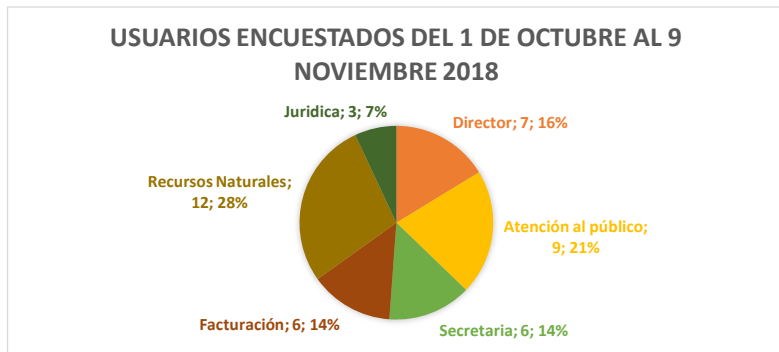


1.

Se recibieron 43 encuestas del 1 de octubre al 09 de noviembre de 2018 en la territorial Pamplona.

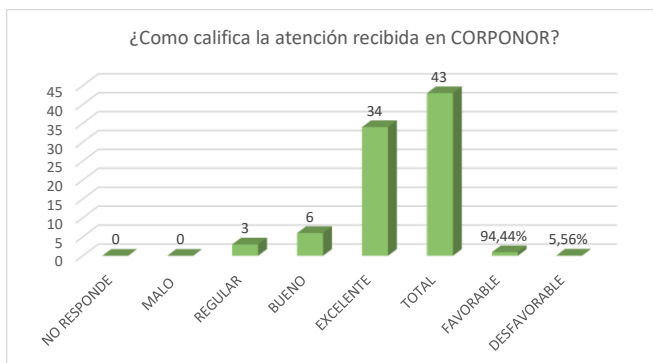
¿Cuál dependencia visito?	Usuarios	% Dependencia
1 Director	7	16,28%
2 Atención al público	9	20,93%
3 Secretaria	6	13,95%
4 Facturación	6	13,95%
5 Recursos Naturales	12	27,91%
6 Juridica	3	6,98%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>



2. Como califica la atención recibida en CORPONOR?

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
Director			1		6	7	100,00%	0,00%
Atención al público				1	8	9	100,00%	0,00%
Secretaria			1	2	3	6	83,33%	16,67%
Facturación			1	1	4	6	83,33%	16,67%
Recursos Naturales				2	10	12	100,00%	0,00%
Juridica					3	3	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>43</b>	<b>94,44%</b>	<b>5,56%</b>
		<b>3</b>		<b>40</b>				
		<b>5,56% DESFAVORABLE</b>		<b>94,44 % FAVORABLE</b>				

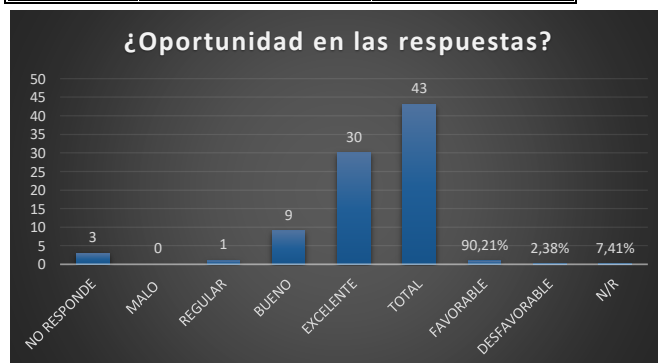
De las visitas realizadas a la entidad, el mayor número fue a la dependencia de recursos naturales, en segundo lugar la dependencia de atención público, en el tercer lugar con el director y el cuarto lugar la secretaria. Referente a la atención que se le dio al usuario indico un 94,44 % de favorabilidad y un 5,56% desfavorable, la territorial posee un alto porcentaje de aceptable, los usuarios manifiestan el gran servicio que le prestan a la comunidad.



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

3.1 ¿Oportunidad en las respuestas?

