

 <b>CORPONOR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>	<b>MPG-03-F-06-1</b>	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTION</b>	FECHA	VERSIÓN
	<b>ANÁLISIS DE DATOS Y TÉCNICAS ESTADISTICAS</b>	21/11/2008	2
Página 1 de 1			

**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

**FECHA:** 03/08/2009

**PROCESO:** COMUNICACIONES

**ANALISIS DE DATOS DEL PERIODO COMPRENDIDO DESDE:** 01/07/2009 **HASTA:** 31/07/2009

**RESPONSABLE:** PLANEACION Y FRONTERAS

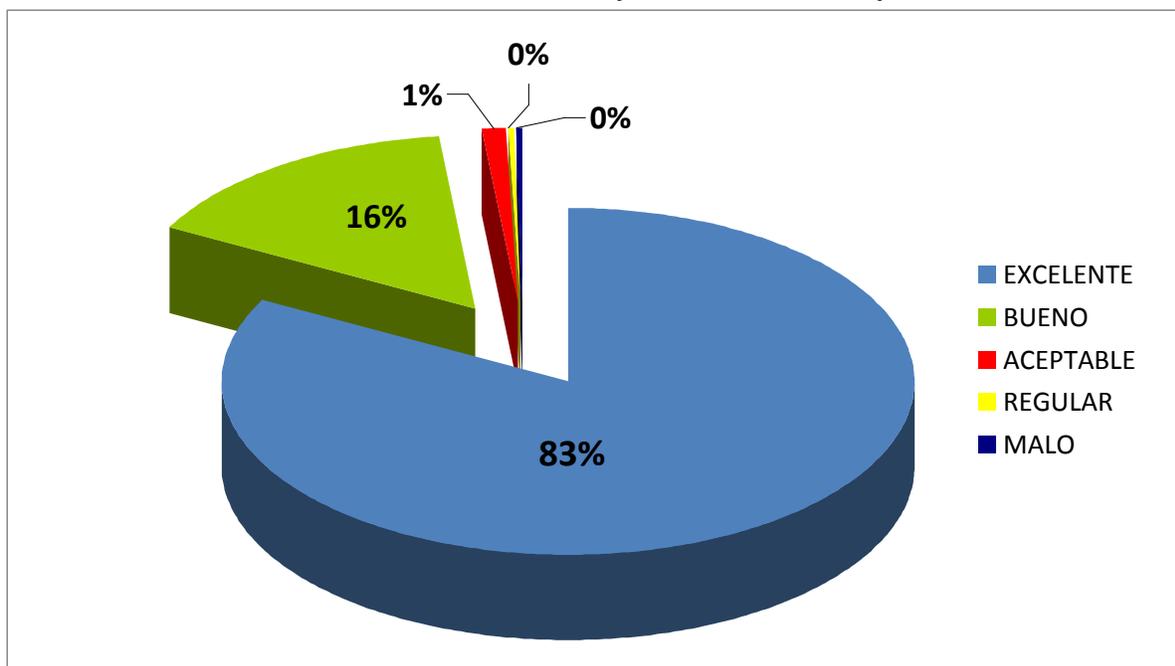
**FUENTE DE INFORMACION:** Visitantes al Parque Sede de la Corporación

**METODO DE EVALUACION:** Diligenciamiento de Encuestas Satisfacción del Usuario

**OBJETIVO:** Determinar la calidad y percepción de la atención recibida (nivel de aceptación y calidad del servicio ofrecido, y percibido) por los usuarios de la Corporación.

