



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:MC-P04-F03

Versión: 11

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 EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Fecha de aplicación:

DE:1/01/2018

A:30/04/2018

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 BIENES Y SERVICIOS

85%

El grado de satisfacción de los usuarios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios ha superado la meta.

GRAFICO

CONTRATACION

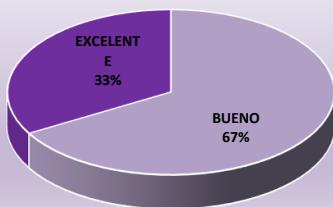
VALORACION	1	2	3	0	TOTAL
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA	
¿La disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fue?	0	2	1	0	3
¿El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	0	1	2	0	3
¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado ?	0	2	1	0	3
CONSOLIDADO TOTAL	0	5	4	0	9

ANALISIS

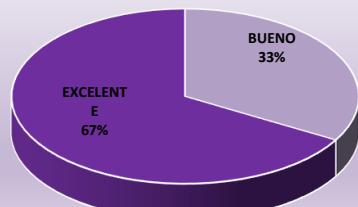
El 100 % de los usuarios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios califican la satisfacción como usuarios entre bueno y excelente.

1. El 33 % de los usuarios la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.
2. El 67 % de los usuarios afirman que el el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.
3. El 33 % de los usuarios afirman que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.

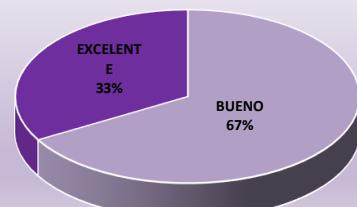
Disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio



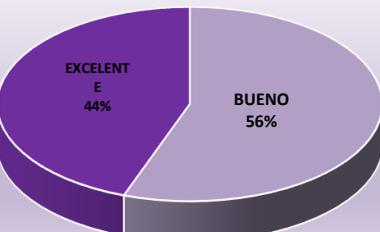
Horario de atención establecido para la prestación del servicio



Grado de satisfacción con el servicio prestado



CONSOLIDADO TOTAL



Elaborado por:

Luz Nelly Rodríguez Medina

Fecha: 21/05/2018

Cargo:

Profesional universitaria