



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:

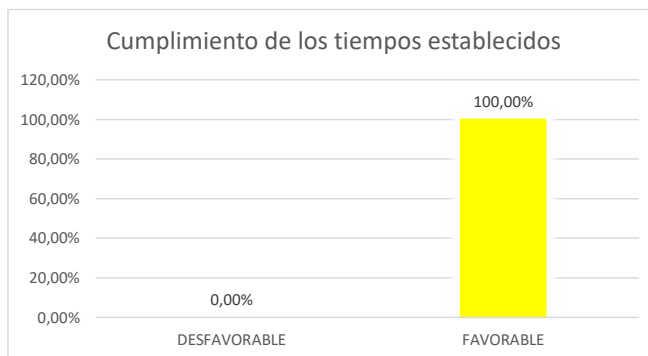
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Permiso de concesion de aguas superficiales Territorial Pamplona
--

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	6	30,00%
Excelente	14	70,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%



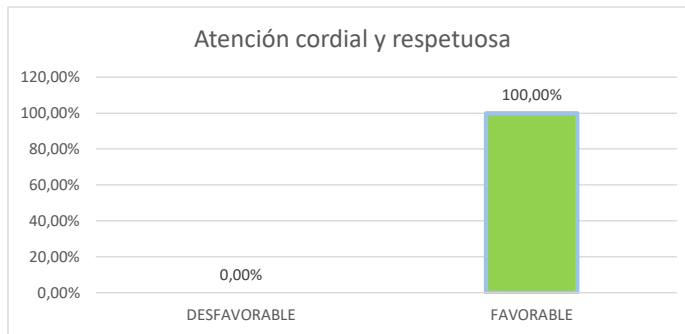
De 20 encuestas realizadas el 100,00%% considera una favorabilidad muy alta en la entrega o respuesta a la solicitud del permiso.

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	6	30,00%
Excelente	14	70,00%
Total	20	100,00%

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 100,00%, criterio que se viene manteniendo

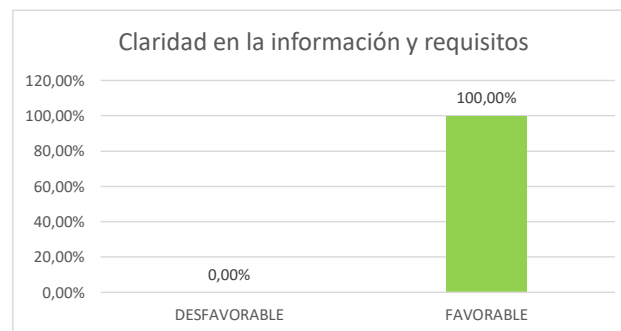


1.3 Claridad en la Información y requisitos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	7	35,00%
Excelente	13	65,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Respecto al año pasado mostro un muy buen desempeño en el suministro de la información.



1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	7	35,00%
Excelente	13	65,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Se sigue manteniendo el alto porcentaje en la función que prestan los funcionarios encargados del proceso de entregar la información poseen el conocimiento sobre el trámite a realizar, con una favorabilidad del 100,00% se manifiesta el usuario, y ninguna desfavorabilidad

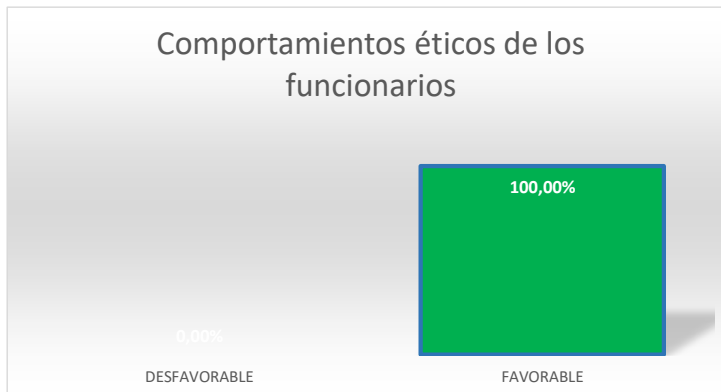


1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	6	30,00%
Excelente	14	70,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Se sigue teniendo la misma percepción del funcionario de la corporación nos da un resultado en su totalidad de un 100%, el comportamiento del funcionario es pulcro.

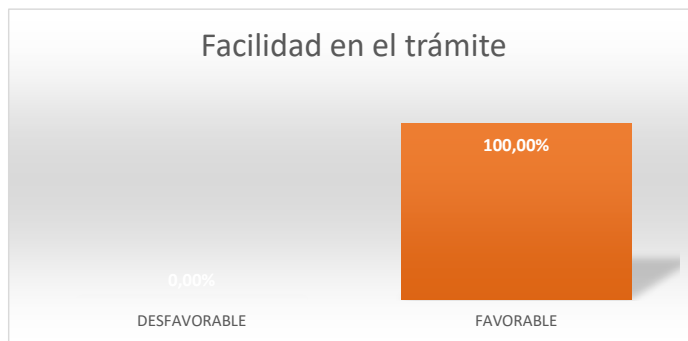


1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	6	30,00%
Excelente	14	70,00%
Total	20	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Mejoro el proceso en la facilidad del trámite, los funcionarios dan una información más amplia y precisa respecto al trámite que debe realizar los usuarios



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 característica positiva, debido a los usuarios cumplen con los requerimientos establecidos y están claros en entregar la información solicitada, por otra parte se presentan algunos inconvenientes, pero estos son superados prontamente por las partes, por otra parte, en cuanto al trato y manejo que se le da al usuario es muy respetuoso y diligente, a continuación presento las quejas presentadas.

Ninguna queja

Solo felicitaciones, y el mejoramiento continuo

Recomiendan sembrar más árboles nativos, menos pino y eucalipto secan las tomas