**RESULTADOS OBTENIDOS:**

**PREGUNTA 3.1 Amabilidad, cordialidad y atención mostrada por el funcionario**



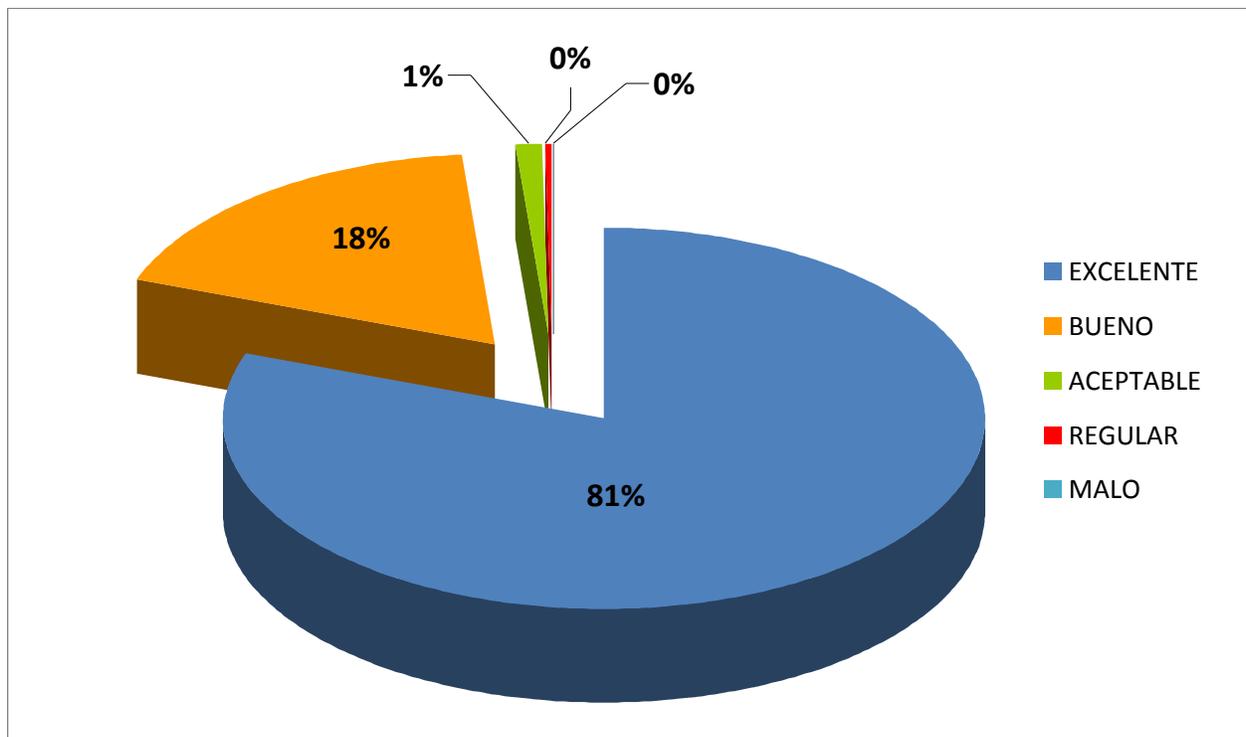
Resultados				
EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
1480	280	20	5	4
<b>Total</b>				<b>1789</b>

En general se aprecia que el nivel de atención dada a los usuarios y percibida por estos es de excelente calidad, representado en un 83% (1.480 personas encuestadas) y un 16% (289 personas) lo califican en un nivel bueno.

 <b>CORPONOR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>	<b>MPG-03-F-06-1</b>	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTION</b>	FECHA	VERSIÓN
	<b>ANÁLISIS DE DATOS Y TÉCNICAS ESTADISTICAS</b>	21/11/2008	2
Página 1 de 1			

**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

**PREGUNTA 3.2 Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos**



Resultados				
EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
1304	290	17	3	2
<b>Total</b>				<b>1616</b>

En cuanto a la comunicación de la información hacia los usuarios por parte de los funcionarios, se observa también una calificación positiva, representada en el 81% (1.304 personas) de los encuestados. Un 18 % (290 personas) lo califican en un nivel bueno y el 1% restante en un nivel inferior.

