|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha de elaboración |  | Periodo que comprende  |  |
| Tipo de encuesta: (Marca con una X) |
|  | Procedimientos de Apoyo |  | Proceso clave |

**Dependencia/Entidad:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1. **INTRODUCCIÓN**

La Presidencia Municipal de León debe mejorar continuamente en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015; para ello ha diseñado, elaborado e implementado estrategias para lograr la medición de la percepción del usuario, mediante encuestas que miden los objetivos: Satisfacción del usuario y Accesibilidad a servicios y trámites.

1. **RESULTADOS Y ANÁLISIS**

Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción fueron los siguientes:

|  |
| --- |
| Satisfacción del usuario X.X |
| Accesibilidad a servicios y trámites X.X |
|  |
| Número de encuestas a realizar por periodo XX |
| Número de encuestas aplicadas XX |

Analiza tus calificaciones: Escribe una oración de apertura para la conclusión como “Los resultados de dicha encuesta nos sirven para……

En caso de NO cumplir con la calificación estándar, menciona que por tal razón las actividades que implementaremos para dar cumplimiento serán a través de un requerimiento de acción correctiva

En caso de NO cumplir con el mínimo de aplicación de encuestas; Agrega... por qué razón, de manera detallada (si aplica, deberás realizar una acción correctiva).

|  |
| --- |
| **CONTROL DE EMISIÓN** |
|  | **(a) Elaboró:**  | **(b) Revisó:**  | **(c) Autorizó:**  |
| **Nombre** |  |  |  |
| **Cargo-puesto** |  |  |  |
| **Firma** |  |  |  |
| **Fecha** |  |  |  |

1. **Elaboró:** persona que haya elaborado el documento.
2. **Revisó:** persona responsable del área, jefe de departamento, Subdirector de Área, o Director de Área.
3. **Autorizó:** persona que aprueba y autoriza el documento, puede ser el Director de Área o Director General