



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:

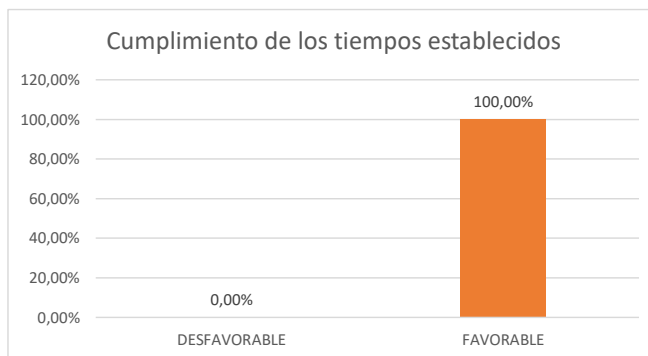
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Permiso de concesion de aguas superficiales Territorial Ocaña

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	8	53,33%
Excelente	7	46,67%
Total	15	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%



De 15 encuestas realizadas el 100,00% considera una favorilidad muy alta en la entrega o respuesta a la solicitud del permiso, es un porcentaje muy bueno para la Corporación, no hubo ningún reclamo u objeción en el cumplimiento de los tiempos establecidos

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	7	46,67%
Excelente	8	53,33%
Total	15	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Una característica especial se mantiene la atención y el respeto a hacia los usuarios 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	8	53,33%
Excelente	7	46,67%
Total	15	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Los usuarios manifestaron una muy buena disposición de parte de los funcionarios al suministrar la información y orientar al usuario.

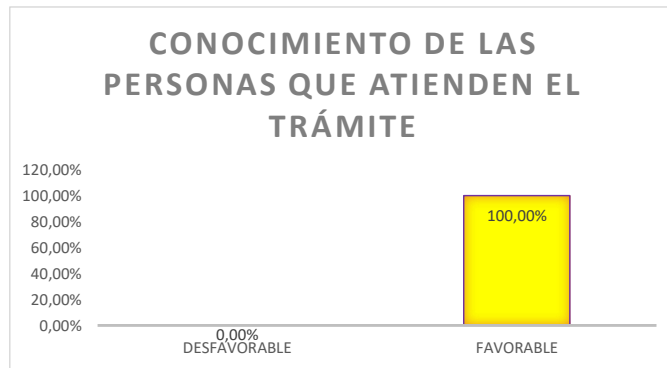


1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	8	53,33%
Excelente	7	46,67%
Total	15	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Los funcionarios poseen un buen conocimiento de la información que proporcionan al usuario y esta se le entrega de manera explícita sobre el trámite a realizar; con una favorabilidad del 100.00% se manifiesta el usuario, y ninguna desfavorabilidad

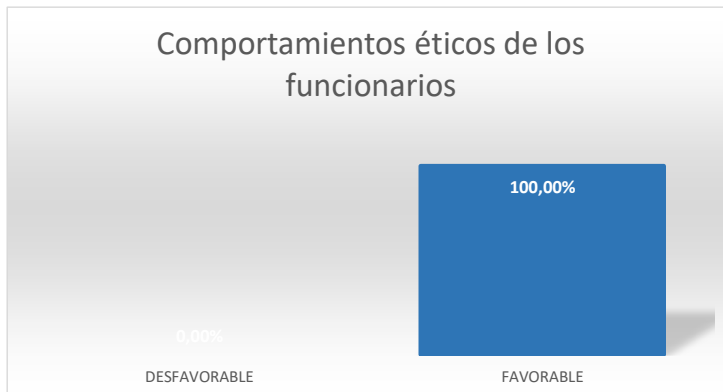


1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	7	46,67%
Excelente	8	53,33%
Total	15	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

La honestidad del funcionario prima en su conducta hacia los usuarios, nos arroja un resultado en su totalidad en un 100%, el comportamiento del funcionario es ejemplar



1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	8	53,33%
Excelente	7	46,67%
Total	15	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Los usuarios manifestaron que recibieron el apoyo de los funcionarios con su orientación respectiva y por eso fue expedito para su realización.



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

El mejoramiento que se viene implementando se ve reflejado en la apreciación que da el usuario al realizarle la encuesta, hay un mayor compromiso con los usuarios y la orientación respectiva, enseñándole las normativas pertinentes y su aplicación para lo cual pueden optar, en muy general la imagen que se ve de esta gestión es muy favorable con la comunidad.

No se presentó ni una queja

Los funcionarios son proclives a orientar y prestar el servicio que se le solicita

Se da un buen trato, las resoluciones se dan en el tiempo establecido

Solo se presenta un reclamo de un usuario con un vecino que no le deja llegar el agua