

|   |   |   |           |   |   |                  |  |
|---|---|---|-----------|---|---|------------------|--|
|   | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> |   |           |   | Página 1 de 1   |                  |  |
|   | <b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> |   |           |   | Código:MC-P04-F03   |                  |  |
|   |   |   |           |   | Versión: 09   |                  |  |
| Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |           |   |   |                  |  |
| Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario <input type="checkbox"/>                 |   |   |           |   |   |                  |  |
| 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 DOCUMENTAL  |   | 85%   |           | Recordar a los funcionarios del proceso de Gestión Documental, aplicar las encuestas de evaluación de la prestación del servicio a los usuarios para su valoración. |   |                  |  |
| GRÁFICO   |   |   |           |   | ANÁLISIS  |                  |  |
| ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA   |   |   |           |   | <p>El 100 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.</p> <p>El 100 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.</p> <p>El 100 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.</p> <p><b>En general, el 100 % de los usuarios califican los servicios prestados por la oficina de archivo y correspondencia como excelente.</b></p> |                  |  |
| EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  |   |   |           |   |   |                  |  |
| BUZON No.   |   | 24  |           |   |   |                  |  |
| NUMERO DE ENCUESTAS   |   | 10  |           |   |   |                  |  |
| 1: DEFICIENTE   |   | 2: BUENO  |           | 3: EXCELENTE  |   |                  |  |
|   | DEFICIENTE                              | BUENO   | EXCELENTE |   |   |                  |  |
| La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?                           | 0                                       | 0   | 10        |   |   |                  |  |
|   | DEFICIENTE                              | BUENO   | EXCELENTE |   |   |                  |  |
| El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?                          | 0                                       | 0   | 10        |   |   |                  |  |
|   | DEFICIENTE                              | BUENO   | EXCELENTE |   |   |                  |  |
| Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?                                      | 0                                       | 0   | 10        |   |   |                  |  |
|   | DEFICIENTE                              | BUENO   | EXCELENTE |   |   |                  |  |
| CALIFICACIÓN TOTAL  |   | 0   | 0         | 30  |   |                  |  |
| <p>La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?</p>                    |   | <p>El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?</p> |           |   |   |                  |  |
| <p>Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?</p>                               |   | <p>CALIFICACIÓN TOTAL</p>   |           |   |   |                  |  |
| RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS   |   |   |           |   |   |                  |  |
|   |   |   |           |   |   |                  |  |
| Elaborado por:  |   | Luz Nelly Rodriguez Medina  |           |   | Fecha:  |                  |  |
| Cargo:  |   | Profesional Universitaria   |           |   | 01/02/2017  |                  |  |