

## **INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PRECEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**

**FECHA:** 17 de Julio de 2020

**RESPONSABLE:** Davianis Paulina Acosta Ávila

**OFICINA:** Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

**ALCANCE:** Medir la satisfacción y percepción de los clientes externos de la Corporación

### **FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA:**

Es importante mencionar que para el periodo del presente informe debido a la emergencia sanitaria a nivel mundial por causa del Coronavirus COVID-19, la Presidencia de la Republica mediante Decreto No. 457 de 2020 ordeno el Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, obligando a la Corporación a adoptar medidas y planes de contingencia para lidiar con este fenómeno global y una de ellas implico la suspensión temporal de la atención presencial al público, la reducción de las visitas de campo u otras por parte de los funcionarios de la Corporación, implementar la estrategia del Teletrabajo dificultando de esta manera la verificación de ciertos canales de información dentro de la corporación como lo es la revisión y actualización del directorio interno con líneas fijas y extensiones de cada área de la Corporación . Sin embargo, a partir del 16 de junio del presente la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, abre nuevamente las puertas de las sedes ubicadas en Riohacha (sede principal y laboratorio ambiental). La atención al público se hará bajo el cumplimiento estricto del protocolo de bioseguridad diseñado por la entidad garantizando las medidas de protección tanto para visitantes como para sus colaboradores.

En el horario de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. los usuarios podrán acceder a los servicios habilitados para la atención presencial: recibo de correspondencia, entrega de salvoconductos para la movilización de especímenes y recepción de PQRSD.

Adicionalmente, desde la Dirección general se impartió la instrucción que la coordinación financiera y la oficina jurídica atenderán asuntos que no se puedan realizar de manera virtual, exclusivamente a usuarios que hayan solicitado cita a través de los correos secretaria.financiera@corpoguajira.gov.co y secretaria.juridica@corpoguajira.gov.co. Por su parte, la sede territorial del sur ubicada en Fonseca, seguirá prestando sus servicios de manera virtual.



Durante el segundo trimestre de 2020 se retornó con la aplicación de la encuesta para medir y conocer la percepción del servicio y las necesidades de los clientes externos de CORPOGUAJIRA; tal instrumento se estructura en doce (12) ítems entre los cuales se encuentran cuatro (4) preguntas cerradas, Cinco (5) preguntas semi-abiertas y Tres (3) preguntas abiertas. Los Cinco (5) primeros ítems son de corte geográficos y demográficos, donde se buscó determinar la procedencia, sexo y edad de los clientes; de la misma forma, existen Cuatro (4) ítems formulados para obtener información relativa respecto a la utilidad de los canales de atención al ciudadano y los temas de interés de los encuestados.

Se aclara que con la finalidad de conocer la percepción del servicio que presta la Corporación, se formularon dos (2) preguntas cerradas, las cuales por su connotación serán determinantes para establecer la calificación y nivel de satisfacción del servicio y la percepción que tiene el cliente externo de la imagen de la Corporación.

Así mismo, el instrumento de medición cuenta de un espacio opcional para dejar una recomendación o comentarios para la mejora de la gestión, los cuales serán descritos en las consideraciones finales del presente informe.

La encuesta fue aplicada a través de la modalidad de formularios que fueron diligenciados de forma electrónica por personas que hacen uso de los canales virtuales dispuestos por la entidad.

En este sentido, para el periodo 1 de abril de 2020 a 30 de junio de 2020 se aplicaron 20 encuestas bajo la referida metodología.

La aplicación del instrumento de medición contó con la participación de Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, desde donde se enviaron respuestas electrónicas con el enlace de la encuesta en el link (<http://corpoguajira.gov.co/wp/encuestas-de-satisfaccion/>).

## DESARROLLO Y ANALISIS DE RESULTADOS:

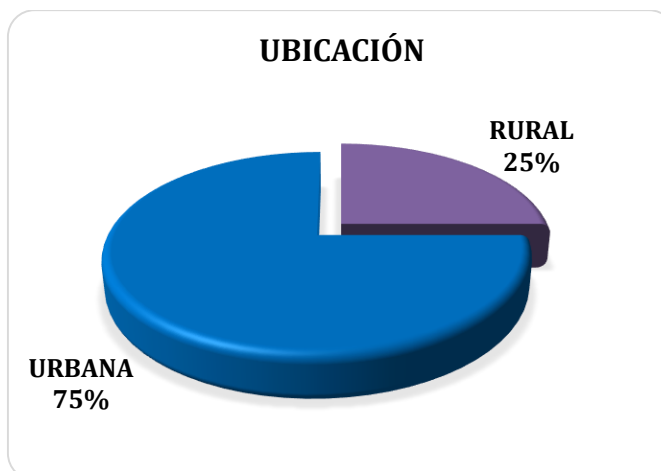
1. El primer ítem de la encuesta es conocer **la ubicación o lugar de procedencia del cliente**, respecto a los cual se obtuvo la siguiente información estadística:



**Tabla No. 1: Ubicación del Cliente**

VARIABLE: UBICACIÓN	RURAL	URBANA	TOTAL
FRECUENCIA	5	15	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,25	0,75	1
%	25,00	75,00	100

**Grafica No. 1: Ubicación del Cliente**



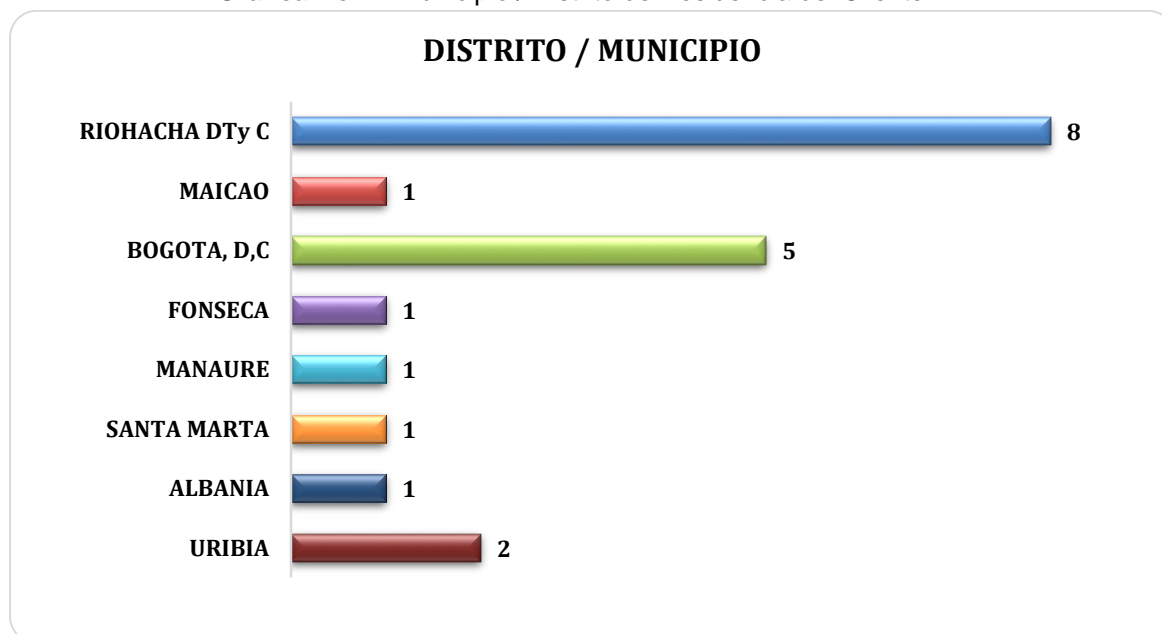
Se puede observar que, del total de personas encuestadas durante el segundo trimestre, el 75% correspondió a población residente en perímetro urbano, mientras que el 25% reside en zonas rurales

2. El segundo ítem hace referencia al **municipio o lugar en el cual se encuentra radicada la persona encuestada**; en este sentido se obtuvieron los siguientes datos:

