



ENCUESTA
MPG-06-F-02-2 – Versión 4 – 25/02/2015

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DE TRAMITES

La Corporación Autónoma Regional Nororiental de la Frontera - CORPONOR, desea determinar su grado de satisfacción en relación a la prestación del Servicio de Trámites Ambientales.

Su participación en esta encuesta es muy importante para mejorar la calidad del servicio. Por esta razón le agradeceremos que conteste el siguiente cuestionario, teniendo en cuenta que sus respuestas son confidenciales.

En cada uno de los siguientes aspectos que mencionamos a continuación, por favor, indique el número que más se aproxime a la valoración que usted realiza de ese aspecto en concreto, teniendo en cuenta que la calificación: Malo: 1.0, Regular: 2.0, Bueno: 3.0 y Excelente: 4.0

Indique el nombre del trámite:

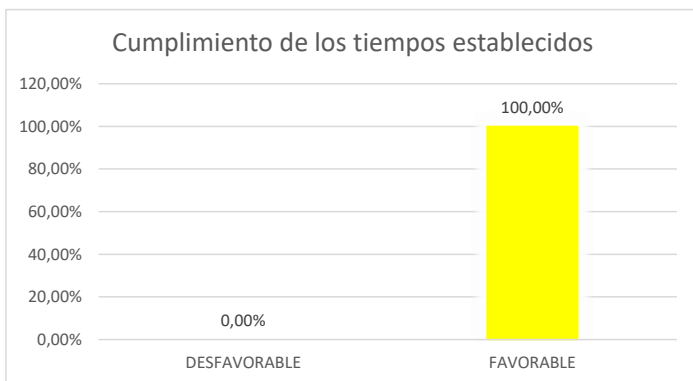
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Permiso de concesion de aguas superficiales Territorial Ocaña

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	17	85,00%
Excelente	3	15,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%



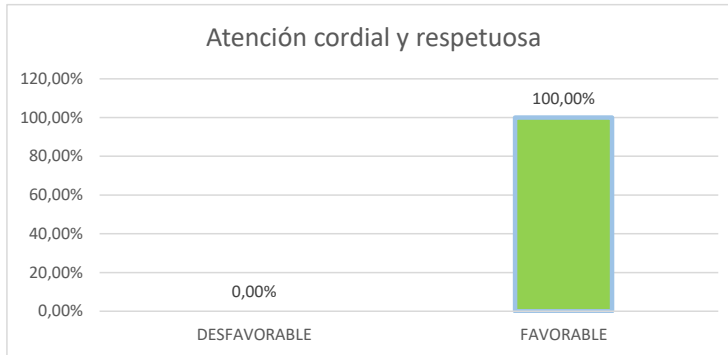
De 20 encuestas realizadas el 100,00% considera una favorilidad muy alta en la entrega o respuesta a la solicitud del permiso, es un porcentaje muy bueno para la Corporación, no hubo ningún reclamo u objeción en el cumplimiento de los tiempos establecidos

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	11	55,00%
Excelente	9	45,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Una característica especial es la atención y el respeto a hacia los usuarios en la entidad, tiene un alto grado de favorabilidad del 100.00%

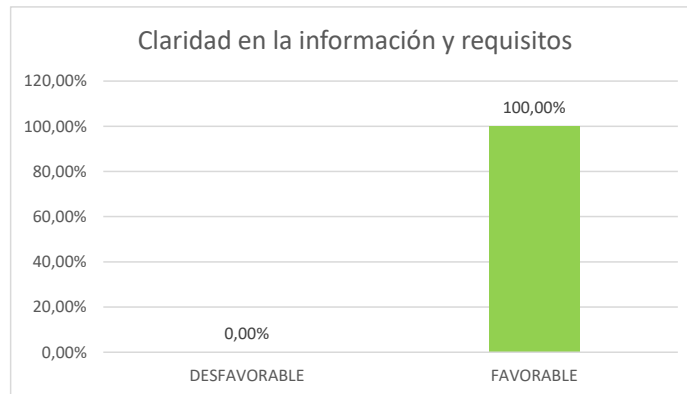


1.3 Claridad en la Información y requisitos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	16	80,00%
Excelente	4	20,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Los usuarios manifestaron un compromiso de parte de los funcionarios al suministrar la información y la ayuda que se le da.



