

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE II TRIMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE II TRIMESTRE DE 2019

La Oficina de Control Interno ha consolidado el siguiente informe de retroalimentación del cliente tomando como referencia las encuestas suministradas y el reporte de buzón y sugerencias y el informe de quejas de cada una de las subsedes de la Corporación, dichas encuestas nos permiten realizar la medición bajo preguntas clasificadas en tres partes, de acuerdo a lo siguiente:

- 1. Cinco (05) preguntas dirigidas a la corporación, como los usuarios perciben la entidad, y seis (06) preguntas específicamente a evaluar los funcionarios de la corporación.
- 2. Se hace referencia a como han atendido al usuario valorando este punto en un rango de muy bueno a muy mala con una opción de no sabe/no responde.
- 3. Se hace referencia a los aportes y opiniones generales de los usuarios acerca de la corporación.

La encuesta se puede dividir por debajo de la media que es del X₁= 1 al 4 y por encima de la media que es $X_2 = 7$ al 10; la media μ seria entre 5 y 6.

La consolidación del informe se realizará por cada una de las subsedes:

- Sede principal Yopal
- Dirección Territorial de Arauca
- Dirección Territorial de La Primavera
- Unidad Ambiental de Cáqueza

De acuerdo a los resultados obtenidos se planteen acciones correctivas y preventivas si aplica que permitan la contribución al mejoramiento continuo.





FORMATO DE ENCUESTA

La Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - Corporinoquia, desea determinar su grado de satisfacción en relación a la prestación del Servicio de Atención al Público

Su participación en esta encuesta es muy importante para mejorar la calidad del servicio. Por esta razón le agradeceremos que conteste el siguiente cuestionario, teniendo en cuenta que sus respuestas son confidenciales.

En cada uno de los siguientes aspectos que se mencionan a continuación, por favor, indique el número que más se aproxima a la valoración que usted realiza de ese aspecto en concreto, teniendo en cuenta que 1 significa total insatisfacción con el aspecto y 10 máxima satisfacción.

	Theriae on eachta que i significa tetal insatisfacción con el aspecto			.,							
No	PREGUNTA			ESCALA 2 3 4 5 6 7 8 9 10							
NO	PREGUNTA		2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Instalaciones físicas adecuadas										
2	Da respuesta a solicitudes en tiempos establecidos										
3	Fácil comunicación con los funcionarios										
4	Tiempos de espera para la atención adecuados										
5	Horarios de atención adecuados										
LOS	FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA CORPORACIÓN										
6	Le comunican cuando concluirá el servicio										
7	Su comportamiento le transmite confianza										
8	Son siempre amables										
9	Actúan siempre de manera ética										
10	Tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas										
11	Se preocupan por orientar adecuadamente a los usuarios										

En general, la atención que ha recibido de Atención al Público, marque con una X ha sido:

- 1. Muy Buena
- 2. Buena
- 3. Regular
- 4. Mala
- 5. Muy Mala
- 6. No sabe / No responde

Si	desea	hacer	alguna	observación,	reconocimiento	y/o	sugerencia	para	el	mejoramiento	de
nu	estros s	ervicio	s, lo pue	ede hacer a co	ntinuación:						

"Agradecemos sinceramente su tiempo y colaboración"





FICHA TÉCNICA CONSOLIDADA

	CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE		
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	LA ORINOQUIA		
ÁMBITO	JURISDICCIÓN DE CORPORINOQUIA		
	USUARIOS BENEFICIADOS CON LOS		
POBLACIÓN	SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN		
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA			
ENCUESTA	II TRIMESTRE DE 2019		
TAMAÑO MUESTRAL	133 ENCUENTAS		
TIPO DE DISEÑO	PROBABILISTICO		
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA	ENTREVISTA ESTANDARIZADA SIMPLE		
FUENTE DE LOS DATOS	PERSONALIZADA		
	MARGEN DE CONFIANZA O NIVEL DE		
	SIGNIFICATIVIDAD: 95%, NIVEL DE ERROR		
ERROR MUESTRAL	MUESTRAL 5%		
	REALIZADO POR LOS FUNCIONARIOS		
	COMPETENTES; DE IGUAL FORMA		
TRABAJO DE CAMPO	REMITIDAS POR CADA SUBSEDE.		

RESULTADOS JURISDICCIÓN DE CORPORINOQUIA

ESCALA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	2,56%	3,57%	0,64%	0,64%	0,64%	0,00%
2	1,92%	0,64%	0,00%	0,00%	0,00%	0,64%
3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4	2,92%	0,64%	0,64%	0,00%	0,00%	0,00%
5	5,99%	0,00%	0,00%	0,64%	0,00%	0,00%
6	3,71%	1,14%	4,21%	0,50%	0,00%	4,21%
7	9,13%	7,27%	1,78%	1,78%	1,78%	1,78%
8	14,42%	10,28%	4,42%	4,06%	4,92%	12,68%
9	19,83%	25,26%	24,92%	30,00%	25,60%	26,38%
10	38,68%	50,37%	62,54%	61,54%	65,72%	53,47%

ESCALA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11
1	0,64%	0,64%	0,64%	0,00%	0,64%
2	0,00%	0,00%	0,00%	0,64%	0,00%
3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%





4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	0,00%	0,64%	0,64%	0,00%	3,57%
6	0,00%	0,00%	0,00%	0,64%	0,00%
7	6,64%	4,21%	4,85%	1,79%	0,64%
8	5,12%	0,50%	2,14%	5,35%	2,42%
9	24,62%	18,77%	17,96%	26,98%	18,94%
10	62,15%	74,40%	72,93%	63,77%	72,95%

CRITERIO	PREGUNTA 12	PROMEDIO
Muy Buena	57,24%	12,91%
Buena	32,86%	18,21%
Regular	2,79%	23,29%
Mala	0,00%	31,09%
Muy Mala	0,00%	39,35%
No sabe No responde	0,00%	47,26%



SUBSEDE	# DE QUEJAS
YOPAL	39
ARAUCA	14
LA PRIMAVERA	50
CÁQUEZA	30





TOTAL	133
-------	-----



SEDE	ENCUESTAS REALIZADAS	% PARTICIPACIÓN
YOPAL	39	29,32%
ARAUCA	14	10,53%
VICHADA	50	37,59%
CAQUEZA	30	22,56%
TOTAL	133	100,00%





Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23 Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3939 Sede La Primavera: Cli 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858 Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795 🔀 direccion@corporinoquia.gov.co 🔀 controlintemo@corporinoquia.gov.co



SEDE PRINCIPAL YOPAL FICHA TÉCNICA SEDE PRINCIPAL YOPAL

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA				
ÁMBITO	JURISDICCIÓN DE CORPORINOQUIA SEDE YOPAL				
POBLACIÓN	USUARIOS BENEFICIADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN				
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	II TRIMESTRE DE 2019				
TAMAÑO MUESTRAL	39 ENCUESTAS				
TIPO DE DISEÑO	PROBABILISTICO				
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA FUENTE DE LOS DATOS	ENTREVISTA ESTANDARIZADA SIMPLE PERSONALIZADA				
ERROR MUESTRAL	MARGEN DE CONFIANZA O NIVEL DE SIGNIFICATIVIDAD: 95%, NIVEL DE ERROR MUESTRAL 5%				
TRABAJO DE CAMPO	LIDERADO POR LOS SUBDIRECTORES DE CADA UNA I LAS DEPENDENCIAS Y REALIZADO POR LO FUNCIONARIOS COMPETENTES				

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SUBSEDE YOPAL - CASANARE.

