



# INFORME DE SATISFACCIÓN PRINCIPALES CLIENTES

Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social  
2012



# SATISFACCIÓN DE LOS PRINCIPALES CLIENTES 2012



*¡Vamos por la  
Acreditación  
Institucional!*



CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

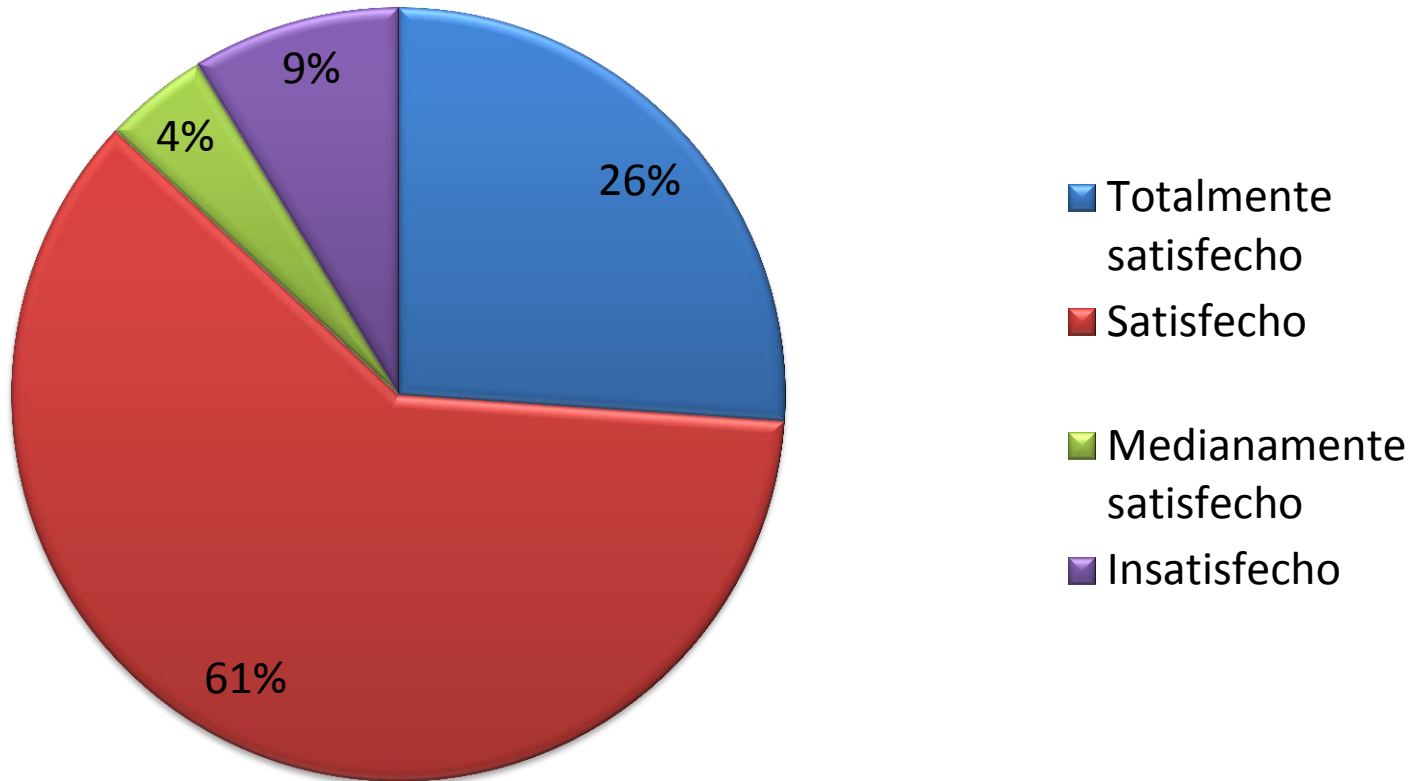


CALIFICACIÓN

**A**  
Capacidad de pago  
