206
120

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR
-CORPOCESAR-

La investigación social: estrategia de conocimiento para la planeación del desarrollo (E, Charry, 2018)

INFORME DE ANÁLISIS Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS

Enero 2019

www.corpocesar.gov.co
Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e´ Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar
Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306
Fax: +57 -5 5737181

CODIGO: PCA-04-F-15
VERSIÓN: 1.0
FECHA: 02/07/2015

Contenido

INTRODUCCION

1. Objetivos
2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN
2.1 Cuadro general de sujetos de la investigación (tipos de clientes)
2.2 Formatos de Encuestas
3. RESULTADOS DE LA TABULACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CLIENTES
3.1 Resultados en tipo de clientes: USUARIOS
3.2 Resultados en tipo de clientes: ENTES TERRITORIALES
3.3 ANÁLISIS COMPARATIVOS ESCENARIO DE LAS VIGENCIAS 2017 Y 2018
3.4 ANÁLISIS CAUSAL DEL ESCENARIO ACTUAL 2018
4. **Conclusiones**
5. **Recomendaciones**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR
-CORPOCESAR-

INTRODUCCIÓN

La CORPORACIÓN AUTÓNOMA DEL CESAR, dentro de su enfoque al cliente y consciente de la necesidad de satisfacer los requisitos, necesidades y expectativas de los mismos, utilizando la EVALUACION DEL DESEMPEÑO, como estrategia para materializar los logros de sus objetivos estratégicos, y específicos de los procesos que conforman la operatividad del direccionamiento estratégico de la entidad; ha desarrollado la siguiente medición de la precepción de los clientes respecto al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Por lo anterior, identificado como clientes a los usuarios (personas naturales o jurídicas) que realizan trámites ambientales ante la entidad y a los clientes entes territoriales (alcaldías) que pertenecen a su jurisdicción, ha desarrollado bajo la técnica de encuesta, la investigación social pertinente, en el contexto de un diseño metodológico apropiado a los objetivos que pretende alcanzar al respecto, estructurado en el siguiente marco lógico: ENFOQUE, ESTRATEGIA, TECNICA Y EVALUACION.

El tamaño de la muestra, tiene se cuantifica en la aplicación de una encuesta realizada por medios telefónicos, electrónicos y personal a sesenta y nueve (69) usuarios; cuyos resultados, son tabulados, analizados y evaluados con el fin de tomar medidas que permitan aumentar el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

En el presente informe, se consolida los resultados obtenidos, el mecanismo de retroalimentación y la prospectiva planteada, para la incorporación a las **oportunidades de mejora** de la entidad, de igual manera en el presente informe se han recogido las recomendaciones generadas en el análisis desarrollado en la vigencia 2017, fortaleciendo el análisis causal de los niveles de satisfacción obtenidos y los planes de mejora y/o recomendaciones, así como asegurando la aplicación estricta del PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO implementado en la entidad.

1. OBJETIVOS

- Evaluar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción con el propósito de determinar el grado en que se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes

- Identificar oportunidades de mejora con el propósito de implementar acciones que permitan aumentar la satisfacción de los usuarios y clientes.

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN

El método de investigación se fundamenta en el siguiente contexto epistemológico, teórico - práctico:

