

INFORME DE CARACTERIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2024

1. INTRODUCCIÓN

La caracterización de usuarios para los trámites y servicios que ofrece la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A. se realiza en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014 y de su Decreto Reglamentario 1081 de 2015) y a la Política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Por tal motivo y siguiendo los lineamientos de las guías de caracterización emitidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP), la Secretaría General de la C.R.A., a través de su oficina de Sistema de Gestión Integrados busca a través de este proceso, identificar las características de los usuarios, sus necesidades, expectativas y percepción sobre la calidad en la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés, de tal manera que se constituya en un soporte para definir estrategias de gestión frente a los trámites y servicios que brinda la entidad, fortaleciendo los canales de atención y demás acciones institucionales necesarios para garantizar la excelencia en el servicio, que permitan mejorar la atención, interacción y relación con los usuarios y demás grupos de interés que requieran trámites y servicios ofertados por la entidad.

2. ANTECEDENTES

Se evidencia la necesidad de identificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de los trámites y servicios de la C.R.A., cabe aclarar que la Corporación aún no cuenta con un documento de caracterización de usuarios C.R.A., sin embargo en cumplimiento del numeral 9.1.2 de la norma de gestión de calidad ISO 9001:2015, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, elaboró un informe de percepción y satisfacción de usuarios de la vigencia 2023, con el fin de impulsar su competitividad y la aplicación del principio de mejora continua para su sistema de gestión.

3. NORMATIVIDAD

El tema que percata el presente informe está enmarcado en una normatividad que establece la base y directrices que las entidades públicas, deben tener en cuenta para la óptima gestión del servicio al ciudadano y así, asegurar la debida participación de los usuarios en los asuntos públicos. A continuación, se relacionan los documentos jurídicos que han sido el soporte para la ejecución del servicio al ciudadano.

- Constitución Política, en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- Ley 1266 de 2008 “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- CONPES 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.
- Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que son atendidos a través de los diferentes canales de atención, para identificar oportunidades de mejora en los servicios ofertados por la Corporación Autónoma Regional del Atlántico - C.R.A.

4.2 Objetivos Específicos

- Determinar las características demográficas de la ciudadanía y demás grupos de valor que hace uso de los trámites y servicios ofertados por la C.R.A.
- Identificar las preferencias para el uso de los diferentes canales de atención que la C.R.A. tiene a disposición de la ciudadanía y demás grupos de valor.
- Realizar la medición del nivel de satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas con respecto a la atención de trámites y servicios ofertados en la C.R.A durante el transcurso de la vigencia 2024.
- Analizar la retroalimentación recibida en este proceso de caracterización para Identificar oportunidades de mejora que garanticen el fortalecimiento y la calidad en la atención de trámites y servicios los servicios que son requeridos por parte de la ciudadanía y demás grupos de valor.

5. ALCANCE

La caracterización de usuarios tiene dos alcances institucionales: primero como herramienta que permite generar estrategias que fortalezcan el servicio de atención a los usuarios; y segundo como fuente de información acerca de los usuarios que solicitan tramites o servicios a la entidad.

6. FUENTE DE INFORMACIÓN

Se consideraron las solicitudes registradas en el gestor documental institucional - Orfeo, realizadas entre el 01 de enero de 2024 al 31 de octubre de 2024, en donde se obtuvo un universo de 10.609 registros de parte de 4.045 usuarios.

Sin embargo, al considerar que la información registrada en Orfeo no contiene algunos campos que son de interés para la caracterización de usuarios que se quiere realizar, como género, rango de edad, ocupación; se eligió la encuesta mediante Google forms como instrumento de recolección de información, la cual fue aplicada a través de correo electrónico.

Teniendo en cuenta un universo de 4.045 usuarios, se determinó un tamaño de muestra para la aplicación del instrumento seleccionado mediante la siguiente formula estadística:



$$n = \frac{\frac{Z^2 * P(1 - P)}{e^2}}{1 + \frac{Z^2 * P(1 - P)}{e^2 * N}}$$

N= Tamaño de la población.

e= Margen de error.

1 – e = Nivel de confianza.

Z = Valor de Z.

P= Desviación estándar.

$$n = \frac{\frac{1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2}}{1 + \frac{1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2 * 4.045}}$$

$$n = \frac{\frac{3.8416 * 0.5(0.5)}{0.0025}}{1 + \frac{3.8416 * 0.5(0.5)}{0.0025 * 4045}}$$

$$n = \frac{\frac{3.8416 * 0.25}{0.0025}}{1 + \frac{3.8416 * 0.25}{10.11}}$$

$$n = \frac{\frac{0.9604}{0.0025}}{1 + \frac{0.9604}{10.11}}$$

$$n = \frac{384.16}{1 + 0.09}$$

$$n = \frac{384.16}{1.09}$$

n = 352



SC-2000333



SA-2000334



ST-2000332

Luego de aplicar la fórmula estadística para determinar el tamaño de muestra, tenemos que para un nivel de confianza de 95%, un margen de error de 5% y una desviación estándar de 50%, el tamaño de muestra adecuado para aplicar este proceso de caracterización y satisfacción del usuario es de 352 usuarios.

Con el tamaño de muestra establecido, se procedió a enviar la encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios a los 4.045 usuarios que realizaron cualquier solicitud y trámite a la Corporación Autónoma Regional del Atlántico durante la vigencia 2024 a corte 31 de octubre, obteniendo 571 respuestas, de las cuales 310 (54.3%) son de personas jurídicas y 261 (45.7%) son de personas naturales.

7. CANALES DE ATENCIÓN

Es importante resaltar que la Corporación Autónoma regional del Atlántico (C.R.A.), cuenta con cinco canales de atención para recepción de solicitudes, peticiones o trámites de los usuarios, que se mencionan a continuación: presencial, escrito radicado en ventanilla, telefónico, correo electrónico y página web.

8. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS C.R.A.

Este proceso sigue de manera general la metodología propuesta en las guías de caracterización emitidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, en las cuales se establecen siete pasos globales: 1. identificar objetivos y alcance; 2. establecer un líder; 3. identificar y segmentar las variables; 4. priorizar variables; 5. Identificar mecanismos para recolectar información; 6. organizar la información; y 7. publicar la información.

De esta manera, para esta primera fase se consultó detalladamente la información sobre los peticionarios de trámites y servicios de la Corporación a través de los registros relacionados en el gestor documental Orfeo.

En cuanto a los peticionarios, la primera segmentación que se realiza es referente al tipo de persona: persona jurídica y natural. Las primeras se agrupan de acuerdo con el sector de ubicación, cantidad de sucursales, actividad económica y demás características que las identifican. Las segundas se agrupan de acuerdo con el rango de edades, género, ocupación y demás características consideradas en el proceso.

Es importante mencionar que, al realizar la priorización de variables, la base de datos obtenidas por el gestor documental Orfeo no contaba con algunas de ellas, motivo por el cual se eligió instrumento de recolección de información la encuesta, para capturar todas las variables de interés definidas. Para el proceso de aplicación se seleccionó una muestra aleatoria como se describió en la sección Fuente de Información, a la cual se le aplicó la encuesta a través de correo electrónico. Este ejercicio arrojó un total de 571 encuestas diligenciadas, lo cual permitió percibir cómo los usuarios acogen el servicio o atención que brinda la Corporación en sus canales de atención.

9. VARIABLES POR UTILIZAR

Se les solicitó a los líderes de proceso de las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico la revisión y selección de variables de interés definidas por el DNP, de conformidad con lo establecido en la Guía de Caracterización de usuarios y su pertinencia de acuerdo con los trámites y servicios de la entidad.

Asimismo, se analizaron y definieron las variables seleccionadas por los líderes de procesos de las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.), conforme al análisis de la matriz de variables para priorizar y a la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el DNP.

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de agosto de 2024, se socializaron y presentaron las variables seleccionadas para adelantar la caracterización, de las cuales fueron aprobadas las variables que se presentan a continuación.

Personas Naturales		
Tipo de Variable	Variable	Descripción
Geográfica	Ubicación	Localización donde reside el usuario (municipio). Es importante conocer esta información en relación con el punto de atención.
Demográfica	Género	Masculino o femenino, suele estar relacionada con los intereses de los usuarios.
	Edad	Rango de edades de los usuarios.

	Actividad Económica	Principal ocupación de los usuarios se presume puede estar relacionado con el servicio o trámite que requiere o el canal de uso.
	Estrato Socioeconómico	Niveles de estratificación socioeconómica.
	Nivel Académico	Primaria, secundaria, universitaria, posgrado, esta información es útil para enfocar el lenguaje que debe usarse.
	Ingresos	Permite conocer y entender el estado financiero de los usuarios de la entidad.
Intrínseca	Escenarios de Interacción	Canales que efectivamente usa permite identificar el (los) canal(es) de interacción más efectivo e identificar sus falencias.
	Motivo de Interacción	Trámite o servicio que requiere de la entidad, identificar los servicios más demandados por la comunidad de acuerdo con las características de los usuarios.
	Satisfacción Institucional	Grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la entidad.
Comportamiento	Frecuencia de Interacción	Frecuencia con que el usuario interactúa con la entidad nunca, única vez, repetitiva, frecuente, permanente, es de interés en casos que el mismo usuario requiera del mismo servicio en múltiples oportunidades.
	Sugerencias y Recomendaciones	Retroalimentación y comentarios recibidos de partes de los usuarios de la entidad como interacción de apoyo para identificar oportunidades de mejora a la prestación de los servicios por parte de la entidad.



