16

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR
-CORPOCESAR-

DE: **Esperanza Charry Morón**
Subdirectora general área de planeación

Recibí:
Carlo Sarmiento
05-09-2016
11:57 am.

PARA: **Jaime Araujo Castro**
Secretario General

ASUNTO: Remisión análisis de resultados encuestas de satisfacción de los usuarios de Corpocesar periodo (mayo-junio-julio) de 2016

FECHA: 23 de agosto de 2016

Cordial saludo,

De acuerdo al Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario, nos permitimos remitir informe de análisis de resultados de la aplicación de la encuesta para la medición de la satisfacción de los usuarios en la entidad, correspondiente al periodo comprendido entre mayo, junio y julio del año 2016.

Se presentan los resultados obtenidos para cada pregunta aplicada y un análisis general teniendo en cuenta las inferencias de dichos resultados.

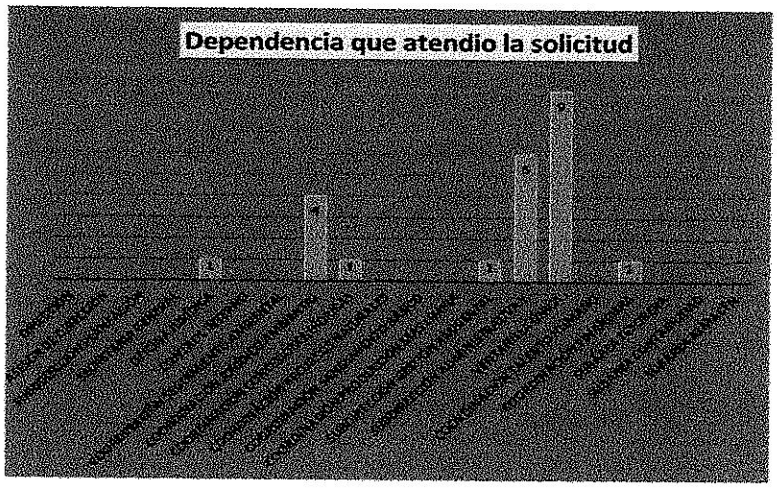
Resultados de las mediciones por pregunta:

Pregunta N° 1:



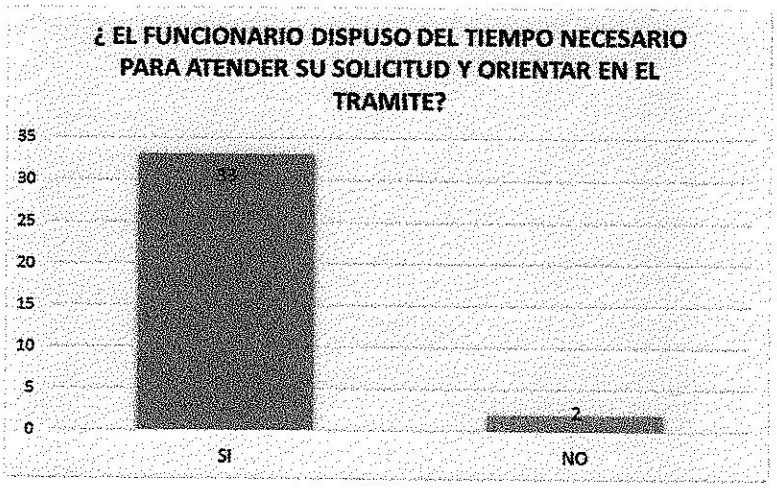
De acuerdo a los resultados de esta pregunta los usuarios de la entidad se dirigen a ella en su mayoría con la finalidad de realizar trámites asociados a permisos (24%) y otras consultas (28%). Teniendo en cuenta que la categoría de "otras" no se encuentra especificada, es válido decir que el mayor número de usuarios que atiende la Corporación, de acuerdo a los resultados de la encuesta, está relacionado con permisos ambientales que otorga la entidad los cuales son gestionados principalmente en la Coordinación Jurídico ambiental.

Pregunta N° 2:



Los resultados indican que existe coherencia entre el porcentaje de los trámites realizados en la categoría de "otros" (28%), con las dependencias que atendieron a los usuarios (ventanilla única y subdirección administrativa y financiera). Con relación a la atención prestada por la coordinación jurídica ambiental (4) se observa que no coincide con el número de solicitudes asociadas a esta dependencia (licencias, concesiones y permisos) que fueron 13 en total para el periodo en análisis, lo cual indica que puede existir un error al momento de diligenciar la encuesta por parte del usuario (omitiendo el nombre de la dependencia que le atendió) y refleja la falta de control y apoyo a los usuarios que se acercan a la entidad.

Pregunta N° 3:



De acuerdo con los resultados, la percepción de los usuarios indica que el personal que conforma la Corporación cuenta y dispone con el tiempo necesario para apoyar y atender a todos aquellos usuarios que se dirigen a la entidad a realizar sus trámites o solicitudes, lo cual se constituye en una fortaleza institucional.

Pregunta N° 4:



De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, el servicio prestado por la Corporación es valorado de manera positiva por la mayoría de los usuarios. No obstante, es importante aclarar que 3 usuarios que representan el 8% del total de encuestados indicaron un servicio

deficiente con observaciones como las siguientes: "*Todos los procesos son muy demorados*", "*Los funcionarios saben del tema, pero demoran, ponen trabas para dar una información tan simple más orden con eso por favor*".

