

**FECHA DE INFORME:**

Marzo de 2024.

**PROCESO Y/O DEPENDENCIA:**

Gestión del Mejoramiento.

**LIDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:**

Juan Camilo Calderón Beltrán.

**TEMA DE INFORME:**

Informe de resultados de encuesta de satisfacción del usuario.

**VIGENCIA EVALUADA:**

2023.

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad, en el período junio-julio del año 2023 la Corporación Autónoma Regional Del Atlántico – CRA aplicó una encuesta la cual fue enviada a través del correo electrónico institucional, con el fin de conocer la percepción y satisfacción de los usuarios.

En el presente informe se detallan los resultados y las conclusiones de esta encuesta.

## 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El instrumento de recolección de información que se utilizó fue una encuesta conformada por siete (7) preguntas, tal como se muestra a continuación:

- 1) Indique el grado de satisfacción con respecto a los tiempos de respuestas por parte de la C.R.A, en lo referente a la solicitud que usted radicó en la entidad.
- 2) En cuanto a los trámites y solicitudes que usted adelanta en la C.R.A, ¿cómo considera la calidad de la información recibida?
- 3) ¿Cuál es el canal de comunicación que usted utilizó para comunicarse con la C.R.A.?

- 4) ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la comunicación de la C.R.A., con usted?
- 5) ¿Cuándo usted acude a las instalaciones de la C.R.A., recibe de forma oportuna la información que requiere?
- 6) ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte de los funcionarios y contratistas de la C.R.A.?
- 7) ¿Cómo evalúa usted el desempeño institucional de la C.R.A., en su calidad de máxima Autoridad Ambiental del departamento del Atlántico?

Las áreas evaluadas a través de la aplicación de esta encuesta fueron: Dirección general, oficina asesora de planeación, subdirección de gestión ambiental y subdirección de gestión financiera.

### 3. RESULTADOS

De acuerdo con lo anterior, 121 usuarios representados en empresas u organizaciones respondieron la encuesta. El número de respuestas aumentó un 142% con respecto a la medición de la vigencia 2022, la cual, obtuvo 51 respuestas.

Cabe destacar que dentro de los principales perfiles de los usuarios que contestaron la encuesta se encuentran:

- Gerente general.
- Director de área.
- Jefe de calidad y ambiente.
- Ingeniero de proyectos.
- Coordinador ambiental.
- Gestor de calidad.
- Supervisor ambiental.
- Analista ambiental.
- Asistente.

**Pregunta 1:** Indique el grado de satisfacción con respecto a los tiempos de respuestas por parte de la C.R.A, en lo referente a la solicitud que usted radicó en la entidad.

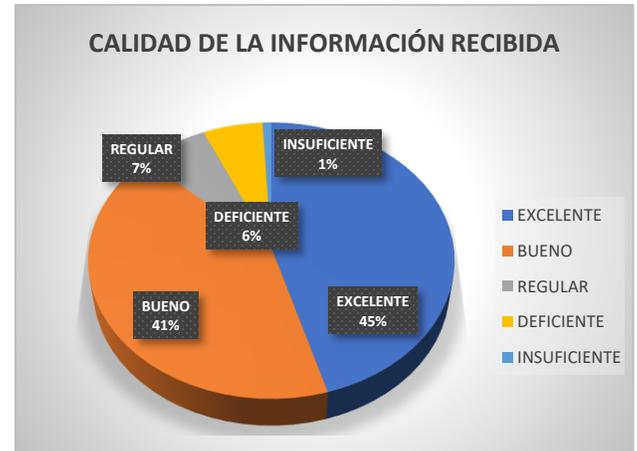
SATISFACCIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA TRÁMITE		
MUY SATISFECHO	57	47%
SATISFECHO	46	38%
POCO SATISFECHO	18	15%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>



**Resultado:** Más del 80% de los usuarios encuestados se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con el tiempo de respuesta de trámites realizados en la entidad.

**Pregunta 2:** En cuanto a los trámites y solicitudes que usted adelanta en la C.R.A, ¿cómo considera la calidad de la información recibida?

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA		
EXCELENTE	55	45%
BUENO	50	41%
REGULAR	8	7%
DEFICIENTE	7	6%
INSUFICIENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>



**Resultado:** El 86% de los usuarios encuestados calificaron con una valoración de bueno y excelente, la calidad de la información recibida por parte de la institución.

**Pregunta 3:** ¿Cuál es el canal de comunicación que usted utilizó para comunicarse con la C.R.A.?

CANAL DE COMUNICACIÓN PARA CONTACTARNOS		
EMAIL	77	64%
PRESENCIALMENTE	24	20%
PÁGINA WEB	11	9%
TELÉFONO C.R.A.	8	7%
VITAL	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>



**Resultado:** Los canales de comunicación más utilizados para comunicarse con la institución son el email o correo electrónico y de manera presencial.

