



# 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:10/01/15	A:30/06/15	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
TODOS LOS PROCESOS SEMESTRE A DE 2015	85%	Invitar a los funcionarios de todos los procesos, motivar a los usuarios para que diligencien las encuestas de evaluación de la prestación del servicio y la depositen en el buzón.

### GRAFICO

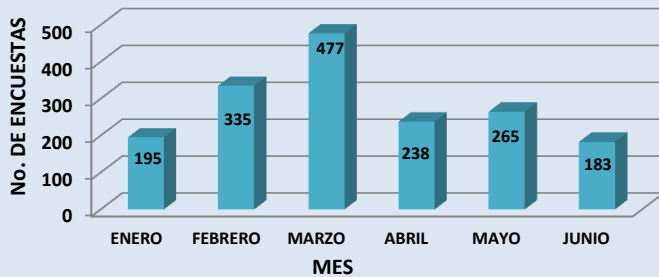
### ANALISIS

#### CONSOLIDADO TODOS LOS PROCESOS SEMESTRE A DE 2015

NUMERO DE ENCUESTAS: 1693

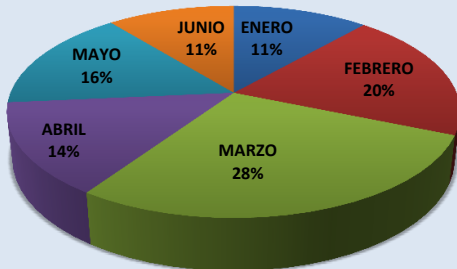
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
195	335	477	238	265	183

NUMERO DE ENCUESTAS SEMESTRE A DE 2015



Durante el semestre A del año 2015 se evidencia que en el mes de marzo se recolectaron el mayor número de encuestas de evaluación de la prestación del servicio y en el mes de enero el valor mínimo en todos los procesos.

PORCENTAJE DEL NUMERO DE ENCUESTAS RECOLECTADAS SEMESTRE A DE 2015



El 28 % de las encuestas de evaluación de la prestación del servicio recolectadas durante el semestre A de 2015 se presenta en el mes de marzo.

Elaborado por:	LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA	Fecha:	julio 30 de 2015
Cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARA		