

El Sistema Integrado de Gestión de Corpocesar:

***Herramienta estratégica para apalancar el
Desarrollo Institucional Sinérgico”***

***Evaluación de Satisfacción de Usuario Vigencias
2021***



Resultados del informe de análisis y mejora de la satisfacción de los clientes y usuarios

La CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR- CORPOCESAR, como entidad que ha diseñado e implementado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad- SIGC bajo el estándar internacional ,adaptado como Norma Técnica Colombiana por el ICONTEC, NTC/ISO 9001:2015, con el objetivo de cumplir y superar las necesidades y expectativas de las partes interesadas a su gestión, ha preparado el presente informe en cumplimiento de lo definido en el **requisito 9.1Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación- 9.1.2 Satisfacción del cliente** del citado estándar, en el cual se recoge la medición y análisis de la percepción de los grupos de valor objeto de análisis, respecto al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2021.

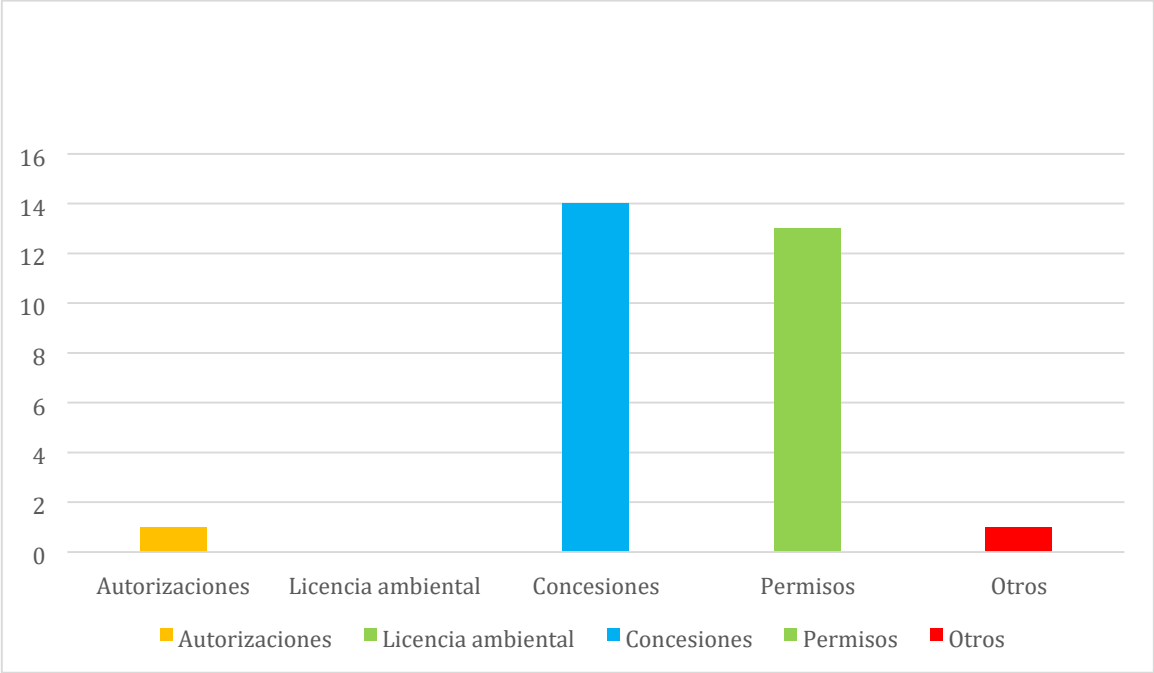
En este contexto se puntualiza que los grupos de valor objeto de análisis para el SIGC de Corpocesar son: Usuarios (personas naturales o jurídicas) que realizan trámites ambientales ante la entidad. La presente se ha desarrollado bajo la técnica de la encuesta, dentro de un diseño metodológico apropiado a los objetivos que pretende alcanzar al respecto, estructurado en el siguiente marco lógico: ENFOQUE, ESTRATEGIA, TECNICA Y EVALUACION.

