INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE I TRIMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE I 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 X_1= 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.

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: Cll 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 controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

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.

No	PREGUNTA	ESCALA									
		1	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 nuestros servicios, lo puede hacer a continuación:

_____
_____
_____

"Agradecemos sinceramente su tiempo y colaboración"

FICHA TÉCNICA CONSOLIDADA

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA
ÁMBITO	JURISDICCIÓN DE CORPORINOQUIA
POBLACIÓN	USUARIOS BENEFICIADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	I TRIMESTRE DE 2019
TAMAÑO MUESTRAL	124 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	REALIZADO POR LOS FUNCIONARIOS COMPETENTES; DE IGUAL FORMA REMITIDAS POR CADA SUBSEDE.

RESULTADOS JURISDICCIÓN DE CORPORINOQUIA

ESCALA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	1,47%	1,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	2,94%	1,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,74%
3	3,59%	0,74%	0,00%	0,00%	0,74%	0,74%
4	2,96%	2,12%	2,12%	1,39%	0,00%	0,00%
5	8,42%	5,07%	2,86%	1,47%	2,86%	0,74%
6	3,61%	0,42%	0,74%	1,15%	1,39%	0,74%
7	7,58%	3,46%	1,15%	1,89%	1,15%	3,93%
8	11,33%	11,93%	7,82%	7,15%	12,11%	13,93%
9	33,68%	35,01%	34,59%	32,70%	27,15%	37,65%
10	24,41%	38,33%	50,72%	54,25%	54,19%	41,55%

ESCALA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	0,74%	0,74%	0,74%	0,74%	0,74%
6	0,74%	0,00%	0,00%	4,17%	0,00%
7	0,74%	0,74%	0,00%	0,00%	1,39%
8	4,21%	3,61%	4,76%	3,19%	4,03%
9	28,62%	25,11%	21,63%	22,79%	24,27%
10	64,97%	69,81%	70,09%	69,12%	69,58%

CRITERIO	PREGUNTA 12
Muy Buena	50,09%
Buena	49,08%
Regular	0,83%
Mala	0,00%
Muy Mala	0,00%
No sabe No responde	0,00%

SUBSEDE	# DE QUEJAS
YOPAL	34
ARAUCA	18
LA PRIMAVERA	60
CÁQUEZA	30

TOTAL	142

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	I TRIMESTRE DE 2019
TAMAÑO MUESTRAL	34 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 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	2	6%
2	4	12%
3	3	9%
4	1	3%
5	9	26%
6	0	0%
7	2	6%
8	2	6%
9	5	15%
10	6	18%
TOTAL	34	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; es así como un 62% evidencia que las instalaciones físicas no son apropiadas realizando manifestaciones tales como:

- Falta ventilación en las instalaciones físicas de la Corporación
- El mobiliario utilizado en la sala de recibo no es adecuado para esta Entidad
- Faltan buenas sillas en la sala
- Mobiliario inadecuado y calor
- Espacios adecuados para la conexión de equipos electrónicos, sillas cómodas, poca luz, aire integral para la atención al público, se debería dar uso al televisor con información corporativa y tener a la mano información clave de la entidad como sector piscícola, porcina, incendios forestales, inundaciones, sequía, etc. mostrar resultados de comparendos ambientales.
- Faltan conectores para equipos de cómputo, calor
- Falta mobiliario adecuado para una oficina
- La ventanilla está muy bajita

Solamente el 39% presenta satisfacción por las instalaciones en las cuales se les brinda el servicio.

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

2. DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	2	6%
2	2	6%
3	1	3%
4	1	3%
5	5	15%
6	0	0%
7	3	9%
8	3	9%
9	7	21%
10	10	29%

TOTAL	34	100%

Análisis. En análisis de los resultados podemos concluir que si bien es cierto que existe un 59% 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 42% 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	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	3%
5	2	6%
6	1	3%
7	1	3%
8	1	3%

9	7	21%
10	21	62%
TOTAL	34	100%

Análisis. En la facilidad de comunicación con los funcionarios la Corporación obtuvo un satisfactorio porcentaje que asciende al 86%; 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	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	2	6%
6	1	3%
7	2	6%

8	5	15%
9	5	15%
10	19	56%
TOTAL	34	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 86% 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	0	0%
2	0	0%
3	1	3%
4	0	0%
5	2	6%
6	0	0%
7	1	3%

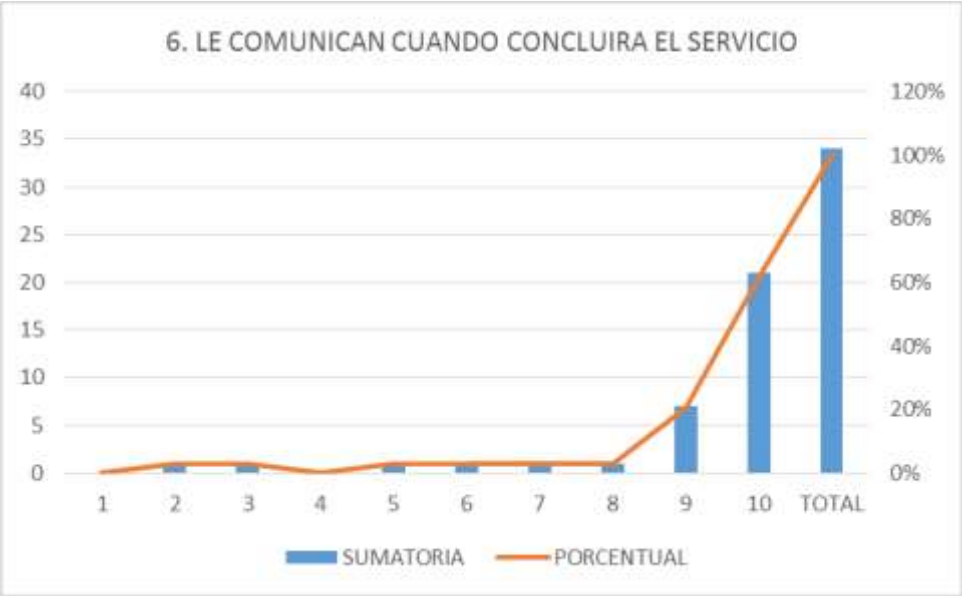
8	4	12%
9	5	15%
10	21	62%
TOTAL	34	100%

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 89% 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	1	3%
4	0	0%
5	1	3%
6	1	3%
7	1	3%
8	1	3%

9	7	21%
10	21	62%
TOTAL	34	100%

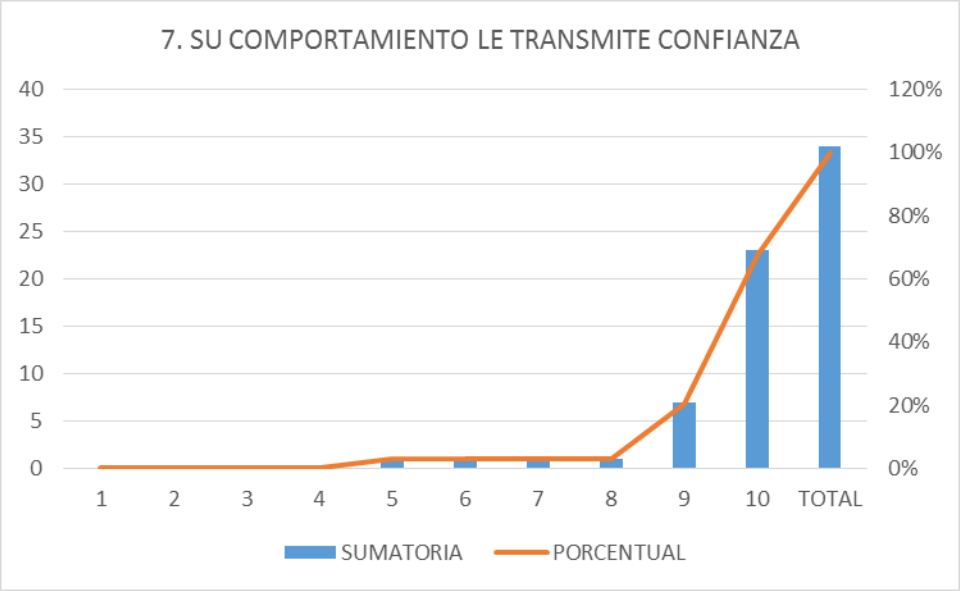


Análisis. Se puede evidenciar que la comunicación cuando va a concluir el servicio es óptima vislumbrando los resultados que ascienden a 86%, lo que indica que las partes interesadas saben en qué momento se da por terminado la prestación del servicio.

