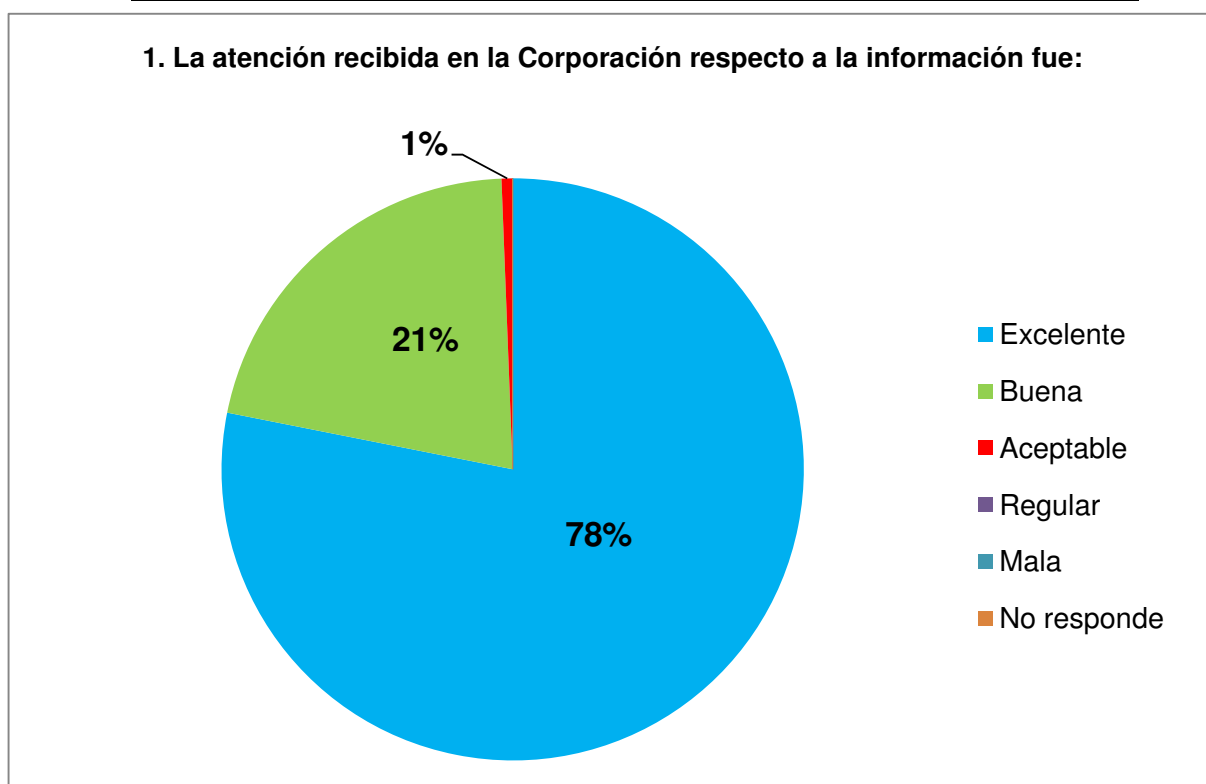

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. ANEXO GRÁFICOS	
Resumen Resultados Obtenidos	
SUBDIRECCIÓN Y/O OFICINA:	Dirección Territorial Tibú
PROCESO:	Evaluación, seguimiento y control ambiental
FECHA:	30 de junio de 2011
OBJETIVO:	Evaluación de la Satisfacción del usuario desde el inicio hasta la terminación del trámite en un acto administrativo de otorgamiento o negación de licencia, permiso o autorización ambiental respectiva. A través de muestreo aleatorio a los usuarios que inicien trámite.
MUESTRA:	Ciento sesenta (160) personas
PERIODO APLICACIÓN MUESTREO:	Dos (02) meses y veintiun (21) días: 01 de Octubre a 22 de diciembre de 2010

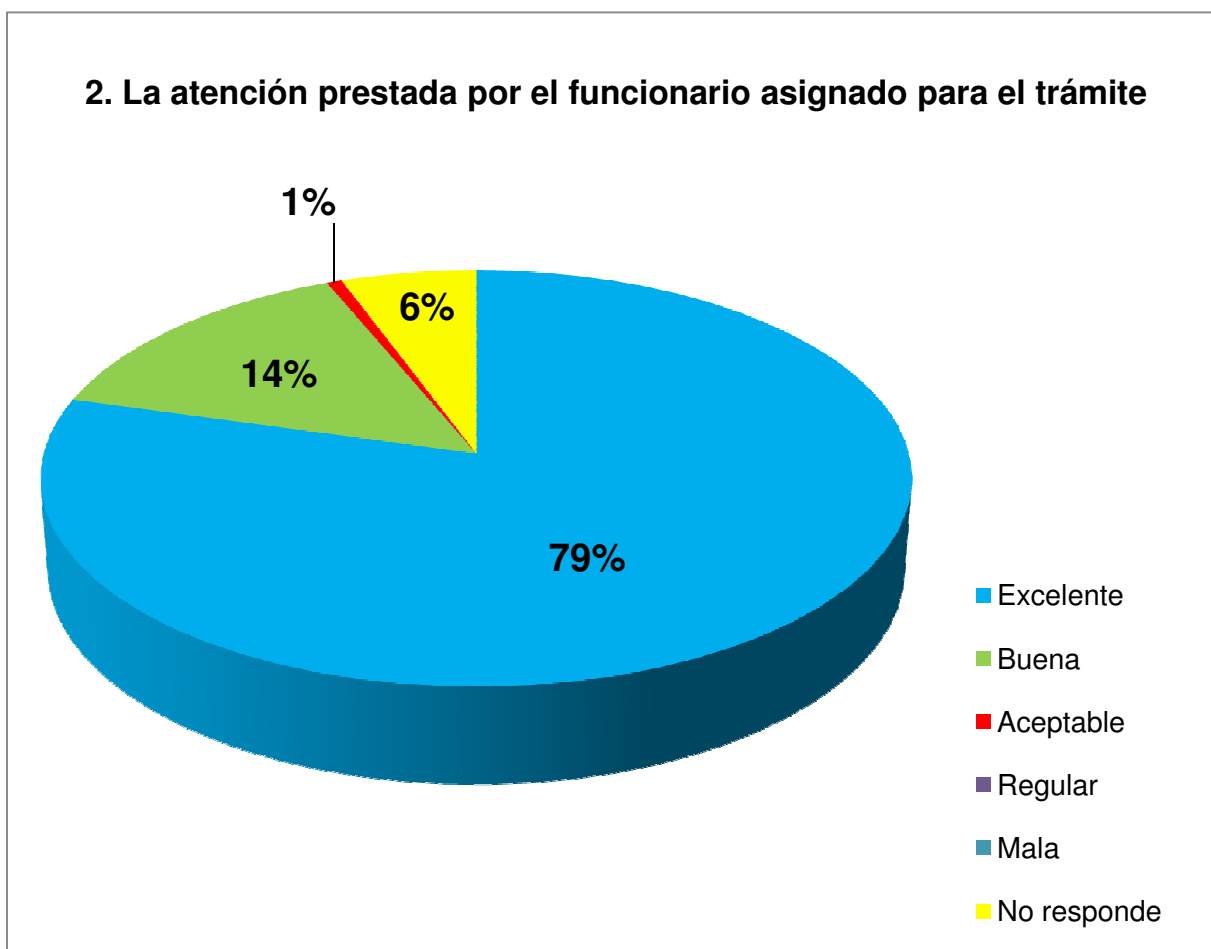
1. La atención recibida en la Corporación respecto a la información fue:						
Item	Excelente	Buena	Aceptable	Regular	Mala	No responde
Valor	125	34	1	0	0	0
Porcentaje	78%	21%	1%	0%	0%	0%




