



**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:

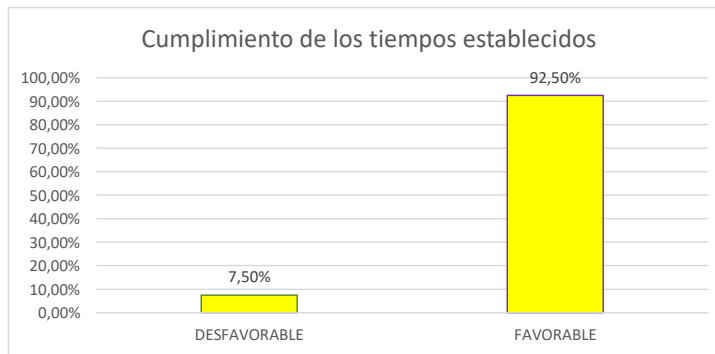
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Poda y/o Erradicación de Árboles Territorial Cúcuta

1.1 Cumplimiento de los tiempos establecidos

	Total Usuarios	%
Malo	1	2,50%
Regular	2	5,00%
Bueno	25	62,50%
Excelente	12	30,00%
Total	40	100,00%

DESFAVORABLE	7,50%
FAVORABLE	92,50%



Con una favorabilidad del 92,50%, siendo esta muy alta, siempre hay un inconformismo de un 7,50%, debido a que no presenta los requisitos completos o las entidades que tienen convenio alcanza a suplir para hacer las podas correspondientes.

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	14	35,00%
Excelente	26	65,00%
Total	40	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

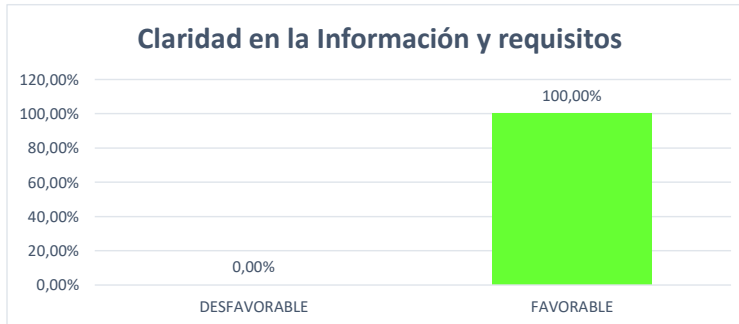
Es un compromiso que se viene afirmando en el trato hacia los usuarios, la atención dada en su totalidad excelente



1.3 Claridad en la Información y requisitos

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	28	70,00%
Excelente	12	30,00%
Total	40	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%



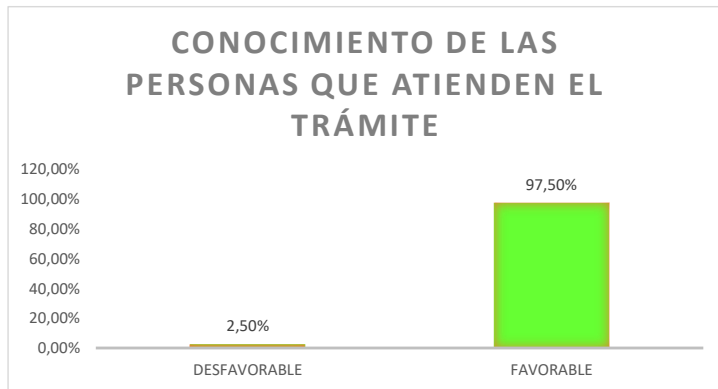
Mantener las normas de calidad y mejoramiento en la corporación se han venido mejorando sustancialmente en un 100,00%.

1.4 Conocimiento de las personas que atienden el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	1	2,50%
Bueno	25	62,50%
Excelente	14	35,00%
Total	40	100,00%

DESFAVORABLE	2,50%
FAVORABLE	97,50%

Tiene un porcentaje muy alto de 97,50% donde el usuario manifiesta el compromiso del funcionario en ser claro en su conocimiento del tema, hay una baja inconformidad del 2,50%.

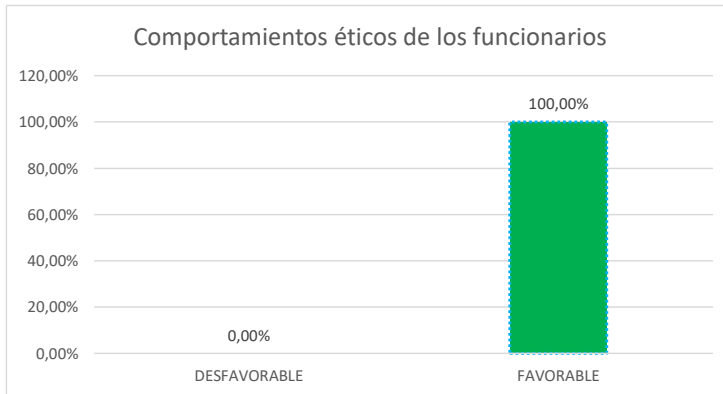


1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	12	30,00%
Excelente	28	70,00%
Total	40	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Se repite el mismo comportamiento del funcionario probo ante los usuarios en su totalidad

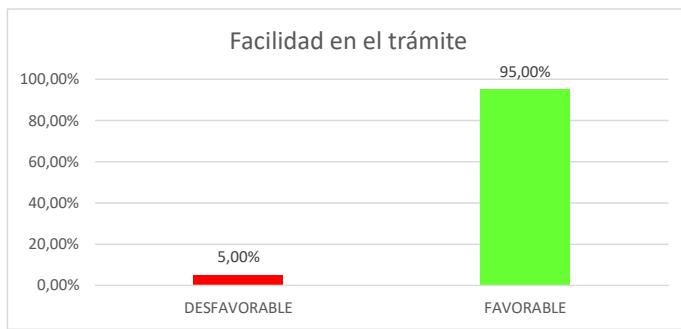


1.6 Facilidad en el trámite

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	2	5,00%
Bueno	23	57,50%
Excelente	15	37,50%
Total	40	100,00%

DESFAVORABLE	5,00%
FAVORABLE	95,00%

El usuario manifiesta una favorabilidad del 95,00% respecto a la facilidad del trámite, el cumplimiento de los requisitos por parte de este; por otra parte estos deben ser actualizados o registrados, se presentó una inconformidad del 5%.



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

Respecto a la encuesta del año anterior, la entidad mantiene firme su compromiso en la ley tanto en lo ambiental como el servicio que solicitan los usuarios a la entidad.

Solo felicitaciones

Los funcionarios son muy atentos con los usuarios

Solo una queja de la Alcaldía de villa del Rosario: Se sugiere que a las solicitudes y de las talas y poda de los arboles la atención sea de manera urgente puesto que estas pueden ocasionar daños a las vivienda y/o accidentes a los transeuntes.