

El Sistema Integrado de Gestión de Corpocesar:

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

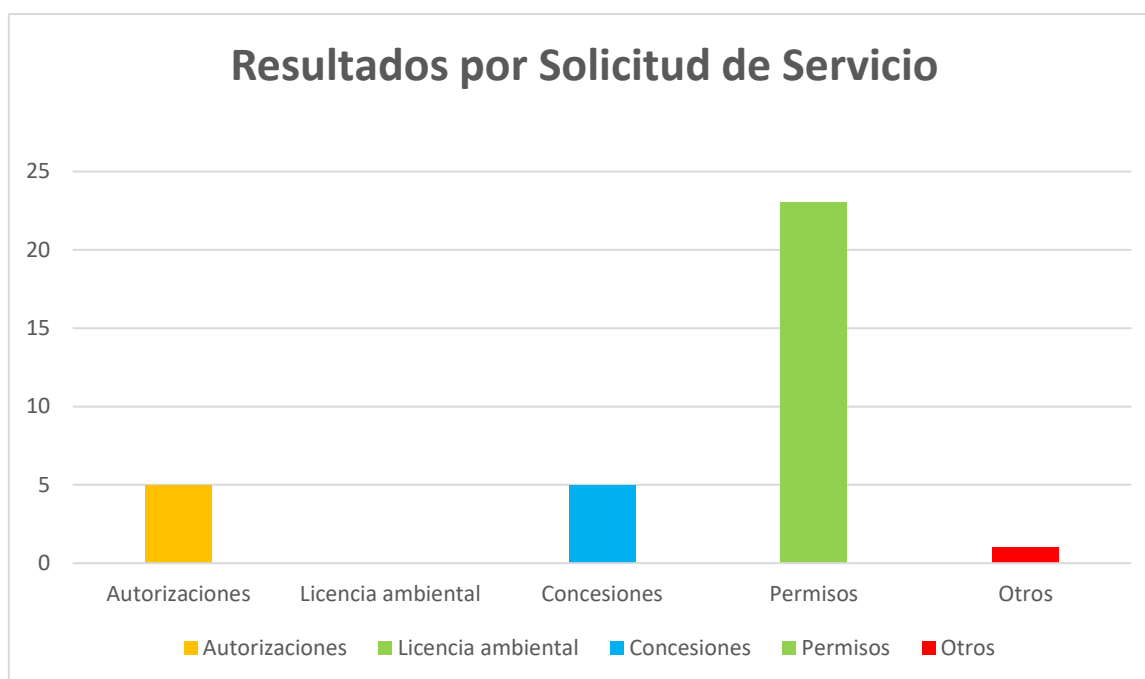
Evaluación de Satisfacción de Usuario Vigencias 2022

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

En el presente informe se consolidan los resultados obtenidos, el mecanismo de retroalimentación y las oportunidades de mejora de la entidad. De igual manera, se han recogido las recomendaciones generadas en el análisis desarrollado en la vigencia 2022, fortaleciendo el análisis causal de los niveles de satisfacción obtenidos y los planes de mejora y/o recomendaciones, asegurando al mismo tiempo la aplicación oportuna y pertinente del Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Usuario implementado dentro del SIG-C de la entidad.

Se escogió una población de 90 usuarios, una muestra de 60 y consultamos a 35 usuarios, que equivale al 58 % de los encuestados.

En el siguiente informe podrán observar detalladamente el análisis de satisfacción de los usuarios que se obtuvo en el periodo 2022. Se realizaron un total de 35 encuestas, las cuales corresponden a usuarios que adelantaron trámites ambientales en la entidad.



Tipo de encuestas por solicitud de servicios	
Servicio	Cantidad
Autorizaciones	5
Licencia Ambiental	0
Concesiones Hídricas	5
Permisos	23
Otros	2
TOTAL	35

En lo referente a los usuarios de trámites, las solicitudes de permisos fue el servicio con mayor número de encuestados, lo que quiere decir **que el 65%** de los usuarios encuestados hicieron uso de este servicio.

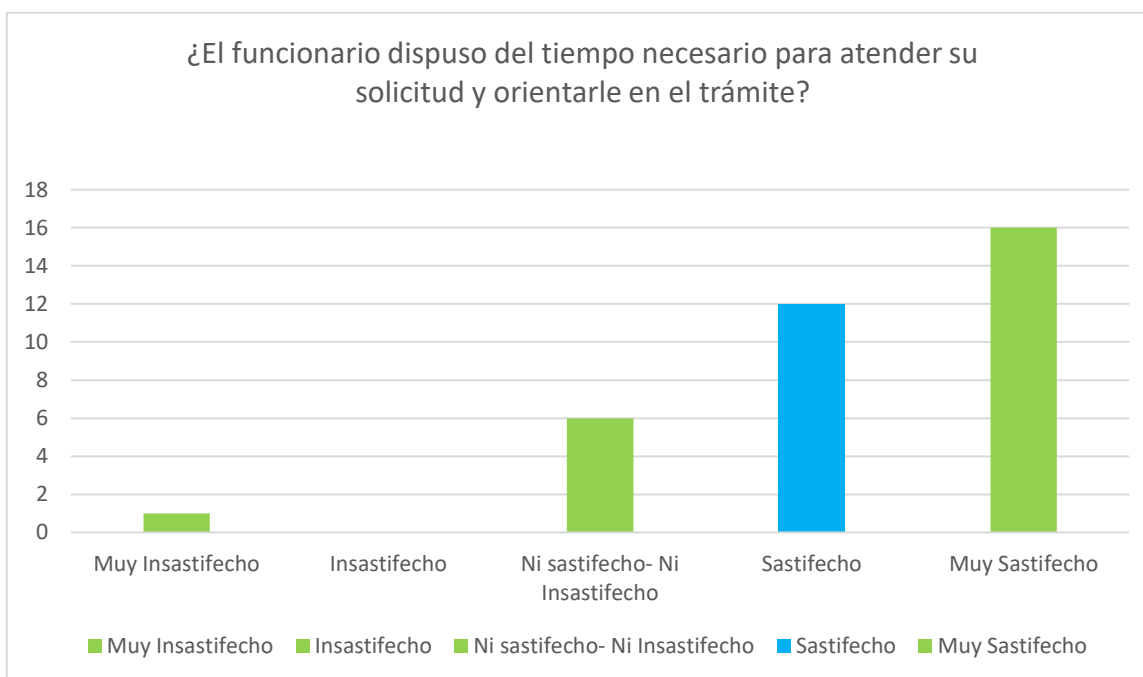
Formato de Encuestas

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		PCE-02-F-06 Versión: 5.0 Fecha: 22/06/2016
Queremos atender con calidad y para ello su opinión es importante. Agradecemos su tiempo diligenciando esta sencilla encuesta.				
Fecha: <u>12-09-2023</u>				
La solicitud que realizó fue sobre: 1 ☐ Autorizaciones 2 ☐ Licencia Ambiental 5 Otro ☐ 3 ☐ Concesiones 4 ☒ Permisos				
Dependencia que le atendió: <u>Sec. Agraria</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 Satisfecho - Ni Insatisfecho, 4 Satisfecho y 5 Muy Satisfecho)				
Pregunta	Opciones			
	1	2	3	4
¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?			X	
¿Los funcionarios que lo atendieron demostraron tener amplio conocimiento de la información suministrada?				X
¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuno?		X		
¿En general cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar?			X	
Observaciones:				
Con el fin de garantizar una buena atención lo invitamos a diligenciar la siguiente información (opcional): Nombre: <u>Walter Sanchez</u> Dirección: <u>Carrera 108 No 10-24</u> Teléfono/Celular: <u>3109231984</u> Correo Electrónico: <u>ingdilao312@gmail.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:

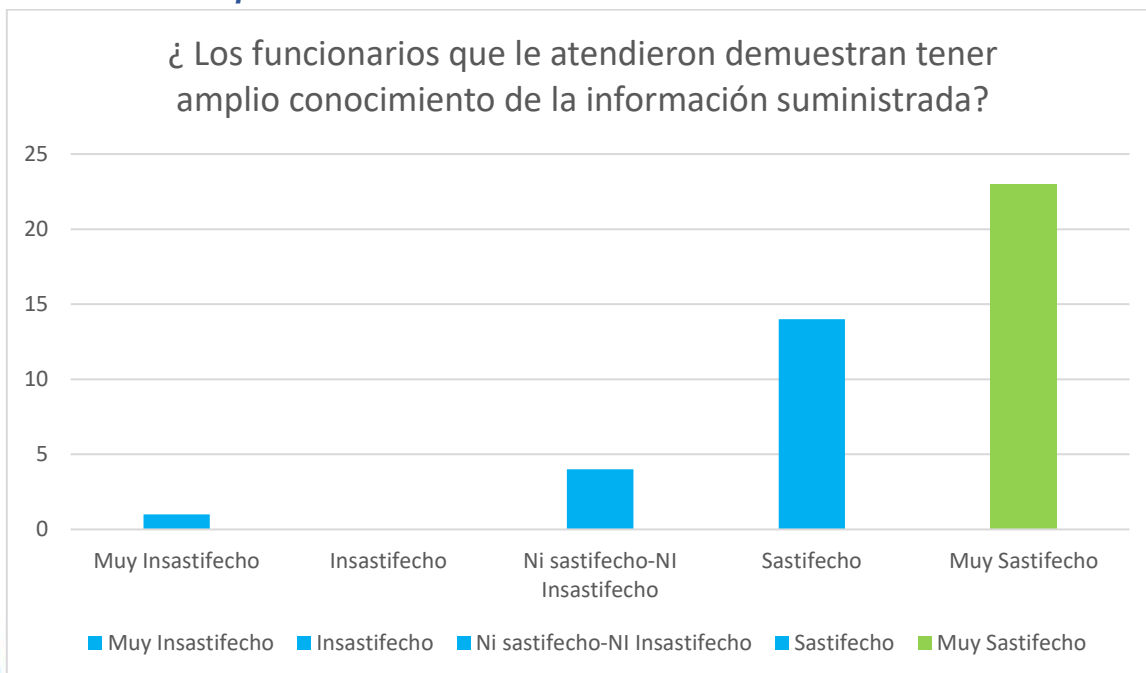
- En cuanto a la pregunta ***¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?***



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	0	6	12	16	80%

Del 100% de la muestra de los usuarios encuestados, el 80% manifestó que SI se dispuso del tiempo necesario por el funcionario para atender su solicitud y orientarle en el trámite.

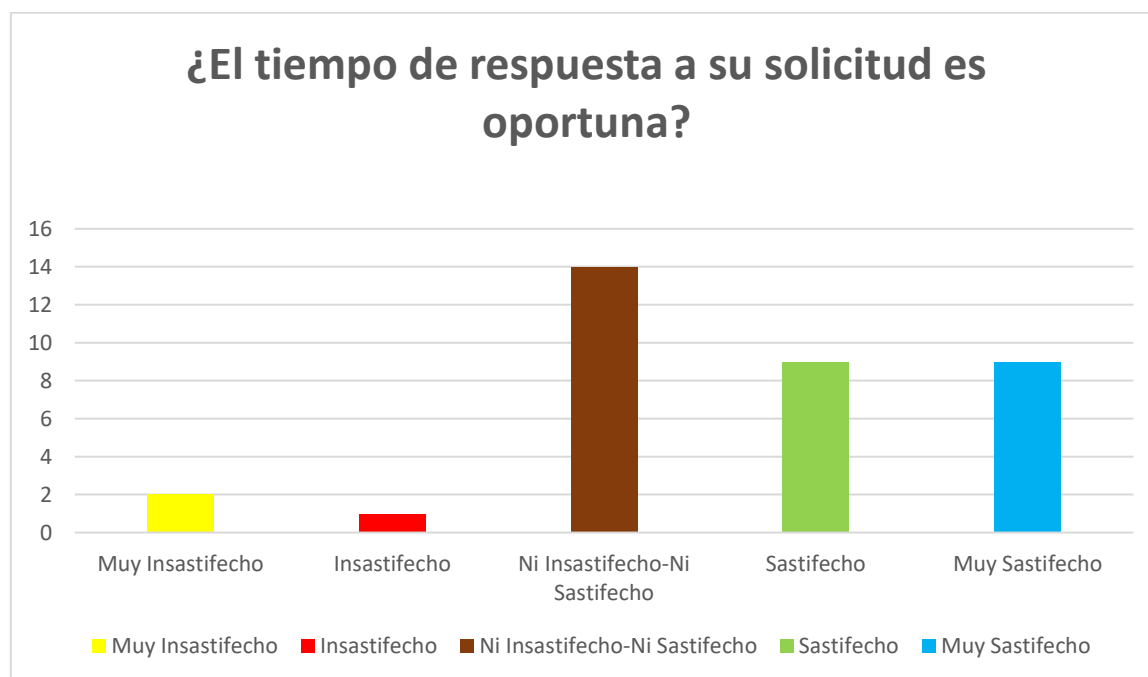
- En cuanto a la pregunta **¿Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?**



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?	1	0	4	14	18	86%

Del 100% de la muestra de los usuarios encuestados, el 86% manifestó se sienten satisfechos con el conocimiento del funcionario de la información suministrada.

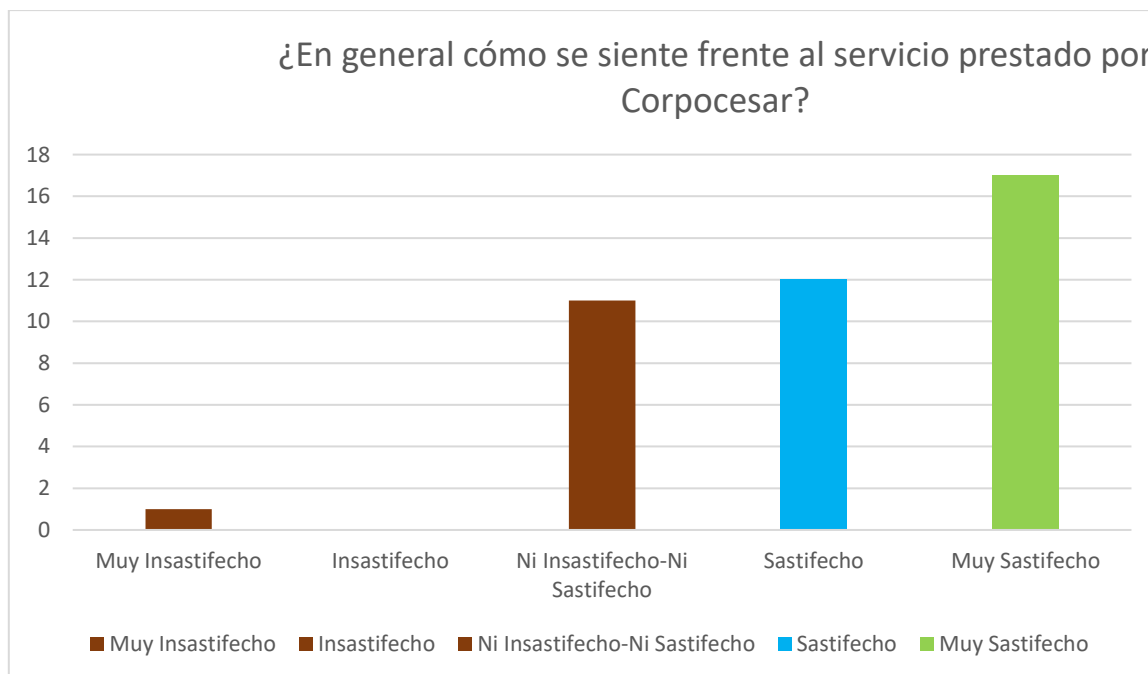
- En cuanto a la pregunta *¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?*



Preguntas a usuarios / grado de satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho- Ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% de Satisfacción
¿El tiempo de respuesta a su solicitud es oportuna?	2	1	14	9	9	51%

El **51%** de los usuarios se sienten Satisfechos en relación al tiempo oportuno de respuesta en su solicitud dada por la Corporación.

- 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?	1	0	11	12	11	65%

El **65%** 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, observando que la muestra es pequeña, por tal motivo 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 insastifecho- Ni sastifecho	Sastifecho	Muy sastifecho	% de Satisfacción
¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?	1	0	6	12	16	80%
¿Los funcionarios que le atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?	1	0	4	14	18	86%
¿ El tiempo de repuesta a su solicitud es oportuna?	2	1	14	9	9	51%
¿En general como valoraría el servicio prestado por Corpocesar?	1	0	11	12	11	65%
TOTAL						71%

-En un 71% lo usuarios encuestados se sienten satisfechos con los trámites que realizaron en la Corporación, durante la vigencia 2022. Gráficamente se ilustra así:



(605)5748960 - Línea de atención 018000915306



Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo Frente a la Feria Ganadera, Cesar - Colombia



www.corpocesar.gov.co



atencionalciudadano@corpocesar.gov.co



@corpocesar



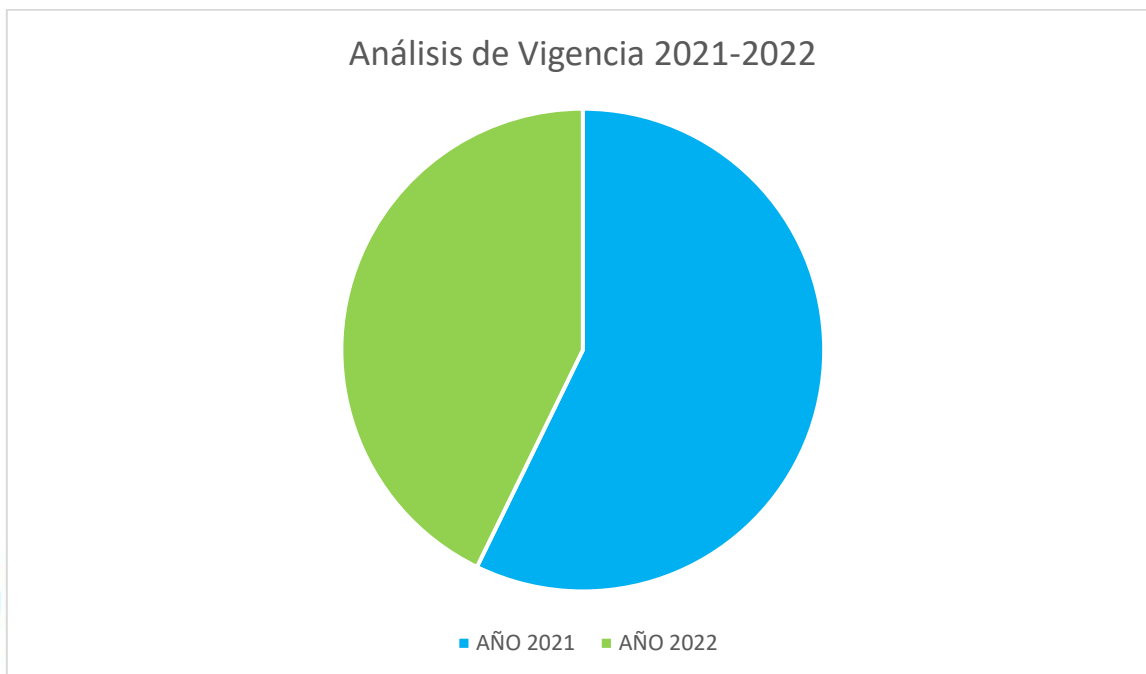
SC-CER507026





Análisis comparativos escenario de las vigencias 2021 y 2022

A continuación, se presenta gráficamente la comparación en el análisis de satisfacción de los usuarios desarrollados en la vigencia 2021 y 2022:



