



# 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 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE: 17/01/2017	A:30/01/2017	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
GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO	85%	Recordar a los funcionarios del proceso de Gestión de Desarrollo Humano, aplicar las encuestas de evaluación de la prestación del servicio a los usuarios para su valoración.

### GRÁFICO

#### SECCIÓN ASISTENCIAL

#### EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

BUZON No.	5		
NUMERO DE ENCUESTAS	5		
	1: DEFICIENTE	2: BUENO	3: EXCELENTE
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?	0	1	4
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	0	1	4
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	0	1	4
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

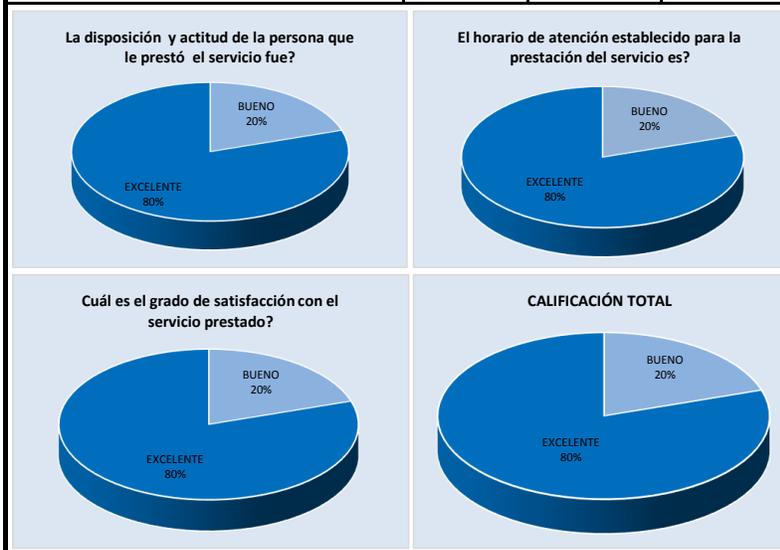
### ANÁLISIS

El 80% de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicios excelente.

El 80% de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.

El 80% de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.

**En general, el 80% de los usuarios califican los servicios prestados por la sección asistencial, como excelente.**



### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Muy amable la atención y prontitud del servicio. Gracias.

Durante la prestación del servicio que recibí, me sentí muy bien atendida y los resultados fueron excelentes. Muy amable, excelente

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha:
Cargo:	Profesional Universitaria	ENERO DE 2017