

INFORME DE ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE CORPOCESAR

Agosto de 2020

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

CODIGO: PCA-04-F-15
VERSIÓN: 1.0
FECHA: 02/07/2015

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS
2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN
 - 2.1 Cuadro general de sujetos de la investigación (grupos de valor)
 - 2.2 Formatos de Encuestas
3. RESULTADOS DE LA TABULACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR
 - 3.1 Resultados en grupos de valor: USUARIOS
 - 3.2 Resultados en grupos de valor: ENTES TERRITORIALES
 - 3.3 Análisis comparativos escenario de las vigencias 2018 y 2019
 - 3.4 Análisis causal del escenario actual 2019
4. CONCLUSIONES
5. RECOMENDACIONES

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

INTRODUCCIÓN

La CORPORACIÓN AUTÓNOMA 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 9.1 Seguimiento, 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 2019.

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 y los Entes Territoriales (alcaldías) que pertenecen a su jurisdicción. La presente investigación social 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 2018,

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR
-CORPOCESAR-**



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.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

CODIGO: PCA-04-F-15
VERSIÓN: 1.0
FECHA: 02/07/2015

1. OBJETIVOS

- Evaluar y analizar los resultados de las encuestas de percepción de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor objeto de análisis en el SIG-C de Corpocesar, con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de la meta institucional al respecto.
- Identificar y formular oportunidades de mejora con el propósito de implementar acciones que permitan aumentar el grado de satisfacción de los grupos de valor analizados en el SIG-C de Corpocesar.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN

El método de investigación se fundamenta en el siguiente contexto epistemológico, teórico - práctico:

Enfoque/Estrategia	Sujeto/objeto	Propósito de la Estrategia	Técnicas	Evaluación
I.A.P. (Estrategia de investigación no experimental, transformadora e incluyente o democrática).	El sujeto son los grupos de valor (Usuarios y Entes Territoriales en análisis , siendo a la vez el objeto de estudio).	Esencialmente el propósito general consiste en conocer el grado de satisfacción de sus grupos de valor (usuarios y entes territoriales) para planificar la transformación del escenario no deseado, tendiente a mejora de la entidad en cuanto al cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios.	Para la recolección de información Entrevista/cuestionario: ENCUESTA, por medio telefónico, correo electrónico y personal.	SISTEMATIZACION de datos Y ANALISIS a través relación Causa-efecto, comunicación a los usuarios y responsables de procesos al interior de la entidad INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DRECCION) para la redefinición conjunta de planteamiento de alternativas de solución concertadas frente a las causas, con el fin de implantar decisiones.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e´ Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar
Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306
Fax: +57 -5 5737181

2.1 Cuadro general de sujetos de la investigación (Grupos de Valor)

Total de Encuestas realizadas por grupos de valor	
Grupo de Valor	Total
Entes Territoriales	14
Usuarios	35
Total	49

El número total de encuestas realizadas fue de 49, de los cuales el 28,6% corresponde a encuestas hechas a los entes territoriales y el 71,4% corresponde a usuarios que adelantan tramites ambientales en la entidad.

Tipo de encuestas por solicitud de servicios



www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

Tipo de servicio

<i>Solicitud de Concesiones Hídricas</i>	28
<i>Permiso para ocupación de cauces</i>	3
<i>Permiso de Exploración en busca de agua sub.</i>	4
<i>Apoyo entes territoriales</i>	14
<i>Total</i>	49

En lo referente a los usuarios de trámites, las solicitudes de concesiones hídricas fue el servicio con mayor número de encuestados, el 80% de los usuarios encuestados hicieron uso de este servicio.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

2.2 Formatos 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: 4.0 FECHA: 09/03/2015
	Queremos atenderle con calidad y para ello su opinión es importante. Agradecemos su tiempo diligenciando esta sencilla encuesta		
	Fecha: <u>05/12/19.</u>	Nombre (Opcional): <u>Segio Castro</u>	

La solicitud que va a realizar es sobre:

Licencias ☐	Denuncia Ambiental ☐	Concesiones ☐
Permisos ☐	Evaluación de Proyectos ☐	Información General ☐
Otro ☒ Cúal?: <u>Ocupacion de Cauce</u>		

Dependencia y/o funcionario que le atendió: _____

¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite? SI ☒ NO ☐

¿Cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar? Excelente ☐ Buena ☒ Regular ☐ Deficiente ☐ Muy deficiente ☐

¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuna? SI ☒ NO ☐

¿Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener amplio conocimiento de la información suministrada? SI ☒ NO ☐

Observaciones _____

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

Dirección: Cra 84 # 8-55 Aguachica.

Teléfono/Celular: 3125000377

Correo Electrónico: ambiental.viaspp@gmail.com.

 Escaneado con CamScanner

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

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

Encuesta Entes Territoriales

	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: <u>20 Diciembre 2019</u>					
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 insatisfecho - 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?					✓
¿El cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental?					✓
¿La promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible?					✓
¿La asesoría brindada en la formulación de planes, programas y demás instrumentos de planificación y desarrollo territorial?					✓
Observaciones _____ _____ _____					
Con el fin de garantizar una óptima atención lo invitamos a diligenciar la siguiente información (opcional):					
Ente Territorial:	<u>Alcaldía La Paz</u>				
Dirección :	<u>Cro 7 N° 8A-09</u>				
Teléfono/Celular:	<u>5771089 - 5770667</u>				
Correo Electrónico	<u>alcaldia@lapazrables-Cesar.gov.co</u>				
 Escaneado con CamScanner					
CORPOCESAR le agradece por su valioso tiempo y le desea un buen día.					

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

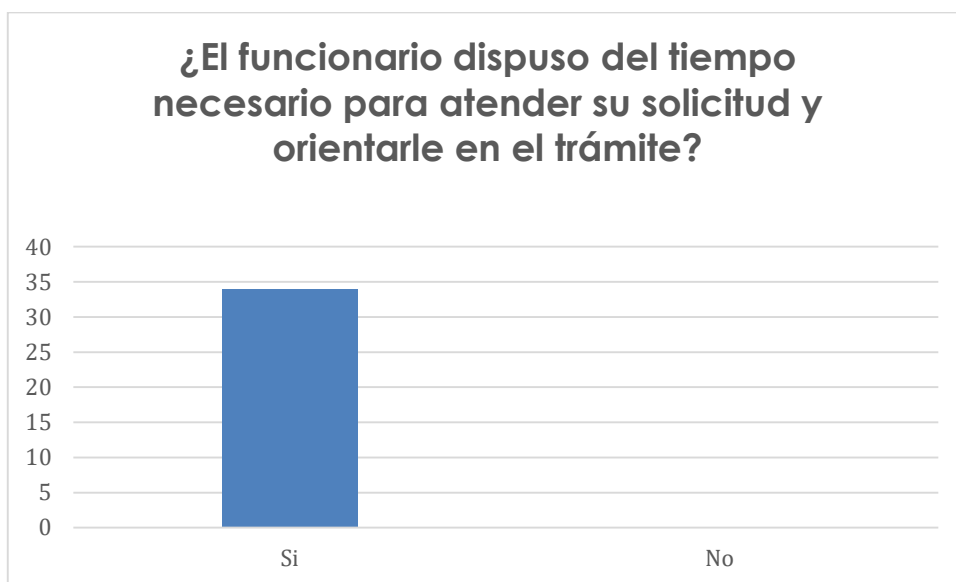
CODIGO: PCA-04-F-15
VERSIÓN: 1.0
FECHA: 02/07/2015