**Tabla No. 2:** Municipio de Residencia

VARIABLE: MUNICIPIO	DISTRITO / MUNICIPIO								
	RIOHACHA DTy C	MAICAO	BOGOTA, D,C	FONSECA	MANAURE	SANTA MARTA	ALBANIA	URIBIA	TOTAL
FRECUENCIA	8	1	5	1	1	1	1	2	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,40	0,05	0,25	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	1
%	40,00	5,00	25,00	5,00	5,00	5,00	5,00	10,00	100,00

**Grafica No. 2:** Municipio / Distrito de Residencia del Cliente



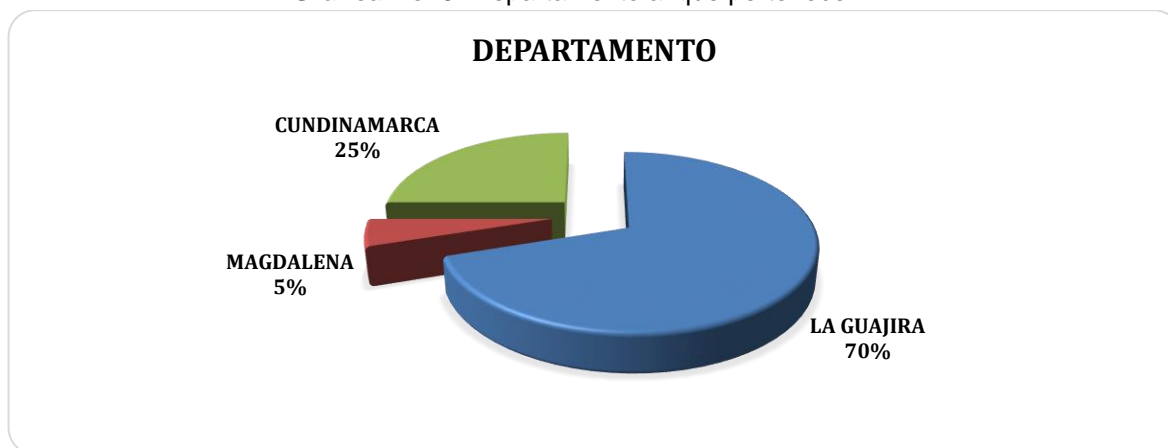
Como se puede apreciar en la tabla y gráfica No. 2, el 40% de la población encuestada reside en el Distrito de Riohacha – La Guajira, el 5% de la frecuencia correspondió a encuestados provenientes de la ciudad de Maicao, otro 25% fueron visitantes provenientes de la ciudad de Bogotá, D.C.; así mismo el 5% para cada municipio de los encuestados fueron personas provenientes de Fonseca, Manaure, Santa Marta y Albania mientras que un 10% fue para el municipio de Uribía.

- Consecuentemente se consultó sobre la **jurisdicción departamental del encuestado**, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla No. 3:** Jurisdicción Departamental

CRITERIO	DEPARTAMENTO			
	LA GUAJIRA	MAGDALENA	CUNDINAMARCA	TOTAL
FRECUENCIA	14	1	5	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,700	0,050	0,250	1
%	70,00	5,00	25,0	100,00

**Gráfica No. 3:** Departamento al que pertenece



Como se puede apreciar y de acuerdo con las jurisdicciones municipales identificadas en el numeral anterior, el departamento de origen de los encuestados se distribuye de la siguiente manera:



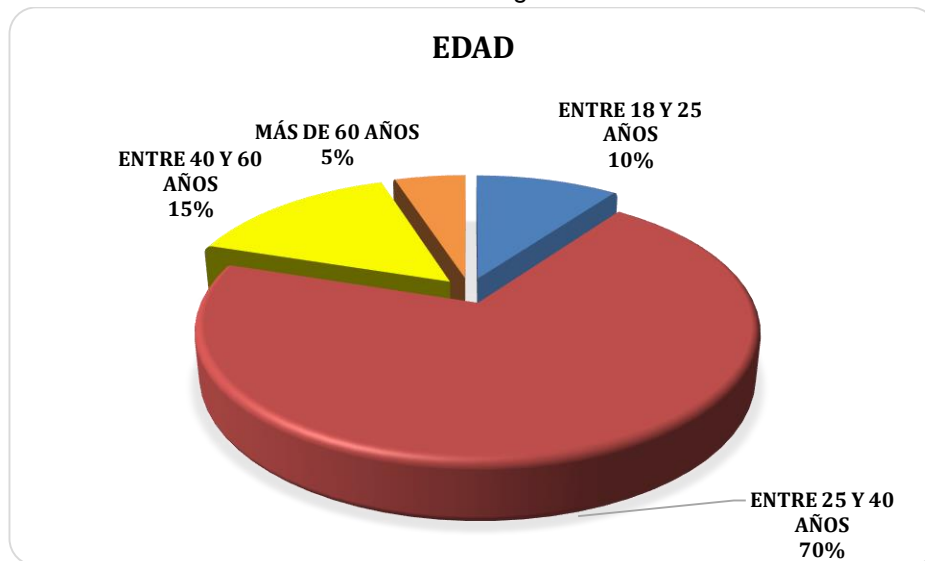
Departamento de La Guajira (70%), Departamento del Magdalena (5%) y el Departamento de Cundinamarca (25%).

- Con el objetivo de conocer características específicas sobre los grupos de valor de la Corporación, se consultaron los **rangos de edades** de las personas encuestadas, estos fueron los resultados:

**Tabla No. 4:** Rangos de Edad de los Encuestados

CRITERIO	VARIABLE: RANGO DE EDAD				TOTAL
	ENTRE 18 Y 25 AÑOS	ENTRE 25 Y 40 AÑOS	ENTRE 40 Y 60 AÑOS	MÁS DE 60 AÑOS	
FRECUENCIA	2	14	3	1	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,10	0,70	0,15	0,05	1,00
%	10,00	70,00	15,00	5,00	100,00

**Grafica No. 4:** Rangos de Edad



El grafico No. 4 permite observar que los rangos de edades que durante el segundo trimestre requirieron los servicios que ofrece la Corporación fueron quienes tienen entre 25 y 40 años de

edad con el 70%, seguido por el 15% de aquellos cuyas edades están entre los 40 y 60 años; así mismo, el 10% de los encuestados presenta edades entre los 18 y 25 años, mientras las personas que tienen más de 60 años de edad representaron el 5% del universo encuestado.

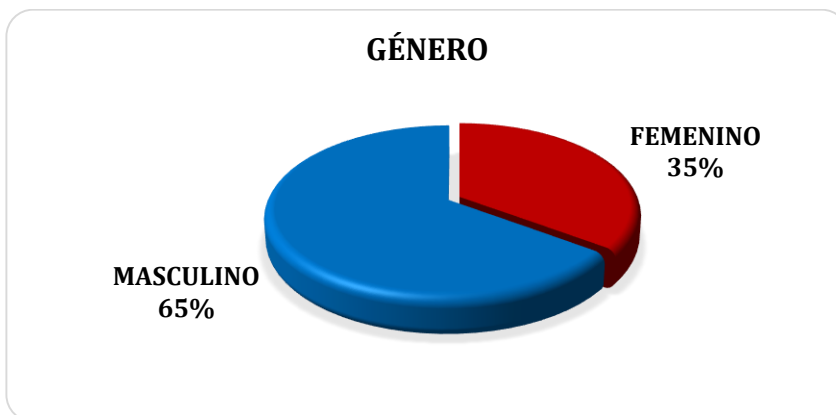
No se percibió a la población menor de 18 años como un cliente activo en la gestión de la Corporación durante el segundo trimestre del presente año.

- Así mismo, con el propósito de obtener información de las características específicas del cliente externo, se consultó **el sexo de los usuarios**:

**Tabla No. 5:** Sexo de los Encuestados

CRITERIO	VARIABLE: SEXO			TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	
FRECUENCIA	7	13	0	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,350	0,650	0	1,000
%	35,00	65,00	0	100,00

**Gráfica No. 5:** Sexo de los Encuestados



Analizando el gráfico No. 5, se deduce que prácticamente la participación masculina fue mayor en la modalidad virtual con un 65% del total de las encuestas generadas, mientras que la participación femenina fue menor con un 35% de las encuestas aplicadas en la modalidad virtual.



