**ANEXO-05**

**NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO**

**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS**

**Nombre de la entidad:** Ejemplo

**Período de evaluación:** Enero a Junio 2024

1. **Servicios evaluados:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nombre del Servicio** | **Canales de atención** | **Encuesta Presencial / Virtual / Otro** |
| 1 | Servicio 1 | Presencial | Encuesta Presencial |
| 2 | Servicio 2 | Virtual | Encuesta Virtual |

1. **Cálculo del tamaño de la muestra por servicio**

Número de encuestas a levantar semestralmente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nombre del Servicio** | **Población** | **Muestra**  **(encuestas a levantar)** | **Encuestas levantadas** |
| 1 | Servicio 1 | 1.150 | 288 | 288 |
| 2 | Servicio 2 | 90 | 73 | 73 |

1. **Resultados de los indicadores:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO** | **Resultados**  **(sobre 5)** | **Resultados**  **(sobre 100)** |
| Índice de satisfacción de la calidad de los servicios | 4,36 | 96,00% |

(Es el resultado ponderado de la tabulación de todas las preguntas de la encuesta)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO** | **Resultados**  **(sobre 5)** | **Resultados**  **(sobre 100)** |
| Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público | 4,50 | 90,00% |

(Es el resultado únicamente de la tabulación de las preguntas referentes a la atención brindada por parte del servidor público)

1. **Ponderación de resultados**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nombre del Servicio** | **No. de encuestas levantadas** | **% de Peso respecto al total de Encuestas levantadas** | **Calificación asignada por el usuario** | **Promedio Ponderado** |
| 1 | Servicio 1 | 288 | 79,78% | 4,50 | 3,59 |
| 2 | Servicio 2 | 73 | 20,22% | 3,80 | 0,77 |
| **TOTAL** | | 361 | Promedio ponderado | | 4,36 |

1. **Resultados – análisis por cada servicio**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nombre del Servicio** | **Resultados**  **(sobre 5)** | **Resultados**  **(sobre 100)** |
| 1 | Servicio 1 | 4,50 | 90 |
| 2 | Servicio 2 | 3,80 | 76 |

1. **Listado de puntos críticos:**
2. **Listado de acciones de mejora/correctivas:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN REALIZADA** | **NOMBRE COMPLETO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA** | **FECHA** | **FIRMA** |
| **APROBADO POR:** | **XXX / Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica** |  |  |
| **REVISADO POR:** | **XXX/ Director/a de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio** |  |  |
| **ELABORADO POR:** | **XXX/ Analista/ Dirección de Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio** |  |  |