



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

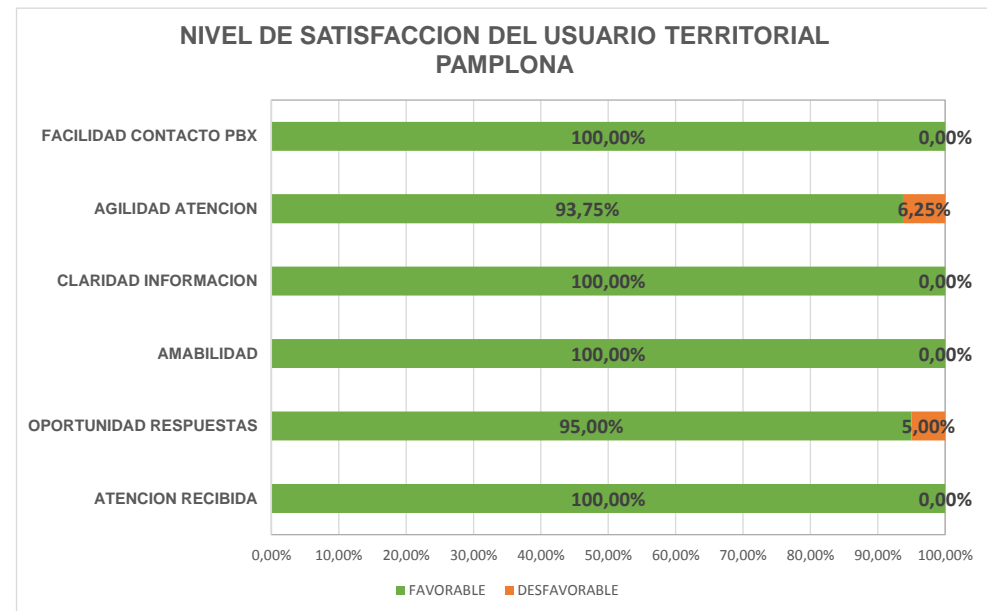
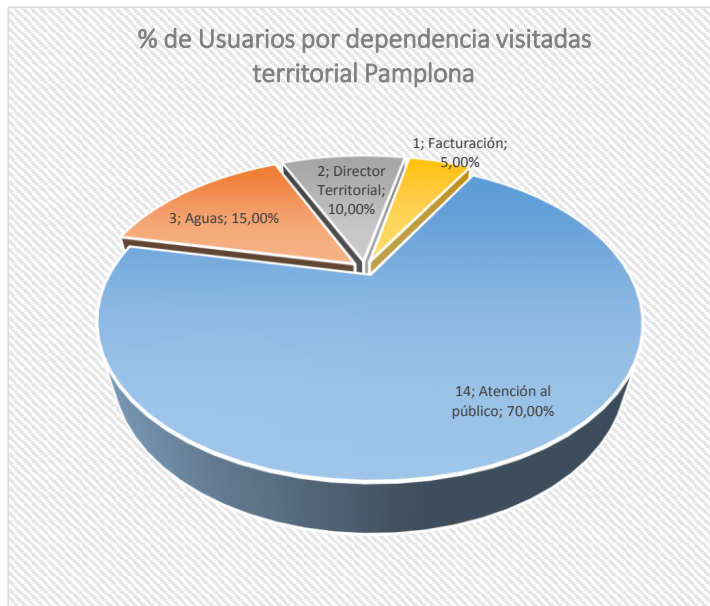
1.

Se recibieron 20 encuestas del 1 de agosto al 31 de agosto de 2016 en la territorial Pamplona.

¿Cuál dependencia visito?

	Usuarios	% Dependencia
1 Atención al público	14	70,00%
2 Aguas	3	15,00%
3 Director Territorial	2	10,00%
4 Facturación	1	5,00%
TOTAL	20	100,0%

	ASPECTOS EVALUADOS	FAVORABLE	DESFAVORABLE
2	ATENCION RECIBIDA	100,00%	0,00%
3.1	OPORTUNIDAD RESPUESTAS	95,00%	5,00%
3.2	AMABILIDAD	100,00%	0,00%
3.3	CLARIDAD INFORMACION	100,00%	0,00%
3.4	AGILIDAD ATENCION	93,75%	6,25%
3.5	FACILIDAD CONTACTO PBX	100,00%	0,00%
	PROMEDIO	98,13%	1,88%





MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

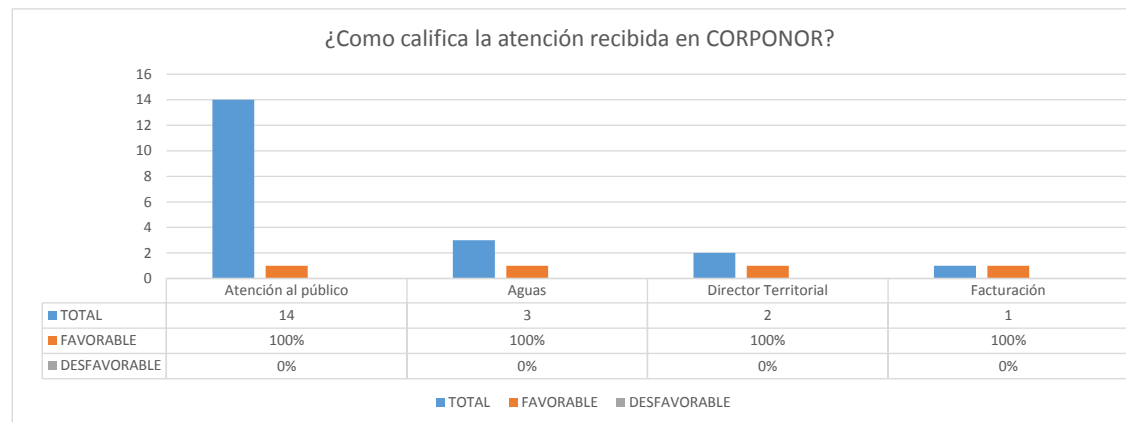
REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

2. Como califica la atención recibida en CORPONOR?

Atención al público
 Aguas
 Director Territorial
 Facturación
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESAVORABLE
		2	12	14	100%	0%
		1	2	3	100%	0%
		2	2	2	100%	0%
		1		1	100%	0%
0	0	4	16	20		
0		20				
0% DESFAVORABLE		100% FAVORABLE				

De las visitas realizadas a la entidad, el mayor número fue a la dependencia de atención al público. Referente a la atención que se le dio al usuario indico un 100% de favorabilidad, la territorial posee un alto porcentaje de favorabilidad, los usuarios manifiestan el excelente servicio, la buena atención que le prestan a los ciudadanos.





MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

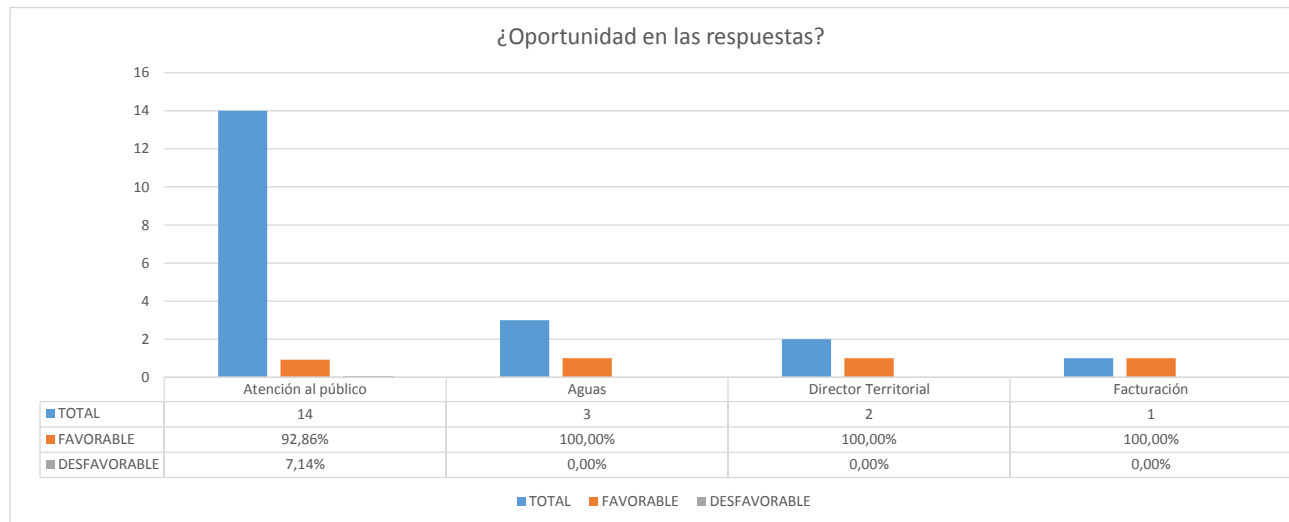
3. Como califica el servicio que le presta CORPONOR, en cuanto a:

3.1 ¿Oportunidad en las respuestas?

