

SG – 5000-CO 05

FECHA: Marzo de 2025

DE: CARMEN CECILIA FUENTES GONZÁLEZ
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.

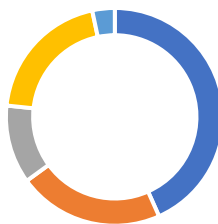
El proceso de Gestión de las Comunicaciones e información tiene definido entre sus indicadores de gestión el indicador; Nivel de Satisfacción de los usuarios, orientado a medir la satisfacción de los usuarios de la Corporación en relación a los tramites solicitados y realizados por la ciudadanía ante 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 2024 se tomó una muestra de 60 usuarios a quienes se les contactó vía telefónica y se les realizo la encuesta, los resultados de estas encuestas se detallan a continuación.

Tipo de tramites por solicitud de servicios	
Servicio	Cantidad
Autorizaciones	26
Licencia Ambiental	13
Concesiones Hídricas	7
Permisos	12
Otros	2
TOTAL	60

Tipo de trámites por solicitud de servicios



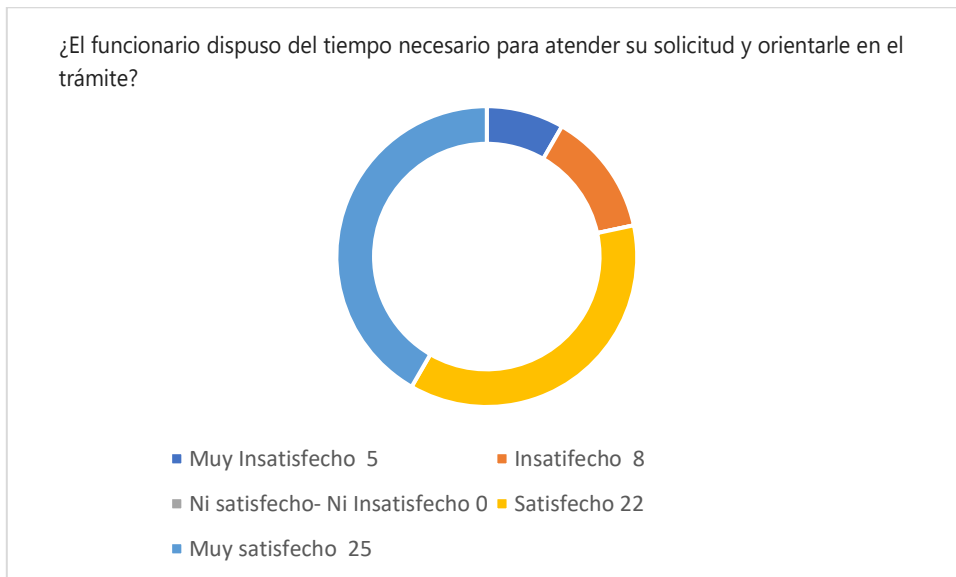
■ Autorizaciones 26 ■ Licencia Ambiental 13 ■ Concesiones Hídricas 7
■ Permisos 12 ■ Otros 2

En lo referente a los usuarios de trámites, las solicitudes de autorizaciones fue el servicio con mayor número de encuestados, lo que quiere decir que el 43% de los usuarios encuestados hicieron uso de este servicio.

