



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

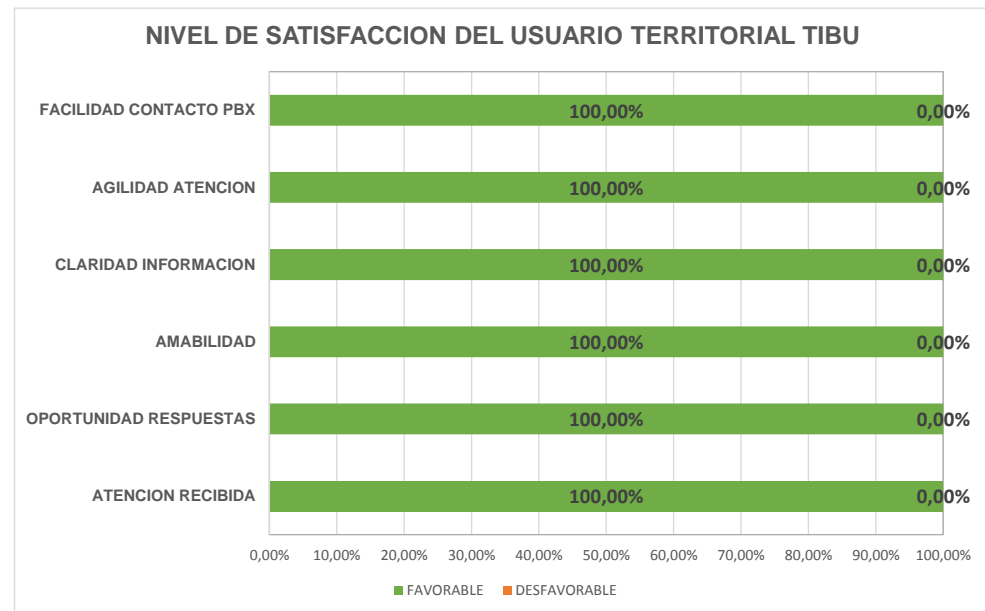
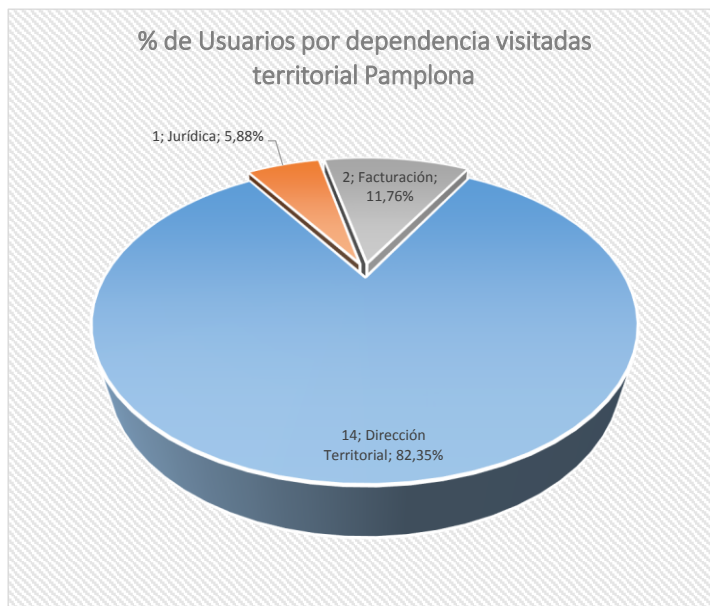
1.

Se recibieron 21 encuestas del 1 de agosto al 31 de agosto de 2016 en la territorial Tibú

¿Cuál dependencia visito?

