



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:01/01/14

A:30/05/14

Población: 15.147

Tipo de Muestreo:

ALEATORIO ESTRATIFICADO

Margen de error: e = 0,04

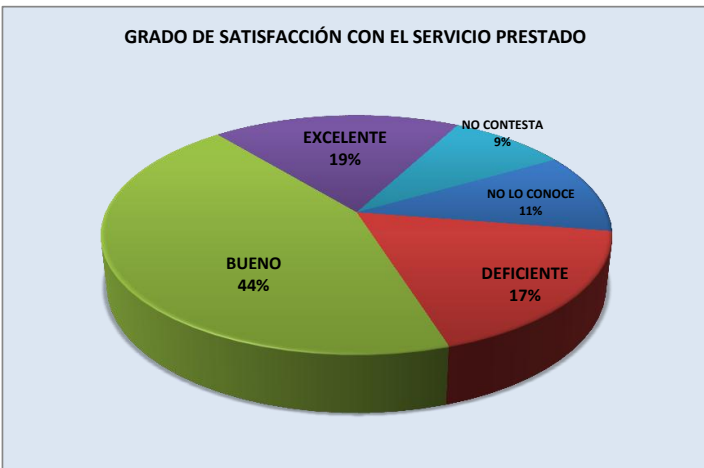
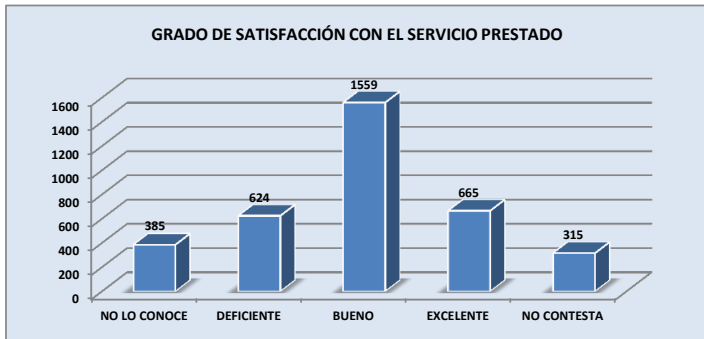
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario

PROCESO EVALUADO	META	MUESTRA ESTRATIFICADA EN CADA PROCESO	
CONSOLIDADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN TODOS LOS PROCESOS	85%	GESTION BIBLIOTECARIA	956
		GESTION LOGISTICA	573
		FORMACION	573
		DESARROLLO HUMANO	573
		BIENES Y SERVICIOS	150
		REGISTRO	573
		COMUNICACIÓN	150
		TOTA DE LA MUESTRA	3548

GRÁFICO

VALORACION	1	2	3	4	0	TOTAL
CALIFICACION	NO LO CONOCE	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	NO CONTESTA	
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO	385	624	1559	665	315	3548

Del 85 % de la meta, se ha alcanzado una calificación del 63 % entre Excelente y Bueno frente a la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en los procesos en estudio, durante el semestre A de 2014.



1. El 19 % de los usuarios afirman que la satisfacción con el servicio prestado es excelente.
2. El 44 % de los usuarios afirman que la satisfacción con el servicio prestado es bueno.
3. El 17 % de los usuarios afirman que la satisfacción con el servicio prestado es deficiente.
4. El 11 % de los usuarios afirman que la satisfacción con el servicio prestado no lo conocen.
5. El 9 % de los usuarios no contestan respecto a la satisfacción con el servicio prestado.

Elaborado por:

Firma:

Nombre: LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA

Fecha: