

SG – 5000-CO 026

FECHA: 30 de mayo de 2024

DE: GERSON RAMIRO CARREÑO TOLOZA
Profesional Universitario Oficina de Prensa

PARA: MARÍA CRISTINA ROBAYO ABELLO
Subdirectora General del Área de Planeación

ASUNTO: INFORME DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN NIVEL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

El proceso de Gestión de las Comunicaciones e información tiene definido entre sus indicadores de gestión el indicador; Nivel de Satisfacción de los usuarios, orientado a medir la satisfacción de los usuarios de la Corporación en relación a los tramites solicitados y realizados por la ciudadanía ante la entidad.

Corpocesar para realizar la medición del nivel de satisfacción de los usuarios ha definido una metodología que se implementa por medio de la realización de encuestas a una muestra de usuarios que realizaron algún trámite ante la entidad durante la vigencia anterior, la encuesta se fundamenta en la formulación de 4 preguntas donde el usuario en una escala de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho califica la realización del trámite. Es importante señalar que la base de datos de trámites es suministrada por la Subdirección General del Área de Gestión Ambiental y el proceso de Comunicación e información se encarga de realizar vía telefónica las encuestas, tabular los resultados y realizar el informe.

Para la vigencia 2023 se tomó una muestra de 50 usuarios a quienes se les contacto vía telefónica y se les realizo la encuesta, los resultados de estas encuestas se detallan a continuación.

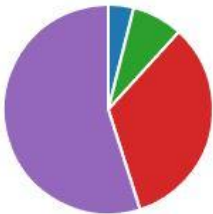
A la pregunta; ¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?

6. ¿ El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite?

Más detalles

Información

Muy insatisfecho	2
Insatisfecho	0
Ni satisfecho - Ni insatisfecho	4
Satisfecho	17
Muy satisfecho	28



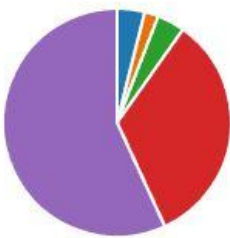
El 55% de los encuestados manifestó estas muy satisfecho, el 17% satisfecho, el 4% ni satisfecho ni insatisfecho y el 4% manifestó estar muy insatisfecho.

A la pregunta; ¿Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?

7. ¿ Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?

[Más detalles](#) [Información](#)

Muy insatisfecho	2
Insatisfecho	1
Ni insatisfecho- Ni satisfecho	2
Satisfecho	17
Muy Satisfecho	29



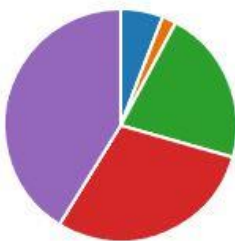
El 57% manifestó estar muy satisfecho, el 17% satisfecho, el 2% ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% muy insatisfecho y el 1% muy insatisfecho.

A la pregunta; ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?

8. ¿ El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna?

[Más detalles](#) [Información](#)

Muy insatisfecho	3
Insatisfecho	1
Ni insatisfecho- Ni satisfecho	11
Satisfecho	15
Muy Satisfecho	21



El 41% de los encuestados manifestó estar muy satisfecho, el 29 % manifestó estar satisfecho, el 11% de los usuarios manifestó que ni satisfecho ni insatisfecho, el 6% muy insatisfecho y el 1% insatisfecho.

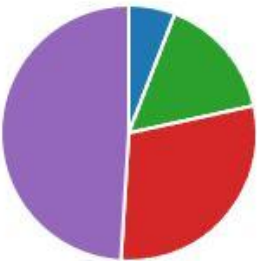
A la pregunta; ¿En general cómo valoraría el servicio prestado por CORPOCESAR?

9. ¿ En general cómo valoraría el servicio prestado por CORPOCESAR?

[Más detalles](#)

 Información

	Muy insatisfecho	3
	Insatisfecho	0
	Ni insatisfecho- Ni satisfecho	8
	Satisfecho	15
	Muy Satisfecho	25



El 49% de usuarios manifestaron estar muy satisfechos, el 29% manifestó estar satisfecho, el 8% ni satisfecho – ni insatisfecho y el 3% muy insatisfecho.

En esta pregunta que busca conocer el nivel de satisfacción en relación al servicio en general prestado por Corpocesar podemos destacar que la sumatoria de porcentajes entre muy satisfechos y satisfechos nos arroja un **78 %** cumpliendo con la meta del indicador establecida en **71%** como se puede apreciar en tablero de mando de indicadores.

Después de realizar el mecanismo para conocer la satisfacción de los usuarios de Corpocesar podemos concluir que los usuarios en un alto porcentaje estuvieron satisfechos o muy satisfechos con todos los aspectos consultados y que conforman en gran medida ítems relevantes a la hora de otorgar trámites por parte de la corporación.