



# SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

## INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Página 1 de 1

Código:MC-P04-F03

Versión: 08

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:1/3/13	A:31/10/13	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
MODALIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA	85%	1. Continuar aplicando las encuestas de evaluacion de la prestacion del servicio a los usuarios en todos los programas de los diferentes CREAD.

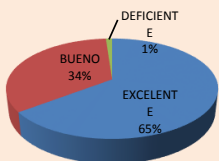
### GRÁFICO

### ANALISIS

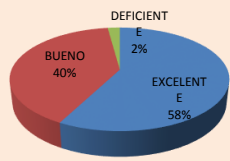
#### CONSOLIDADO SERVICIOS IDEAD EN LOS DIFERENTES CREAD

NUMERO DE ENCUESTAS	1318		
1:DEFICIENTE 2:BUENO 3:EXCELENTE	1	2	3
La disposicion y actitud de la persona que le presto el servicio fue?	15	449	850
El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?	69	572	677
Cuál es el grado de satisfacción con el servicio prestado?	28	530	760

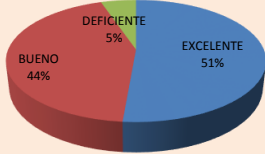
¿La Disposición y actitud de la persona que le prestó el servicio fué?



¿Cual es su grado de satisfacción con el servicio prestado?



¿El horario de atención establecido para la prestación del servicio es?



1. El 65 % de los usuarios consideran que la disposición y la actitud de la persona que le prestó el servicio es excelente.
2. El 58 % de los usuarios consideran que el grado de satisfacción con el servicio prestado es excelente.
3. el 51 % de los usuarios consideran que el horario de atención establecido para la prestación del servicio es excelente.

Elaborado por:

Firma:

Nombre: LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA

Fecha: