



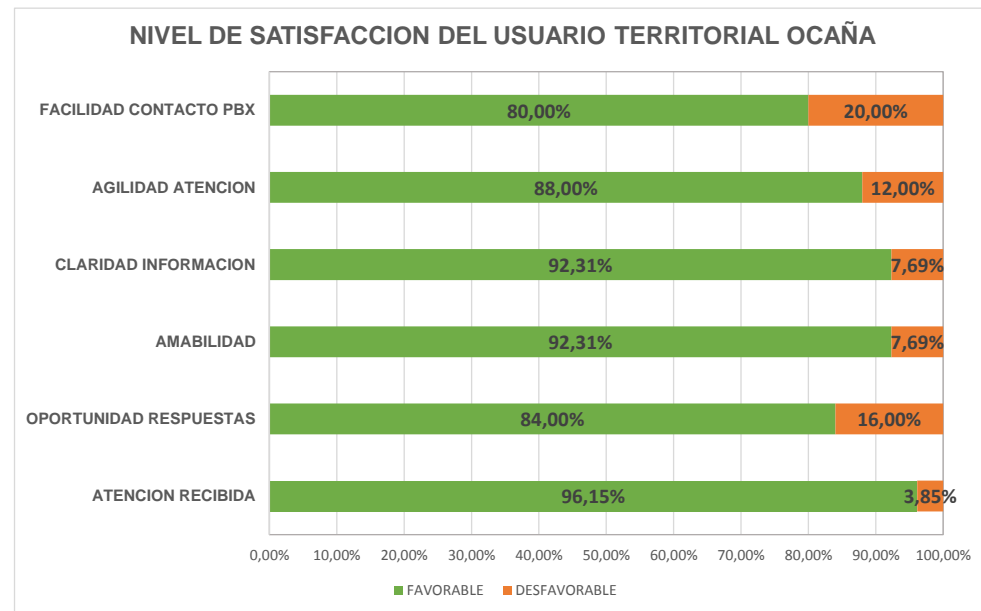
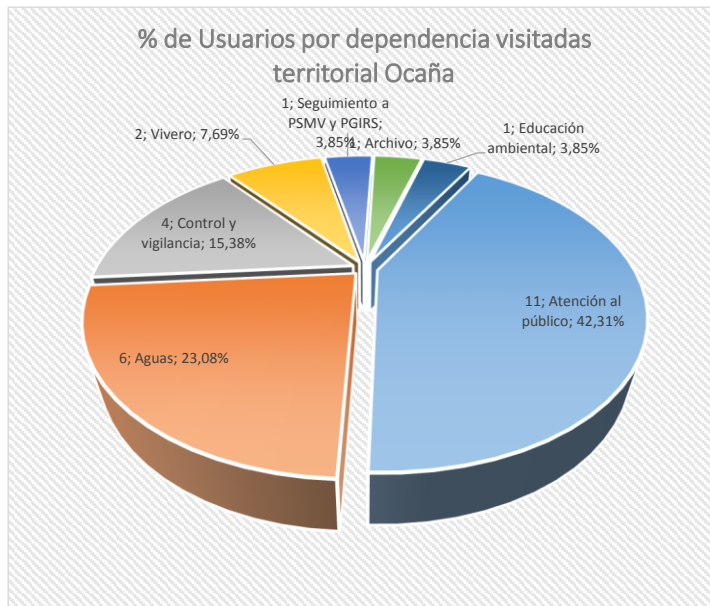
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

1. Se recibieron 26 encuestas del 1 de agosto al 31 de agosto de 2016 en la territorial Ocaña.

¿Cuál dependencia visito?	Usuarios	% Dependencia
1 Atención al público	11	42,31%
2 Aguas	6	23,08%
3 Control y vigilancia	4	15,38%
4 Vivero	2	7,69%
5 Seguimiento a PSMV y PGIRS	1	3,85%
6 Archivo	1	3,85%
7 Educación ambiental	1	3,85%
8 TOTAL	26	100,0%

