

|  |   |                            |                |  |                   |  |              |  |
|--|---|----------------------------|----------------|--|-------------------|--|--------------|--|
|  | <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  |                   |  |              |  |
| PROYECCIÓN SOCIAL  |   | 85%                        |                | Recordar a los funcionarios del proceso de Proyección Social, aplicar las encuestas de evaluación de la prestación del servicio a los usuarios para su valoración.   |                   |  |              |  |
| GRÁFICO  |   |                            |                | ANÁLISIS   |                   |  |              |  |
| LABORATORIO LASEREX  |   |                            |                | <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 horario de atención establecido para la prestación del 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 como excelente, los servicios prestados por el laboratorio LASEREX.</b></p> |                   |  |              |  |
| EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO   |   |                            |                |  |                   |  |              |  |
| REGISTRO BUZON No.   |   | 68                         |                |  |                   |  |              |  |
| NUMERO DE ENCUESTAS  |   | 1                          |                |  |                   |  |              |  |
| 1: DEFICIENTE  |   | 2: BUENO                   |                |  |                   |  | 3: EXCELENTE |  |
|  | DEFICIENTE                              | BUENO                      | EXCELENTE      |  |                   |  |              |  |
| La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?  | 0                                       | 0                          | 1              |  |                   |  |              |  |
|  | DEFICIENTE                              | BUENO                      | EXCELENTE      |  |                   |  |              |  |
| El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?   | 0                                       | 0                          | 1              |  |                   |  |              |  |
|  | DEFICIENTE                              | BUENO                      | EXCELENTE      |  |                   |  |              |  |
| Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?   | 0                                       | 0                          | 1              |  |                   |  |              |  |
|  | DEFICIENTE                              | BUENO                      | EXCELENTE      |  |                   |  |              |  |
| CALIFICACIÓN TOTAL   |   | 0                          | 0              | 3  |                   |  |              |  |
| <div><div>La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?</div></div> <div><div>El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?</div></div> <div><div>Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?</div></div> <div><div>CALIFICACIÓN TOTAL</div></div> |   |                            |                |  |                   |  |              |  |
| RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS  |   |                            |                |  |                   |  |              |  |
|  |   |                            |                |  |                   |  |              |  |
|  |   |                            |                |  |                   |  |              |  |
| Elaborado por:   |   | Luz Nelly Rodriguez Medina |                |  | Fecha:            |  |              |  |
| Cargo:   |   | Profesional Universitaria  |                |  | 01/02/2017        |  |              |  |