(605)5748960 - Línea de atención 018000915306

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo Frente a la Feria Ganadera, Cesar - Colombia

www.corpocesar.gov.co

atenciónalciudadano@corpocesar.gov.co

[f](#) [t](#) [i](#) @corpocesar



SC-CER507026

Análisis causal del escenario actual 2022

El análisis que se realizó de los usuarios donde medimos el nivel de satisfacción de los trámites realizados en el 2022 encontramos que: el nivel de satisfacción fue medio, de un 71%, y el nivel de insatisfecho del 29%. 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:

- Alta demanda de trámites de permisos.
- Se atendieron la gran mayoría de las solicitudes en vigencia del 2022

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 35 usuarios, de una población total de 80 usuarios que realizaron trámites en la vigencia 2022 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 35 encuestas efectivas.
- Este año el servicio de la Corporación no fue bien calificado por los usuarios, donde expusieron inconformidad a la hora de dar repuesta, lo vemos reflejado en las calificaciones que dieron en las encuestas.

 (605)5748960 - Línea de atención 018000915306

 Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo Frente a la Feria Ganadera, Cesar - Colombia

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 recepcionar las encuestas, puesto que deberían realizarse inmediatamente después de realizado el trámite para que los usuarios tengan un mayor nivel de recordación a la hora de ser encuestados.
- Ampliar la información de la base de datos de todos los usuarios que realizan tramites dentro de la corporación, ya que a la hora de realizar las encuestas meses después de la solicitud no encontramos la información completa y no se puede tomar una muestra grande.
- Se recomienda planificar y ejecutar acciones orientadas a la mejora en la oportunidad en las respuestas, tal como: 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. Recomendación dada en el informe del año pasado.
- El método que se está utilizando para medir la satisfacción de los usuarios con la corporación no es el adecuado y no se puede realizar un plan de mejoramiento de calidad del servicio.

Encuestas de Satisfacción de Entes Territoriales

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



(605)5748960 - Línea de atención 018000915306



Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo Frente a la Feria Ganadera, Cesar - Colombia



www.corpocesar.gov.co



atenciónalciudadano@corpocesar.gov.co



@corpocesar



SC-CER507026

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.

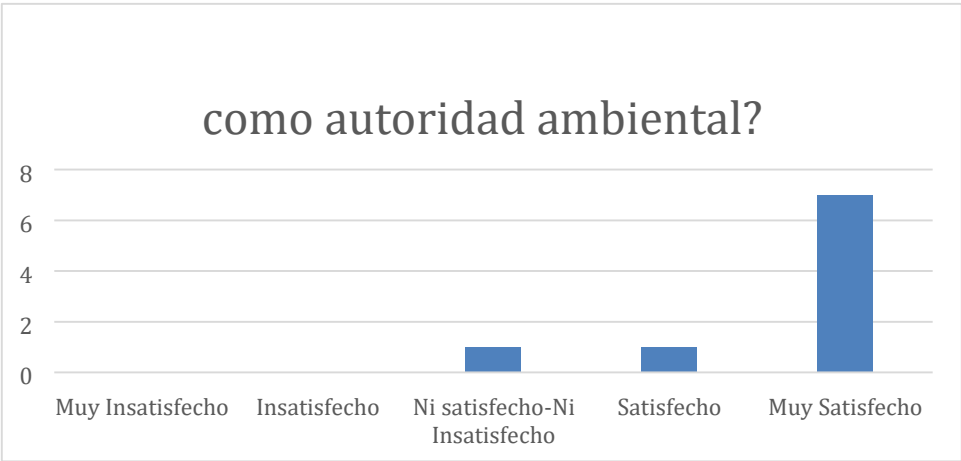
- En cuanto a la pregunta sobre ¿el **nivel de apoyo en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental**? estos fueron los resultados:



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:



