

En el presente documento, se consolidan 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 se han recogido las recomendaciones generadas en el análisis desarrollado en la vigencia 2020, fortaleciendo el análisis causal de los niveles de satisfacción obtenidos y los planes de mejora y/o recomendaciones, así como asegurando la aplicación oportuna y pertinente del PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO implementado dentro del SIG-C la entidad.

Para establecer el tamaño de la muestra, se escogió la ecuación estadística para proporciones poblacionales, la cual arrojó el siguiente resultado.

Margen: 10%

Nivel de confianza: 90%

Poblacion: 148

Tamaño de muestra: 47

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

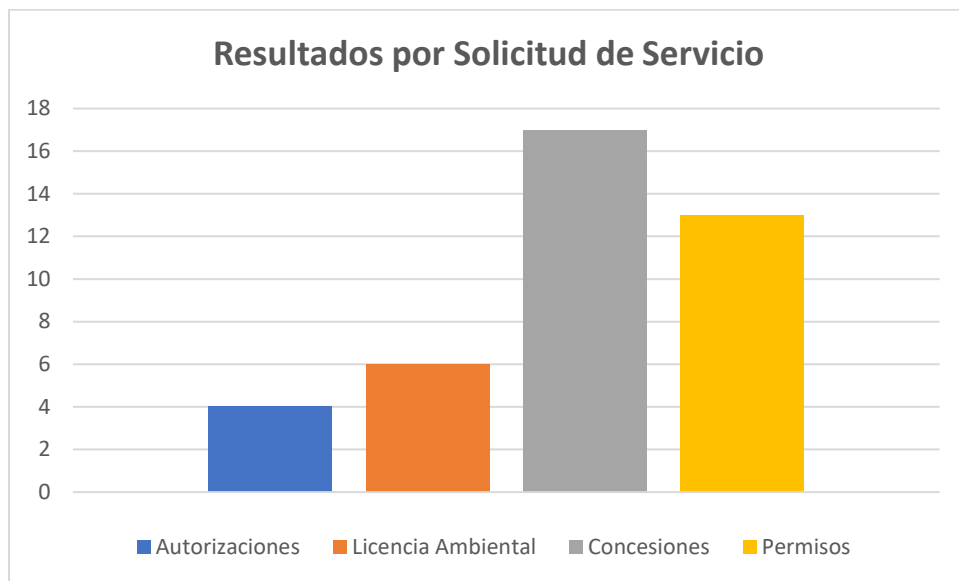
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

El número total de encuestas realizadas fue de 40, las cuales corresponden a usuarios que adelantan trámites ambientales en la entidad.

Tipo de encuestas por solicitud de servicios



Tipo de encuestas por solicitud de servicios	
Servicio	Cantidad
Autorizaciones	4
Licencia Ambiental	6
Concesiones Hídricas	17
Permisos	13
TOTAL	40

En lo referente a los usuarios de trámites, las solicitudes de concesiones hídricas fue el servicio con mayor número de encuestados, lo que quiere decir que el 42% de los usuarios encuestados hicieron uso de este servicio.