ASPECTOS EVALUADOS	FAVORABLE	DESFAVORABLE
2 ATENCION RECIBIDA	96,15%	3,85%
3.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS	84,00%	16,00%
3.2 AMABILIDAD	92,31%	7,69%
3.3 CLARIDAD INFORMACION	92,31%	7,69%
3.4 AGILIDAD ATENCION	88,00%	12,00%
3.5 FACILIDAD CONTACTO PBX	80,00%	20,00%
PROMEDIO	88,80%	11,21%





MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

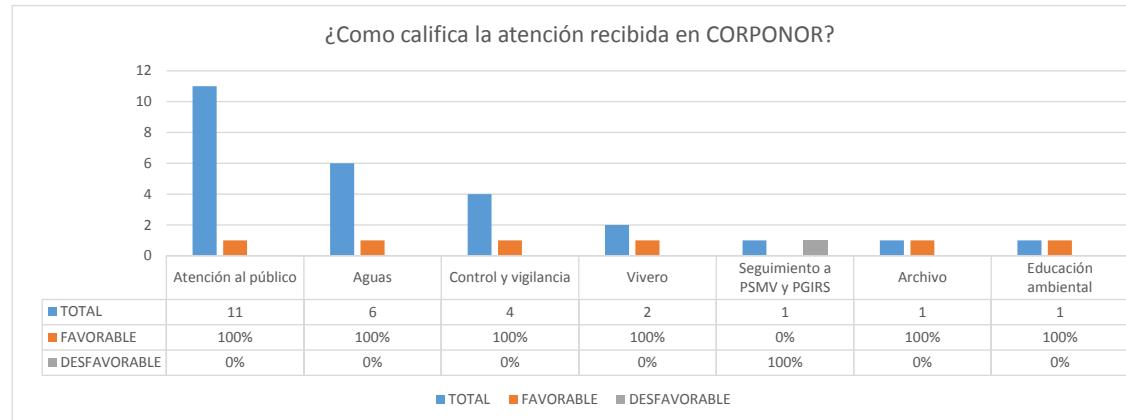
REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

2. Como califica la atención recibida en CORPONOR?

Atención al público
 Aguas
 Control y vigilancia
 Vivero
 Seguimiento a PSMV y PGIRS
 Archivo
 Educación ambiental
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		2	9	11	100%	0%
		3	3	6	100%	0%
		1	3	4	100%	0%
			2	2	100%	0%
	1			1	0%	100%
			1	1	100%	0%
			1	1	100%	0%
0	1	6	19	26		
1		25				
3,85% DESFAVORABLE		96,15% FAVORABLE				

De las visitas realizadas a la entidad, el mayor número fue a la dependencia de atención al público, en segundo lugar la dependencia de aguas, en el tercer lugar la oficina de control y vigilancia y el cuarto lugar el vivero. Referente a la atención que se le dio al usuario indico un 96,15% de favorabilidad y un 3,85% desfavorable, la territorial posee un alto porcentaje de favorabilidad, los usuarios manifiestan el gran servicio que le prestan a los ciudadanos, los reclamos que se presenta son: Ser un poco mas rápidos en la dependencia de PSMV Y PGIRS, los animales incautados sin alimentación y sin agua, mas higiene en los baños, más orden en las oficinas.





MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

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

3.1 ¿Oportunidad en las respuestas?

