



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

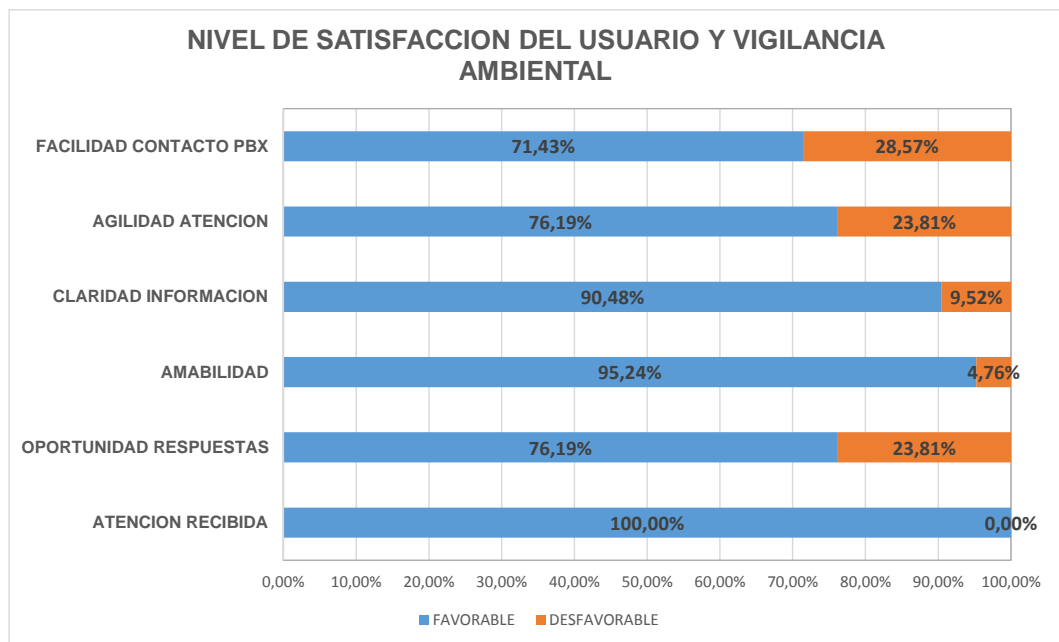
1.

Se recibieron 21 encuestas del 1 de agosto al 31 de agosto de 2016 en las Oficinas de Control y Vigilancia Ambiental

¿Cuál dependencia visito?
Control y Vigilancia

Usuarios
21

	ASPECTOS EVALUADOS	FAVORABLE	DESFAVORABLE
2	ATENCION RECIBIDA	100,00%	0,00%
3.1	OPORTUNIDAD RESPUESTAS	76,19%	23,81%
3.2	AMABILIDAD	95,24%	4,76%
3.3	CLARIDAD INFORMACION	90,48%	9,52%
3.4	AGILIDAD ATENCION	76,19%	23,81%
3.5	FACILIDAD CONTACTO PBX	71,43%	28,57%
	PROMEDIO	84,92%	15,08%