Formato de Encuestas

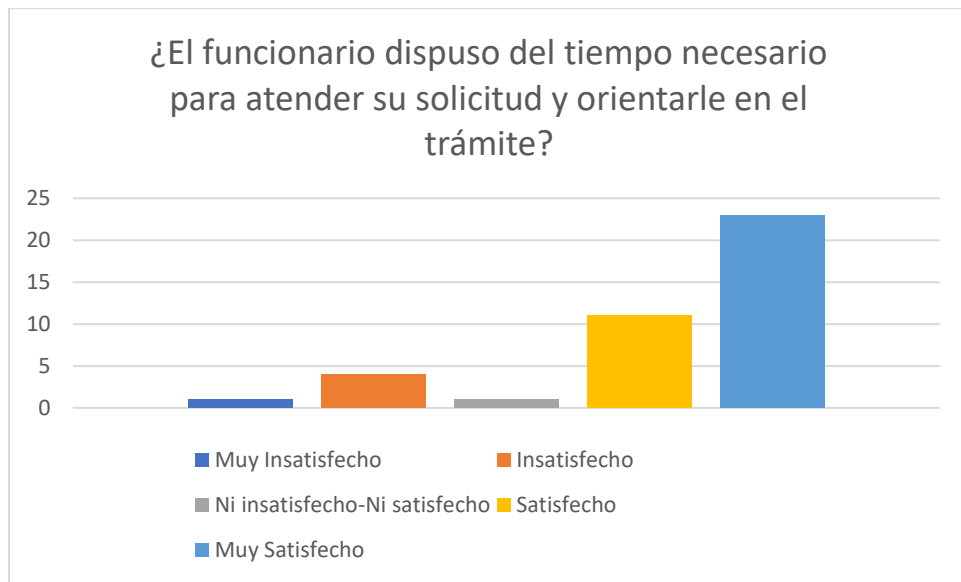
Encuesta Usuarios de tramites

	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: <u>01-06-2021</u>					
La solicitud que realizó fue sobre:	1 ☐ Autorizaciones 2 ☐ Licencia Ambiental 5 Otro ☐	3 ☐ Concesiones 4 ☒ Permisos Cúal?: _____			
Dependencia que le atendió: _____					
Marque con una x en la casilla la satisfacción que considere pertinente para cada una de las siguientes preguntas: (Siendo: 1 Muy Insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Ni insatisfecho - Ni Satisfecho, 4 Satisfecho y 5 Muy Satisfecho)					
Pregunta	Opciones				
	1	2	3	4	5
¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?					X
¿Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?					X
¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?					X
¿En general cómo valoraría el servicio prestado por Corpoesar?					X
Observaciones: _____					
Con el fin de garantizar una óptima atención lo invitamos a diligenciar la siguiente información (opcional):					
Nombre:	<u>Soraida Campo</u>				
Dirección:	<u>Carrera 9ª #10-63</u>				
Teléfono/Celular:	<u>320 542 0051</u>				
Correo Electrónico	<u>so.zoraida.campo@hotmail.com</u>				
CORPOCESAR le agradece por su valioso tiempo y le desea un buen día.					

RESULTADOS DE LA TABULACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

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

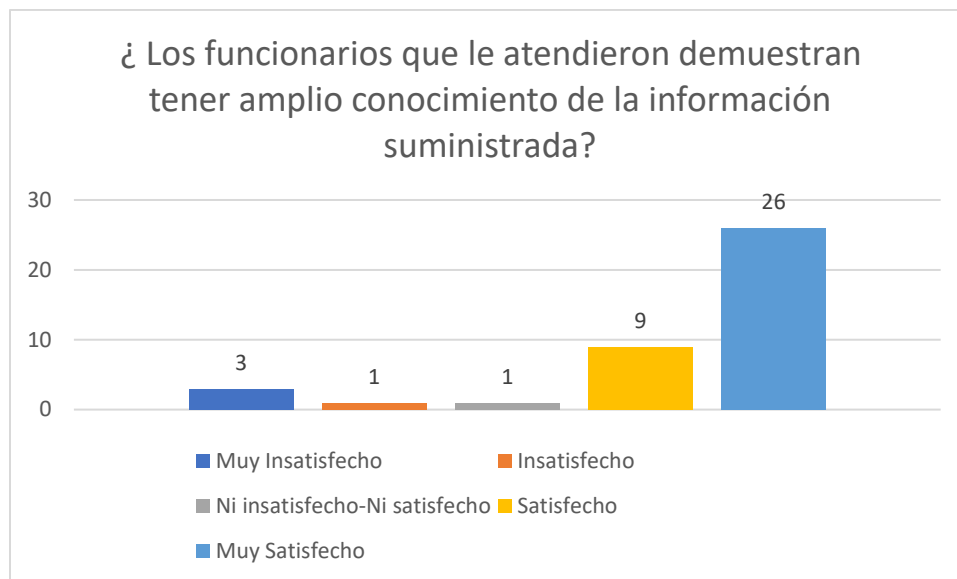
- En cuanto a la pregunta. **¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?**



Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho-Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% de Satisfacción
¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?	1	4	1	11	23	85%

Del 100% de la muestra de los usuarios encuestados, el 85% manifestó que SI se dispuso del tiempo necesario 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?**

