INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO PARA LA VIGENCIA 2025

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO

SECRETARÍA GENERAL

FEBRERO 2026

BARRANQUILLA, ATLÁNTICO

(605) 3686628
recepcion@crautonoma.gov.co
Calle 66 No. 54 -43
Barranquilla - Atlántico
Colombia
www.crautonoma.gov.co

SC-2000333
SA-2000334
ST-2000332

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVOS 5
1. MARCO METODOLÓGICO 6
1.1 Enfoque metodológico 6
1.2 Población y alcance 6
1.3 Instrumento de medición 7
1.4 Procedimiento de aplicación y control de la información 8
1.5 Técnicas de análisis y evaluación 8
1.6 Articulación con el Sistema de Control Interno y auditoría 8
1.7 Consideraciones éticas y mejora continua 9
2. INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 10
2.1 Número de encuestas diligenciadas 10
2.2 Número de encuestas diligenciadas por sector económico 11
2.3 Número de encuestas diligenciadas por dependencia institucional. 12
2.4 Número de encuestas diligenciadas por trámites 13
2.5 Satisfacción de usuarios por tiempos de respuesta 15
2.6 Satisfacción de usuarios por calidad de la información 16
2.7 Canal de comunicación utilizado por los usuarios 17
2.8 Satisfacción de usuarios con la comunicación de la C.R.A. 18
2.9 Satisfacción de usuarios con el trato recibido por la C.R.A. 20
2.10 Percepción de usuarios sobre el desempeño institucional de la C.R.A. 21
3. CONCLUSIONES 23
BIBLIOGRAFÍA 24

(605) 3686628
recepcion@crautonoma.gov.co
Calle 66 No. 54 -43
Barranquilla - Atlántico
Colombia
www.crautonoma.gov.co

SC-2000333 SA-2000334 ST-2000332

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.), en ejercicio de sus funciones legales como autoridad ambiental del orden regional y en cumplimiento de los principios de la función administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, orienta su gestión institucional hacia el mejoramiento continuo, la generación de valor público y la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor. En este contexto, la medición de la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la entidad, constituye un elemento fundamental para evaluar el desempeño institucional, fortalecer la calidad de la gestión, promover la transparencia y la rendición de cuentas.

El presente Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios – Vigencia 2025, se elabora como un insumo técnico para los procesos de auditoría de calidad, evaluación del Sistema de Control Interno y el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía, permitiendo analizar de manera objetiva la percepción de los usuarios respecto a la prestación de los servicios, la atención recibida, la oportunidad en las respuestas, la claridad de la información suministrada y la accesibilidad a los trámites y procedimientos a cargo de la C.R.A.

Este ejercicio se encuentra alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, el cual integra los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad, estableciendo como eje central la orientación al ciudadano y la evaluación permanente de los resultados institucionales. En particular, la encuesta de satisfacción se articula con la Dimensión de Evaluación de Resultados, que promueve la medición del desempeño institucional a partir de indicadores y de la percepción de los grupos de valor, así como con la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la cual enfatiza la prestación de servicios con enfoque en calidad, oportunidad y mejora continua.

Desde la perspectiva de la gestión de la calidad, la medición de la satisfacción de los usuarios constituye una herramienta esencial para verificar la eficacia de los procesos institucionales y el cumplimiento de los estándares definidos por la entidad. Los resultados de la encuesta permiten identificar desviaciones, posibles salidas no conformes, no conformidades potenciales en los procesos y oportunidades de mejora, las cuales sirven de base para la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, en concordancia con los principios de la gestión por procesos y el enfoque de mejora continua promovido por el MIPG y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Así mismo, el presente informe se articula con el Sistema de Control Interno, de conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), integrado al MIPG a través del Decreto 1499 de 2017. En este sentido, los resultados de la encuesta de satisfacción aportan información relevante para el componente de Evaluación y Seguimiento, permitiendo identificar riesgos asociados a la atención al ciudadano y a la prestación de los servicios, evaluar la efectividad de los controles existentes y fortalecer los planes de mejoramiento institucional, tanto a nivel estratégico como operativo.

La encuesta de satisfacción de usuarios también se constituye en un mecanismo de autocontrol y autorregulación, al facilitar el análisis crítico del desempeño institucional desde la perspectiva del usuario externo, contribuyendo a la mejora de la gestión y al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en los instrumentos de planeación de la C.R.A. Los resultados obtenidos permiten a la entidad realizar un seguimiento sistemático al cumplimiento de sus compromisos institucionales y adoptar decisiones basadas en evidencia.

