

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

Nombre:	Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios CGR 2020	Código:	PyD-2020-005		
Procesos:					
Mesa de Entrada					
Tipo de indicador:					
Nivel de satisfacción					
Áreas responsables:					
Dirección Administrativa y Financiera (DAF); División de Correspondencia y Archivo.					
Objetivo:					
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.					
Escala:	Fuente:	Tendencia:	Objetivo de calidad:		
Porcentaje.	Encuesta de Satisfacción.	Creciente.	Aumentar la calidad de las instalaciones y los servicios.		
Meta		Muestra:	Frecuencia		
Mínima	Media		Alta	Recolección	Revisión
70%	80%	90%	38 usuarios.	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:	09/03/2020	Fecha de fin:	13/03/2020		