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
1 Director			1	3	3	7	85,71%	14,29%	0,00%
2 Atención al público	1			2	6	9	88,89%	0,00%	11,11%
3 Secretaria	1			1	4	6	83,33%	0,00%	16,67%
4 Facturación	1				5	6	83,33%	0,00%	16,67%
5 Recursos Naturales				3	9	12	100,00%	0,00%	0,00%
6 Juridica					3	3	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>90,21%</b>	<b>2,38%</b>	<b>7,41%</b>
	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>39</b>					
	<b>7,41% N/R</b>	<b>2,38% DESFAVORABLE</b>		<b>90.21 % FAVORABLE</b>					

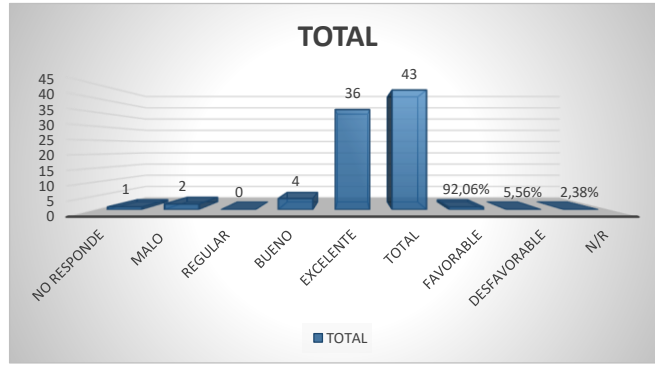


Con un porcentaje de favorabilidad del 90,21%, siendo este indicador muy bueno, la territorial no presenta reclamos en cuanto este item, tiene una desfavorabilidad muy baja del 2,38% y no responde 7,41%

3.2 Amabilidad del funcionario

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
1 Director	1			1	5	7	85,71%	0,00%	14,29%
2 Atención al público				1	8	9	100,00%	0,00%	0,00%
3 Secretaria		1			5	6	83,33%	16,67%	0,00%
4 Facturación		1			5	6	83,33%	16,67%	0,00%
5 Recursos Naturales				2	10	12	100,00%	0,00%	0,00%
6 Juridica					3	3	100,00%	0,00%	0,00%

TOTAL	1	2	0	4	36	43	92,06%	5,56%	2,38%
	1	2		40					
	2,38% N/R		5,56% DESFAVORABLE		92,06% FAVORABLE				

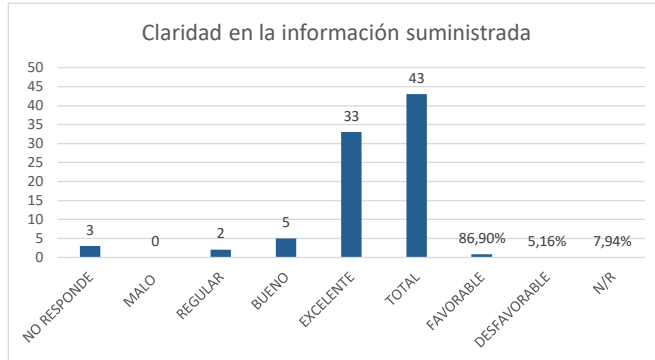


La amabilidad del funcionario de la territorial es muy alta con los usuarios nos indica un 92,06%, es una característica muy acentuada en todas las sedes de la CORPONOR, frente un 5,56% de desfavorabilidad, se debe por la demora en alguna resolución y el 2,38% no responde

### 3.3 Claridad en la información suministrada

- 1 Director
- 2 Atención al público
- 3 Secretaria
- 4 Facturación
- 5 Recursos Naturales
- 6 Jurídica
- TOTAL

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
1 Director	1		1		5	7	71,43%	14,29%	14,29%
2 Atención al público				1	8	9	100,00%	0,00%	0,00%
3 Secretaria	1		1	1	3	6	66,67%	16,67%	16,67%
4 Facturación	1				5	6	83,33%	0,00%	16,67%
5 Recursos Naturales				3	9	12	100,00%	0,00%	0,00%
6 Jurídica					3	3	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	3	0	2	5	33	43	86,90%	5,16%	7,94%
	3		4		38				
	N/R 7,94%		7,69% DESFAVORABLE		92,31% FAVORABLE				



La información suministrada por los funcionarios es alta con 86,90%, respecto a la desfavorabilidad del 5,16% y un 7,94% no responde.