PREGUNTA NRO. 7: SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA

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

10	23	68%
TOTAL	34	100%

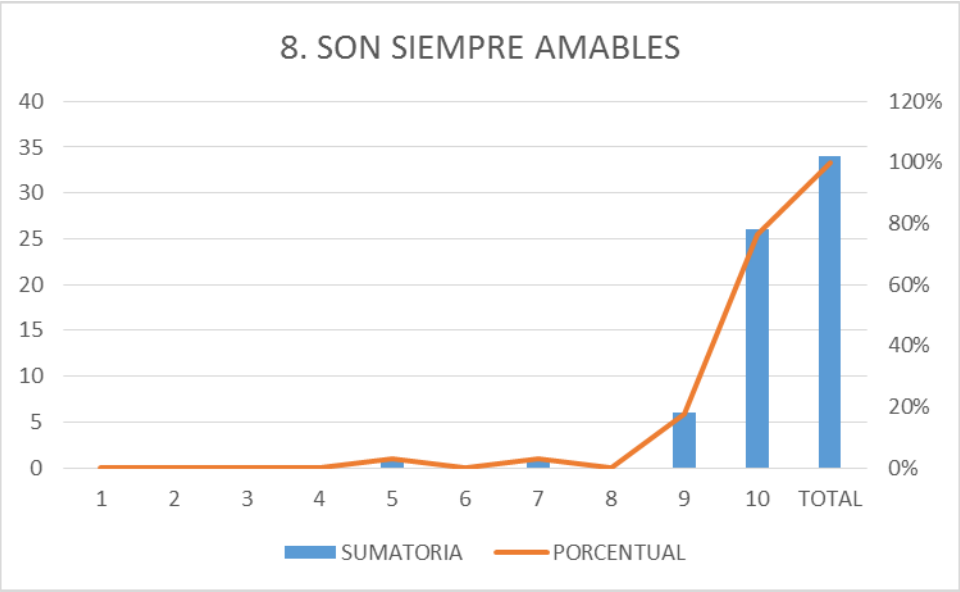


Análisis. La confiabilidad de los servidores públicos de la autoridad ambiental es uno de los factores de mayor incidencia ya que la entidad se basa en la experticia de los mismos para realizar la ejecución de sus actividades y cumplimiento de sus funciones, se puede concluir que existe un nivel de satisfacción 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	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3%
6	0	0%
7	1	3%
8	0	0%
9	6	18%
10	26	76%

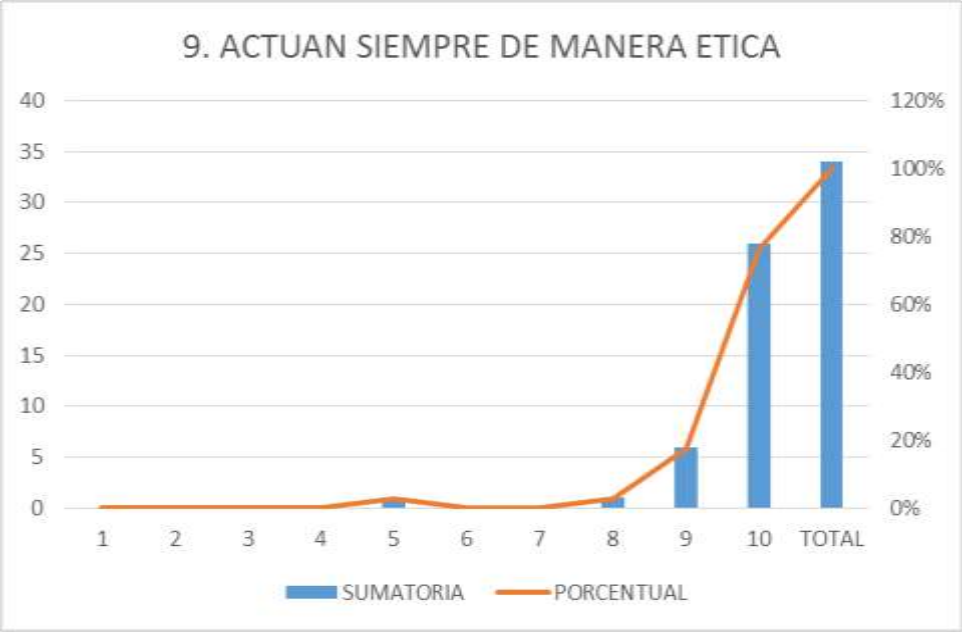
TOTAL	34	100%



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 94% 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	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3%
6	0	0%
7	0	0%
8	1	3%
9	6	18%
10	26	76%
TOTAL	34	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 97% con puntajes que oscilan entre 8 y 10 puntos por las partes interesadas encuestadas.

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

1O. TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	7	21%

10	26	76%
TOTAL	34	100%

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 97% 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?

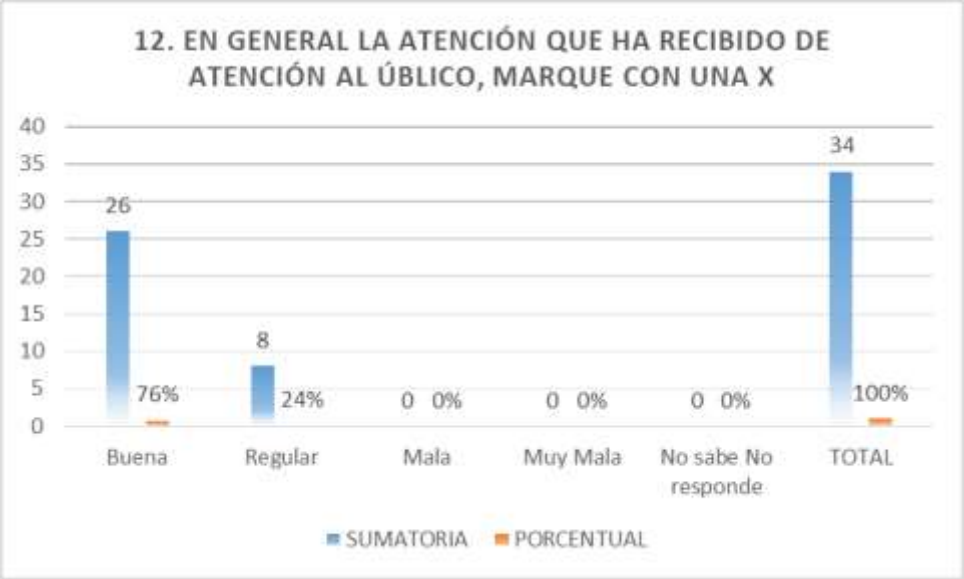
11. SE PREOCUPAN POR ORIENTAR ADECUADAMENTE A LOS USUARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3%
	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	6	18%

10	27	79%
TOTAL	34	100%

Análisis. El 97% 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	26	76%
Regular	8	24%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
No sabe No responde	0	0%
TOTAL	34	100%



Análisis. Se puede concluir que el servicio prestado en la sede principal Yopal está en altos estándares de satisfacción ya que en general el 100% de las partes interesadas encuestadas están en buena y muy buena.

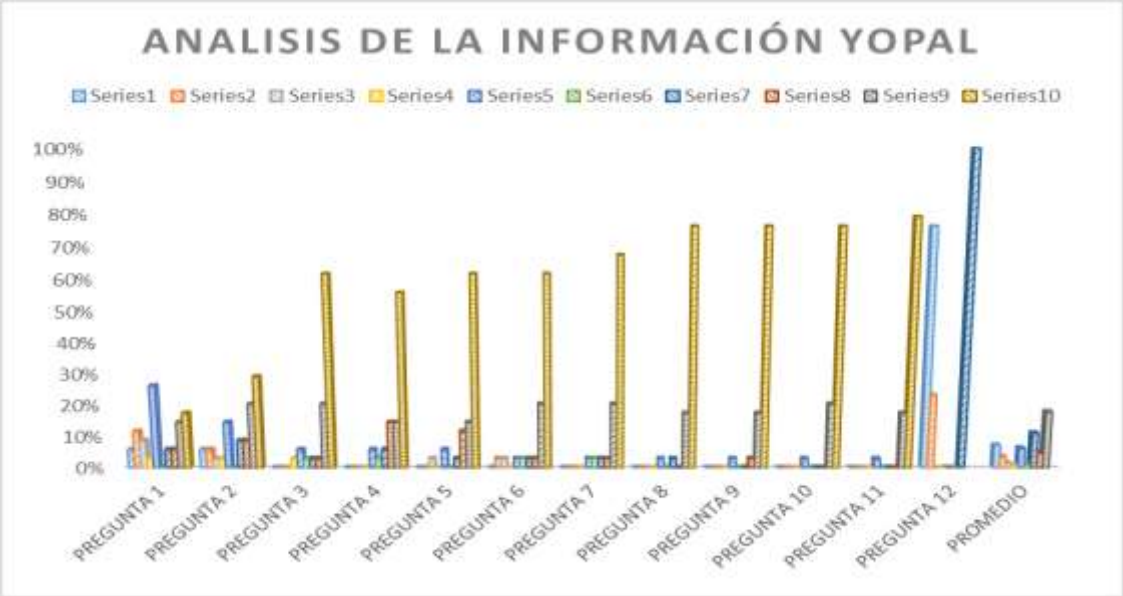
CONSOLIDADO SEDE PRINCIPAL YOPAL

ESCALA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	6%	6%	0%	0%	0%	0%
2	12%	6%	0%	0%	0%	3%
3	9%	3%	0%	0%	3%	3%
4	3%	3%	3%	0%	0%	0%
5	26%	15%	6%	6%	6%	3%
6	0%	0%	3%	3%	0%	3%
7	6%	9%	3%	6%	3%	3%
8	6%	9%	3%	15%	12%	3%
9	15%	21%	21%	15%	15%	21%
10	18%	29%	62%	56%	62%	62%
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	3%	3%	3%	3%	3%
6	3%	0%	0%	0%	0%
7	3%	3%	0%	0%	0%
8	3%	0%	3%	0%	0%
9	21%	18%	18%	21%	18%
10	68%	76%	76%	76%	79%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

CRITERIO	PREGUNTA 12	PROMEDIO
Muy Buena	76%	3%
Buena	24%	5%
Regular	0%	1%
Mala	0%	0%
Muy Mala	0%	0%
No sabe No responde	0%	0%
TOTAL	100%	18%



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 100% de las partes interesadas encuestadas están en buena y muy buena.

