



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Página 1 de 1

Código:MC-P04-F03

Versión: 09

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:01/10/14	A:30/11/14	Población:
	Tipo de Muestreo:			Margen de error:

Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES
IDEAD MODALIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA	85%	Invitar a los funcionarios de la modalidad de educación a Distancia de la Universidad del Tolima, motivar a los usuarios para que diligencien las encuestas de evaluación de la prestación del servicio.

GRÁFICO

CONSOLIDADO CREADS

CALIFICACION	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
La disposicion y actitud de la persona que le presto el servicio fue?	726	453	16
	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	616	546	33
	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	680	492	23
	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE
CONSOLIDADO CREADS	2022	1479	72

ANALISIS

1. El 61 % de los usuarios consideran que la disposición y la actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.
2. El 57 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es bueno.
3. El 51 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es bueno.



Del 85 % de la meta, se ha alcanzado un 57% de excelencia y un 41 % de calificación como bueno en la evaluación de la prestación del servicio.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA	Fecha:
Cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIA	