



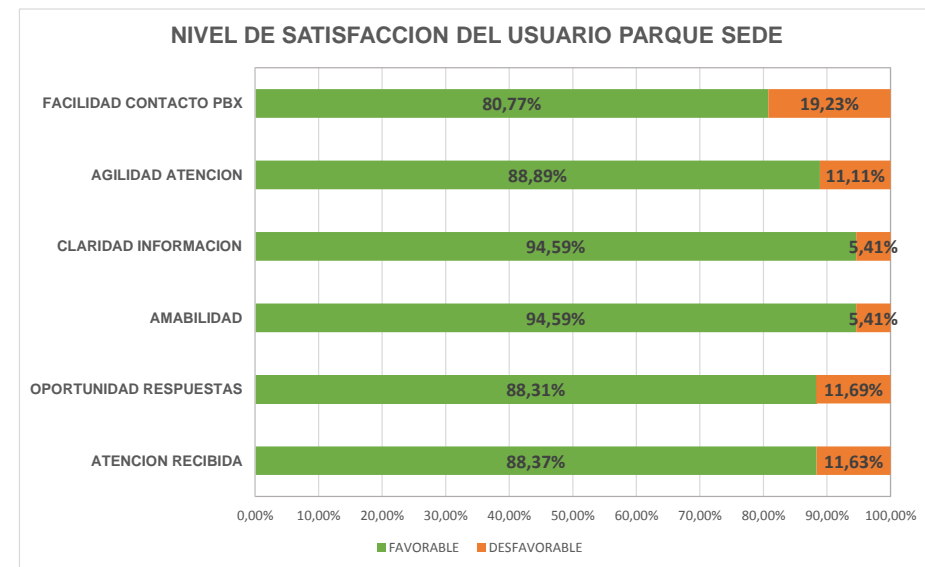
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

1. Se recibieron 86 encuestas del 1 de agosto al 31 de agosto de 2016 en la territorial Cúcuta.

¿Cuál dependencia visitó?	Usuarios	%
1 Atención al público	28	32,56%
2 Planeación	6	6,98%
3 Financiera	9	10,47%
4 Jurídica	6	6,98%
5 Dirección general	5	5,81%
6 Desarrollo sectorial	14	16,28%
7 Archivo y correspondencia	10	11,63%
8 Recursos naturales	2	2,33%
9 Talento humano	1	1,16%
10 Contratación	3	3,49%
11 Salón múltiple	2	2,33%
TOTAL	86	100,00%

ASPECTOS EVALUADOS	FAVORABLE	DESFAVORABLE
2 ATENCION RECIBIDA	88,37%	11,63%
3.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS	88,31%	11,69%
3.2 AMABILIDAD	94,59%	5,41%
3.3 CLARIDAD INFORMACION	94,59%	5,41%
3.4 AGILIDAD ATENCION	88,89%	11,11%
3.5 FACILIDAD CONTACTO PBX	80,77%	19,23%
PROMEDIO	89,25%	10,75%





MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

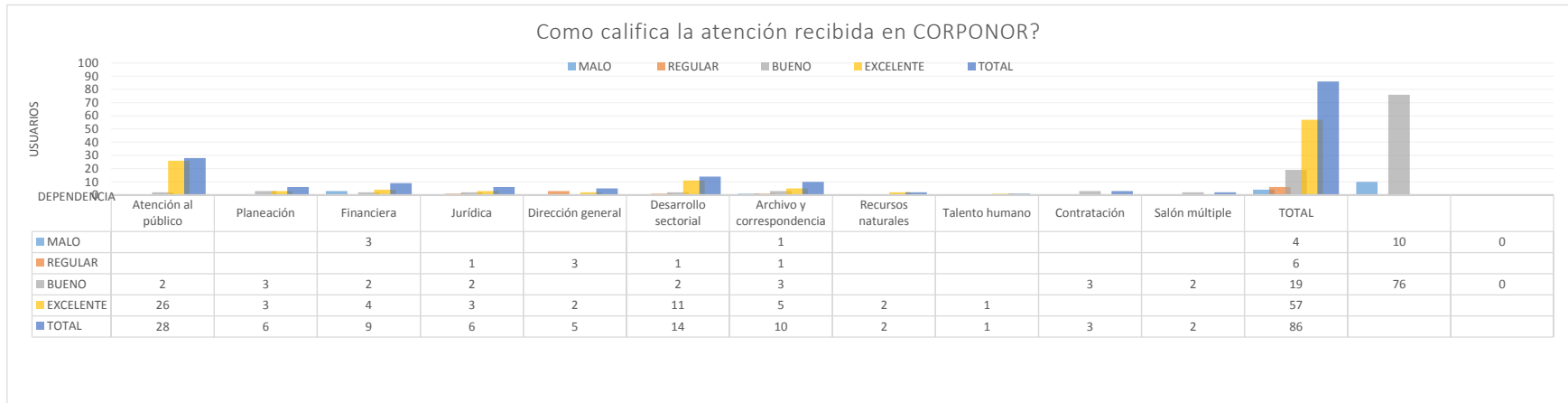
REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

2. Como califica la atención recibida en CORPONOR?

Atención al público
Planeación
Financiera
Jurídica
Dirección general
Desarrollo sectorial
Archivo y correspondencia
Recursos naturales
Talento humano
Contratación
Salón múltiple
TOTAL

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
			2	26	28	100,00%	0,00%
			3	3	6	100,00%	0,00%
	3		2	4	9	66,67%	33,33%
		1	2	3	6	83,33%	16,67%
		3		2	5	40,00%	60,00%
		1	2	11	14	92,86%	7,14%
	1	1	3	5	10	80,00%	20,00%
				2	2	100,00%	0,00%
				1	1	100,00%	0,00%
			3		3	100,00%	0,00%
			2		2	100,00%	0,00%
0	4	6	19	57	86		
	10		76				
	11,63% DESFAVORABLE		88,37% FAVORABLE				

De las visitas realizadas a la entidad, el mayor número de usuarios fue a la dependencia de atención al público, en segundo lugar la dependencia de desarrollo sectorial, en el tercer lugar la oficina de archivo y correspondencia y el cuarto lugar a la dependencia de financiera. Referente a la atención recibida, las dependencias que obtuvieron la mayor calificación son: Atención al Público (se acota que esta dependencia es la que mayor recibe público y obtuvo una calificación del excelente), Planeación, Recursos Naturales, Talento Humano, Contratación y Salón Múltiple, estas dependencias reciben apreciaciones de amabilidad, agilidad, respuestas claras, atención rápida, eficiente, por otra parte en general la atención recibida por el usuario fue de un 87,37 % de favorabilidad y un 11,63% de desfavorabilidad, esta percepción negativa se dan en las dependencias de archivo y correspondencia, financiera y la dirección general, debido que no fueron atendidos, no los recibieron, no tenían donde sentarse, no le dieron la información adecuada, no han dado respuesta a los oficios.



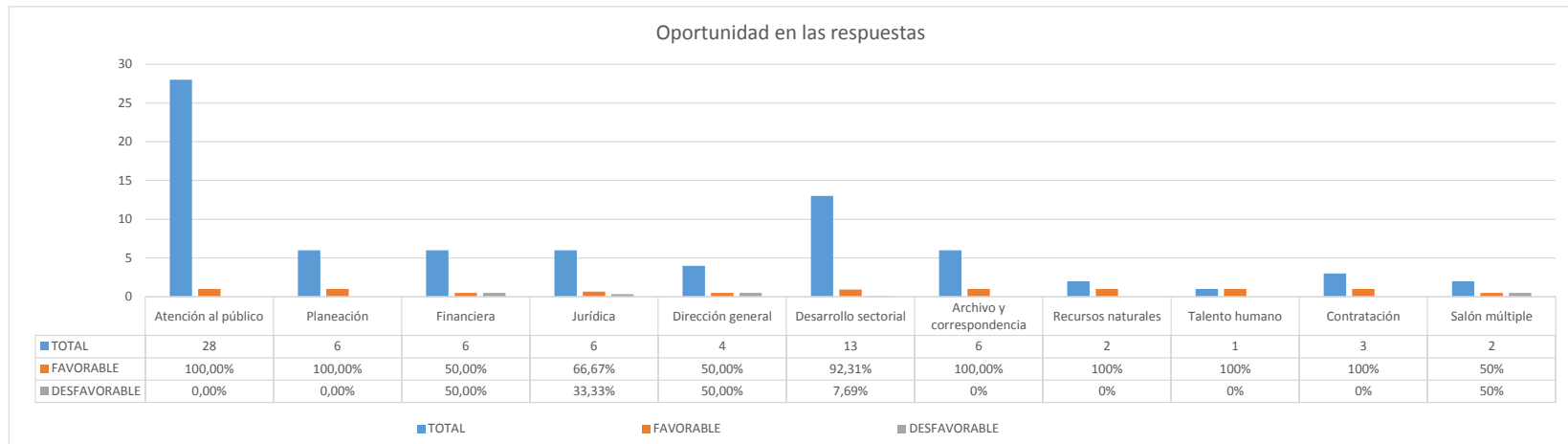


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

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

3.1 Oportunidad en las respuestas?

	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
Atención al público			10	18	28	100,00%	0,00%
Planeación			3	3	6	100,00%	0,00%
Financiera	2	1	1	2	6	50,00%	50,00%
Jurídica		2	2	2	6	66,67%	33,33%
Dirección general	1	1	1	1	4	50,00%	50,00%
Desarrollo sectorial		1	6	6	13	92,31%	7,69%
Archivo y correspondencia			1	5	6	100,00%	0%
Recursos naturales			2		2	100%	0%
Talento humano				1	1	100%	0%
Contratación			3		3	100%	0%
Salón múltiple		1	1		2	50%	50%
TOTAL	3	6	30	38	77		
	9		68				
	11,69% DESFAVORABLE		88,31% FAVORABLE				



El porcentaje de favorabilidad en general es de 88,31% y desfavorabilidad del 11,69%, siendo una aceptación buena, presenta un porcentaje negativo que debe ser tenido en cuenta, los usuarios manifiestan inconformidad debido a los tramites son demorados, el expediente esta perdido, no fueron atendidos, lo pusieron a pasear por las dependencias sin darle respuesta.



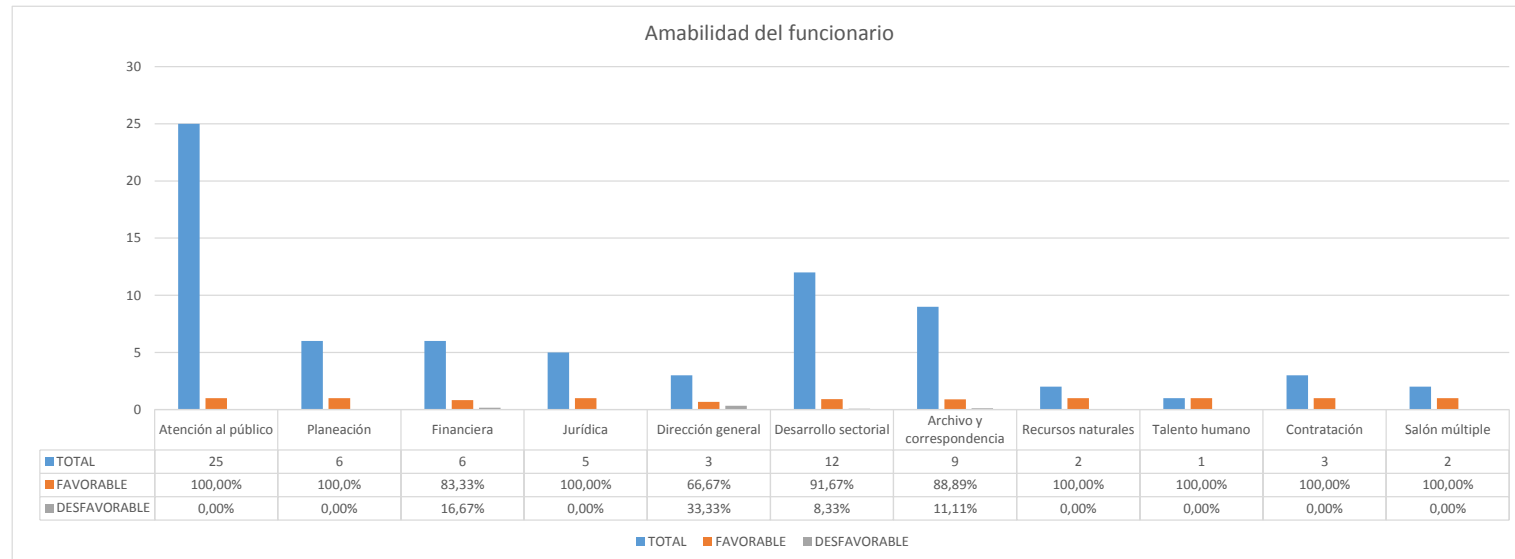
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.2 Amabilidad del funcionario