¿El cumplimiento

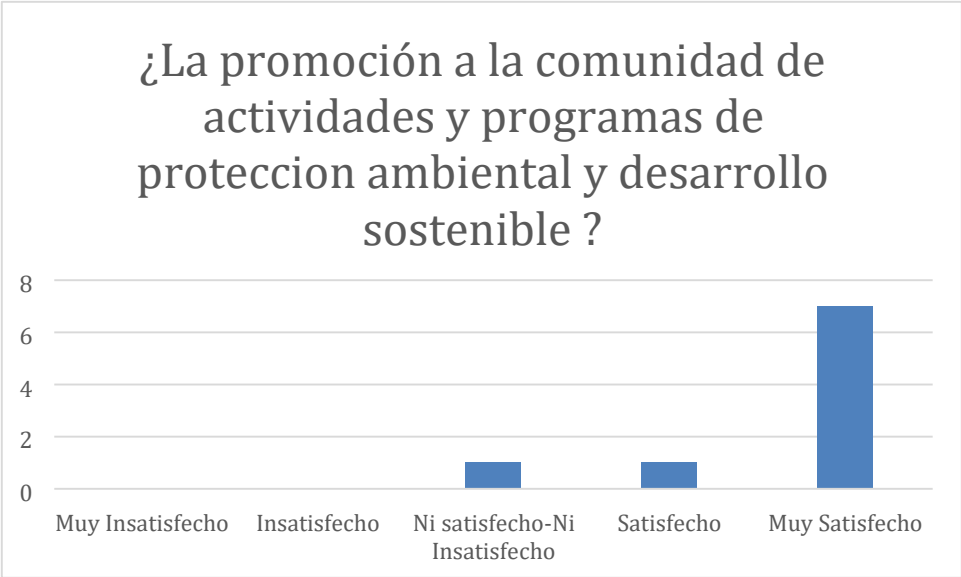
de las funciones

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:



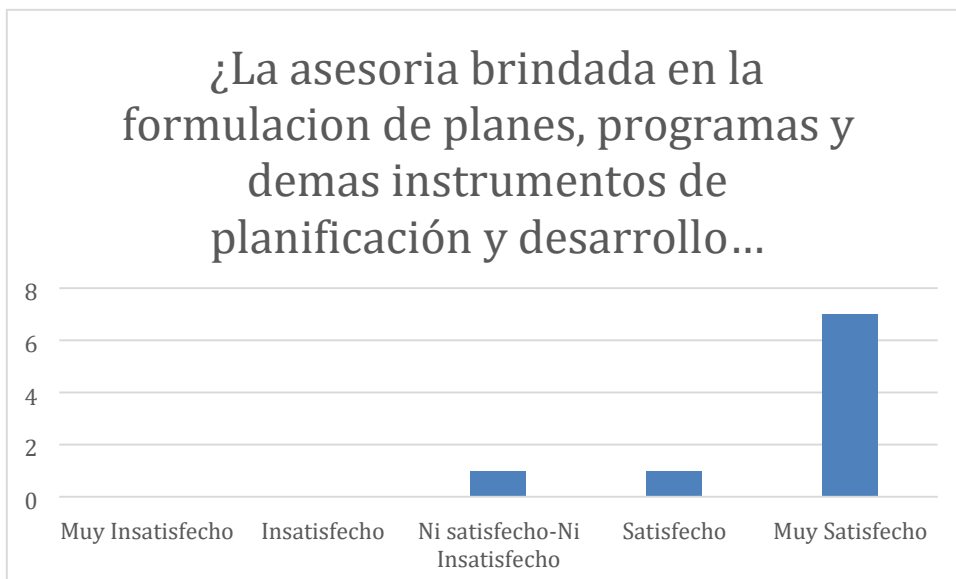


Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho-Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
0	0	0	9	0	100%

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.



(605)5748960 - Línea de atención 018000915306



Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo Frente a la Feria Ganadera, Cesar - Colombia



SC-CER507026



www.corpocesar.gov.co



atencionalciudadano@corpocesar.gov.co



@corpocesar

- 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.



(605)5748960 - Línea de atención 018000915306



Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo Frente a la Feria Ganadera, Cesar - Colombia



www.corpocesar.gov.co



atencionalciudadano@corpocesar.gov.co



@corpocesar



SC-CER507026