Atención al público

Aguas

Control y vigilancia

Vivero

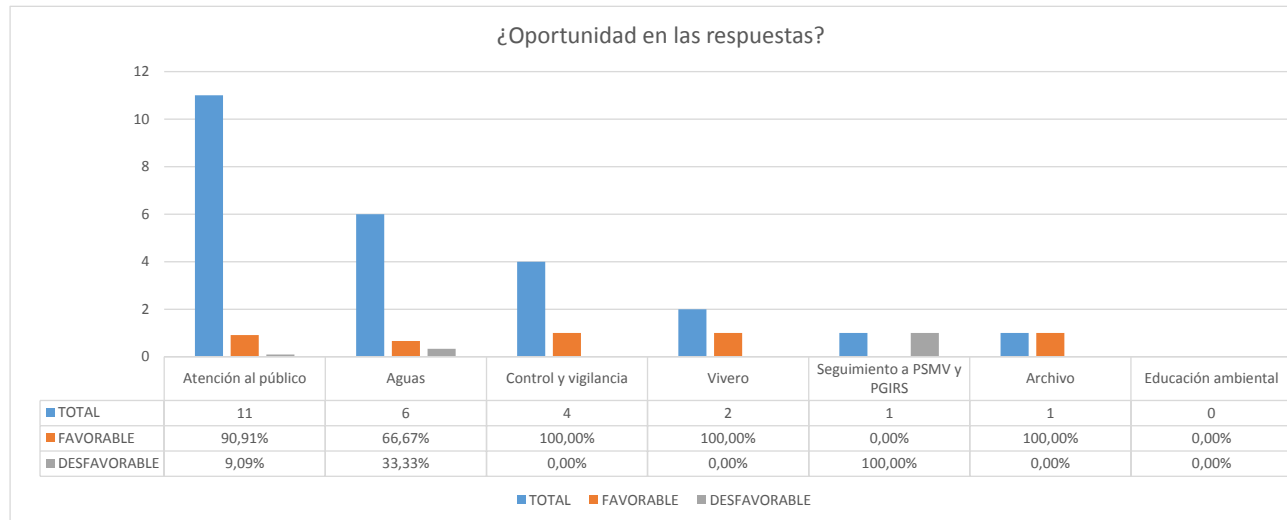
Seguimiento a PSMV y PGIRS

Archivo

Educación ambiental

TOTAL

	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESAVORABLE
Atención al público	1		4	6	11	90,91%	9,09%
Aguas		2	1	3	6	66,67%	33,33%
Control y vigilancia			2	2	4	100,00%	0,00%
Vivero				2	2	100,00%	0,00%
Seguimiento a PSMV y PGIRS		1			1	0,00%	100,00%
Archivo				1	1	100,00%	0,00%
Educación ambiental					NR	NR	NR
TOTAL	1	3	7	14	25		
	4		21				
	16,00% DESFAVORABLE		84,00 FAVORABLE				



Con un porcentaje de favorabilidad del 84%, siendo este bueno, la territorial no presenta reclamos en cuanto este ítem, sino por que en la oficina de atención al público existe mucho desorden, igualmente la dependencia PSMV y PGIRS



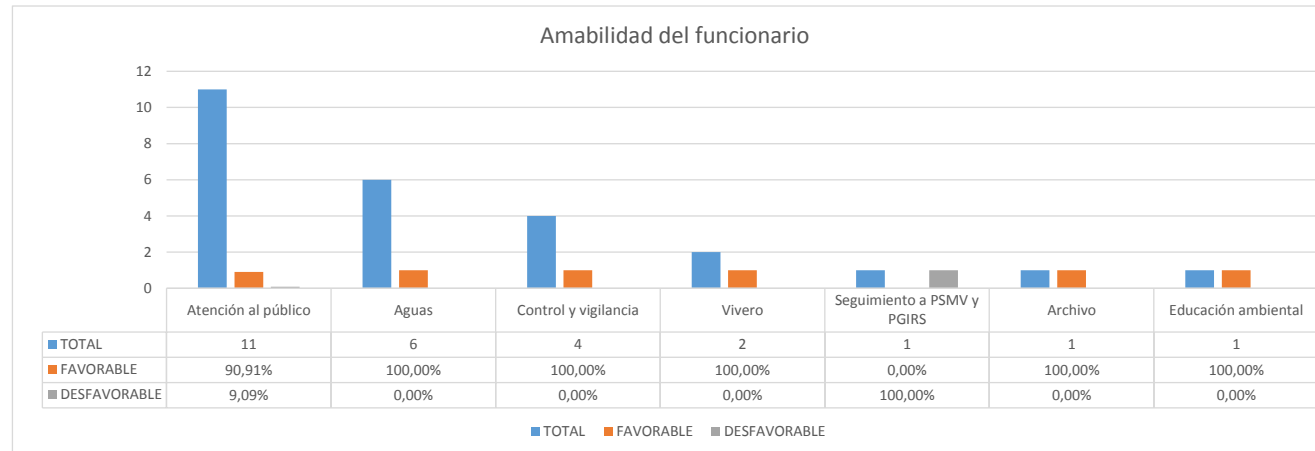
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.2 Amabilidad del funcionario