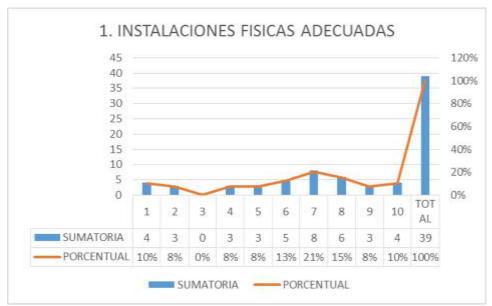
A continuación, se refieren los resultados por cada una de las preguntas de la sede principal Yopal.

PREGUNTA NRO. 1: INSTALACIONES FÍSICAS ADECUADAS

1. INSTALACIONES FISICAS		
ADECUADAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	4	10%
2	3	8%
3	0	0%
4	3	8%
5	3	8%
6	5	13%
7	8	21%
8	6	15%
9	3	8%
10	4	10%
TOTAL	39	100%







Análisis: Podemos denotar que el resultado evidenciado en la pertinencia de las instalaciones físicas de la sede principal Yopal no cumple con los estándares de satisfacción en los usuarios y partes interesadas; se denotamos que a partir del ítem No 8 se refleja una satisfacción apropiada para la entidad, estamos vislumbrando que el 67% de las personas encuestadas no se encuentran satisfechas con las instalaciones y realizan las siguientes expresiones:

- Excelente atención y servicio con los usuarios
- Que el espacio sea más amplio la oficina es demasiado pequeña cobro coactivo
- La ubicación está un poco mal ubicada, ya que uno queda muy incómodo para realizar los pagos.

Referimos que la entidad debe tomar acciones apremiantes en la distribución de espacios y en el análisis presupuestal para la mejora y ampliación de las instalaciones físicas para así poder brindar un servicio con excelencia y confort para los usuarios.

PREGUNTA NRO. 2: DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS **ESTABLECIDOS**

2. DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN		
TIEMPOS ESTABLECIDOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%





2	1	3%
3	0	0%
4	1	3%
5	0	0%
6	1	3%
7	9	23%
8	5	13%
9	14	36%
10	8	21%
TOTAL	39	100%



Análisis. En análisis de los resultados podemos concluir que si bien es cierto que existe un 70% de los usuarios o encuestados satisfechos con las respuestas que brindamos y que estas se enmarcan en los tiempos establecidos; también es indispensable denotar que estas derivaciones no se encuentran situadas en un rango satisfactorio y que muy por el contrario la Corporación obtuvo un 32% en insatisfacción en este ítem; el cual es un resultado poco alentador y que genera una alerta en el mejoramiento continuo en la pertinencia y calidad de las respuestas dilucidadas a nuestros usuarios y partes interesadas.

PREGUNTA NRO. 3: FÁCIL COMUNICACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS

3. FACIL COMUNICACION CON LOS		
FUNCIONARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL





1	1	3%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	3%
5	0	0%
6	1	3%
7	2	5%
8	3	8%
9	16	41%
10	15	38%
TOTAL	39	100%



Análisis. En la facilidad de comunicación con los funcionarios la Corporación obtuvo un satisfactorio porcentaje que asciende al 87%; es decir podemos dirimir que los funcionarios siempre tienen la disposición de atención al usuario o parte interesada y que el tiempo es designado para una comunicación asertiva y de calidad.

PREGUNTA NRO. 4: TIEMPOS DE ESPERA PARA A ATENCIÓN ADECUADOS

4. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA		
ATENCION ADECUADOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	1	3%





2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3%
6	0	0%
7	2	5%
8	4	10%
9	12	31%
10	19	49%
TOTAL	39	100%



Análisis. En esta variable de estudio: Tiempos de espera para la atención de usuarios; el usuario o parte interesada manifiesta su satisfacción en un 90% y considera que los tiempos de espera en la atención dentro de la Corporación para suplir una necesidad son adecuados.

PREGUNTA NRO. 5: HORARIOS DE ATENCIÓN ADECUADOS

5. HORARIOS DE ATENCION ADECUADOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	1	3%





2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	2	5%
8	3	8%
9	12	31%
10	21	54%
TOTAL	39	100%



Análisis. En el presente ítem de estudio horario de atención adecuada podemos inferir que existen altos niveles de satisfacción ya que el resultado asciende a un 93% de las partes interesadas encuestadas.

PREGUNTA NRO. 6: LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRÁ EL SERVICIO

6. LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRA EL SERVICIO	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	1	3%





3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	3%
7	2	5%
8	6	15%
9	14	36%
10	15	38%
TOTAL	39	100%



Análisis. Se puede evidenciar que la comunicación cuando va a concluir el servicio es óptima vislumbrando los resultados que ascienden a 89%, lo que indica que las partes interesadas saben en qué momento se da por terminado la prestación del servicio.

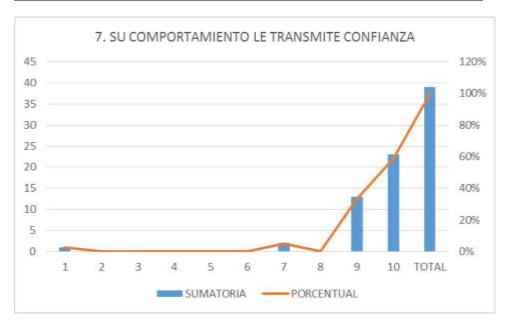
PREGUNTA NRO. 7: SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA

7. SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	1	3%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%





6	0	0%
7	2	5%
8	0	0%
9	13	33%
10	23	59%
TOTAL	39	100%



Análisis. La confiabilidad de los servidores públicos de la autoridad ambiental es uno de los factores de mayor incidencia ya que la entidad se basa en la experticia de los mismos para realizar la ejecución de sus actividades y cumplimiento de sus funciones, se puede concluir que existe un nivel de satisfacción alto ya que el resultado asciende a un 92% con niveles que oscilan entre 8 y 10 puntos.

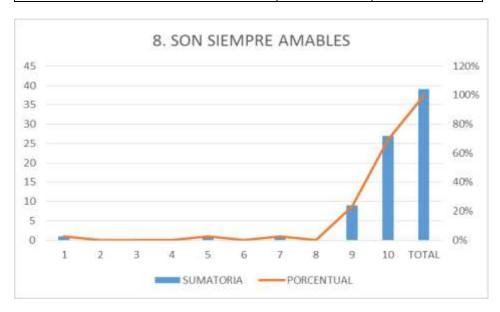
PREGUNTA NRO. 8: SON SIEMPRE AMABLES

8. SON SIEMPRE AMABLES	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	1	3%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3%
6	0	0%
7	1	3%





8	0	0%
9	9	23%
10	27	69%
TOTAL	39	100%



Análisis. La amabilidad es una característica que debe estar inmersa en todo servidor público ya que nos debemos al público y los resultados confirman que los servidores públicos adscritos a la sede Yopal la tienen ya que el 92% de las partes interesadas encuestadas manifiestan tener altos estándares de satisfacción en cuanto al trato de los funcionarios al momento de prestar el servicio.