**Pregunta 4:** ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la comunicación de la C.R.A., con usted?

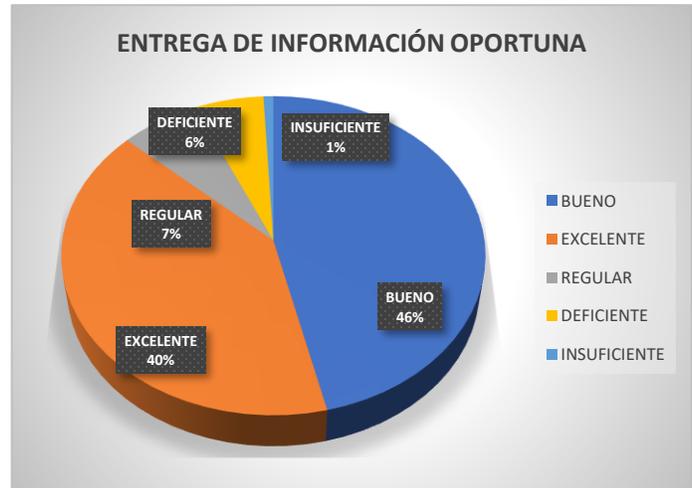
SATISFACCIÓN DE LA COMUNICACIÓN CON LA CRA		
MUY SATISFECHO	53	44%
SATISFECHO	52	43%
POCO SATISFECHO	16	13%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>



**Resultado:** Más del 85% de los usuarios encuestados manifestaron estar entre satisfechos y muy satisfechos con la comunicación que le brinda la institución.

**Pregunta 5:** ¿Cuándo usted acude a las instalaciones de la C.R.A., recibe de forma oportuna la información que requiere?

ENTREGA DE INFORMACIÓN OPORTUNA		
BUENO	56	46%
EXCELENTE	49	40%
REGULAR	8	7%
DEFICIENTE	7	6%
INSUFICIENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>



**Resultado:** En cuanto a la entrega de información oportuna, los usuarios reportaron una calificación entre buena y excelente representada en un 46% y 40%, respetivamente.

**Pregunta 6:** ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte de los funcionarios y contratistas de la C.R.A.?

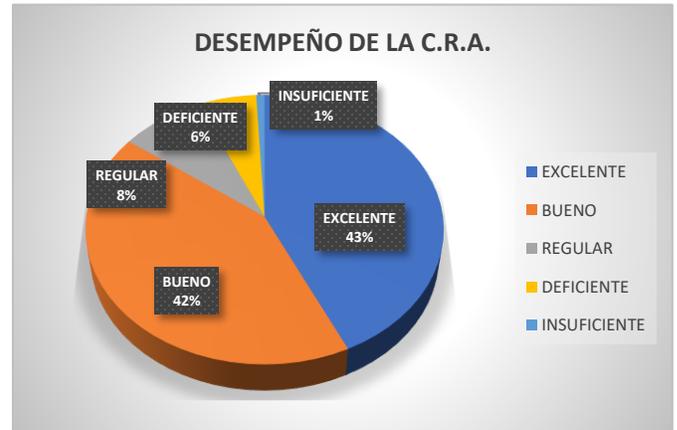
TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA C.R.A.		
MUY SATISFECHO	72	60%
SATISFECHO	40	33%
POCO SATISFECHO	9	7%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>



**Resultado:** Respecto al trato recibido por parte del personal de la institución, el 93% de los usuarios manifestaron estar satisfechos y muy satisfechos.

**Pregunta 7:** ¿Cómo evalúa usted el desempeño institucional de la C.R.A., en su calidad de máxima Autoridad Ambiental del departamento del Atlántico?

DESEMPEÑO DE LA C.R.A.		
EXCELENTE	52	43%
BUENO	51	42%
REGULAR	10	8%
DEFICIENTE	7	6%
INSUFICIENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>



**Resultado:** En cuanto al desempeño institucional de la CRA como máxima autoridad ambiental del departamento del Atlántico, los usuarios encuestados reportaron una valoración excelente con un 43% y una valoración buena con un 42%, es decir, que el 85% evaluó satisfactoriamente dicho desempeño.

#### 4. OBSERVACIONES

- Los niveles de satisfacción con los tiempos de respuesta de los trámites se muestran en un nivel satisfactorio, sin embargo, 18 respuestas se marcaron como *poco satisfecho*, lo que implica una oportunidad de mejora en los procedimientos correspondientes
- Se destaca la baja relación que tiene el usuario de la Corporación con la plataforma VITAL, ya que solo un usuario manifestó que este fue su canal de comunicación con la entidad.
- Como se estableció anteriormente, la respuestas de la encuesta provienen en su gran mayoría de cargos o roles que se relacionan directamente con los trámites y servicios prestados por la Corporación, lo que implica, una evaluación confiable tomada a parir de la fuentes primarias de información disponibles para este tipo de actividades.