Personas Jurídicas		
Tipo de Variable	Variable	Descripción
Geográfica	Ubicación Principal	Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización, es importante para identificar donde se toman las decisiones principales.
	Cobertura Geográfica	Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: municipal, nacional, regional.
	Dispersión	Cantidad de sucursales de la organización, para conocer la ubicación donde la entidad puede solicitar el servicio.
Tipo de Organización	Sector Económico	Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social.
	Tamaño de la Entidad	Permite clasificar el tamaño de la entidad por actividad, patrimonio, ingresos anuales, número de empleados, tipo de sociedad.
	Clasificación	Permite clasificar la finalidad de uso de los recursos obtenidos por la entidad.
	Fuente de Recursos	Permite identificar el origen de los recursos financieros de la entidad.
	Tipo de Usuarios	Permite identificar la agrupación y asociaciones a las que pertenecen las entidades.
Intrínseca	Escenarios de Interacción	Canales que efectivamente usa permite identificar el (los) canal(es) de interacción más

		efectivo e identificar sus falencias.
	Motivo de Interacción	Tramite o servicio que requiere de la entidad, identificar los servicios más demandados por la comunidad de acuerdo con las características de los usuarios.
	Satisfacción Institucional	Grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la entidad.
Comportamiento organizacional	Frecuencia de Interacción	Frecuencia con que el usuario interactúa con la entidad nunca, única vez, repetitiva, frecuente, permanente, es de interés en casos que el mismo usuario requiera del mismo servicio en múltiples oportunidades.
	Responsable de la interacción	Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio.
	Sugerencias y Recomendaciones	Retroalimentación y comentarios recibidos de partes de los usuarios de la entidad como interacción de apoyo para identificar oportunidades de mejora a la prestación de los servicios por parte de la entidad.

10. FICHA TÉCNICA

Con el fin de establecer las características y condiciones que se aplicaron en el levantamiento de la información de los usuarios que participaron en el proceso, se relaciona a continuación una ficha técnica, que detalla los pormenores de la planificación a través de la descripción de distintos aspectos a tener en cuenta, como periodo de estudio, tamaño de la muestra, selección de la muestra, número de encuestas aplicadas, entre otros, lo cual se describe a continuación:



Ficha Técnica	
Nombre	Caracterización de usuarios de los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional Del Atlántico (C.R.A.)
Objetivo General	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que son atendidos a través de los diferentes canales de atención para identificar oportunidades de mejora en los servicios ofertados por la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.)
Objetivo Especifico	Determinar las características demográficas de la ciudadanía y demás grupos de valor que hace uso de los trámites y servicios ofertados por la C.R.A.
	Identificar las preferencias para el uso de los diferentes canales de atención que la C.R.A. tiene a disposición de la ciudadanía y demás grupos de valor.
	Realizar la medición del nivel de satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas con respecto a la atención de trámites y servicios ofertados en la C.R.A durante el transcurso de la vigencia 2024.
	Analizar la retroalimentación recibida en este proceso de caracterización para Identificar oportunidades de mejora que garanticen el fortalecimiento y la calidad en la atención de trámites y servicios los servicios que son requeridos por parte de la ciudadanía y demás grupos de valor.
Dependencia	Secretaria General
Formato del Documento	Word y PDF
Fuente de Información	Encuesta aplicada a una muestra aleatoria de usuarios tomada de las solicitudes registradas en el gestor documental Orfeo.
Período de Solicitudes	01/01/2024 a 31/10/2024
Período de Medición	01/09/2024 a 15/11/2024
Encuestadores	Funcionarios y Contratistas de la Oficina SGI
Tamaño de la Muestra	Se tomó una muestra aleatoria de un universo 4045 usuarios, aplicando la fórmula estadística para



SC-2000333



SA-2000334



ST-2000332

	determinar el tamaño de muestra, se obtiene que el tamaño de muestra requerido era 352 usuarios.
Cantidad de Encuestas Aplicadas	4045 usuarios relacionados en el gestor documental Orfeo
Ubicación	Persona natural: https://forms.office.com/r/PgUTwmdwQN?origin=lprLink Persona jurídica: https://forms.office.com/r/wRiauiKkRN?origin=lprLink

11. RESULTADOS PERSONAS NATURALES

11.1 Ubicación de usuarios personas naturales

MUNICIPIO	CANTIDAD	%
ATLÁNTICO	7	3%
BARANOA	13	5%
BARRANQUILLA	62	24%
BOGOTA	15	6%
BOLÍVAR	1	0%
CALI	2	1%
CAMPO DE LA CRUZ	4	2%
CANDELARIA	1	0%
CARTAGENA	1	0%
CUNDINAMARCA	1	0%
DOSQUEBRADAS	1	0%
FLORIDABLANCA	1	0%
FUSAGASUGA	1	0%
GALAPA	10	4%
JUAN DE ACOSTA	8	3%
JUAN MINA	1	0%
LA TEBAIDA	1	0%
LURUACO	25	10%
MALAMBO	13	5%
MANATÍ	3	1%
MEDELLÍN	2	1%
MOSQUERA	1	0%
PIOJO	4	2%

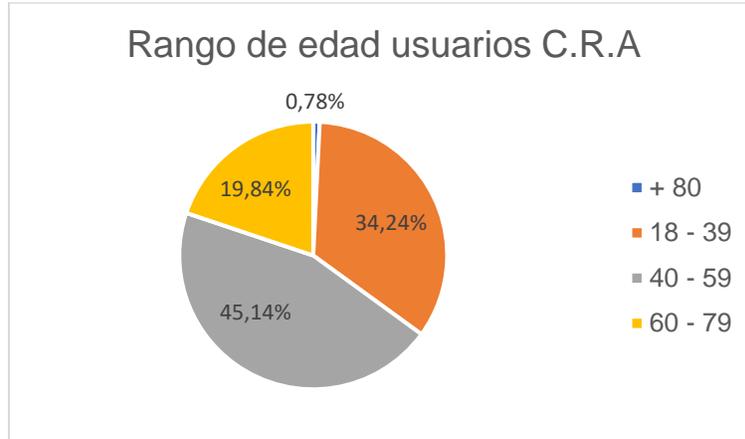
POLONUEVO	2	1%
PONEDERA	2	1%
PUERTO ASIS	1	0%
PUERTO COLOMBIA	11	4%
SABANAGRANDE	2	1%
SABANALARGA	9	4%
SAN MARTIN	1	0%
SANTA MARTA	3	1%
SANTANDER	1	0%
SANTO TOMAS	5	2%
SEVILLA	1	0%
SOLEDAD	29	11%
SUAN	1	0%
TUBARA	7	3%
TUNJA	1	0%
USIACURI	1	0%
VALLEDUPAR	1	0%
YUMBO	1	0%
TOTAL GENERAL	257	100%

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 50% de los usuarios como persona natural se encuentran ubicados en Barranquilla, Soledad, Luruaco y Bogotá.

Algunos usuarios relacionaron su ubicación en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cundinamarca y Santander. Así mismo, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico tiene usuarios en persona natural en otros municipios ubicados fuera de la jurisdicción del departamento del Atlántico, en incluso fuera del país como es el caso del usuario que está ubicado en Sevilla-España.

11.2 Rango de edad

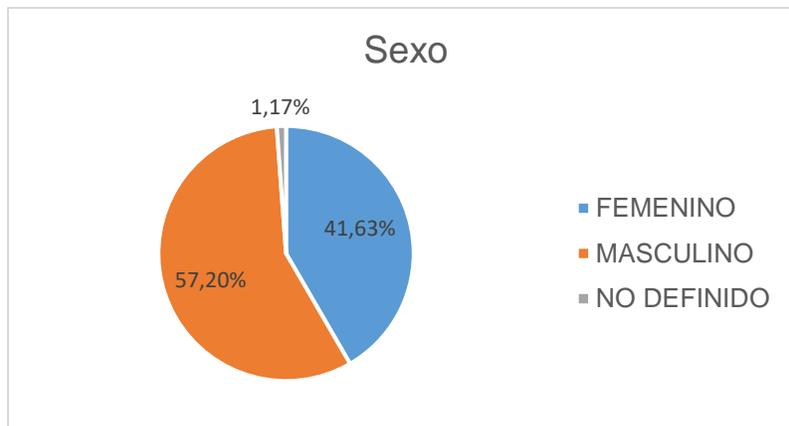
RANGO DE EDAD	PORCENTAJE
+ 80	1%
18 - 39	34%
40 - 59	45%
60 - 79	20%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se concluye que el rango de edad más representativo de los usuarios de la Corporación en personal natural corresponde al rango de 40 – 59 años con un 45%.

11.3 Sexo

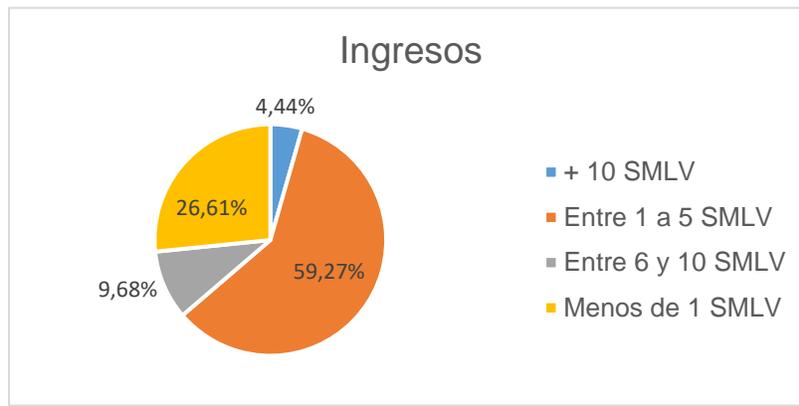
SEXO	PORCENTAJE
FEMENINO	42%
MASCULINO	57%
NO DEFINIDO	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se concluye que el 57% de los usuarios corresponden al sexo masculino, el 42% femenino y el 1% no definido.

11.3 Ingresos

INGRESOS	PORCENTAJE
+ 10 SMLV	4%
ENTRE 1 A 5 SMLV	59%
ENTRE 6 Y 10 SMLV	10%
MENOS DE 1 SMLV	27%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 59% de los usuarios tiene ingresos entre 1 a 5 SMLV.