Consideraciones de las partes interesadas

- Falta ventilación en las instalaciones físicas de la Corporación
- El mobiliario utilizado en la sala de recibo no es adecuado para esta Entidad
- Faltan buenas sillas en la sala
- Mobiliario inadecuado y calor
- Espacios adecuados para la conexión de equipos electrónicos, sillas cómodas, poca luz, aire integral para la atención al público, se debería dar uso al televisor con información corporativa y tener a la mano información clave de la entidad como sector piscícola, porcina, incendios forestales, inundaciones, sequía, etc. mostrar resultados de comparendos ambientales.
- Faltan conectores para equipos de cómputo, calor
- Falta mobiliario adecuado para una oficina
- Las certificaciones no se deberían cobrar
- La ventanilla está muy bajita
- Mejoramiento de las instalaciones físicas atención al público y orientación al ingreso
- Se nota una adecuada disposición para la atención mejorar los baños en cuanto a su parte eléctrica

Conclusiones y Recomendaciones

- 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; es así como un 62% evidencia que las instalaciones físicas no son apropiadas, se recomienda vislumbrar la posibilidad de dirimir un sitio acorde para la espera de las partes interesadas en la sede principal Yopal

- En análisis de los resultados podemos concluir que si bien es cierto que existe un 59% 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 42% 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; es pertinente mejorar en este aspecto y subir los estándares de satisfacción.
- La confiabilidad, la ética y el buen trato son factores determinantes dentro de la sede principal Yopal en la prestación del servicio siendo calificada por las partes interesadas con altos estándares de satisfacción.

DIRECCIÓN TERRITORIAL LA PRIMAVERA

FICHA TÉCNICA DIRECCIÓN TERRITORIAL LA PRIMAVERA

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA
ÁMBITO	JURISDICCIÓN DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL LA PRIMAVERA
POBLACIÓN	USUARIOS BENEFICIADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	I TRIMESTRE DE 2019
TAMAÑO MUESTRAL	60 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 LA PRIMAVERA

PREGUNTA NRO. 1: INSTALACIONES FÍSICAS ADECUADAS

1. INSTALACIONES FISICAS ADECUADAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%

2	0	0%
3	0	0%
4	2	3%
5	1	2%
6	2	3%
7	8	13%
8	17	28%
9	18	30%
10	12	20%
	60	100%

Análisis. El 78% 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	5%
8	10	17%
9	25	42%
10	21	35%
	60	100%

Análisis. El 94% 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%

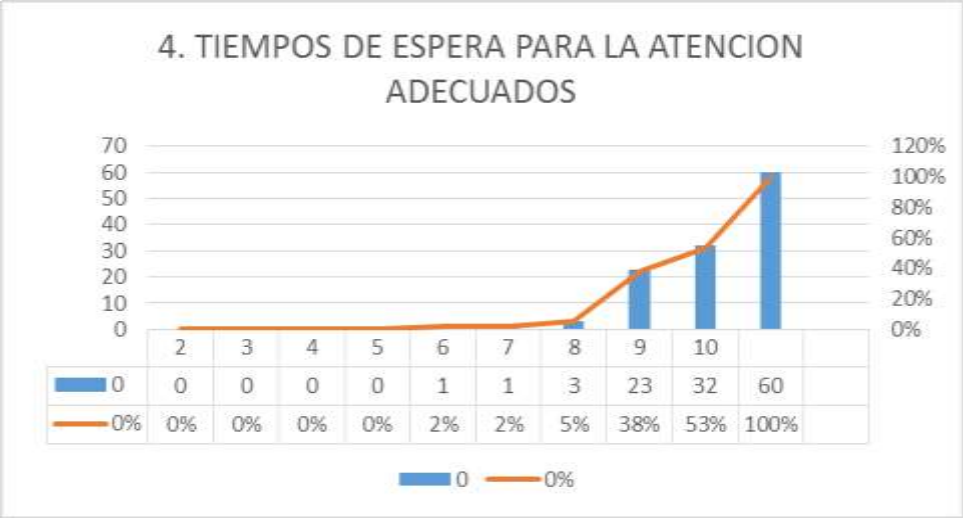
5	0	0%
6	0	0%
7	1	2%
8	5	8%
9	24	40%
10	30	50%
	60	100%

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	5%

9	23	38%
10	32	53%
	60	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	10%
9	7	12%
10	45	75%
	59	98%

Análisis. El 98% de las partes interesadas encuestadas presentan altos niveles de satisfacción ubicados en los puntajes de 8 al 10.

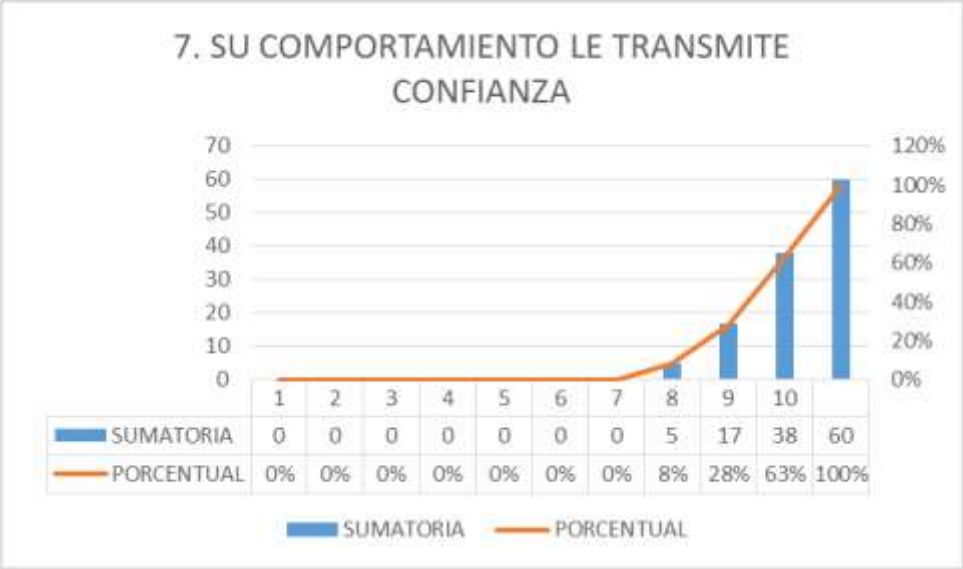
PREGUNTA NRO. 6: LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRÁ EL SERVICIO

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	19	32%
9	14	23%
10	26	43%
	60	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

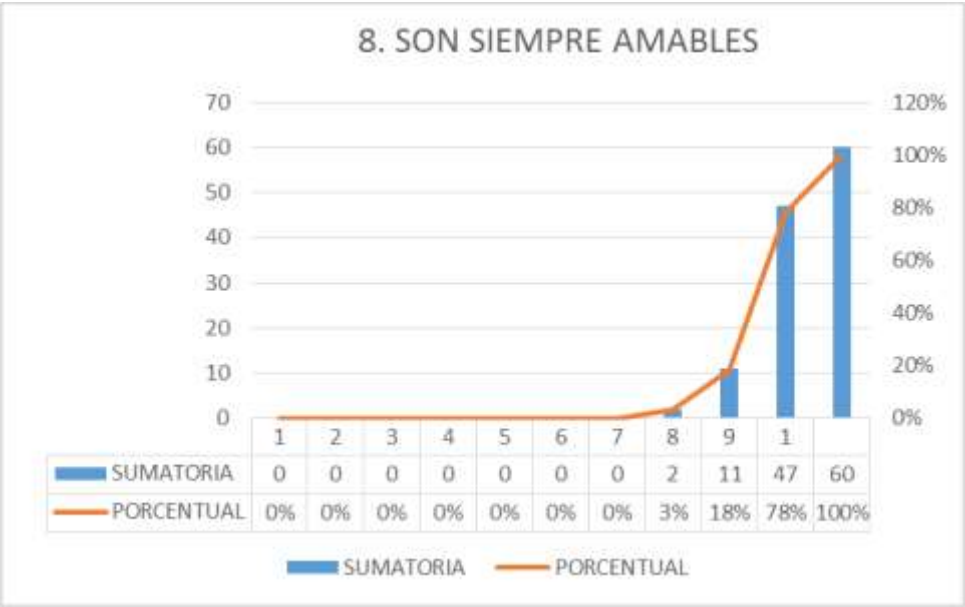
7. SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	5	8%
9	17	28%
10	38	63%
	60	100%



