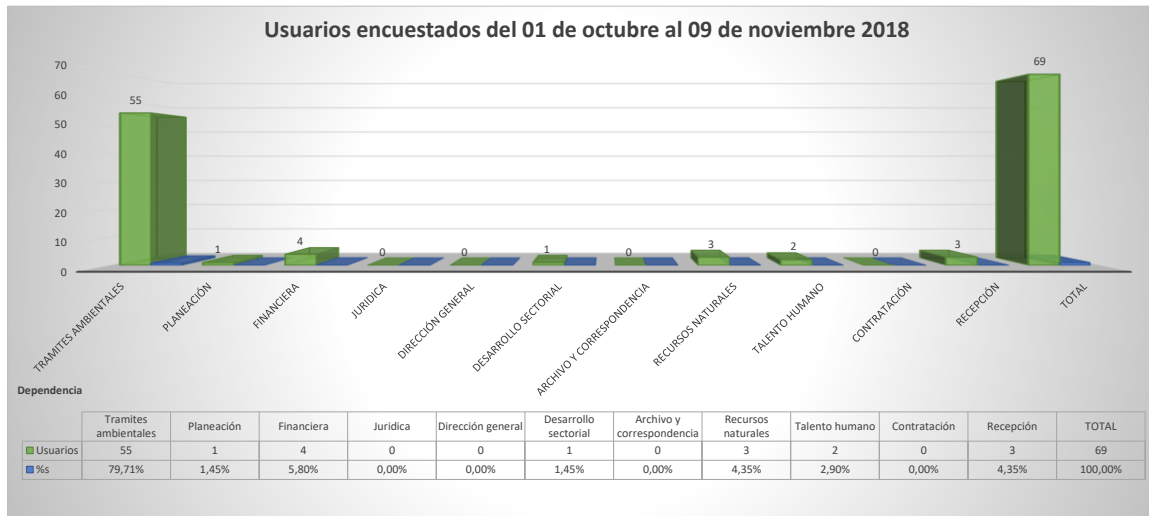


1.

Se recibieron 69 encuestas del 1 de octubre al 09 de noviembre de 2018 en la territorial Cúcuta.

¿Cuál dependencia visitó?	Usuarios	%s
1 Tramites ambientales	55	79,71%
2 Planeación	1	1,45%
3 Financiera	4	5,80%
4 Jurídica	0	0,00%
5 Dirección general	0	0,00%
6 Desarrollo sectorial	1	1,45%
7 Archivo y correspondencia	0	0,00%
8 Recursos naturales	3	4,35%
9 Talento humano	2	2,90%
10 Contratación	0	0,00%
11 Recepción	3	4,35%
TOTAL	69	100,00%

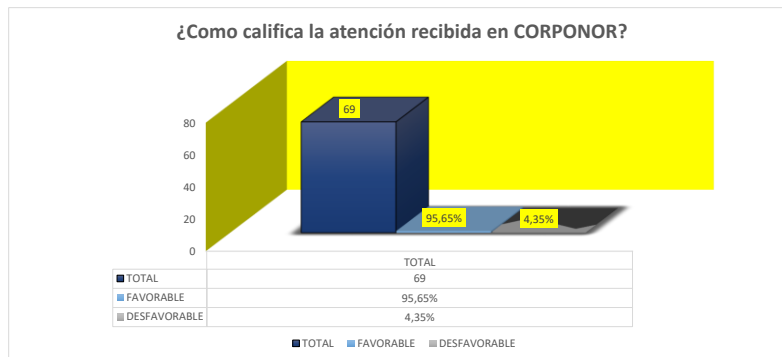


2. ¿Como califica la atención recibida en CORPONOR?