En el marco de la rendición de cuentas, este informe responde a los principios de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana establecidos en la Ley 1712 de 2014 y en los lineamientos de rendición de cuentas definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. La divulgación y análisis de los resultados de la encuesta fortalecen el diálogo entre la C.R.A. y la ciudadanía, permitiendo informar de manera clara sobre el desempeño institucional, los avances alcanzados y las acciones de mejora derivadas de la retroalimentación de los usuarios.

La metodología aplicada para la recolección de la información fue diseñada con criterios de objetividad, confiabilidad y pertinencia, garantizando que los resultados reflejen de manera representativa la percepción de los usuarios que interactuaron con los diferentes servicios y trámites ofrecidos por la entidad durante la vigencia 2025. Los aspectos evaluados permiten obtener una visión integral de la experiencia del usuario y del desempeño institucional, facilitando su análisis desde los enfoques de calidad, control interno y gestión por resultados.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.) frente a los servicios y trámites ofrecidos durante la vigencia 2025, a partir del análisis de su percepción sobre la calidad, oportunidad, accesibilidad y atención recibida, con el fin de generar información objetiva que soporte la evaluación del desempeño institucional, el fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la efectividad del Sistema de Control Interno (MECI) y la formulación de acciones de mejora orientadas al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y orientación al ciudadano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios y trámites prestados por la C.R.A., como insumo para la evaluación de resultados institucionales en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
2. Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción como elemento de apoyo al componente de Evaluación y Seguimiento del Sistema de Control Interno, contribuyendo a la identificación de riesgos, debilidades de control y necesidades de ajuste en los procesos institucionales.
3. Generar información confiable y verificable que sirva de base para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento institucional, acciones correctivas y preventivas derivadas de auditorías internas, evaluaciones de control interno y ejercicios de autoevaluación.
4. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana, mediante la divulgación de los resultados de la encuesta y el análisis de la percepción de los usuarios, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.
5. Aportar insumos para la toma de decisiones estratégicas de la alta dirección, orientadas al mejoramiento del desempeño institucional, la satisfacción de los grupos de valor y la generación de valor público en el marco de la gestión ambiental del departamento del Atlántico.

1. MARCO METODOLÓGICO

El presente informe se elaboró a partir de una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo y evaluativo, orientada a medir la percepción de los usuarios externos de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.) frente a los servicios y trámites ofrecidos durante la vigencia 2025. La metodología adoptada se constituye en un instrumento de verificación del desempeño institucional, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, y como insumo para los procesos de auditoría de calidad y evaluación del Sistema de Control Interno, de conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

1.1 Enfoque metodológico

El estudio se desarrolló bajo un enfoque no experimental y de corte transversal, permitiendo la recolección de información en un periodo desde el 1 de enero a 31 de diciembre de 2025, con el fin de analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con variables críticas del servicio. Este enfoque se encuentra alineado con los principios de evaluación del desempeño, enfoque al cliente y mejora continua establecidos en la Norma ISO 9001:2015, así como con la Dimensión de Evaluación de Resultados del MIPG, que promueve la medición de la gestión a partir de la percepción de los grupos de valor.

1.2 Población y alcance

La población objeto de estudio estuvo conformada por los usuarios externos que realizaron trámites, solicitudes o accedieron a servicios ofrecidos por la C.R.A. durante la vigencia 2025, en donde se recibieron 9.766 solicitudes, de parte de 3.230 usuarios. Por lo tanto, para hallar el tamaño de muestra se aplica la siguiente formula:

$$n = \frac{\frac{1{,}96^2\ X\ 0{,}5(1-0{,}5)}{0{,}05^2}}{1+\frac{1{,}96^2\ x\ 0{,}5(1-0{,}5)}{0{,}05^2\ x\ 3230}} = \frac{384{,}16}{1{,}1189} = 343.$$

Aplicando la formula, se tiene que el tamaño de muestra requerido para ejecutar la encuesta de satisfacción de usuarios para la vigencia 2025 es de 343 usuarios para tener un nivel de confianza de 95% y un margen de error de +/- 5%.