La información primaria se ha obtenido mediante la aplicación de las respectivas encuestas por medios telefónicos, electrónicos y de manera personal; 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 grupos de valor.

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 2021, 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.

En el año 2021 se llevaron a cabo 80 trámites y se tomó una muestra de 60 usuarios de los cuales 30 usuarios respondieron la encuesta realizada, lo que equivale al 50 % de nuestra muestra encuestada. La encuesta fue desarrollada con un 10% de margen de error y un nivel de confianza del 90%.

En el siguiente informe podrán observar detalladamente el análisis de satisfacción de los usuarios que se obtuvo en el periodo 2021. Se realizaron un total de 30 encuestas, las cuales corresponden a usuarios que adelantaron trámites ambientales en la entidad.



Resultados por Solicitud de Servicio

Tipo de encuestas por solicitud de servicios	
Servicio	Cantidad
Autorizaciones	1
Licencia Ambiental	0
Concesiones Hídricas	14
Permisos	13
Otros	2
TOTAL	30

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 47% de los usuarios encuestados hicieron uso de este servicio.

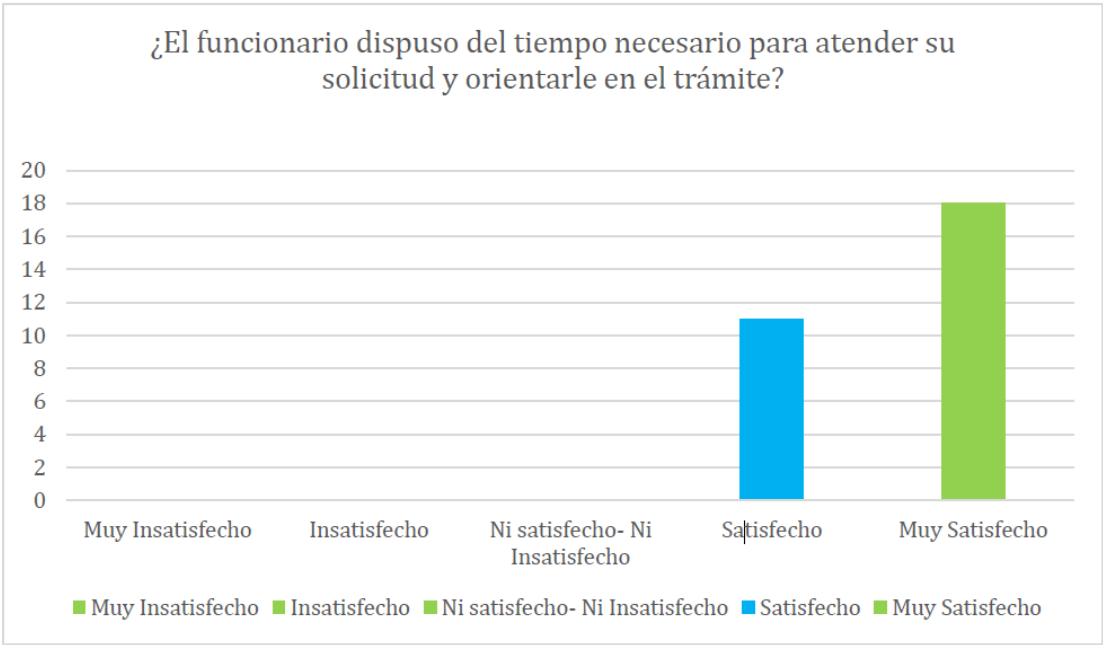
Formato de Encuestas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	PCE-02-F-06 VERSION: 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: <u>Cordinación para la Gestión Judicial Ambiental</u>					
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 Corpocesar?					X
Observaciones: <u>Mejorar la infraestructura de la entidad.</u>					
Con el fin de garantizar una óptima atención lo invitamos a diligenciar la siguiente información (opcional):					
Nombre:	<u>Suministros y Servicios el CHE S.A.S.</u>				
Dirección:	<u>Calle 1 No. 19C-66 Barrio. Altapraira - Valledupar</u>				
Teléfono/Celular:	<u>316 475 347 2.</u>				
Correo Electrónico	<u>JCFrancou@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:

