



**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:

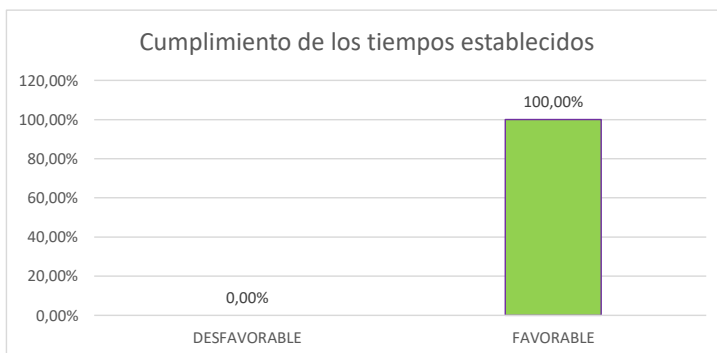
1. Cómo califica los siguientes aspectos en cuanto a la obtención del trámite ambiental:

Poda y/o Erradicación de Árboles Territorial 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%



En relación al permiso de poda y tala, es menos riguroso, y de menor tiempo para emitir el permiso, es un trámite rápido, las visitas son prontas y el proceso mas agil para entregar, en general tiene una favorabilidad muy alta en su cumplimiento

1.2 Atención cordial y respetuosa

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	6	40,00%
Excelente	9	60,00%
Total	15	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

El trato que se le da al usuario en la entidad es muy bueno, con un altísimo grado de favorabilidad del 100%



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%



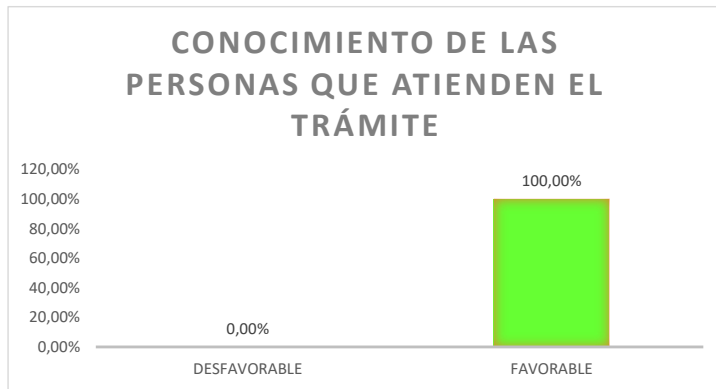
El funcionario da su servicio de forma muy precisa hacia al usuario al suministrar la información en su totalidad.

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 de la territorial poseen un alto conocimiento del servicio que prestan.

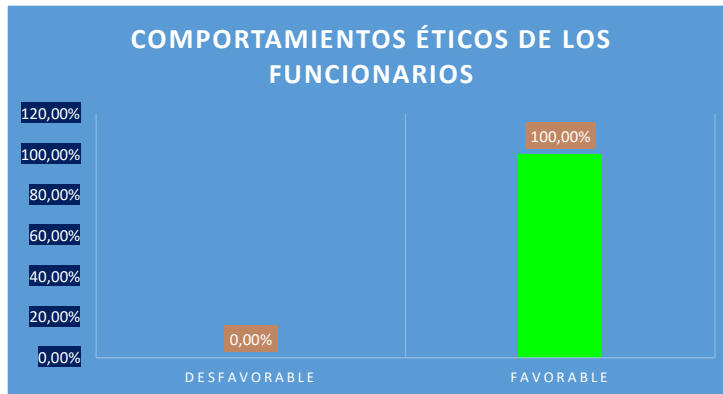


#### 1.5 Comportamientos éticos de los funcionarios

	Total Usuarios	%
Malo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	6	40,00%
Excelente	9	60,00%
Total	15	100,00%

DESFAVORABLE	0,00%
FAVORABLE	100,00%

Es de reiterar la transparencia de los funcionarios de la corporación hacia los usuarios y la institución.

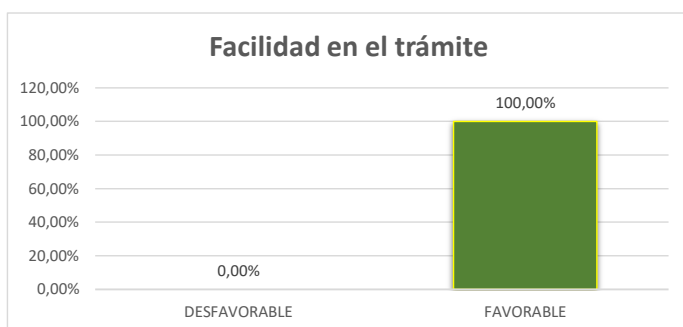


#### 1.6 Facilidad en el trámite

	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%

Para el usuario le fue facil realizar el trámite, se debe esto al compromiso que existe en la corporación de dar la información correspondiente y su orientación, con el fin de evitar retroceso o demoras en los tramites, para asi mantener la calidad que se presenta



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

La orientación respectiva y la entrega de la información por parte de la corporación hacia los usuarios a hecho que se mejore muy competitivamente el servicio en la entidad.

Ninguna queja

Solo felicitaciones

Son muy acertados en la dar la información