- Atención al público
- Aguas
- Control y vigilancia
- Vivero
- Seguimiento a PSMV y PGIRS
- Archivo
- Educación ambiental
- TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESAVORABLE
1		2	8	11	90,91%	9,09%
		3	3	6	100,00%	0,00%
		1	3	4	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
	1			1	0,00%	100,00%
			1	1	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
1	1	6	18	26		
2		24				
7,69% DESFAVORABLE		92,31% FAVORABLE				



La amabilidad del funcionario de la territorial es muy alta con los usuarios nos indica un 92,31%



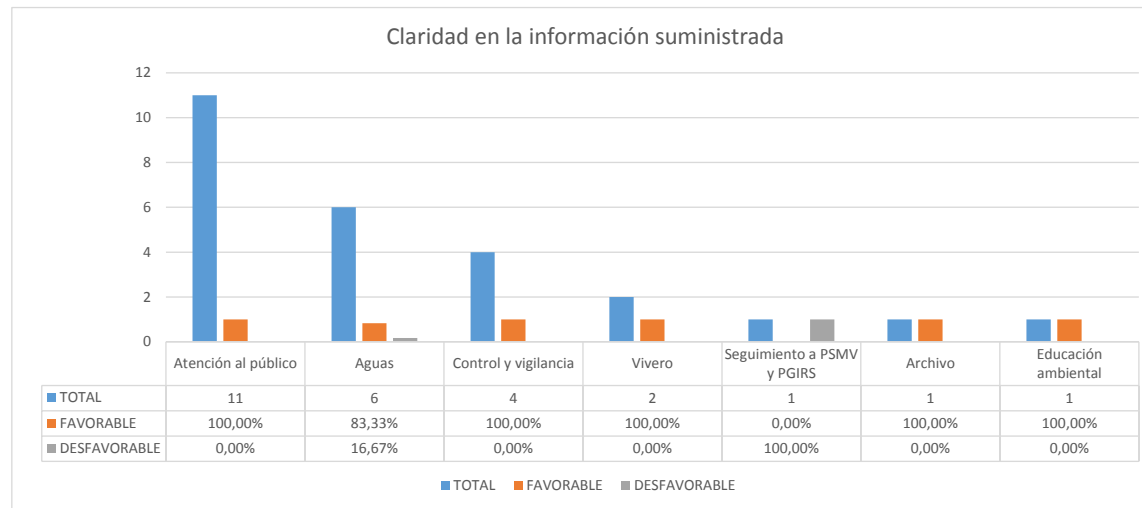
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.3 Claridad en la información suministrada

- Atención al público
- Aguas
- Control y vigilancia
- Vivero
- Seguimiento a PSMV y PGIRS
- Archivo
- Educación ambiental
- TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESAVORABLE
		4	7	11	100,00%	0,00%
	1	2	3	6	83,33%	16,67%
		2	2	4	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
	1			1	0,00%	100,00%
			1	1	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
0	2	8	16	26		
2		24				
7,69% DESFAVORABLE		92,31% FAVORABLE				



Los funcionarios de la territorial de Ocaña como la de Cúcuta, son muy claros y concisos con los usuarios al dar la información, tiene un 92,31% de favorabilidad