El alcance de la encuesta abarcó los principales procesos misionales y de atención al ciudadano, permitiendo obtener información relevante para la evaluación de la eficacia de los procesos y la satisfacción de los usuarios, en concordancia con los criterios de alcance definidos para auditorías internas de calidad y evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.

1.3 Instrumento de medición

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de una encuesta estructurada, diseñada conforme a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la medición de la satisfacción de los grupos de valor.

El instrumento incluyó preguntas cerradas con escala de medición tipo Likert, orientadas a evaluar aspectos relacionados con la calidad del servicio, la oportunidad en la atención, la claridad y suficiencia de la información, el trato recibido, la accesibilidad a los canales de atención y el nivel general de satisfacción del usuario a través de las siguientes preguntas:

- Fecha de diligenciamiento.
- Nombre y apellido del encuestado.
- Nombre de la empresa u organización que representa.
- Sector Económico.
- Cargo.
- Email.
- Nombre de la persona que lo atendió.
- Dependencia o área de la persona que lo atendió.
- ¿Cuál es el trámite o solicitud qué usted realizó en la C.R.A.?
- Indique el grado de satisfacción con respecto a los tiempos de respuestas por parte de la C.R.A, en lo referente a la solicitud que usted radicó en la entidad.
- En cuanto a los trámites y solicitudes que usted adelanta en la C.R.A, considera que la calidad de la información recibida es.
- ¿Cuál es el canal de comunicación que usted utilizó para comunicarse con la C.R.A.?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la comunicación de la C.R.A., con usted?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte de los funcionarios y contratistas de la C.R.A.?

- Desde su percepción, ¿cómo evalúa usted el desempeño institucional de la C.R.A., en su calidad de máxima Autoridad Ambiental del departamento del Atlántico?

1.4 Procedimiento de aplicación y control de la información

La encuesta fue aplicada a través de los canales institucionales definidos por la entidad (página web, e-mail y código QR), garantizando la trazabilidad del proceso, la integridad de la información y la confidencialidad de los datos suministrados por los usuarios. Este procedimiento se desarrolló en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, establecidos en la Ley 1712 de 2014, así como de los controles necesarios para asegurar la calidad y confiabilidad de la información utilizada como evidencia en los procesos de auditoría de calidad y control interno.

1.5 Técnicas de análisis y evaluación

Los datos recolectados fueron consolidados, depurados y analizados mediante técnicas de estadística descriptiva, tales como frecuencias, porcentajes y promedios, permitiendo una interpretación objetiva de los resultados. El análisis se orientó a identificar niveles de satisfacción, tendencias y brechas en la prestación del servicio, constituyéndose en evidencia objetiva para la evaluación del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y de la efectividad de los controles institucionales, en el marco de lo establecido por la Ley 87 de 1993.

1.6 Articulación con el Sistema de Control Interno y auditoría

Los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios fueron analizados como parte del componente de Evaluación y Seguimiento del Sistema de Control Interno, aportando información relevante para la identificación de riesgos, debilidades de control y oportunidades de mejora en los procesos institucionales. Así mismo, los hallazgos derivados de este análisis sirven como insumo para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento, acciones correctivas y preventivas, en coherencia con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos para informes de evaluación independiente emitidos por la Oficina de Control Interno.

1.7 Consideraciones éticas y mejora continua

Durante el desarrollo del estudio se garantizaron los principios de voluntariedad, confidencialidad y uso responsable de la información, asegurando que los datos recolectados fueran utilizados exclusivamente con fines institucionales. Los resultados obtenidos constituyen un insumo clave para la mejora continua de la gestión, el fortalecimiento del MIPG y la consolidación de una cultura organizacional orientada a la calidad, la transparencia y la satisfacción de los usuarios.

2. INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El presente análisis de resultados corresponde a la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de los mecanismos de evaluación de la gestión pública y en el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad. Este ejercicio permitió recopilar información relevante sobre la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios, la atención brindada, la claridad de la información y la oportunidad en las respuestas. El análisis de los resultados constituye un insumo fundamental para la formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del desempeño institucional y la generación de mayor valor público.

2.1 Número de encuestas diligenciadas

Vigencia	Número de encuestas diligenciadas	% de aumento
2022	51	-
2023	121	137%
2024	683	464%
2025	717	5%

Tabla 1: Número de Encuestas Diligenciadas por Vigencia

Durante el periodo evaluado se evidenció un aumento en la participación de los usuarios en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, destacando el aumento significativo de participación para la vigencia 2024.