Formato de Encuestas

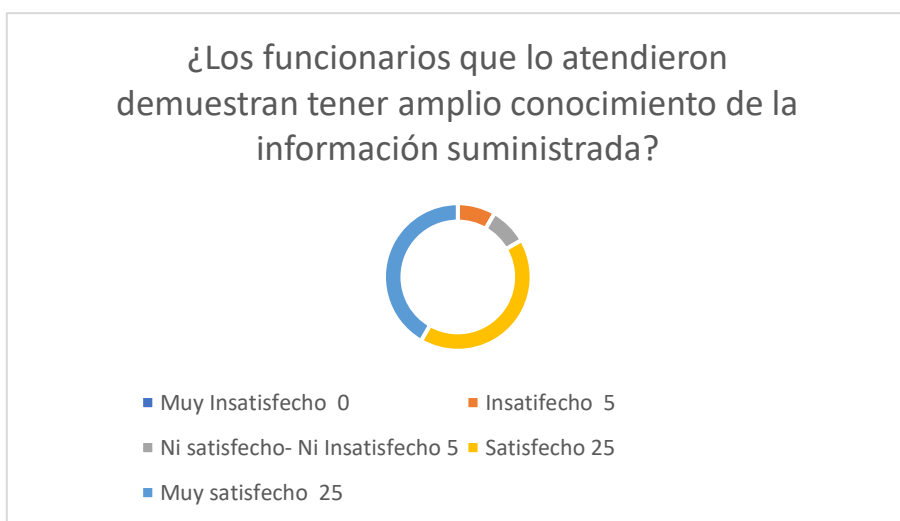
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		PCE-02-F-06 VERSIÓN: 6.0 FECHA: 20/05/2016			
Queremos atenderle con calidad y para ello su opinión es importante. Agradecemos su tiempo diligenciando esta sencilla encuesta					
Fecha: _____					
La solicitud que realizó fue sobre:	☒ 1 Autorizaciones ☐ 3 Concesiones ☐ 2 Licencia Ambiental ☐ 4 Permisos ☐ 5 Otro ☐ 6 Otro				
Dependencia que le atendió:	Coordinación GIT para la Gestión Jurídico Ambiental				
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	5
¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarlo 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 oportuno?					X
¿En general cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar?					X
Observaciones					
Con el fin de garantizar una óptima atención lo invitamos a diligenciar la siguiente información (opcional):					
Nombre:	Alejandra Karina Carrascal Encón				
Dirección:	Calle 5N # 43-02				
Teléfono/Celular:	319 7026537				
Correo Electrónico:	nosre1.Ardnaie1d14D.89mail.com				
CORPOCESAR le agradece por su valioso tiempo y le desea un buen día.					

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



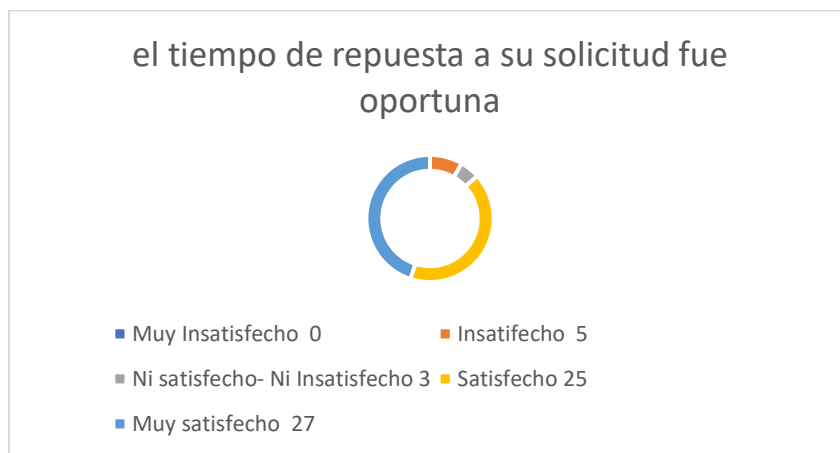
El 42% de los encuestados manifestó estar muy satisfecho, el 37% satisfecho, el 0% ni satisfecho ni insatisfecho, el 13% insatisfecho y el 8% muy insatisfecho.

