



Protocolo de Satisfacción de los Destinatarios

1. Objetivo:

Fijar las pautas para la recolección sistemática y el análisis estadístico de la información relacionada con la satisfacción de los requerimientos de servicio del destinatario/a.

2. Alcance:

Este procedimiento abarca a la totalidad de las unidades judiciales usuarias del Manual de Procedimientos y Funciones de la OGJ informadas en inicio del semestre en que se efectúa la consulta y se desarrolla por medio de Encuestas de Satisfacción.

3. Desarrollo:

Se recabarán los datos destinados a la evaluación a través de una Encuesta de Satisfacción anual a realizar en el mes de Noviembre. La Encuesta de Satisfacción se encuentra en el documento E-08 “Encuesta de satisfacción”.

Cuando la Coordinación y la Comisión de Calidad detectaren cuestiones sobre las cuáles decidieran la conveniencia de una consulta específica, agregarán al Formulario el punto a consultar.

La encuesta mencionada se efectúa a los titulares de cada unidad.

Una vez captada la información se debe proceder a analizarla y comunicar a toda la Oficina identificando las posibles acciones sujetas a mejorar

P- 09 A “Protocolo de Satisfacción de Destinatarios”

VERSION	FECHA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN	CANT. DE PÁGINAS	REVISÓ	APROBÓ
A	18/02/14	-	2	C.C 2.0	Coordinación