	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 EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:01/11/2019	A:30/11/2019	Población:
	Tipo de Muestreo:			Margen de error:

Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

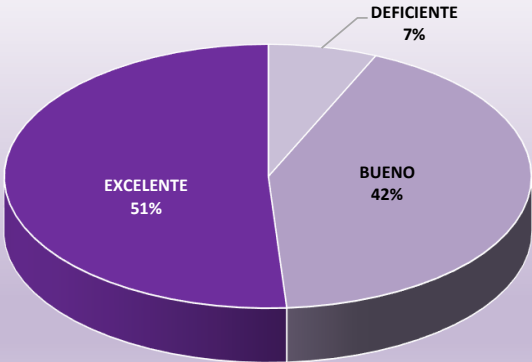
PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	85%	El grado de satisfacción de los usuarios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios en el área de Contratación, supera la meta.

GRÁFICO

CONTRATACIÓN

	1	2	3	TOTAL
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
La información suministrada sobre los documentos y requisitos del trámite o servicio	1	4	4	9
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
El horario de atención establecido para la prestación del servicio	0	4	5	9
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
El tiempo de respuesta de su solicitud o trámite	2	4	3	9
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
El trato recibido por parte del funcionario(a) que lo atendió (amabilidad, respeto, voluntad de servicio)	0	3	6	9
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
Grado de satisfacción con el servicio prestado	0	4	5	9
CALIFICACION	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	
CONSOLIDADO TOTAL	3	19	23	45

CONSOLIDADO TOTAL



ANÁLISIS

El 93 % de los usuarios del proceso de Gestión de Bienes y Servicios en el área de Contratación, califican la satisfacción como usuarios entre bueno y excelente.

- El 51 % de los usuarios la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.
- El 42 % de los usuarios afirman que el el horario de atención establecido para la prestación del servicio es Bueno.
- El 7 % de los usuarios afirman que el grado de satisfacción con el servicio prestado es deficiente.

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 11/12/2019
Cargo:	Profesional universitaria	