Atención al público
Planeación
Financiera
Jurídica
Dirección general
Desarrollo sectorial
Archivo y correspondencia
Recursos naturales
Talento humano
Contratación
Salón múltiple
TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		3	22	25	100,00%	0,00%
		1	5	6	100,0%	0,00%
1		2	3	6	83,33%	16,67%
		2	3	5	100,00%	0,00%
1			2	3	66,67%	33,33%
	1	3	8	12	91,67%	8,33%
1		3	5	9	88,89%	11,11%
			2	2	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
		3		3	100,00%	0,00%
		1	1	2	100,00%	0,00%
3	1	18	52	74		
4		70				
5,41% DESFAVORABLE		94,59% FAVORABLE				



Por otra parte, la amabilidad del funcionario de la entidad es muy alta, los usuarios elogian el servicio, la atención, la cordialidad, la atención que se le da en todas las dependencias en un 94,59%, pero se presenta la misma molestias por lo desatención, la demora en los tramites, etc., y el usuario se va descontento, este indicador de desfavorabilidad es muy bajo de 5,41% pero se debe seguir mejorando



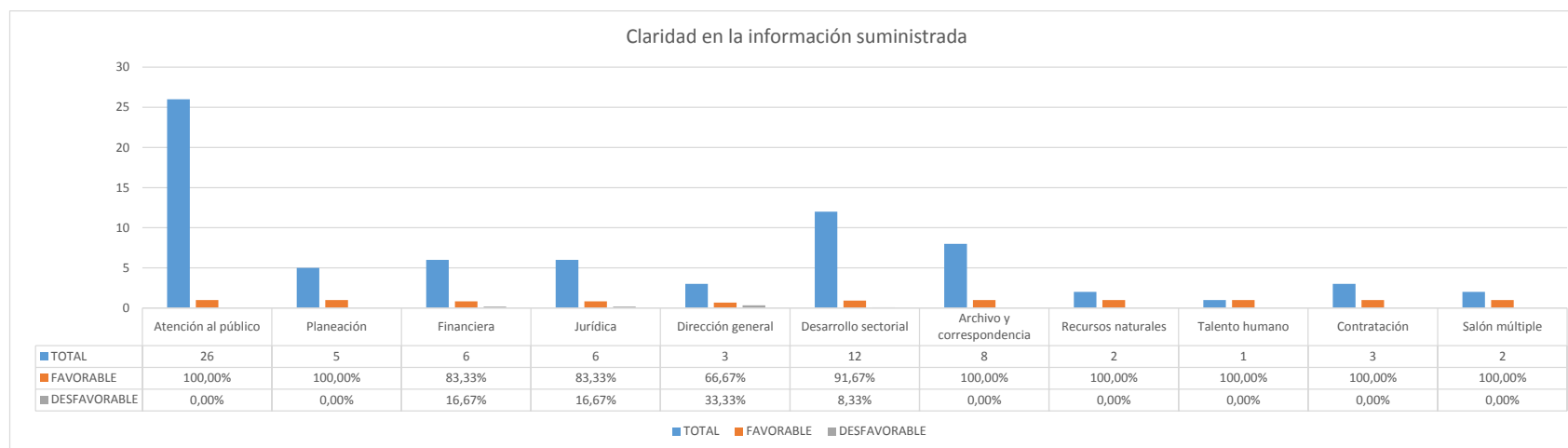
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.3 Claridad en la información suministrada

