

Ficha técnica- Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios CGR

Nombre: Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios CGR 2019		Código: PyD-2019-003	
Procesos:			
Mesa de Entrada, Certificaciones de Cargo y Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.			
Tipo de indicador:			
Nivel de satisfacción			
Áreas responsables:			
Dirección Administrativa y Financiera (DAF); División de Correspondencia y Archivo; Dirección de Revisión y Análisis; Departamento de Servicios Personales Civiles, Militares y Policiales; y la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI).			
Objetivo:			
Medir el nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos que acuden a las instalaciones físicas de la CGR y son beneficiados por unos de sus servicios presenciales.			
Escala:		Fuente:	
Porcentaje.		Encuesta de Satisfacción.	
Tendencia:		Objetivo de calidad:	
Creciente.		Aumentar la calidad de las instalaciones y los servicios.	
Meta			Frecuencia
Mínima	Media	Alta	Muestra:
70%	80%	90%	90 usuarios.
Recolección		Revisión	
Anual		Anual	
Fórmula de cálculo			
Preguntas de la encuesta: <i>01 a 17 de selección múltiple.</i>			
La ponderación está basada en los niveles establecidos por respuesta, los niveles van de 1 a 5.			
El índice es escalado a 100 puntos porcentuales, utilizando el cálculo del promedio ponderado.			
Usuarios			
Clientes externos de la CGR.			
Observaciones			
Escala de medición: <i>Excelente= 100-91% / Sobresaliente=90-85% / Regular=84%-75% / Malo= ≤ 74%</i>			
Fecha de inicio: 01/04/2019		Fecha de fin: 15/04/2019	