Análisis. El 99% 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

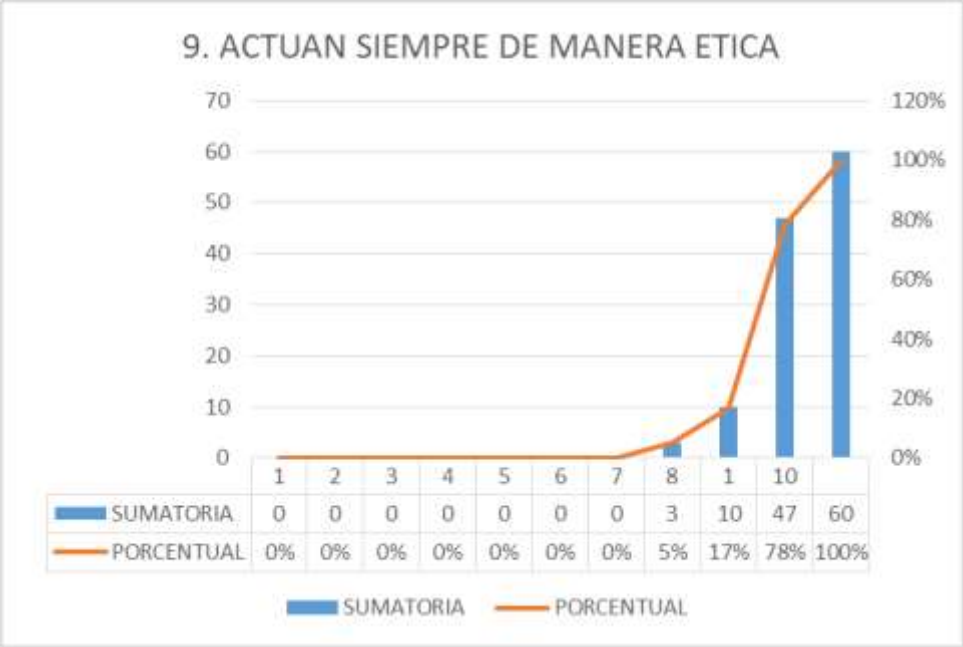
8. SON SIEMPRE AMABLES	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	3%
9	11	18%
1	47	78%
	60	100%



Análisis. El 99% de las partes interesadas manifiestan altos estándares de satisfacción en la amabilidad que proyectan los servidores públicos en la Dirección Territorial de La Primavera.

PREGUNTA NRO. 9: ACTÚAN SIEMPRE DE MANERA ÉTICA

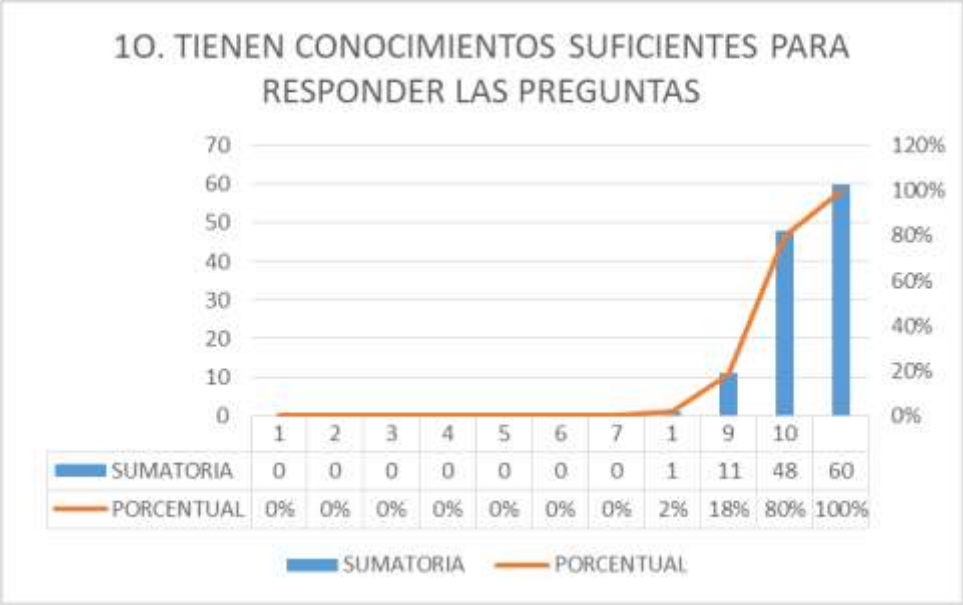
9. ACTUAN SIEMPRE DE MANERA ETICA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	5%
1	10	17%
10	47	78%
	60	100%



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

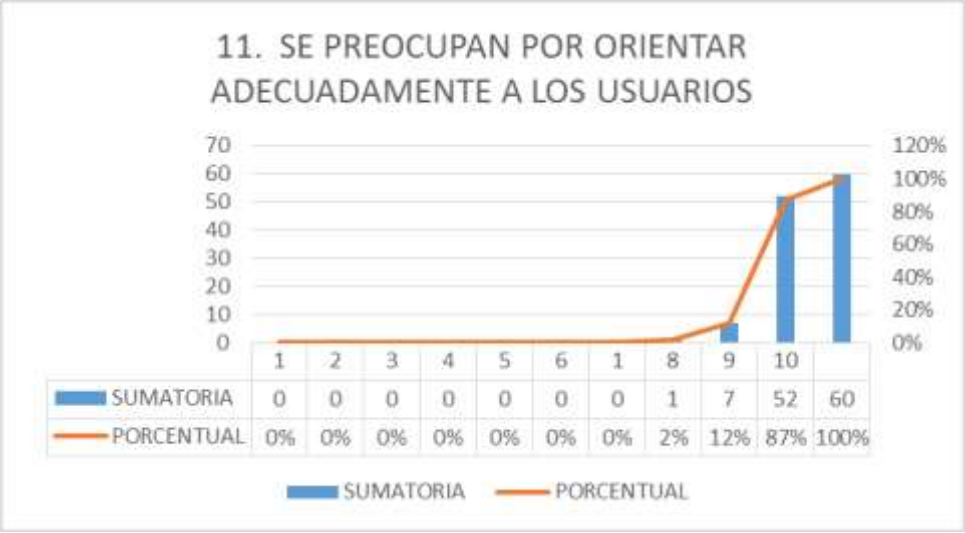
1O. TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
1	1	2%
9	11	18%
10	48	80%
	60	100%



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	12%
10	52	87%
	60	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	29	48%
Buena	29	48%
Regular	2	3%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
No sabe No responde	0	0%
	60	100%

Análisis. El 99% 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.

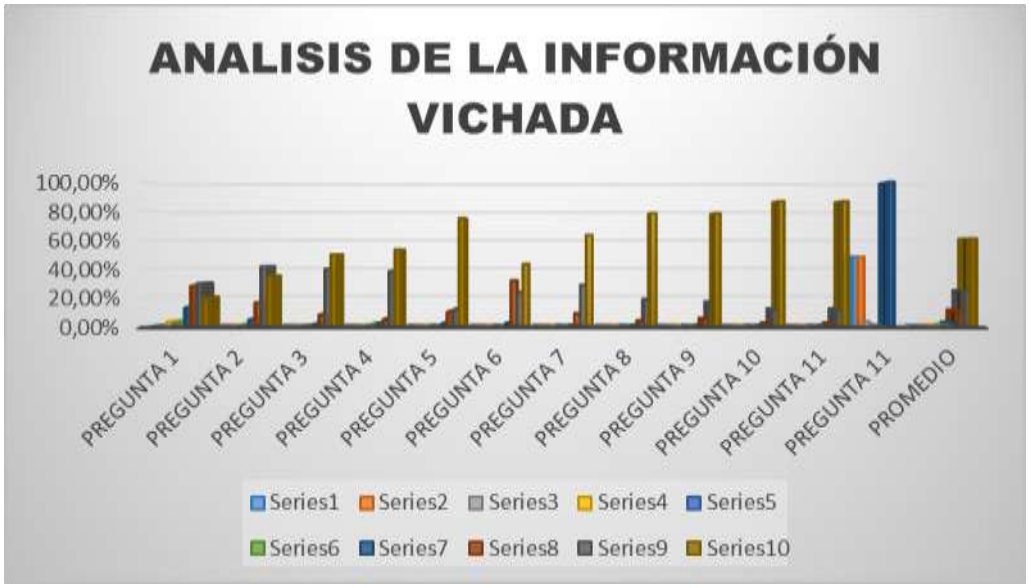
CONSOLIDADO DIRECCIÓN TERRITORIAL DE LA PRIMAVERA

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	3%	0%	0%	0%	0%	0%
5	2%	0%	0%	0%	0%	0%
6	3%	2%	0%	2%	0%	0%
7	13%	5%	2%	2%	2%	2%
8	28%	17%	8%	5%	10%	32%
9	30%	42%	40%	38%	12%	23%
10	20%	35%	50%	53%	75%	43%
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	8%	3%	5%	2%	2%
9	28%	18%	17%	12%	12%
10	63%	78%	78%	87%	87%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

CRITERIO	PREGUNTA 12	PROMEDIO
Muy Buena	48,33%	0%
Buena	48,33%	0%
Regular	3,33%	0%
Mala	0,00%	0%
Muy Mala	0,00%	0%
No sabe No responde	0,00%	1%
	100%	1%



Análisis Consolidado

- El 99% 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

Consideraciones de las partes interesadas

- Mejorar las instalaciones locativas
- Que los trámites no se demoren mucho

Conclusiones y Recomendaciones

- La Dirección Territorial de La Primavera presenta altos estándares de satisfacción en los ítems evaluados.
- Es necesario continuar con el mejoramiento continuo como factor integrador de un servicio de excelencia.