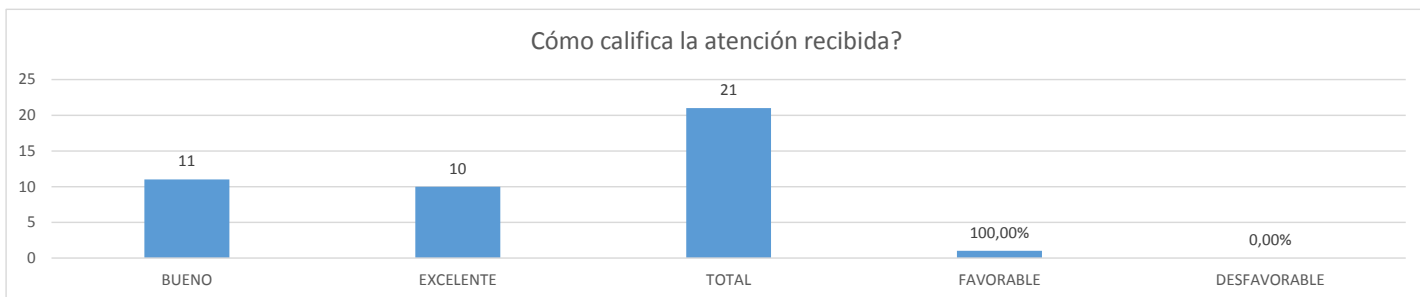


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

2. Como califica la atención recibida en CORPONOR?

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
			11	10	21	100,00%	0,00%	



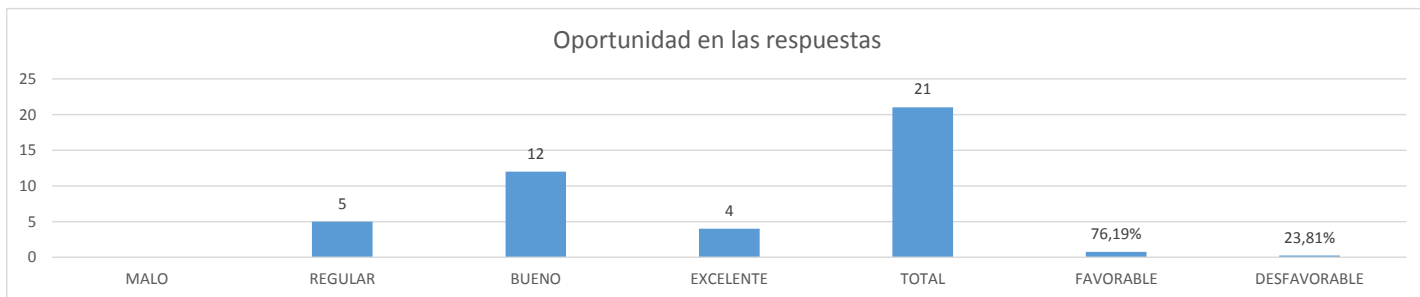
La atención recibida en las Oficinas de Control y Vigilancia Ambiental se califica con un 100% entre buena y excelente

3. Como califica el servicio que le presta CORPONOR, en cuanto a:

3.1 Oportunidad en las respuestas?

Control y Vigilancia

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
		5	12	4	21	76,19%	23,81%	



La oportunidad en las respuestas de la Oficinas de Control y Vigilancia Ambiental se califica con un 76,19%, por tanto se debe mejorar en este aspecto.

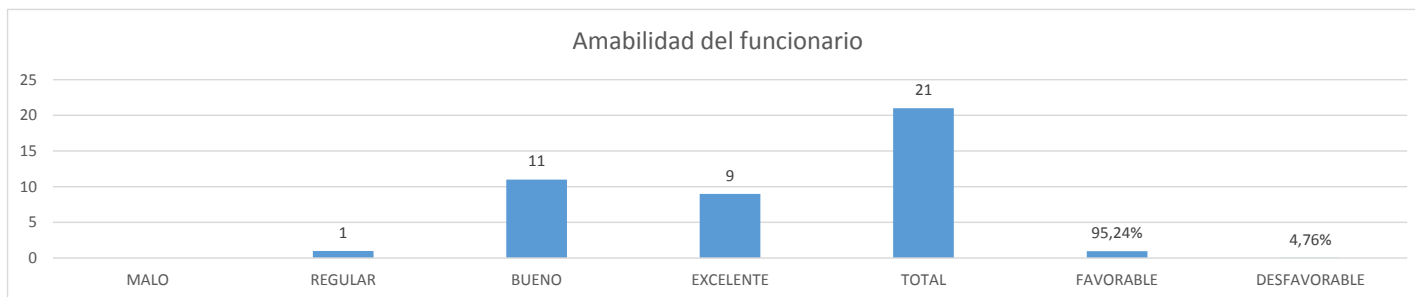


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.2 Amabilidad del funcionario