3. RESULTADOS DE LA TABULACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

3.1 Resultados en grupos de valor: USUARIOS

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?*



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

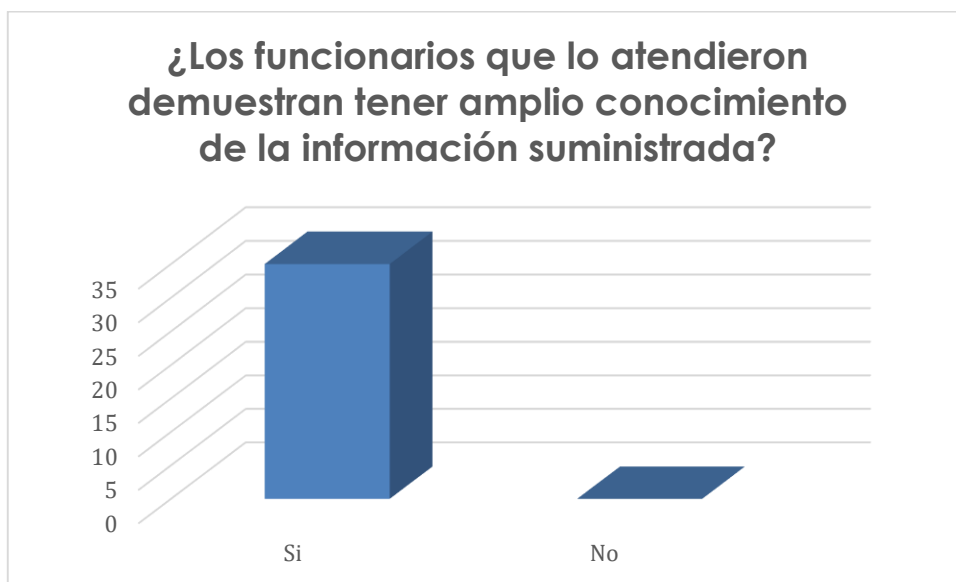
www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

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



El 100% de los usuarios se sienten satisfechos con el conocimiento del funcionario de la información suministrada.

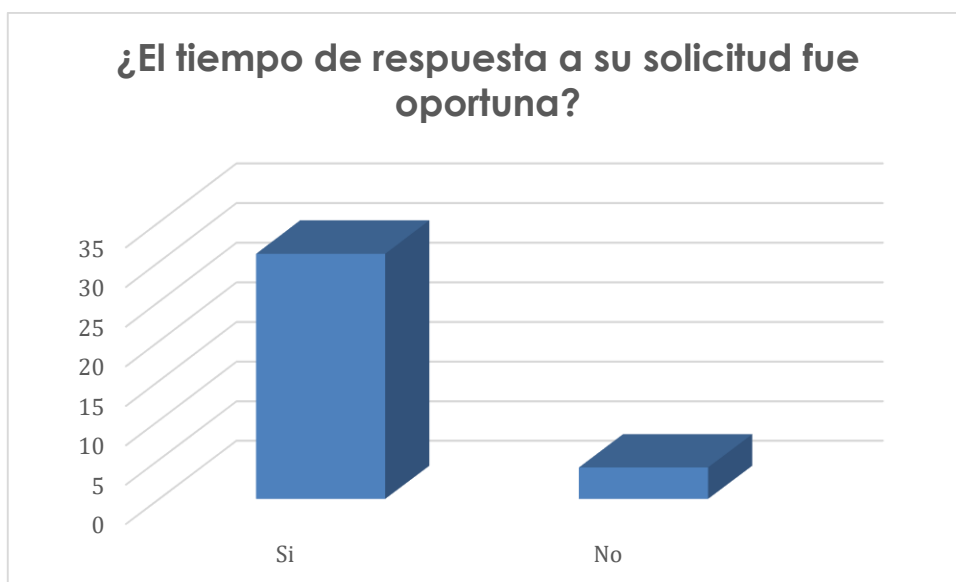
www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

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



El 88,6% de los usuarios se sienten satisfechos en relación al tiempo oportuno de respuesta en su solicitud, mientras un 11,4% manifiestan que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

