



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Página 1 de 1

Código:MC-P04-F03

Versión: 09

Informe mensual de Evaluación de la prestación del servicio

Informe Semestral Encuesta de Satisfacción del Usuario

ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:01/05/15	A:30/05/15	Población:
	Tipo de Muestreo:			Margen de error:

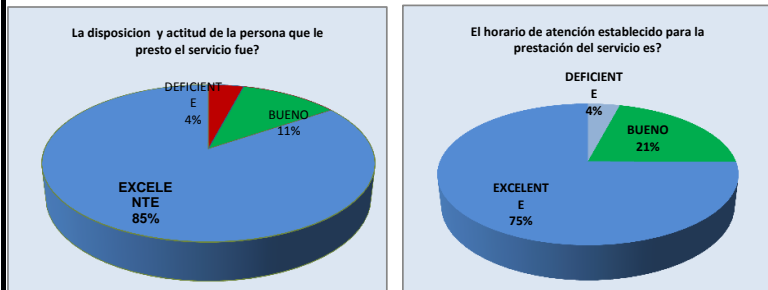
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	OBSERVACIONES
TODOS LOS PROCESOS SEMESTRE A DE 2015	85%	Invitar a los funcionarios de de todos los procesos, motivar a los usuarios para que diligencien las encuestas de evaluación de la prestación del servicio y la depositen en el buzón. Durante el semestre A de 2015 se han alcanzado un 80 % de excelencia y un 5 % de calificación como bueno en la satisfacción de los usuarios en todos los servicios.

GRÁFICO ANALISIS

CONSOLIDADO TODOS LOS PROCESOS

NUMERO DE ENCUESTAS	265		
1: DEFICIENTE	2: BUENO	3: EXCELENTE	
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
La disposicion y actitud de la persona que le presto el servicio fue?	62	173	1281
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	62	318	1134
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	79	204	1233
TOTAL CONSOLIDADO	203	695	3648



1. El 85 % de los usuarios consideran que la disposición y la actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.
2. El 81 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.
3. El 75 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.

Elaborado por: LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA Fecha:

Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARA