

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS (1)

Su opinión es importante para el mejoramiento continuo de nuestro servicio. Por favor indique hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones. Marque su respuesta utilizando la escala que se indica a continuación:

1. Estoy en total desacuerdo con esta información (TD)
2. Estoy en desacuerdo con esta afirmación (D)
3. No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación (N)
4. Estoy de acuerdo con esta afirmación (A)
5. Estoy totalmente de acuerdo con esta afirmación (TA)

	TD	D	N	A	TA
1. Las respuestas a las consultas y solicitudes de información que se presentan ante el INVIMA son claras y precisas.	1	2	3	4	5
2. El trámite "certificación de no obligatoriedad" se estudia y resuelve con objetividad y prontitud*.	1	2	3	4	5
3. El trámite "solicitud de registro sanitario con estudio previo" se estudia y resuelve con objetividad y prontitud*.	1	2	3	4	5
4. El trámite "solicitud de registro sanitario automático" se estudia y resuelve con objetividad y prontitud*.	1	2	3	4	5
5. Los trámites de modificación y renovación de registro sanitario se estudian y resuelven con objetividad y prontitud*.	1	2	3	4	5
6. El trámite para certificado de venta libre se estudia y resuelve con objetividad y prontitud*.	1	2	3	4	5
7. El servicio que se brinda en los puntos de atención al usuario y dependencias del INVIMA es amable y respetuoso.	1	2	3	4	5
8. La información que suministra la página web del INVIMA es completa y actualizada.	1	2	3	4	5
9. Los diferentes canales de comunicación con el INVIMA satisfacen las expectativas de los usuarios.	1	2	3	4	5
10. Las respuestas suministradas por los diferentes funcionarios del INVIMA coinciden entre sí.	1	2	3	4	5

\* Prontitud: Resolver el trámite en los términos establecidos por la Entidad.