

	MANUAL DE PROCESOS DE APOYO	MPA-07-F-04-51	
	MEDICION Y ANALISIS AMBIENTAL	FECHA 14/04/10	VERSIÓN 7
	REVISIÓN DE SOLICITUDES Y OFERTAS Y EVALUACION DEL SERVICIO	Página 1 de 1	

OBJETIVO: CONOCER LA SATISFACCION DEL USUARIO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL LABORATORIO AMBIENTAL DE CORPONOR

PERIODO: ENE- SEP 2010

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 13

RESULTADOS:

ASPECTOS EVALUADOS		Calificación %	
		EXCELENTE	BUENO
1	Las instalaciones del laboratorio son adecuadas y generan confianza	77	23
2	La logística utilizada por el laboratorio para la prestación de sus servicios es adecuada y oportuna	69	31
3	Cuando el cliente tiene un problema con respecto al servicio, una inquietud o una pregunta el encargado del laboratorio muestra sincero interés en solucionarlo rápidamente	77	23
4	Los servicios del laboratorio (incluyendo la presentación del informe de resultados) se realizan dentro del tiempo convenido y sin errores	85	15
5	Los servicios del laboratorio están claramente definidos y difundidos	69	31
6	El laboratorio brinda apoyo técnico-científico	85	15
7	La información recibida del laboratorio es segura y confiable	100	-
8	El trato del personal del laboratorio es amable, respetuoso y genera confianza	100	-
9	La información contenida en los informes de resultados es suficiente y adecuada	77	23
10	El servicio prestado en la sección de facturación de la subdirección financiera es ágil y oportuno	62	38
TOTALES		80.1	19.9