Calificación largo plazo  
FitchRatings  
COLOMBIA S.A

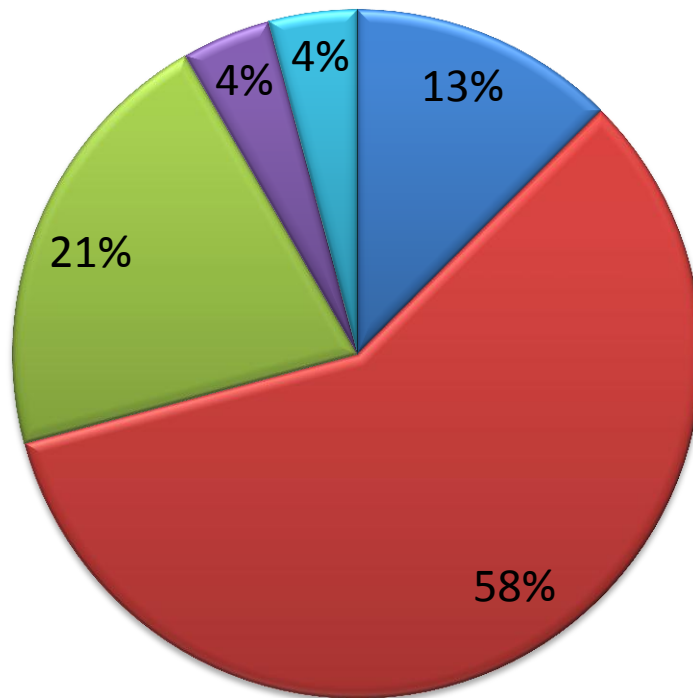
# SATISFACCIÓN DE LOS PRINCIPALES CLIENTES 2012

Nivel de satisfacción de los Servicios prestados.



# SATISFACCIÓN DE LOS PRINCIPALES CLIENTES 2012

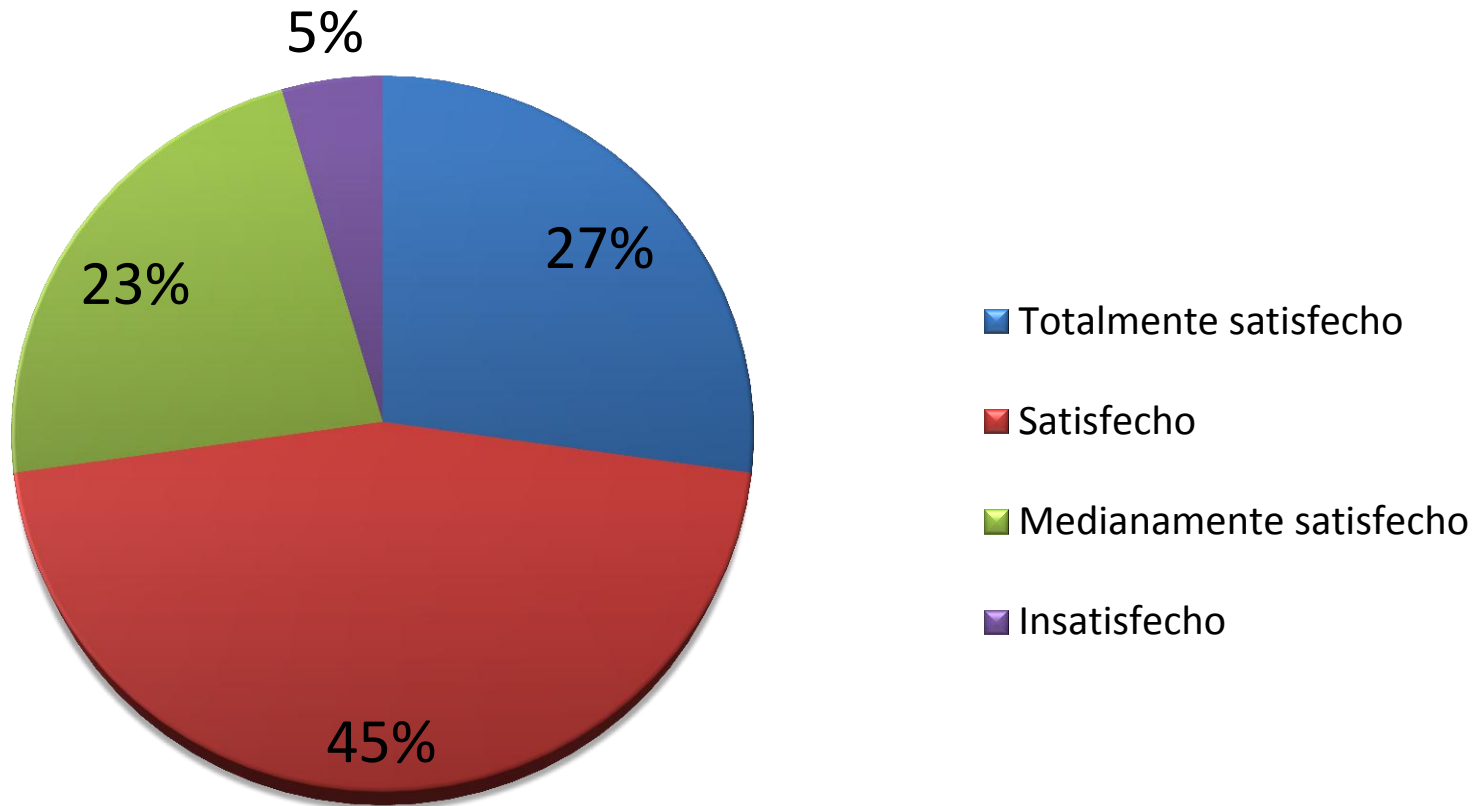
Nivel de satisfacción respecto a la oportunidad de respuesta, ante solicitudes, quejas ó reclamos.



- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

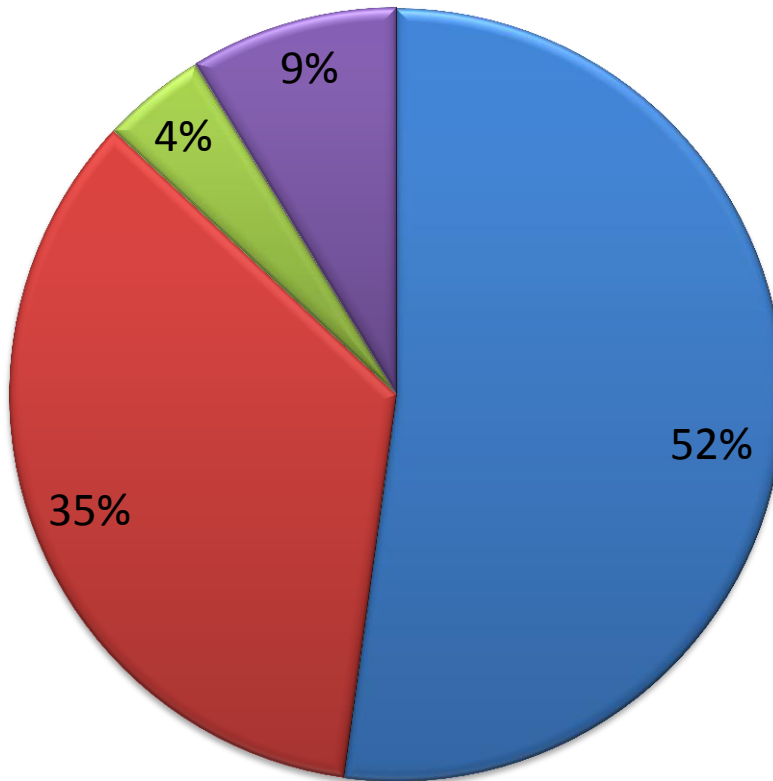
# SATISFACCIÓN DE LOS PRINCIPALES CLIENTES 2012

Nivel de satisfacción respecto al manejo y administración de los recursos ejecutados en marco de los Proyectos.



