

Procedimiento para Gestionar la Satisfacción del Usuario Respecto a los Servicios Ofrecidos por el Núcleo de Informática

Procuraduría General de la República.

Objetivo:

Dotar a la Procuraduría General de la República de una herramienta para que el funcionario de la institución, pueda realizar realimentación sobre los servicios recibidos por el Núcleo de Informática.

A continuación, se muestra el detalle del procedimiento.

1. Procedimiento para Gestionar la Satisfacción del Servicio Ofrecido por el Núcleo de Informática

1.1. Solicitud de Servicio

1.1.1. Los usuarios de los servicios que brinda el Núcleo de Informática, deben solicitar el servicio requerido por medio del sistema de incidentes el cuál se encuentra publicado en la intranet institucional, cualquier usuario puede registrar solicitudes a nombre de otro.

1.1.2. Las solicitudes son atendidas según orden de ingreso, existen casos de excepción según sea la urgencia.

1.1.3. Las distribuciones de las solicitudes recibidas se realizan según el tipo de servicio, ejemplos:

- Sistema de Información
- Impresora
- Equipo de cómputo
- Impresoras y Scanner
- Telefonía

- Conexión a Red
- Firma Digital

1.1.4. Todos los reportes deben estar registrados en el sistema

1.2. Evaluación del servicio

Para realizar la evaluación del servicio se tomará un rango de fechas (periodo a evaluar) y una muestra del 10% del total de incidentes de ese periodo.

El proceso que se ejecuta es el siguiente:

1.2.1. Se aplicará el porcentaje de muestreo al rango de fechas y se obtendrá la cantidad total de incidentes a evaluar.

1.2.2. Para determinar cuáles son los incidentes atendidos a los que se le aplicará la evaluación, el sistema realizará de manera automática lo siguiente:

- Tomará de forma aleatoria un registro del listado obtenido en el rango de fechas, este proceso lo repetirá hasta completar la cantidad de incidentes a evaluar (se valida que no tome el mismo registro más de una vez).
- Para cada registro obtenido un funcionario del Núcleo de informática realizará una llamada telefónica al usuario correspondiente que se le brindó el servicio.
- El funcionario de informática registra en el sistema el grado de satisfacción del usuario y anota cualquier observación que se indique.
- El Jefe de Informática analizará la información obtenida y establecerá los mecanismos para mejorar el servicio.