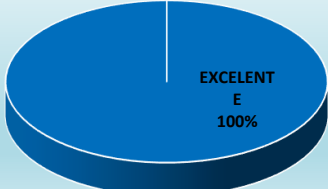
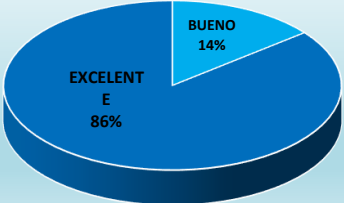


	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03	
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Versión: 11	
					Fecha Aprobación: 16-02-2017	
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS					x <input type="checkbox"/>	
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS					<input type="checkbox"/>	
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:		DE:1/11/2017	A:30/11/2017	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 LA COMUNICACIÓN		85%		Recordar a los funcionarios del proceso de Gestión de Logística, aplicar las encuestas de evaluación permanente de la satisfacción de los usuarios.		
GRAFICO					ANALISIS	
Número de encuestas: 14						
Atención al Ciudadano: BUZON No. 80						
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE			
DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE LA PERSONA QUE LE PRESTÓ EL SERVICIO	0	0	14			
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE			
HORARIO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	2	12			
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE			
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	0	0	14			
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE			
CALIFICACIÓN TOTAL		0	2	40		
DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE LA PERSONA QUE LE PRESTÓ EL SERVICIO		HORARIO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			El 100 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicios es excelente.	
						
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO		CALIFICACIÓN TOTAL				El 86 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.
						El 100 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.
En general, el 95 % de los usuarios califican la servicios prestados por la ventanilla de atención al ciudadano del proceso de Gestión de la comunicación, como excelente.						
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
El servicio es muy excelente						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha:13/12/2017	
Cargo:		Profesional universitaria				