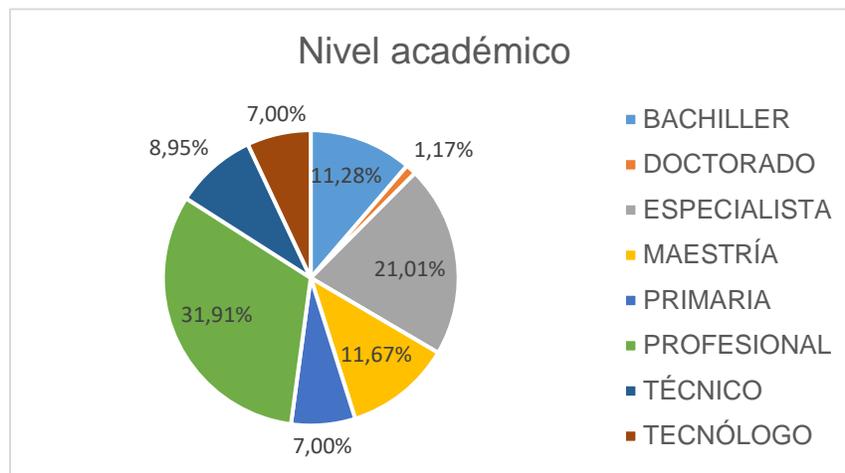
11.4 Actividad económica

OCUPACIÓN	CANTIDAD	%
ABOGADO	15	7%
ASESOR	8	4%
CAMPESINO	18	8%
COMERCIANTE	6	3%
CONTRATISTA	6	3%
DOCENTE	9	4%
EMPLEADO	31	14%
FUNCIONARIO PUBLICO	8	4%
INDEPENDIENTE	12	5%
INGENIERO AMBIENTAL	10	4%
OTRO	105	46%
TOTAL	228	100%

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 50% de los usuarios hace parte de las ocupaciones relacionadas.

11.5 Nivel académico

NIVEL ACADÉMICO	CANTIDAD
BACHILLER	29
DOCTORADO	3
ESPECIALISTA	54
MAESTRÍA	30
PRIMARIA	18
PROFESIONAL	82
TÉCNICO	23
TECNÓLOGO	18
TOTAL GENERAL	257

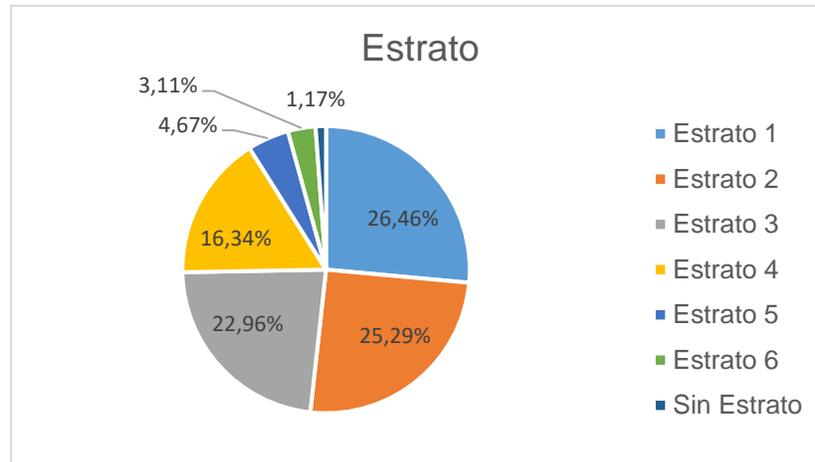


Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 50% de los usuarios cuentan con un nivel académico profesional y especialización.

11.6 Estrato Socioeconómico

ESTRATO	CANTIDAD
1	68
2	65
3	59

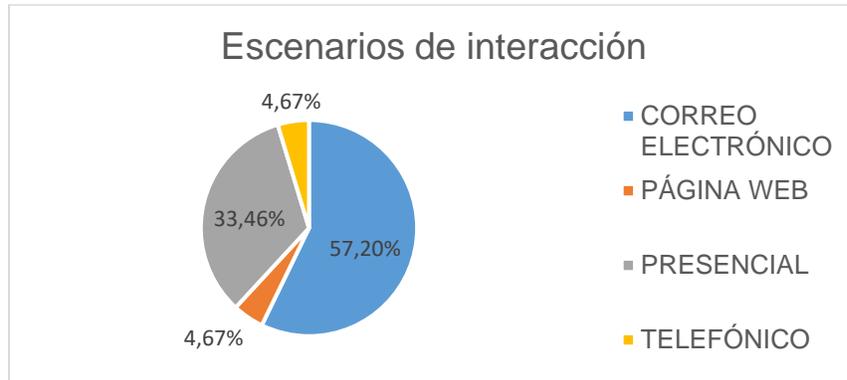
4	42
5	12
6	8
SIN ESTRATO	3
TOTAL GENERAL	257



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 75% de los usuarios se encuentran en ubicados en los estratos 1, 2 y 3.

11.7 Escenarios de interacción

ESCENARIOS DE INTERACCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	147
PÁGINA WEB	12
PRESENCIAL	86
TELEFÓNICO	12
TOTAL GENERAL	257



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 57% de los usuarios interactúa con la corporación a través del correo electrónico.

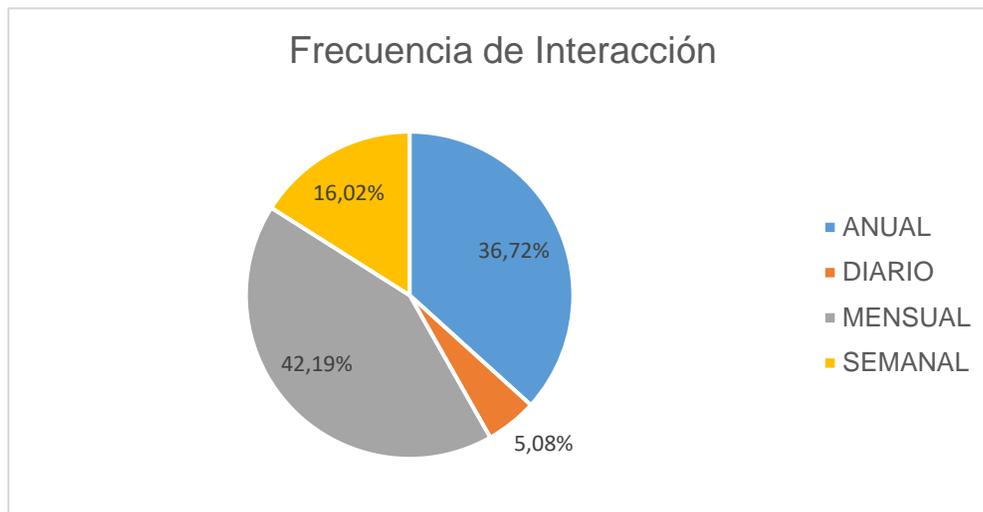
11.8 Motivo de Interacción con la C.R.A.

MOTIVO DE INTERACCIÓN CON LA C.R.A.	%
BUSQUEDA DE EMPLEO	3%
GESTIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES	1%
MANTENIMIENTO DE LICENCIAS	1%
NEGOCIOS VERDES	2%
SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL	3%
RADICACIÓN DE INFORMACIÓN	26%
PARTICIPACIÓN Y VEEDURÍA CIUDADANA	16%
SOLICITUD DE CAPACITACION	10%
TRAMITES, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	12%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AMBIENTAL	13%
DENUNCIAS	9%
DERECHO DE PETICION	4%
TOTAL GENERAL	100%

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 77% de la interacción de los usuarios con la C.R.A. son para radicar información, participación y veeduría ciudadana, solicitud de información ambiental, trámites, evaluación, seguimiento y solicitud de capacitaciones.

11.9 Frecuencia y tiempos de interacción con la C.R.A.

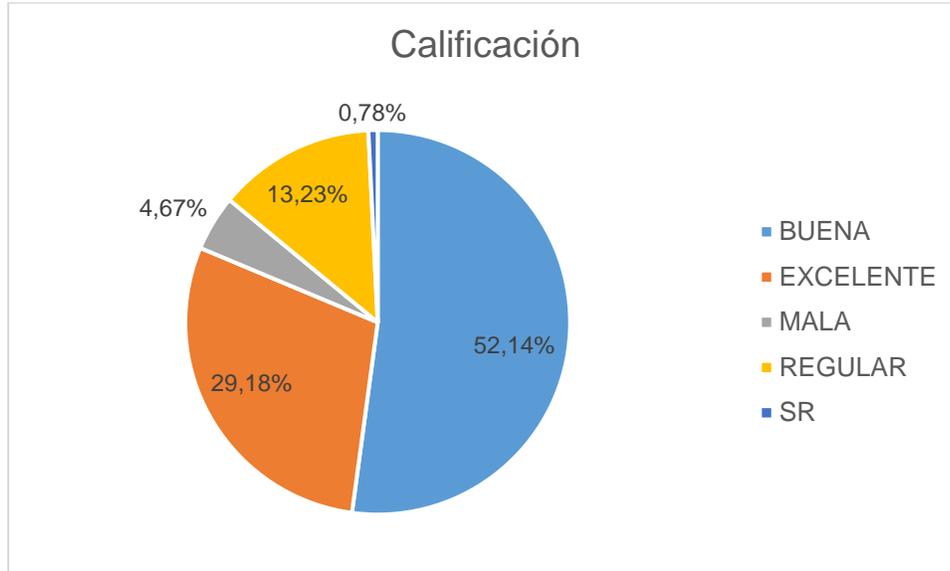
FRECUENCIA Y TIEMPOS DE INTERACCIÓN CON LA C.R.A.	%
ANUAL	37%
DIARIO	5%
MENSUAL	42%
SEMANTAL	16%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 80% de la frecuencia de interacción de los usuarios con la C.R.A. son anual y mensual.

11.10 Calificación de la experiencia del usuario con la entidad

CALIFICACIÓN EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ENTIDAD	%
BUENA	52%
EXCELENTE	29%
MALA	5%
REGULAR	13%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 80% de la calificación de la experiencia del usuario con la C.R.A. son buena y excelente.

