
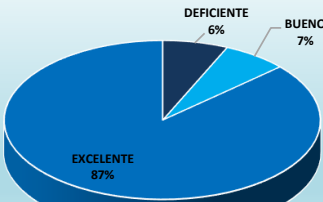
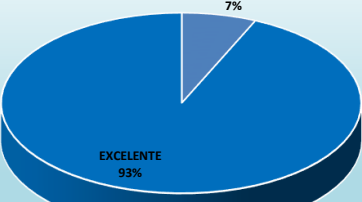
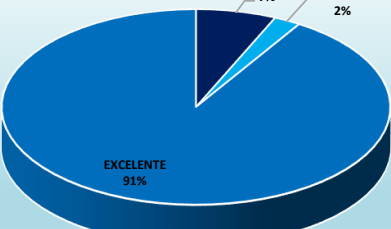
 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Versión: 11
					Fecha Aprobación: 16-02-2017
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>					
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>					
ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO					
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/10/2017	A:30/10/2017	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: 15				<p>El 93 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicios es excelente.</p> <p>El 87 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.</p> <p>El 93 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.</p> <p>En general, el 91 % de los usuarios califican la servicios prestados por la ventanilla de atención al ciudadano del proceso de Gestión de la comunicación, como excelente.</p>	
Atención al Ciudadano: BUZON No. 80					
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE LA PERSONA QUE LE PRESTÓ EL SERVICIO	1	0	14		
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
HORARIO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	1	13		
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	1	0	14		
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
CALIFICACIÓN TOTAL	3	1	41		
<div><div><p>DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE LA PERSONA QUE LE PRESTÓ EL SERVICIO</p></div><div><p>HORARIO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p></div></div> <div><div><p>GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO</p></div><div><p>CALIFICACIÓN TOTAL</p></div></div>					
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
La atención fue dada por Diana Moreno, aclarándome dudas y brindadome el apoyo solicitado para aclarar dudas. Gracias por la colaboración y atención.					
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha:10/11/2017
Cargo:		Profesional universitaria			