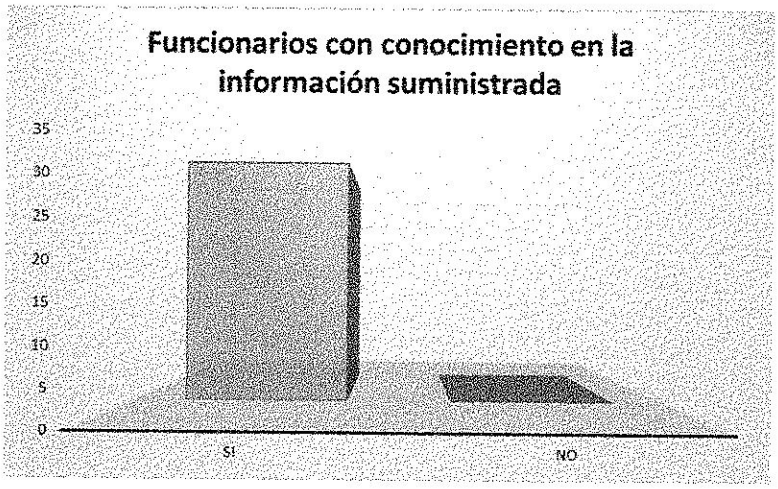
Lo cual indica que existen falencias en la Corporación a nivel de la atención brindada a los usuarios.

Pregunta N° 5:



Los resultados indican que la mayoría de los usuarios (90,9%) consideran que la entidad les responde de manera oportuna a sus solicitudes, sin embargo se aclara que durante el análisis de las encuesta se observó que algunos usuarios que calificaron de manera negativa el servicio y lo corroboraban con sus observaciones no diligenciaron esta pregunta, lo cual no se refleja en el porcentaje final para el análisis, esto debido a que no existe un control en el filtro para el correcto diligenciamiento de la encuesta.

Pregunta N° 6:



De las 35 encuentas diligenciadas para esta pregunta, los resultados arrojan que el 100% de los usuarios considera que el personal de la entidad posee amplio conocimiento de la información suministrada, sin embargo se registran comentarios que indican que a pesar de tener el conocimiento la información no es facilitada de manera oportuna. (*ver analisis pregunta N° 4)*

En consideracion a los resultados anteriormente expuestos, se presentan las siguientes observaciones:

- Durante el periodo en analisis correspondiente a tres (3) meses, se reportaron en total 41 encuestas que representan en promedio 13.6 encuestas por mes, cifra que resulta poco representativa si se tiene encuenta la afluencia de usuarios que tiene la entidad. Se recomienda fortalecer la estrategia definida para obtener la informacion asociada a la percepción del usuario acerca del servico prestado por la entidad.

- Se reporta ventanila unica como la dependencia mayoritariamente receptora de las encuestas diligenciadas por los usuarios; sin embargo, se evidencia que no se existe un filtro o control en la entidad que permita asegurar que sean diligenciados todos los campos de la encuensta; en este sentido se presentó que para la pregunta N° 1 (tipo de solicitud): se diligenciaron 33 de 41, pregunta N°2 (dependencia que atendio la solicitud): 23 de 41, pregunta N°3 (tiempo dispuesto por el funcionario): 35 de 41, pregunta N°4 (valoracion del servicio prestado): 36 de 41, pregunta N°5 (tiempo de respuesta a la solicitud): 33 de 41, pregunta N°6 (conocimiento del funcionario sobre la informacion

solicitada): 35 de 41. En atención a este reporte, queda evidenciada la necesidad de que en la entidad exista una mayor y mejor atención a los usuarios, asi como un control directo al diligenciamiento de las encuestas por parte de los mismos, con el fin que se asegure obtener una información veraz y completa que sea suceptible de un mejor analisis e insumo para la toma de decisiones y mejoramiento institucional.

- En complemento al anañisis presentado en el informe es pertinente indicar los comentarios/observaciones positivos y negativos reportadas por algunos de los usuarios de la entidad, los cuales aportan como insumos para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad:

Comentario/observación	Solicitud /tramite	Dependencia
"Si tienen un buen conocimiento".	No reportó	No reportó
"Muy buena atención y pertinente".	Entrega PGIRS municipio Valledupar	Recepción
"Excelente y oportuno servicio".	Permisos	Recepción
"Si tienen un buen conocimiento"	No reportó	No reportó
" Las niñas me atendieron bien, pero traje una queja que hace mas de un año no me responden demoran demasiado con el tramite".	Denuncia ambiental	No reportó
"Las personas llegan tarde que falta de respeto"	No reportó	Seguimiento ambiental
"Mayor tiempo para atención al usuario"	Permisos	No reportó
"Resulta conveniente actualizar la info de la pag. web pues las lineas telefonicas que señalan, no funcionan siempre"	Permisos	Juridica ambiental
"Todos los procesos son muy demorados"	Tramite C.D.P	Subdirección administrativa y

		financiera
"Los funcionarios saben del tema pero demoran ponen trabas para dar una información tan simple. Mas orden con eso por favor"	No reportó	Seguimiento ambiental

- Es necesario que en virtud de las observaciones realizadas por los usuarios de la entidad, se tomen las medidas y acciones pertinentes, asi como que se defina e implemente la estrategia o mecanismo para la retroalimentación con el usuario acerca de las accioones realizadas y del mejramiento en la entidad, toda vez que hasta la fecha no existen evidencias de que esto se efectue en la Corporación.

Finalmente, con sustento en lo anteriormente consignado en el presente informe, se recomienda de manera general fortalecer la entidad con un mecanismo de control en el acceso a la misma, con enfoque a asegurar una mejor y mayor atención al ciudadano y que asi mismo permita generar mayor control y responsabilidad en el proceso de aplicación de las encuestas de medicion de la satisfacción de los usuarios de la Corporación .

Atentamente,

Esperanza Charry Morón
Subdirectora general área de planeación

Proyectó: María Alejandra Chinchilla Calderón- Profesional de apoyo SGAP
Jonathan Soledad Rojas.- Profesional de apoyo SGAP