11.11 Acceso a la Información

ACCESO A INFORMACIÓN	%
BUENA	52%
EXCELENTE	25%
MALA	4%
REGULAR	18%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



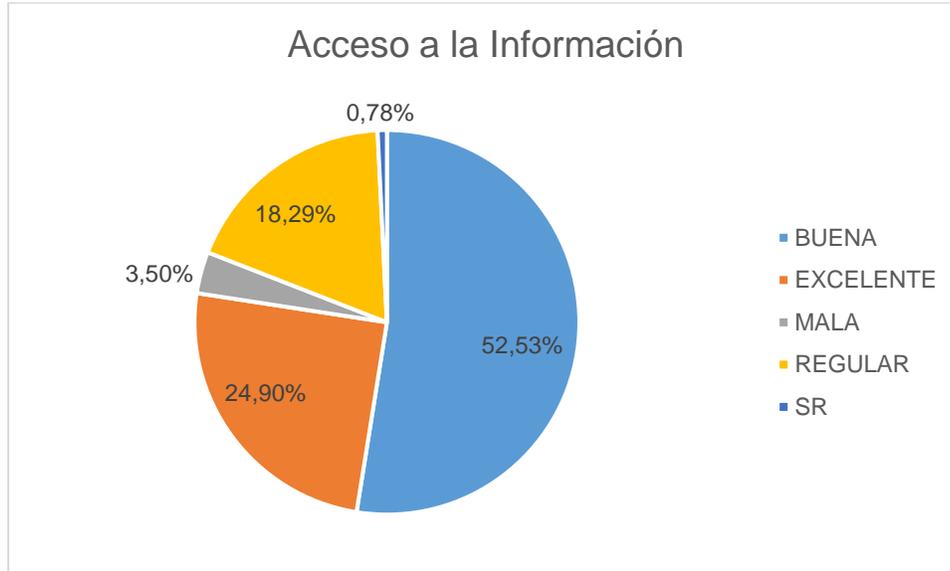
SC-2000333



SA-2000334



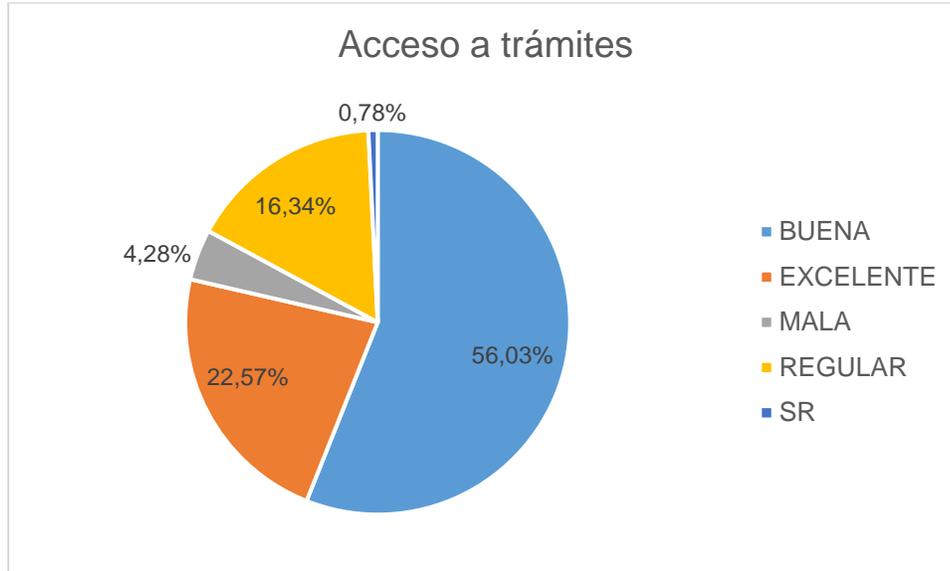
ST-2000332



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 77% de los usuarios considera que el acceso a la información en la C.R.A. es buena y excelente.

11.12 Acceso a trámites

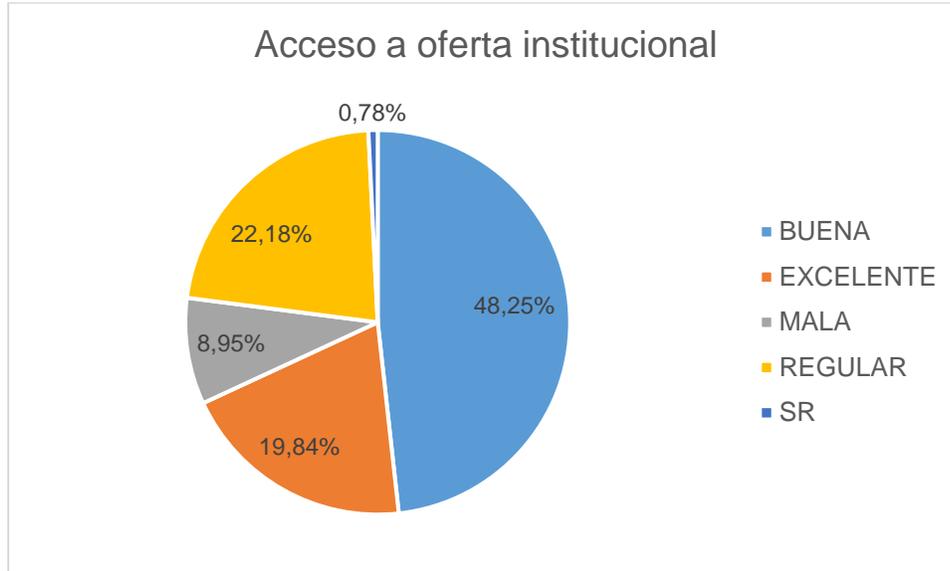
ACCESO A TRÁMITES	%
BUENA	56%
EXCELENTE	23%
MALA	4%
REGULAR	16%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 80% de los usuarios considera que el acceso a trámites en la C.R.A. es bueno y excelente.

11.13 Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos)

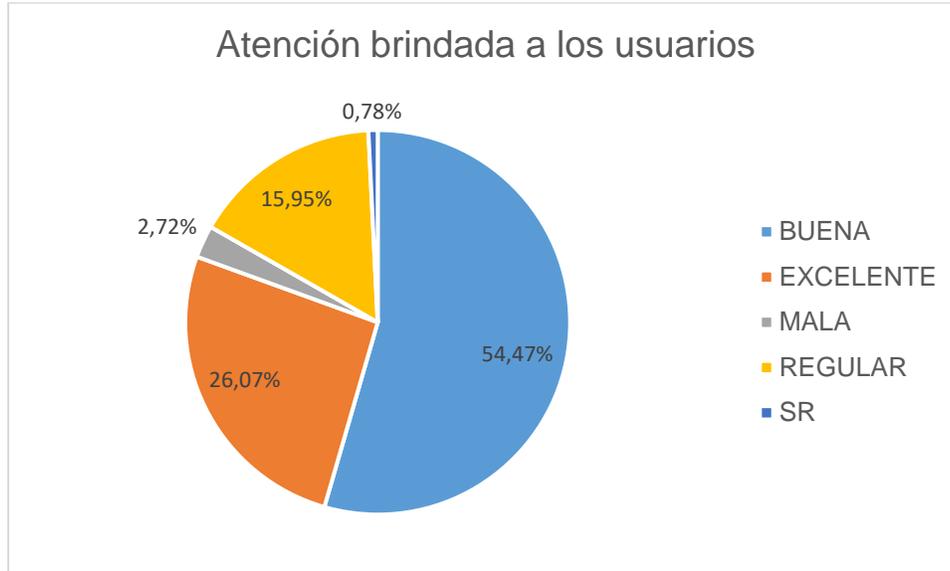
ACCESO A OFERTA INSTITUCIONAL (SERVICIOS, PROGRAMAS O PROYECTOS)	%
BUENA	48%
EXCELENTE	20%
MALA	9%
REGULAR	22%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios considera que el acceso a la oferta institucional (servicios, programas o proyectos) en la C.R.A. es bueno, regular y excelente.

11.14 Atención brindada a los usuarios

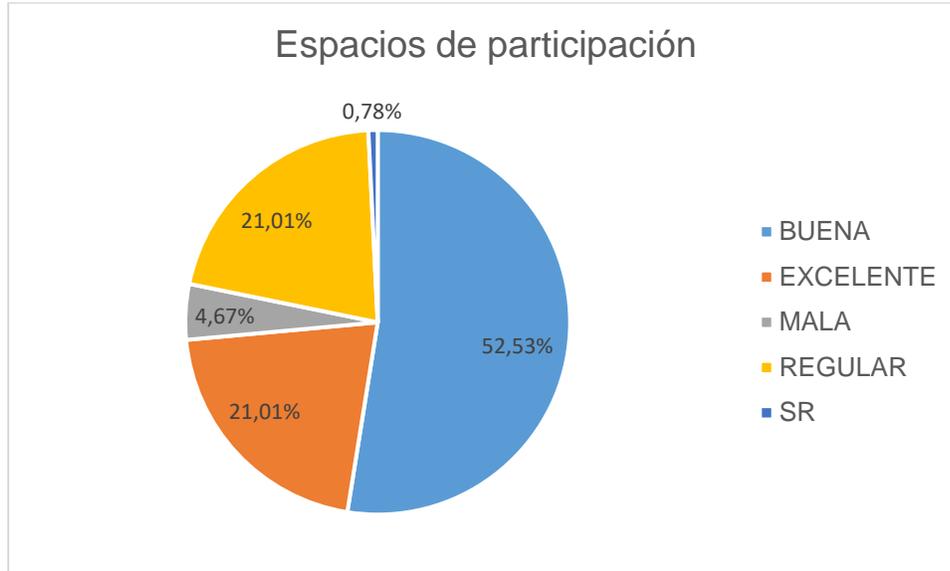
ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS	%
BUENA	54%
EXCELENTE	26%
MALA	3%
REGULAR	16%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 80% de los usuarios considera que la atención brindada en la C.R.A. es buena y excelente.