# SATISFACCIÓN DE LOS PRINCIPALES CLIENTES : 2012

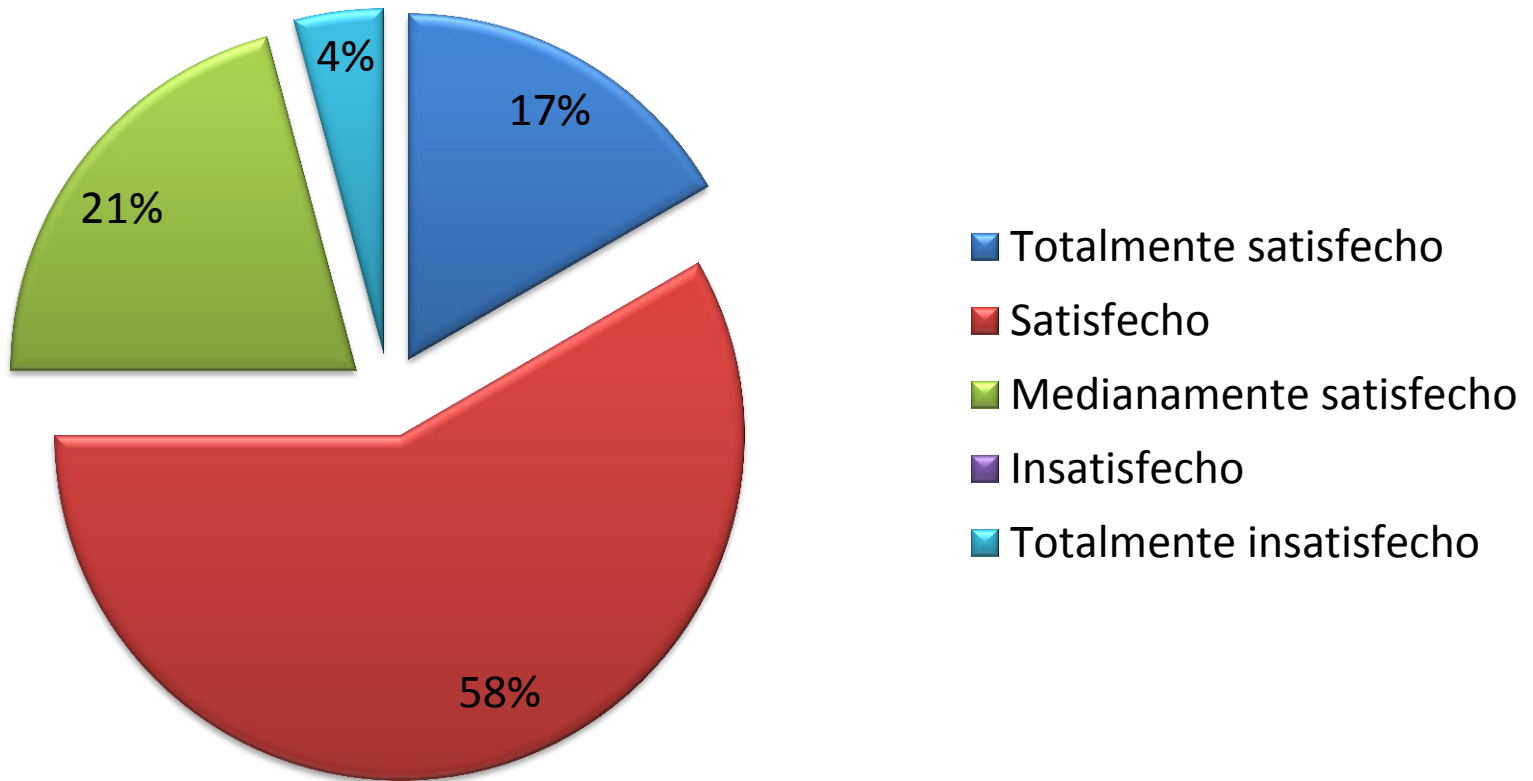
Nivel de satisfacción, respecto al talento humano especializado dispuesto para la ejecución de los Proyectos.



- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho

# SATISFACCIÓN DE LOS PRINCIPALES CLIENTES 2012

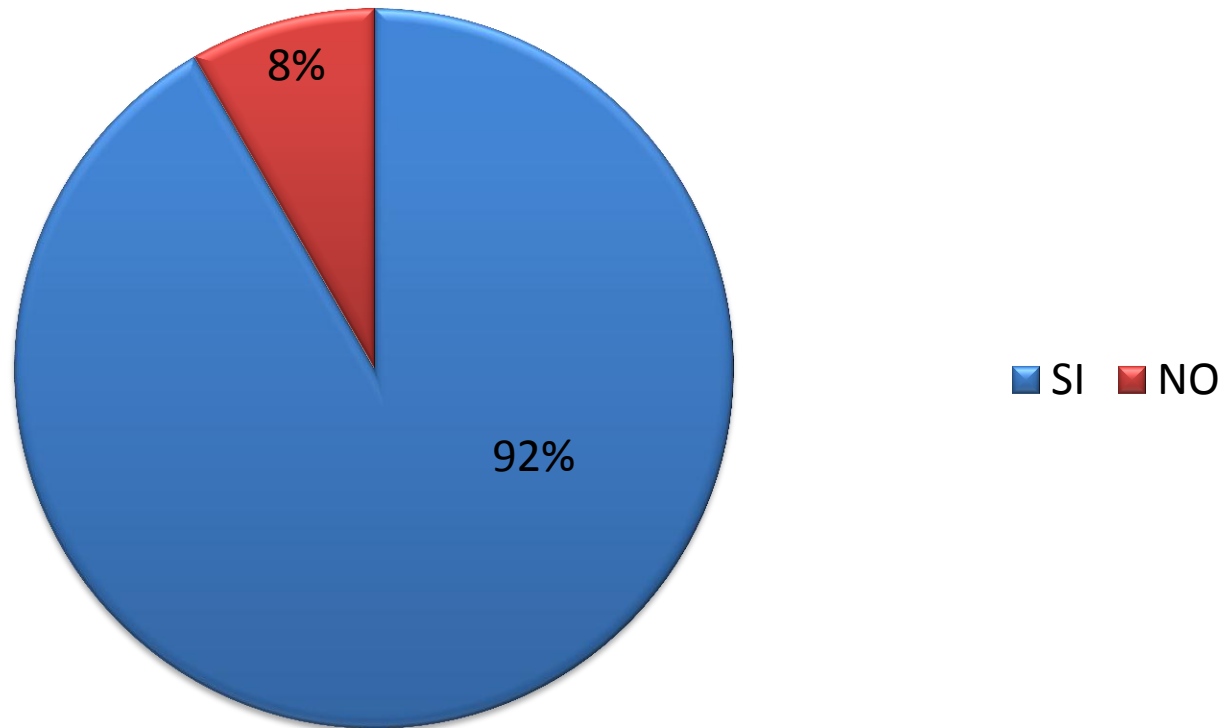
Nivel de satisfacción, respecto al cumplimiento de plazos y tiempos para la entrega de informes y la realización de actividades establecidas en los Proyecto.





# SATISFACCIÓN DE LOS PRINCIPALES CLIENTES 2012

¿Recomendaría a la Universidad del Magdalena, ante otras organizaciones para la ejecución de Proyectos?