- Tramites ambientales
- Planeación
- Financiera
- Jurídica
- Dirección general
- Desarrollo sectorial
- Archivo y correspondencia
- Recursos naturales
- Talento humano
- Contratación
- Recepción

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
1 Tramites ambientales				2	53	55	79,71%	0,00%
2 Planeación					1	1	1,45%	0,00%
3 Financiera					4	4	5,80%	0,00%
4 Jurídica					0	0	0,00%	0,00%
5 Dirección general					0	0	0,00%	0,00%
6 Desarrollo sectorial				1		1	1,45%	0,00%
7 Archivo y correspondencia					0	0	0,00%	0,00%
8 Recursos naturales					3	3	4,35%	0,00%
9 Talento humano					2	2	2,90%	0,00%
10 Contratación					0	0	0,00%	0,00%
11 Recepción			3			3	0,00%	4,35%
TOTAL	0	3	0	3	63	69	95,65%	4,35%
		3		66				
		4,35% DESFAVORABLE		95,65% FAVORABLE				

De las visitas realizadas a la entidad, el mayor número de usuarios fue a la oficina de tramites ambientales, en segundo lugar la oficina financiera, en tercer lugar la oficina de recursos naturales y el cuarto lugar la oficina de talento humano. Referente a la atención recibida al usuario la oficina que obtuvo mayor número de clientes fue la de tramites ambientales (se hace la observación que esta dependencia es la que mayor recibe publico y obtuvo una calificación de excelente), planeación, recursos naturales, talento humano, estas dependencias reciben apreciaciones de amabilidad, agilidad, respuestas claras, atención rapida, eficiente, por otra parte en general la atención recibida por el usuario fue de un 95,65 % de favorabilidad y un 4,35% de desfavorabilidad, esta percepción negativa se da unicamente en recepción, debido que no fueron atendidos, no le dieron la información adecuada, no han dado respuesta a los oficios.



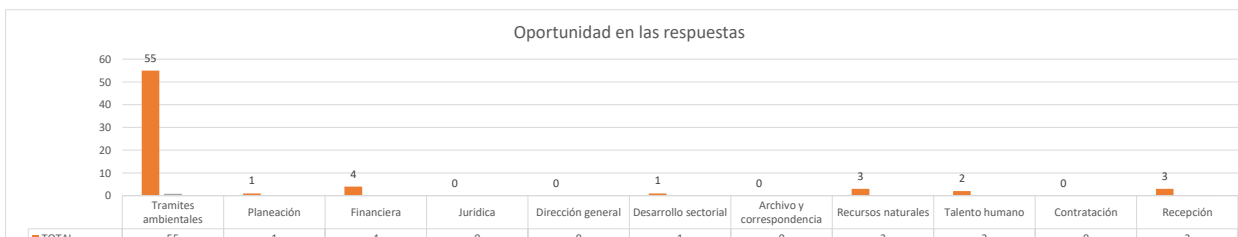
3. Como califica el servicio que le presta CORPONOR, en cuanto a:

3.1 ¿Oportunidad en las respuestas?

- Tramites ambientales
- Planeación
- Financiera
- Jurídica
- Dirección general
- Desarrollo sectorial
- Archivo y correspondencia
- Recursos naturales
- Talento humano
- Contratación
- Recepción

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
1 Tramites ambientales				4	51	55	79,71%	0,00%
2 Planeación				1	1	1	1,45%	0,00%
3 Financiera				1	3	4	5,80%	0,00%
4 Jurídica					0	0	0,00%	0,00%
5 Dirección general					0	0	0,00%	0,00%
6 Desarrollo sectorial					1	1	1,45%	0,00%
7 Archivo y correspondencia					0	0	0,00%	0,00%
8 Recursos naturales					3	3	4,35%	0,00%
9 Talento humano				1	1	2	2,90%	0,00%
10 Contratación					0	0	0,00%	0,00%
11 Recepción			3			3	0,00%	4,35%
TOTAL	0	3	0	6	60	69	95,65%	4,35%
		3		66				
		4,35% DESFAVORABLE		95,65% FAVORABLE				

El porcentaje de favorabilidad en general es de 95,65% muy alto y desfavorabilidad del 4,35%, siendo una aceptación muy buena, presenta un porcentaje negativo bajo del 4,35% que debe ser tenido en cuenta, los usuarios manifiestan inconformidad debido a los tramites son demorados, el expediente esta perdido, se demoraron para su atención.

