



SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Proceso: Credenciales

Periodicidad: Semestral

Objetivo: Obtener una calificación mínima del 90% en la encuesta de satisfacción del Usuario del Servicio de Credenciales en la fase de inscripción

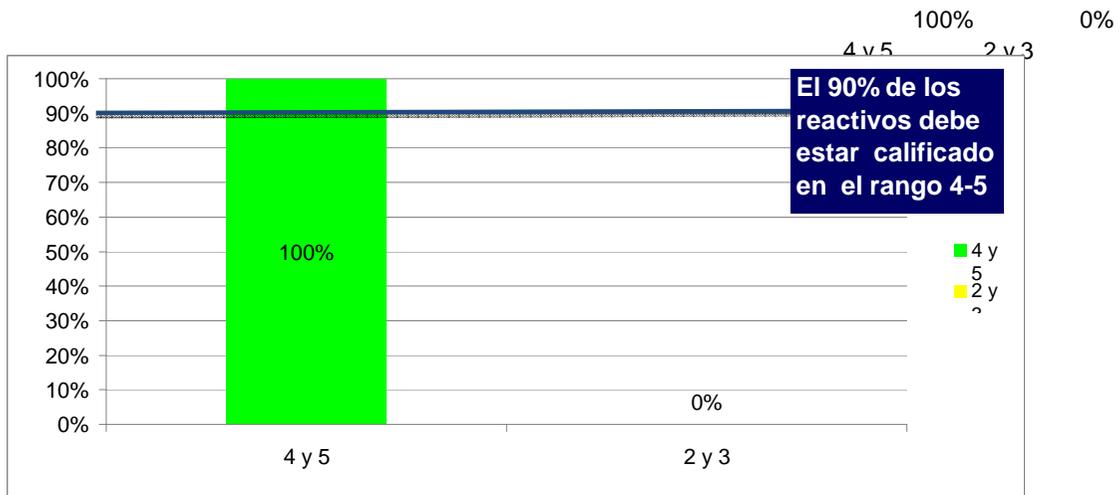
Hoja: 1

Responsable: Representante de la Dirección

Fecha de cálculo	Calificación en la encuesta de satisfacción actual	Cumple Si/No
03-Ago-09	100%	Si
13-Ene-10	100%	Si

Estadísticos descriptivos

Pregunta	N	Media	Desv. Tip.
1.2. La orientación que te dio el personal para realizar tu trámite.	134	4.61	0.60
2.4. El tiempo de espera para recibir tu credencial.	133	4.62	0.90
2.3. El tiempo de espera en la fila, antes de tomarte la fotografía.	134	4.69	0.70
3.1. Funcionalidad del área física donde se desarrolló el proceso.	137	4.70	0.55
1.1. Amabilidad y cortesía en el trato dado a los usuarios.	137	4.72	0.51
2.1. Claridad y definición del proceso de credencialización.	137	4.72	0.56
2.2. El orden y la secuencia de pasos para realizar el proceso.	134	4.75	0.53
3.3. Mobiliario y equipo disponible para la realización del proceso.	133	4.75	0.64
3.2. Limpieza, ventilación e iluminación del área.	134	4.77	0.52
1.3. Eficiencia del personal para llevar a cabo la credencialización.	132	4.85 ^{1/4}	0.45



E

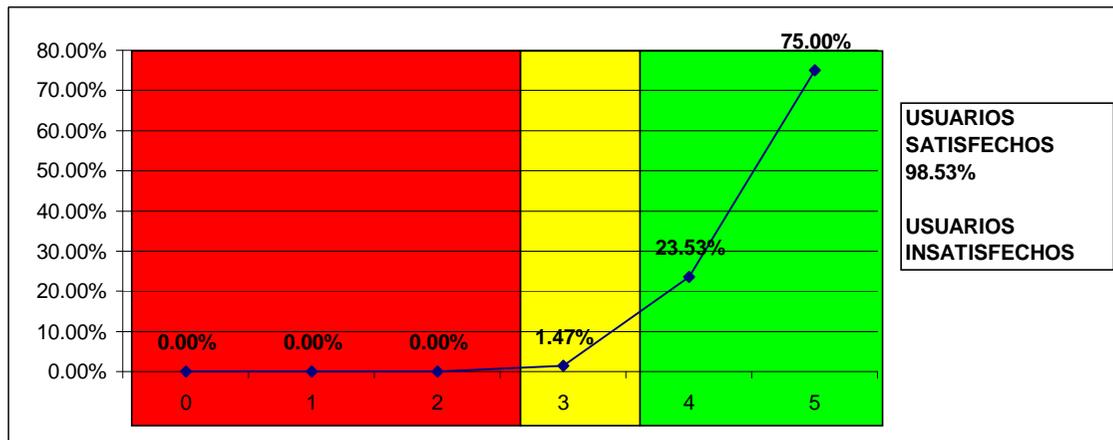
Criterio de Cumplimiento / Incumplimiento

Si el porcentaje del Grado satisfacción actual es igual o mayor a 90% **Si Cumple**

Si el porcentaje del Grado satisfacción actual es menor 90% **No Cumple**

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

Aplique el Procedimiento para Acciones Correctivas PRO 8.5.2 RD 01



	Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado	
0	5	102	74.45%	75.00%	75.00%	USUARIOS SATISFECHOS 98.53%
1	4	32	23.36%	23.53%	98.53%	
2	3	2	1.46%	1.47%	100.00%	USUARIOS INSATISFECHO S 1.47%
3	2	0	0.00%	0.00%	100.00%	
4	1	0	0.00%	0.00%	100.00%	
5	0	0	0.00%	0.00%	100.00%	
TOTAL DE ENCUESTAS		137	99.27%	100.00%		
TOTAL DE RESPUESTAS		136				