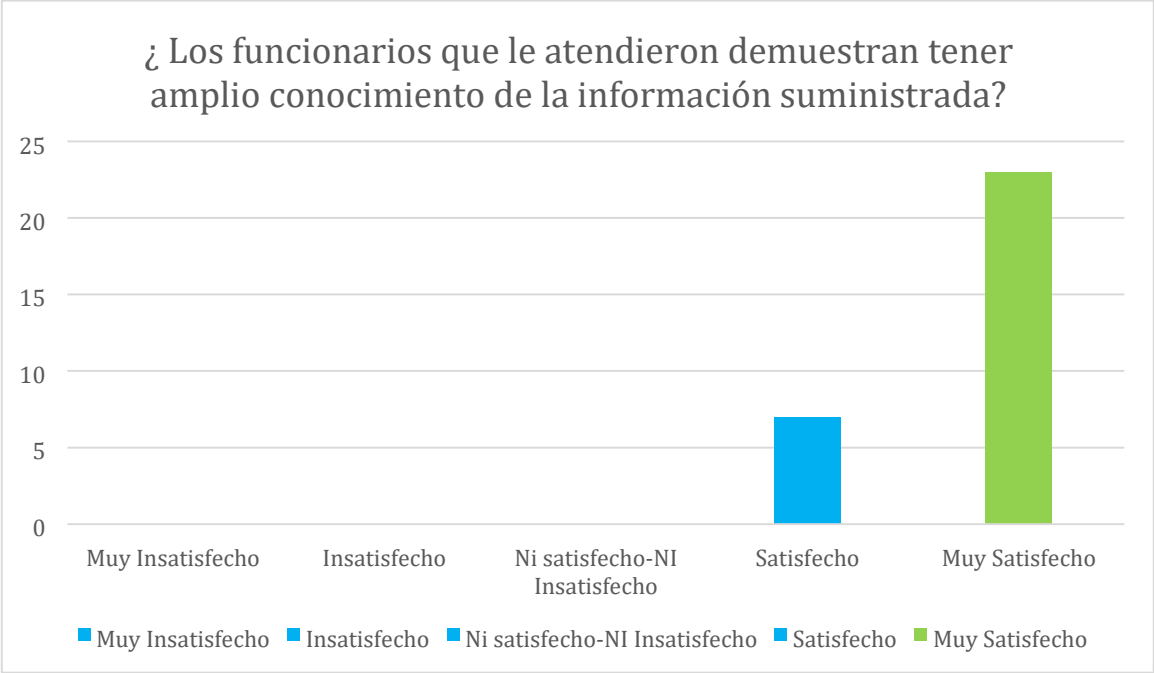
➤ En cuanto a la pregunta **¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?**



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?	0	0	0	11	18	96%

Del 100% de la muestra de los usuarios encuestados, el 96% manifestó que SI se dispuso del tiempo necesario por el funcionario para atender su solicitud y orientarle en el trámite.

