



**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:

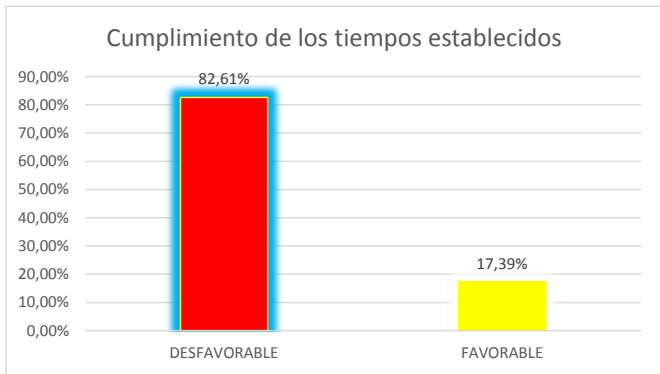
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Permiso de concesion de aguas superficiales

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	1	4,35%
Regular	18	78,26%
Bueno	4	17,39%
Excelente	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

DESFAVORABLE	82,61%
FAVORABLE	17,39%



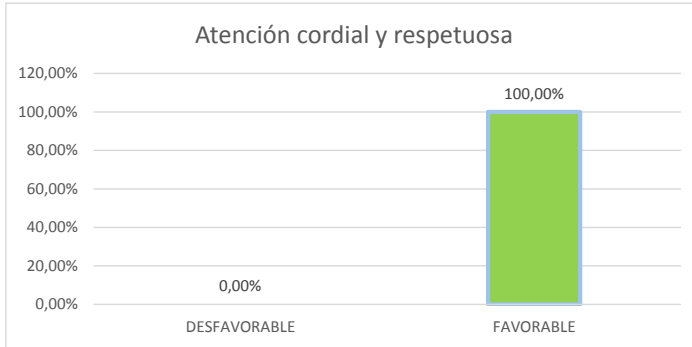
De 23 encuestas realizadas el 82,61% considera una desfovarilidad muy alta en la entrega o respuesta a la solicitud del permiso, es un porcentaje muy negativo para la Corporación, y una favoribilidad de 17,39, muy baja la incidencia que tiene este tipo de permiso, debido a la demora en la asignación de estos.

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	6	26,09%
Excelente	17	73,91%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

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%

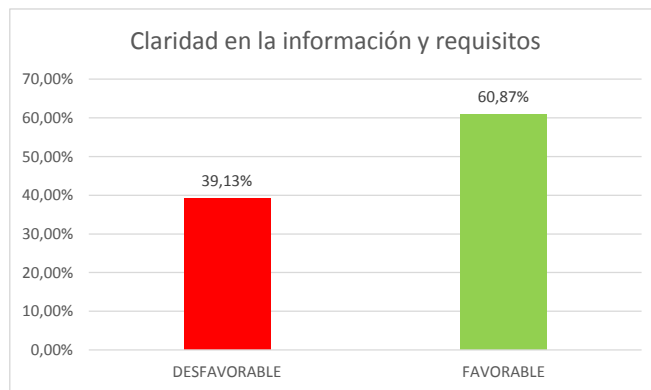


### 1.3 Claridad en la Información y requisitos

	Total Usuarios	%
Malo	1	4,35%
Regular	8	34,78%
Bueno	14	60,87%
Excelente	0	0,00%
Total	23	100,00%

DESFAVORABLE	39,13%
FAVORABLE	60,87%

En esta pregunta, el usuario se manifiesta con un 39,13% de inconformidad, es un porcentaje relativamente alto, debido a los requisitos que tiene que cumplir al momento de entrarlos, es el caso que deben estar actualizados.



