 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Fecha Aprobación: 16-02-2017	

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/09/2017	A:30/09/2017	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.

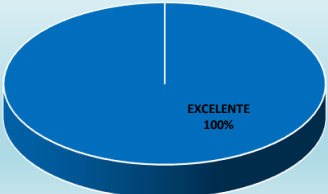
GRAFICO

Número de encuestas: 2

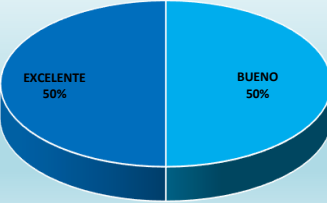
Atención al Ciudadano: BUZON No. 80

	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE LA PERSONA QUE LE PRESTÓ EL SERVICIO	0	0	2
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
HORARIO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	1	1
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	0	0	2
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
CALIFICACIÓN TOTAL	0	1	5

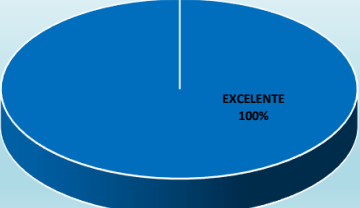
DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE LA PERSONA QUE LE PRESTÓ EL SERVICIO



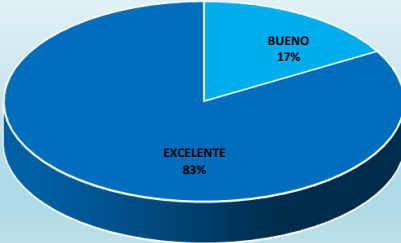
HORARIO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO



CALIFICACIÓN TOTAL



ANALISIS

El 100 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicios es excelente.

El 50 % 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 83 % 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

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha:10/10/2017
Cargo:	Profesional universitaria	