PREGUNTA NRO. 9: ACTÚAN SIEMPRE DE MANERA ÉTICA

9. ACTUAN SIEMPRE DE MANERA ETICA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	1	3%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3%
6	0	0%
7	2	5%
8	1	3%





9	8	21%
10	26	67%
TOTAL	39	100%



Análisis. Uno de los principios rectores de los funcionarios públicos es realizar un trabajo con estándares éticos que permiten vislumbrar confiabilidad en los procesos y en el servicio que se presta; es así, que podemos denotar que en este ítem se infiere un alto nivel de satisfacción que asciende al 91% con puntajes que oscilan entre 8 y 10 puntos por las partes interesadas encuestadas.

PREGUNTA NRO. 10: TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS

10. TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	1	3%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	3%
7	0	0%
8	2	5%
9	11	28%





10	24	62%
TOTAL	38	97%



Análisis. Los resultados expresan la favorabilidad y respeto por la autoridad ambiental en el conocimiento que ostenta en los procesos y procedimientos internos que manejan de conformidad a las normas, es así como, podemos dirimir que un 95% es un rango óptimo en el nivel de confianza en los conocimientos que los servidores tienen al momento de prestar un servicio a las partes interesadas.

PREGUNTA NRO. 11: ¿SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS?

11. SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	1	3%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	3%
8	3	8%
9	7	18%
10	27	69%





TOTAL 39 100%



Análisis. El 95% del personal encuestado se preocupan por orientar adecuadamente a las partes interesadas que acuden a la sede principal Yopal.

PREGUNTA No 12. EN GENERAL, LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, MARQUE CON UNA X HA SIDO:

12. EN GENERAL LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO DE ATENCIÓN AL ÚBLICO, MARQUE CON UNA X	SUMATORIA	PORCENTUAL
Buena	24	62%
Regular	13	33%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
No sabe No responde	0	0%
TOTAL	37	95%







Análisis. Se puede concluir que el servicio prestado en la sede principal Yopal está en altos estándares de satisfacción ya que en general el 95% de las partes interesadas encuestadas están en buena y muy buena.

CONSOLIDADO SEDE PRINCIPAL YOPAL

ESCALA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	10%	0%	3%	3%	3%	0%
2	8%	3%	0%	0%	0%	3%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	8%	3%	3%	0%	0%	0%
5	8%	0%	0%	3%	0%	0%
6	13%	3%	3%	0%	0%	3%
7	21%	23%	5%	5%	5%	5%
8	15%	13%	8%	10%	8%	15%
9	8%	36%	41%	31%	31%	36%
10	10%	21%	38%	49%	54%	38%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ESCALA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11
1	3%	3%	3%	0%	3%
2	0%	0%	0%	3%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%





5	0%	3%	3%	0%	0%
6	0%	0%	0%	3%	0%
7	5%	3%	5%	0%	3%
8	0%	0%	3%	5%	8%
9	33%	23%	21%	28%	18%
10	59%	69%	67%	62%	69%
TOTAL	100%	100%	100%	97%	100%

CRITERIO	PREGUNTA 12
Muy Buena	62%
Buena	33%
Regular	0%
Mala	0%
Muy Mala	0%
No sabe No responde	0%
TOTAL	95%



Análisis Consolidado

Se puede concluir que el servicio prestado en la sede principal Yopal está en altos estándares de satisfacción ya que en general el 95% de las partes interesadas encuestadas están en buena y muy buena.





El 95% del personal encuestado se preocupan por orientar adecuadamente a las partes interesadas que acuden a la sede principal Yopal.

Los resultados expresan la favorabilidad y respeto por la autoridad ambiental en el conocimiento que ostenta en los procesos y procedimientos internos que manejan de conformidad a las normas, es así como, podemos dirimir que un 95% es un rango óptimo en el nivel de confianza en los conocimientos que los servidores tienen al momento de prestar un servicio a las partes interesadas.

Uno de los principios rectores de los funcionarios públicos es realizar un trabajo con estándares éticos que permiten vislumbrar confiabilidad en los procesos y en el servicio que se presta; es así, que podemos denotar que en este ítem se infiere un alto nivel de satisfacción que asciende al 91% con puntajes que oscilan entre 8 y 10 puntos por las partes interesadas encuestadas.

La amabilidad es una característica que debe estar inmersa en todo servidor público ya que nos debemos al público y los resultados confirman que los servidores públicos adscritos a la sede Yopal la tienen ya que el 92% de las partes interesadas encuestadas manifiestan tener altos estándares de satisfacción en cuanto al trato de los funcionarios al momento de prestar el servicio.

La confiabilidad de los servidores públicos de la autoridad ambiental es uno de los factores de mayor incidencia ya que la entidad se basa en la experticia de los mismos para realizar la ejecución de sus actividades y cumplimiento de sus funciones, se puede concluir que existe un nivel de satisfacción alto ya que el resultado asciende a un 92% con niveles que oscilan entre 8 y 10 puntos.

Se puede evidenciar que la comunicación cuando va a concluir el servicio es óptima vislumbrando los resultados que ascienden a 89%, lo que indica que las partes interesadas saben en qué momento se da por terminado la prestación del servicio.

En el presente ítem de estudio horario de atención adecuada podemos inferir que existen altos niveles de satisfacción ya que el resultado asciende a un 93% de las partes interesadas encuestadas.

En esta variable de estudio: Tiempos de espera para la atención de usuarios; el usuario o parte interesada manifiesta su satisfacción en un 90% y considera que los tiempos de espera en la atención dentro de la Corporación para suplir una necesidad son adecuados.





En la facilidad de comunicación con los funcionarios la Corporación obtuvo un satisfactorio porcentaje que asciende al 87%; es decir podemos dirimir que los funcionarios siempre tienen la disposición de atención al usuario o parte interesada y que el tiempo es designado para una comunicación asertiva y de calidad.

En análisis de los resultados podemos concluir que si bien es cierto que existe un 70% de los usuarios o encuestados satisfechos con las respuestas que brindamos y que estas se enmarcan en los tiempos establecidos; también es indispensable denotar que estas derivaciones no se encuentran situadas en un rango satisfactorio y que muy por el contrario la Corporación obtuvo un 32% en insatisfacción en este ítem; el cual es un resultado poco alentador y que genera una alerta en el mejoramiento continuo en la pertinencia y calidad de las respuestas dilucidadas a nuestros usuarios y partes interesadas.

Referimos que la entidad debe tomar acciones apremiantes en la distribución de espacios y en el análisis presupuestal para la mejora y ampliación de las instalaciones físicas para así poder brindar un servicio con excelencia y confort para los usuarios.

DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA

FICHA TÉCNICA DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA

1.0	
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA
ÁMBITO	JURISDICCIÓN DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA
POBLACIÓN	USUARIOS BENEFICIADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	II TRIMESTRE DE 2019
TAMAÑO MUESTRAL	14 ENCUESTAS
TIPO DE DISEÑO	PROBABILISTICO
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA FUENTE DE LOS DATOS	ENTREVISTA ESTANDARIZADA SIMPLE PERSONALIZADA
ERROR MUESTRAL	MARGEN DE CONFIANZA O NIVEL DE SIGNIFICATIVIDAD: 95%, NIVEL DE ERROR MUESTRAL 5%
TRABAJO DE CAMPO	LIDERADO POR LOS SUBDIRECTORES DE CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS Y REALIZADO POR LOS FUNCIONARIOS COMPETENTES





RESULTADOS DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA

PREGUNTA NRO. 1: INSTALACIONES FÍSICAS ADECUADAS

1. INSTALACIONES FISICAS ADECUADAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	2	14%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	14%
9	2	14%
10	8	57%
TOTAL	14	100%



Análisis. El 84% de las partes interesadas encuestadas tienen en un nivel de satisfacción óptimo ubicado en un ítem de 8 a 10; aun cuando el porcentaje supera la media debemos estar expectantes y tomar las acciones a que haya lugar en lo referente a las instalaciones físicas adecuadas se refiere.





PREGUNTA NRO. 2: DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS

2. DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	2	14%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	14%
9	1	7%
10	9	64%
TOTAL	14	100%



Análisis. El 85% de las partes interesadas se encuentran satisfechos en las respuestas dadas en los tiempos establecidos en la Dirección Territorial.

PREGUNTA NRO. 3: FÁCIL COMUNICACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS

3. FACIL COMUNICACION CON LOS FUNCIONARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%





2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	14%
7	0	0%
8	0	0%
9	0	0%
10	12	86%
TOTAL	14	100%



Análisis. El 86% de las partes interesadas se encuentran con una satisfacción óptima en cuanto a la facilidad de la comunicación con los funcionarios ubicado en una calificación de 8 a 10.

PREGUNTA NRO. 4: TIEMPOS DE ESPERA PARA A ATENCIÓN ADECUADOS

4. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCION ADECUADOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%





7	0	0%
8	0	0%
9	4	29%
10	10	71%
TOTAL	14	100%



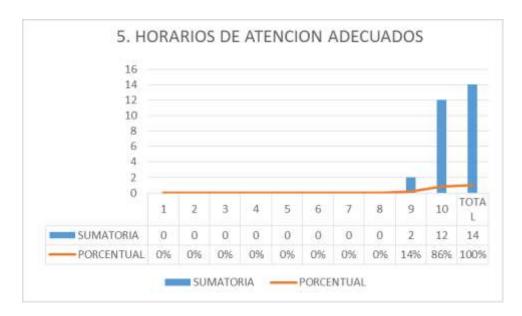
Análisis. El 100% de las partes interesadas enfoca un nivel óptimo en tiempos de espera para la atención adecuada ubicada en un ítem 8 a 10.

PREGUNTA NRO. 5: HORARIOS DE ATENCIÓN ADECUADOS

5. HORARIOS DE ATENCION ADECUADOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	2	14%
10	12	86%
TOTAL	14	100%







Análisis. El 10% de las partes interesadas encuestadas presentan altos niveles de satisfacción ubicados en los puntajes de 8 al 10.

PREGUNTA NRO. 6: LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRÁ EL SERVICIO

6. LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRA EL SERVICIO	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	14%
7	0	0%
8	0	0%
9	2	14%
10	10	71%
TOTAL	14	100%





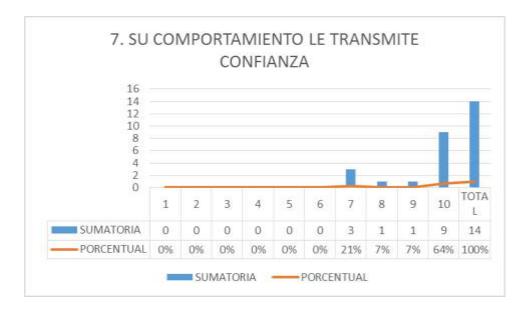
Análisis. El 85% de las partes interesadas tienen un nivel óptimo de satisfacción en lo referente a la comunicación cuando se concluye el servicio ubicado en niveles de calificación entre 8 a 10.

PREGUNTA NRO. 7: SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA

7. SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	3	21%
8	1	7%
9	1	7%
10	9	64%
TOTAL	14	100%







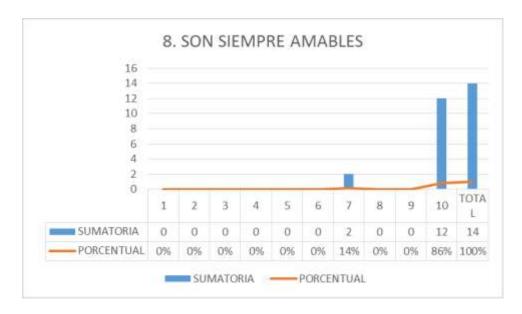
Análisis. El 78% de las partes interesadas tienen un nivel óptimo en la confianza de los servidores públicos de la Dirección Territorial.

PREGUNTA NRO. 8: SON SIEMPRE AMABLES

8. SON SIEMPRE AMABLES	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	2	14%
8	0	0%
9	0	0%
10	12	86%
TOTAL	14	100%







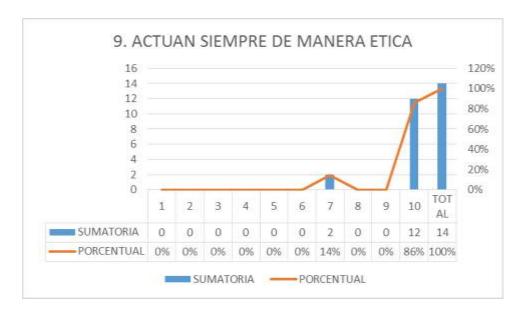
Análisis. El 86% de las partes interesadas manifiestan altos estándares de satisfacción en la amabilidad que proyectan los servidores públicos en la Dirección Territorial.

PREGUNTA NRO. 9: ACTÚAN SIEMPRE DE MANERA ÉTICA

9. ACTUAN SIEMPRE DE MANERA ETICA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	2	14%
8	0	0%
9	0	0%
10	12	86%
TOTAL	14	100%







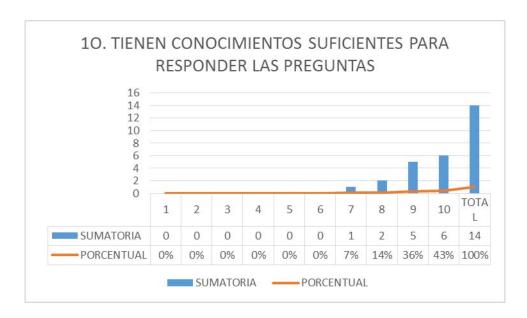
Análisis. El 86% de las partes interesadas encuestadas evidencian altos estándares de satisfacción en la ética de los servidores públicos en la Dirección Territorial.

PREGUNTA NRO. 10: TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS

10. TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	7%
8	2	14%
9	5	36%
10	6	43%
TOTAL	14	100%







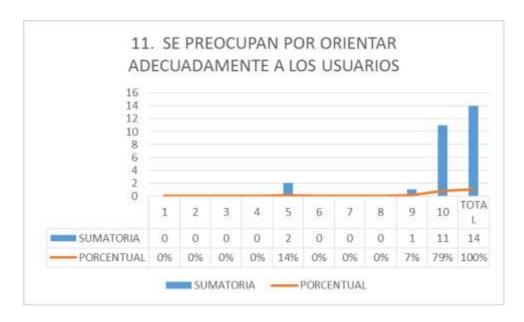
Análisis. El 93% de las partes interesadas encuestadas plasman altos estándares de satisfacción en la suficiencia de conocimientos de los servidores públicos de la Dirección Territorial.

PREGUNTA NRO. 11: ¿SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS?

11. SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	2	14%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	1	7%
10	11	79%
TOTAL	14	100%







Análisis. El 86% de las partes interesadas encuestadas vislumbran un nivel alto de satisfacción en la orientación de los servidores públicos a los usuarios.

PREGUNTA No 12. EN GENERAL, LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, MARQUE CON UNA X HA SIDO:

12. EN GENERAL LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO DE ATENCIÓN AL ÚBLICO, MARQUE CON UNA X	SUMATORIA	PORCENTUAL
Muy Buena	10	71%
Buena	3	21%
Regular	1	7%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
TOTAL	14	100%







Análisis. El 92% de las partes interesadas encuestadas manifiestan satisfacción por la atención recibida de manera general por los servidores públicos de la Dirección Territorial.

CONSOLIDADO DIRECCIÓN TERRITORIAL DE LA PRIMAVERA

ESCALA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	0%	14%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	14%	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	14%	0%	0%	14%
7	0%	0%	0%	0%	0%	0%
8	14%	14%	0%	0%	0%	0%
9	14%	7%	0%	29%	14%	14%
10	57%	64%	86%	71%	86%	71%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ESCALA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11
1	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%





4	0%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	14%
6	0%	0%	0%	0%	0%
7	21%	14%	14%	7%	0%
8	7%	0%	0%	14%	0%
9	7%	0%	0%	36%	7%
10	64%	86%	86%	43%	79%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

CRITERIO	PREGUNTA 12	PROMEDIO
Muy Buena	71%	3%
Buena	21%	5%
Regular	7%	1%
Mala	0%	0%
Muy Mala	0%	0%
No sabe No responde	0%	0%







Análisis Consolidado

- ➤ El 92% de las partes interesadas encuestadas manifiestan satisfacción por la atención recibida de manera general por los servidores públicos de la Dirección Territorial.
- ➤ El 86% de las partes interesadas encuestadas vislumbran un nivel alto de satisfacción en la orientación de los servidores públicos a los usuarios.
- El 93% de las partes interesadas encuestadas plasman altos estándares de satisfacción en la suficiencia de conocimientos de los servidores públicos de la Dirección Territorial.
- ➤ El 86% de las partes interesadas encuestadas evidencian altos estándares de satisfacción en la ética de los servidores públicos en la Dirección Territorial.
- ➤ El 86% de las partes interesadas manifiestan altos estándares de satisfacción en la amabilidad que proyectan los servidores públicos en la Dirección Territorial.
- ➤ El 78% de las partes interesadas tienen un nivel óptimo en la confianza de los servidores públicos de la Dirección Territorial.
- ➤ El 85% de las partes interesadas tienen un nivel óptimo de satisfacción en lo referente a la comunicación cuando se concluye el servicio ubicado en niveles de calificación entre 8 a 10.
- ➤ El 10% de las partes interesadas encuestadas presentan altos niveles de satisfacción ubicados en los puntajes de 8 al 10.
- ➤ El 100% de las partes interesadas enfoca un nivel óptimo en tiempos de espera para la atención adecuada ubicada en un ítem 8 a 10.
- ➤ El 86% de las partes interesadas se encuentran con una satisfacción óptima en cuanto a la facilidad de la comunicación con los funcionarios ubicado en una calificación de 8 a 10.
- ➤ El 85% de las partes interesadas se encuentran satisfechos en las respuestas dadas en los tiempos establecidos en la Dirección Territorial.
- ➤ El 84% de las partes interesadas encuestadas tienen en un nivel de satisfacción óptimo ubicado en un ítem de 8 a 10; aun cuando el porcentaje





supera la media debemos estar expectantes y tomar las acciones a que haya lugar en lo referente a las instalaciones físicas adecuadas se refiere.

Consideraciones de las partes interesadas

- Queja sin respuesta
- Demoras en las respuestas
- Me siento satisfecha aunque tardan mucho en la Corporación

UNIDAD AMBIENTAL CAQUEZA

FICHA TÉCNICA UNIDAD AMBIENTAL DE CÁQUEZA

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA
ÁMBITO	JURISDICCIÓN UNIDAD AMBIENTAL DE CÁQUEZA
POBLACIÓN	USUARIOS BENEFICIADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	II TRIMESTRE DE 2019
TAMAÑO MUESTRAL	30 ENCUESTAS
TIPO DE DISEÑO	PROBABILISTICO
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA FUENTE DE LOS DATOS	ENTREVISTA ESTANDARIZADA SIMPLE PERSONALIZADA
ERROR MUESTRAL	MARGEN DE CONFIANZA O NIVEL DE SIGNIFICATIVIDAD: 95%, NIVEL DE ERROR MUESTRAL 5%
TRABAJO DE CAMPO	LIDERADO POR LOS SUBDIRECTORES DE CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS Y REALIZADO POR LOS FUNCIONARIOS COMPETENTES

ANÁLISIS DE RESULTADOS POR PREGUNTA

PREGUNTA NRO. 1: INSTALACIONES FÍSICAS ADECUADAS

1. INSTALACIONES FISICAS ADECUADAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%





6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	7	23,33%
10	22	73,33%
TOTAL	29	96,67%



Análisis. Se puede observar que en los usuarios tienen una satisfacción de las instalaciones físicas de conformidad a su adecuada estructura para otorgar un servicio, es así como denotamos un 96,67% con una calificación entre los rangos de 8 a 10 lo que indica una satisfacción total de las instalaciones físicas adecuadas.

PREGUNTA NRO. 2: DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS

2. DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%





4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	6	20,00%
10	23	76,67%
TOTAL	29	96,67%



Análisis. Se puede inferir que la satisfacción en la respuesta a las solicitudes en los tiempos establecidos realizados por las partes interesadas de la Unidad Ambiental es óptimo ya que se evidencian resultados entre 9 y 10.

PREGUNTA NRO. 3: FÁCIL COMUNICACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS

PREGUNTA NRO. 3: FÁCIL COMUNICACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%





5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	8	26,67%
10	21	70,00%
TOTAL	29	96,67%



Análisis. La unidad ambiental demuestra que la comunicación con los funcionarios tiene estándares altos de satisfacción.

PREGUNTA NRO. 4: TIEMPOS DE ESPERA PARA A ATENCIÓN ADECUADOS

PREGUNTA NRO. 4: TIEMPOS DE ESPERA PARA A ATENCIÓN ADECUADOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%





8	0	0,00%
9	8	26,67%
10	21	70,00%
TOTAL	29	96,67%



Análisis. El tiempo de espera para la atención es adecuado de conformidad a la expectativa de las partes interesadas de la Unidad Ambiental

PREGUNTA NRO. 5: HORARIOS DE ATENCIÓN ADECUADOS

TREGORIA III.O. O. HORAIIIOO DE ATEROION ADECOAD		
5. HORARIOS DE ATENCION ADECUADOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	13	43,33%
10	16	53,33%
TOTAL	29	96,67%







Análisis. La visión de las partes interesadas de la unidad ambiental de Cáqueza oscila entre el puntaje 9 y 10 lo que dicta que los horarios de atención son adecuados y que existe un nivel de satisfacción óptimo.