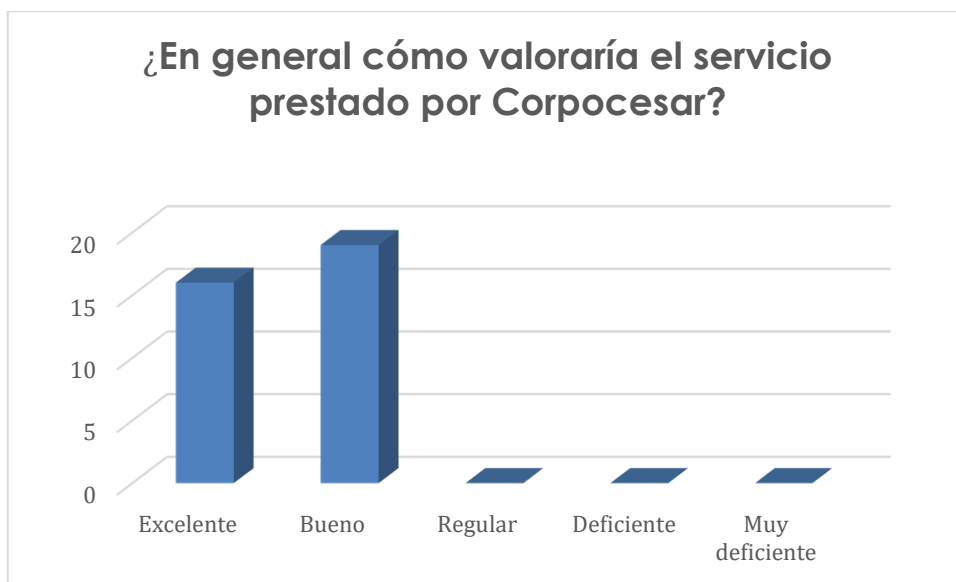
www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

- En cuanto a la pregunta. *¿En general cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar?*



El 54,3% de los usuarios manifiesta que el servicio prestado en general por la Corporación es bueno, frente a un 45,7% que expresa que el servicio prestado es excelente.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

Cuadro consolidado de grado de satisfacción en usuarios

Preguntas para usuarios finales / Grado de satisfacción	Insatisfecho	satisfecho	Muy satisfecho	% Satisfacción usuario
El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su solicitud y orientarle en el trámite	0	0	34	100%
Cómo valoraría el servicio prestado por Corpocesar	0	19	16	100,0%
El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuno	4	0	31	88,6%
Los funcionarios que lo atendieron demuestran tener un amplio conocimiento de la información suministrada	0	0	35	100%
TOTAL	4	19	116	97%

La satisfacción de los usuarios se puede consolidar de la siguiente manera: **El 3% de los usuarios se sienten insatisfechos, y el 97% se sienten satisfechos o muy satisfechos.**

www.corpocesar.gov.co

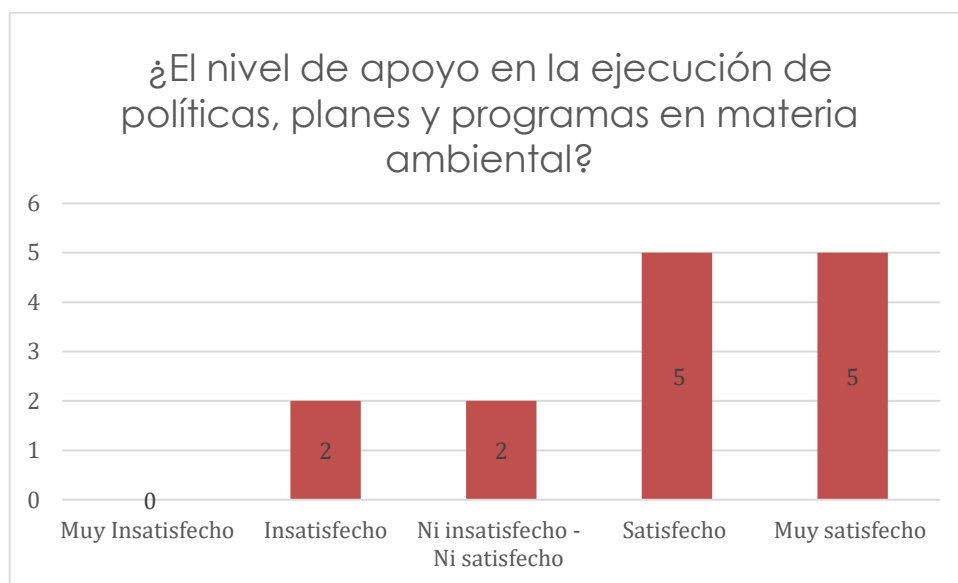
Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