6. Respecto a los **canales de información dispuestos por la Corporación** para interactuar con la ciudadanía, se conocieron los siguientes datos:

**Tabla No. 6:** Frecuencia en la visita a Canales de Atención e Informativos

¿CON QUE FRECUENCIA VISITA LOS MEDIOS INFORMATIVOS DISPUESTOS POR CORPOGUAJIRA?							
VARIABLE	DIARIA	SEMANTAL	MENSUALMENTE	TRIMESTRAL	OCASIONAL	MUY OCASIONAL	TOTAL
FRECUENCIA	4	7	6	1	1	1	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,20	0,35	0,30	0,05	0,05	0,05	1,00
%	20,00	35,00	30,00	5,00	5,00	5,00	100,00

**Grafica No. 6:** Frecuencia en la Visita a Canales de Atención e Informativos



La medición a este interrogante indicó que el 5% de los encuestados no utilizan con mucha frecuencia los canales informativos dispuestos por la Corporación, ante lo cual los utilizan esporádicamente.

De igual forma se logró conocer que el 5% de los encuestados utiliza los medios informativos con una frecuencia trimestral, el 20% hace uso de los canales dispuestos de forma diaria, el





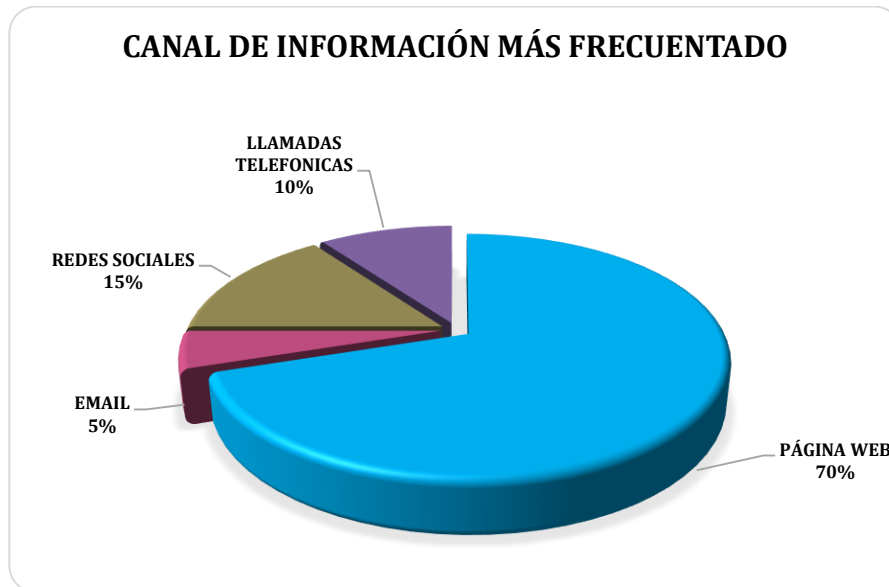
30% manifestó utilizar estos medios en promedio cada 30 días, mientras que el 35% indicó hacer uso de los mismos de forma semanal.

7. Frente a los **canales de atención más frecuentados** por la ciudadanía, estos fueron los resultados:

**Tabla No. 7:** Canal Informativo más Frecuentado

¿CUÁL DE LOS MEDIOS INFORMATIVOS DISPUESTOS POR CORPOGUAJIRA ES EL QUE MÁS FRECUENTA?					
VARIABLE: CANAL	PÁGINA WEB	EMAIL	REDES SOCIALES	LLAMADAS TELEFONICAS	TOTAL
FRECUENCIA	14	1	3	2	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,700	0,050	0,150	0,100	1,00
%	70,00	5,00	15,00	10,00	100,00

**Gráfica No. 7:** Canal de Información más frecuentado



El gráfico No. 7 permite evidenciar que la Página Web, como fue la constante durante el segundo trimestre del 2020, fue el canal más frecuentado con 70%, seguido por las Redes Sociales Corporativas con el 15%, el programa Ecoguajira y los Canales Presenciales con el 10% por cada canal; y por último el Correo Electrónico Corporativo con el 5%.