Este incremento refleja una mayor disposición de la ciudadanía para expresar su percepción frente a los servicios y la atención brindada por la entidad, así como una mejora en los mecanismos de divulgación y acceso al instrumento de medición. Este aumento en la participación fortalece la representatividad de los resultados obtenidos y contribuye a una evaluación más objetiva y confiable del desempeño institucional, constituyéndose en un insumo clave para la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión pública.

2.2 Número de encuestas diligenciadas por sector económico

SECTOR	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Industrial	128	17,85%
Persona Natural	88	12,27%
Construcción	71	9,90%
Entidad Pública	61	8,51%
Transporte	60	8,37%
Salud	49	6,83%
Consultoría	41	5,72%
Comercio	39	5,44%
Educación	37	5,16%
Energía	36	5,02%
Agricultura	20	2,79%
Logística	14	1,95%
ESAL	12	1,67%
Minería	11	1,53%
Juntas de Acción Comunal	10	1,39%
Hotelería y Turismo	8	1,12%
Ganadería	8	1,12%
Pesca	8	1,12%
Silvicultura	5	0,70%
TIC	4	0,56%
Grupos Étnicos	3	0,42%
Cultura, Ocio y Entretenimiento	1	0,14%
Asociaciones Campesinas	1	0,14%
Financiero	1	0,14%
I+D	1	0,14%
TOTAL	**717**	**100,00%**

Tabla 2. Número de Encuestas Diligenciadas por Sector Económico.

En el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico se contó con la participación de representantes de diversos sectores económicos, lo cual permitió obtener una visión amplia y representativa de la percepción ciudadana frente a los servicios ofrecidos por la entidad.

Entre los sectores participantes se destacan el sector industrial, personas naturales, construcción, entidad pública, salud, consultoría, comercio y educación, representando el 80% de los usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción del usuario para la vigencia 2025, siendo el sector industrial el que mayor interacción tuvo con la corporación durante la mencionada vigencia.

La diversidad de los sectores económicos participantes fortalece la validez de los resultados, al reflejar las distintas interacciones que los usuarios mantienen con la Corporación en el desarrollo de sus actividades productivas y económicas.

2.3 Número de encuestas diligenciadas por dependencia institucional.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Subdirección de Gestión Ambiental	442	61,65%
Secretaría General	75	10,46%
Dirección General	66	9,21%
Oficina Asesora de Planeación	39	5,44%
Subdirección Financiera	31	4,32%
Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	22	3,07%
Oficina de Control Interno	13	1,81%
Oficina de Gestión Humana	11	1,53%
Oficina Asesora de Comunicaciones	11	1,53%
Oficina Asesora de CTel	6	0,84%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0,14%
TOTAL	**717**	**100,00%**

Tabla 3. Número de Encuestas Diligenciadas por Dependencia Institucional.

Conforme al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios se identificó que la dependencia con mayor nivel de interacción fue la Subdirección de Gestión Ambiental, con una participación del 62%.

La concentración de trámites en esta dependencia evidencia su papel estratégico en la prestación de los servicios misionales de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico y resalta la importancia de continuar fortaleciendo sus procesos, a fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y orientada a la satisfacción de los usuarios.

2.4 Número de encuestas diligenciadas por trámites

Trámite	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
PQRS	94	11,72%
Permiso para el aprovechamiento forestal	86	10,72%
Permiso de vertimientos	60	7,48%
Radicación Plan de Contingencia	52	6,48%
Licencia Ambiental	49	6,11%
Capacitaciones en temáticas ambientales	44	5,49%
Concesión de Aguas Subterráneas	41	5,11%
Denuncias Ambientales	39	4,86%
Seguimiento Ambiental	33	4,11%
Expedición de Conceptos Técnicos	30	3,74%

Tabla 4. Número de Encuestas Diligenciadas por Trámites.

Conforme al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios se evidencia una alta concentración en un grupo reducido de servicios, donde los diez (10) trámites más solicitados representan el 66% de la operación de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.).

Esta concentración indica que la mayor carga administrativa y técnica de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.), se focaliza en:

- Procesos relacionados con atención al ciudadano a través de la recepción, trámite y respuesta a peticiones, quejas, reclamos y denuncias ambientales.
- Recurso forestal y recurso hídrico a través de la evaluación de solicitudes de aprovechamiento, concesiones, permisos y autorizaciones.
- Licenciamiento a través de la evaluación de estudios de impacto ambiental, emisión de conceptos técnicos para la expedición o negación de licencias ambientales.
- Control ambiental a través de visitas técnicas, seguimiento a los planes de manejo ambiental, procesos sancionatorios, inspecciones, vigilancia y control del cumplimiento normativo.