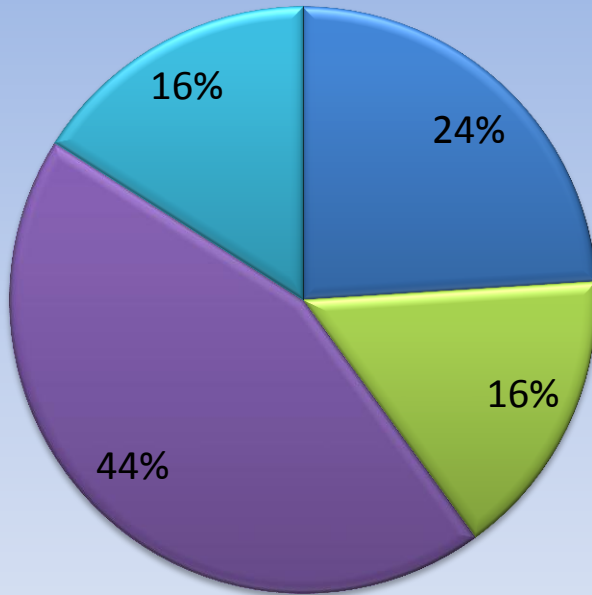




# SATISFACCIÓN DE LOS PRINCIPALES CLIENTES : 2012

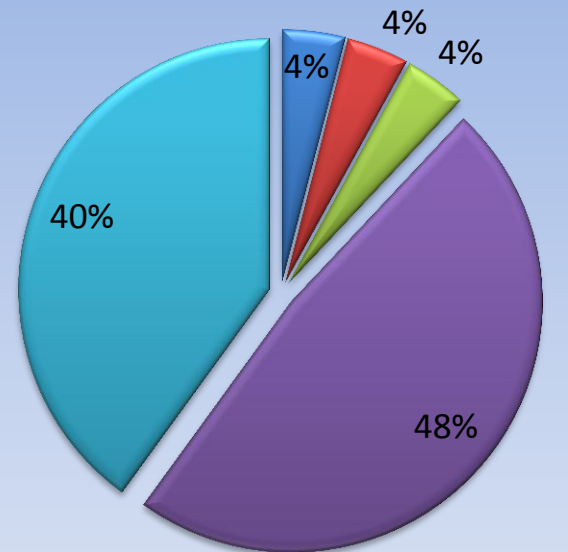
Imagen de la Universidad del Magdalena antes y después de la ejecución de los Proyectos.

### Antes del Proyecto



- Ninguna
- Regural
- Buena
- Muy Buena
- Excelente

### Después del Proyecto



- Mala
- Regural
- Buena
- Muy Buena
- Excelente





# PRINCIPALES CLIENTES EN 2012

## Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social

PRINCIPALES CLIENTES VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL 2012	
ORGANIZACIONES DE COOPERACIÓN NAL/INT.	ENTIDADES ESTATALES
ECOPETROL S.A.	ICBF Regional Cesar
Consejo Noruego para Refugiados (CNR)	ICBF Regional Magdalena
PNUD	INVIAS
UNICEF	Ministerio de Cultura
FUNDEBAN	Ministerio de Educación Nacional
Alianza Francesa	Liceo Celedón
FUNDAM	Alcaldía de Riohacha
Fundación Metroagua	Alcaldía de Ciénaga
Corporación Candellero	Alcaldía de Santa Rosa
Fundación Promigas	Alcaldía de Ariguaní
FUNDAUNIBAN	Alcaldía de la Zona Bananera
CAJAMAG	Alcaldía de Fundación
	Alcaldía de Turbado
	Secretaria de Salud (Distrital)
	Secretaria de Cultura (Distrital)
	Gobernación de la Guajira



¡Vamos por la  
Acreditación  
Institucional!



CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CALIFICACIÓN



# SUGERENCIAS DE LOS PRINCIPALES CLIENTES

## Recomendaciones y Sugerencias.

- Se recomienda mayor puntualidad en los plazos y tiempos para la entrega de informes y la realización de actividades establecidas en los proyectos.
- Se recomienda dar respuesta oportuna y aligerar los diferentes procesos administrativos.
- Se sugiere mejorar el proceso de consolidación de la información.
- Se sugiere actualizar periódicamente los nuevos servicios ofrecidos por la Universidad del Magdalena.





# GRACIAS



CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Certificado N° SC 4778-1



CALIFICACIÓN

**A**  
Capacidad de pago  
Calificación largo plazo  
FitchRatings  
COLOMBIA S.A.

**“La autonomía  
y la excelencia  
siempre lo primero”**

PERIODO 2012-2016