- Atención al público
- Aguas
- Director Territorial
- Facturación
- TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
	1	4	9	14	92,86%	7,14%
		1	2	3	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%
0	1	6	13	20		

1	19
5,00% DESFAVORABLE	95,00 FAVORABLE



Con un porcentaje de favorabilidad del 95% en la oportunidad de respuesta, solo un usuario la califica regular.



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.2 Amabilidad del funcionario

Atención al público

Aguas

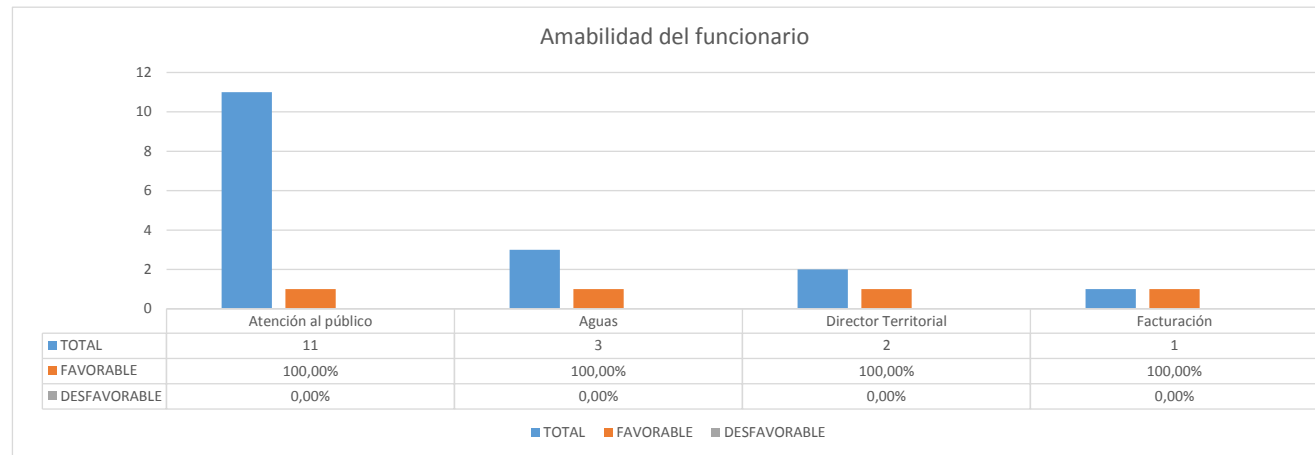
Director Territorial

Facturación

TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		2	9	11	100,00%	0,00%
		1	2	3	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%

0	0	4	13	17
0	17			
0% DESFAVORABLE	100% FAVORABLE			



La amabilidad del funcionario de la territorial es muy alta con los usuarios nos indica un 100%



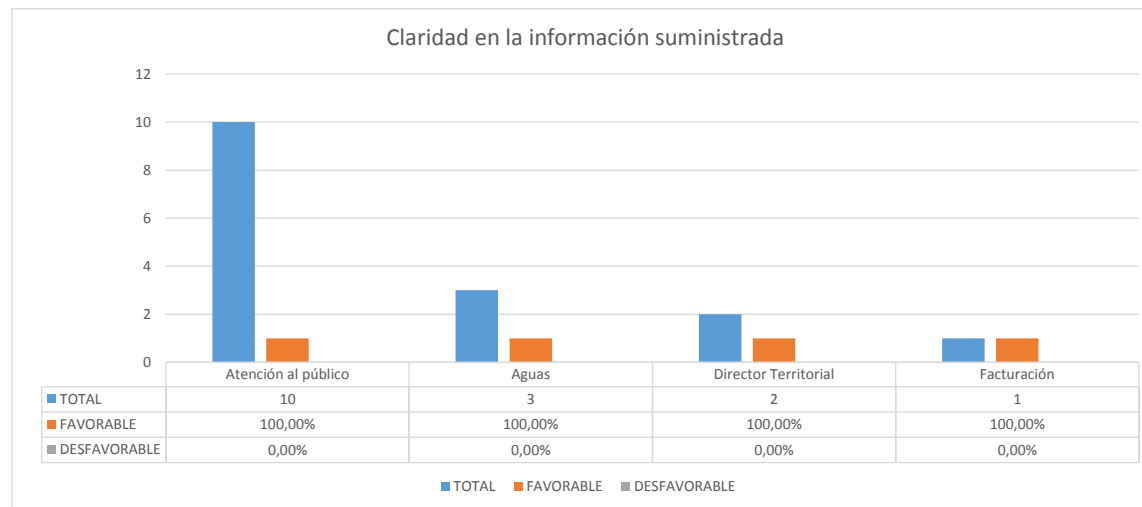
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.3 Claridad en la información suministrada
 Atención al público
 Aguas
 Director Territorial
 Facturación
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		5	5	10	100,00%	0,00%
		1	2	3	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%
0	0	7	9	16		

