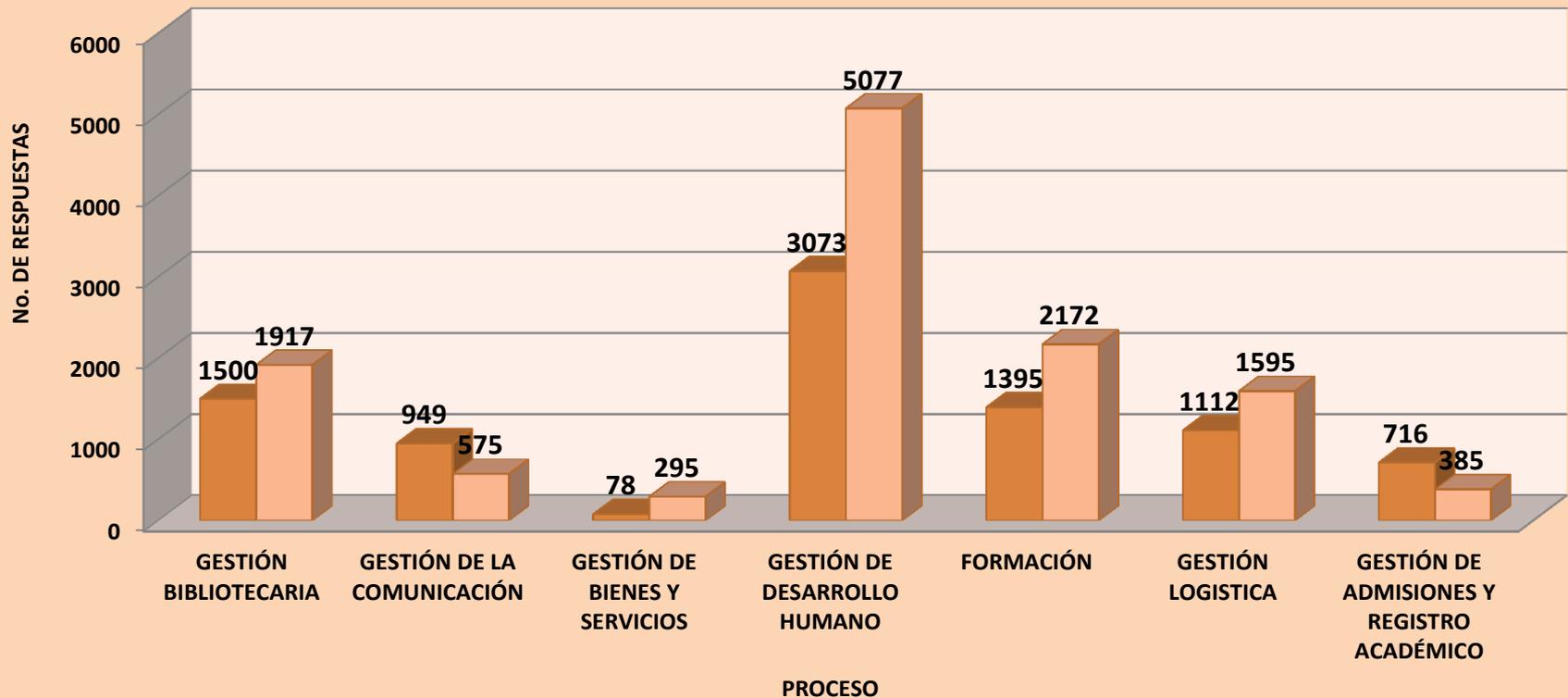


CONSOLIDADO CALIFICACIÓN DE SERVICIOS POR SEMESTRE AÑO 2014