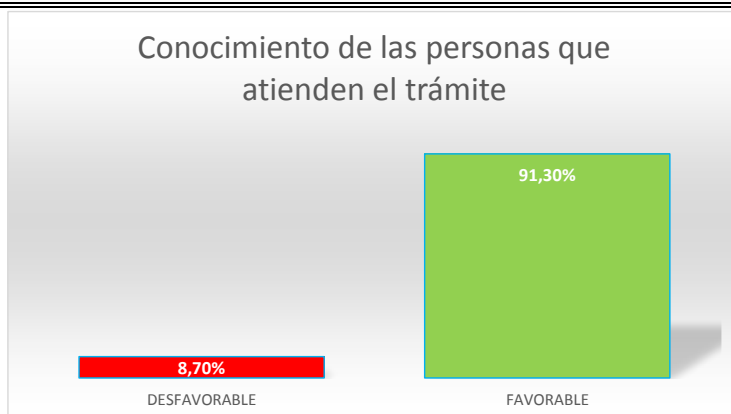
### 1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	2	8,70%
Bueno	21	91,30%
Excelente	0	0,00%

Total	23	100,00%
-------	----	---------

DESFAVORABLE	8,70%
FAVORABLE	91,30%

Los funcionarios encargados del proceso de entregar la información poseen el conocimiento sobre el trámite a realizar, con una favorabilidad del 91,30% se manifiesta el usuario, contra un 8,70% de desfavorabilidad.

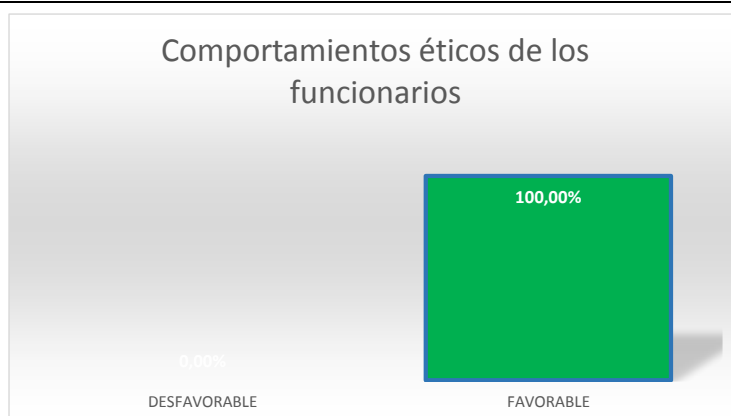


#### 1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	2	8,70%
Excelente	21	91,30%
Total	23	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 pulcro.

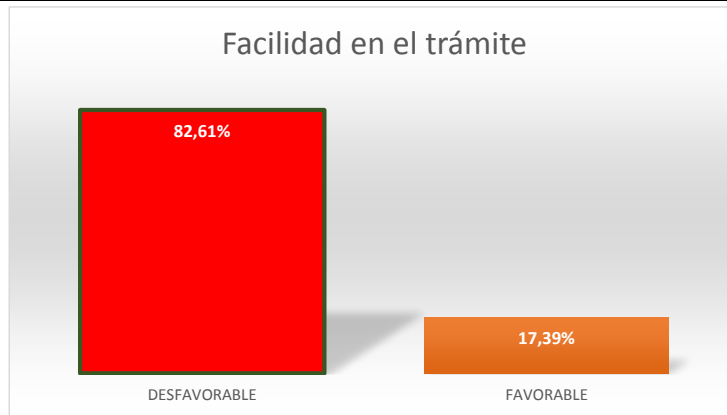


#### 1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	1	4,35%
Regular	18	78,26%
Bueno	4	17,39%
Excelente	0	0,00%
Total	23	100,00%

DESFAVORABLE	82,61%
FAVORABLE	17,39%

Otro punto alido con este tipo tramite concesiones de aguas, los usuarios manifestaron lo dispendioso del proceso, y el resultado nos da un 82,61% de desfavorabilidad, frente a un 17,39% de favorabilidad.



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 características muy negativas que es la demora en dicho trámite, la ley exige 60 días hábiles, pero hay trámites que tienen un año, estan archivados y no se le ahn dado respuesta, el usuario manifiesta un alto grado de inconformidad, por otra parte, en 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
- Mucho tiempo para realizar el proceso
- Muy engorroso, deben ser mas precisos
- Demora en el proceso