

	INSTRUCTIVO PARA LA TABULACION DE ENCUESTAS DE TRAMITES AMBIENTALES	Código: AU_IN_03
		Versión: 1
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 15/10/2010

1. OBJETIVO

Describir de forma secuencial los pasos a seguir para la tabulación de las encuestas de satisfacción, con el fin de consolidar y analizar la percepción del usuario externo de acuerdo a la aplicación de las mismas.

2. ALCANCE

Aplica a las encuestas de trámites ambientales de acuerdo a la muestra establecida mediante memorando DIG-APSIG-0233 de fecha 18 de agosto de 2010.

3. INSTRUCCIONES

3.1 Numeración de las preguntas

Para la tabulación es necesario tener en cuenta la siguiente numeración de las preguntas

	ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIO EXTERNO – TRAMITES AMBIENTALES MACROPROCESO: Planeación del manejo de las áreas del sistema PROCESO: Ejercicio de la autoridad ambiental	Código: EAM_SGC_FO_0029
		Versión: 1
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 26/07/2010

Esta encuesta tiene por finalidad evaluar la percepción del usuario externo respecto a los trámites que realiza la Unidad de Parques Nacionales, lo cual servirá como insumo para la mejora continua de la Entidad, por tal razón agradecemos su colaboración para responder las siguientes preguntas, marcando con una X la respuesta que considere apropiada:

1. INFORMACION GENERAL

Persona Natural Entidad Estatal Entidad Privada
 Otro Cual?
 Indique el nombre de la entidad

2. Marque con una X el trámite que ha solicitado en la Unidad de Parques:

- Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance en Parques Nacionales Naturales
- Solicitud de permiso de estudio de proyectos de investigación científica en diversidad biológica
- Solicitud de concesión de aguas superficiales en Parques Nacionales Naturales
- Permiso de toma y uso de fotografía y filmaciones en Parques Nacionales Naturales
- Permiso de vertimiento en Parques Nacionales Naturales
- Registro de reservas Naturales de la sociedad civil en el sistema de Parques Nacionales Naturales

PERCEPCION DEL SERVICIO

Sobre la información y tiempos

3. La Información recibida sobre los requisitos y documentos para realizar su trámite fue:

Excelente Bueno Regular Mala

4. El cumplimiento de los tiempos establecidos por la entidad para la gestión del trámite fue:

Excelente Bueno Regular Mala

5. La Información suministrada con respecto al estado de su trámite fue:

Excelente Bueno Regular Mala

Sobre la atención recibida durante la gestión del trámite

6. Amabilidad:

Excelente Bueno Regular Mala

7. Agilidad:

Excelente Bueno Regular Mala

8. Precisión:

Excelente Bueno Regular Mala

9. Le agradecemos escribir a continuación sus sugerencias para mejorar nuestro servicio

3.2. Enumere las encuestas

3.3 La herramienta de tabulación (ver anexo 1) está diseñada de la siguiente manera:

Hoja 1 (Tabulación)

Se refiere a la numeración mencionada en el numeral 3.1 del presente instructivo

Opciones de respuesta

# DE ENCUESTA	PREGUNTA # 1				Nombre de la entidad	PREGUNTA # 2					PREGUNTA # 3					
	Persona Natural	Entidad Estatal	Entidad Privada	Otro		Autorizacion/estructura comunicacion	Permiso proyectos investigacion	Concesion aguas superficiales	Toma y uso de fotografia y filmaciones	Permiso de vetimiento	Registro reservas naturales sociedad civil	Excelente	Buena	Regular	Mala	
1	1							1					1			
2																

Se refiere a la numeración mencionada en el numeral 3.2 del presente instructivo

En este campo se registraran las respuestas dadas por el usuario externo marcando la respuesta con el numero 1

Hoja 2 (Gráficas)

En esta hoja se generan las graficas correspondientes a cada pregunta. En esta hoja no es necesario registrar ningún dato pues ya se encuentra formulado.

3.4 A continuación se relaciona un ejemplo para dar mayor claridad de la forma en la que se debe diligenciar la herramienta.

Ejemplo:

Esta es una encuesta completamente diligenciada:

	ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIO EXTERNO - TRAMITES AMBIENTALES	Código: EAM_SGO_FD_0029
	MACROPROCESO: Planeación del manejo de las áreas del sistema	Versión: 1
	PROCESO: Ejercicio de la autoridad ambiental	Vigente desde: 26/07/2019

Esta encuesta tiene por finalidad evaluar la percepción del usuario externo respecto a los trámites que realiza la Unidad de Parques Nacionales, lo cual servirá como insumo para la mejora continua de la Entidad; por tal razón agradecemos su colaboración para responder las siguientes preguntas marcando con una X la respuesta que considere apropiada:

1. INFORMACION GENERAL

Persona Natural Entidad Estatal Entidad Privada
Otro Cual?
Indique el nombre de la entidad

2. Márque con una X el trámite que ha solicitado en la Unidad de Parques:

- Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance en Parques Nacionales Naturales
- Solicitud de permiso de estudio de proyectos de investigación científica en diversidad biológica
- Solicitud de concesión de aguas superficiales en Parques Nacionales Naturales
- Permiso de toma y uso de fotografía y filmaciones en Parques Nacionales Naturales
- Permiso de vertimiento en Parques Nacionales Naturales
- Registro de reservas Naturales de la sociedad civil en el sistema de Parques Nacionales Naturales

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Sobre la información y tiempos

3. La información recibida sobre los requisitos y documentos para realizar su trámite fue:

Excelente Bueno Regular Mala

4. El cumplimiento de los tiempos establecidos por la entidad para la gestión del trámite fue:

Excelente Bueno Regular Mala

5. La información suministrada con respecto al estado de su trámite fue:

Excelente Bueno Regular Mala

Sobre la atención recibida durante la gestión del trámite

6. Amabilidad:

Excelente Bueno Regular Mala

7. Agilidad:

Excelente Bueno Regular Mala

8. Precisión:

Excelente Bueno Regular Mala

9. Le agradecemos escribir a continuación sus sugerencias para mejorar nuestro servicio

Mayor información respecto al estado del trámite.

Esta sería el ejemplo de tabulación de las preguntas:

# DE ENCUESTA	PREGUNTA # 1				PREGUNTA # 2				PREGUNTA # 3				PREGUNTA # 4								
	Persona Natural	Entidad Estatal	Entidad Privada	Otro	Nombre de la entidad	Autorización/estructura comunicación	Permiso proyectos investigación	Concesión aguas superficiales	Toma y uso de fotografía y filmaciones	Permiso de vetimiento	Registro reservas naturales	sociedad civil	Excelente	Buena	Regular	Mala	1-Excelente	2-Buena	3-Regular	4-Mala	
1	1						1											1			
2																					

# DE ENCUESTA	PREGUNTA # 5				PREGUNTA # 6				PREGUNTA # 7				PREGUNTA # 8				Mayor información respecto al estado del tramite						
	Excelente	2-Buena	3-Regular	4-Mala	1-Excelente	2-Buena	3-Regular	4-Mala	Excelente	2-Buena	3-Regular	4-Mala	1-Excelente	2-Buena	3-Regular	4-Mala							
1			1										1										
2																							

4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
		.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Luz Dary González/Nohora Velásquez	Nombre: Jenny Alejandra Martínez	Nombre: Jenny Alejandra Martínez
Cargo: Contratistas	Cargo: Coordinador Área de Planeación y SIG	Cargo: Coordinador Área de Planeación y SIG
Fecha: 07/10/2010	Fecha: 07/10/2010	Fecha: 07/10/2010