Atención al público
 Planeación
 Financiera
 Jurídica
 Dirección general
 Desarrollo sectorial
 Archivo y correspondencia
 Recursos naturales
 Talento humano
 Contratación
 Salón múltiple
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		6	20	26	100,00%	0,00%
		2	3	5	100,00%	0,00%
1		4	1	6	83,33%	16,67%
	1	2	3	6	83,33%	16,67%
1		1	1	3	66,67%	33,33%
	1	4	7	12	91,67%	8,33%
		3	5	8	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
		3		3	100,00%	0,00%
		2		2	100,00%	0,00%
2	2	27	43	74		
4		70				
5,41% DESFAVORABLE		94,59% FAVORABLE				



En cuanto a la claridad en la información suministrada tiene un porcentaje muy alto de 94,59% de favorabilidad y un 5,41% desfavorable, nos indica que los funcionarios son claros y concisos al dar sus respuestas.



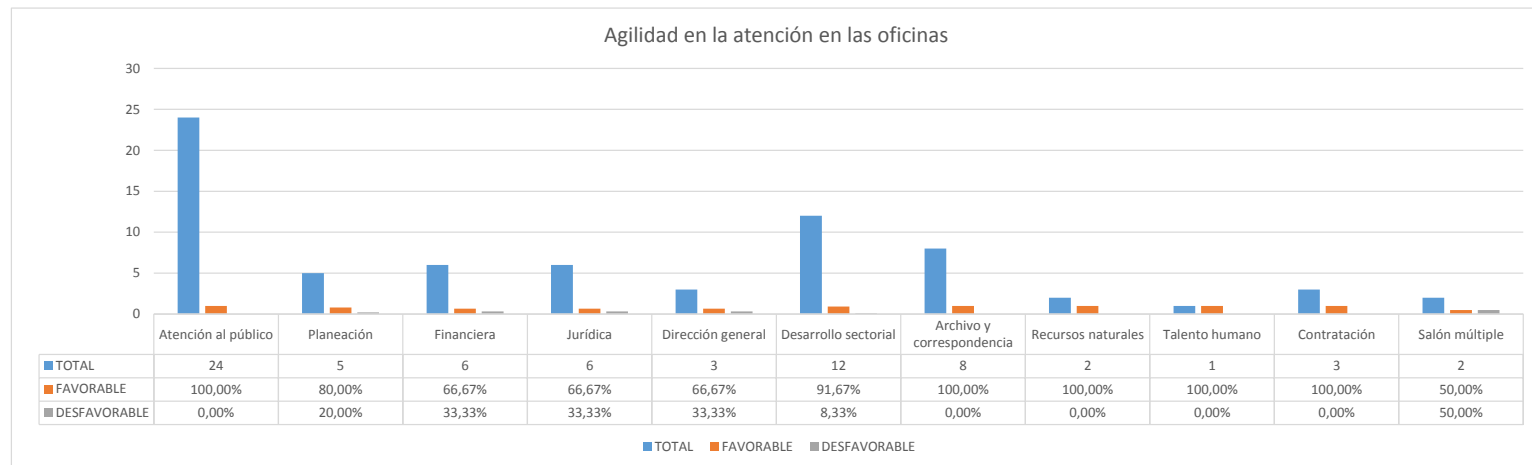
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.4 Agilidad en la atención en las oficinas