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	I 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

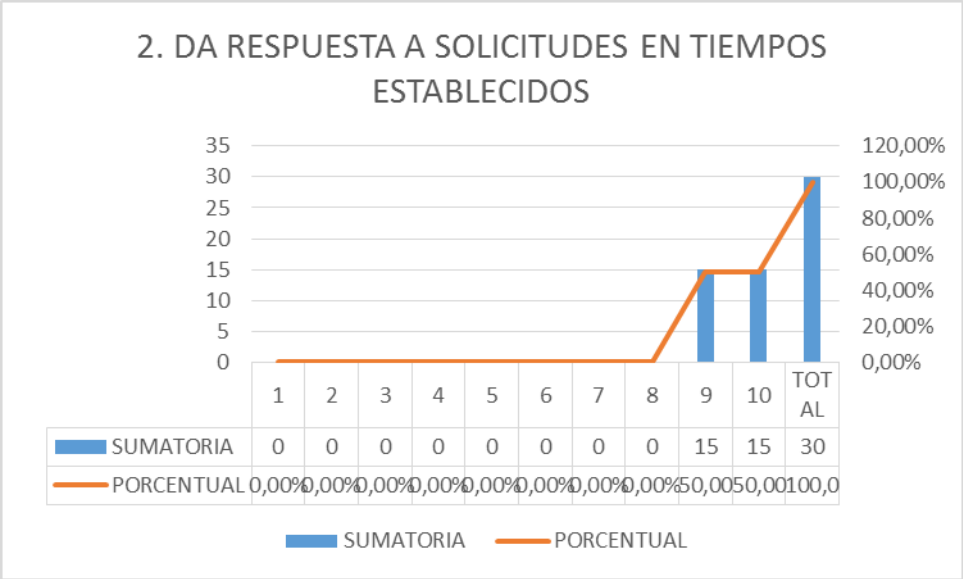
1. INSTALACIONES FISICAS ADECUADAS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	22	73,33%
10	8	26,67%
TOTAL	30	100,00%

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 73.33% con una calificación 9 y un 26.67% con una calificación 10 lo que indica una satisfacción total de las instalaciones físicas adecuadas.

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

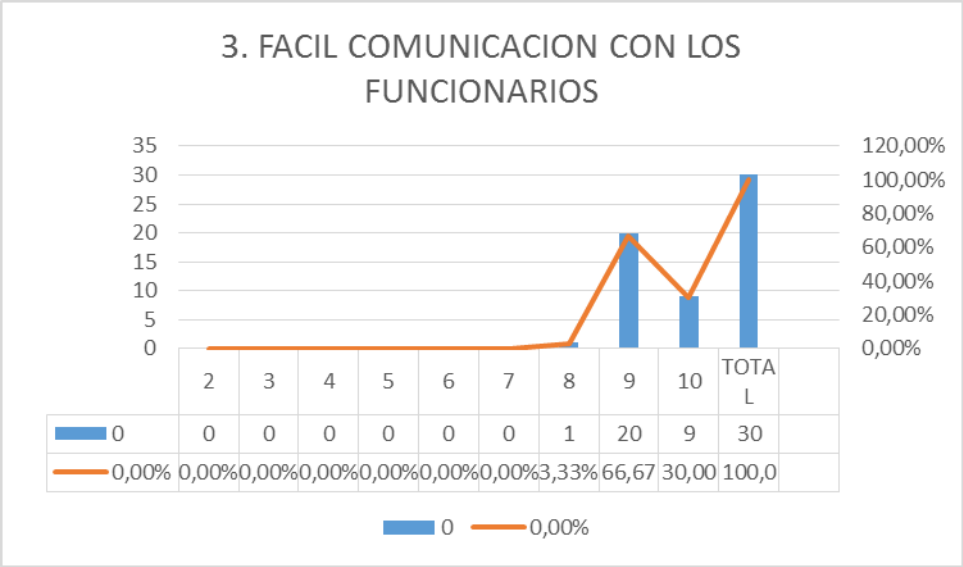
2. DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	15	50,00%
10	15	50,00%
TOTAL	30	100,00%



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	1	3,33%
9	20	66,67%
10	9	30,00%
TOTAL	30	100,00%



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	1	3,33%
9	15	50,00%
10	14	46,67%
TOTAL	30	100,00%

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

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	3	10,00%
9	18	60,00%
10	9	30,00%
TOTAL	30	100,00%

Análisis. La visión de las partes interesadas de la unidad ambiental de Cáqueza oscila entre el puntaje 8 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%

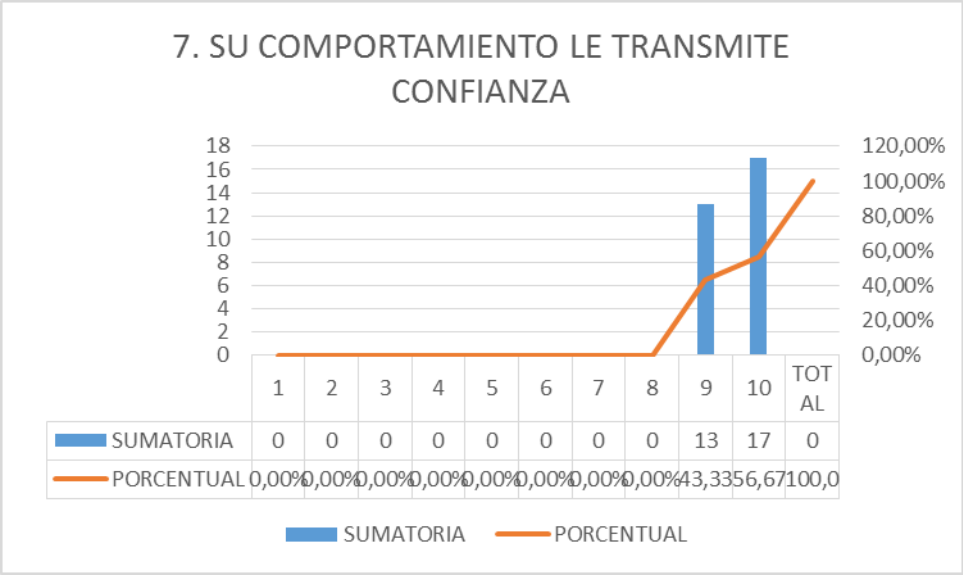
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	3	10,00%
9	22	73,33%
10	5	16,67%
TOTAL	30	100,00%

Análisis. En el análisis de este ítem podemos evidenciar que existe un rango aún mayor de satisfacción ya que tenemos en una calificación 9 a 22 personas las cuales están satisfechas con la comunicación de cuando concluye el servicios, de igual forma 5 usuarios en un ítem de calificación 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	0	0,00%
9	13	43,33%
10	17	56,67%
TOTAL	0	100,00%

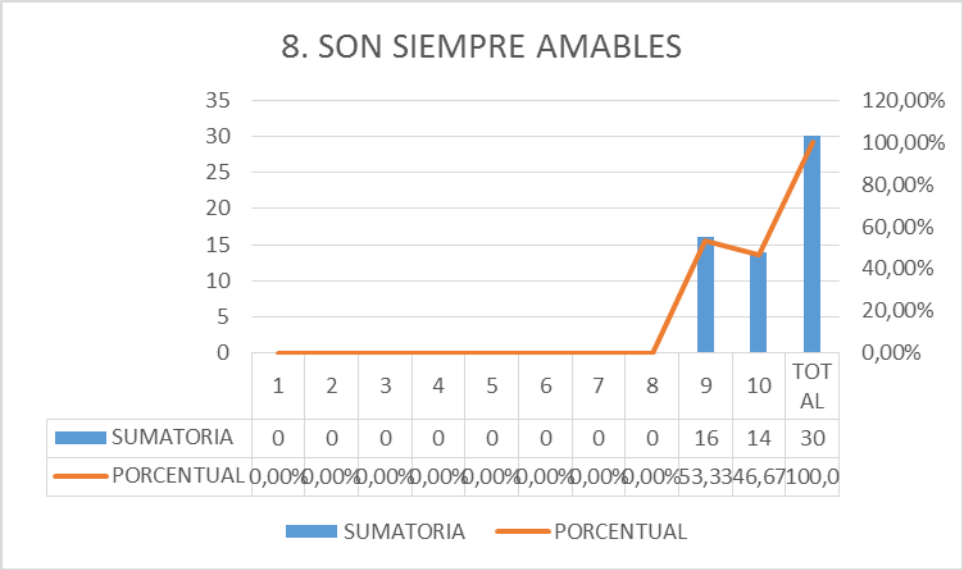


Análisis. La confianza que transmite el comportamiento de los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es alto debido a que denotamos que las 30 personas entrevistadas oscilan en la calificación de 9 y 10 los cuales son los ítems de mayor calificación en cuanto al nivel de satisfacción.