3.2 Resultados en grupos de valor: ENTES TERRITORIALES

- En cuanto a la pregunta *¿El nivel de apoyo en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental?*



El 71% de los entes territoriales encuestados se sienten satisfechos o muy satisfechos con el apoyo de la Corporación en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental.

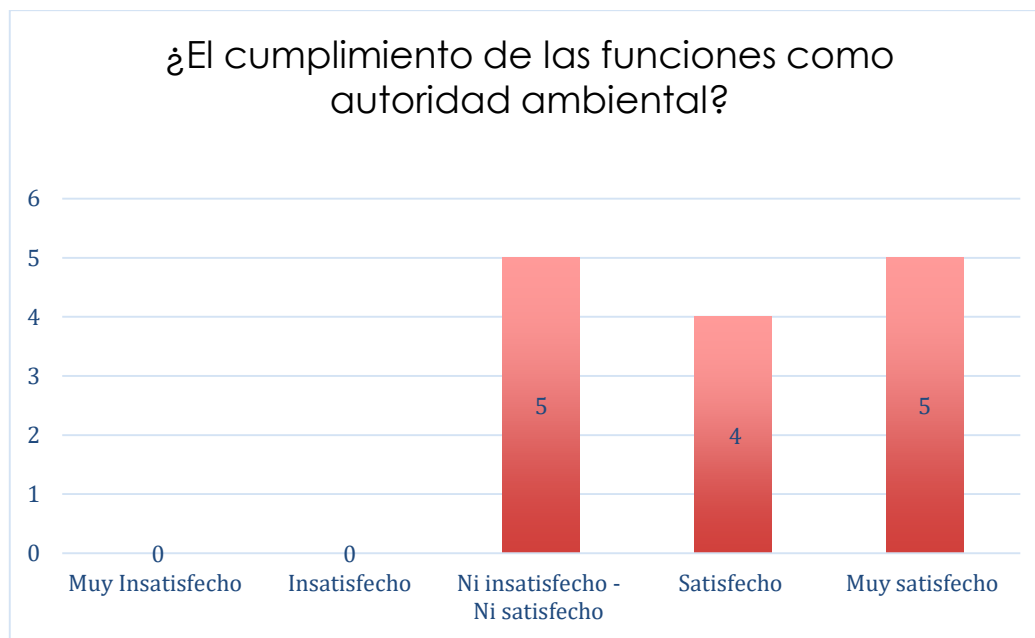
www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

- En cuanto a la pregunta **¿El cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental?**



El 64% de los entes territoriales encuestados se sienten satisfechos o muy satisfechos con el cumplimiento de las funciones de la Corporación como autoridad ambiental, sin embargo, el 35,7% expresa sentirse ni insatisfecho ni satisfecho frente a ello.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

- En cuanto a la pregunta *¿La promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible?*



El 57% de los entes territoriales se siente satisfecho o muy satisfecho con la promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible por parte de la Corporación en sus territorios, sin embargo, el 28% dice estar insatisfecho o muy insatisfecho, de frente al tema, así mismo, el 14% se percibe ni insatisfecho ni satisfecho.

