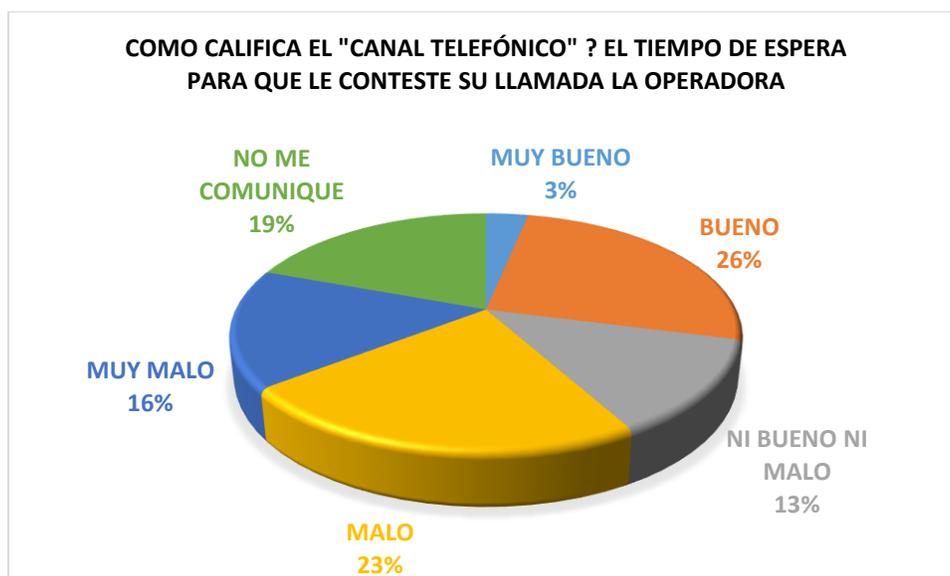


RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION SITIO WEB ANH PRIMER SEMESTRE DE 2016

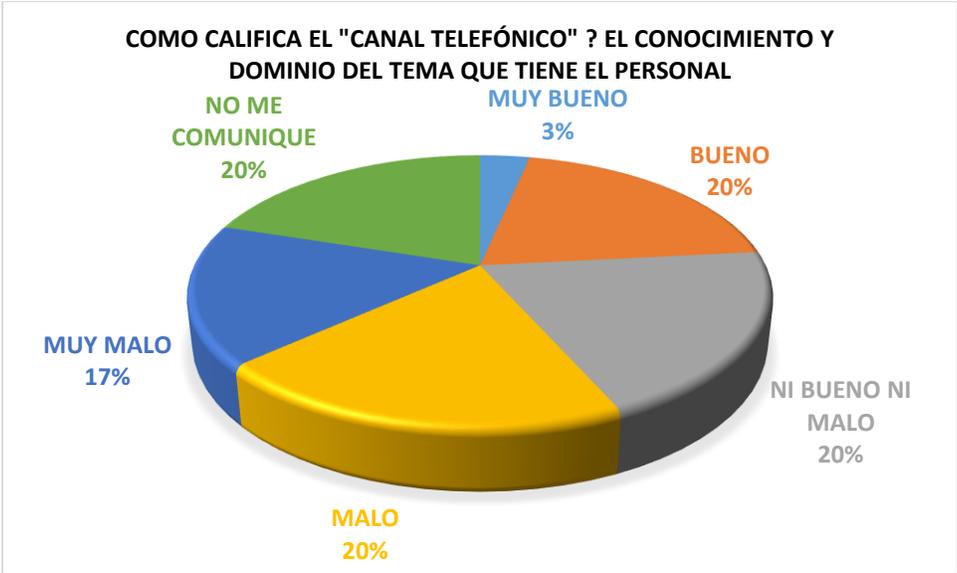
Se publicó en la página Web de la ANH la encuesta para todos los ciudadanos que visitaran el sitio, formato publicado desde enero a junio de 2016, encuesta atendida por 33 ciudadanos y los resultados de la misma a cada una de las preguntas fueron los siguientes:



Según los resultados más del **70%** se ha comunicado con la ANH vía telefónica.



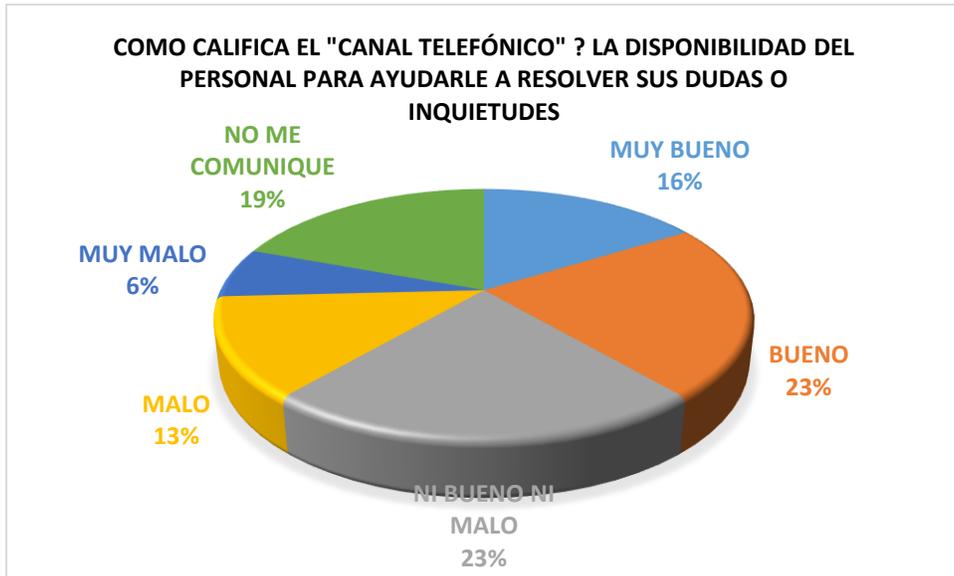
La cantidad de personas que evidenciaron que el tiempo de espera fue **bueno** es de **26%**, muy similar al porcentaje **malo** (**23%**) y **muy malo** con **16%**. Es importante revisar que está sucediendo con el canal telefónico.