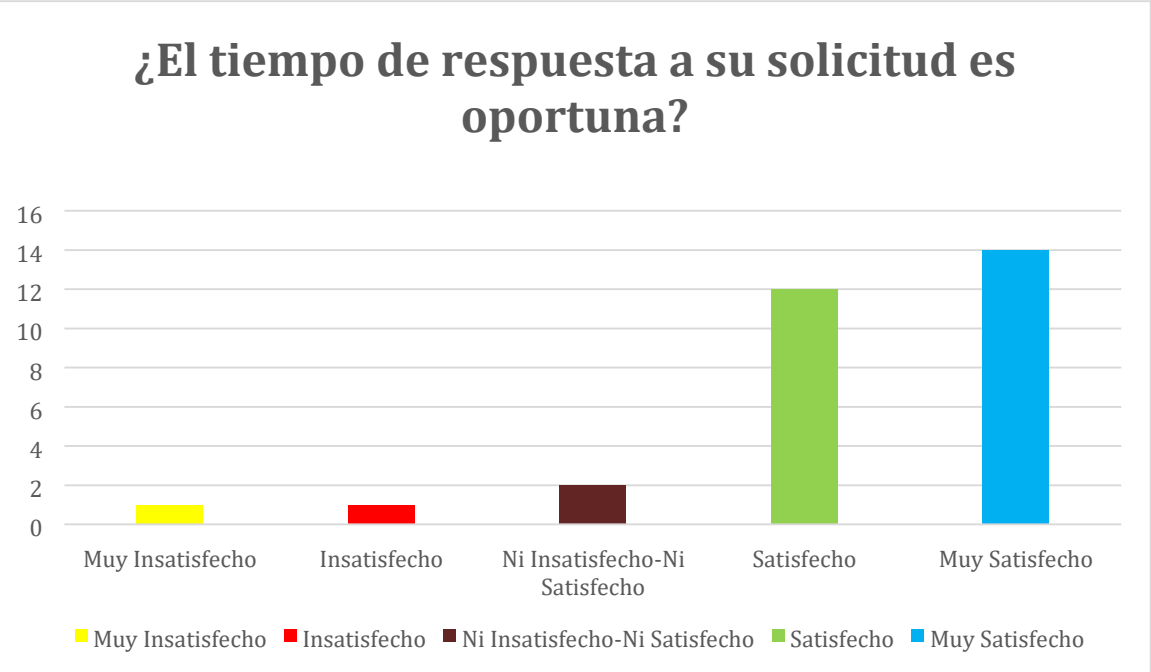
➤ En cuanto a la pregunta **¿Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?**



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?	0	0	0	7	23	100%

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

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

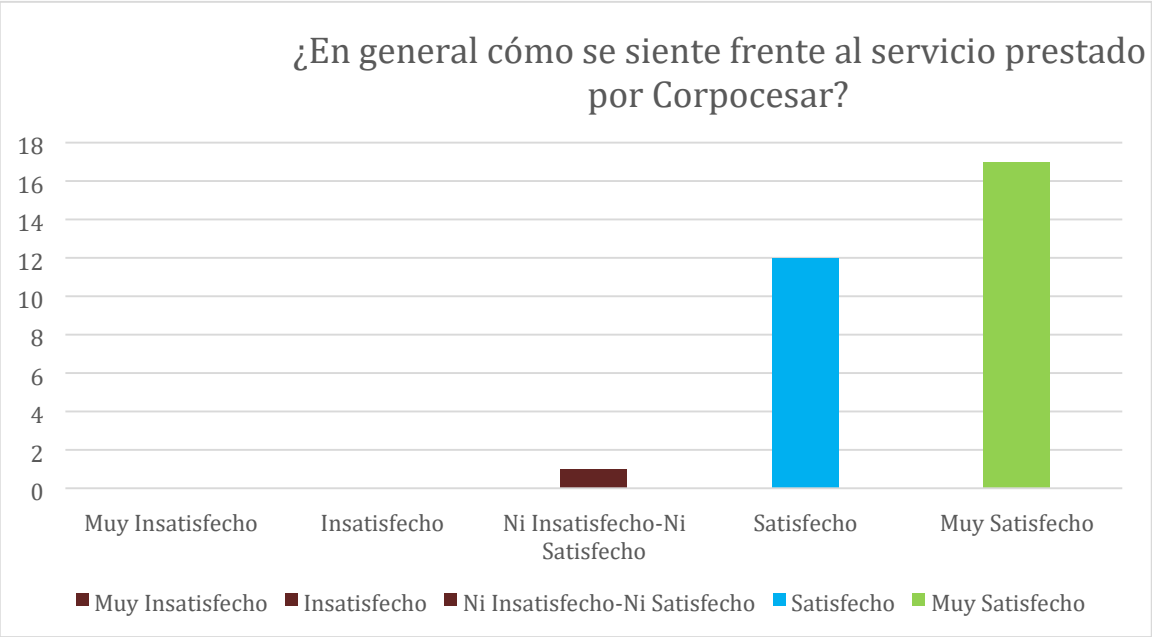


Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfechoNi satisfecho	Satisf echo	Muy Satisfecho	% de Satisfacció n
¿El tiempo de respuesta a su solicitud es oportuna?	1	1	2	12	14	86%

El 86% de los usuarios se sienten Satisfechos en relación al tiempo oportuno de respuesta en su solicitud dada por la Corporación.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos se requiere el desarrollo de actividades de mejora para generar una buena satisfacción en los usuarios con respecto a los tiempos de respuesta de sus solicitudes.

➤ 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 insatisfechoNi satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% de Satisfacción
¿En general cómo se siente frente al servicio prestado por Corpocesar?	0	0	1	12	17	96%

El 96% de los usuarios manifiesta sentirse Satisfecho o Muy Satisfecho frente al servicio prestado en general por la Corporación.

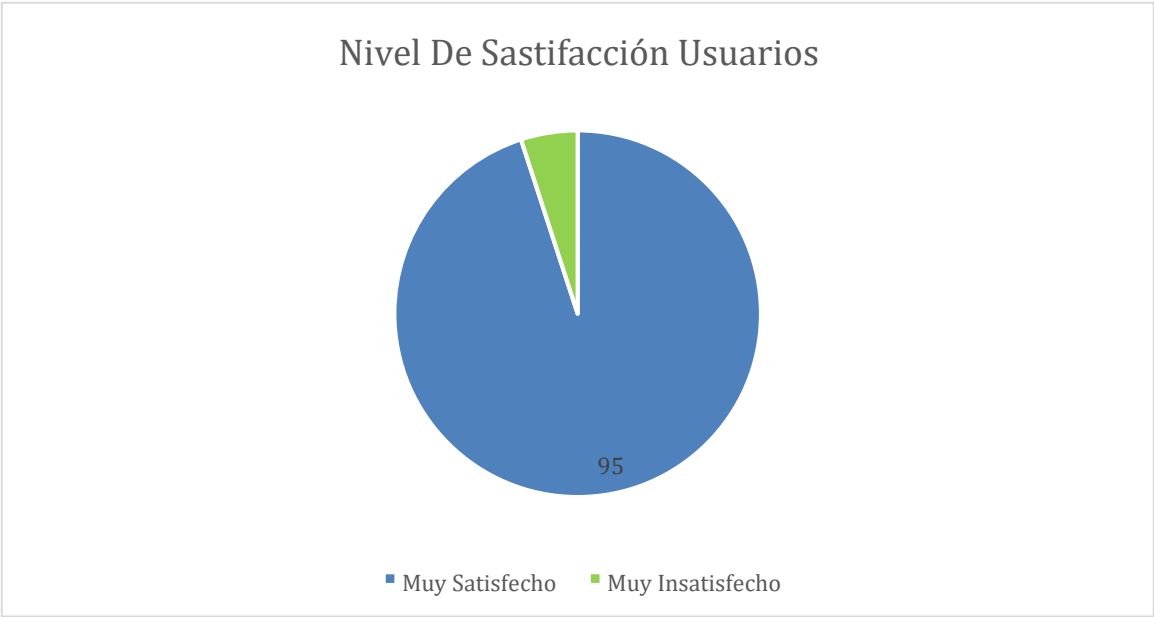
En el análisis que se realiza de las encuestas no se habla de las valoraciones 1, 2 y 3 porque no se presenta un porcentaje significativo; por tal razón, tomamos las muestras de los Satisfechos y Muy Satisfechos para este informe.