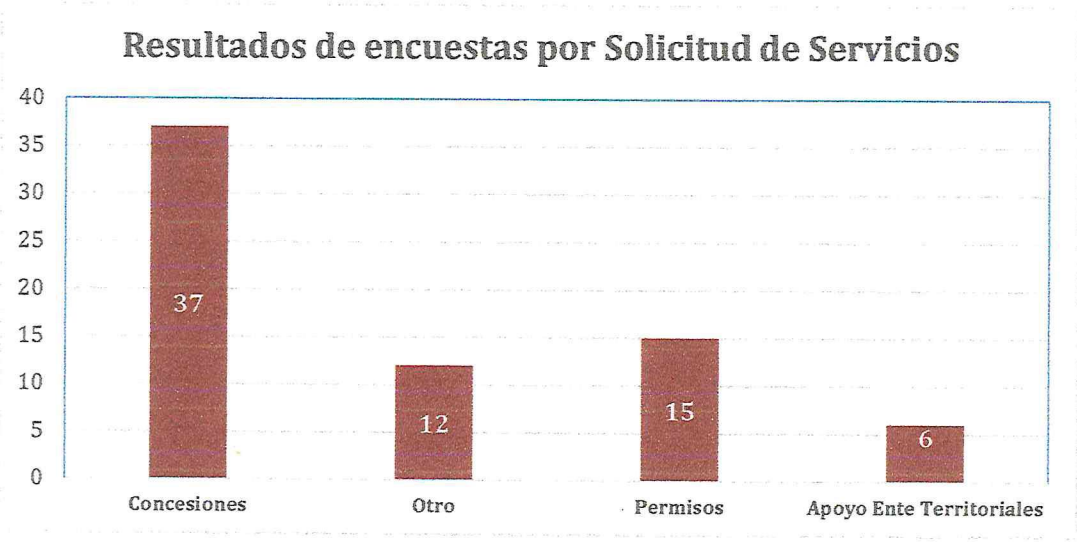
Enfoque/Estrategia	Sujeto/objeto	Propósito de la Estrategia	Técnicas	Evaluación
I.A.P. (Estrategia de investigación no experimental, transformadora e incluyente o democrática).	El sujeto son los usuarios (clientes de Corpocesar, siendo a la vez el objeto de estudio.	Esencialmente el propósito general consiste en conocer el grado de satisfacción del cliente para planificar la transformación del escenario no deseado, tendiente a mejora de la entidad en cuanto al cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios.	Para la recolección de información Entrevista/cuestionario: ENCUESTA, por medio telefónico y magnético (mail)	SISTEMATIZACION de datos Y ANALISIS a través relación Causa-efecto, comunicación a los usuarios y responsables de procesos al interior de la entidad INFRME DE LA REVISIÓN POR LA DRECCION) para la redefinición conjunta de planteamiento de alternativas de solución concertadas frente a las causas, con el fin de implantar decisiones.

2.1 Cuadro general de sujetos de la investigación (tipos de CLIENTES)

Total de Encuestas realizadas por tipo de usuario	
Tipo de Usuario	**Total**
Ente Territorial	6
Usuario	63
Total	**69**

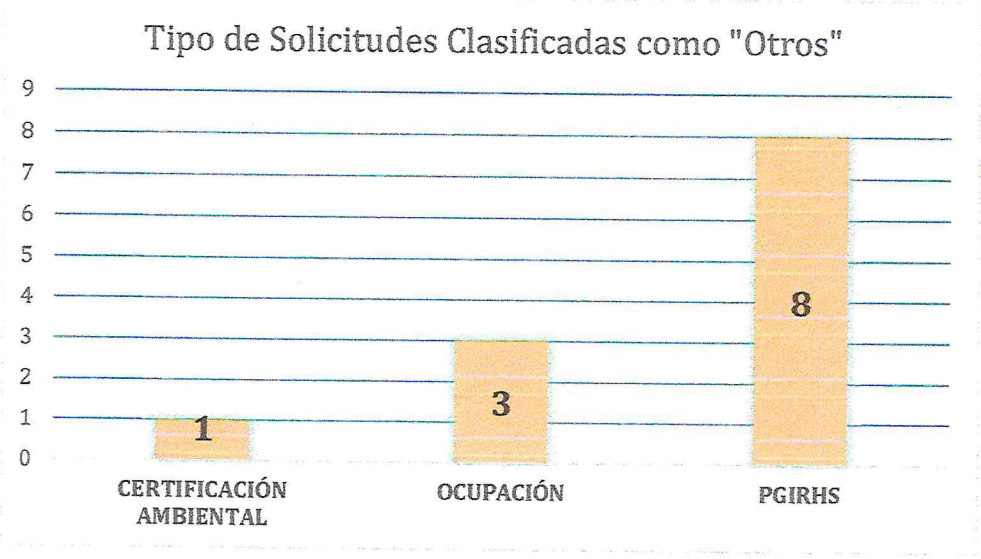
El número total de encuestas realizadas fue 69, de los cuales el 8,7% corresponde a encuestas hechas a los entes territoriales y el 91,3% corresponde a usuarios en general.