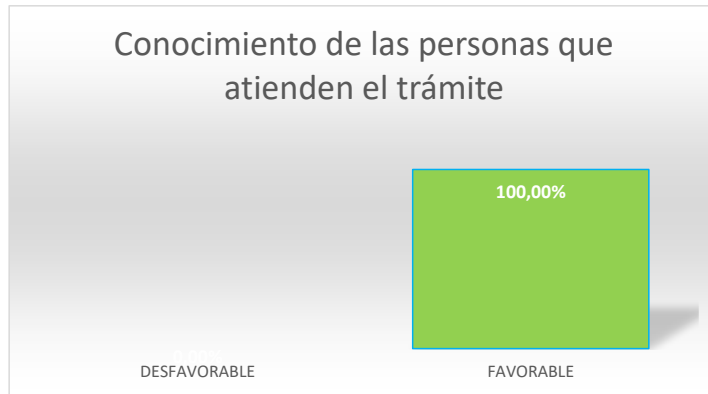
1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	16	80,00%
Excelente	4	20,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Los funcionarios encargados del proceso de entregar la información poseen el

conocimiento sobre el trámite a realizar, con una favorabilidad del 100,00% se manifiesta el usuario, y ninguna desfavorabilidad

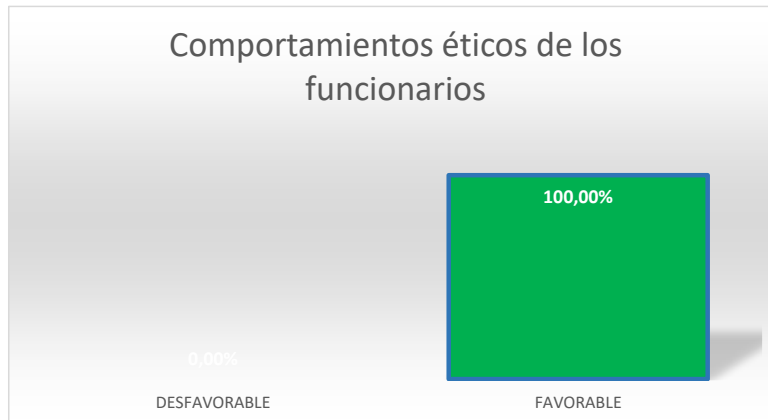


1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	12	60,00%
Excelente	8	40,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Muy fundamental la favorabilidad que nos da este resultado en su totalidad de un 100%, el comportamiento del funcionario es impoluto.

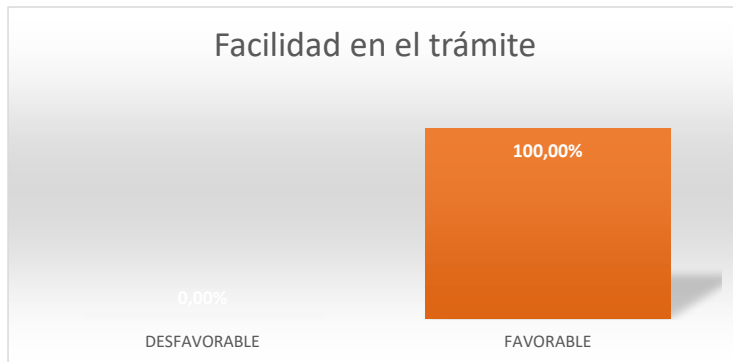


1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	17	85,00%
Excelente	3	15,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

No se presentó ninguna objeción, los usuarios manifestaron que recibieron el apoyo de los funcionarios



2. Si desea hacer alguna sugerencia y/o felicitación para el mejoramiento de nuestros servicios, lo puede hacer a continuación:

En la solicitud del permiso de concesión de aguas, presenta una característica muy positiva, debido a los usuarios cumplen con los requerimientos establecidos y están claros en entregar la información solicitada, por otra parte se presentan algunos inconvenientes como los predios no están registrados en el IGAC, apenas se solventa el trámite sigue su proceso, pero estos son superados prontamente por las partes, por otra parte, en cuanto al trato y manejo que se le da al usuario es muy respetuoso y diligente, a continuación presento las quejas presentadas.

No se presentó ni una queja
Los funcionarios son muy colaboradores y proactivos con el usuario
Se les facilita el trámite, reciben la ayuda de los funcionarios