



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

x

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:01/07/2018	A:10/12/2018	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 DOCUMENTAL	85%	Recordar a los funcionarios del proceso de Gestión Documental, aplicar las encuestas de evaluación permanente de la satisfacción de los usuarios.

GRÁFICO

Número de encuestas: 255

CONSOLIDADO

	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE LA PERSONA QUE LE PRESTÓ EL SERVICIO	0	12	82
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
HORARIO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	5	66
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	0	2	88
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
CALIFICACIÓN TOTAL	0	19	236

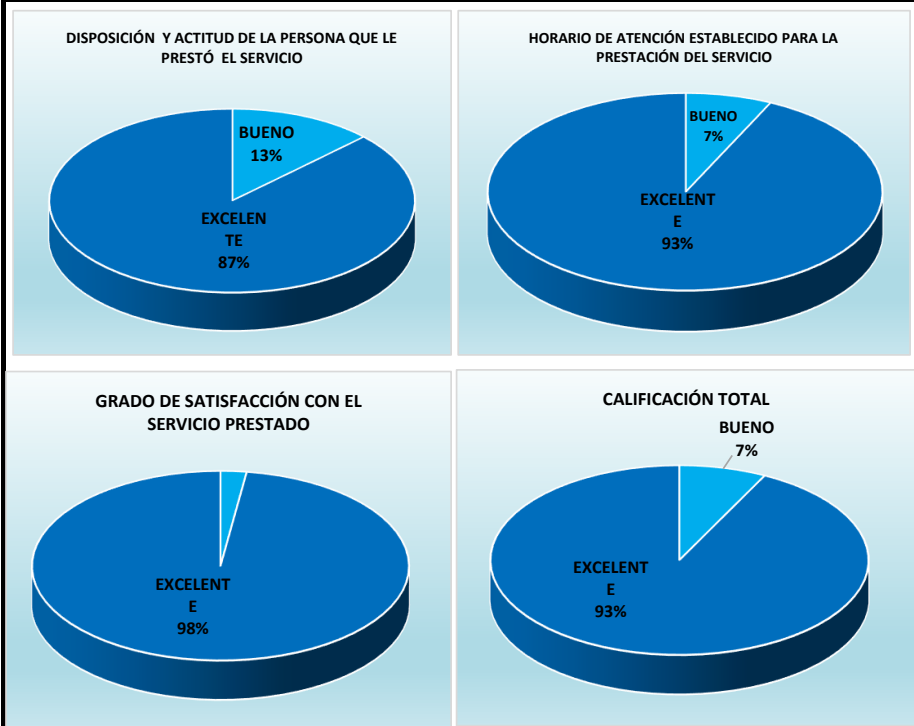
ANÁLISIS

El 87 % de los usuarios consideran que la disposición y actitud de la persona que le prestó el servicios es excelente.

El 93 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.

El 98 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.

En general, el 93 % de los usuarios califican la servicios prestados por el proceso de Gestión Documental, como excelente.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 11/12/2018
Cargo:	Profesional universitaria	