



PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. ANEXO GRÁFICOS

OBJETIVO GENERAL: Analizar la percepción institucional de Corponor en Cúcuta y las Direcciones Territoriales de Ocaña, Pamplona y Tibú.

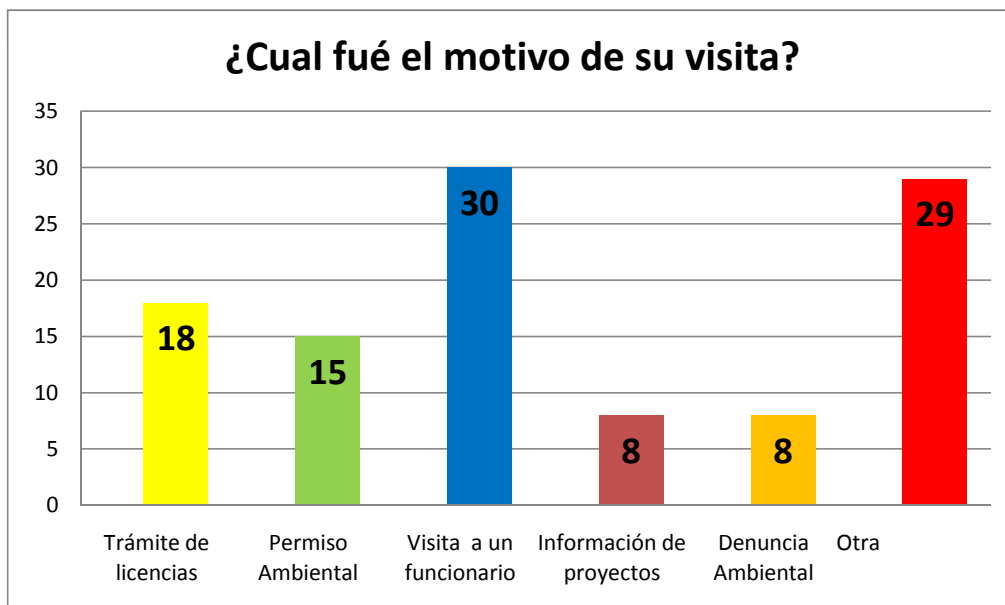
POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO: adultos, habitantes de los municipios de San José de Cúcuta, Ocaña, Pamplona y Tibú, que tienen una relación constante o casual con CORPONOR, con un criterio sobre la prestación del servicio que pueda aportar para el desarrollo de la investigación.

El tamaño de la muestra fue de 107 personas (visitantes a la corporación y sus sedes dentro del tiempo programado).

PERIODO: Un mes a partir del 15 de Julio de 2010

Pregunta No.1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?

(Algunas personas respondieron en 2 opciones)



Conclusion:

Según esto, las personas que se acercan diariamente a la Corporación, en su gran mayoría visitan por alguna razón a un funcionario. Lo que obliga a fortalecer la atención al usuario, pues son ellos los que tienen una experiencia más cercana a Corponor.



PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Pregunta No.2. ¿Qué opinión tiene sobre los resultados de su visita?




Conclusión: resultado satisfactorio, por tanto el 59% manifiesta un resultados muy bueno de su vista a la Corporación, seguido por un 35% que la cataloga como buena

Pregunta N° 3. ¿ Considera que ha recibido suficiente información sobre las dependencias a visitar?



Conclusión: Esto demuestra que la persona desde que entra a la Institución es guiada de manera correcta, aunque para buscar la perfección ante ese aspecto resulta necesario fortalecer el conocimiento de cada una de las oficinas que hacen parte de la Corporación a las personas que indican ese aspecto.

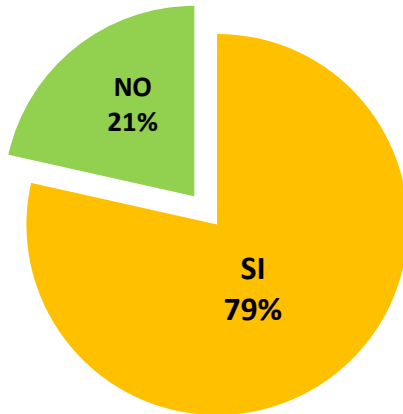


	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA		FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO		Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Pregunta No. 4 ¿Considera que los operativos que realiza Corponor a favor del ambiente son respaldados por la comunidad?

¿Considera que los operativos que realiza Corponor a favor del ambiente son respaldados por la comunidad?



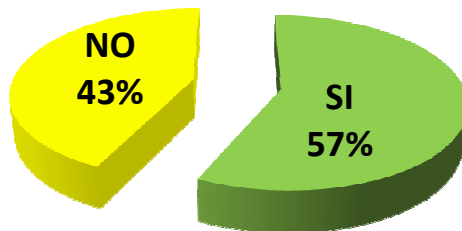
Pregunta N° 5. ¿ Sabe a donde dirigirse en caso de una emergencia ambiental?