	Usuarios	% Dependencia
1 Dirección Territorial	14	82,35%
2 Jurídica	1	5,88%
3 Facturación	2	11,76%
TOTAL	17	100%

	ASPECTOS EVALUADOS	FAVORABLE	DESFAVORABLE
2	ATENCION RECIBIDA	100,00%	0,00%
3.1	OPORTUNIDAD RESPUESTAS	100,00%	0,00%
3.2	AMABILIDAD	100,00%	0,00%
3.3	CLARIDAD INFORMACION	100,00%	0,00%
3.4	AGILIDAD ATENCION	100,00%	0,00%
3.5	FACILIDAD CONTACTO PBX	100,00%	0,00%
	PROMEDIO	100,00%	0,00%





MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

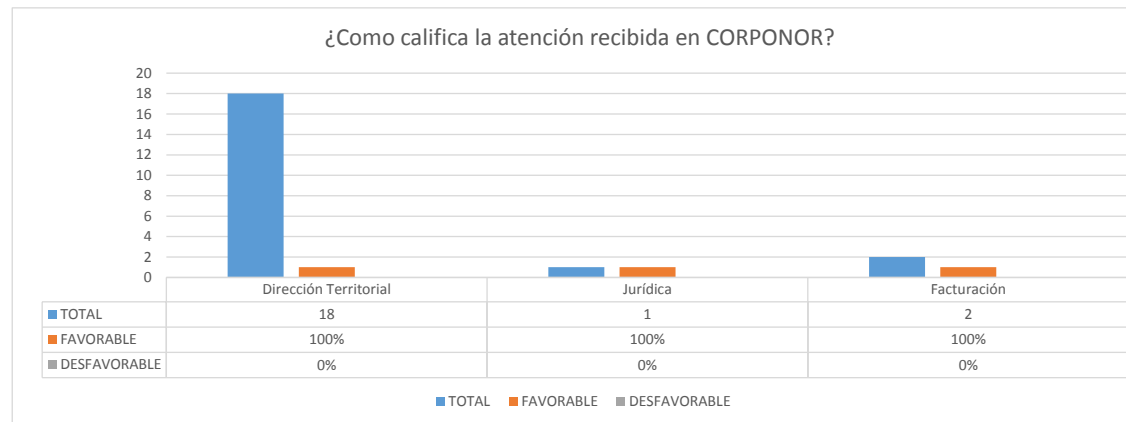
REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

2. Como califica la atención recibida en CORPONOR?

Dirección Territorial
Jurídica
Facturación
TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		7	11	18	100%	0%
		1		1	100%	0%
		2		2	100%	0%
0	0	10	11	21		
0		21				
0% DESFAVORABLE		100% FAVORABLE				

De las visitas realizadas a la entidad, el mayor número fue en general haciendo referencia a la Dirección Territorial. 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 y la pronta respuesta que le prestan a los ciudadanos. Presentan una sugerencia relacionandano así: en vez de quitar la madera decomisada, dar un salvoconducto para que no se pierda.





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?

Dirección Territorial

Jurídica

Facturación

TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		11	7	18	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%
		2		2	100,00%	0,00%
0	0	14	7	21		

0	21
0% DESFAVORABLE	100% FAVORABLE



Con un porcentaje de favorabilidad del 100% en la oportunidad de respuesta.