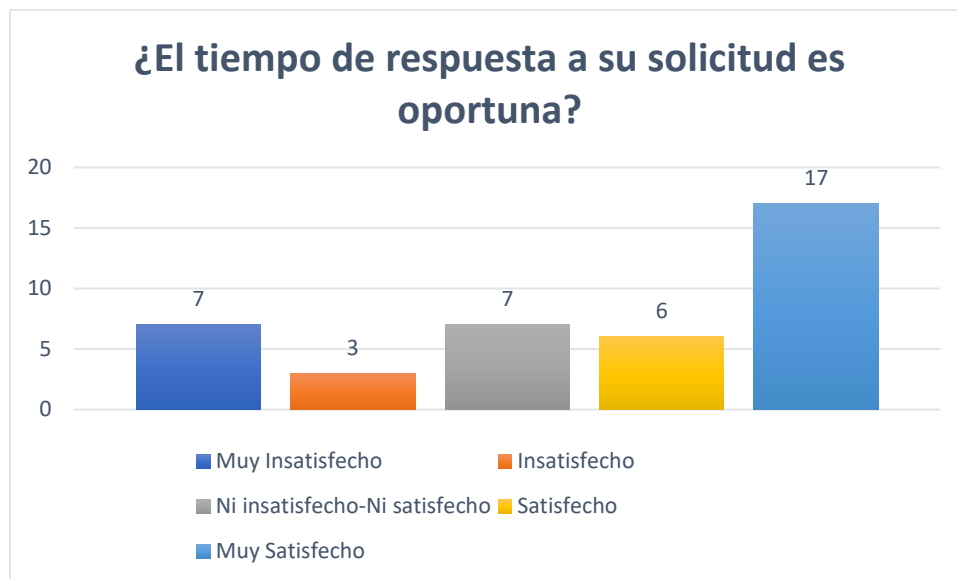


Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho-Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% de Satisfacción
¿ Los funcionarios que le atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?	3	1	1	9	26	88%

Del 100% de la muestra de los usuarios encuestados, el 88% manifestó se sienten satisfechos con el conocimiento del funcionario de la información suministrada

El 100% de los usuarios.

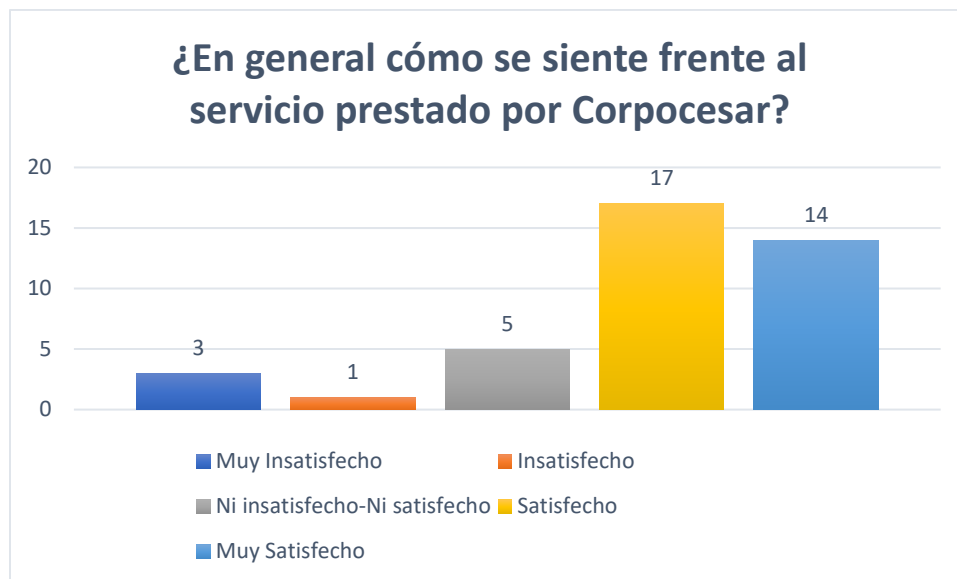
- En cuanto a la pregunta. **¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?**



Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho-Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% de Satisfacción
¿El tiempo de respuesta a su solicitud es oportuna?	7	3	7	6	17	58%

El 58% de los usuarios se sienten Insatisfechos o muy insatisfechos en relación al tiempo oportuno de respuesta en su solicitud, mientras un 25% se identifica como ni insatisfecho ni satisfecho frente el tiempo de respuesta oportuno en su solicitud.

