



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:

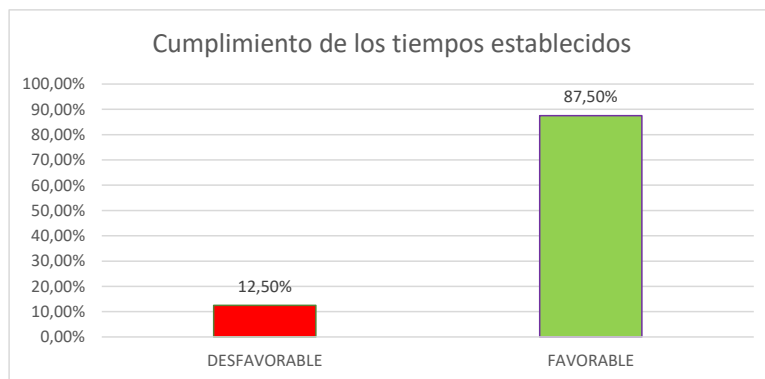
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Poda y/o Erradicación de Árboles Territorial Pamplona

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	2	12,50%
Bueno	9	56,25%
Excelente	5	31,25%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	12,50%
FAVORABLE	87,50%



En el trámite de solicitud de permiso de podas, tiene otro significado, los tiempos son de 15 días hábiles, menos dispensioso, pero siempre dio una inconformidad del 12,50%.

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	8	50,00%
Excelente	8	50,00%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

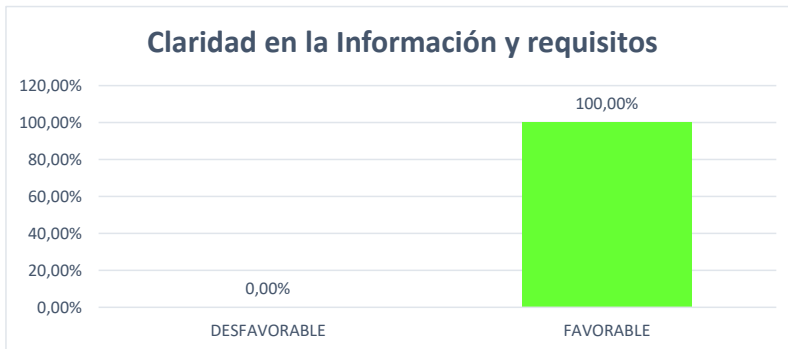
La atención que recibe el usuario por parte de la entidad es excelente, con un altísimo grado de favorabilidad del 100%



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 congruente al suministrar la información al usuario en un 100,00%.

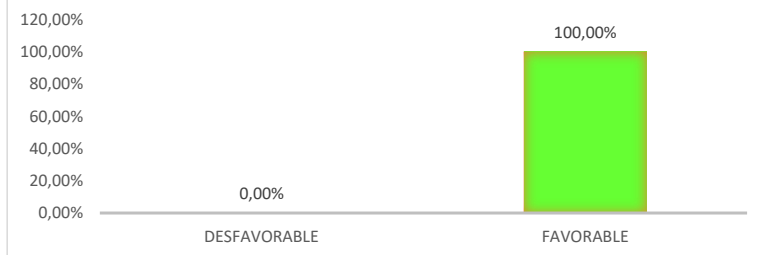
1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	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.

CONOCIMIENTO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EL TRÁMITE

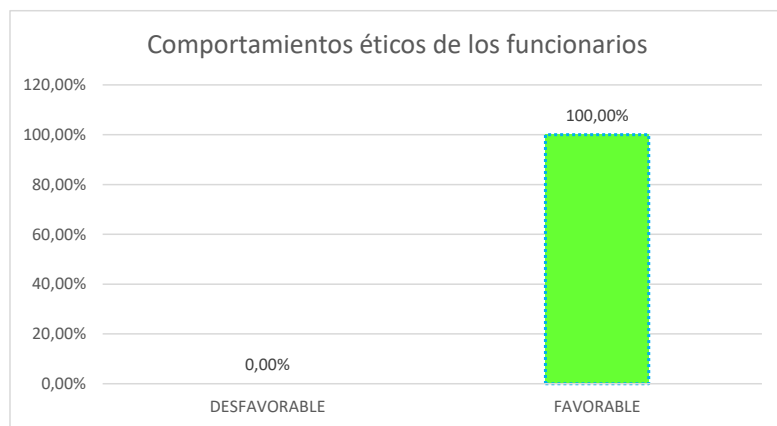


1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	8	50,00%
Excelente	8	50,00%
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.

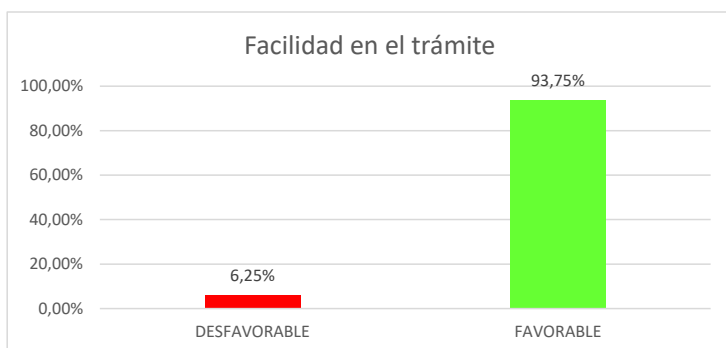


1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	1	6,25%
Bueno	10	62,50%
Excelente	5	31,25%
Total	16	100,00%

DESFAVORABLE	6,25%
FAVORABLE	93,75%

El usuario manifiesta una favorabilidad del 93,75% respecto a la facilidad del trámite, el cumplimiento de los requisitos por parte de este; por otra parte estos deben ser actualizados, por consiguiente el trámite se torna lento; por otra parte, el grado de inconformidad es de un 6,25%, un porcentaje bajo para realización de este trámite



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, se muestra una pequeña inconformidad en cuanto a facilidad de este por los requisitos, a continuación transcribo las quejas y sugerencias

Demora en el trámite

Felicitaciones por la gestión que están realizando en la institución.

Manifiestan que CENS poda a sin control.

Que realicen la visita a tiempo