Tipo de encuestas por solicitud de servicios



Tipo de Encuestado	(Varios elementos)
Tipo de Servicio	**Total**
Concesiones	37
Otro	12
Permisos	15
Apoyo Ente Territoriales	6
Total	**70**

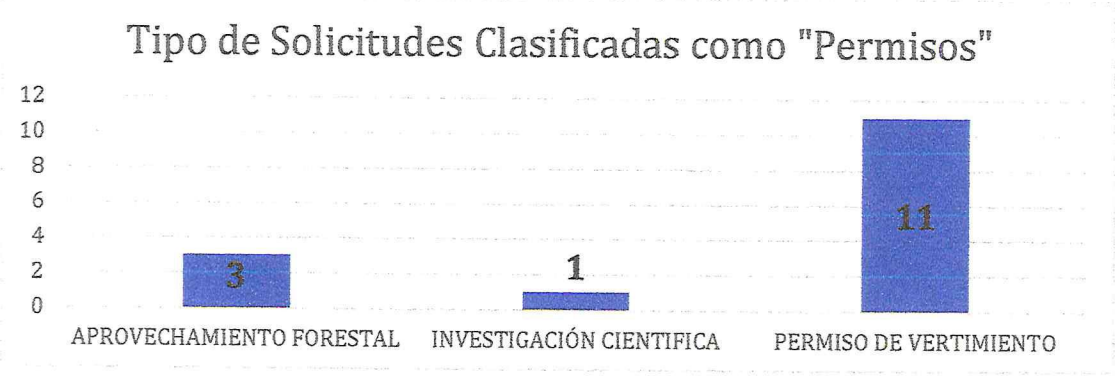
Las Concesiones fue el servicio con mayor número de encuestados el 52% de los encuestados hicieron uso de este servicio.



Tipo de Solicitud	Otro

Clasificación de Servicios	Total
CERTIFICACIÓN AMBIENTAL	1
OCUPACIÓN	3
PGIRHS	8
Total general	**12**

El 66% de las solicitudes clasificadas como "otro" fueron acerca de PGIRHS.



Tipo de Solicitud	Permisos

Clasificación de Servicios	Total
APROVECHAMIENTO FORESTAL	3
INVESTIGACIÓN CIENTIFICA	1
PERMISO DE VERTIMIENTO	11
Total	**15**

El 73% de las solicitudes clasificadas como "permisos" corresponden a permisos de vertimientos.

2.2 Formatos de Encuestas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	PCE-02-F-06 VERSIÓN: 5.0 FECHA: 23/06/2016

Queremos atenderle con calidad y para ello su opinión es importante.
Agradecemos su tiempo diligenciando esta sencilla encuesta

Fecha: _____

La solicitud que realizó fue sobre:

1 ☐ Autorizaciones 3 ☐ Concesiones
2 ☐ Licencia Ambiental 4 ☐ Permisos
5 Otro ☐ Cúal?: _____

Dependencia que le atendió: _____

Marque con una x en la casilla la satisfaccion que considere pertinente para cada uno de las siguietes preguntas:
(Siendo: 1 Muy Insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Ni insatisfecho - Ni Satisfecho, 4 Satisfecho y 5 Muy Satisfeho)

Pregunta	Opciones				
	1	2	3	4	5
¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?					
¿Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?					
¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?					
¿En general cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar?					

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENTES TERRITORIALES	PCE-02-F-08 VERSIÓN: 1.0 FECHA: 23/06/2016

Queremos atenderle con calidad y para ello su opinión es importante.
Agradecemos su tiempo diligenciando esta sencilla encuesta

Fecha: _____

Marque con una x en la casilla la satisfaccion que considere pertinente para cada uno de las siguietes preguntas:
(Siendo: 1 Muy Insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Ni insatisfecho - Ni Satisfecho, 4 Satisfecho y 5 Muy Satisfeho)

Preguntas	Opciones				
	1	2	3	4	5
¿El nivel de apoyo en la ejecucion de politicas, planes y programas en materia ambiental ?					
¿El cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental?					
¿La promocion a la comunidad de actividades y programas de proteccion ambiental y desarrollo sostenible ?					
¿La asesoria brindada en la formulacion de planes, programas y demas intrumentos de planificación y desarrollo territorial?					

