**INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE CALIFICACION DEL SERVICIO, REALIZADA A USUARIOS QUE VISITAN LAS INSTALACIONES DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO A CORTE AGOSTO DE 2018**

1. **INTRODUCCION:**

El presente informe analiza los datos de las encuestas recibidas hasta el mes de Agosto del 2018, tomando la información recopilada en los meses de Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio y Agosto del año en mención.

La encuesta se entregó a los usuarios que se acercaban a las instalaciones de la Corporación a solicitar servicios en cada una de las dependencias. Manteniendo los objetivos planteados, descritos al inicio del proceso, a saber:

* *Evaluar el grado de satisfacción del usuario de la C.R.A. respecto a los servicios, instalaciones, atención (personal) y tiempo de atención.*
* *Determinar las debilidades y fortalezas de la Entidad, basados en la percepción de los usuarios.*

La encuesta fue entregada a los usuarios que acercaban a las instalaciones de la Entidad, en el horario de Atención Lunes a Viernes de 8:00 a.m. – 12:00m y de 1:00 p.m. – 5:00 p.m., a continuación se detallan el número de encuestas entregadas vs encuestas recibidas durante el año 2016.

|  |  |
| --- | --- |
| Nº DE ENCUESTAS ENTREGADAS | Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS |
| 327 | 327 |

Entre el tipo de servicio a solicitar ante la Entidad, encontramos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | SERVICIO SOLICITADO | Cantidad Servicios solicitados en el año | % |
| Serv.1 | Licencias Ambientales | 8 | 2,45 |
| Serv.2 | Radicación y Viabilizarían de Proyectos | 1 | 0,31 |
| Serv.3 | Permisos | 83 | 25,38 |
| Serv.4 | Capacitación Ambiental | 0 | 0,00 |
| Serv.5 | Concesiones | 0 | 0,00 |
| Serv.6 | Información Ambiental | 187 | 57,19 |
| Serv.7 | Tasas | 8 | 2,45 |
| Serv.8 | Pago de Servicios Ambientales | 10 | 3,06 |
| Serv.9 | Otro | 30 | 9,17 |
| Serv.10 | No responde | 0 | 0,00 |
|  | **Total** | 327 | 100,00 |

Se observa que el total de los servicios solicitados es de 327, información obtenida en las 327 encuestas recibidas. A su vez se evidencia que entre los servicios más solicitados se encuentran las opciones “Permisos” e “Información Ambiental” con un porcentaje de 30% y 47,27%, respectivamente.

En cuanto a los aspectos a calificar se encuentran: Presentación de las Instalaciones, Orientación en el trámite o servicio, Amabilidad de la Persona que lo atendió, Conocimiento del tema por parte del funcionario/ contratista que lo atendió, Calidad de la Información suministrada, tiempo de entrega del servicio, y el grado de satisfacción con el servicio prestado; de las cuales se pidió calificar de 1 a 5, siendo 1 la más baja calificación y 5 la más alta.

1. **ANALISIS DE LOS RESULTADOS:**
   1. **Perfil Demográfico:**

Teniendo en cuenta los datos registrados en las encuestas aplicadas a los usuarios que visitaron las instalaciones de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, el 51% son hombres, el 49% restante son mujeres. Además el 66% son personas jurídicas, y el 34% restante son personas naturales.

* 1. **Opinión de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico y sus Servicios:**

Para el periodo de febrero a agosto, Se pude apreciar que en cada uno de los meses en los cuales se aplicó la encuesta las puntuaciones 4 y 5 asignadas a cada de los aspectos a calificar fueron las que obtuvieron mayor porcentaje de participación o de selección por parte de los usuarios a cuales se les aplicó la encuesta.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***CALIFICACIÓN USUARIOS -FEBRERO -AGOSTO -2018*** | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Aspecto/ pregunta** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  |
| **P1** | 0 | 0 | 8 | 151 | 116 |  |  |  |  |  |  |  |
| **P2** | 0 | 0 | 11 | 166 | 137 |  |  |  |  |  |  |  |
| **P3** | 1 | 1 | 7 | 166 | 138 |  |  |  |  |  |  |  |
| **P4** | 1 | 0 | 7 | 165 | 140 |  |  |  |  |  |  |  |
| **P5** | 1 | 1 | 8 | 163 | 141 |  |  |  |  |  |  |  |
| **P6** | 1 | 0 | 12 | 163 | 137 |  |  |  |  |  |  |  |
| **P7** | 2 | 0 | 9 | 165 | 138 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**CONCLUSIONES GENERALES:**

* Se pude apreciar que en cada uno de los meses en los cuales se aplicó la encuesta las puntuaciones 4 y 5 asignadas a cada de los aspectos a calificar fueron las que obtuvieron mayor porcentaje de participación o de selección por parte de los usuarios a cuales se les aplicó la encuesta.
* La mayor parte de los encuestados son personas jurídicas, lo cual nos lleva a inferir que la mayoría de nuestros usuarios son empresas que llevan a cabo trámites ambientales ante la Entidad.
* Las mayores calificación las obtienen los aspectos, ”Presentación de las Instalaciones”, “Amabilidad de la persona que lo atendió” y “Conocimiento por parte de la persona funcionario-contratista que lo atendió”.