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	16	53,33%
10	14	46,67%
TOTAL	30	100,00%

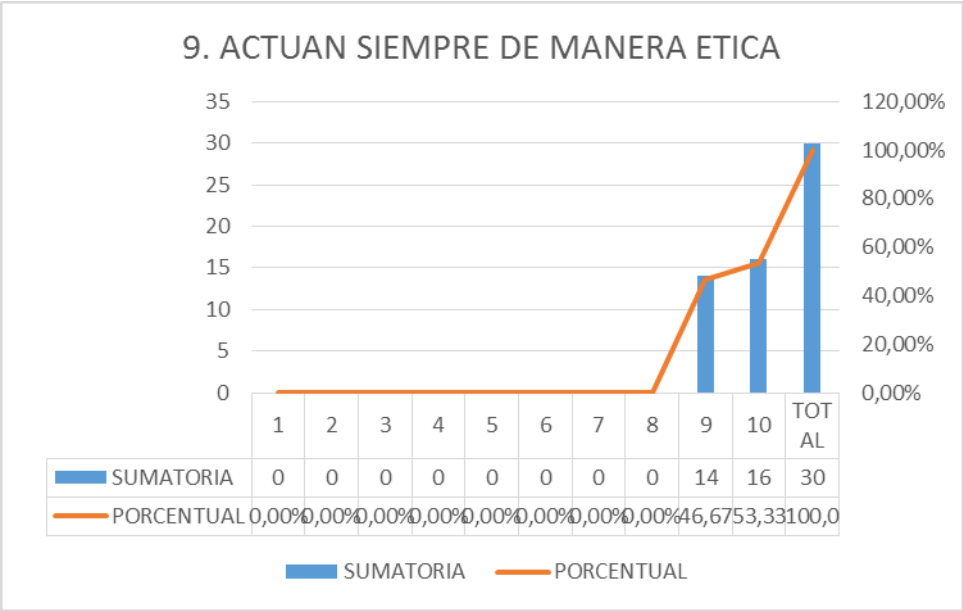


Análisis. La amabilidad en los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es parte de su comportamiento diario ya que los resultados de las encuestas lo evidencian por el nivel de satisfacción de las partes interesadas al prestar un servicio.

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	14	46,67%
10	16	53,33%
TOTAL	30	100,00%

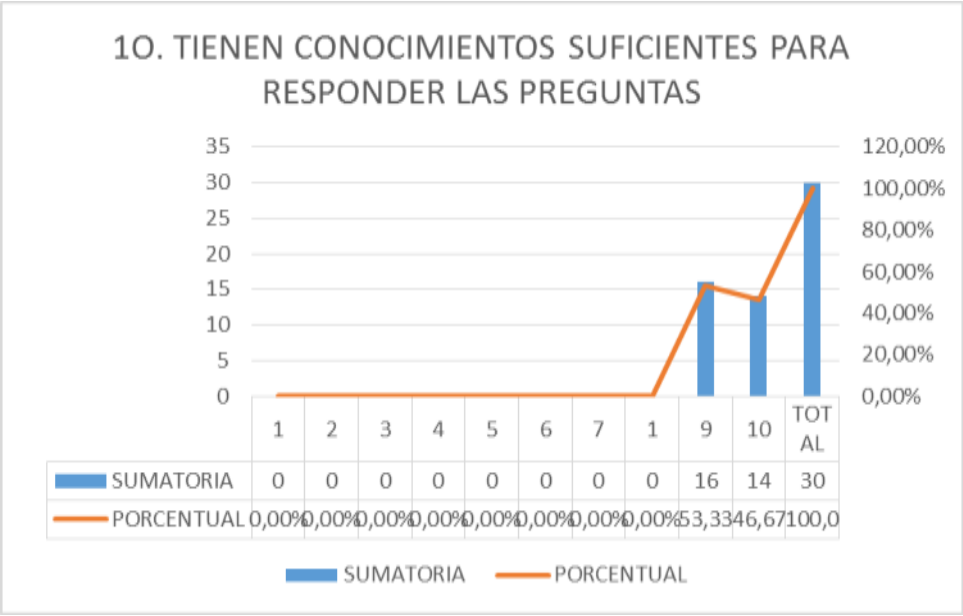


Análisis. La confiabilidad ética en los funcionarios de la Unidad Ambiental de Cáqueza es parte del desarrollo de sus funciones ya que los resultados de las encuestas lo evidencian por el nivel de satisfacción de las partes interesadas al prestar un servicio.

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

1O. 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	16	53,33%
10	14	46,67%
TOTAL	30	100,00%

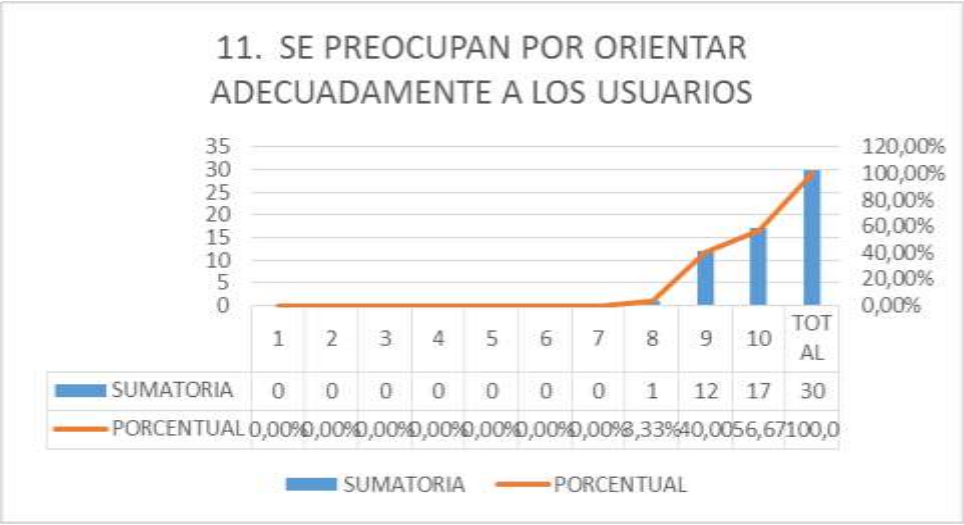


Análisis. La autoridad ambiental en la unidad ambiental denota altos estándares de satisfacción de las partes interesadas lo que permite diferir que se está realizando un trabajo óptimo en su esquema técnico y operativo y proyectamos seguridad al momento de brindar un servicio.

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%

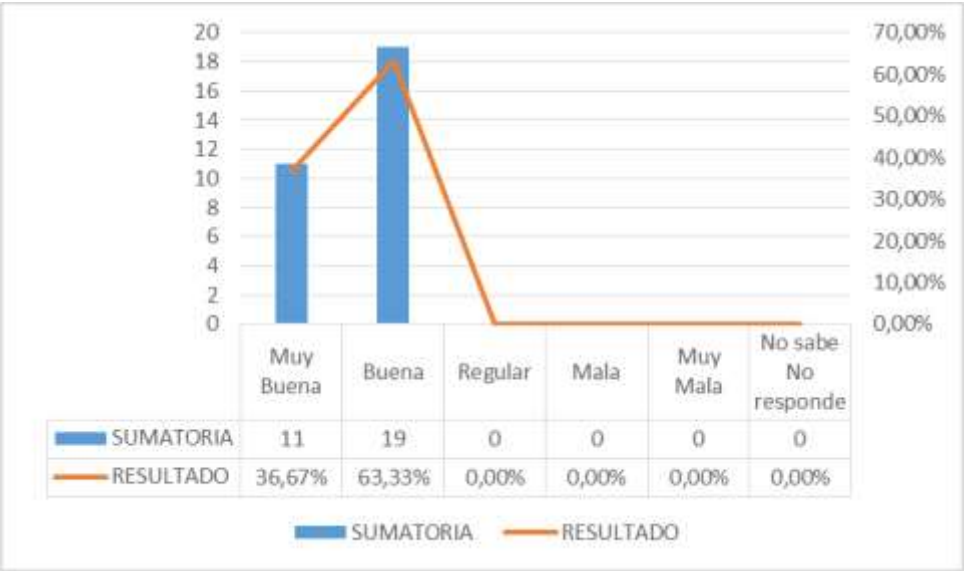
7	0	0,00%
8	1	3,33%
9	12	40,00%
10	17	56,67%
TOTAL	30	100,00%



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	11	36,67%
Buena	19	63,33%
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 63.33% y de Muy buena del 36.67% 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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
6	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
8	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	10,00%	10,00%
9	73,33%	50,00%	66,67%	50,00%	60,00%	73,33%
10	26,67%	50,00%	30,00%	46,67%	30,00%	16,67%

ESCALA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	36,67%
2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	63,33%
3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
6	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
8	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	
9	43,33%	53,33%	46,67%	53,33%	40,00%	
10	56,67%	46,67%	53,33%	46,67%	56,67%	

Análisis Consolidado

En general se puede concluir que en la Unidad ambiental de Cáqueza se tiene una satisfacción de buena con un 63.33% y de Muy buena del 36.67% 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, de igual manera lo vemos reflejado en los resultados de cada una de las preguntas que permiten vislumbrar la satisfacción de las partes interesadas.