El trámite con mayor participación corresponde a PQRS (12%), lo cual indica un alto nivel de interacción ciudadana que demanda información o gestión institucional.

Los trámites asociados al aprovechamiento forestal y gestiones complementarias representan uno de los componentes más significativos. El permiso de aprovechamiento forestal ocupa el segundo lugar en participación (11%), lo que

evidencia una dinámica importante en actividades productivas o intervenciones sobre cobertura vegetal.

También se registran trámites relacionados con ocupación de cauces, libros de registro forestal, sustracciones y compensaciones, lo que demuestra una gestión activa en control y regulación del recurso.

El componente hídrico presenta una alta demanda, especialmente en:

- Permisos de vertimientos (7%)
- Planes de contingencia (6%)
- Concesiones de aguas subterráneas (5%)
- Concesiones de aguas superficiales (3%)

Esto refleja una presión significativa sobre el uso del recurso agua y la necesidad constante de regulación, seguimiento y evaluación técnica.

Se observa una carga importante en procesos de evaluación y control:

- Licencias ambientales (6%)
- Denuncias ambientales (5%)
- Seguimiento ambiental (4%)
- Visitas de seguimiento (2%)
- Permisos de emisiones atmosféricas (2%)

Este comportamiento evidencia el ejercicio activo de la autoridad ambiental en funciones de vigilancia, control y fiscalización.

Asimismo, se presentan múltiples trámites con baja frecuencia (0,12% cada uno), lo que demuestra una amplia diversidad de servicios ofrecidos por la entidad, aunque con baja repetitividad individual.

Si bien existe una fuerte concentración en diez trámites principales, también se identifica una *cola larga* de más de 30 trámites con participación mínima. Esto implica:

- Alta diversidad de competencias institucionales.
- Necesidad de mantener capacidad técnica especializada.
- Complejidad operativa en la gestión documental y normativa.

La gestión de trámites evidencia una institución con alta demanda en funciones regulatorias clave, especialmente en recursos naturales estratégicos. La concentración de más del 65% de la carga en diez trámites prioritarios permite orientar decisiones administrativas y presupuestales hacia el fortalecimiento de estas líneas misionales, garantizando eficiencia, oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

2.5 Satisfacción de usuarios por tiempos de respuesta

GRADO DE SATISFACCIÓN TIEMPOS DE RESPUESTAS C.R.A	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Excelente	359	50,07%
Bueno	264	36,82%
Deficiente	49	6,83%
Insuficiente	45	6,28%
TOTAL	**717**	**100,00%**

Tabla 5. Satisfacción de Usuarios por Tiempos de Respuesta.

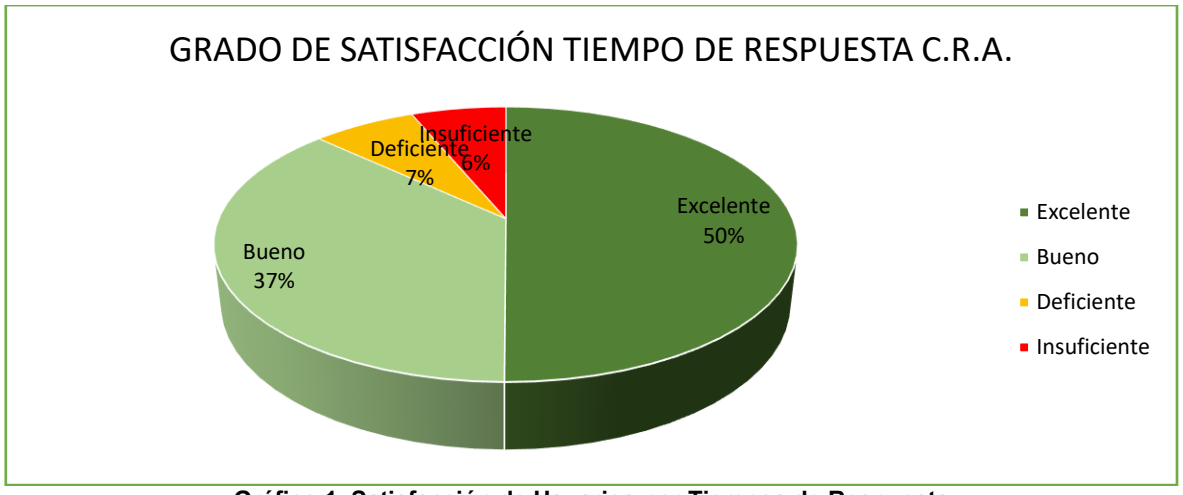


Gráfico 1. Satisfacción de Usuarios por Tiempos de Respuesta.

