INFORME DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

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 tercer trimestre de 2016.

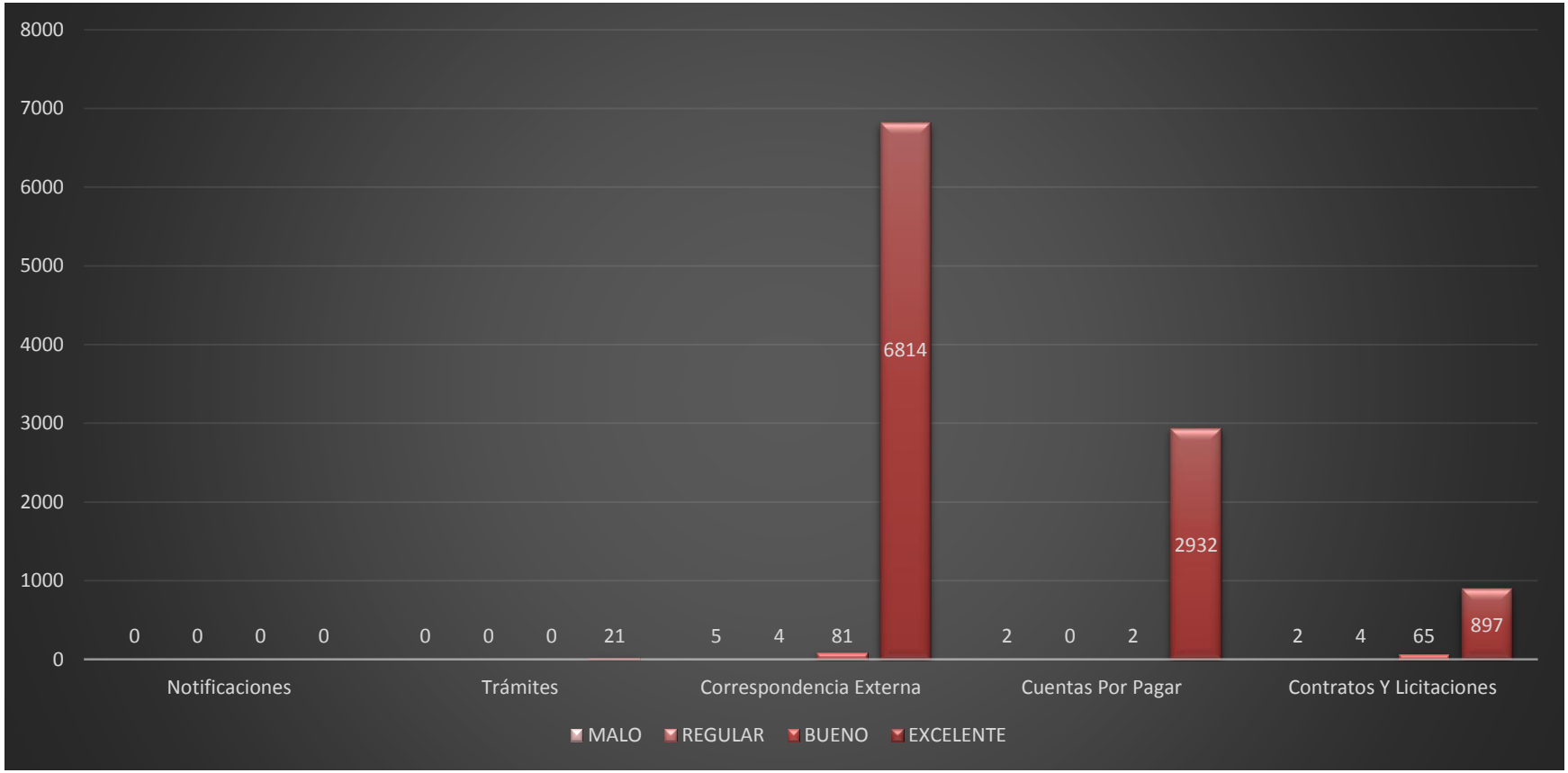
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

VENTANILLA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Notificaciones	0	0	0	0
Trámites	0	0	0	21
Correspondencia Externa	5	4	81	6814
Cuentas Por Pagar	2	0	2	2932
Contratos Y Licitaciones	2	4	65	897
TOTAL REPORTE	**9**	**8**	**148**	**10664**

Tabla 1. Calificación del servicio por ventanilla.

La tabla 1 permite observar que 10664 usuarios calificaron la atención como excelente y 148 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.