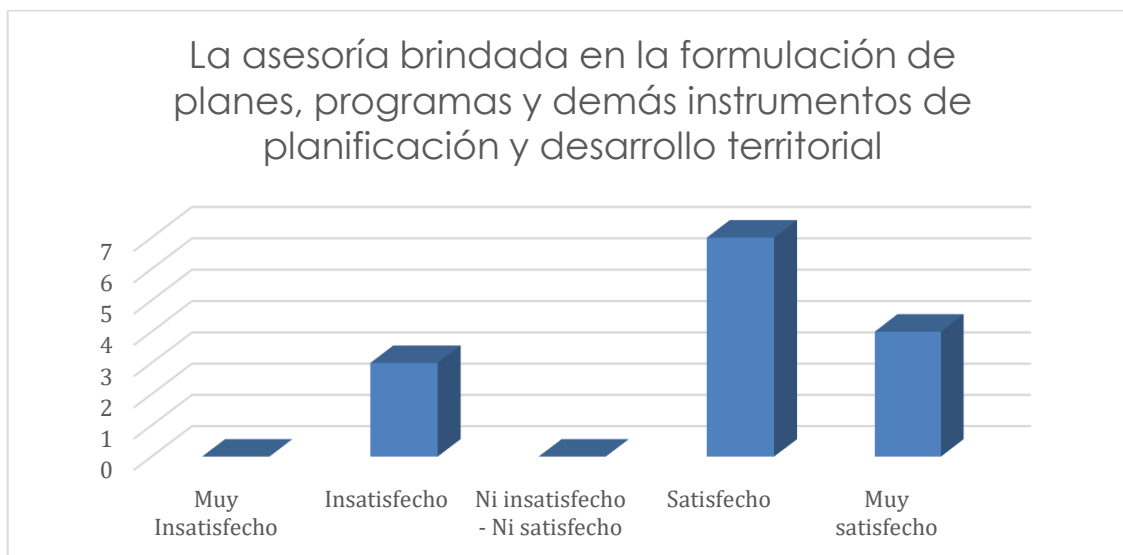
www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

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



El 79% de los entes territoriales encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho con la asesoría brindada por la Corporación en la formulación de planes, programas y demás instrumentos de planificación y desarrollo territorial, mientras que el 21% restante manifiesta insatisfacción al respecto.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

Cuadro consolidado de grado de satisfacción en los ENTES TERRITORIALES

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni	Satisfecho	Muy satisfecho	% de satisfacción del usuario
El nivel de apoyo en la ejecución de políticas, planes y programas en materia ambiental	0	2	2	5	5	71%
El cumplimiento de las funciones como autoridad ambiental	0	0	5	4	5	64%
La promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible	1	3	2	5	3	57%
Las asesoría brindada en la formulación de planes, programas y demás instrumentos de planificación y desarrollo territorial	0	3	0	7	4	79%
TOTAL	1	8	9	21	17	68%

La satisfacción de los entes territoriales encuestados se puede consolidar de la siguiente manera:

El 16% se siente muy insatisfechos o insatisfechos, el 16% no se siente ni insatisfecho ni satisfecho y el 68% se sienten satisfechos o muy satisfechos.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

CODIGO: PCA-04-F-15
VERSIÓN: 1.0
FECHA: 02/07/2015

Para hacer la estimación del porcentaje de satisfacción general de los grupos de valor en análisis, se procedió a ponderar de acuerdo a la cantidad de encuestas efectivas para cada uno de ellos:

Grupos de valor	Cantidad de encuestas efectivas	Ponderación
Usuarios de Trámites	35	71%
Entes territoriales	14	29%
Total	49	100%

Por lo tanto, para el cálculo del porcentaje de satisfacción general de los grupos de valor, se tiene que:

Grupos de valor	Índice de satisfacción	Ponderación	Peso ponderado
Usuarios de Trámites	97%	71%	68.9%
Entes territoriales	68%	29%	19.7%
Índice general de satisfacción de los grupos de valor			88,6%