0	16
0% DESFAVORABLE	100% FAVORABLE



Los funcionarios de la territorial son muy claros con los usuarios al dar la información, tiene un 100% de favorabilidad

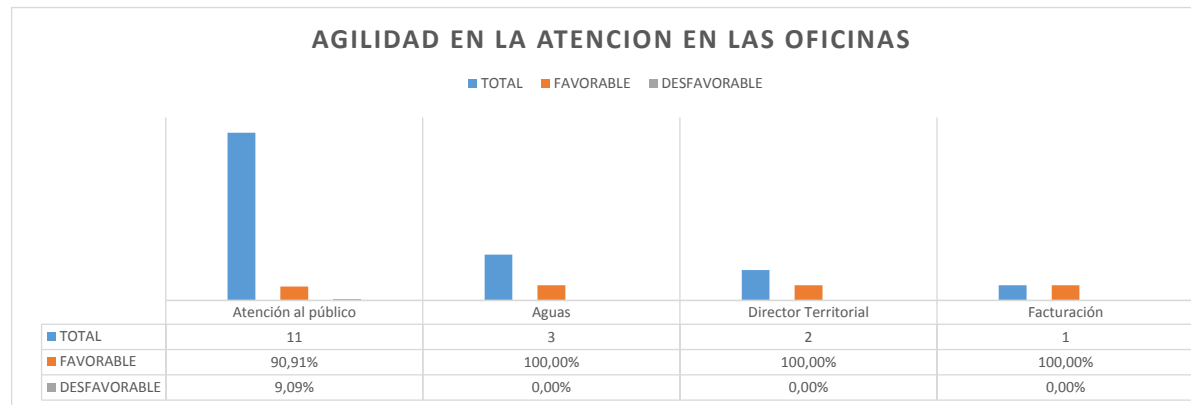


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.4 Agilidad en la atención en las oficinas
 Atención al público
 Aguas
 Director Territorial
 Facturación
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
	1	4	6	11	90,91%	9,09%
		1	2	3	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%
0	1	6	10	17		
	1	16				
	6,25% DESFAVORABLE		93,75% FAVORABLE			



Los usuarios se muestran muy satisfechos en la agilidad de los servicios que da la territorial, nos indica una favorabilidad 93,75%, se presenta una sugerencia de mejorar en la atención de las visitas de campo para no esperar hasta un (1) mes.

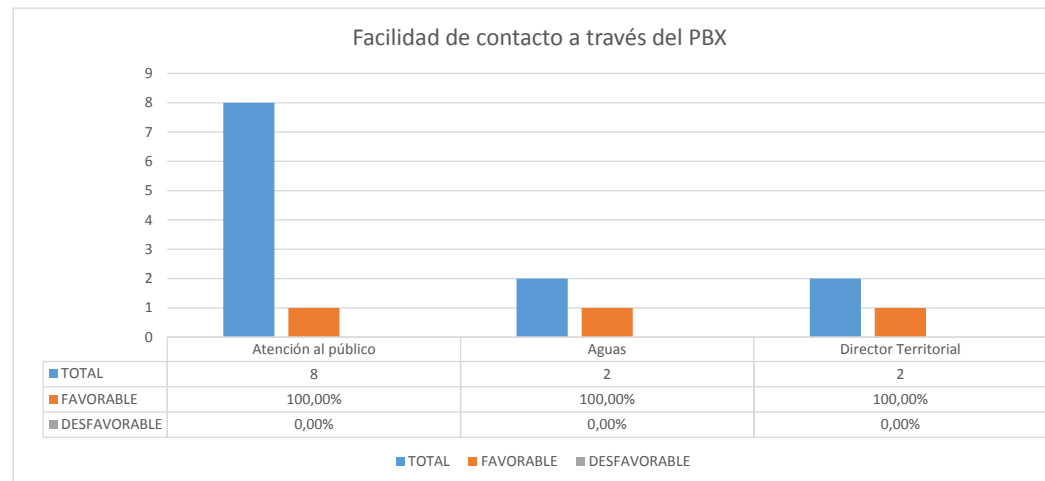


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.5 Facilidad de contacto a través del PBX
 Atención al público
 Aguas
 Director Territorial
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESAVORABLE
		4	4	8	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
0	0	4	8	12		
0		12				
0% DESFAVORABLE		100% FAVORABLE				



En esta última pregunta la facilidad de comunicarse a través de la línea telefónica arroja un porcentaje del 100%, de los usuarios que dieron respuesta a esta pregunta.