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



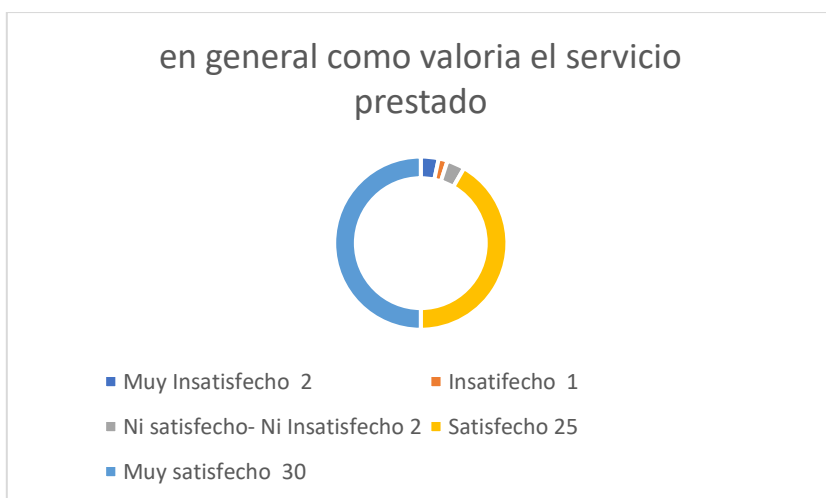
El 42% manifestó estar muy satisfecho, el 42% satisfecho, el 8% ni satisfecho ni insatisfecho, el 8% insatisfecho y el 0% muy insatisfecho.

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



El 45% de los encuestados manifestó estar muy satisfecho, el 42 % manifestó estar satisfecho, el 5% de los usuarios manifestó que ni satisfecho ni insatisfecho, el 8% insatisfecho y el 0% muy insatisfecho.

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



El 50% de usuarios manifestaron estar muy satisfechos, el 42% manifestó estar satisfecho, el 3% ni satisfecho – ni insatisfecho, el 2% insatisfecho y el 3% muy insatisfecho.

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?	5	8	0	22	25	78%
¿Los funcionarios que le atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada?	0	5	5	25	25	83%
¿El tiempo de repuesta a su solicitud es oportuna?	0	5	3	25	27	86%
¿En general como valoraría el servicio prestado por Corpocesar?	2	1	2	25	30	91%

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 91% en el servicio prestado por la corporación, cumpliendo con la meta del indicador establecida.

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.

CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES

Dentro de las personas encuestadas en la vigencia 2024 que se tomó como muestra, y que respondieron con calificación insatisfecho y/o muy insatisfecho, se les consultó de manera abierta el porqué de sus respuestas negativas a la encuesta, a lo que respondieron en general, lo siguiente:

No pudo realizar el trámite por el cual se dirigía a la Corporación, justificado por la ausencia del personal solicitado.

No se encontraba en la Entidad, el encargado de dar trámite a sus solicitudes.

No lograron que la Corporación diera aprobación positiva a su trámite.

No se sintieron bien atendidos y/o la orientación recibida en la entrada junto con la amabilidad y agilidad de la persona que atendió la solicitud, no fue la esperada.

La Secretaría General desde la perspectiva de Atención al Ciudadano, espera mejorar los resultados obtenidos en el presente informe de satisfacción facilitando la comprensión y el diligenciamiento de las mismas y así lograr el acercamiento con los usuarios para el fortalecimiento de prestación del servicio.

Se evidencia que, para fortalecer el componente de atención al usuario de la Entidad, es necesario articular a todas las dependencias en cuanto a la importancia de brindar una atención efectiva y eficaz a los usuarios, realizando el seguimiento y trabajando aún más en los tiempos de respuesta de los trámites y servicios.

Es muy importante que se realice una divulgación más amplia del instrumento de satisfacción ya que la participación de algunas dependencias es muy baja y no permite realizar un análisis más certero.

El informe de satisfacción, según el comportamiento y los índices de tolerancia, se convierte en insumo relevante para el proceso de Comunicación e Información, toda vez que la atención al usuario dentro del sistema de gestión de calidad es importante, teniendo en cuenta que contribuye a la oportuna toma de decisiones en el marco del cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.