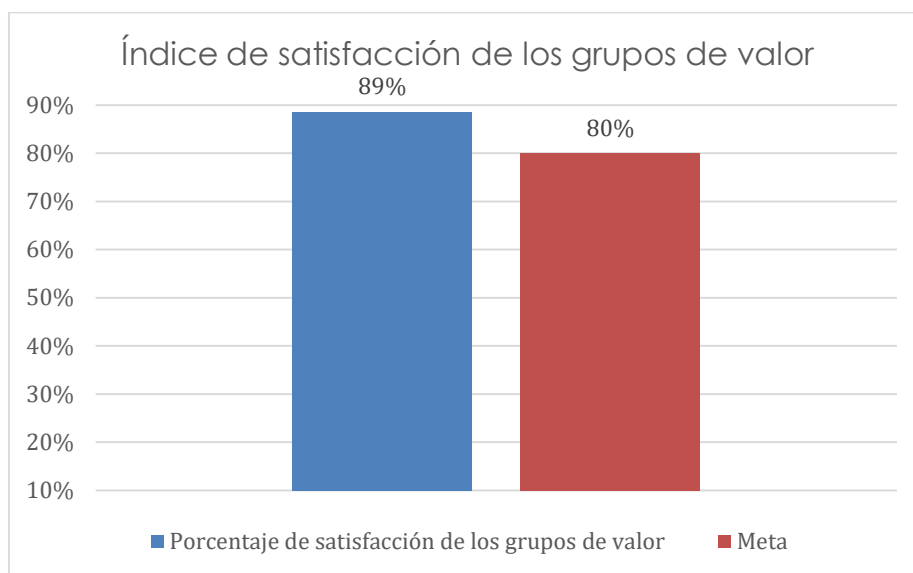
En conclusión, de acuerdo a los resultados de la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios de trámites y entes territoriales de Corpocesar, en la vigencia de análisis, muestran que **el nivel de satisfacción ponderado es del 88,6%** siendo este nivel de satisfacción obtenido mayor a la meta establecida en 80%. Gráficamente se ilustra así:

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

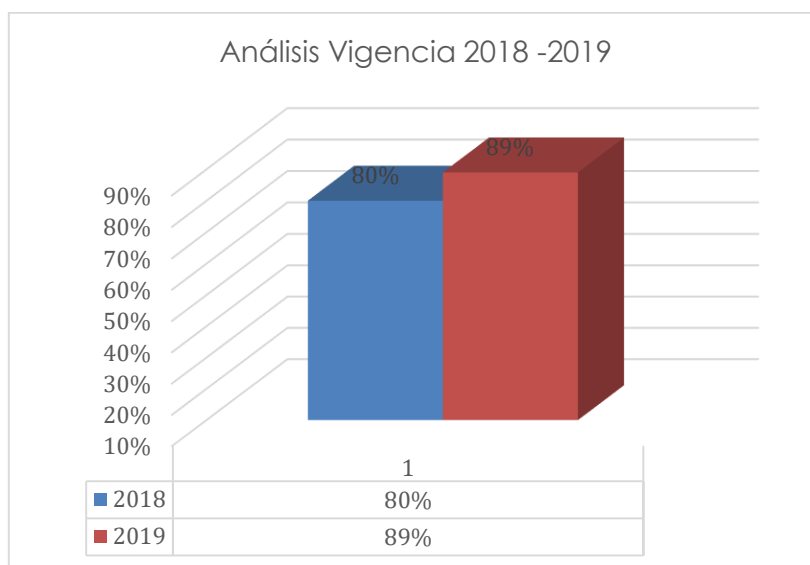
Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181



3.3 ANÁLISIS COMPARATIVOS ESCENARIO DE LAS VIGENCIAS 2018 y 2019

A continuación, se presenta gráficamente la comparación en el análisis de satisfacción de los grupos de valor desarrollados en la vigencia 2018 y 2019:



www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

3.4 ANÁLISIS CAUSAL DEL ESCENARIO ACTUAL 2019

3.4.1 Análisis **USUARIOS DE TRAMITES:** 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 satisfacción de 88,6%, frente a los otros 3 resultados que se ubican en 100%; razón por lo cual se realizó un análisis causal, con enfoque sobre la norma y la capacidad operativa, identificándose las siguientes causas directas:

- Alta demanda de trámites ambientales, frente a la misma capacidad operativa de la institución.
- Debilidades en la definición y ejecución de las actividades de los procedimientos internos para la gestión de la atención de requerimientos y solicitudes por parte de los usuarios
- Poco avance del sistema tecnológico para el apoyo a la gestión de los trámites: VITAL.