11.15 Espacios de participación

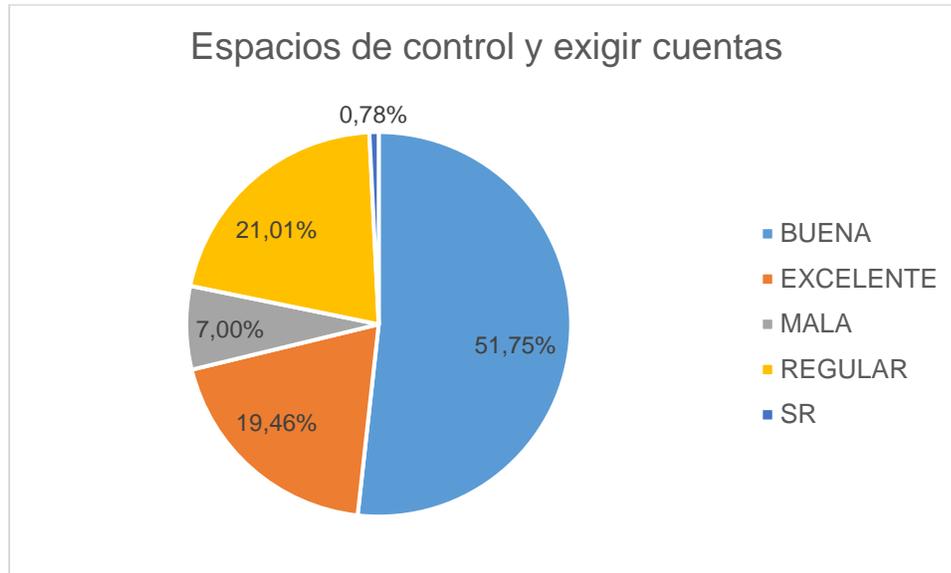
Espacios de Participación	%
BUENA	52%
EXCELENTE	21%
MALA	5%
REGULAR	21%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 75% de los usuarios considera que los espacios de participación en la C.R.A. son buenos y excelentes.

11.16 Espacios para hacer control y exigir cuentas

ESPACIOS PARA HACER CONTROL Y EXIGIR CUENTAS	%
BUENA	52%
EXCELENTE	19%
MALA	7%
REGULAR	21%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios considera que los espacios para el control y exigir cuentas a la C.R.A. son buenos, regulares y excelentes.

11.17 Sugerencias y recomendaciones de los usuarios C.R.A. identificados como persona natural

Las sugerencias y recomendaciones recibidas por parte de los usuarios identificados como personas naturales de la C.R.A., se concentran en la siguiente relación:

- Mejorar los tiempos de respuestas en las solicitudes y trámites.
- Que se acerquen más a la comunidad en los municipios e informen las actividades realizadas.
- Mayor inclusión a la sociedad y asociación agraria campesina.
- Continuar con las capacitaciones docentes para mejorar nuestro ambiente.
- Se requiere una base donde se relacionen los tramites y se consulte el estado de requerimientos.
- Canales de comunicación sencillos para realizar consultas.
- Mejorar los canales de atención en los territorios.
- Mayor acompañamiento y orientación al campesino en temas ambientales.

12. RESULTADOS PERSONAS JURÍDICAS

12.1 Ubicación principal de los usuarios Personas Jurídica

UBICACIÓN PRINCIPAL	CANTIDAD
AGUACHICA	1
AMAGÁ	1
BARANOA	3
BARRANCABERMEJA	2
BARRANQUILLA	82
BELLO	1
BOGOTÁ	45
BUCARAMANGA	7
CALI	2
CARTAGENA	5
COTA	1
CÚCUTA	1
ENVIGADO	1
FLORIDABLANCA	2
FUNZA	1
GALAPA	15
GARAGOA	1
GIRARDOTA	1
ITAGÜÍ	4
JUAN DE ACOSTA	5
JUAN MINA	2
LA PEÑA	1
LA UNION	1
LOS LÍMITES	1
LURUACO	4
MAGANGUÉ	1
MALAMBO	19
MANATÍ	1
MANIZALES	1
MEDELLÍN	7
MOSQUERA	4



NEIVA	3
PALMAR DE VARELA	1
PALUATO	1
PIOJÓ	2
PITAL DE MEGUA	1
PONEDERA	1
PUERTO COLOMBIA	16
REPELÓN	1
RIOHACHA	1
SABANAGRANDE	4
SABANALARGA	2
SABANILLA	2
SABATÉ	1
SAN MARTIN	1
SANTA MARTA	2
SANTO TOMÁS	5
SOLEDAD	32
SUAN	1
TAME	1
TOCANCIPÁ	1
TUBARÁ	6
VILLA RICA	1
TOTAL GENERAL	309

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 50% de los usuarios de la corporación tienen como ubicación principal las ciudades de Barranquilla, Bogotá y Soledad.

12.2 Dispersión (Sucursales)

DISPERSIÓN (SUCURSALES)	%
NO	67%
SÍ	33%
TOTAL GENERAL	100%



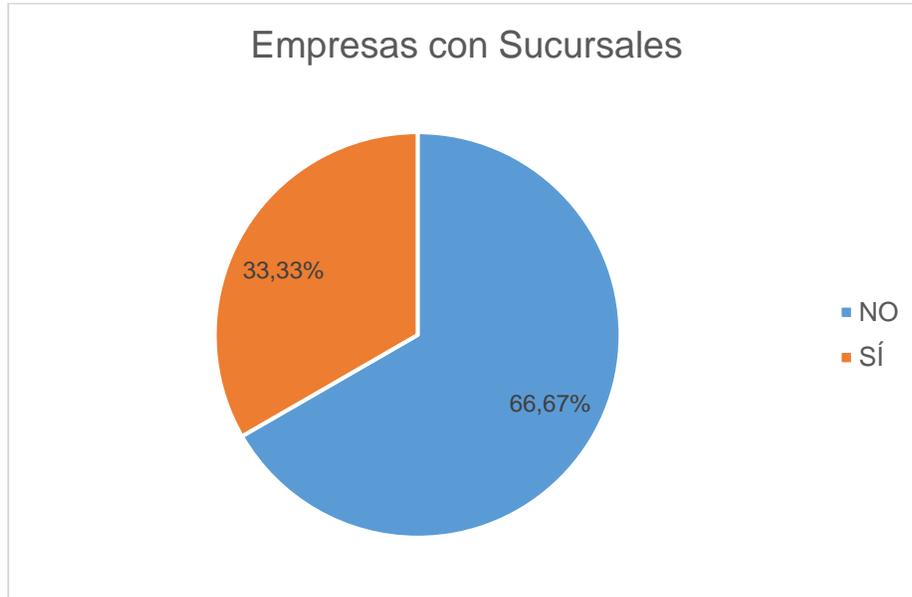
SC-2000333



SA-2000334



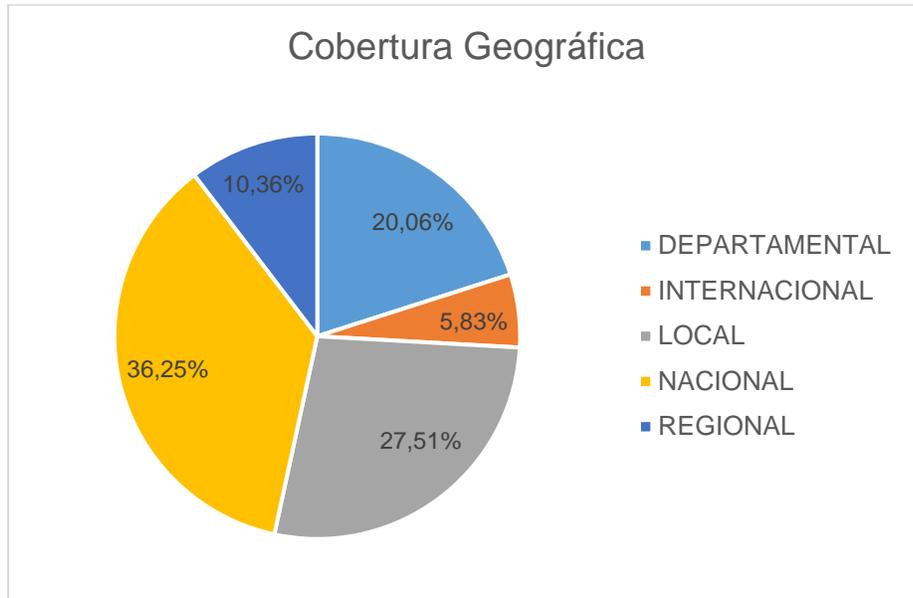
ST-2000332



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 67% de los usuarios de la corporación no tienen sucursales.

12.3 Cobertura Geográfica

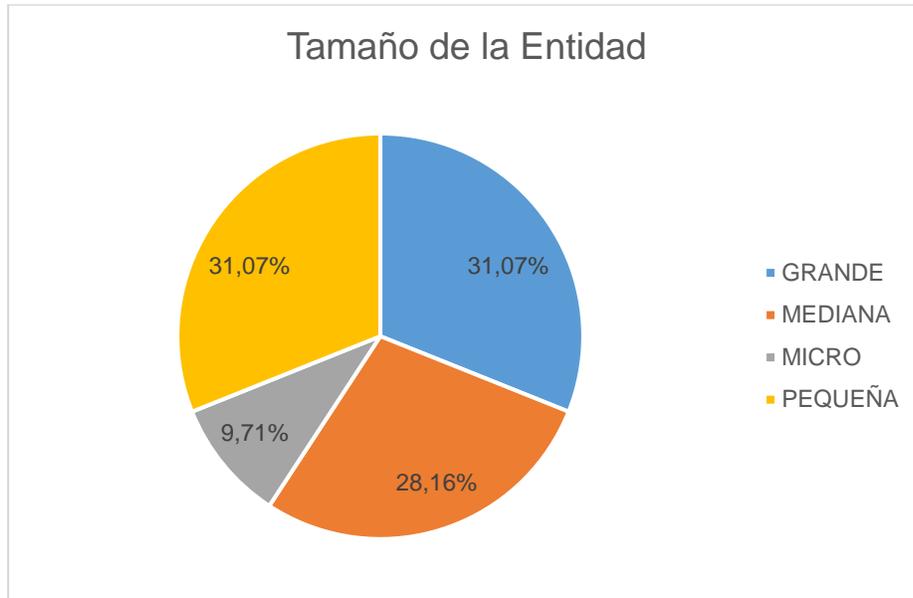
COBERTURA GEOGRÁFICA	%
DEPARTAMENTAL	20%
INTERNACIONAL	6%
LOCAL	28%
NACIONAL	36%
REGIONAL	10%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 85% de los usuarios de la corporación tienen cobertura geográfica nacional, local y departamental.

