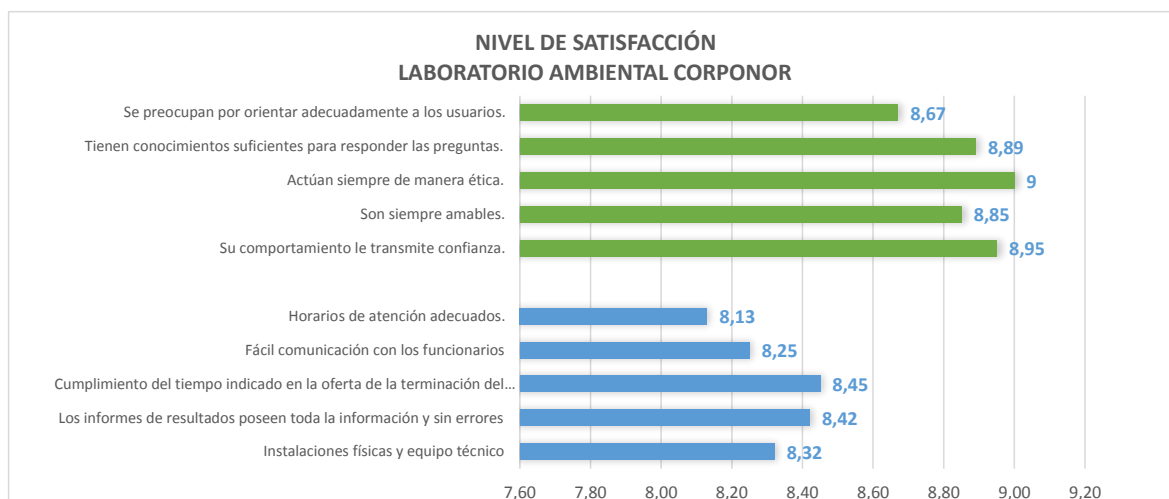




MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

No.	PREGUNTA	MEDIA DE LA ESCALA DEL 1 AL 10
1	Instalaciones físicas y equipo técnico	8,32
2	Los informes de resultados poseen toda la información y sin errores	8,42
3	Cumplimiento del tiempo indicado en la oferta de la terminación del servicio	8,45
4	Fácil comunicación con los funcionarios	8,25
5	Horarios de atención adecuados.	8,13
LOS FUNCIONARIOS DEL LABORATORIO AMBIENTAL DE CORPONOR		
6	Su comportamiento le transmite confianza.	8,95
7	Son siempre amables.	8,85
8	Actúan siempre de manera ética.	9
9	Tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas.	8,89
10	Se preocupan por orientar adecuadamente a los usuarios.	8,67
% PROMEDIO DE LAS PREGUNTAS		85,93%



Del período julio 15/2015 a junio 03/2016 han solicitado el servicio de laboratorio 34 usuarios, de estos solo 20 respondieron la encuesta, de los cuales 16 son externos y 4 internos, este resultado nos indica que en un 85,93% se cumplieron las expectativas de los usuarios. En cuanto a los resultados 3 usuarios manifestaron algunas sugerencias en cuanto a mejorar los tiempos de los resultados de laboratorio, igualmente en la atención de los correos electrónicos. Un usuario manifestó inconvenientes en cuanto a la interpretación de un parámetro.

En cuanto a la pregunta general, la atención que han recibido del Servicio de Laboratorio se calificó así:

	Usuarios	%
Excelente	8	40,0%
Buena	10	50,0%
Regular	0	0,0%
Mala	0	0,0%
Ns/Nr	2	10,0%
Total	20	100,0%
90% FAVORABLE		
0% DESFAVORABLE		
10% Ns/Nr		

De los 20 encuestados, el 90% respondieron que el servicio fue prestado de una manera favorable, y un 10% no respondieron.