Conforme al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios se evidencia una alta percepción positiva, teniendo en cuenta que el 87% de los usuarios califica los tiempos de respuesta como Excelente o Bueno, reflejando:

- Cumplimiento oportuno en la mayoría de los trámites.
- Percepción favorable del servicio institucional.
- Buena gestión operativa en atención y respuesta.

La C.R.A. presenta un nivel alto de satisfacción respecto a los tiempos de respuesta, con una valoración mayoritariamente positiva (más del 86%).

2.6 Satisfacción de usuarios por calidad de la información

GRADO DE SATISFACIÓN CALIDAD DE LA INFORMACIÓN C.R.A.	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Excelente	342	47,70%
Bueno	293	40,86%
Insuficiente	44	6,14%
Deficiente	38	5,30%
TOTAL	**717**	**100,00%**

Tabla 6. Satisfacción de Usuarios por Calidad de la Información.

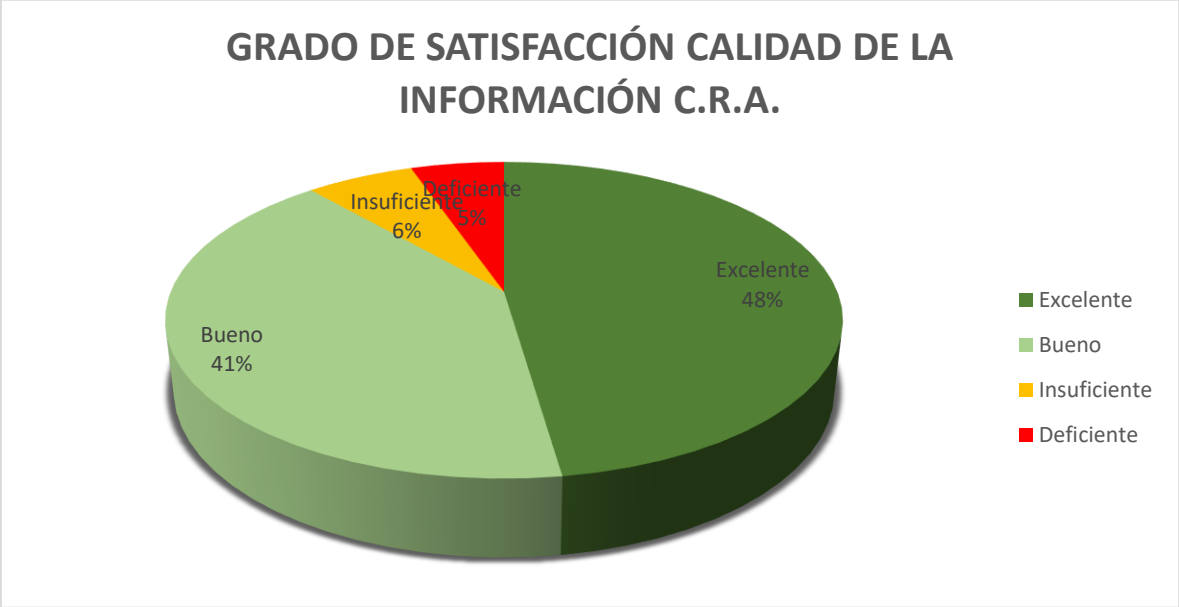


Gráfico 2. Satisfacción de Usuarios por Calidad de la Información.

La percepción positiva (Excelente + Bueno) alcanza el 89%, lo que indica un alto nivel de aceptación en la calidad de la información suministrada por la C.R.A.

Solo el 11% manifiesta algún grado de insatisfacción (Insuficiente + Deficiente), lo cual representa una proporción reducida frente al total evaluado.

Aproximadamente la mitad de los encuestados (48%) califican la información como Excelente, lo que refleja:

- Claridad en los contenidos.
- Pertinencia de la información suministrada.
- Adecuada orientación al usuario.