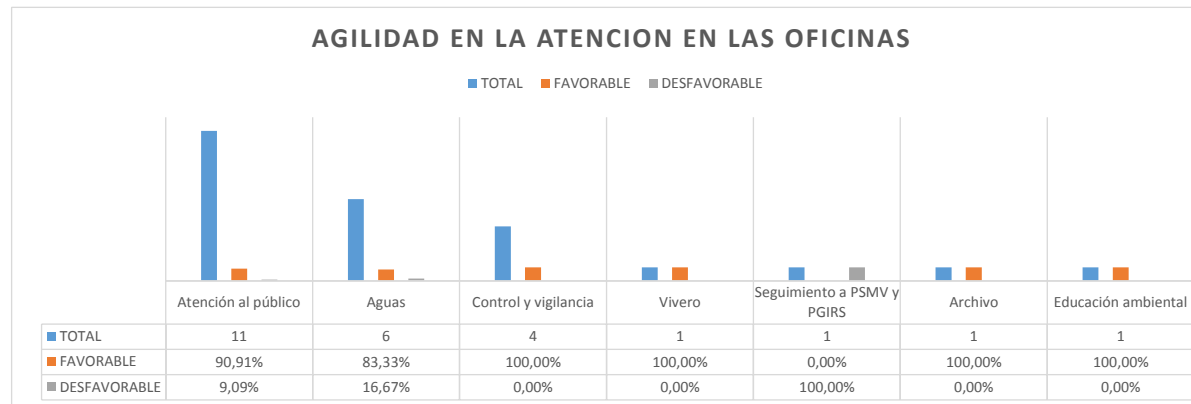


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.4 Agilidad en la atención en las oficinas
 Atención al público
 Aguas
 Control y vigilancia
 Vivero
 Seguimiento a PSMV y PGIRS
 Archivo
 Educación ambiental
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
	1	3	7	11	90,91%	9,09%
	1	3	2	6	83,33%	16,67%
		1	3	4	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
	1			1	0,00%	100,00%
			1	1	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
0	3	7	15	25		
3		22				
12,00% DESFAVORABLE		88,00% FAVORABLE				



Los usuarios se muestran muy satisfechos en la agilidad de los servicios que da la territorial, nos indica una favorabilidad 88,00%, y la desfavorabilidad de un 12,00%, esta se presenta por ser muy lentos en las dependencia de aguas y PSMV y PGIRS.

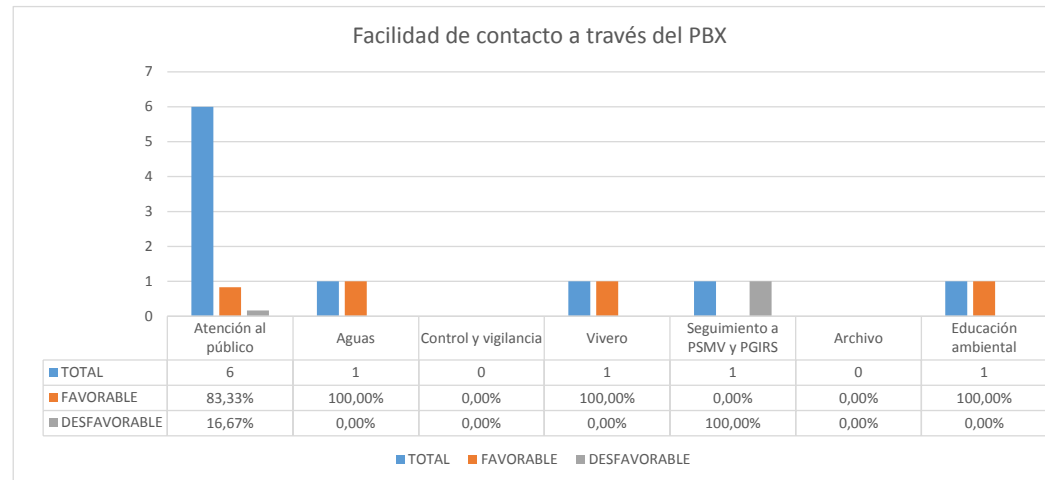


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

- 3.5 Facilidad de contacto a través del PBX
- Atención al público
 - Aguas
 - Control y vigilancia
 - Vivero
 - Seguimiento a PSMV y PGIRS
 - Archivo
 - Educación ambiental
 - TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
	1	1	4	6	83,33%	16,67%
			1	1	100,00%	0,00%
				NR	NR	NR
			1	1	100,00%	0,00%
	1			1	0,00%	100,00%
				NR	NR	NR
			1	1	100,00%	0,00%
0	2	1	7	10		
2		8				
20,00% DESFAVORABLE		80,00 % FAVORABLE				



En esta última pregunta la facilidad de comunicarse a través de la línea telefónica arroja un porcentaje del 80,00%, y respecto a la desfavorabilidad de un 20,00%, no se tiene un conocimiento del número telefónico y los servicios que se puede prestar para la información requerida.