12.4 Tamaño de la Entidad

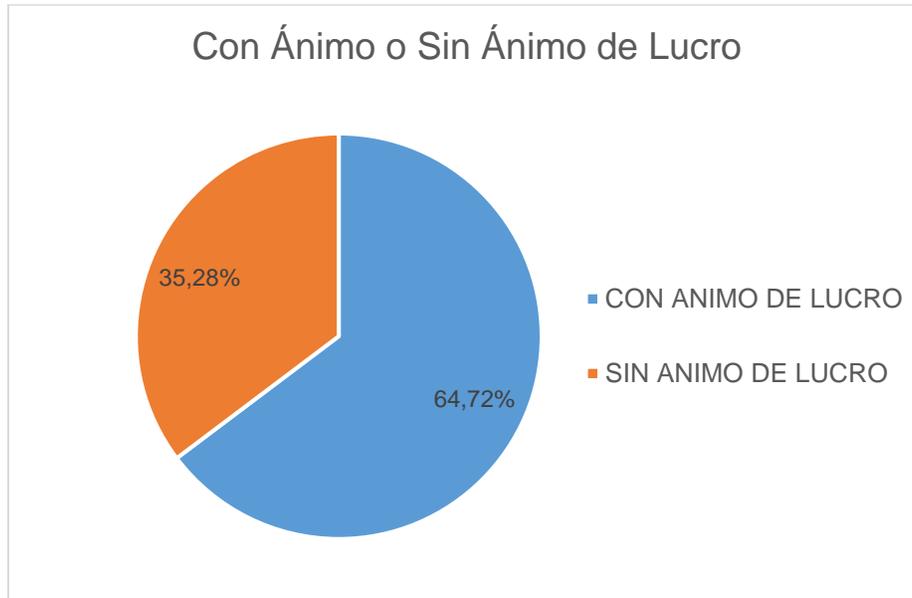
Tamaño de la Entidad	%
GRANDE	31%
MEDIANA	28%
MICRO	10%
PEQUEÑA	31%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios de la corporación son Grande, pequeña y mediana empresa.

12.5 Con ánimo o sin ánimo de lucro

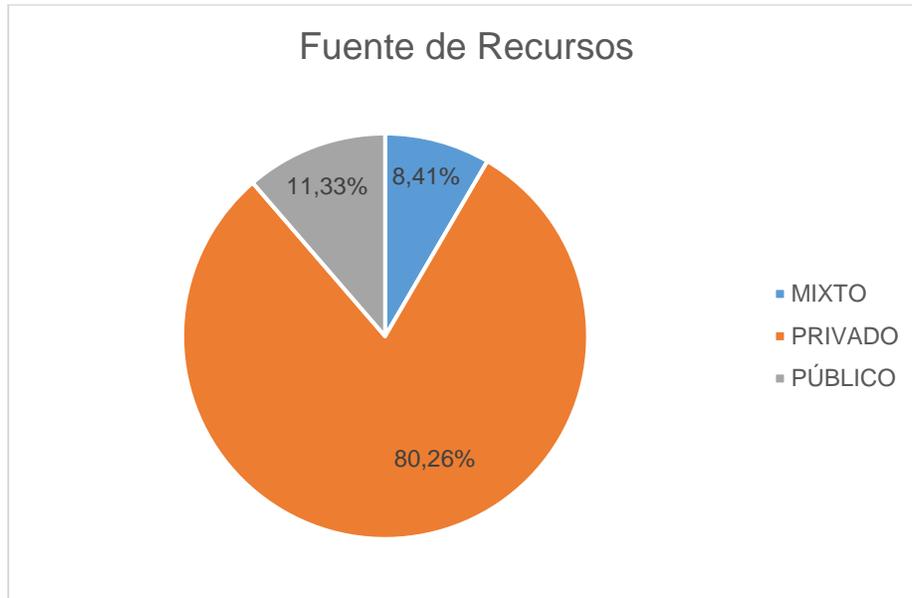
CON ÁNIMO O SIN ÁNIMO DE LUCRO	%
CON ANIMO DE LUCRO	65%
SIN ANIMO DE LUCRO	35%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta tabla anterior, se evidencia que el 65% de los usuarios de la corporación son empresa con ánimo de lucro.

12.6 Fuente de recursos

FUENTE DE RECURSOS	%
MIXTO	9%
PRIVADO	80%
PÚBLICO	11%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 80% de los usuarios de la corporación son empresa con fuente de recursos privados.

12.7 Sector Económico

SECTOR ECONÓMICO	CANTIDAD
FINANCIERO	1
AGROPECUARIO	6
ALIMENTOS	2
AMBIENTAL	22
ARTESANIAS	1
AVICOLA	5
BODEGAJE	2
CAJA DE COMPEACIÓN	2
COMERCIO	10
COMUNITARIOS	8
CONSTRUCCIÓN	19
CONTROL DE PLAGAS	1
CULTURAL	1
EDUCACIÓN	8
ENERGÍAS RENOVABLES	1



ENTIDAD PÚBLICA	24
EVENTOS	1
FINANCIERO	1
FUNEBRE	2
GANADERÍA	1
GENERADOR TÉRMICO	2
HIDROCARBUROS	8
INGENIERÍAS	2
INMOBILIARIO	3
JURÍDICO	1
MANUFACTURA	64
MEDICAMENTOS	1
MINERIA	4
MINERÍA	1
OPERACIÓN PORTUARIA	13
PESCA	1
RELIGIOSO	2
RESIDENCIAL	6
SALUD	23
SEGUROS	1
SERVICIOS	3
SERVICIOS PÚBLICOS	13
TÉCNICO MECÁNICA	5
TECNOLOGÍA	2
TRANSPORTE	23
TURISMO	5
VEEDURÍA	5
ZONA FRANCA	3
TOTAL GENERAL	309

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 50% de los usuarios de la corporación son empresas que pertenecen al sector económico de manufactura, entidades públicas, salud, transporte y ambiental.

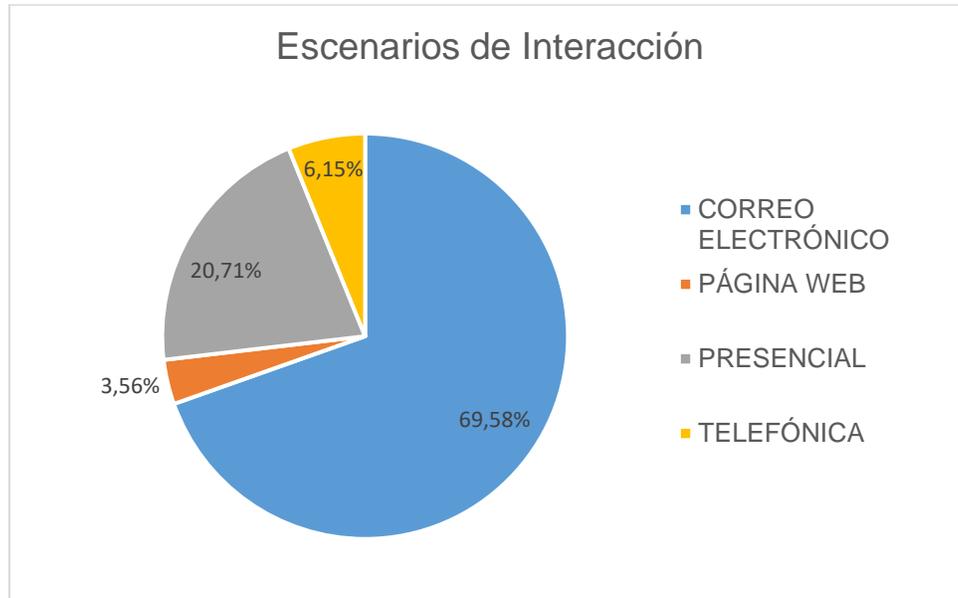
12.8 Tipo de usuario o grupo de interés

TIPO DE USUARIO O GRUPO DE INTERÉS	CANTIDAD
ACADEMIA	6
APP	1
CAJA DE COMPENSACIÓN	2
COMUNIDADES	16
ENTIDAD PÚBLICA	29
ESAL	9
GREMIOS	227
PESCADORES	2
RELIGIOSO	2
RESIDENCIAL	6
SERVICIOS PÚBLICOS	8
VEEDURÍA	1
TOTAL GENERAL	309

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 75% de los usuarios de la corporación son empresas que pertenecen al grupo de interés de los Gremios.

12.9 Escenarios de interacción con la C.R.A.

ESCENARIOS DE INTERACCIÓN CON LA C.R.A.	%
CORREO ELECTRÓNICO	70%
PÁGINA WEB	3%
PRESENCIAL	21%
TELEFÓNICA	6%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 70% de los usuarios identificados como persona jurídica de la corporación utiliza el correo electrónico como escenario de interacción con la corporación.

