	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO


3. ANEXO GRÁFICOS

Objetivo: Obtener datos de la situación actual de la atención que se brinda a los usuarios con el fin de que los resultados obtenidos en la caracterización mejore más la relación entre entidad-usuario.

Resultados: Con la autoevaluación realizada en la oficina de atención al público del Parque Sede de CORPONOR, se recolectaron resultados donde se muestra el estado actual entre la entidad - usuario, obteniendo se los siguientes resultados :

EMPRESA CORPONOR			
AUTOEVALUACIÓN ATENCIÓN A USUARIOS			
Asigne una calificación a cada pregunta siendo 1=Muy bajo, 2= Bajo, 3= Regular,4= Alto, 5= Muy alto			
Nº	USUARIO	CALIFICACIÓN ACTUAL DEL USUARIO	PORCENTAJE
1	Estan conforme los usuarios con la calidad de la atencion prestada a la hora de solicitar un permiso en la empresa corponor.	4	76%
2	Esta conforme el usuario con el tiempo empleado por la empresa para notificar al usuario la respuesta de la visita tecnica	4	
3	Es correcta la comunicación brindada por la empresa a los usuarios	4	
4	Estan conforme los usuarios con el costo de la visita tecnica	3	
5	La conformidad de los usuarios respecto a las autorizaciones de las solicitudes	4	
TOTAL		19	

Nº	ENTIDAD	CALIFICACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD	PORCENTAJE
1	Se cuenta con información necesaria de usuarios para realizar la caracterización	4	80%
2	Se tiene en cuenta la información de los usuarios para ajustar los tramites y servicios de la empresa corponor	4	
3	Se conocen todos los usuarios que maneja la entidad	3	
4	Se cuenta con el personal necesario para atender de forma conveniente a los usuarios	4	
5	Que tanta importancia le brinda la empresa a las PQR(Peticiones, quejas y reclamos)	5	
TOTAL		20	

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA		FECHA	VERSIÓN
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO		24/02/2010	3
			Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. ANEXO GRÁFICOS

Objetivo: Obtener datos de la situación actual de la atención que se brinda a los usuarios con el fin de que los resultados obtenidos en la caracterización mejore más la relación entre entidad-usuario.

Resultados: Con la autoevaluación realizada en la oficina de atención al público del Parque Sede de CORPONOR, se recolectaron resultados donde se muestra el estado actual entre la entidad - usuario, obteniendo se los siguientes resultados :

CALIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