Observaciones _____

Con el fin de garantizar una óptima atención lo invitamos a diligenciar la siguiente información (opcional):

Ente Territorial: _____

Dirección : _____

3. RESULTADOS DE LA TABULACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CLIENTES.

3.1 Resultados en tipo de cliente: USUARIOS

A partir de la tabulación de la información primaria levantada, los siguientes, son los resultados de la investigación

- En cuanto a la pregunta. ***¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?***



El 97% de los usuarios se sienten satisfechos o muy satisfechos frente al tiempo dispuesto por el funcionario para atender su solicitud y orientarle en el trámite.

- En cuanto a la pregunta. **¿Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?**



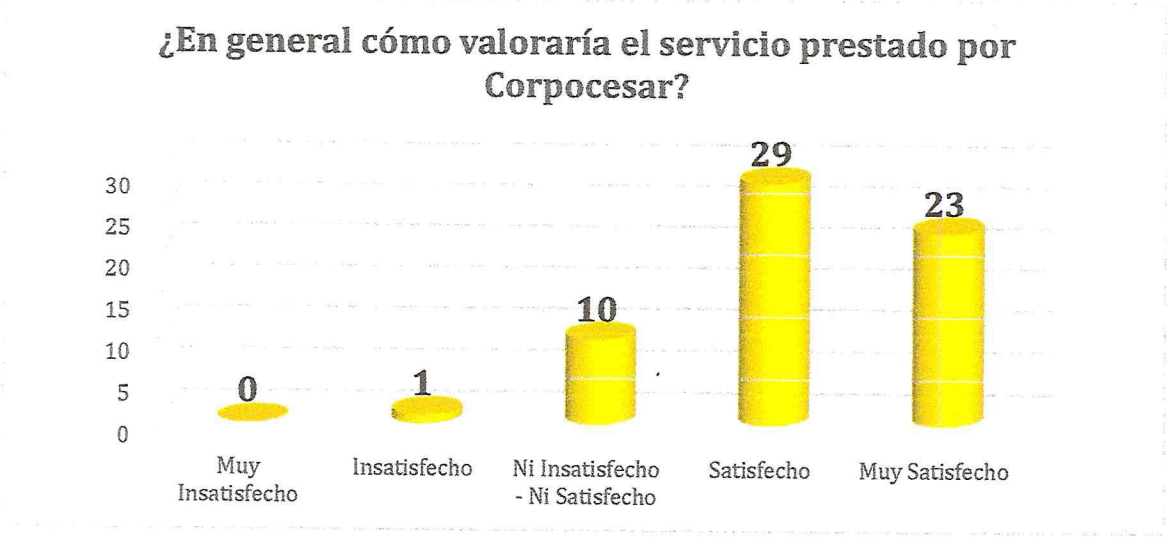
El 94% de los usuarios se sienten satisfechos o muy satisfechos con el conocimiento del funcionario de la información suministrada.

- En cuanto a la pregunta. ***¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?***



El 63% de los usuarios se sienten satisfechos o muy satisfechos en relación al tiempo oportuno de respuesta en su solicitud, sin embargo, el 32% de los usuarios expresa estar ni satisfecho ni insatisfecho.

- En cuanto a la pregunta. ***¿En general cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar?***



El 83% de los usuarios se sienten satisfechos o muy satisfechos frente al servicio prestado en general por la Corporación, frente a un 15,8% que expresa sentirse ni satisfecho ni insatisfecho.