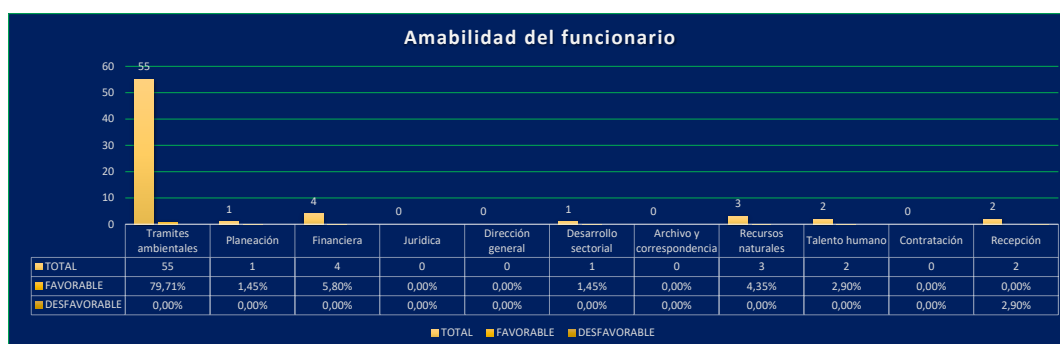


■ FAVORABLE	55	1	4	0	0	1	0	3	2	0	3
■ FAVORABLE	79,71%	1,45%	5,80%	0,00%	0,00%	1,45%	0,00%	4,35%	2,90%	0,00%	0,00%
■ DESFAVORABLE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
			4	51	55	79,71%	0,00%	0,00%
			1	1	1	1,45%	0,00%	0,00%
			4	4	4	5,80%	0,00%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
			1	1	1	1,45%	0,00%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
			3	3	3	4,35%	0,00%	0,00%
			2	2	2	2,90%	0,00%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
1	2				2	0,00%	2,90%	1,45%
1	2	0	4	62	69	95,65%	2,90%	1,45%
1	2	0	4	66				
1,45% N/R	2,90% DESFAVORABLE		95,65% FAVORABLE					

3.2 Amabilidad del funcionario

- Tramites ambientales
- Planeación
- Financiera
- Juridica
- Dirección general
- Desarrollo sectorial
- Archivo y correspondencia
- Recursos naturales
- Talento humano
- Contratación
- Recepción

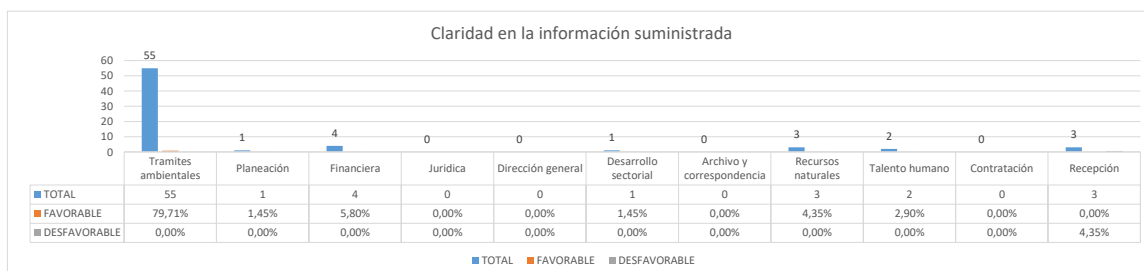


Seguidamente, la amabilidad de los funcionarios de la entidad es muy alta, los usuarios felicitan el servicio, la atención, la amabilidad, la atención que se le da en las oficinas en un 95,65%, pero se presenta la misma molestias por la demora en los tramites, etc, y el usuario se muestra inconforme con esta situación, este indicador de desfavorabilidad es muy bajo de 4,35% y se debe a raíz de la demora de las resoluciones.

3.3 Claridad en la información suministrada

- Tramites ambientales
- Planeación
- Financiera
- Juridica
- Dirección general
- Desarrollo sectorial
- Archivo y correspondencia
- Recursos naturales
- Talento humano
- Contratación
- Recepción

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE
			3	52	55	79,71%	0,00%
			1	1	1	1,45%	0,00%
			4	4	4	5,80%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%
			1	1	1	1,45%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%
			3	3	3	4,35%	0,00%
			1	1	2	2,90%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%
	3				3	0,00%	4,35%
0	3	0	5	61	69	95,65%	4,35%
		66	3				
		4,35% DESFAVORABLE	95,65% FAVORABLE				

