**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – SECAP**

**Julio 20XX**

**Índice**

[**1.** **Servicios evaluados:** 3](#_Toc141963806)

[**2.** **Cálculo del tamaño la muestra para encuesta presencial.** 3](#_Toc141963807)

[**3.** **Periodicidad de aplicación de encuestas:** 3](#_Toc141963808)

[**4.** **Resultados encuesta presencial:** 3](#_Toc141963811)

[**5.** **Cálculo del tamaño la muestra encuesta virtual.** 4](#_Toc141963817)

[**6.** **Periodicidad de aplicación de encuestas virtual:** 4](#_Toc141963819)

[**7.** **Resultados encuesta virtual:** 4](#_Toc141963822)

[**8.** **Cálculo del tamaño la muestra encuesta presencial de certificación de personas.** 5](#_Toc141963827)

[**9.** **Periodicidad de aplicación de encuestas:** 5](#_Toc141963830)

[**10.** **Resultados encuesta presencial de certificación de personas:** 5](#_Toc141963832)

[**11.** **Resultados Generales de los servicios del SECAP** 6](#_Toc141963840)

[**12.** **Listado de puntos críticos:** 7](#_Toc141963842)

[**13.** **Listado de acciones correctivas:** 7](#_Toc141963844)

[**14.** **Firmas de elaboración, revisión y aprobación** 7](#_Toc141963854)

**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS A TRAVÉS DEL PERFECCIONAMIENTO Y CAPACITACIÓN Y DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS POR COMPETENCIAS LABORALES.**

**Nombre de la entidad:**

**Período de evaluación:**

# **Servicios evaluados:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Servicio 1 | Canales de atención | Encuesta Presencial |
| Servicio 1 | Canales de atención | Encuesta Presencial |
| Servicio 1 | Canales de atención | Encuesta Presencial |

# **Cálculo del tamaño la muestra para encuesta presencial.**

Número de encuestas a levantar semestralmente:

# **Periodicidad de aplicación de encuestas:**

# **Resultados encuesta presencial:**

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO** | **Resultado** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO** | **Resultado** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**  **(por pregunta)** | **Resultado** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# **Cálculo del tamaño la muestra encuesta virtual.**

Número de encuestas levantadas en el semestre:

# **Periodicidad de aplicación de encuestas virtual:**

# **Resultados encuesta virtual:**

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO** | **Resultado** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO** | **Resultado** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CAPACITACIÓN VIRTUAL**  **(por pregunta)** | **Resultado** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# **Cálculo del tamaño la muestra encuesta presencial de certificación de personas.**

# **Periodicidad de aplicación de encuestas:**

# **Resultados encuesta presencial de certificación de personas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO** | **Resultado** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO** | **Resultado** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**  **(por pregunta)** | **Resultado** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# **Resultados Generales de los servicios del SECAP**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servicio** | **No. de atenciones (población)** | **Muestra (encuestas levantadas)** | **Resultados Índice de Calidad del Servicio** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# **Listado de puntos críticos:**

# **Listado de acciones correctivas:**

# **Firmas de elaboración, revisión y aprobación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN REALIZADA** | **NOMBRE COMPLETO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA** | **FECHA** | **FIRMA** |
| APROBADO POR: |  |  |  |
| REVISADO POR: |  |  |  |
| ELABORADO POR: |  |  |  |
|  |  |  |