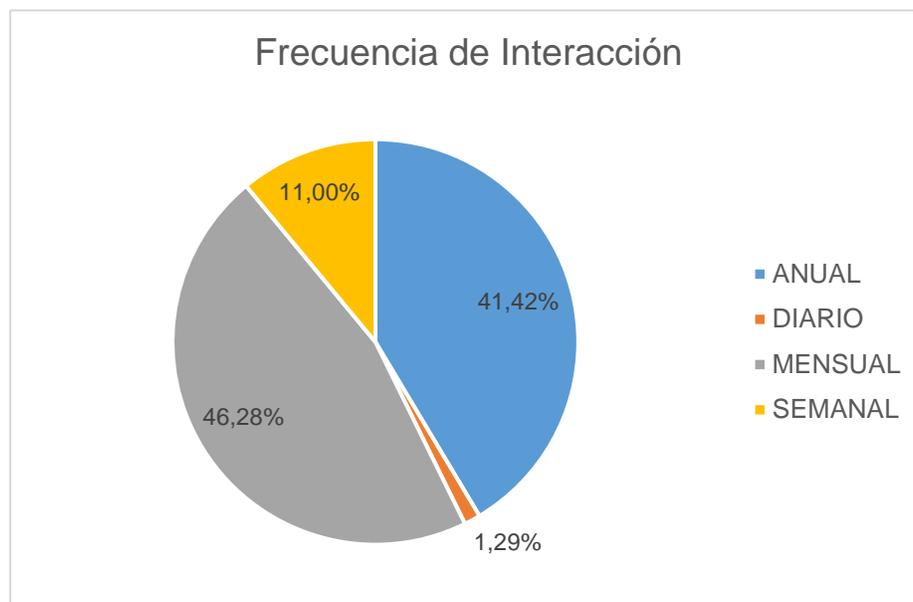
12.10 Motivo por el cual interactúa con la C.R.A.

MOTIVO POR EL CUAL INTERACTÚA CON LA C.R.A.	CANTIDAD
CAPACITACIONES	5
SEGUIMIENTO	36
RADICACIÓN DE INFORMACIÓN	103
TRAMITES DE LICENCIAS Y PERMISOS AMBIENTALES	88
PROYECTOS	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17
CONVENIOS	20
PARTICIPACIÓN Y VEEDURÍA CIUDADANA	26
DENUNCIAS	2
TOTAL GENERAL	299

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 75% de los usuarios identificados como persona jurídica de la corporación tienen como motivo de interacción con la C.R.A. la radicación de información, trámites de licencias, permisos ambientales y seguimiento.

12.11 Frecuencia y tiempos de interacción con la C.R.A.

FRECUENCIA Y TIEMPOS DE INTERACCIÓN CON LA C.R.A.	%
ANUAL	41%
DIARIO	1%
MENSUAL	46%
SEMANAL	11%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios identificados como persona jurídica de la corporación tienen rangos de periodo mensual y anual como frecuencia de interacción con la C.R.A.

12.12 Responsable de la interacción

RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	CANTIDAD
COORDINADOR AMBIENTAL	217
GERENCIA DE LA EMPRESA	19
JEFATURA SSTA	1
JEFE DE MANTENIMIENTO	1
JUNTA COMUNAL	1

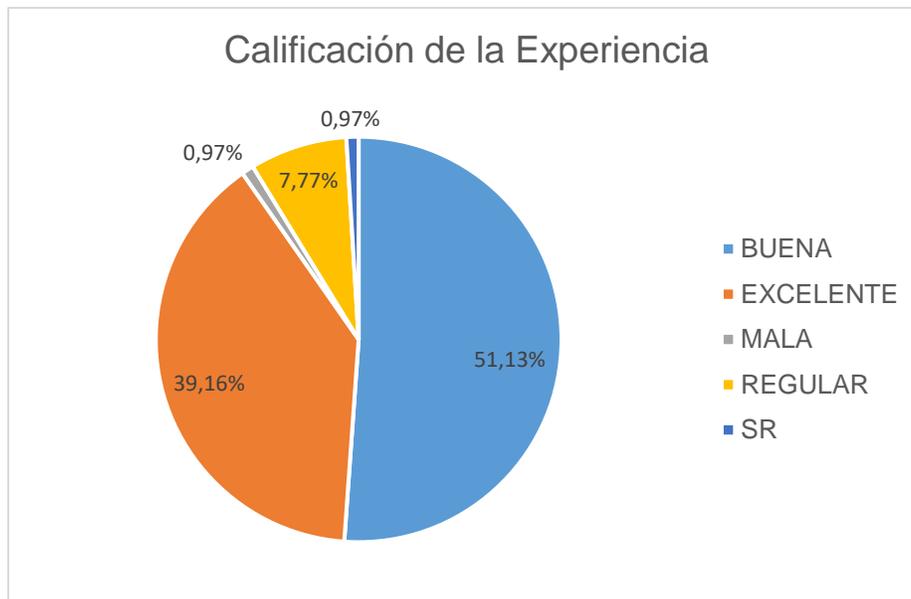


JURIDICA	1
PROFESIONAL JURÍDICO	2
PROYECTOS	1
COMUNIDAD EDUCATIVA	1
DIRECTOR TECNICO	5
COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN	14
SUPERVISOR	3
DEPARTAMENTO DE GESTION AMBIENTAL	19
SECRETARIA DE PLANEACION	4
JEFE DE GESTIÓN AMBIENTAL	1
COORDINADOR DE UMATA	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
DESPACHO ALCALDE	1
ADMINISTRADOR	2
SUBINTENDENTE	1
DIRECTOR GENERAL	4
PRESIDENTE	3
SECRETARÍA DE GESTIÓN AGROPECUARIA	1
GRUPO DE ENERGÍAS RENOVABLES E INNOVACIÓN	1
ASESOR COMERCIAL	1
VICEMINISTERIO	1
JEFE DE DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
EL VEEDOR	1
TOTAL GENERAL	309

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 70% de los usuarios identificados como persona jurídica de la corporación tienen como responsables de la interacción con la C.R.A. al coordinador ambiental.

12.13 Calificación de la experiencia del usuario con la entidad

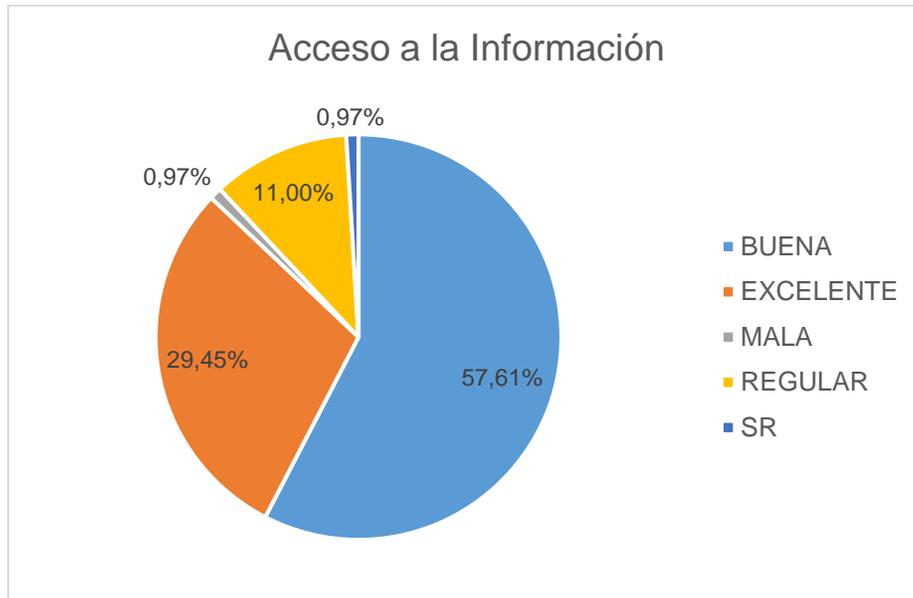
CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ENTIDAD	%
BUENA	51%
EXCELENTE	39%
MALA	1%
REGULAR	8%
SR	1%
Total general	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de la calificación de los usuarios con la C.R.A. son buena y excelente.

12.14 Acceso a la Información

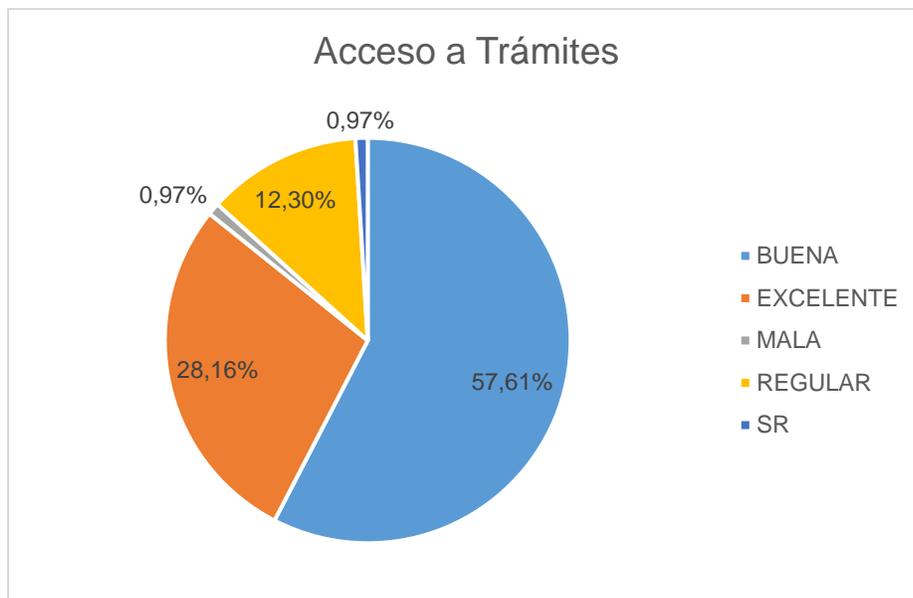
ACCESO A LA INFORMACIÓN	%
BUENA	58%
EXCELENTE	29%
MALA	1%
REGULAR	11%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios considera que el acceso a la información en la C.R.A. es buena y excelente.