Cuadro consolidado de grado de satisfacción en usuarios La satisfacción de los usuarios se puede consolidar de la siguiente manera:

Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfechoNi satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	% de Satisfacción

¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?	0	0	0	11	18	96%
¿Los funcionarios que le atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?	0	0	0	7	23	100%
¿ El tiempo de repuesta a su solicitud es oportuna?	1	1	2	12	14	86%
¿En general como valoraría el servicio prestado por Corpocesar?	0	0	1	12	17	96%
TOTAL						95%

-En un 95% lo usuarios encuestados se sienten satisfechos con los trámites que realizaron en la Corporación, durante la vigencia 2021. Gráficamente se ilustra así:



Análisis causal del escenario actual 2021

El análisis que se realizó de los usuarios donde medimos el nivel de satisfacción de los trámites realizados en el 2021 encontramos que: el nivel de satisfacción fue alto, de un 95%, y el nivel de insatisfecho del 5%. Este año no se habla de las valoraciones 1, 2 y 3 porque no se presenta un porcentaje significativo; por tal razón, tomamos las muestras de los Satisfechos y Muy Satisfechos para este informe.

Se realizó un análisis causal, con enfoque sobre la norma y la capacidad operativa, identificándose las siguientes causas directas:

- Pese a que la emergencia del covid-19 se mantiene, los operarios realizaron las visitas y los usuarios quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta de los trámites.
- Alta demanda de trámites de concesiones

Encuestas de Satisfacción de Entes Territoriales

De 25 entes territoriales se logró consultar a 9 entes territoriales, que equivale al 36% de los encuestados.

En el siguiente informe se puede observar detalladamente el análisis de satisfacción de los entes territoriales con los procesos adelantados por Corpocesar en la vigencia 2021.

Formato de encuestas



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: 2 mayo 2022

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

Preguntas	Opciones				
	1	2	3	4	5
¿El nivel de apoyo en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental ?					X
¿El cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental?					X
¿La promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible ?				X	
¿La asesoría brindada en la formulación de planes, programas y demás instrumentos de planificación y desarrollo territorial?				X	X

Observaciones

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

Ente Territorial: Municipio Becerril

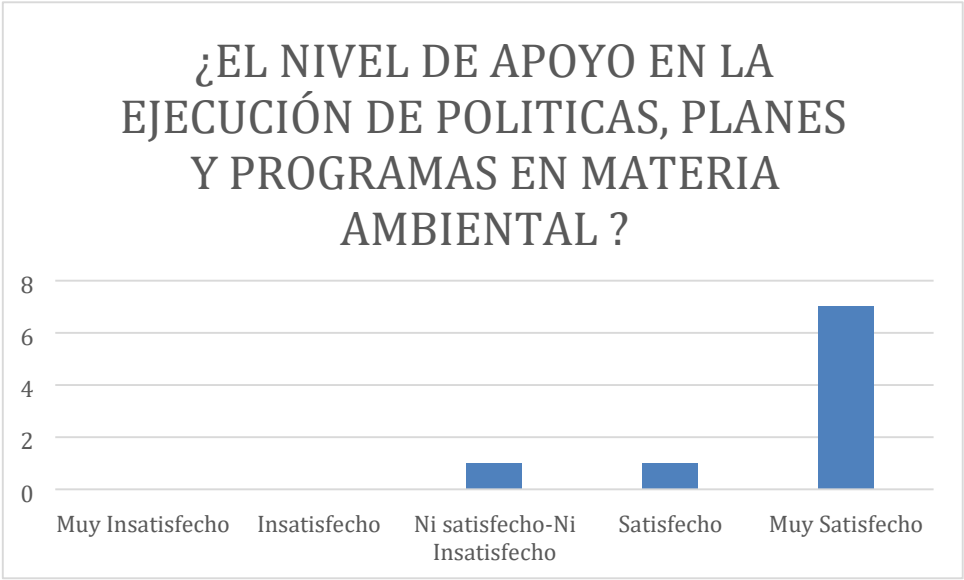
Dirección: Calle 10 No 6-84

Teléfono/Celular: 301 955 692

Correo Electrónico: Planificacion@becerril-cs.gov.co

CORPOCESAR le agradece por su valioso tiempo y le desea un buen día.

