



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código:MC-P04-F03

Versión: 11

Fecha Aprobación:
16-02-2017

INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

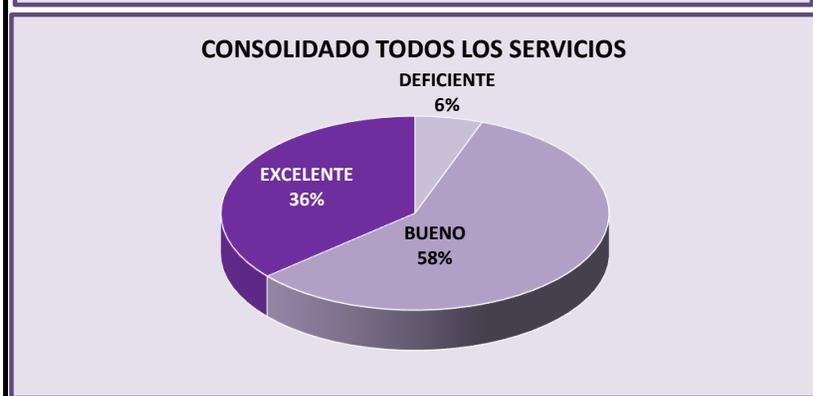
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/07/2019	A:28/02/2020	Población: 596
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,05 NC: 96 %

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

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN DOCUMENTAL	85%	PARTICIPANTES	No. DE ENCUESTADOS	No. DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS
		FUNCIONARIOS	596	50
		TOTAL	596	50

GRÁFICO

SEMESTRE B DEL 2019	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
CONSOLIDADO TODOS LOS SERVICIOS	18	186	116



El 94 % de los usuarios consideran que el Grado de satisfacción con los servicios del proceso de Gestión Documental está entre bueno y excelente.

El 36 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Documental es excelente.

El 58 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Documental es bueno.

El 6 % de los usuarios consideran que la prestación de los servicios del proceso de Gestión Documental es deficiente.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina	Fecha: 10/07/2020
Cargo:	Profesional universitaria	