





Nombre del formato: Informe de Resultados de la Encuesta de servicios (9.1.2)

Versión:	Código:	Página
4	ITCHINA-REG-9120-02	2 de 3

DIAGNÓSTICO (10)

Empty box for diagnostic content.

RECOMENDACIONES (11)

Empty box for recommendations content.

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

(12)

(13)

AUDITOR (A) LIDER

COORDINADOR DEL SGC

	Nombre del formato: Informe de Resultados de la Encuesta de servicios (9.1.2)	
Versión:	Código:	Página
4	ITCHINA-REG-9120-02	3 de 3

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar el nombre de la Subdirección responsable.
2	Anotar el nombre del área auditada
3	Anotar el nombre del responsable del área auditada
4	Anotar la(s) fecha(s) en que se realizó la encuesta
5	Anotar el número de encuestados
6	Anotar el número de la pregunta de la encuesta a la que se hace referencia.
7	Anotar el número de encuestados que contestaron por escala de calificación
8	Anotar el resultado del promedio simple por cada una de las respuestas y el promedio final utilizando la siguiente ecuación: suma de los productos (Número de encuestados que contestaron en cada uno de los niveles de la escala x el valor del nivel correspondiente de la escala) dividido entre el número de encuestados
9	Realizar la representación gráfica de los resultados obtenidos
10	Realizar el diagnóstico basándose en los resultados obtenidos.
11	Proponer las recomendaciones de los resultados de la encuesta.
12	Anotar el nombre y firma del (la) Auditor (a) Líder.
13	Anotar el nombre y firma del (la) Coordinador del SGC quien firmará de Visto Bueno del análisis de los resultados