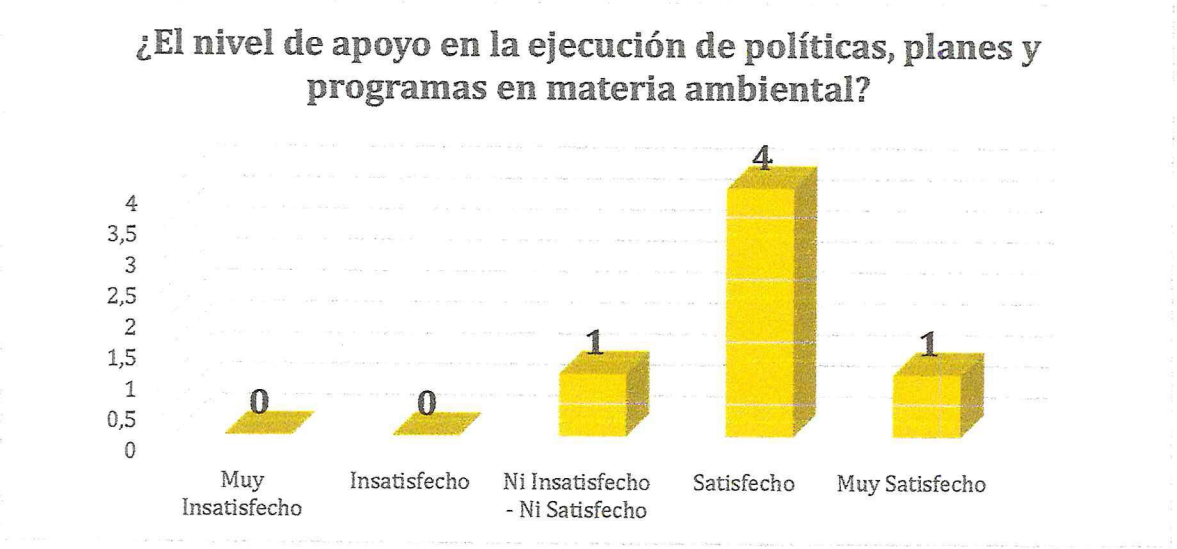
Cuadro consolidado de grado de satisfacción en usuarios

	1	2	3	4	5	
Preguntas para Usuarios Finales / Grado de	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho - Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción Usuario
¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?	0	0	2	49	12	97%
¿Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?	1	0	3	34	25	94%
¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?	1	2	20	29	11	63%
¿En general cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar?	0	1	10	29	23	83%
TOTAL	2	3	35	141	71	84%

La satisfacción de los usuarios se puede consolidar de la siguiente manera:
El 2% de los usuarios se sienten muy insatisfechos o insatisfechos, el 14% no se siente ni insatisfecho ni satisfecho y el 84% se sienten satisfechos o muy satisfechos.

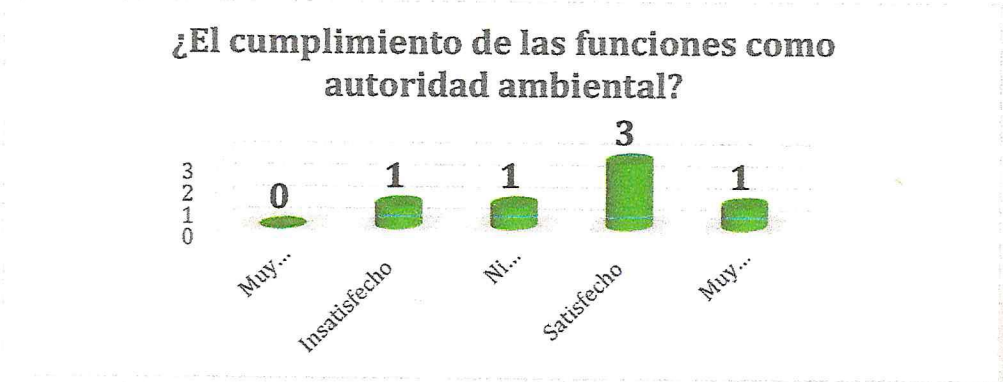
3.2 Resultados en tipo de cliente: ENTES TERRITORIALES

- En cuanto a la pregunta ¿*El nivel de apoyo en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental?*