	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

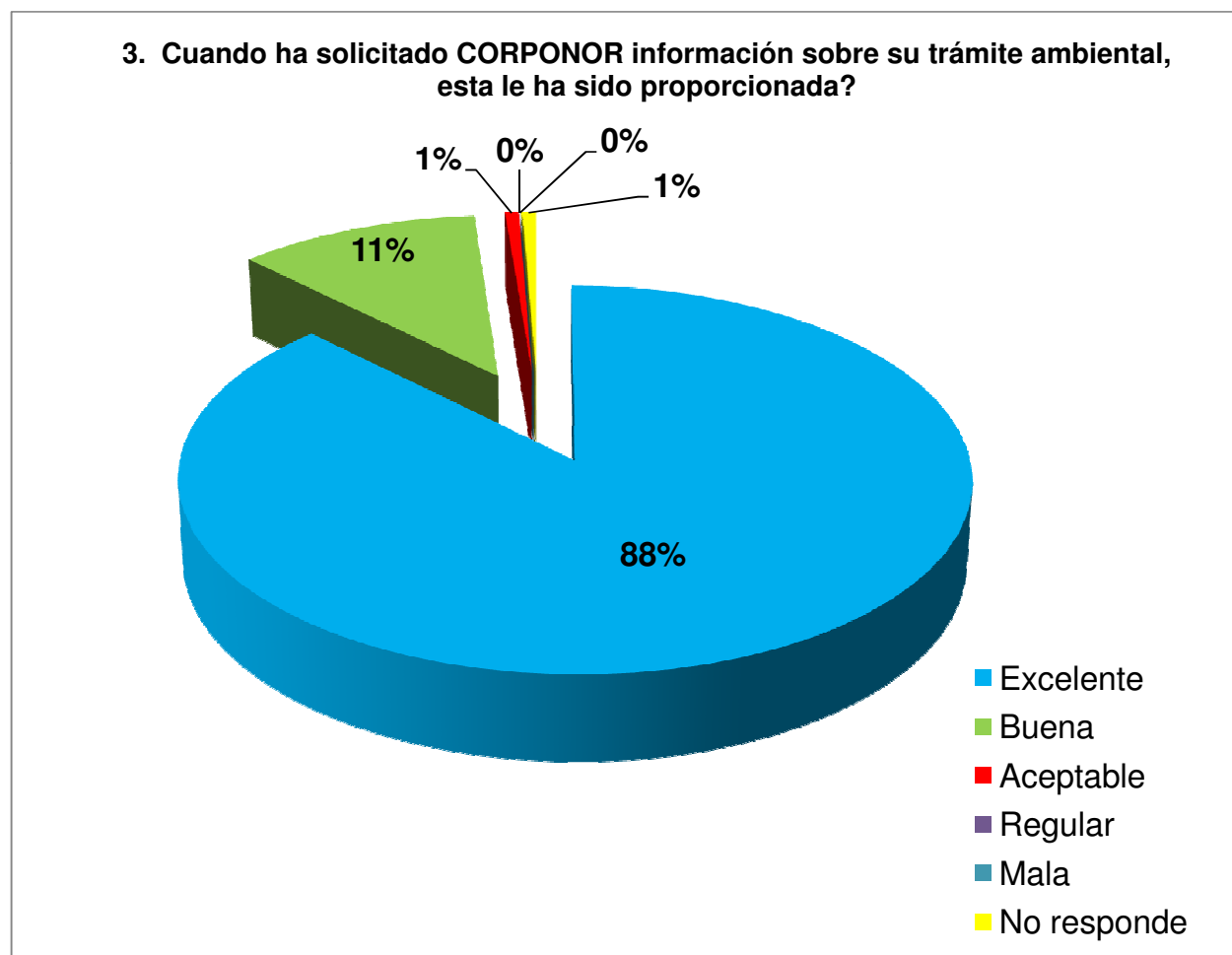
2. La atención prestada por el funcionario asignado para el trámite fue:						
Item	Excelente	Buena	Aceptable	Regular	Mala	No responde
Valor	127	23	1	0	0	9
Porcentaje	79%	14%	1%	0%	0%	6%




	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. Cuando ha solicitado a Corponor información sobre su trámite ambiental, esta le ha sido proporcionada?						
Item	Excelente	Buena	Aceptable	Regular	Mala	No responde
Valor	140	18	1	0	0	1
Porcentaje	88%	11%	1%	0%	0%	1%



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

4. La duración del trámite solicitado en CORPONOR fue?						
Item	Excelente	Buena	Aceptable	Regular	Mala	No responde
Valor	134	25	1	0	0	0
Porcentaje	83.75%	15.63%	0.63%	0.00%	0.00%	0.00%