➤ En cuanto a la pregunta sobre ¿el **nivel de apoyo en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental**? estos fueron los resultados:



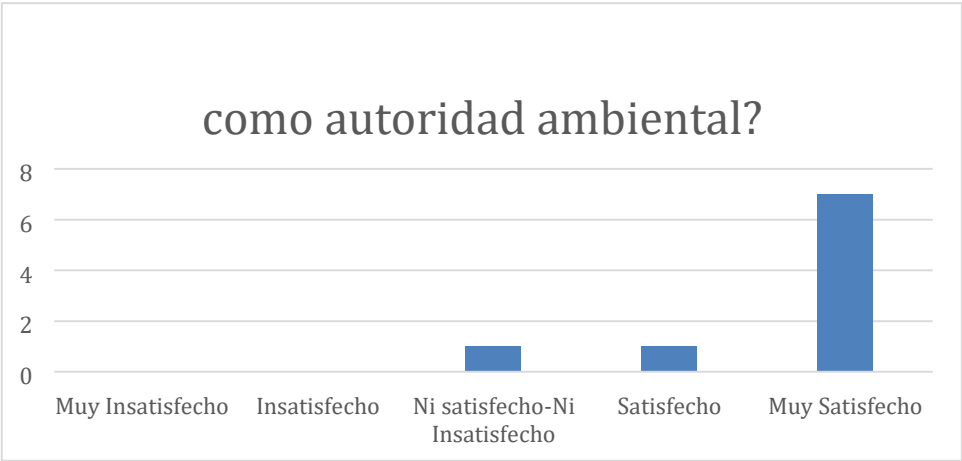
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho-Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
------------------	--------------	-------------------------------	------------	----------------	----------------



0	0	0	4	5	100%
---	---	---	---	---	------

La muestra arrojó que el 100% se encuentra Muy Satisfecho con el apoyo que la Corporación brinda en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental.

➤ En cuanto a la pregunta sobre el **¿cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental?** estos fueron los resultados:

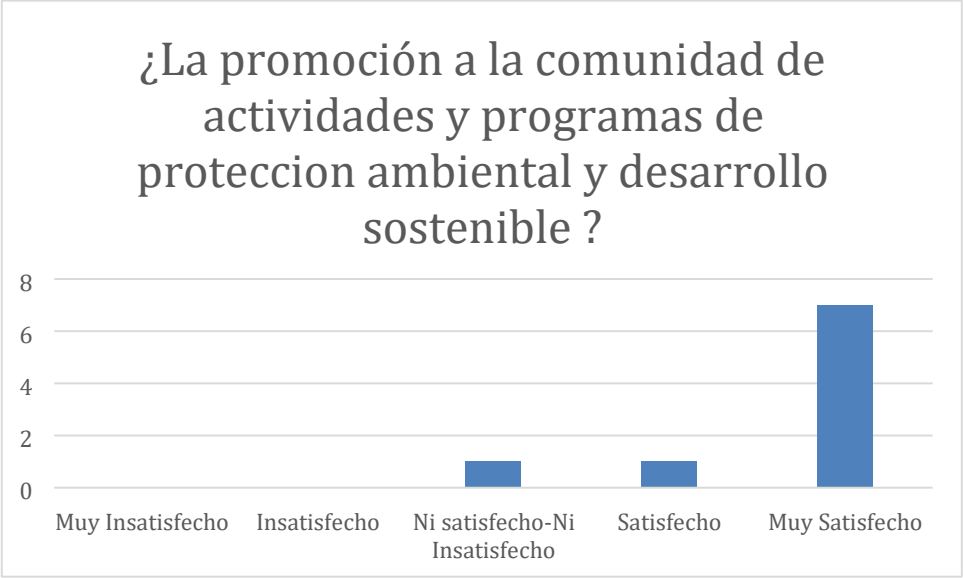


cumplimiento de las funciones

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho-Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
0	0	0	3	6	100%

Los entes territoriales consultados se encuentran 100% Satisfechos con el cumplimiento de las funciones de la Corporación como autoridad ambiental.