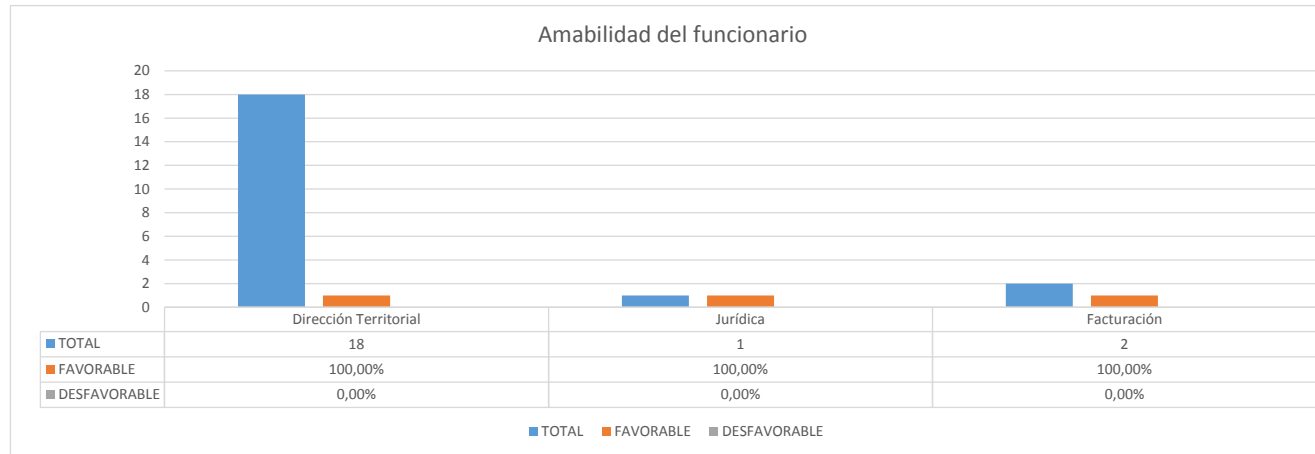


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.2 Amabilidad del funcionario
 Dirección Territorial
 Jurídica
 Facturación
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		7	11	18	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%
		2		2	100,00%	0,00%
0	0	10	11	21		
0		21				
0% DESFAVORABLE		100% FAVORABLE				



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

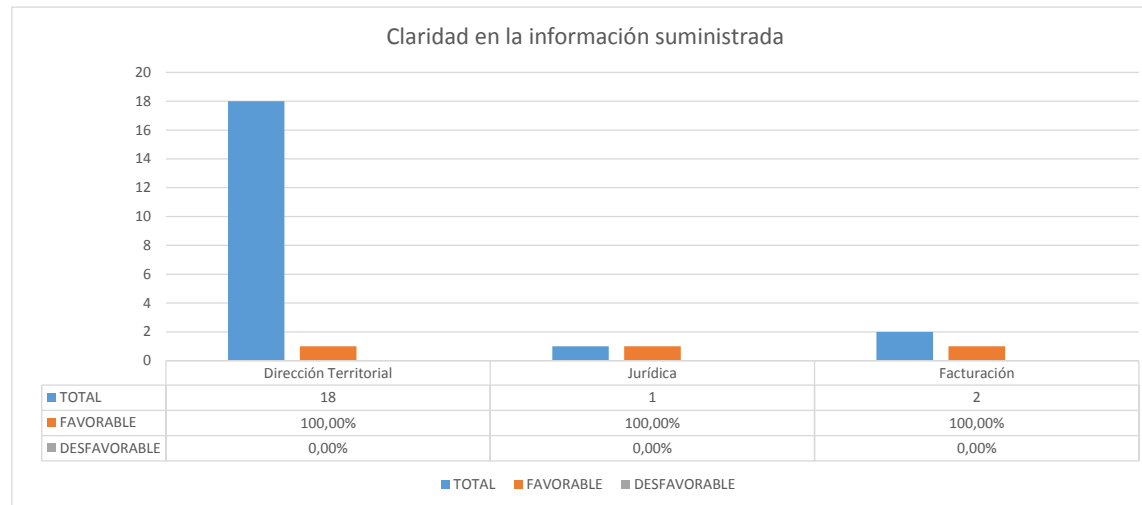


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.3 Claridad en la información suministrada
 Dirección Territorial
 Jurídica
 Facturación
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		9	9	18	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%
		2		2	100,00%	0,00%
0	0	12	9	21		
0		21				
0% DESFAVORABLE		100% FAVORABLE				



