

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

<b>Nombre:</b>	Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios CGR 2020			<b>Código:</b>	PyD-2020-005			
<b>Procesos:</b>								
Mesa de Entrada								
<b>Tipo de indicador:</b>								
Nivel de satisfacción								
<b>Áreas responsables:</b>								
Dirección Administrativa y Financiera (DAF); División de Correspondencia y Archivo.								
<b>Objetivo:</b>								
Medir el nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos que acuden a las instalaciones físicas de la CGR y son beneficiados por uno de sus servicios presenciales.								
<b>Escala:</b>	<b>Fuente:</b>	<b>Tendencia:</b>	<b>Objetivo de calidad:</b>					
Porcentaje.	Encuesta de Satisfacción.	Creciente.	Aumentar la calidad de las instalaciones y los servicios.					
<b>Meta</b>			<b>Muestra:</b>	<b>Frecuencia</b>				
<b>Mínima</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>		<b>Recolección</b>	<b>Revisión</b>			
70%	80%	90%	38 usuarios.	Anual	Anual			
<b>Fórmula de cálculo</b>								
Preguntas de la encuesta: 01 a 17 de selección múltiple.								
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.								
<b>Usuarios</b>								
Clientes externos de la CGR.								
<b>Observaciones</b>								
Escala de medición: Excelente= 100-91% / Sobresaliente=90-85% / Regular=84%-75% / Malo= ≤ 74%								
<b>Fecha de inicio:</b>	09/03/2020	<b>Fecha de fin:</b>	13/03/2020					