“La participación de la presente encuesta es de forma voluntaria. Si usted desea diligenciarla, Autoriza su aplicación”. *¡Recuerde, su opinión nos importa para el mejoramiento continuo de nuestra entidad!*

**Información General:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DATOS DEL ENCUESTADO** | **NOMBRE:** | **FECHA:** |
| **Tipo y Número de Identificación** |  | |
| **Nombre de la empresa u organización que representa** |  | |
| **Contactos del encuestado** | **EMAIL:** | **TELÉFONO:** |
| **Funcionario/Dependencia de atención/consulta/trámite** | **NOMBRE:** | **DEPENDENCIA:** |

1. Desde su percepción, ¿cómo evalúa la imagen institucional de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico – C.R.A.?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Excelente |  |
| 1. Bueno |  |
| 1. Regular |  |
| 1. Insuficiente |  |
| 1. Deficiente |  |

1. Indique el grado de satisfacción con respecto a los tiempos de respuestas por parte de la C.R.A., en lo referente a trámites ambientales, PQRS y demás solitudes que usted radica en la entidad:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Totalmente satisfecho |  |
| 1. Muy satisfecho |  |
| 1. Satisfecho |  |
| 1. Poco satisfecho |  |
| 1. Nada satisfecho |  |

1. ¿Cuál es el trámite o solicitud qué usted realiza con mayor frecuencia en la C.R.A.?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Licencias Ambientales |  |
| 1. Autorización de tala y/o podas |  |
| 1. Concesiones de agua |  |
| 1. Radicación y viabilización de proyectos |  |
| 1. Concepto POMCA |  |
| 1. Aprovechamiento forestal |  |
| 1. PQRS |  |
| 1. Otro ¿Cuál?:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

1. ¿Cuál es el canal de comunicación más frecuente que usted utiliza para comunicarse con la C.R.A.?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Página web |  |
| 1. Teléfono C.R.A. |  |
| 1. Presencialmente |  |
| 1. Email |  |
| 1. Redes sociales |  |
| 1. Otro. ¿Cuál?:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

1. Indique el tipo de infraestructura que la C.R.A., debería mejorar para una adecuada atención de sus necesidades:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Edificaciones y servicios asociados |  |
| 1. Equipos (software y hardware) |  |
| 1. TIC´s (Tecnologías de la información y comunicación) |  |
| 1. Otro ¿Cuál?:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la comunicación de la C.R.A., con usted?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Totalmente satisfecho |  |
| 1. Muy satisfecho |  |
| 1. Satisfecho |  |
| 1. Poco satisfecho |  |
| 1. Nada satisfecho |  |

1. En cuanto a los trámites y solicitudes que usted adelanta en la C.R.A, considera que la calidad del servicio recibido es:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Excelente |  |
| 1. Bueno |  |
| 1. Regular |  |
| 1. Insuficiente |  |
| 1. Deficiente |  |

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte de los funcionarios y contratistas de la C.R.A.?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Totalmente satisfecho |  |
| 1. Muy satisfecho |  |
| 1. Satisfecho |  |
| 1. Poco satisfecho |  |
| 1. Nada satisfecho |  |

1. ¿Cuándo usted acude a las instalaciones de la C.R.A., recibe de forma oportuna la información que requiere?:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Excelente |  |
| 1. Bueno |  |
| 1. Regular |  |
| 1. Insuficiente |  |
| 1. Deficiente |  |

1. Desde su percepción, ¿cómo evalúa usted el desempeño institucional de la C.R.A., en su calidad de máxima Autoridad Ambiental del departamento del Atlántico?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Excelente |  |
| 1. Bueno |  |
| 1. Regular |  |
| 1. Insuficiente |  |
| 1. Deficiente |  |

1. ¿Considera usted, que la C.R.A., satisface sus necesidades y expectativas en materia de servicios ambientales?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Siempre |  |
| 1. Casi siempre |  |
| 1. A veces |  |
| 1. Casi nunca |  |
| 1. Nunca |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **FIRMA DE LA PERSONA ENCUESTADA:** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

***PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:***  *En atención a la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales”*, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico – C.R.A., únicamente trata datos personales con fines estadísticos para conocer la satisfacción de sus partes interesadas sobre los servicios que como autoridad ambiental presta en su jurisdicción, y con la posibilidad de volverlo a contactar solo para este fin. No es interés de la C.R.A., comercializar, promover productos o servicios a través de estos contactos.