PREGUNTA NRO. 6: LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRÁ EL SERVICIO

6. LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRA EL SERVICIO	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	1	3,33%
9	10	33,33%
10	18	60,00%
TOTAL	29	96,67%







Análisis. En el análisis de este ítem podemos evidenciar que existe un rango aún mayor de satisfacción ya que tenemos en una calificación que asciende al 96,67% en los rangos de 8 a 10

PREGUNTA NRO. 7: SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA

7. SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	1	3,33%
9	9	30,00%
10	19	63,33%
TOTAL	0	96,67%







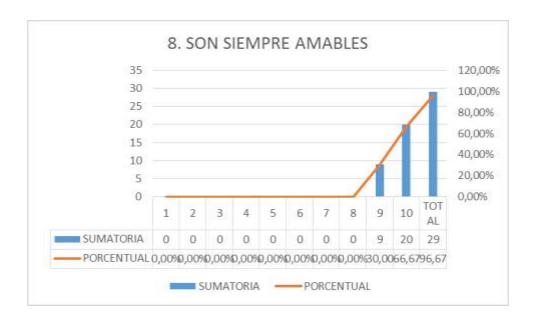
Análisis. La confianza que transmite el comportamiento de los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es alto debido a que denotamos que las 29 personas entrevistadas oscilan en la calificación de 8 a 10 los cuales son los ítems de mayor calificación en cuanto al nivel de satisfacción.

PREGUNTA NRO. 8: SON SIEMPRE AMABLES

8. SON SIEMPRE AMABLES	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	9	30,00%
10	20	66,67%
TOTAL	29	96,67%







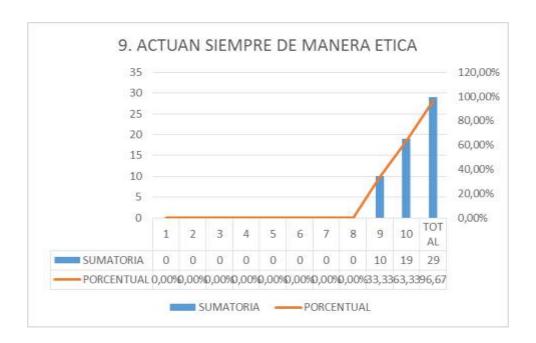
Análisis. La amabilidad en los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es parte de su comportamiento diario ya que los resultados de las encuestas lo evidencian por el nivel de satisfacción de las partes interesadas al prestar un servicio.

PREGUNTA NRO. 9: ACTÚAN SIEMPRE DE MANERA ÉTICA

9. ACTUAN SIEMPRE DE MANERA ETICA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	10	33,33%
10	19	63,33%
TOTAL	29	96,67%







Análisis. La confiabilidad ética en los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es parte del desarrollo de sus funciones ya que los resultados de las encuestas lo evidencian por el nivel de satisfacción de las partes interesadas al prestar un servicio.

PREGUNTA NRO. 10: TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS

10. TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
1	0	0,00%
9	9	30,00%
10	20	66,67%
TOTAL	29	96,67%







Análisis. La autoridad ambiental en la unidad ambiental denota altos estándares de satisfacción de las partes interesadas lo que permite diferir que se está realizando un trabajo óptimo en su esquema técnico y operativo y proyectamos seguridad al momento de brindar un servicio.

PREGUNTA NRO. 11: ¿SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS?

11. SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	11	36,67%
10	18	60,00%
TOTAL	29	96,67%







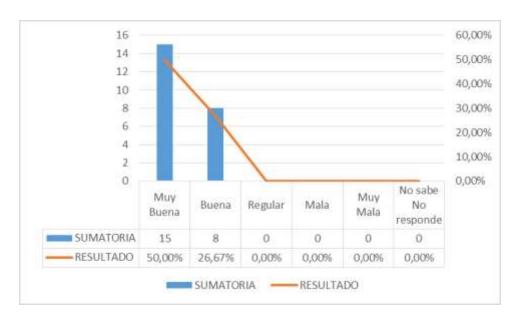
Análisis. Las partes interesadas vislumbran una satisfacción ubicada en los puntajes más altos desde 8 hasta 10 siendo 8 el más bajo y 10 el más alto en número de usuarios encuestados en la preocupación de los funcionarios por brindar una adecuada orientación a las partes interesadas que llegan a la Unidad.

PREGUNTA No 12. EN GENERAL, LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, MARQUE CON UNA X HA SIDO:

	SUMATORIA	RESULTADO
Muy Buena	15	50,00%
Buena	8	26,67%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No sabe No responde	0	0,00%







Análisis. En general se puede concluir que en la Unidad ambiental de Cáqueza se tiene una satisfacción de buena con un 26.67% y de Muy buena del 50% lo que indica que el mejoramiento continuo hace parte integral del desarrollo propio de sus funciones y que la misión de la entidad es brindar un adecuado servicio a las partes interesadas.

CONSOLIDADO UNIDAD AMBIENTAL DE CÁQUEZA

ESCALA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%	0%	0%
7	0%	0%	0%	0%	0%	0%
8	0%	0%	0%	0%	0%	3%
9	23%	20%	27%	27%	43%	33%
10	73%	77%	70%	70%	53%	60%
TOTAL	97%	97%	97%	97%	97%	97%

ESCALA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11
1	0%	0%	0%	0%	0%





2	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%	0%
7	0%	0%	0%	0%	0%
8	3%	0%	0%	0%	0%
9	30%	30%	33%	30%	37%
10	63%	67%	63%	67%	60%
TOTAL	97%	97%	97%	97%	97%

CRITERIO	PREGUNTA 12	PROMEDIO
Muy Buena	50%	3%
Buena	27%	5%
Regular	0%	1%
Mala	0%	0%
Muy Mala	0%	0%
No sabe No responde	0%	0%







Análisis Consolidado

En general se puede concluir que en la Unidad ambiental de Cáqueza se tiene una satisfacción de buena con un 26.67% y de Muy buena del 50% lo que indica que el mejoramiento continuo hace parte integral del desarrollo propio de sus funciones y que la misión de la entidad es brindar un adecuado servicio a las partes interesadas.

Las partes interesadas vislumbran una satisfacción ubicada en los puntajes más altos desde 8 hasta 10 siendo 8 el más bajo y 10 el más alto en número de usuarios encuestados en la preocupación de los funcionarios por brindar una adecuada orientación a las partes interesadas que llegan a la Unidad.

La autoridad ambiental en la unidad ambiental denota altos estándares de satisfacción de las partes interesadas lo que permite diferir que se está realizando un trabajo óptimo en su esquema técnico y operativo y proyectamos seguridad al momento de brindar un servicio.

La confiabilidad ética en los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es parte del desarrollo de sus funciones ya que los resultados de las encuestas lo evidencian por el nivel de satisfacción de las partes interesadas al prestar un servicio.

