



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:

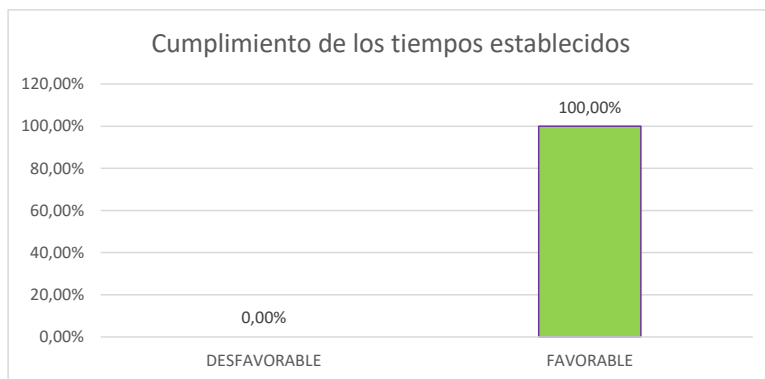
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Poda y/o Erradicación de Árboles Territorial Ocaña

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	11	68,75%
Excelente	5	31,25%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%



En el trámite de solicitud de permiso de podas, tiene otro significado, los tiempos son de 15 días hábiles, menos dispensioso, el apoyo que le da el funcionario al usuario a sido fundamental en la apreciación de este último

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	3	18,75%
Excelente	13	81,25%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

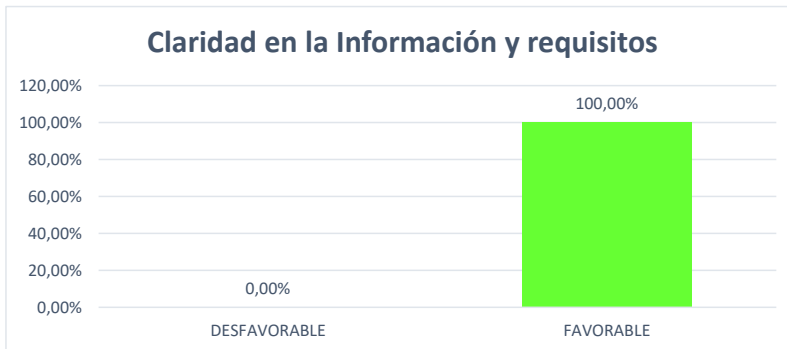
La atención que recibe el usuario por parte de la entidad es excelente, con un altísimo grado de favorabilidad del 100%



1.3 Claridad en la Información y requisitos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	10	62,50%
Excelente	6	37,50%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%



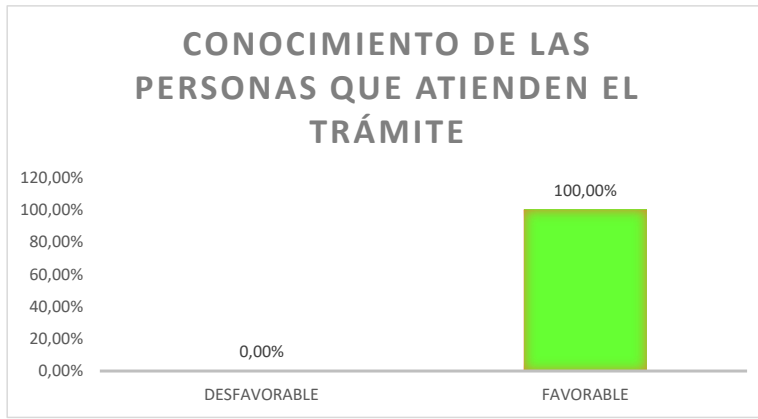
El funcionario es muy colaborador con el usuario al suministrar la información en un 100,00%.

1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	10	62,50%
Excelente	6	37,50%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

En esta pregunta el usuario manifestó una conformidad del 100% en el conocimiento del funcionario en la información suministrada.

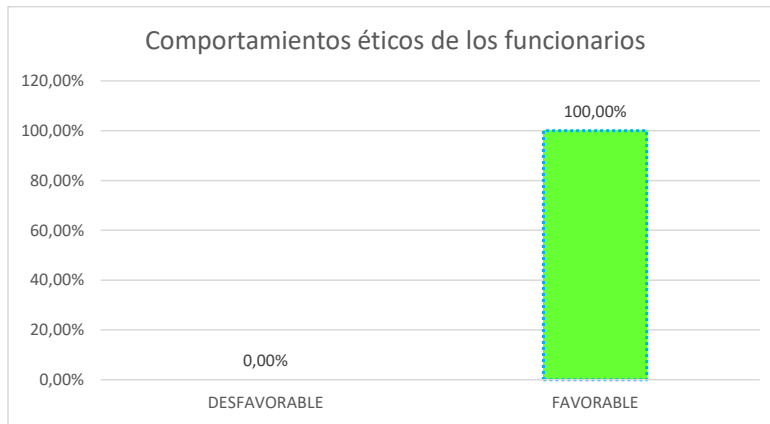


1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	5	31,25%
Excelente	11	68,75%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

El comportamiento honesto del funcionario ante el usuario, dio un 100% de pulcritud en el trato con el solicitante.

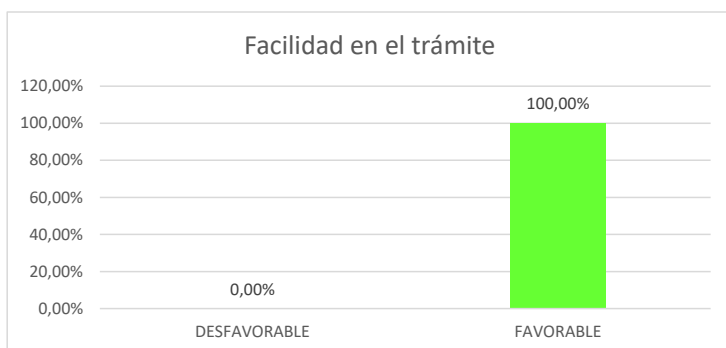


1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	11	68,75%
Excelente	5	31,25%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

El usuario manifiesta una favorabilidad del 100,00 respecto a la facilidad del trámite, el cumplimiento de los requisitos por parte de este; por otra parte estos deben ser actualizados o registrados, se presentó ninguna inconformidad.



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

El análisis respectivo con trámite de permisos para podas o erradicación de arboles, es menos dispendioso, empezando por los tiempos exigidos respecto a los otros permisos, no se muestra ninguna inconformidad en cuanto a facilidad de este por los requisitos, a continuación transcribo sugerencias

Ninguna queja

Solo felicitaciones

Los funcionarios son muy atentos con los usuarios