3.4.2 Análisis **ENTES TERRITORIALES:** El nivel de satisfacción más bajo, dentro de las variables evaluadas, es la relacionada con la *promoción a la comunidad de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible*, lo cual arrojó una satisfacción de 57%; razón por lo cual se realizó un análisis causal, con enfoque de comunicación y capacidad, identificándose las siguientes causas directas:

- Debilidades en la comunicación de las acciones de la entidad con respecto a sus competencias legales de cara a los entes territoriales (municipios).

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

- Baja participación de la comunidad en actividades relacionadas con la divulgación de acciones (rendición de cuentas, audiencias públicas, entre otras).
- Debilidades en los canales de divulgación (instrumentos acordes a las características de los receptores).

4. 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:

- *Para el caso del grupo de valor: Usuarios de trámites*, la muestra calculada de acuerdo al **PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**, fue de 45 usuarios de una población total de 116 usuarios que realizaron tramites en la vigencia de análisis en la entidad (ver soporte de cálculo de muestra Corpocesar Vig 2019); 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.
- *Con respecto al grupo de valor: Entes Territoriales*, el diseño metodológico se enfocó a levantar la información en los 25 municipios que comprenden el área de jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Cesar-CORPOCESAR (censo, no muestreo); no obstante, como se aprecia en los resultados expuestos, solo fue posible obtener retroalimentación de 14 alcaldías del total de los entes territoriales municipales del departamento, con lo cual para este grupo de valor tampoco fue posible alcanzar el universo requerido.

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 2 vigencias de análisis sucesivas se ha evidenciado la misma falencia y ha sido difícil abarcar integralmente la muestra

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

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 grupos de valor en análisis, es posible inferir que la Corporación Autónoma Regional del Cesar-CORPOCESAR tiene la capacidad para alcanzar las metas de satisfacción de sus grupos de valor; 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.

5. RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones enfocadas a fortalecer de manera integral de 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:

- Rediseñar de manera estructural e integral la metodología y/o la técnica para el levantamiento o captura de la información primaria asociada a la percepción de satisfacción los grupos de valor (incluyendo ajuste del procedimiento interno definido, el formato usado para obtener la información y la metodología y/o alcance para captura de la misma).
- Ampliar el alcance de los sujetos de captura de información de percepción de satisfacción, en específico incluir no solo a los usuarios de

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

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.

➤ **Entes territoriales:**

Planificar y ejecutar acciones orientadas a la promoción comunitaria de actividades y programas de protección ambiental y desarrollo sostenible, tales como:

- Intervenir y ajustar la estrategia de captura de la información que se ha venido desarrollando hasta el momento, con el objetivo de asegurar que se abarque la totalidad de los entes territoriales del área de jurisdicción.
- Revisar la inclusión de otros grupos de valor o partes interesadas en la gestión institucional que aporten retroalimentación importante para ampliar el horizonte de percepción de satisfacción y fortalecer así los procesos de mejora en la entidad.
- Revisar y proponer ajustes del formato de encuentros utilizado con la finalidad de capturar la información, en especial la redacción y enfoque de las preguntas con relación al objetivo de la investigación social planificada.

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR
-CORPOCESAR-**



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.

Elaborado por: **Ing. María Alejandra Chinchilla Calderón**

Msc. Sistemas de Gestión

Profesional de Apoyo a la Gestión- SGAP

Revisado y aprobado por: **Adriana Margarita García Arévalo**

Subdirectora General Área Planeación

www.corpocesar.gov.co

Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera
Valledupar-Cesar

Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306

Fax: +57 -5 5737181

CODIGO: PCA-04-F-15
VERSIÓN: 1.0
FECHA: 02/07/2015