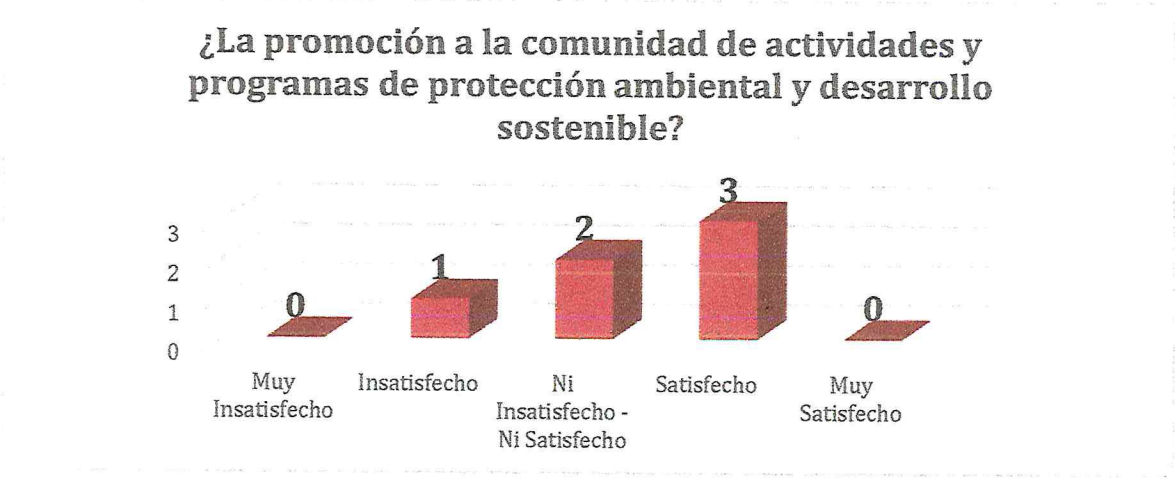
El 83% de los entes territoriales encuestados se sienten satisfechos o muy satisfechos con el apoyo de la Corporación en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental.

- En cuanto a la pregunta *¿El cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental?*



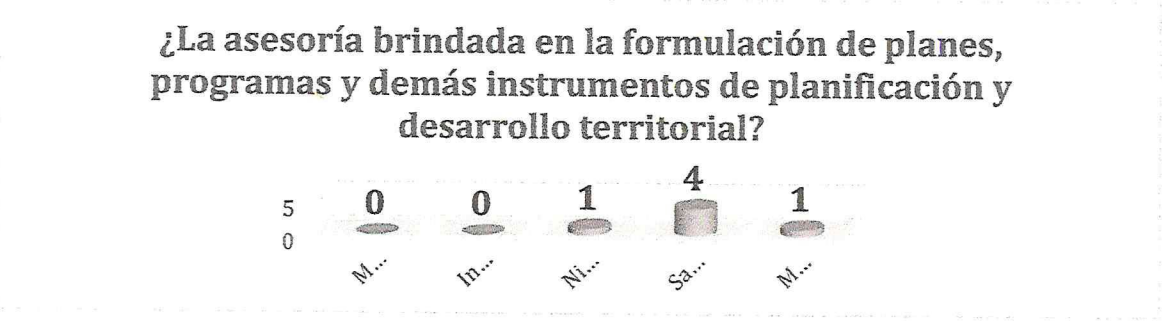
El 67% de los entes territoriales encuestados se sienten satisfechos o muy satisfechos con el cumplimiento de las funciones de la Corporación como autoridad ambiental.

- En cuanto a la pregunta ***¿La promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible?***



El 50% de los entes territoriales se siente satisfecho con la promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible, sin embargo, el 33% expresa sentirse ni insatisfecho ni satisfecho frente a ello.

- En cuanto a la pregunta ***¿La asesoría brindada en la formulación de planes, programas y demás instrumentos de planificación y desarrollo territorial?***



El 83% de los entes territoriales encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho con la asesoría brindada por la Corporación en la formulación de planes, programas y demás instrumentos de planificación y desarrollo territorial.