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

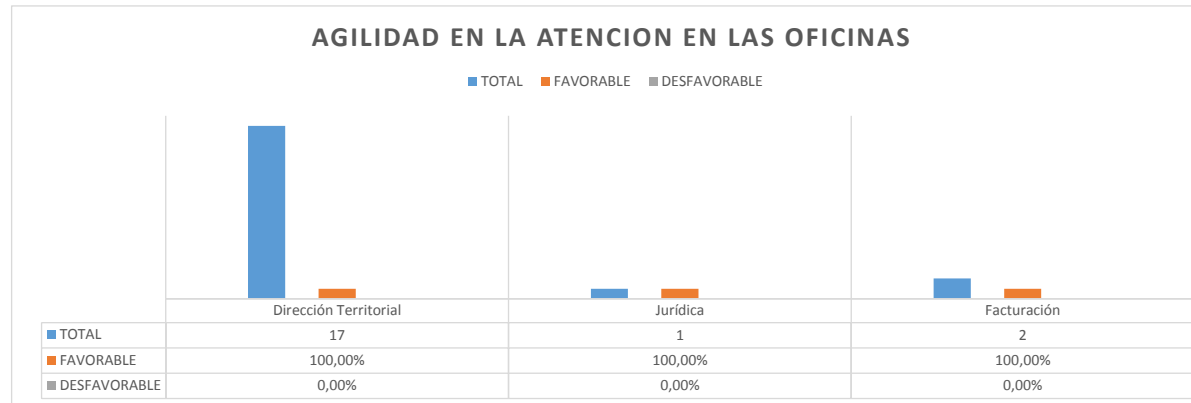


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.4 Agilidad en la atención en las oficinas
 Dirección Territorial
 Jurídica
 Facturación
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
		9	8	17	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%
		2		2	100,00%	0,00%
0	0	12	8	20		
0		20				
0% DESFAVORABLE		100% FAVORABLE				



Los usuarios se muestran muy satisfechos en la agilidad de los servicios que da la territorial, nos indica una favorabilidad 100%,

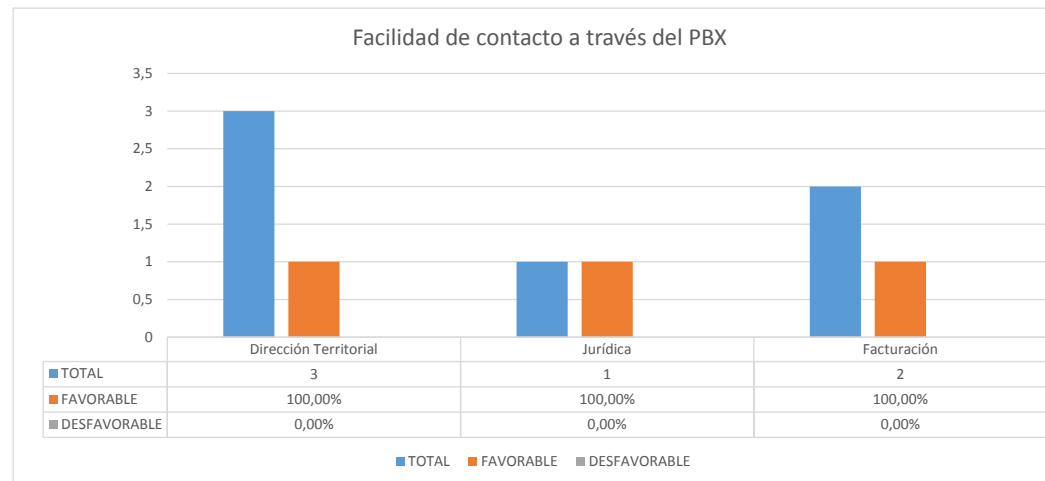


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

REGISTRO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA

3.5 Facilidad de contacto a través del PBX
 Dirección Territorial
 Jurídica
 Facturación
 TOTAL

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESAVORABLE
		2	1	3	100,00%	0,00%
		1		1	100,00%	0,00%
		2		2	100,00%	0,00%
0		5		6		
0		6				
0% DESFAVORABLE		100% FAVORABLE				



En esta última pregunta la facilidad de comunicarse a través de la línea telefónica arroja un porcentaje del 100%, de sólo (6) usuarios que dieron respuesta a esta pregunta.