

1. Informe estadístico: Encuesta Satisfacción del Usuario

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del cliente en la atención prestada por los funcionarios dentro de la Unidad de Gestión y Atención Documental y crear acciones de mejora según los resultados obtenidos.

Alcance: Medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención prestada por el personal de la UGAD durante el periodo comprendido entre el 02-04-2018 a 31-05-2018 a través de formatos dispuestos en buzón ubicado dentro de la oficina.

Elaborado por: Leidy Zárate Bautista. Profesional Universitario – UFPS.

2. Metodología utilizada:

Para recolectar la información necesaria para el análisis del mismo, se dispuso de un formato tipo encuesta, en la cual contiene tres preguntas cerradas y una para observaciones o sugerencias.

Una vez el cliente recibía la atención dentro de la oficina, ellos disponían si llenaban o no el formato y lo introducían dentro del buzón ubicado dentro de la oficina para la recolección de la información.

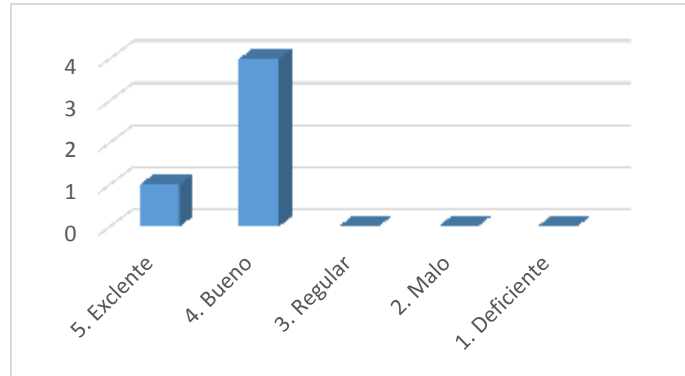
3. Resultados

Para el actual periodo se propuso como población a todos los clientes que radicaran en la UGAD, sin embargo sólo 5 formatos fueron introducidos al buzón, por los cuales se decidió trabajar como muestra con los 5 formatos encontrados.

A continuación se relaciona los resultados encontrados en cada una de las preguntas realizadas al cliente:

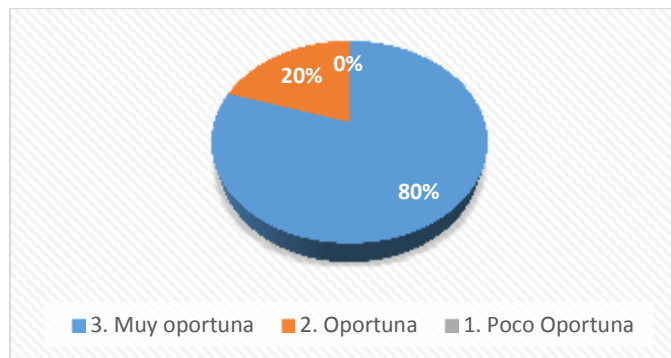
1. Como califica la atención al público

5. Excelente	4. Bueno	3. Regular	2. Malo	1. Deficiente
1	4	0	0	0



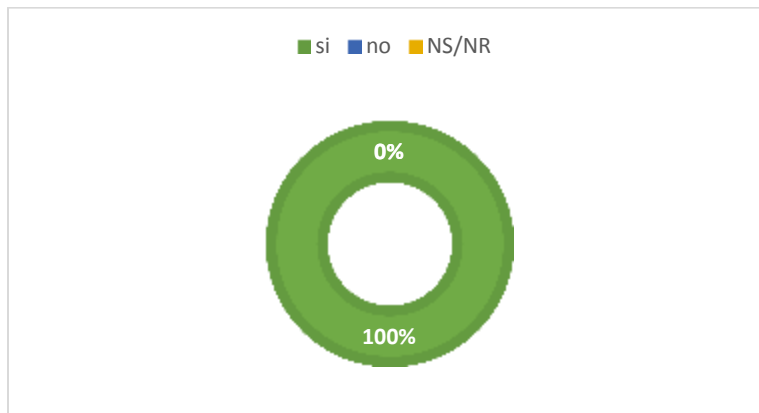
2. La atención que se le presto fue:

3. Muy oportuna	2. Oportuna	1. Poco Oportuna
4	1	0



3. Cuando se acerca a nuestra oficina el personal es amable, capacitado y dispuesto a colaborarle

Si	No	NS/NR
5	0	0



Observaciones:

No hay observaciones.