La amabilidad en los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es parte de su comportamiento diario ya que los resultados de las encuestas lo evidencian por el nivel de satisfacción de las partes interesadas al prestar un servicio.

La confianza que transmite el comportamiento de los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es alto debido a que denotamos que las 29 personas entrevistadas oscilan en la calificación de 8 a 10 los cuales son los ítems de mayor calificación en cuanto al nivel de satisfacción.

En el análisis de este ítem podemos evidenciar que existe un rango aún mayor de satisfacción ya que tenemos en una calificación que asciende al 96,67% en los rangos de 8 a 10

La visión de las partes interesadas de la unidad ambiental de Cáqueza oscila entre el puntaje 9 y 10 lo que dicta que los horarios de atención son adecuados y que existe un nivel de satisfacción óptimo.

El tiempo de espera para la atención es adecuado de conformidad a la expectativa de las partes interesadas de la Unidad Ambiental





La unidad ambiental demuestra que la comunicación con los funcionarios tiene estándares altos de satisfacción.

Se puede inferir que la satisfacción en la respuesta a las solicitudes en los tiempos establecidos realizados por las partes interesadas de la Unidad Ambiental es óptimo ya que se evidencian resultados entre 9 y 10.

Se puede observar que en los usuarios tienen una satisfacción de las instalaciones físicas de conformidad a su adecuada estructura para otorgar un servicio, es así como denotamos un 96,67% con una calificación entre los rangos de 8 a 10 lo que indica una satisfacción total de las instalaciones físicas adecuadas.

Consideraciones de las partes interesadas

Muy buena la atención

DIRECCIÓN TERRITORIAL LA PRIMAVERA FICHA TÉCNICA DIRECCIÓN TERRITORIAL LA PRIMAVERA

11011/11201110/112111201011	
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA
ÁMBITO	JURISDICCIÓN DE CORPORINOQUIA DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA
POBLACIÓN	USUARIOS BENEFICIADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	II TRIMESTRE DE 2019
TAMAÑO MUESTRAL	50 ENCUESTAS
TIPO DE DISEÑO	PROBABILISTICO
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA FUENTE DE LOS DATOS	ENTREVISTA ESTANDARIZADA SIMPLE PERSONALIZADA
ERROR MUESTRAL	MARGEN DE CONFIANZA O NIVEL DE SIGNIFICATIVIDAD: 95%, NIVEL DE ERROR MUESTRAL 5%
TRABAJO DE CAMPO	LIDERADO POR LOS SUBDIRECTORES DE CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS Y REALIZADO POR LOS FUNCIONARIOS COMPETENTES

PREGUNTA NRO. 1: INSTALACIONES FÍSICAS ADECUADAS

1. INSTALACIONES	FISICAS		
ADECUADAS		SUMATORIA	PORCENTUAL





1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	4%
5	1	2%
6	1	2%
7	8	16%
8	14	28%
9	17	34%
10	7	14%
	50	100%



Análisis. El 76% de las partes interesadas encuestadas tienen en un nivel de satisfacción óptimo ubicado en un ítem de 8 a 10; aun cuando el porcentaje supera la media debemos estar expectantes y tomar las acciones a que haya lugar en lo referente a las instalaciones físicas adecuadas se refiere

PREGUNTA NRO. 2: DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS





2. DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	2%
7	3	6%
8	7	14%
9	19	38%
10	20	40%
	50	100%



Análisis. El 92% de las partes interesadas se encuentran satisfechos en las respuestas dadas en los tiempos establecidos en la Dirección Territorial de la Primavera.

PREGUNTA NRO. 3: FÁCIL COMUNICACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS





3. FACIL COMUNICACION CON LOS FUNCIONARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	2%
8	5	10%
9	16	32%
10	28	56%
	50	100%



Análisis. El 98% de las partes interesadas se encuentran con una satisfacción óptima en cuanto a la facilidad de la comunicación con los funcionarios ubicado en una calificación de 8 a 10.

PREGUNTA NRO. 4: TIEMPOS DE ESPERA PARA A ATENCIÓN ADECUADOS

4. TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCION ADECUADOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%





3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	2%
7	1	2%
8	3	6%
9	17	34%
10	28	56%
	50	100%



Análisis. El 96% de las partes interesadas enfoca un nivel óptimo en tiempos de espera para la atención adecuada ubicada en un ítem 8 a 10.

PREGUNTA NRO. 5: HORARIOS DE ATENCIÓN ADECUADOS

5. HORARIOS DE ATENCION ADECUADOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%





7	1	2%
8	6	12%
9	7	14%
10	35	70%
	49	98%



Análisis. El 96% de las partes interesadas encuestadas presentan altos niveles de satisfacción ubicados en los puntajes de 8 al 10

PREGUNTA NRO. 6: LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRÁ EL SERVICIO

6. LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRA EL SERVICIO	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	2%
8	16	32%
9	11	22%





10	22	44%
	50	100%



Análisis. El 98% de las partes interesadas tienen un nivel óptimo de satisfacción en lo referente a la comunicación cuando se concluye el servicio ubicado en niveles de calificación entre 8 a 10.

PREGUNTA NRO. 7: SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA

7. SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	5	10%
9	14	28%
10	31	62%
	50	100%







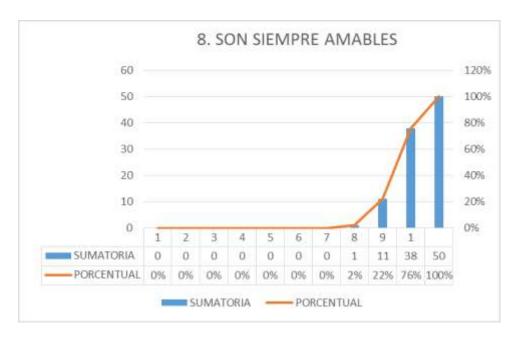
Análisis. El 100% de las partes interesadas tienen un nivel óptimo en la confianza de los servidores públicos de la Dirección Territorial de La Primavera.

PREGUNTA NRO. 8: SON SIEMPRE AMABLES

8. SON SIEMPRE AMABLES	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	1	2%
9	11	22%
1	38	76%
	50	100%







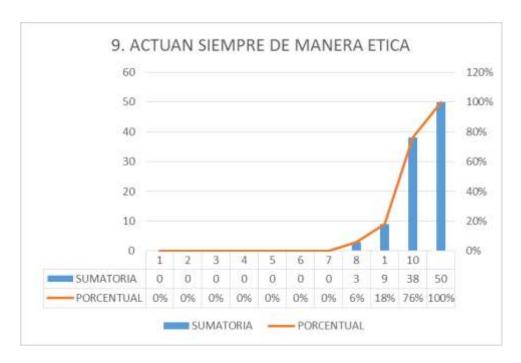
Análisis. El 100% de las partes interesadas manifiestan altos estándares de satisfacción en la amabilidad que proyectan los servidores públicos en la Dirección Territorial de La Primayera.

