

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				Página 1 de 1			
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				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 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				ANÁLISIS				
ICETEX				<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>En general, el 100% de los usuarios califican los servicios prestados por ICETEX, como excelente.</p>				
EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
BUZON No.		65						
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				
La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?		El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?						
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?		CALIFICACIÓN TOTAL						
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS								
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha:			
Cargo:		Profesional Universitaria			ENERO DE 2017			