

INFORME DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

INVIAS 2018 - III

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 elaboración y evidencia el seguimiento realizado para el tercer trimestre de 2018.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Atención en Ventanillas de radicación – Planta central

PRIMER TRIMESTRE 20178				
VENTANILLA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Notificaciones	0	0	0	7
Trámites	0	0	0	0
Correspondencia Externa	6	2	55	5191
Cuentas Por Pagar	0	1	2	2281
Contratos Y Licitaciones	0	0	1	57
TOTAL REPORTE	6	3	58	7536

Lo anterior permite evidenciar que 7536 usuarios calificaron la atención como EXCELENTE y 58 como BUENA.

CONCLUSIÓN

El informe permite determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios respecto de la atención recibida en el momento de radicación de cada uno de sus documentos en el instituto Nacional de Vías. De esta forma, se buscará detectar puntos importantes para mejorar al momento de brindar el servicio de atención en Planta Central.