El 41% la considera Buena, lo que indica satisfacción general, aunque con posibles oportunidades de mejora en precisión, detalle o tiempos de entrega.

Un nivel de satisfacción superior al 85% se considera alto en indicadores de gestión pública. Con un 89% de valoración positiva, la C.R.A. demuestra un desempeño sólido en calidad informativa.

La C.R.A. presenta un alto nivel de satisfacción en la calidad de la información suministrada, consolidándose como una entidad con adecuada capacidad técnica y comunicativa.

2.7 Canal de comunicación utilizado por los usuarios

Canal para comunicarse con la C.R.A.	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Correo electrónico	437	59,78%
Presencialmente	141	19,29%
Página web	97	13,27%
Teléfono C.R.A.	38	5,20%
WhatsApp	5	0,68%
Vital	4	0,55%
Correo certificado	4	0,55%
Reunión virtual	3	0,41%
Redes sociales	2	0,27%
TOTAL	***731**	**100,00%**

Tabla 7. Canal de Comunicación utilizado por los Usuarios

Conforme al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios se identificó que el correo electrónico concentra el 60% de las comunicaciones, posicionándose como el canal dominante. La atención presencial representa el 19%, manteniendo una relevancia significativa. La página web alcanza un 13%, consolidándose como el tercer canal más utilizado. Los demás canales individuales no superan el 6% de participación.

En este ítem el resultado total fue de 731, debido a que algunos usuarios usaron más de un canal de comunicación para iniciar una solicitud de trámite ante la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.)

Si realizamos el análisis con una distribución estratégica por tipo de canal, tenemos que los canales digitales como el correo electrónico, Página web, WhatsApp, Vital, Reunión virtual y Redes sociales representa un 75%, lo que indica un alto nivel de adopción digital por parte de los usuarios.

Sin embargo, Aún existe una cuarta parte de usuarios que requieren atención convencional a través de los canales de comunicación tradicionales tales como Presencial, Teléfono y Correo certificado con un 25%, lo cual refleja la necesidad de acompañamiento directo debido a trámites complejos o usuarios con menor acceso digital.

2.8 Satisfacción de usuarios con la comunicación de la C.R.A.

GRADO DE SATISFACCIÓN COMUNICACIÓN CON LA C.R.A.	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Excelente	350	48,81%
Bueno	285	39,75%
Insuficiente	45	6,28%
Deficiente	37	5,16%
TOTAL	**717**	**100,00%**

Tabla 8. Grado de Satisfacción Comunicación con la C.R.A.



Gráfico 3. Grado de Satisfacción Comunicación con la C.R.A.

Conforme al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios se identificó una alta percepción positiva (89%) en la comunicación entre los usuarios y la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.), lo anterior refleja una gestión efectiva en los procesos de comunicación, indicando que la mayoría de los usuarios consideran adecuada o sobresaliente la atención recibida. En la categoría "Excelente" (49%) destaca, lo que evidencia una experiencia que supera expectativas en casi la mitad de los casos.

Sin embargo, el ejercicio de la encuesta de satisfacción del usuario C.R.A., también evidencia un nivel de mejora potencial (11%), que, si bien es minoritario, este porcentaje no es despreciable, porque 1 de cada 9 usuarios aproximadamente presenta algún grado de insatisfacción que puede estar asociado a tiempos de respuesta, claridad en la información, complejidad de trámites o canal utilizado.

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que la C.R.A. se encuentra en un nivel de desempeño sólido, con margen de mejora focalizado, es decir que la comunicación institucional está bien posicionada ante los usuarios, por lo tanto, el reto no es estructural, sino de optimización.

2.9 Satisfacción de usuarios con el trato recibido por la C.R.A.

GRADO DE SATISFACCIÓN TRATO RECIBIDO POR LA C.R.A.	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Excelente	410	57,18%
Bueno	251	35,01%
Insuficiente	36	5,02%
Deficiente	20	2,79%
TOTAL	**717**	**100,00%**

Tabla 9. Grado de Satisfacción Trato Recibido por la C.R.A.



Gráfico 4. Grado de Satisfacción Trato Recibido por la C.R.A.