### 3.4 Agilidad en la atención en las oficinas

- 1 Director
- 2 Atención al público
- 3 Secretaria
- 4 Facturación
- 5 Recursos Naturales
- 6 Jurídica
- TOTAL

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
1 Director	1		1	3	2	7	71,43%	14,29%	14,29%
2 Atención al público				3	6	9	100,00%	0,00%	0,00%
3 Secretaria	1			1	4	6	83,33%	0,00%	16,67%
4 Facturación		1		1	4	6	83,33%	16,67%	0,00%
5 Recursos Naturales	1			2	9	12	91,67%	0,00%	8,33%
6 Jurídica	1				2	3	66,67%	0,00%	33,33%
TOTAL	4	1	1	10	27	43	82,74%	5,16%	12,10%
	4		2		37				
	12,10% N/R		5,16% DESFAVORABLE		82,74% FAVORABLE				

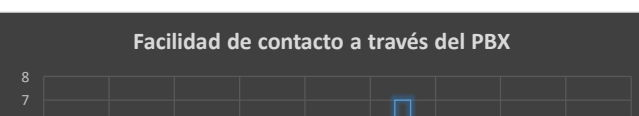


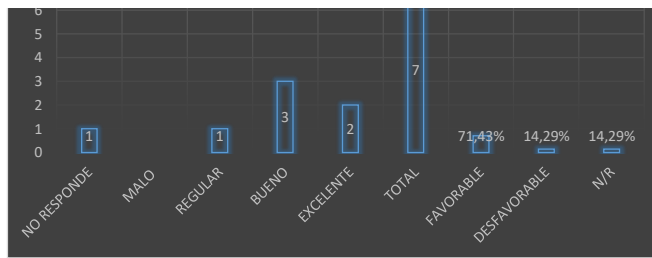
Los usuarios se muestran muy satisfechos en la agilidad de los servicios que da la territorial, nos indica una favorabilidad 82,74%, y la desfavorabilidad de un 5,16%, y un 12,10% no responde.

### 3.5 Facilidad de contacto a través del PBX

- 1 Director
- 2 Atención al público
- 3 Secretaria
- 4 Facturación
- 5 Recursos Naturales
- 6 Jurídica
- TOTAL

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
1 Director	1		1	3	2	7	71,43%	14,29%	14,29%
2 Atención al público	5			1	3	9	44,44%	0,00%	55,56%
3 Secretaria	5				1	6	16,67%	0,00%	83,33%
4 Facturación	2	2	1	1		6	16,67%	50,00%	33,33%
5 Recursos Naturales	6			1	5	12	50,00%	0,00%	50,00%
6 Jurídica	3					3	0,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	22	2	2	6	11	43	33,20%	10,71%	56,08%
	22		4		17				
	56,08% N/R		10,71% DESFAVORABLE		33,20% FAVORABLE				





En esta última pregunta la facilidad de comunicarse a través de la línea telefónica arroja un porcentaje bajo del 33,20%, nos dice que el medio telefónico los usuarios poco recurren a este medio de información, y respecto a la desfavorabilidad de un 10,71%, no se tiene un conocimiento del número telefónico o no contestan; y los servicios que puede prestar este para la información requerida, es de resaltar que un 56,08% de los encuestados no responde

4. Si desea hacer alguna sugerencia y/o felicitación para el mejoramiento de nuestros servicios, lo puede hacer a continuación:

En general los usuarios manifiestan agrado y felicitaciones hacia el personal de la entidad, el servicio que presta de una manera diligente y expedita, se muestra muy poco rechazo, debido a la demora en los procesos y la comunicación vía telefónica