



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

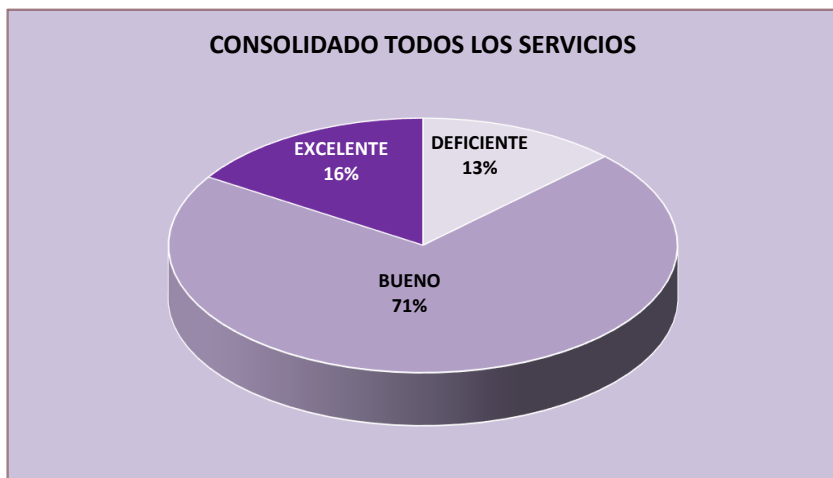
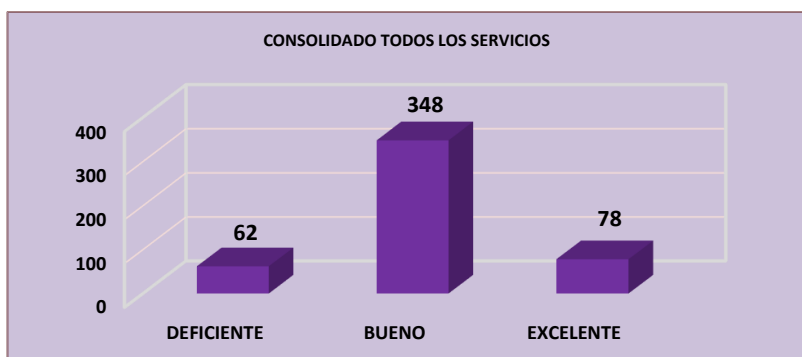
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/07/2018	A:13/12/2018	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 DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	85%	La encuesta fue diligenciada por 135 Funcionarios mediante la herramienta Google Drive								
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">DEFICIENTE</th> <th style="width: 25%;">BUENO</th> <th style="width: 25%;">EXCELENTE</th> <th style="width: 25%;">NO APLICA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">62</td> <td style="text-align: center;">348</td> <td style="text-align: center;">78</td> <td style="text-align: center;">102</td> </tr> </tbody> </table>	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA	62	348	78	102	<p>El 84 % de los usuarios califican la Satisfacción frente a los servicios prestados por el proceso Gestión del Mejoramiento Continuo entre bueno y excelente.</p> <p>El 16 % de los usuarios en general califican los servicios prestados como excelente.</p> <p>El 71 % de los usuarios en general califican los servicios prestados como buena.</p> <p>El 13 % de los usuarios en general califican los servicios prestados como deficiente.</p>
DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA							
62	348	78	102							



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 01/03/2019
Cargo:	Profesional universitaria	