Consideraciones de las partes interesadas

- Gracias por la atención

Conclusiones y Recomendaciones

- La Unidad Ambiental de Cáqueza tiene bien fundamentado el servicio a las partes interesadas y la función de todo servidor público
- Se puede inferir que las instalaciones son cómodas para la prestación del servicio.
- Se recomienda seguir proyectando acciones de mejoramiento continuo para así continuar ascendiendo en la satisfacción de las partes interesadas de la Corporación Unidad Ambiental.

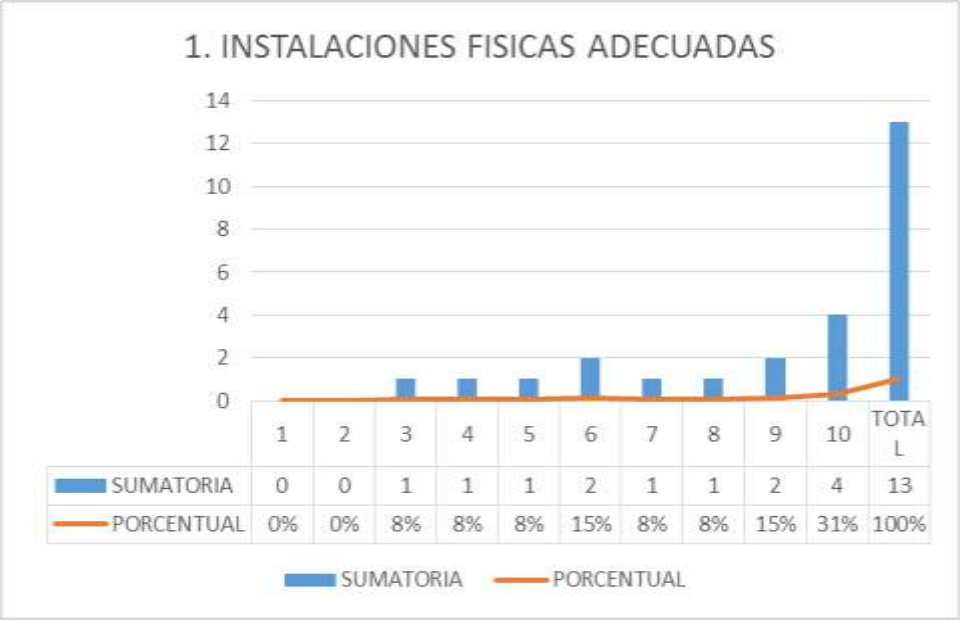
Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3939
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
direccion@corporinoquia.gov.co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

DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA
FICHA TÉCNICA DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA

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	I TRIMESTRE DE 2019
TAMAÑO MUESTRAL	13 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	1	8%
4	1	8%
5	1	8%
6	2	15%
7	1	8%
8	1	8%
9	2	15%
10	4	31%
TOTAL	13	100%



Análisis. Se puede evidenciar que las instalaciones físicas de la Dirección Territorial de Arauca no presentan altos estándares de satisfacción ya que evidenciamos un muy bajo nivel del 61% que oscila entre los puntajes 8 y 10 y el porcentaje restante que es bastante significativo tiene insatisfacciones por el sitio en donde se presta el servicio.

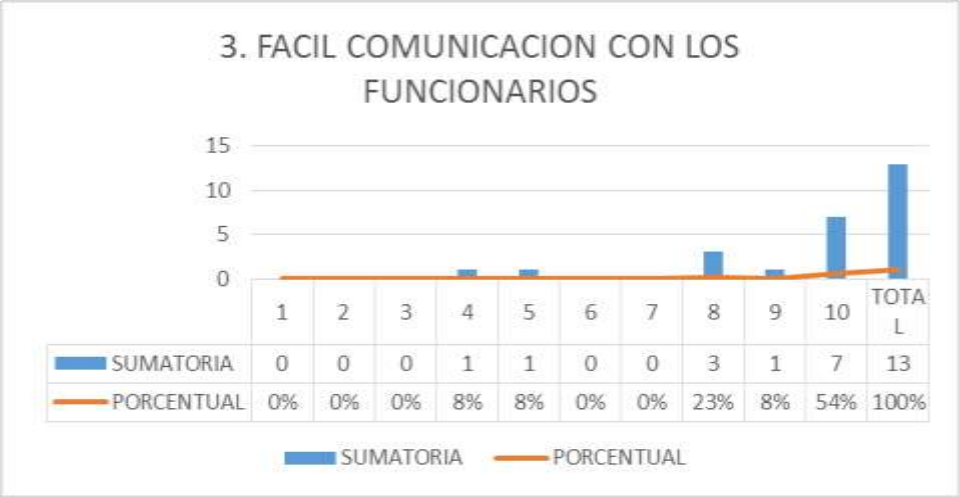
PREGUNTA NRO. 2: DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS

2. DA RESPUESTA A SOLICITUDES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	8%
5	1	8%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	23%
9	3	23%
10	5	38%
TOTAL	13	100%

Análisis. Se puede referir que las partes interesadas están satisfechas con las respuestas dadas en los tiempos establecidos ya que denotamos un 89% ubicado entre los puntajes 8 y 10, es decir hay un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, el porcentaje restante debe ser analizado y tomado en cuenta para la proyección de acciones de mejora que propenda por brindar un servicio excelente a las partes interesadas.

PREGUNTA NRO. 3: FÁCIL COMUNICACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS

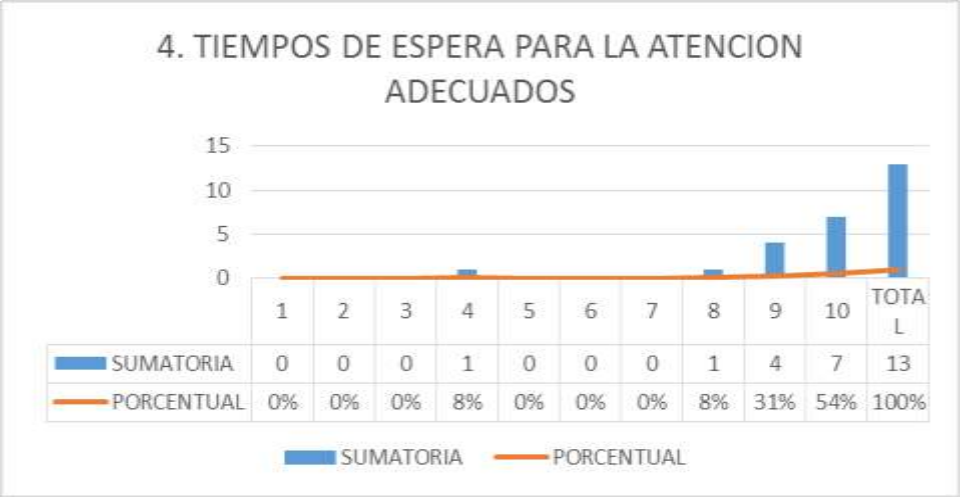
3. FACIL COMUNICACION CON LOS FUNCIONARIOS	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	8%
5	1	8%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	23%
9	1	8%
10	7	54%
TOTAL	13	100%



Análisis. El 89% de las partes interesadas encuestadas deja entrever que existen niveles óptimos de satisfacción en cuanto a la facilidad de la comunicación con los servidores públicos adscritos a la Dirección Territorial de Arauca.

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	1	8%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	1	8%
9	4	31%
10	7	54%
TOTAL	13	100%



Análisis. Se vislumbra que el 95% de las partes interesadas encuestadas consideran que el tiempo de espera para la atención son adecuados.

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	1	8%
6	1	8%
7	0	0%
8	3	23%
9	3	23%
10	5	38%
TOTAL	13	100%

Análisis. Los horarios de atención son adecuados ya que el 89% de las partes interesadas encuestadas refieren resultados con altos estándares de satisfacción.

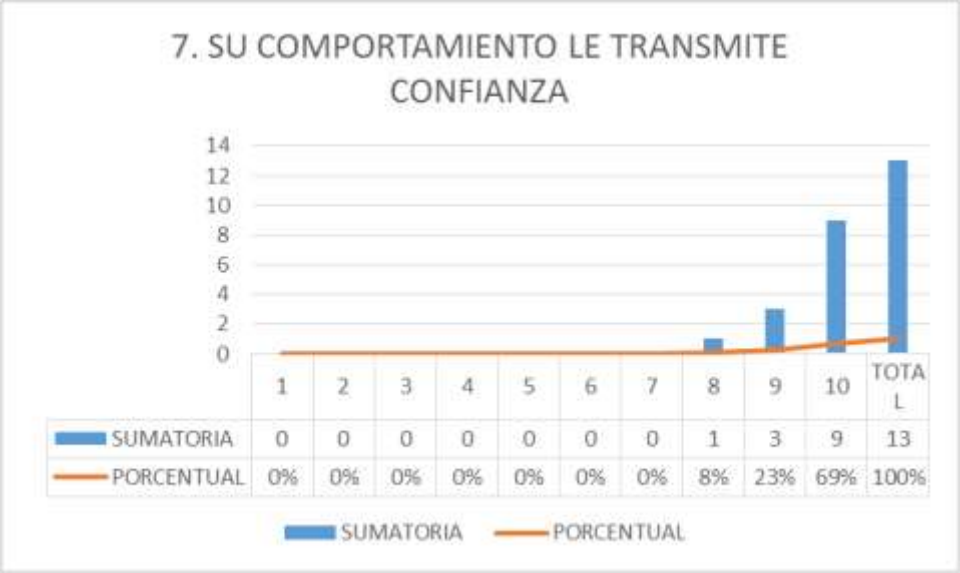
PREGUNTA NRO. 6: LE COMUNICAN CUANDO CONCLUIRÁ EL SERVICIO

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	2	15%
8	2	15%
9	4	31%
10	5	38%
TOTAL	13	100%

Análisis. El 88% de las partes interesadas encuestadas tienen una percepción de buena comunicación visionando cuando se concluirá con el servicio.

