

# INFORME DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE



MINTRANSPORTE



# INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad, dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento trimestral de la calificación realizada por parte de los usuarios a la atención recibida en el momento de radicación de sus documentos en el Instituto Nacional de Vías.

La información contenida en este documento corresponde a la existente para la fecha de su elaboración y evidencia el seguimiento realizado para el primer trimestre de 2016.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

VENTANILLA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Notificaciones	0	0	0	0
Trámites	0	0	3	12
Correspondencia Externa	3	0	134	3135
Cuentas Por Pagar	0	0	0	614
Contratos Y Licitaciones	0	0	1	27
<b>TOTAL REPORTE</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>138</b>	<b>3788</b>

Tabla 1. Calificación del servicio por ventanilla.

La tabla 1 permite observar que 3788 usuarios calificaron la atención como excelente y 138 como buena.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



Gráfica 1. calificación por ventanilla.

Es la representación grafica de las calificaciones realizadas por los usuarios en el periodo.

# CONCLUSIÓN

El informe permite determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida en el momento de radicación de sus documentos en el Instituto Nacional de Vías para implementar acciones de mejora.