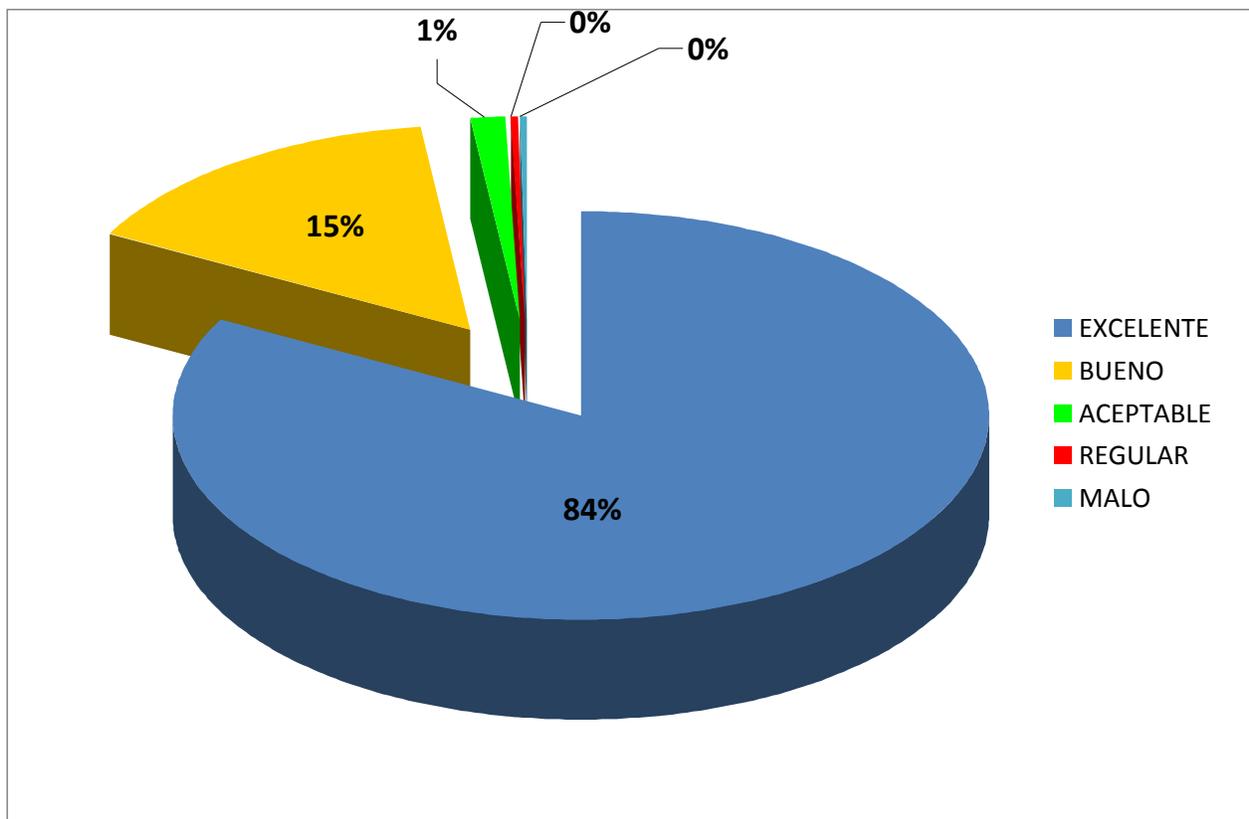
Haciendo un comparativo con los resultados obtenidos en la encuestas de condición de visitantes aplicadas durante el mes de diciembre de 2008. (Ver resultados encuestas días 11 al 16 de diciembre de 2008), con referencia al Nivel de Atención recibida en la Corporación, en esa oportunidad se obtuvieron igualmente resultados positivos: 80% alto nivel de satisfacción y en esta oportunidad se mantienen los resultados, con un incremento entre el 1% y 3%.

Con respecto al nivel de información recibida, que sería el equivalente a nuestra actual consulta de claridad de la información suministrada, en el mes de diciembre se obtuvo un 73% de alto nivel de satisfacción, y en la actual indagación aumento en un 8%. Demostrándose un mejoramiento en los niveles anteriormente obtenidos.

 <b>CORPONOR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>	<b>MPG-03-F-06-1</b>	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTION</b>	FECHA	VERSIÓN
	<b>ANÁLISIS DE DATOS Y TÉCNICAS ESTADISTICAS</b>	21/11/2008	2
Página 1 de 1			

**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

**PREGUNTA 3.3 El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta**



Resultados				
EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
1334	243	22	7	3
<b>Total</b>				<b>1609</b>

Nuevamente evaluando el grado de calidad del servicio ofrecido al usuario, se constato, que el 83% (1.334 psnas) califican como excelente el nivel de atención recibida por los funcionarios y colaboradores de la Corporación. Un 15% (243 personas) lo clasifican en un nivel bueno y el restante 2% (11 personas) en un grado inferior.