El dominio del tema según las estadísticas evidencia que se necesita capacitar a nuestras asistentes son muy similares los resultados al ítem anterior. **Bueno 20%, malo 20%, muy malo 17%**.



En este caso la amabilidad de las asistentes se encuentra en un valor menor del promedio con un **39%**, se debería mejorar este resultado para ello es necesario como se mencionó anteriormente, capacitar al personal y dar como herramienta el manual de protocolo.



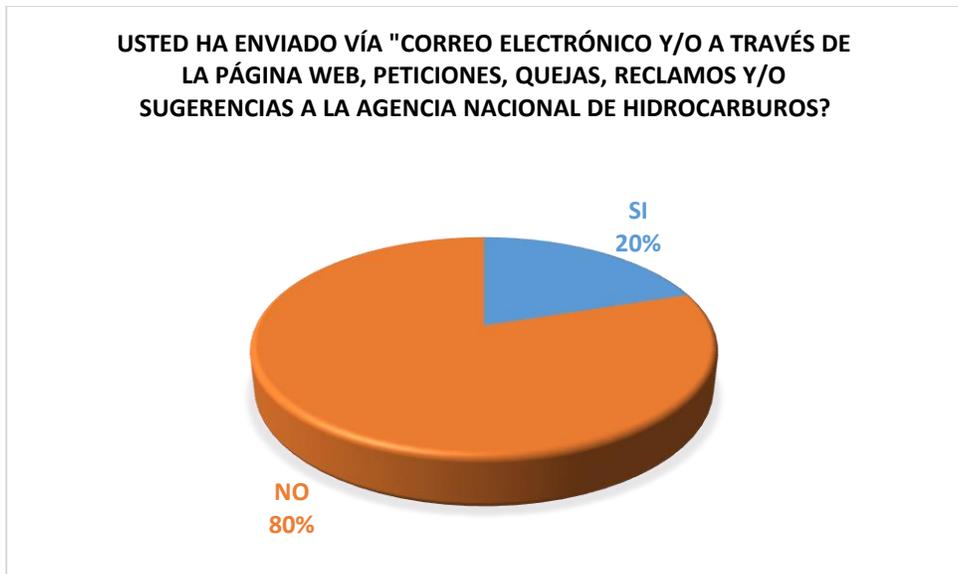
Observando los resultados, podemos identificar algo muy similar a los ítems anteriores con valores cercanos. **Muy bueno 16%, bueno 23%, malo 13%.**



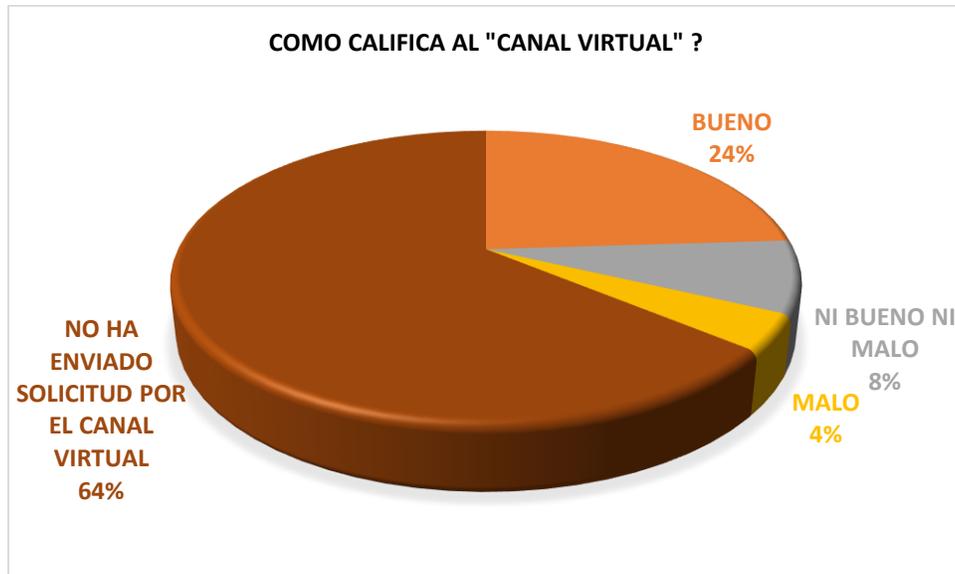
En este caso evidenciamos que un gran porcentaje mayor al **90%** no ha tenido contacto con la Tablet.



Como podemos identificar, no ha tenido contacto con la Tablet más del **50%** de los usuarios.



El **80%** de los usuarios no ha enviado PQR's a través de la página WEB o correo electrónico.



Debido al porcentaje tan alto de personas que no han hecho solicitud vía electrónica, observamos un valor del **24%** que califica como bueno el servicio, un resultado muy pequeño.

ASPECTOS A MEJORAR

- 1. Capacitar a las asistentes y personal de recepción en cuanto a la atención al ciudadano por los diferentes canales, para ello se programará una capacitación con el fin de divulgar el Manual de Protocolo al Ciudadano.**
- 2. Se recalcará al personal de la recepción sobre el uso de la Tablet para que este mecanismo sea informado a los ciudadanos que se acerquen a la ANH y deseen obtener información.**
- 3. A través de la Coordinación Administrativa se reforzará el compromiso de contestar de manera ágil y oportuna el conmutador de la entidad.**