NO CONTESTA



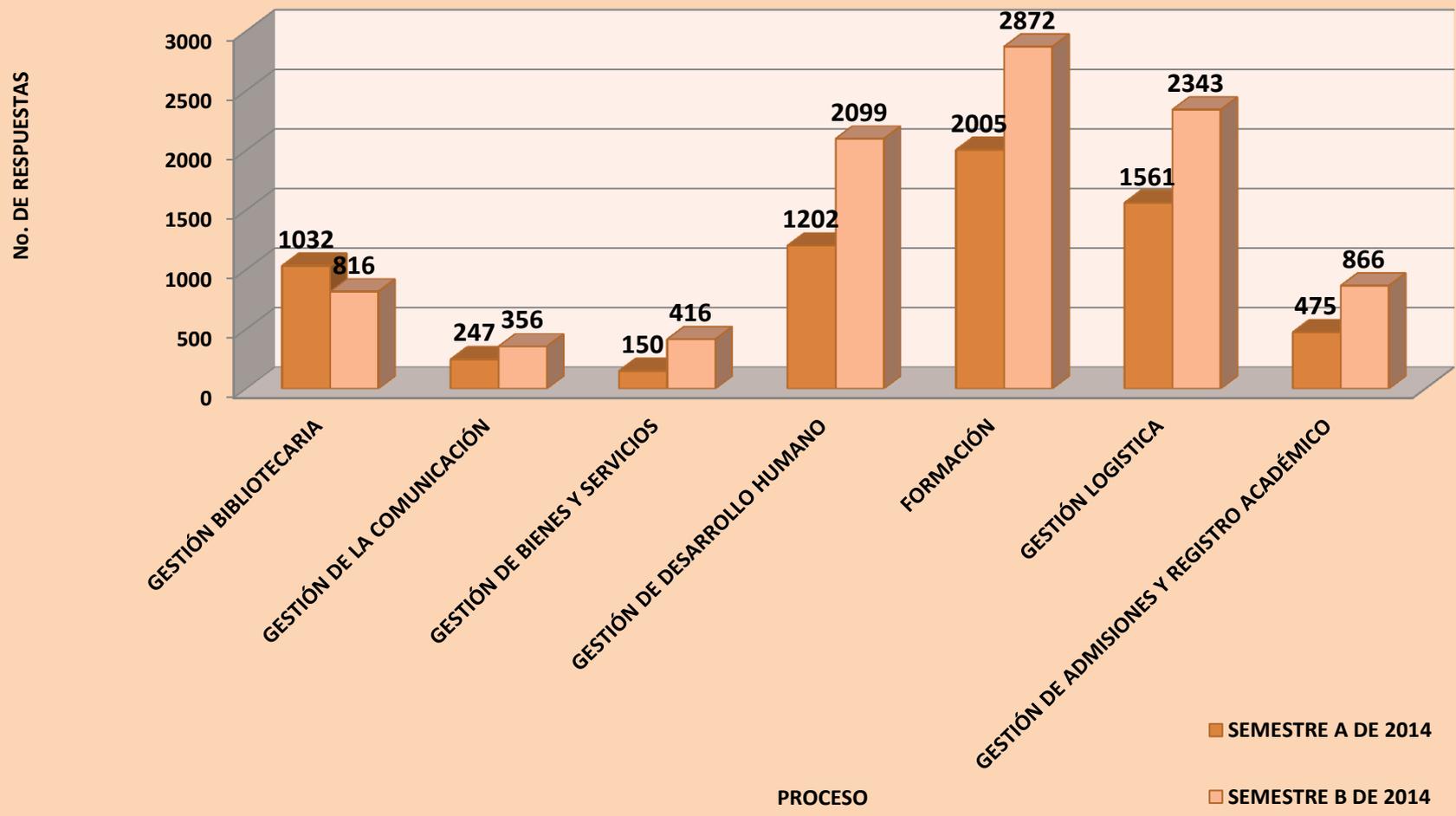
NO LO CONOCE



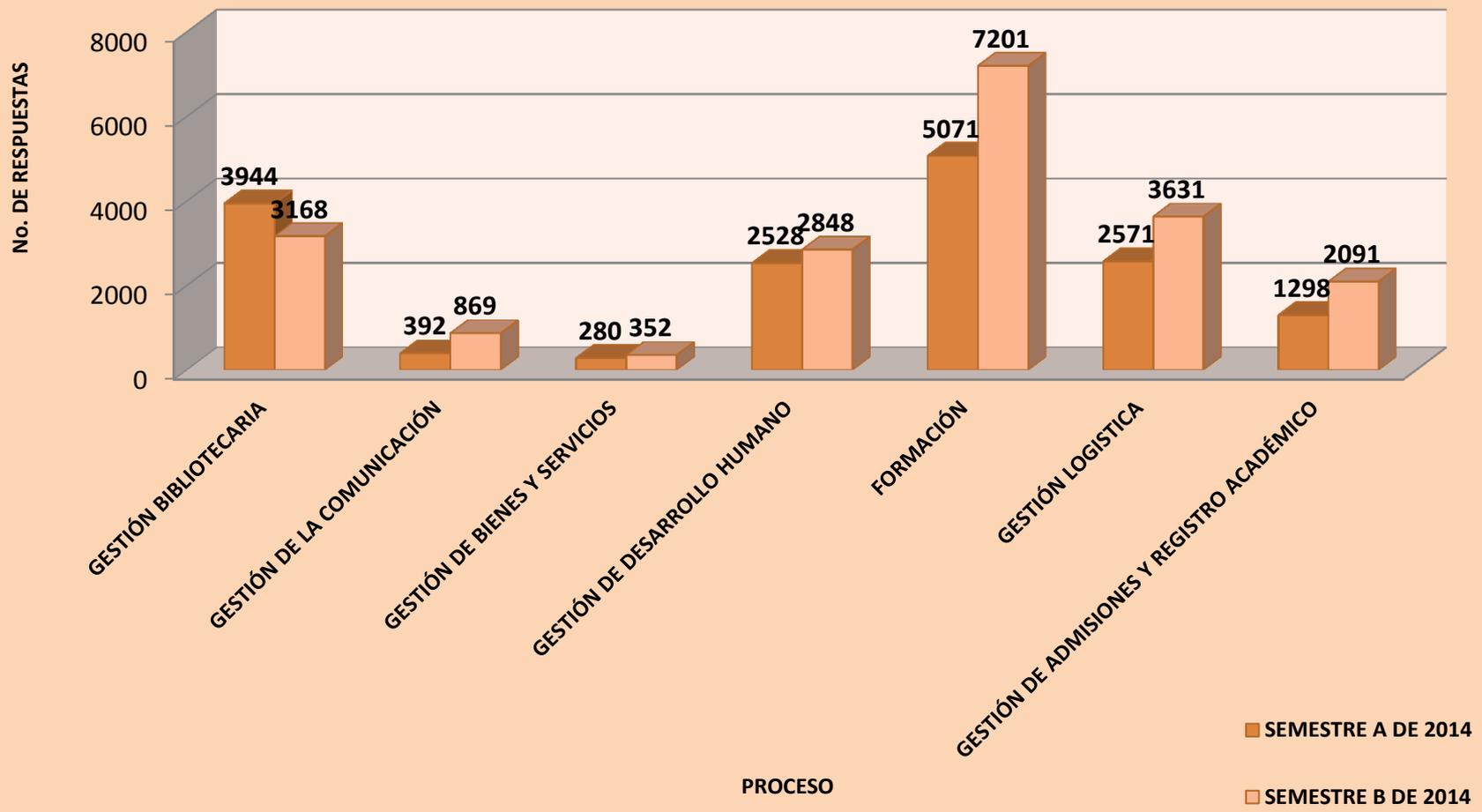
■ SEMESTRE A DE 2014

■ SEMESTRE B DE 2014

DEFICIENTE



BUENO



EXCELENTE