Cuadro consolidado de grado de satisfacción en ENTES TERRITRIALES

	1	2	3	4	5	
Preguntas para Entes Territoriales / Grado	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho - Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción Usuario
¿El nivel de apoyo en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental?	0	0	1	4	1	83%
¿El cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental?	0	1	1	3	1	67%
¿La promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible?	0	1	2	3	0	50%
¿La asesoría brindada en la formulación de planes, programas y demás instrumentos de planificación y desarrollo territorial?	0	0	1	4	1	83%
TOTAL	0	2	5	14	3	71%

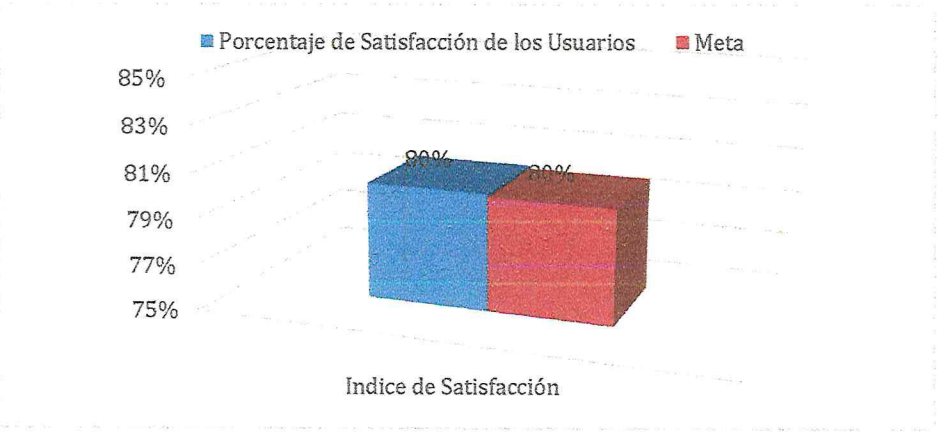
La satisfacción de los entes territoriales encuestados se puede consolidar de la siguiente manera:
El 8% se siente muy insatisfechos o insatisfechos, el 21% no se siente ni insatisfecho ni satisfecho y el 71% se sienten satisfechos o muy satisfechos.

% de Participación	Indice de Satisfacción	Ponderación	Meta
Usuarios Finales	84%	70%	80%
Entes Territoriales	71%	30%	
Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios	80%		

Para la obtención de la satisfacción general del total de encuestados se tuvo en cuenta lo siguiente: Que el 8,7% corresponde a encuestas hechas a los entes territoriales y el 91,3% corresponde a usuarios en general.
Por lo tanto, se le asignó un peso al total de encuestas realizadas a los usuarios en general de 70% y a los entes territoriales de 30%.

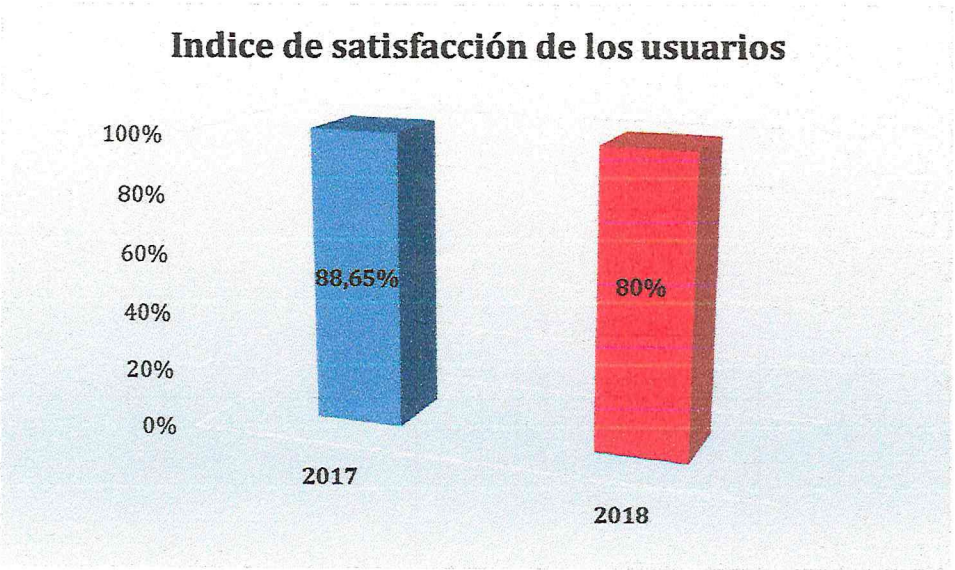
Los resultados de la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios y los entes territoriales muestran que el nivel de satisfacción es 80%, siendo este nivel de