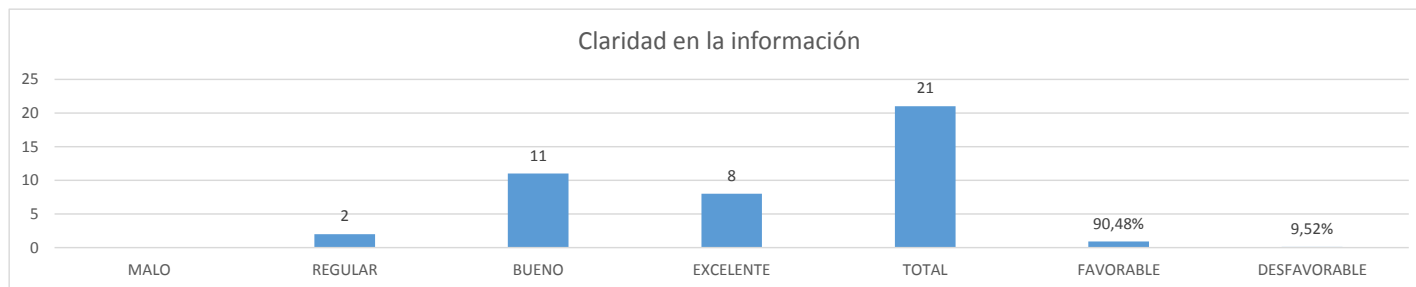
NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
		1	11	9	21	95,24%	4,76%	



La amabilidad en la atención de la Oficinas de Control y Vigilancia Ambiental se califica con un 95,24%, sólo un usuario la califica como regular.

3.3 Claridad en la información suministrada

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
		2	11	8	21	90,48%	9,52%	



Claridad en la información de la Oficinas de Control y Vigilancia Ambiental es de 90,48%, dos usuarios la califican regular.

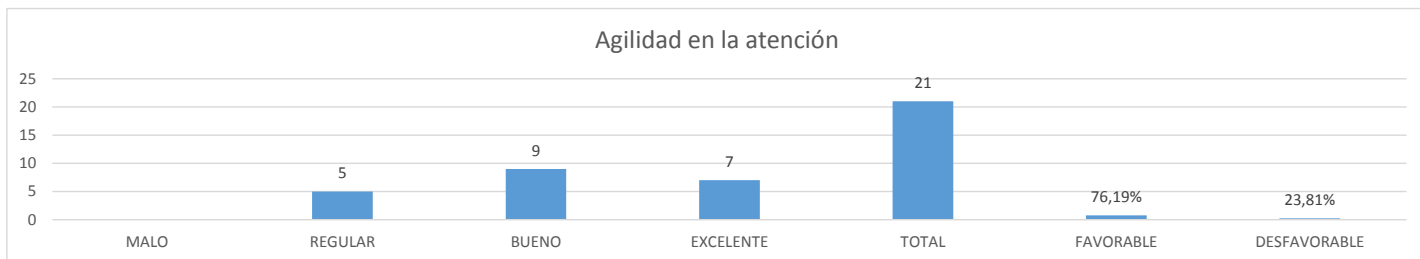


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.4 Agilidad en la atención en las oficinas

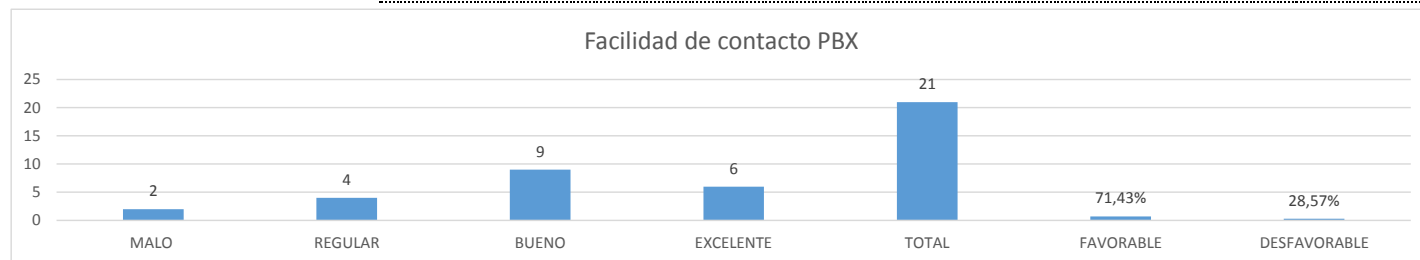
NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
		5	9	7	21	76,19%	23,81%	



La agilidad en la atención de la Oficinas de Control y Vigilancia Ambiental es de 76,19%, y un porcentaje considerable desfavorable del 23,81

3.5 Facilidad de contacto a través del PBX

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
	2	4	9	6	21	71,43%	28,57%	



Otro aspecto por mejorar en las Oficinas de Control y Vigilancia Ambiental es el contacto a través de PBX del 71,43% favorable y 28,57 desfavorable.