8. Igualmente se consultó sobre el **motivo de la visita y/o consulta del usuario**, a los cual respondieron de acuerdo con la siguiente información:

**Tabla No. 8:** Motivo de Visita o Consulta

¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU CONSULTA O VISITA?					
VARIABLE: MOTIVO	TRÁMITE AMBIENTAL	PQRSD	CONSULTAR NOTICIAS	OTRO	TOTAL
FRECUENCIA	5	7	7	1	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,250	0,350	0,350	0,050	1,000
%	25,000	35,000	35,000	5,000	100,00

**Gráfico No. 8:** Motivo de Visita o Consulta



Respecto al motivo de la visita o consulta por parte del encuestado, se encontró que el 35% lo hace para Consultar Noticias de interés que incluyen la gestión de la Corporación, el 35% con la finalidad interponer una PQRSD, el 25% para adelantar algún Trámite Ambiental al interior de la Corporación, mientras que un 5% utiliza los canales dispuestos por la Corporación con motivo de reuniones, presentar oferta de servicios, conocer las instalaciones de la Corporación y adelantar temas de gestión ambiental, entre otros.

9. En el mismo sentido se consultó sobre los **temas de interés** para los grupos de valor identificados por la Corporación, obteniendo la siguiente información:

**Tabla No. 9:** Tema de interés de los encuestados

¿SU TEMA DE INTERÉS ES:?			
VARIABLE	NOTICIAS E INFORMACIONES	NORMATIVIDAD	TOTAL
FRECUENCIA	17	3	20
FRECUENCIA RELATIVA	0,850	0,150	1,000
%	85,000	15,000	100,00

**Gráfica No. 9:** Tema de interés de los encuestados





El gráfico No. 9 permite observar que el mayor interés de la ciudadanía es conocer las Noticias e Informaciones que se generan en la Corporación con el 80%, seguido por el interés en la Normatividad que aplica a la Corporación con el 15%; así mismo, se pudo evidenciar que el 5% manifestó otro tipo de interés entre los cuales se encuentran las gestiones contractuales, acompañamiento en el manejo de residuos y gestión ambiental, obtener servicios de educación ambiental, entre otros.

Finalmente, se evaluó la **Satisfacción por el Servicio en la Atención orientada al Ciudadano** y la **Precepción de la imagen de CORPOGUAJIRA**, los cuales, por su connotación, determinan la calificación de la atención y percepción del servicio por parte de la ciudadanía.

En tal sentido se definieron los siguientes parámetros y criterios para la interpretación del resultado obtenido:

Para cada uno de las variables se estableció un rango que representa el valor numérico en escala ascendente de 0 – 5, el cual está basado en la valoración para cada una de las opciones de respuesta en la pregunta.

Se debe ubicar el puntaje total de cada opción (**P/T**) dentro del rango que le corresponde de acuerdo con la siguiente tabla, con el fin de determinar su escala en cuanto a los criterios establecidos.

**Tabla No. 10:** Criterios de Calificación

VARIABLE	RANGO	CRITERIO
MALA	0 - 1,25	INSUFICIENTE
ACEPTABLE	1,26 - 2,5	TOLERABLE
BUENA	2,6 - 3,75	SATISFACTORIO
EXCELENTE	3,76 - 5	EXCELENTE



### DATOS CUANTITATIVOS PARA LA VALORACIÓN

**FRECUENCIA (F):** Es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico. Se llama frecuencia a la cantidad de veces que se repite un determinado valor de la variable.

**FRECUENCIA RELATIVA (F/R):** Son fracciones equivalentes o aquellas que tienen el mismo valor o representan la misma parte de un objeto. Ejemplo  $2/7$  es igual a 0,285714286. El resultado se multiplicará con el criterio de la variable de cada opción para encontrar el puntaje parcial de la misma.