satisfacción obtenido igual a la meta establecida en 80%, los resultados se muestran en el siguiente gráfico:



3.3 ANÁLISIS COMPARATIVOS ESCENARIO DE LAS VIGENCIAS 2017 Y 2018

A continuación se presenta gráficamente la comparación en el análisis de satisfacción de los usuarios desarrollados en la vigencia 2017 y 2018:



3.4 ANÁLISIS CAUSAL DEL ESCENARIO ACTUAL 2018

3.4.1 Análisis USUARIOS: El nivel de satisfacción más bajo, dentro de las variables evaluados, es la relacionada con la pregunta ¿el tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?, lo cual arrojo una satisfacción de 63%, Frente a otros resultados que superan la meta (83%, 94% y 97%); razón por lo cual se realizó un análisis causal, con enfoque sobre la norma y la capacidad operativa, identificándose las siguientes causas directas:

- Alta demanda de trámites ambientales, frente a la misma capacidad operativa de la institución.
- Está implementado la aplicación legal de un procedimiento (términos definidos), que en muchos casos es desconocido por el usuario.
- Poco avance del sistema tecnológico para el apoyo a la gestión de los trámites: VITAL.

3.4.2 Análisis ENTES TERRITORIALES: El nivel de satisfacción más bajo, dentro de las variables evaluados, es la relacionada con la *promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible*, lo cual arrojo una satisfacción de 50%, Frente a otros resultados que superan la meta (83% y 67%); razón por lo cual se realizó un análisis causal, con enfoque de comunicación y capacidad, identificándose las siguientes causas directas:

- Debilidades en los canales de divulgación (instrumentos acordes a las características de los receptores)
- Baja participación de la comunidad en actividades relacionadas con la divulgación de acciones (rendición de cuentas, audiencias públicas, entre otras).

3.5 Conclusiones

De acuerdo con el análisis de los resultados de la percepción que tienen los usuarios encuestados es evidente que la Corporación autónoma regional del Cesar, muestra que tiene la capacidad para alcanzar las metas de satisfacción de sus usuarios y clientes, sin embargo, es necesario establecer planes de mejora con base a las recomendaciones que se establecen en este informe, siguiendo la intervención lógica de los escenarios analizados causalmente.

3.6 Recomendaciones

Planificar e implementar acciones dirigidas a aumentar el nivel de satisfacción y mejoramientos integral del desempeño, orientada a los siguientes objetivos específicos:

3.6.1 **Para mejorar el nivel de satisfacción de los USUARIOS**:

Planificar y ejecutar acciones orientadas a la oportunidad en las respuestas, tales como:

- Racionalización viable de los trámites
- Divulgación de los procedimientos y términos legales establecidos para los tramites.
- Implementación efectiva del VITAL.

3.6.2 **Para mejorar el nivel de satisfacción de los ENTES TERRITORIALES**

Planificar y ejecutar acciones orientadas a la promoción comunitaria de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible, tales como:

- Diseño y aplicación de una estrategia de comunicación política efectiva. (incluye la promoción de la importancia de la participación comunitaria y la gobernanza)

Adicionalmente se recomienda revisar las técnicas más convenientes para el levantamiento de la información (muestra y censo, otros), así como el medios adecuados

y la redacción de las preguntas; junto con el aseguramiento de la eficacia en el número de encuesta de acuerdo a la diseño metodológico de la investigación social planificada.

Atentamente,

Esperanza Charry Morón
Subdirectora General Área Planeación