



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:

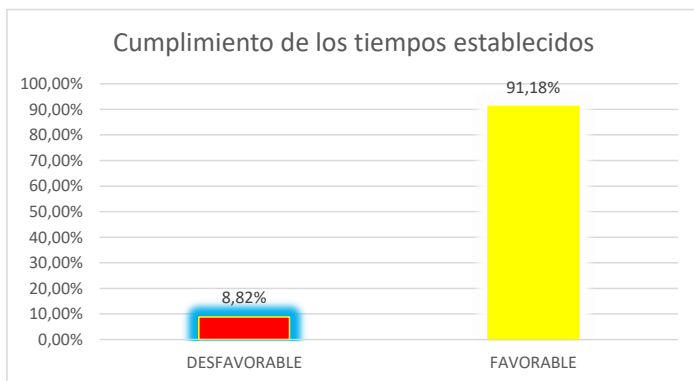
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Permiso de concesion de aguas superficiales Territorial Pamplona

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	3	8,82%
Bueno	22	64,71%
Excelente	9	26,47%
Total	34	100,00%

DESFAVORABLE	8,82%
FAVORABLE	91,18%



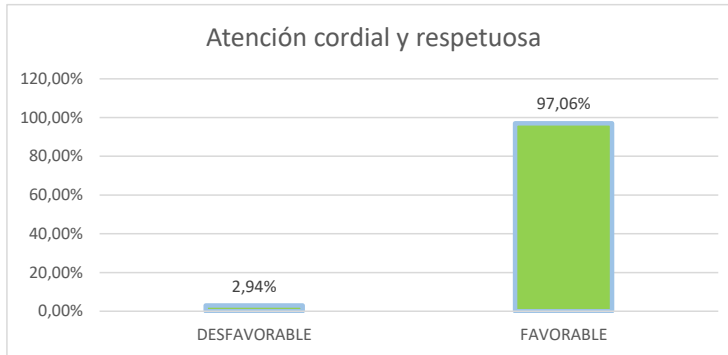
De 34 encuestas realizadas el 91,18% considera una favorilidad muy alta en la entrega o respuesta a la solicitud del permiso, es un porcentaje muy bueno para la Corporación, y una desfavorabilidad de 8,82%, muy baja la incidencia que tiene este tipo de permiso, la ssolicitudes se dan en los tiempos establecidos por la ley.

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	1	2,94%
Bueno	16	47,06%
Excelente	17	50,00%
Total	34	100,00%

DESFAVORABLE	2,94%
FAVORABLE	97,06%

Una característica especial es la atención y el respeto a hacia los usuarios en la entidad, tiene un alto grado de favorabilidad del 97,06%

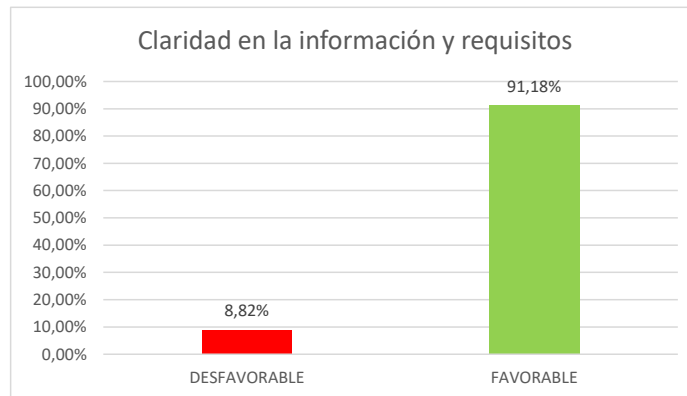


1.3 Claridad en la Información y requisitos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	3	8,82%
Bueno	21	61,76%
Excelente	10	29,41%
Total	34	100,00%

DESFAVORABLE	8,82%
FAVORABLE	91,18%

En esta pregunta, el usuario se manifiesta con un 8,82% de inconformidad, es un porcentaje relativamente bajo, debido a los requisitos que tiene que cumplir al momento de entregarlos, es el caso que deben estar actualizados.



1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	22	64,71%
Excelente	12	35,29%
Total	34	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

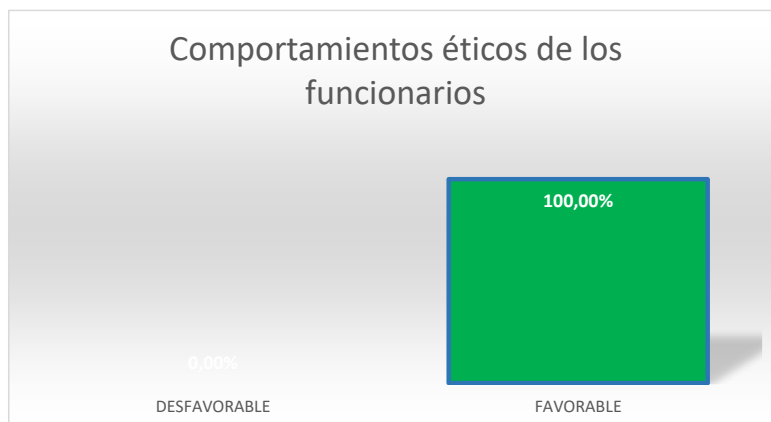


1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	14	41,18%
Excelente	20	58,82%
Total	34	100,00%

DESAVORABLE	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 pulcro.

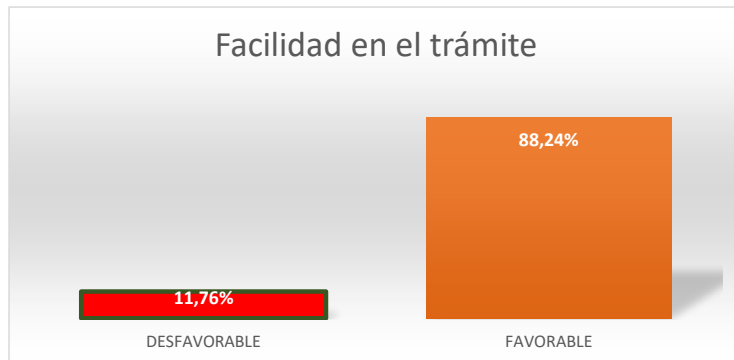


1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	4	11,76%
Bueno	25	73,53%
Excelente	5	14,71%
Total	34	100,00%

DESAVORABLE	11,76%
FAVORABLE	88,24%

Otro punto aligido con este tipo trámite concesiones de aguas, los usuarios manifestaron alguna inconformidad en lo dispendioso del proceso, y el resultado nos da un 11,76% de desfavorabilidad, frente a un 88,24% de favorabilidad, manteniéndose un alto grado celeridad en los requerimientos de la documentación



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 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, 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.

Muy dispendioso el trámite

Demasiados requisitos.

Muy demorado el trámite

Los vecinos de otras veredas sacan mangueras y afectan las tomas