Opción	N° de Rtas.
SI	61
NO	46


107

Mencionelos							
Bomberos	11	CLAP	1	CLOPAD	7	CISPROQUIM	1
Defensa Civil	7	ICA	2	Alcaldía	9	ECOPETROL	1
Corponor	39	UTA	6	Policía	8	Ejercito.	1

¿Sabe a donde dirigirse en caso de una emergencia ambiental?



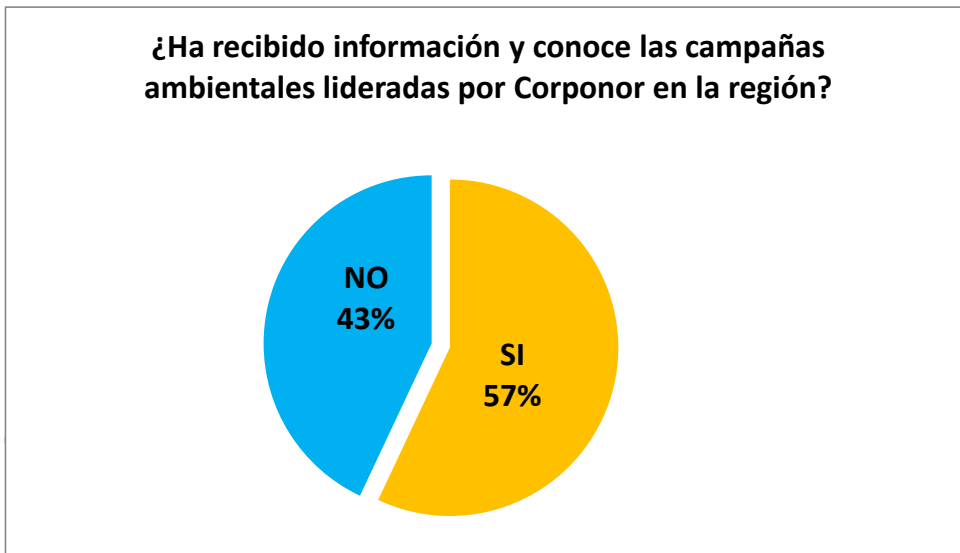


	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA		FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO		Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Pregunta N° 6. ¿Ha recibido información y conoce las campañas ambientales lideradas por CORPONOR en la región?

OPCION	#de Rtas.
SI	61
NO	46
total	107




6.1 En caso de haber respondido "SI", mediante que medios de comunicación ha sido informado. (Respuesta de múltiples opciones)

Opciones	# de Rtas.
Radio	47
Revista	13
Televisión	26
Pagina Web	13
Prensa	13
Todos los anteriores	13
Otros	10
Total	135





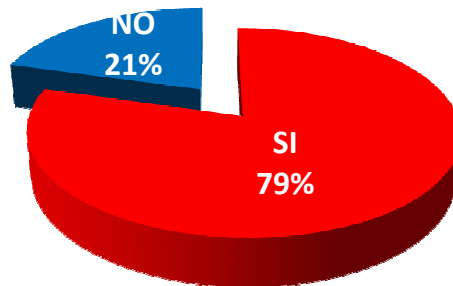
	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA		FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO			Página 3 de 3

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

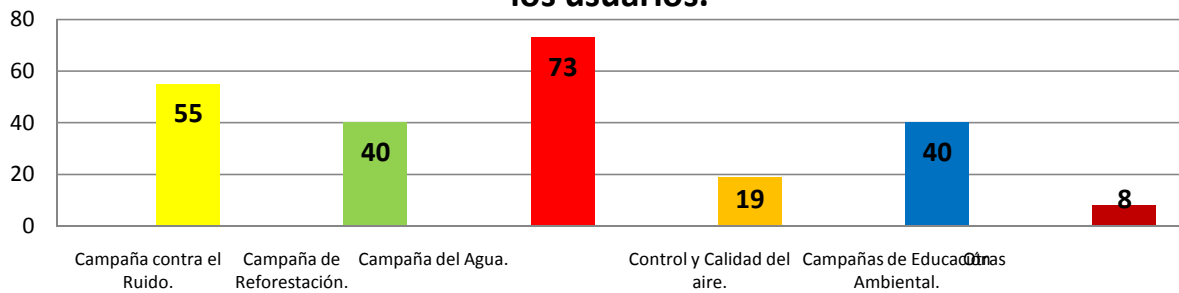
Pregunta No. 7. ¿ Cuales campañas sugiere usted que CORPONOR debe hacer más énfasis?

Opciones	# de Rtas.
Campaña contra el Ruido.	55
Campaña de Reforestación.	40
Campaña del Agua.	73
Control y Calidad del aire.	19
Campañas de Educación Ambiental.	40
Otras (Residuos sólidos, Poda de árboles, Prevención de desastres, Política ambiental para	8

¿Considera efectivas las campañas de comunicación a favor del ambiente hechas por Corponor?



Campañas que debe hacer más énfasis la Corporación según los usuarios.





PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Pregunta N° 8. ¿ Considera efectivas las campañas de comunicación a favor del ambiente por parte de CORPONOR?

Opcion	#de Rtas.
SI	85
NO	22
Total	107

Efectividad de las campañas de comunicación de CORPONOR