**PORCENTAJE (%):** El porcentaje se usa para comparar una fracción (que indica la relación entre dos cantidades) con otra, expresándolas mediante porcentajes para usar 100 como denominador común. Este valor se adquiere dividiendo cada frecuencia por el total de respuestas y multiplicándola por 100. Ejemplo  $2/7 * 100 = 28,57\%$ .

**PUNTAJE PARCIAL (P):** Valor parcial que se adquiere de la multiplicación de la Frecuencia Relativa (F/R) con el valor de cada opción de respuesta en la pregunta.

**PUNTAJE TOTAL DE LA PREGUNTA (P/T):** Valor que se obtiene sumando todos los valores parciales de cada opción de respuesta en la pregunta.

Así las cosas, se obtuvo el siguiente resultado:

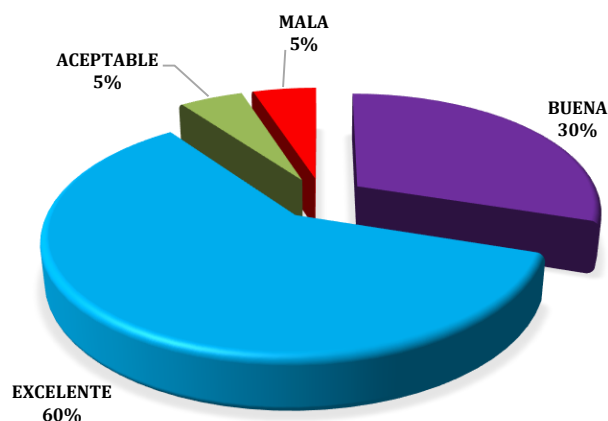
**Tabla No. 11:** Satisfacción de la Atención y/o Servicio recibido

¿LA ATENCIÓN/SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE CORPOGUAJIRA FUE?:						
CRITERIO	3,75	5	2,5	1,25	TOTAL	P/T
VARIABLE	BUENA	EXCELENTE	ACEPTABLE	MALA		
FRECUENCIA	6	12	1	1	20	4,31
FRECUENCIA RELATIVA	0,300	0,600	0,050	0,050	1,000	
%	30,00	60,00	5,00	5,00	100,00	
PUNTAJE	1,13	3,00	0,13	0,06	<b>4,31</b>	



Gráfico No. 10

¿LA ATENCIÓN/SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE CORPOGUAJIRA FUE?:



Se puede evidenciar que el servicio fue calificado como excelente por el 60% de los encuestados, lo cual es coherente el puntaje de **4.31** que lo ubica dentro del criterio de **Excelencia** en el rango de 3.76 – 5 definido en la tabla No. 10 del presente informe.

Respecto a la **precepción de la imagen** de la Corporación el resultado refleja lo siguiente:

