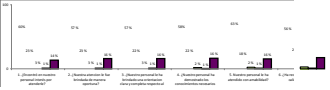
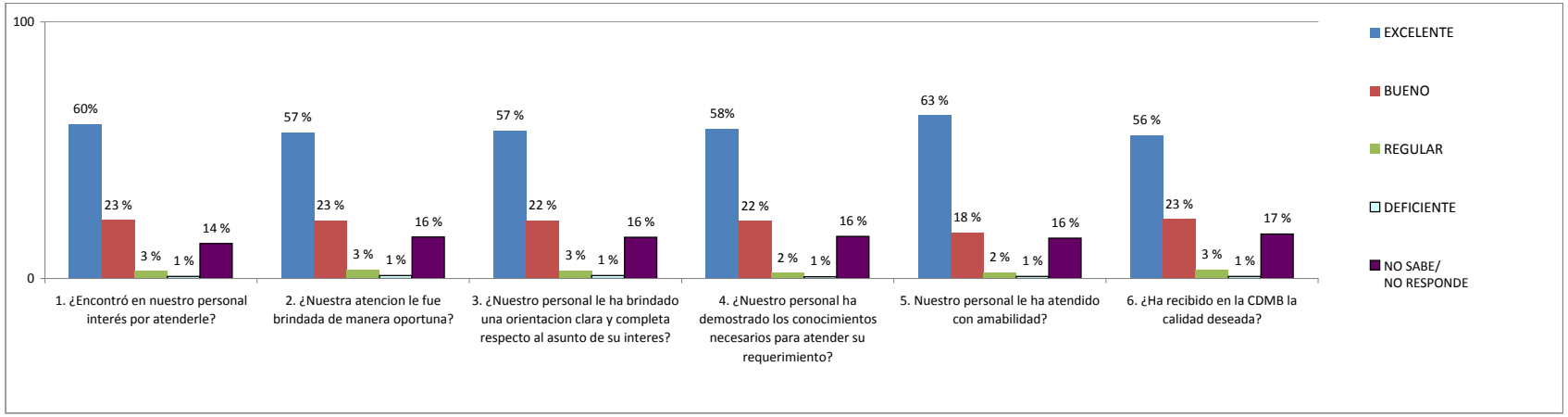


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CONSOLIDADO MES DE AGOSTO DEL 2010

| TRAMITE O SERVICIO | OPINION GENERAL | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CARACTERISTICAS DEL SERVICIO | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE | NO SABE/ NO RESPONDE | TOTALES |
| **1. ¿Encontró en nuestro personal interés por atenderle?** | 60 | 23 | 3 | 1 | 14 | 100 |
| **2. ¿Nuestra atencion le fue brindada de manera oportuna?** | 57 | 23 | 3 | 1 | 16 | 100 |
| **3. ¿Nuestro personal le ha brindado una orientacion clara y completa respecto al asunto de su interes?** | 57 | 22 | 3 | 1 | 16 | 100 |
| **4. ¿Nuestro personal ha demostrado los conocimientos necesarios para atender su requerimiento?** | 58 | 22 | 2 | 1 | 16 | 100 |
| **5. Nuestro personal le ha atendido con amabilidad?** | 63 | 18 | 2 | 1 | 16 | 100 |
| **6. ¿Ha recibido en la CDMB la calidad deseada?** | 56 | 23 | 3 | 1 | 17 | 100 |
| | | | | | | |

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS MES DE AGOSTO DEL 2010