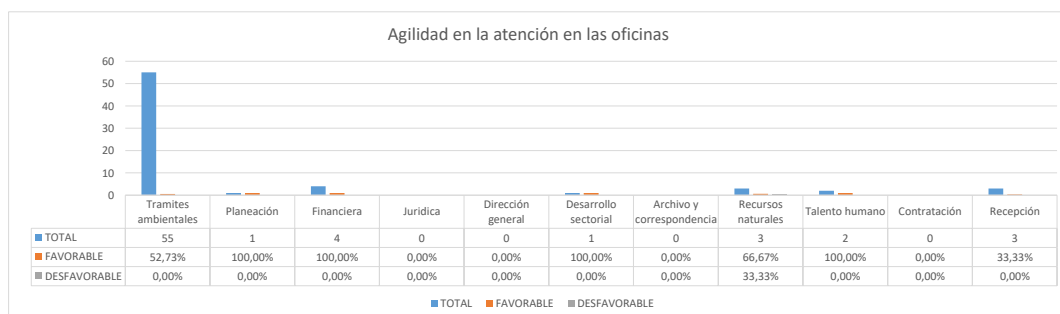


En cuanto a la claridad en la información suministrada tiene un porcentaje muy alto de 95,65% de favorabilidad y un 4,35% desfavorable, nos indica que los funcionarios son claros y concisos al dar la información correspondiente.

3.4 Agilidad en la atención en las oficinas

- Tramites ambientales
- Planeación
- Financiera
- Juridica
- Dirección general
- Desarrollo sectorial
- Archivo y correspondencia
- Recursos naturales
- Talento humano
- Contratación
- Recepción

NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
26			1	28	55	52,73%	0,00%	47,27%
			1	1	1	100,00%	0,00%	0,00%
			4	4	4	100,00%	0,00%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
			1	1	1	100,00%	0,00%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
	1		2	3	3	66,67%	33,33%	0,00%
			1	1	2	100,00%	0,00%	0,00%
			0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
			1	3	3	33,33%	0,00%	66,67%
2			1		3	33,33%	0,00%	66,67%
28	1	0	3	37	69	78,96%	4,76%	16,28%
28	1	0	3	40				
16,28% N/R	4,76% DESFAVORABLE		78,96% FAVORABLE					



La agilidad en las oficinas son indica 78,96% de favorabilidad, este porcentaje debe ser tenido en cuenta, porque esta relacionado con la oportunidad en las respuestas, la demora en los tramites para los permisos, por otra parte hay una desfavorabilidad baja del 4,76% y el 16,28% no responde

3.5 Facilidad de contacto a través del PBX

- 1 Tramites ambientales
- 2 Planeación
- 3 Financiera
- 4 Juridica
- 5 Dirección general
- 6 Desarrollo sectorial
- 7 Archivo y correspondencia
- 8 Recursos naturales
- 9 Talento humano
- 10 Contratación
- 11 Recepción
- TOTAL

	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	FAVORABLE	DESFAVORABLE	N/R
1 Tramites ambientales	41			2	12	55	25,45%	0,00%	74,55%
2 Planeación					1	1	100,00%	0,00%	0,00%
3 Financiera	2				2	4	50,00%	0,00%	50,00%
4 Juridica						0	0,00%	0,00%	0,00%
5 Dirección general						0	0,00%	0,00%	0,00%
6 Desarrollo sectorial	1					1	0,00%	0,00%	100,00%
7 Archivo y correspondencia						0	0,00%	0,00%	0,00%
8 Recursos naturales	2				1	3	33,33%	0,00%	66,66%
9 Talento humano					2	2	100,00%	0,00%	0,00%
10 Contratación						0	0,00%	0,00%	0,00%
11 Recepción	2			1		3	33,33%	0,00%	66,66%
TOTAL	48	0	0	3	18	69	48,88%	0,00%	51,12%
	48	0		21					
	51,12 % N/R	0,00% % DESFAVORABLE		48,87% FAVORABLE					



En esta última pregunta la facilidad de comunicarse a través de la línea telefonica arroja un porcentaje 48,87% favorable, nos indica grado aceptabilidad que recurre el usuario para solicitar la información en la entidad, y respecto a la desfavorabilidad del cero (0) %, y un 51,12% que no responde.

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

En general los usuarios se manifiestan muy acordes con el servicio que presta la entidad, sugerencias de felicitaciones y receptividad en su totalidad, se presentan algunos reclamos por la demora en el tramite; en cuanto al funcionario que esta en recepción se le debe orientar y capacitar para darle una mayor celeridad al proceso.