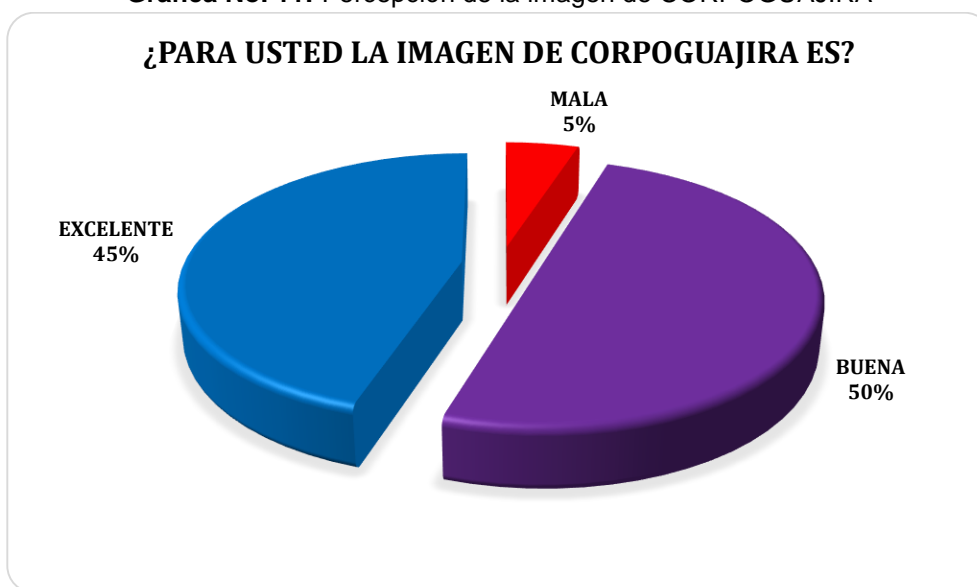


**Tabla No. 12:** Percepción de la Imagen de CORPOGUAJIRA

¿PARA USTED LA IMAGEN DE CORPOGUAJIRA ES:?					
CRITERIO	1,25	3,75	5	TOTAL	P/T
VARIABLE	MALA	BUENA	EXCELENTE		
FRECUENCIA	1	10	9	20	4,19
FRECUENCIA RELATIVA	0,050	0,500	0,450	1,000	
%	5,00	50,00	45,00	100,00	
<b>PUNTAJE</b>	0,06	1,88	2,25	<b>4,19</b>	

De acuerdo con los criterios predeterminados, el puntaje obtenido indica que la percepción de la imagen de la Corporación, con un puntaje total de **4.19** se encuentra en el rango 3,76 – 5 equivalente al criterio **Excelente**.

**Grafica No. 11:** Percepción de la imagen de CORPOGUAJIRA







La anterior interpretación, obedece a una tendencia en la calificación orientada a la excelencia manifestada por los encuestados y a la muy buena aceptación por parte de la ciudadanía dada la trayectoria y reconocimiento al trabajo realizado por la Corporación desde su establecimiento en el departamento.

Así las cosas, los resultados indican que el universo encuestado percibe a la Corporación de la siguiente manera: Excelente 45%, Buena 50% y Mala 5%.

### CONSIDERACIONES FINALES

Los resultados de la medición realizada al segundo trimestre de 2020 han permitido conocer y determinar datos relevantes respecto a la percepción que los grupos de interés tienen sobre la gestión desarrollada por la Corporación de acuerdo con su naturaleza; en este sentido, a continuación, se presentan las principales conclusiones:

La percepción del servicio y la imagen de la Corporación fue calificada con un puntaje global de **4,19** en una escala de 0 – 5, ubicándose dentro del criterio de excelencia.

Es preciso informar que el 70% de los encuestados residen en el departamento de La Guajira, mientras que el 30% complementario correspondió a personas provenientes de otras jurisdicciones del territorio nacional, quienes reconocen el buen nombre de CORPOGUAJIRA e igualmente califican el servicio como excelente.

Los resultados permiten inferir que el 70% de los encuestados fueron personas con edades entre 25 y 60, quienes además son los que mayormente frecuentan los servicios de la entidad; principalmente a través de la Página Web, las Redes Sociales Corporativas y los Canales Presenciales, buscando conocer informaciones y noticias de la gestión desarrollada por la Corporación, interponer PQRS, asistir a reuniones, presentar oferta de servicios, entre otros.

Finalmente, y a pesar que la imagen institucional y el servicio que presta la entidad fueron calificados en criterios de excelencia, a continuación, se relacionan los comentarios y/o recomendaciones planteados por los grupos de interés, entre los cuales se destacan los siguientes:

Comentarios Negativos:

- “Una cosa es estar dentro y otra fuera”.
- “Tratar de responder a tiempo los correos.”





Comentarios Positivos:

- “Gracias por el aporte y apoyo a la formulación del PIDARET La Guajira”.
- “Me gustaría hacer parte de su gran familia”.
- “Excelente atención, además de muy rápida”.

Recomendaciones:

- Intensificar el trabajo en zonas costeras.
- Que estén más pendiente de los árboles por qué en Albania están acabando con los pocos árboles que tenemos hay 3 obras en ejecución y talado más de 70 árboles y no Han sembrado ni uno por falta de presencia de Corpoguajira.

Atentamente,

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco