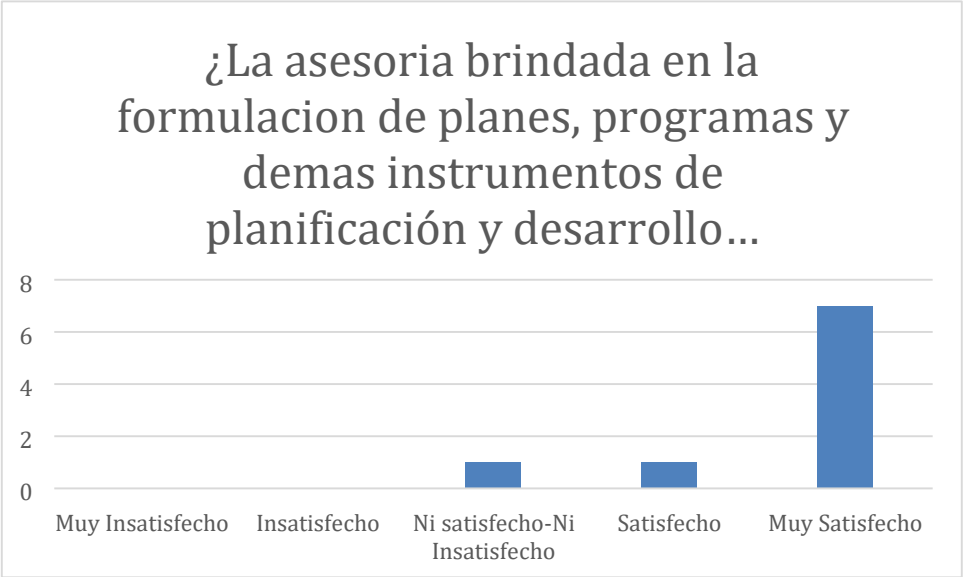
➤ En cuanto a la pregunta sobre **¿la promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible?** estos fueron los resultados:



Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho-Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
0	0	0	9	0	100%

Los entes territoriales consultados se encuentran 100% Satisfechos con la Corporación en cuanto a la promoción de actividades, programas de protección ambiental y desarrollo sostenible.

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





Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho-Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
0	0	1	1	7	88%

Los entes territoriales consultados se encuentran 88% Satisfechos 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 Usuarios

La satisfacción de los usuarios se puede consolidar de la siguiente manera:

Conclusiones

A manera de conclusión es importante tener en cuenta que:

- La muestra calculada de acuerdo al **Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Usuario** fue de 30 usuarios, de una población total de 80 usuarios que realizaron trámites en la vigencia 2021 en Corpocesar; sin embargo, en el proceso de desarrollo de las encuestas no fue posible alcanzar el número total de la muestra y se reportaron finalmente 30 encuestas efectivas.
- Cuando el servicio de la Corporación es bueno, lo vemos reflejado en las respuestas de satisfacción de los usuarios.
- Luego de realizar las encuestas, encontramos un nivel de satisfacción alto, gracias a la gestión oportuna que hizo Corpocesar.

Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfechoNi satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	% de Satisfacción
¿el nivel de apoyo en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental?	0	0	0	4	5	100%



¿el cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental?	0	0	0	3	6	100%
¿la promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible?	0	0	0	9	0	100%
¿La asesoría brindada en la formulación de planes, programas y demás instrumentos de planificación y desarrollo territorial?	0	0	1	1	7	88%
TOTAL						97%

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:

- Para tener una mayor muestra de la población debemos hacer cambios a la hora de realizar las encuestas, puesto que deberían desarrollarse inmediatamente después de realizado el trámite para que los usuarios tengan un mayor nivel de recordación a la hora de ser encuestados.
- 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.