



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:

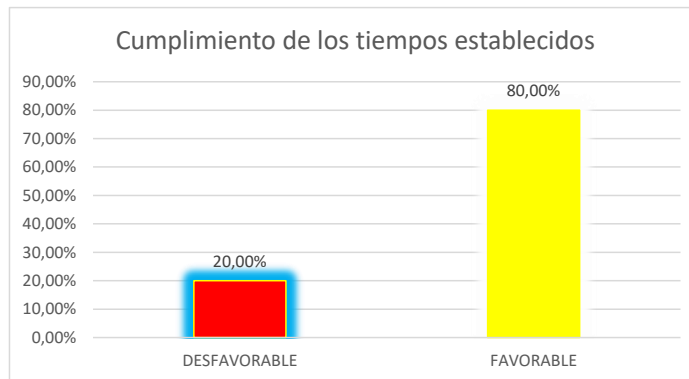
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Permiso de concesion de aguas superficiales Territorial Cúcuta

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	4	20,00%
Bueno	14	70,00%
Excelente	2	10,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	20,00%
FAVORABLE	80,00%



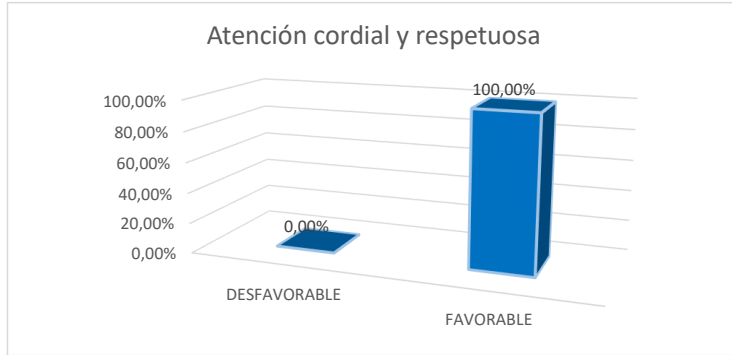
De 20 encuestas realizadas el 80,00% considera una favorilidad buena en la entrega o respuesta a la solicitud del permiso, en contraste con un 20% que reflejo una desfavorabilidad debido a la demora en el tramite.

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	12	60,00%
Excelente	8	40,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Una característica especial es la disposición del funcionario hacia los usuarios que solicitan los permisos en la entidad, tiene un alto grado de favorabilidad del 100.00%

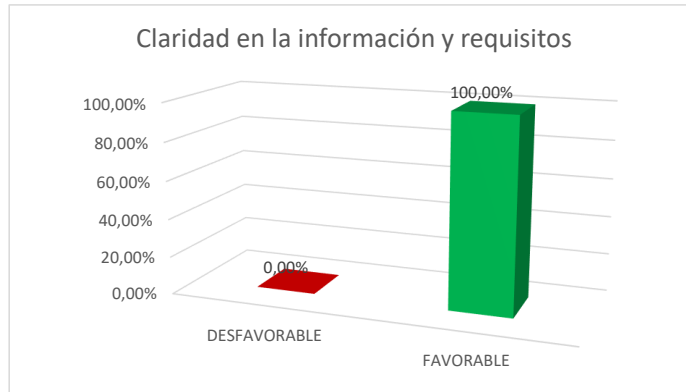


1.3 Claridad en la Información y requisitos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	12	60,00%
Excelente	8	40,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Los usuarios manifestaron un compromiso por parte de los funcionarios al suministrar la información y la asesoría correspondiente.

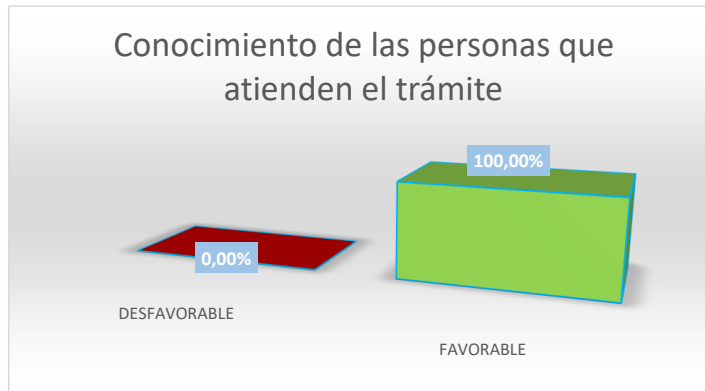


1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	12	60,00%
Excelente	8	40,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Los usuarios se mostraron muy acordes con la información clara y concisa que les da el funcionario al requerir estos el tramite, en un 100,00% se manifestaron muy satisfechos.

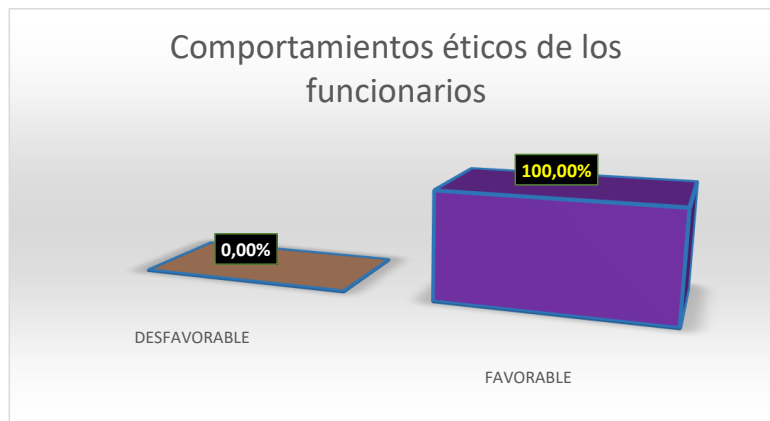


1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	10	50,00%
Excelente	10	50,00%
Total	20	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 muy probo.



1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	17	85,00%
Excelente	3	15,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

En referencia al proceso de realización del tramite el usuario no tuvo inconvenientes en el desarrollo de este, los usuarios manifestaron que recibieron el apoyo de los funcionarios, tiene un alto grado de favorabilidad en un 100,00%.



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, en cuanto al comportamiento, información, colaboración, asesoría, y respeto al usuario los funcionarios siempre están muy atentos y diligentes en prestar el servicio correspondiente, solo se presentan las quejas por demora en los trámites.

Se presentan reclamos con respecto a la demora en la entrega de la resolución.

Los funcionarios son muy colaboradores y proactivos con el usuario.

Se les facilita el trámite, reciben la ayuda de los funcionarios.

El comportamiento en las visitas a los usuarios se muestra muy satisfecho con la aptitud del funcionario.