12.15 Acceso a trámites

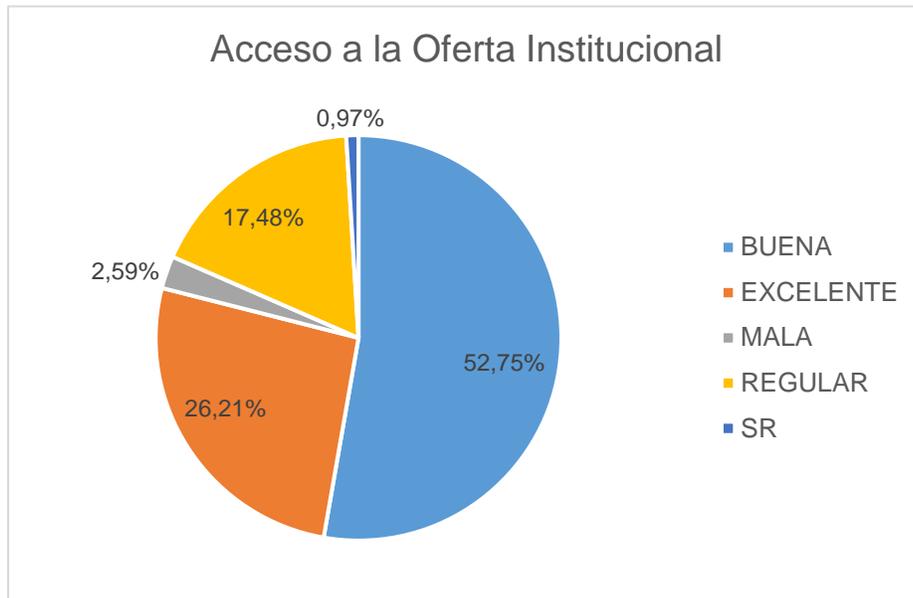
ACCESO A TRÁMITES	%
BUENA	58%
EXCELENTE	28%
MALA	1%
REGULAR	12%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios considera que el acceso a trámites en la C.R.A. es bueno y excelente.

12.16 Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos)

ACCESO A OFERTA INSTITUCIONAL (SERVICIOS, PROGRAMAS O PROYECTOS)	%
BUENA	53%
EXCELENTE	26%
MALA	3%
REGULAR	17%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



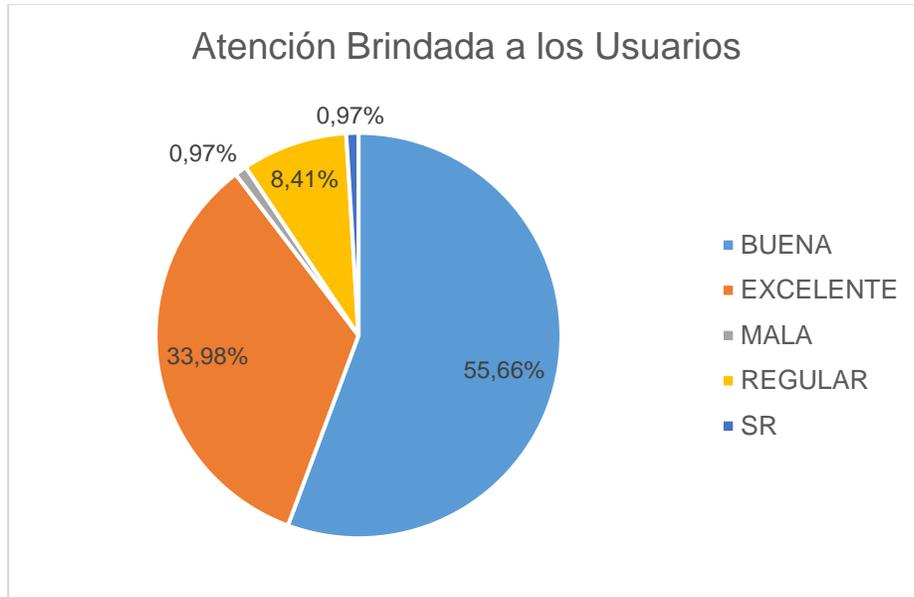
Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 80% de los usuarios considera que el acceso a la oferta institucional (servicios, programas o proyectos) en la C.R.A. es bueno y excelente.

12.17 Atención brindada a los usuarios

ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS	%
BUENA	56%
EXCELENTE	34%
MALA	1%



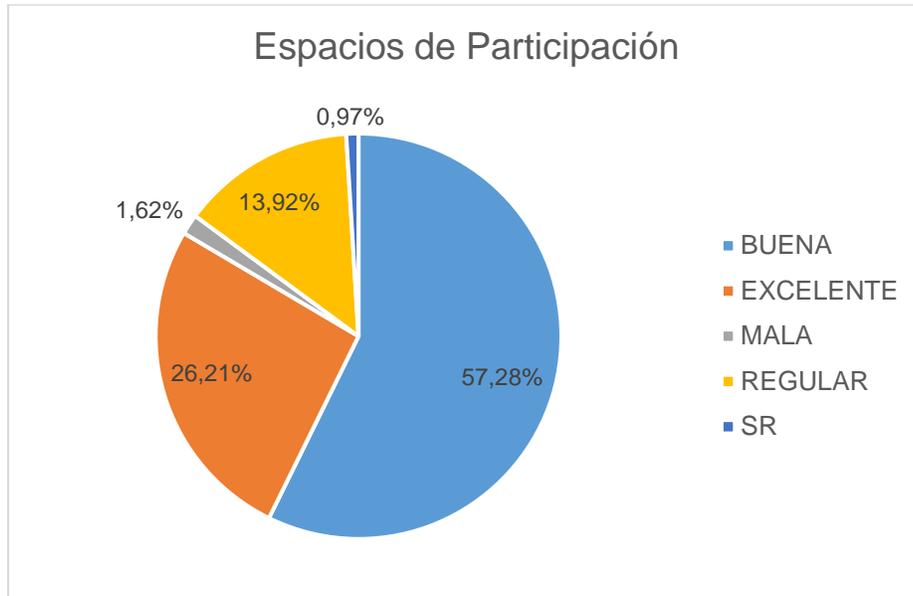
REGULAR	8%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios considera que la atención brindada en la C.R.A. es buena y excelente.

12.18 Espacios de participación

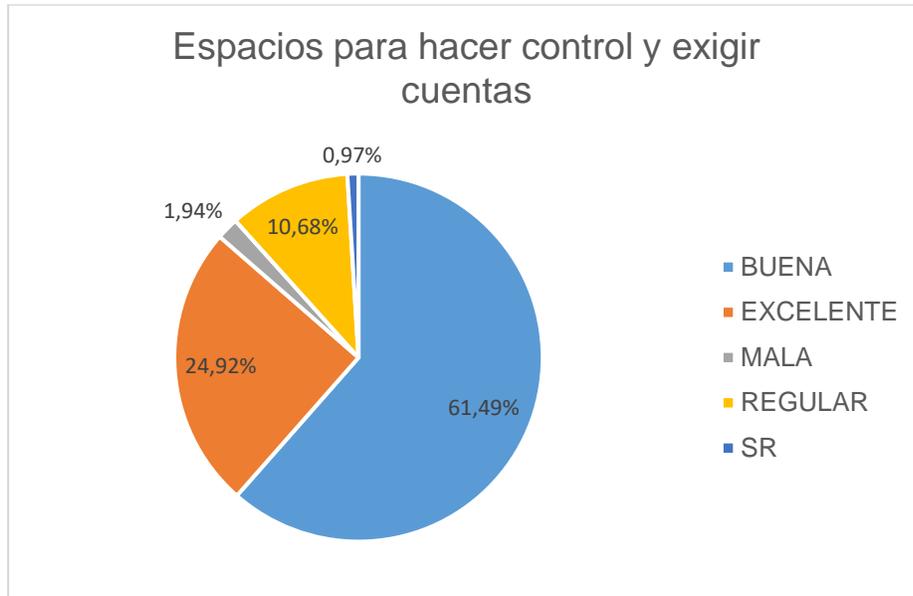
Espacios de Participación	%
BUENA	57%
EXCELENTE	26%
MALA	2%
REGULAR	14%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 80% de los usuarios considera que los espacios de participación en la C.R.A. son buenos y excelentes.

12.19 Espacios para hacer control y exigir cuentas

ESPACIOS PARA HACER CONTROL Y EXIGIR CUENTAS	%
BUENA	61%
EXCELENTE	25%
MALA	2%
REGULAR	11%
SR	1%
TOTAL GENERAL	100%



Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios considera que los espacios para el control y exigir cuentas a la C.R.A. son buenos, regulares y excelentes.

12.20 Sugerencias y recomendaciones de los usuarios C.R.A. identificados como persona jurídica

Las sugerencias y recomendaciones recibidas por parte de los usuarios identificados como personas naturales de la C.R.A., se concentran en la siguiente relación:

- Mayor rapidez en la contestación de los correos.
- Sistema de acompañamiento a empresas mediana para el cumplimiento de los requisitos ambientales.
- Base de datos de funcionarios actualizada con números de telefónicos y correos electrónicos en la página web con fácil acceso.
- Mayor celeridad en el resultado de los trámites.
- Digitalización para la radicación de los documentos.
- Realizar mejoras en la página web, con mayor interacción y contar con más aspectos de formación temática.
- Crear con mayor frecuencia espacios de capacitación, así como difundir mejor información de interés sobre eventos realizados y campañas de gestión.

- Elaboración de cartillas o documentos guías para realizar trámites ambientales por parte de los usuarios.

13. CONCLUSIONES

- A través de este proyecto se construyó con el apoyo de los líderes de proceso de la C.R.A., una herramienta que nos permitió caracterizar a nuestros usuarios, conocer su ubicación cobertura e identificar las necesidades y expectativas sobre la prestación de servicios como autoridad ambiental del departamento del Atlántico.
- Esta herramienta nos permitió identificar puntualmente aquellos usuarios que no están satisfechos con la prestación del servicio en nuestra entidad, de los cuales recibimos retroalimentación que nos permite identificar oportunidades de mejora para potenciar y optimizar la prestación de nuestros servicios.
- Se destaca en la ejecución de este proyecto el aumento de la interacción de los usuarios con la Corporación, teniendo en cuenta que hace 3 vigencias transitamos de la metodología de encuentros presencial a virtual, lo que nos permitió llegar directamente con el solicitante de nuestros servicios, también cabe destacar que en la vigencia 2022 recibimos 60 respuestas, en la vigencia 2023 recibimos 122 respuestas y en la vigencia 2024 recibimos 571 respuestas (por encima del tamaño de muestra adecuado estadísticamente para este ejercicio), lo que nos permite evidenciar la efectividad del uso de las herramientas ofimáticas y tecnológicas para llegar al usuario y generar un espacio de diálogo con ellos.