PREGUNTA NRO. 7: SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA

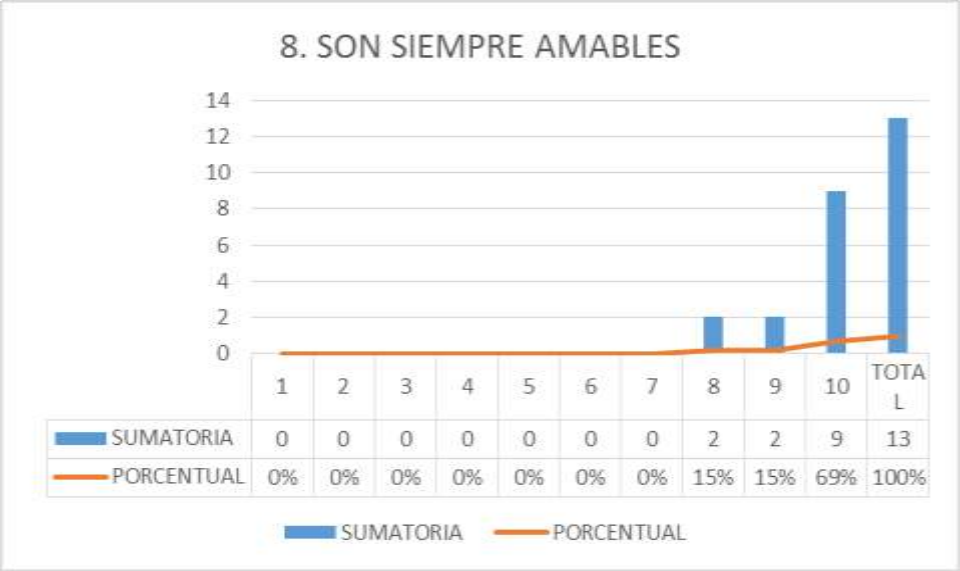
7. SU COMPORTAMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA	SUMATORIA	PORCENTUAL
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	1	8%
9	3	23%
10	9	69%
TOTAL	13	100%



Análisis. El 100% de las partes interesadas encuestadas manifiesta que el comportamiento de los servidores públicos le transmite confianza en la prestación del servicio.

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	2	15%
9	2	15%
10	9	69%
TOTAL	13	100%



Análisis. El 100% de las partes interesadas encuestadas refieren satisfacción con el buen trato de los servidores públicos adscritos a la Dirección Territorial de Arauca.

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	2	15%
9	1	8%
10	8	62%
TOTAL	11	85%

Análisis. El 100% de las partes interesadas encuestadas manifiestan altos estándares de satisfacción en cuanto a la ética de los servidores públicos en la Dirección Territorial de Arauca

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

1O. 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	3	23%
7	0	0%
8	2	15%
9	1	8%
10	7	54%
TOTAL	13	100%

Análisis. El 84% de las partes interesadas encuestadas vislumbran estándares altos de satisfacción en lo referente al conocimiento como autoridad ambiental en la Dirección Territorial, lo que constata el papel de la autoridad ambiental en el territorio.

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%
7	1	8%
8	2	15%
9	3	23%
10	7	54%
TOTAL	13	100%

Análisis. El 95% de las partes interesadas encuestadas manifiestan satisfacción proyectada con altos estándares en el referido de la preocupación de los servidores públicos en la orientación adecuada de 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	5	38%
Buena	8	62%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
TOTAL	13	100%

Análisis. 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 de Arauca.

CONSOLIDADO DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ARAUCA

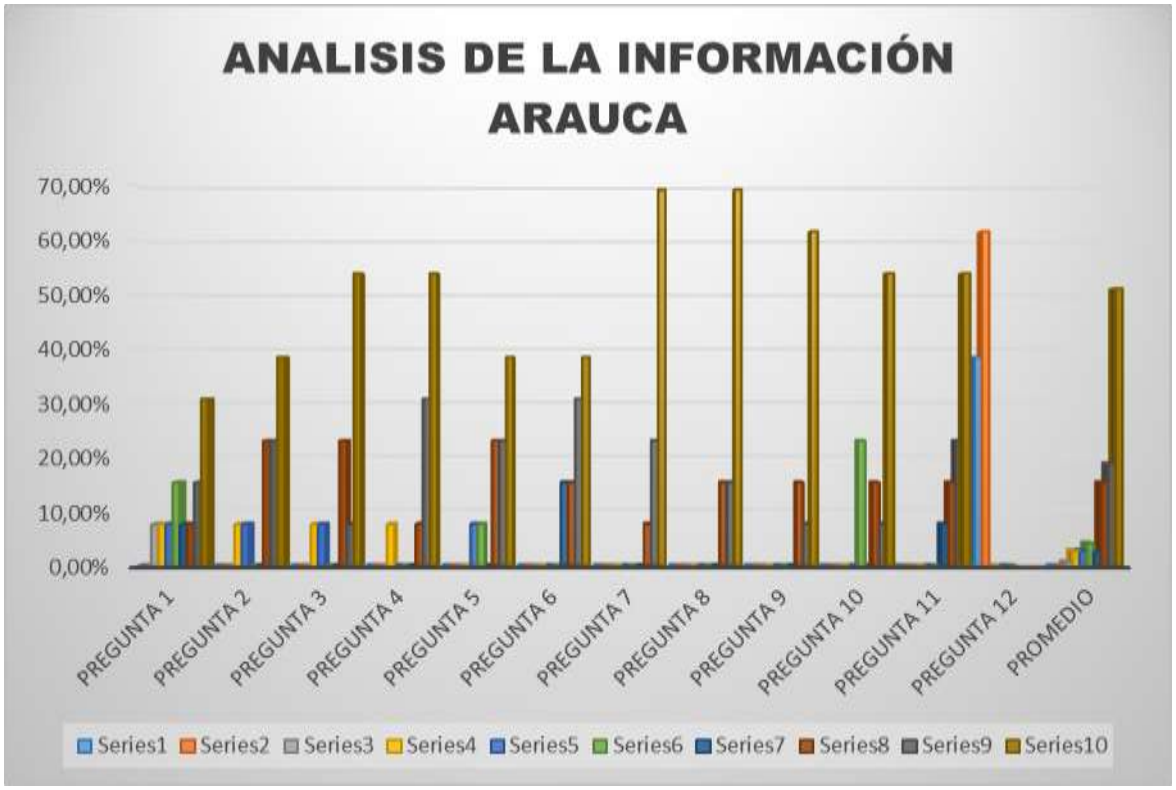
ESCALA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	8%	0%	0%	0%	0%	0%
4	8%	8%	8%	8%	0%	0%
5	8%	8%	8%	0%	8%	0%
6	15%	0%	0%	0%	8%	0%
7	8%	0%	0%	0%	0%	15%
8	8%	23%	23%	8%	23%	15%
9	15%	23%	8%	31%	23%	31%
10	31%	38%	54%	54%	38%	38%
TOTAL	100%	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%	0%
6	0%	0%	0%	23%	0%
7	0%	0%	0%	0%	8%
8	8%	15%	15%	15%	15%
9	23%	15%	8%	8%	23%
10	69%	69%	62%	54%	54%
TOTAL	100%	100%	85%	100%	100%

CRITERIO	**PREGUNTA 12**	**PROMEDIO**
Muy Buena	38%	3%
Buena	62%	5%
Regular	0%	1%
Mala	0%	0%
Muy Mala	0%	0%
No sabe No responde	0%	0%
	100%	8%

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: Cll 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 controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co



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 de Arauca.

Consideraciones de las partes interesadas

- En general la atención es buena, en cuanto a la atención y evaluación de trámites se evidencia inoperatividad en el paso a paso de cada trámite es decir que dejan que los tiempos de respuesta se vayan al límite, lo cual hace que ciertos trámites puedan durar hasta un año de interacción con el solicitante.
- Falta que los tiempos sean más cortos para los permisos
- Es necesario que haya un lugar adecuado para la recepción de fauna e implementar más actividades de educación ambiental e incentivar a la conservación.
- Se recomienda agilidad en los procesos

- Cambiar el tiempo de respuesta de solicitud de los permisos ambientales

Conclusiones y Recomendaciones

- Es necesario que las partes interesadas se sientan confortables en las instalaciones físicas de la Dirección Territorial al momento de la prestación del servicio.
- La Dirección Territorial de Arauca tiene bien fundamentado el servicio a las partes interesadas y la función de todo servidor público
- Se recomienda seguir proyectando acciones de mejoramiento continuo para así continuar ascendiendo en la satisfacción de las partes interesadas de la Corporación Dirección Territorial Arauca.

Elaboró

Liliana Agudelo Cifuentes
Jefe de la Oficina de Control Interno