- En cuanto a la pregunta. **¿En general cómo se siente frente al servicio prestado por Corpocesar?**



Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho-Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% de Satisfacción
¿En general cómo se siente frente al servicio prestado por Corpocesar?	3	1	5	17	14	78%

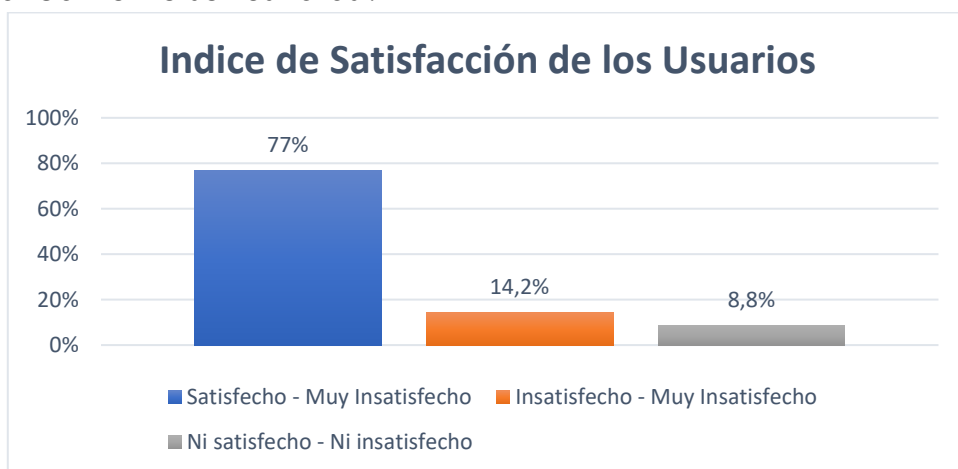
El 78% de los usuarios manifiesta sentirse Satisfecho o muy satisfecho frente al servicio prestado en general por la Corporación, y el 22% expresa sentirse insatisfecho o muy insatisfecho frente al servicio prestado, esta percepción es impactada por la demora en la entrega oportuna de información al usuario.

Cuadro consolidado de grado de satisfacción en usuarios

Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho- Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% de Satisfacción
¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?	1	4	1	11	23	85%
¿ Los funcionarios que le atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?	3	1	1	9	26	88%
¿El tiempo de respuesta a su solicitud es oportuna?	7	3	7	6	17	58%
¿En general cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar?	3	1	5	17	14	78%
TOTAL						77%

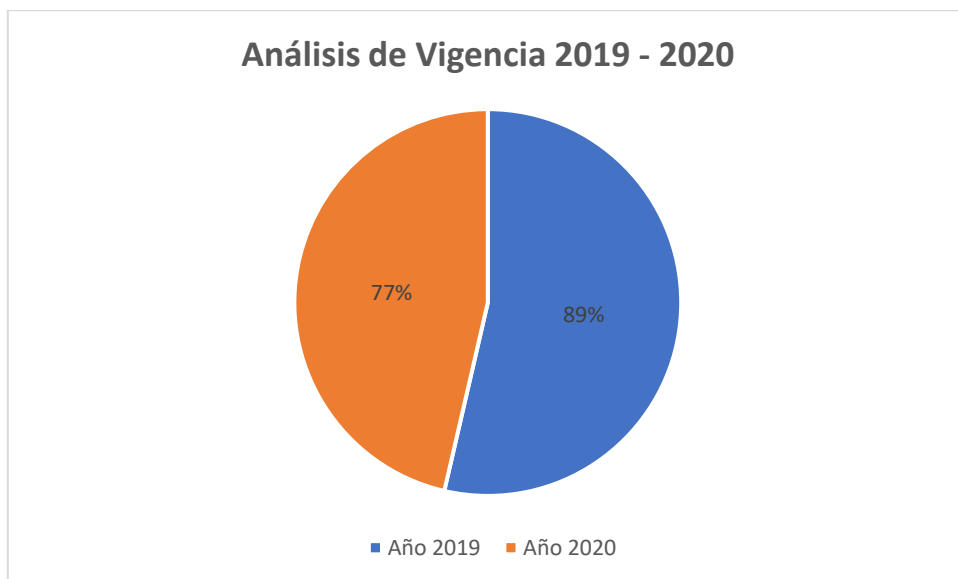
La satisfacción de los usuarios se puede consolidar de la siguiente manera: **El 14,2% de los usuarios se sienten insatisfechos o muy insatisfecho, el 8.8 se identifica como ni insatisfecho – ni satisfecho y el 77% se sienten satisfechos o muy satisfechos.**