En general la atención e interés ofrecida por el personal que presta los servicios de la Corporación, se mantiene en un alto grado de aceptación por parte de los usuarios y visitantes a la entidad.

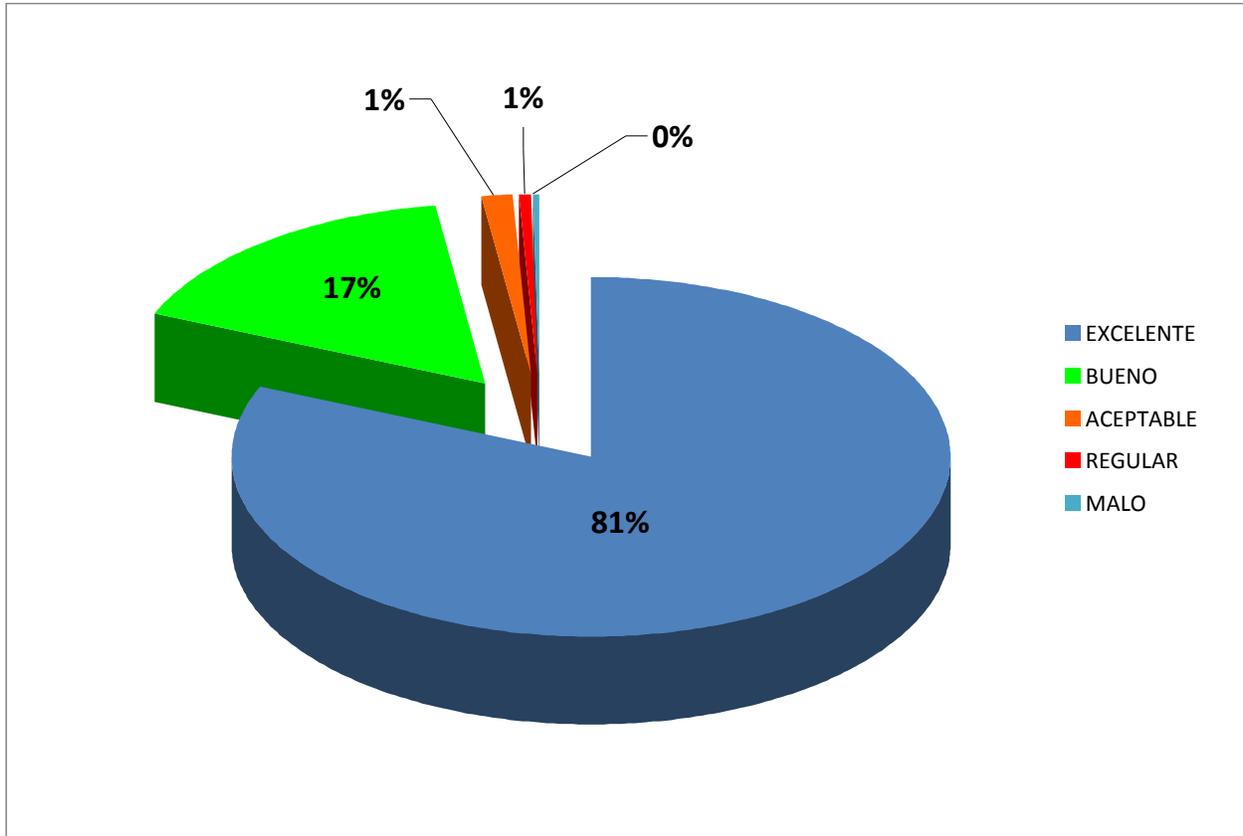


<b>CORPONOR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>	<b>MPG-03-F-06-1</b>	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTION</b>	FECHA	VERSIÓN
	<b>ANÁLISIS DE DATOS Y TÉCNICAS ESTADISTICAS</b>	21/11/2008	2

Página 1 de 1

**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

**PREGUNTA 3.4 Satisfacción obtenida a través de la respuesta**



Resultados				
EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
1306	265	21	10	3
<b>Total</b>				<b>1605</b>

Los resultados generales, demuestran que en un 98% los usuarios se sienten satisfechos con las respuestas obtenidas antes de los trámites y diligencias adelantadas en la Corporación: 81% lo califican en un nivel excelente, un 17% en bueno y el restante 2% en un grado inferior.