PREGUNTA NRO. 9: ACTÚAN SIEMPRE DE MANERA ÉTICA

9. ACTUAN SIEMPRE DE MANERA ETICA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	6%
1	9	18%
10	38	76%
	50	100%







Análisis. El 100% de las partes interesadas encuestadas evidencian altos estándares de satisfacción en la ética de los servidores públicos en la Dirección Territorial de La Primavera.

PREGUNTA NRO. 10: TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS

10. TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
1	1	2%
9	11	22%
10	38	76%
	50	100%







Análisis. El 100% de las partes interesadas encuestadas plasman altos estándares de satisfacción en la suficiencia de conocimientos de los servidores públicos de la Dirección Territorial de La Primavera.

PREGUNTA NRO. 11: SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS?

11. SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
1	0	0%
8	1	2%
9	7	14%
10	42	84%
	50	100%







Análisis. El 100% de las partes interesadas encuestadas vislumbran un nivel alto de satisfacción en la orientación de los servidores públicos a los usuarios.

PREGUNTA No 12. EN GENERAL, LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, MARQUE CON UNA X HA SIDO:

	SUMATORIA	RESULTADO
Muy Buena	23	46%
Buena	25	50%
Regular	2	4%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
No sabe No responde	0	0%
	50	100%







Análisis. El 96% de las partes interesadas encuestadas manifiestan satisfacción por la atención recibida de manera general por los servidores públicos de la Dirección Territorial de la Primavera.

CONSOLIDADO DIRECCIÓN TERRITORIAL LA PRIMAVERA

ESCALA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	4%	0%	0%	0%	0%	0%
5	2%	0%	0%	0%	0%	0%
6	2%	2%	0%	2%	0%	0%
7	16%	6%	2%	2%	2%	2%
8	28%	14%	10%	6%	12%	32%
9	34%	38%	32%	34%	14%	22%
10	14%	40%	56%	56%	70%	44%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	98%	100%

ESCALA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11
1	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%





4	0%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%	0%
7	0%	0%	0%	0%	0%
8	10%	2%	6%	2%	2%
9	28%	22%	18%	14%	14%
10	62%	76%	76%	84%	84%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

CRITERIO	PREGUNTA 12	PROMEDIO	
Muy Buena	46,00%	0%	
Buena	50,00%	0%	
Regular	4,00%	0%	
Mala	0,00%	0%	
Muy Mala	0,00%	0%	
No sabe No			
responde	0,00%	1%	



Análisis Consolidado

El 100% de las partes interesadas encuestadas manifiestan altos estándares de satisfacción en la atención general de los servidores públicos que han recibido atención en la Dirección Territorial La Primavera





El 100% de las partes interesadas encuestadas manifiestan altos estándares de satisfacción en la atención general de los servidores públicos que han recibido atención en la Dirección Territorial La Primavera

El 96% de las partes interesadas encuestadas manifiestan satisfacción por la atención recibida de manera general por los servidores públicos de la Dirección Territorial de la Primavera.

El 100% de las partes interesadas encuestadas vislumbran un nivel alto de satisfacción en la orientación de los servidores públicos a los usuarios.

El 100% de las partes interesadas encuestadas plasman altos estándares de satisfacción en la suficiencia de conocimientos de los servidores públicos de la Dirección Territorial de La Primavera.

El 100% de las partes interesadas encuestadas evidencian altos estándares de satisfacción en la ética de los servidores públicos en la Dirección Territorial de La Primavera.

El 100% de las partes interesadas manifiestan altos estándares de satisfacción en la amabilidad que proyectan los servidores públicos en la Dirección Territorial de La Primavera.

El 100% de las partes interesadas tienen un nivel óptimo en la confianza de los servidores públicos de la Dirección Territorial de La Primavera.

El 98% de las partes interesadas tienen un nivel óptimo de satisfacción en lo referente a la comunicación cuando se concluye el servicio ubicado en niveles de calificación entre 8 a 10.

El 96% de las partes interesadas encuestadas presentan altos niveles de satisfacción ubicados en los puntajes de 8 al 10

El 96% de las partes interesadas enfoca un nivel óptimo en tiempos de espera para la atención adecuada ubicada en un ítem 8 a 10.

El 98% de las partes interesadas se encuentran con una satisfacción óptima en cuanto a la facilidad de la comunicación con los funcionarios ubicado en una calificación de 8 a 10.





El 92% de las partes interesadas se encuentran satisfechos en las respuestas dadas en los tiempos establecidos en la Dirección Territorial de la Primavera.

El 76% de las partes interesadas encuestadas tienen en un nivel de satisfacción óptimo ubicado en un ítem de 8 a 10; aun cuando el porcentaje supera la media debemos estar expectantes y tomar las acciones a que haya lugar en lo referente a las instalaciones físicas adecuadas se refiere

INFORME DE SEGUIMIENTO AL CORREO DE ATENCIÓN AL USUARIO PERIODO 1 DE ABRIL DE 2019 AL 28 DE JUNIO DE 2019

El presente informe de retroalimentación al cliente presenta los trámites realizados de las solicitudes, quejas o peticiones que llegan de manera virtual por el correo institucional atencionusuarios@corporinoquia.gov.co.

Dependencia	Total
Dirección General	35
Dirección Territorial Arauca	2
Oficina Jurídica	18
Secretaría General	42
Subdirección Administrativa y Financiera	59
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	355
Subdirección de Planeación Ambiental	118
Unidad Ambiental de Cáqueza	2
Gran total	631
Contestado	29
En trámite	530
No requiere contestación	72





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La confiabilidad de los servidores públicos de la autoridad ambiental es uno de los factores de mayor incidencia ya que la entidad se basa en la experticia de los mismos para realizar la ejecución de sus actividades y cumplimiento de sus funciones, se puede concluir que existe un nivel de satisfacción alto a nivel general de la Corporación.
- Los resultados expresan la favorabilidad y respeto por la autoridad ambiental en el conocimiento que ostenta en los procesos y procedimientos internos que manejan de conformidad a las normas, es así como, podemos dirimir un rango óptimo en el nivel de confianza en los conocimientos que los servidores tienen al momento de prestar un servicio a las partes interesadas.
- La confianza que transmite el comportamiento de los funcionarios de la Corporación es alto.
- En la variable tiempos de espera para la atención de usuarios; el usuario o parte interesada manifiesta su satisfacción y considera que los tiempos de espera en la atención dentro de la Corporación para suplir una necesidad son adecuados.
- ❖ Podemos denotar que el resultado evidenciado en la pertinencia de las instalaciones físicas de la Corporación en general no cumple con los estándares de satisfacción en los usuarios y partes interesadas vislumbrando que un porcentaje por encima de la media de las personas encuestadas no se encuentran satisfechas con las instalaciones y realizan las siguientes expresiones:
- En la facilidad de comunicación con los funcionarios la Corporación obtuvo un satisfactorio porcentaje que asciende por encima del 80%; es decir podemos dirimir que los funcionarios siempre tienen la disposición de atención al usuario o parte interesada y que el tiempo es designado para una comunicación asertiva y de calidad.





Se refiere a que la entidad tome acciones apremiantes en la distribución de espacios y en el análisis presupuestal para la mejora y ampliación de las instalaciones físicas para así poder brindar un servicio con excelencia y confort para los usuarios.

Elaboró

Liliana Agudelo Cifuentes

Jefe de la Oficina de Control Interno