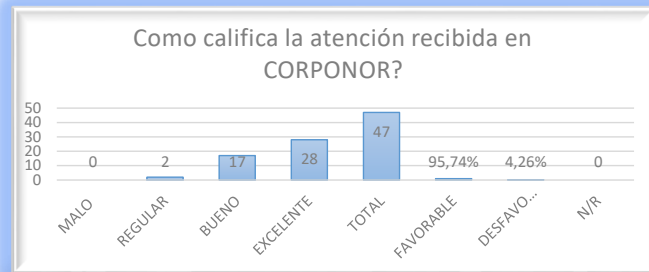


1. Se realizaron 47 encuestas del 1 de octubre al 9 noviembre de 2018 en la oficina de control y vigilancia de Los Patios

¿Cuál dependencia visito? Usuarios %s
Control y Vigilancia 47 100,00%

2. Como califica la atención recibida en CORPONOR?

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
	0	2	17	28	47	95,74%	4,26%	0



La atención recibida por el usuario en la oficina de Control y Vigilancia arrojo un 95,74 de favorabilidad, respecto a un 4,26% de desfavorabilidad, los usuarios en un alto grado son muy bien tratados, el bajo rechazo se presenta por demora en la respuesta de algún tramite.

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

3.1 Oportunidad en las respuestas?

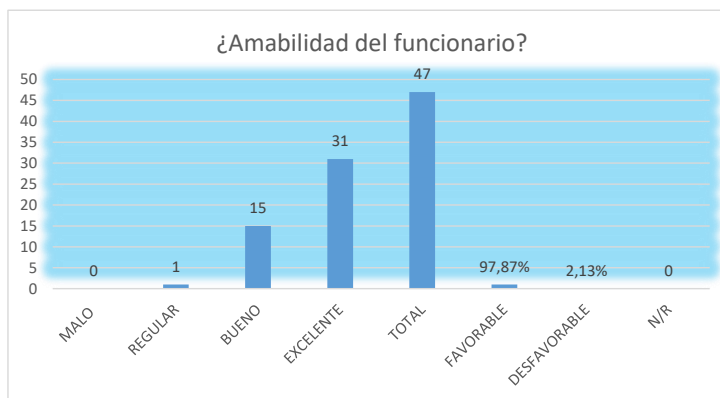
NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
	1	3	22	21	47	91,49%	8,51%	0



El porcentaje de favorabilidad es muy alto, arrojo un 91,49%, y la desfavorabilidad un 8,51%, este porcentaje aunque bajo, es debido a la demora de las resoluciones

3.2 Amabilidad del funcionario

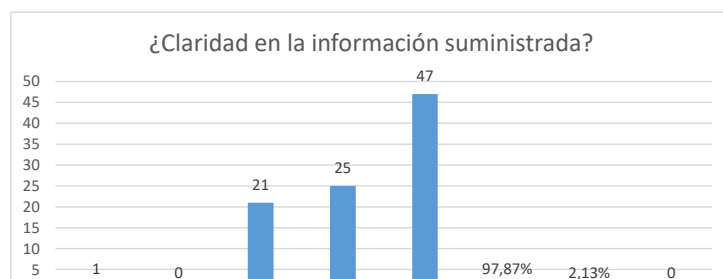
NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
	0	1	15	31	47	97,87%	2,13%	0



La amabilidad y la disposición del funcionario hacia los usuarios es muy alta y significativa con un 97,87%, por otra parte la desfavorabilidad es muy baja.

3.3 Claridad en la información suministrada

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
	1	0	21	25	47	97,87%	2,13%	0





Los funcionarios suministran la información requerida por los usuarios, nos arrojó un 97,87%, siendo este muy alto, la competitividad del funcionario es idónea, precisa para la realización del proceso; con respecto a la desfavorabilidad es muy baja arrojó un 2,13%

3.4 Agilidad en la atención en las oficinas

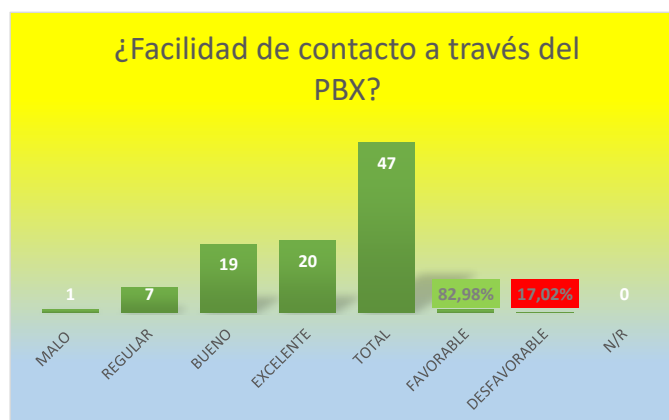
NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
	2	3	18	24	47	89,36%	10,64%	0



En este ítem nos arrojó un 89,36% de favorabilidad, es un porcentaje alto, pero se debe dar más celeridad en la atención, y con respecto a la desfavorabilidad nos arrojó un 10,64%, es bajo, se debe mejorar el desarrollo en no demorarse.

3.5 Facilidad de contacto a través del PBX

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
	1	7	19	20	47	82,98%	17,02%	0



Con un 82,98% de favorabilidad los usuarios manifestaron su facilidad para comunicarse, con respecto a un 17,02% que no estuvieron de acuerdo y mostraron su rechazo.

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

Se debe mejorar la atención del telefonista.

Los usuarios manifiestan un alto grado de satisfacción por el servicio que dan.