En conclusión, de acuerdo a los resultados de la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios de trámites de Corpocesar, en la vigencia de análisis, muestran que **el nivel de satisfacción ponderado es del 77%** Gráficamente se ilustra así:



1.1 ANÁLISIS COMPARATIVOS ESCENARIO DE LAS VIGENCIAS 2019 y 2020

A continuación, se presenta gráficamente la comparación en el análisis de satisfacción de los usuarios desarrollados en la vigencia 2019 y 2020:



ANÁLISIS CAUSAL DEL ESCENARIO ACTUAL 2020

Análisis **USUARIOS** El nivel de satisfacción más bajo, dentro de las variables evaluadas, es la relacionada con la pregunta ¿el tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?, lo cual arrojó una insatisfacción de 58%, frente a los otros 3 resultados que se ubican por encima del 76%; razón por lo cual se realizó un análisis causal, con enfoque sobre la norma y la capacidad operativa, identificándose las siguientes causas directas:

- Los cambios realizados en la corporación respecto a la emergencia del covid 19
- Alta demanda de trámites ambientales, frente a la misma capacidad operativa de la institución.
- Poco avance del sistema tecnológico para el apoyo a la gestión de los trámites: VITAL.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión y como aspectos metodológicos relevantes de cara a inferir correctamente los resultados del presente informe de análisis es importante tener en cuenta que:

- *Usuarios de trámites*, la muestra calculada de acuerdo al **PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**, fue de 47 usuarios de una población total de 148 usuarios que realizaron trámites en la vigencia de análisis en la entidad; sin embargo, en el proceso de desarrollo de las encuestas no fue posible alcanzar el número total de la muestra y se reportaron finalmente 40 encuestas efectivas.

Lo anterior deja claramente expuesta la necesidad que le asiste a la entidad de rediseñar de manera estructural la metodología y/o la técnica para el levantamiento de la información primaria resultado de la retroalimentación de sus grupos de valor, toda vez que en las vigencias anteriores de análisis sucesivas se ha evidenciado la misma falencia y ha sido difícil abarcar integralmente la muestra y población de análisis que se requiere, debido principalmente a las falencias en cuanto a los canales y/o estrategias de comunicación, captura de información y/o retroalimentación existentes. Se hace necesario implementar una estrategia más efectiva en este sentido.

No obstante, pese a lo anteriormente expuesto, tomando como base los datos recopilados en relación a la percepción de satisfacción de los usuarios en análisis, es posible inferir que la Corporación Autónoma Regional del Cesar-CORPOCESAR tiene la capacidad para alcanzar las metas de satisfacción de sus usuarios; sin embargo, como ya se expuso, se deben implementar las acciones pertinentes y los planes de mejora con base a las recomendaciones que se establecen en este informe, siguiendo la intervención lógica de los escenarios analizados causalmente.

RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones enfocadas a fortalecer de manera integral la metodología que está implementada en la entidad para obtener información acerca de la percepción de satisfacción de sus grupos de valor:

- **Usuarios de trámites y servicios de Corpocesar:**

- Ampliar el alcance de los sujetos de captura de información de percepción de satisfacción, en específico incluir no solo a los usuarios de tramites sino a todos los usuarios que elevan peticiones, solicitudes, quejas y/o reclamos en la entidad, que son tramitados en la actualidad como Derechos de Petición, en el marco de la legislación vigente.

Así mismo, se recomienda planificar y ejecutar acciones orientadas a la mejora en la oportunidad en las respuestas, tales como:

- Fortalecer la estrategia de racionalización viable de los trámites que se adelantan en la entidad.
- Implementación efectiva de la Ventanilla de Trámites Ambientales VITAL.
- Informar clara y oportunamente al usuario el tiempo que por ley se establece para dar respuesta al trámite y el proceso que lleva el mismo.

De igual modo se recomienda fortalecer las estrategias de comunicación política efectiva, incluyendo la promoción de la importancia de la participación comunitaria y la gobernanza en las gestiones desarrolladas por la Corporación Autónoma Regional del Cesar- CORPOCESAR.