Atención al público
Planeación
Financiera
Jurídica
Dirección general
Desarrollo sectorial
Archivo y correspondencia
Recursos naturales
Talento humano
Contratación
Salón múltiple
TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESAVORABLE
		5	19	24	100,00%	0,00%
	1		4	5	80,00%	20,00%
1	1	2	2	6	66,67%	33,33%
1	1	1	3	6	66,67%	33,33%
1		1	1	3	66,67%	33,33%
1		4	7	12	91,67%	8,33%
		4	4	8	100,00%	0,00%
			2	2	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
		3		3	100,00%	0,00%
	1	1		2	50,00%	50,00%
4	4	21	43	72		
8		64				
11,11% DESFAVORABLE		88,89% FAVORABLE				



La agilidad en las oficinas indica 88,89% de favorabilidad, este porcentaje debe ser tenido muy en cuenta, porque esta relacionado con la oportunidad en las respuestas, la demora en los tramites para los permisos se pueden demorar 10 meses, no dan razón por el expediente, y se ve con el 11,11% de desfavorabilidad.



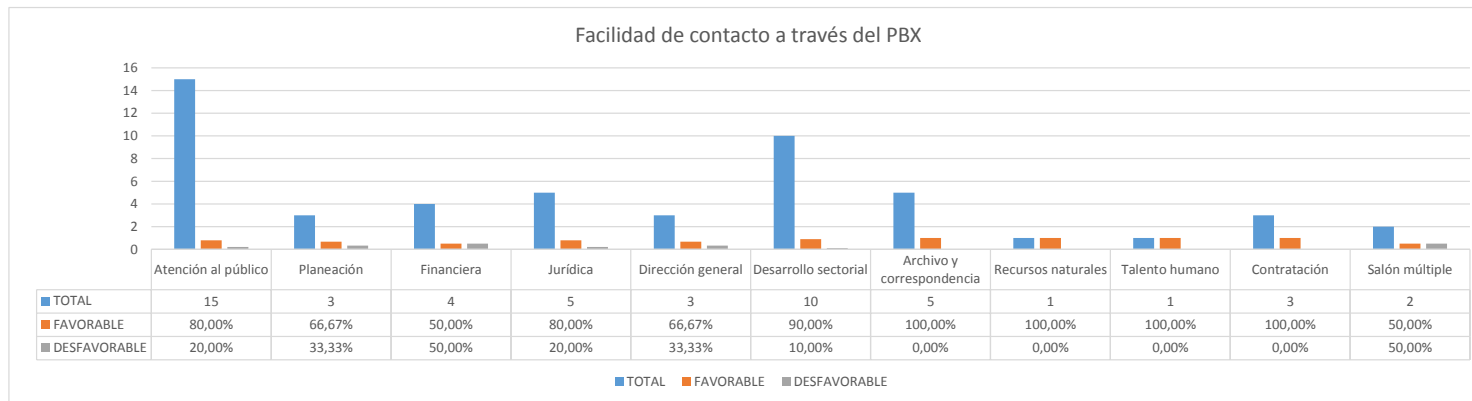
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.5 Facilidad de contacto a través del PBX

Atención al público
Planeación
Financiera
Jurídica
Dirección general
Desarrollo sectorial
Archivo y correspondencia
Recursos naturales
Talento humano
Contratación
Salón múltiple
TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
	3	4	8	15	80,00%	20,00%
	1		2	3	66,67%	33,33%
1	1	1	1	4	50,00%	50,00%
	1	2	2	5	80,00%	20,00%
	1	2		3	66,67%	33,33%
	1	3	6	10	90,00%	10,00%
			5	5	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
			1	1	100,00%	0,00%
		3		3	100,00%	0,00%
	1	1		2	50,00%	50,00%
1	9	16	26	52		
10		42				
19,23% DESFAVORABLE		80,77% FAVORABLE				



En esta última pregunta la facilidad de comunicarse a través de la línea telefónica arroja un porcentaje alto de 80,77%, nos indica grado aceptabilidad que recurre el usuario para solicitar la información en la entidad, y respecto a la desfavorabilidad de un 19,23%, no se tiene un conocimiento del número telefónico y los servicios que puede prestar este para la información requerida.