Conforme al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios se identificó una fortaleza institucional en el trato al usuario, teniendo en cuenta que más de la mitad de los encuestados (57%) califican el trato como Excelente, y si se adiciona a los usuarios que calificaron el trato recibido por parte de la C.R.A. como bueno, se tiene que 9 de cada 10 usuarios tienen una percepción favorable, lo que representa al trato como un activo institucional clave para la C.R.A.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar el nivel bajo de insatisfacción (8%), que, si bien es un porcentaje bajo, representa una oportunidad de mejora continua.

Haciendo una lectura estratégica, El trato recibido es mejor valorado que otros aspectos usuales de servicio como tiempos de respuesta o procesos. Este alto porcentaje es el reflejo de un buen desempeño del talento humano, una cultura de servicio sólida y una adecuada interacción funcionario–usuario.

2.10 Percepción de usuarios sobre el desempeño institucional de la C.R.A.

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA C.R.A COMO AUTORIDAD AMBIENTAL	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Excelente	340	47,42%
Bueno	302	42,12%
Deficiente	39	5,44%
Insuficiente	36	5,02%
TOTAL	**717**	**100,00%**

Tabla 10. Grado de Satisfacción Desempeño Institucional de la C.R.A.

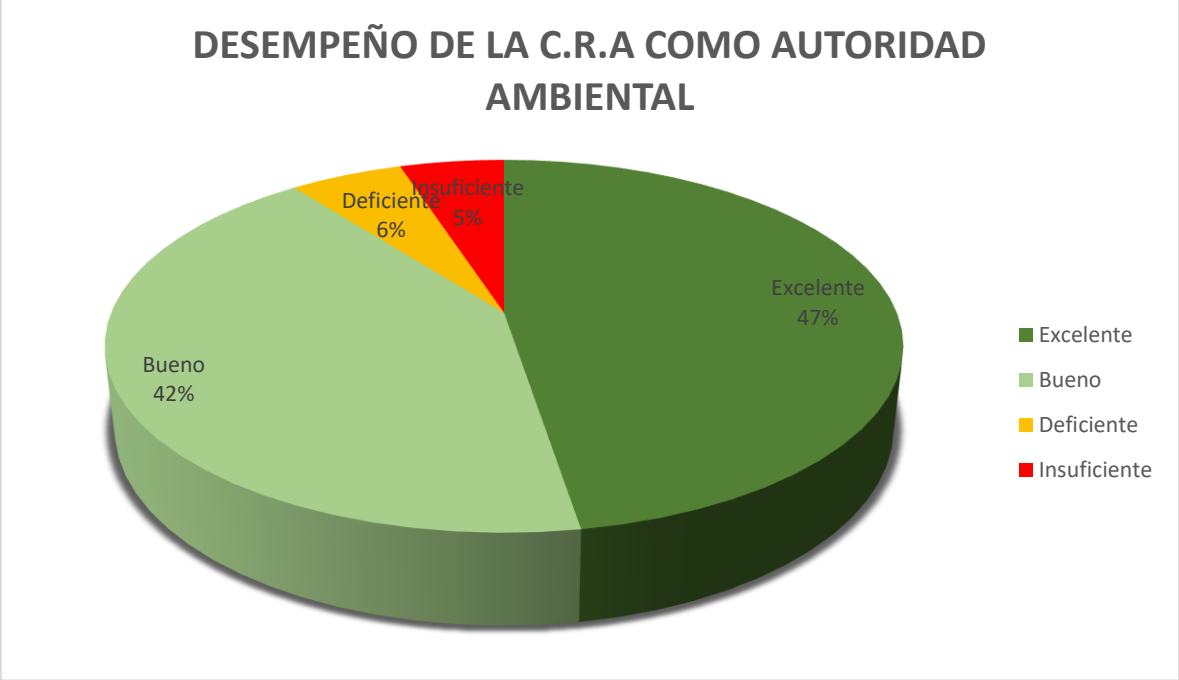


Gráfico 5. Grado de Satisfacción Desempeño Institucional de la C.R.A.

Conforme al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios se identificó que la evaluación del desempeño institucional de la Corporación Autónoma

Regional del Atlántico (C.R.A.) es favorable y estable, con una alta legitimidad ante sus grupos de interés, teniendo en cuenta que el 90% de los encuestados tiene una percepción positiva.

Lo anterior se distribuye en que el 47% considera el desempeño *Excelente*, lo que indica un reconocimiento significativo a la gestión institucional y el 42% lo califica como *Bueno*, reflejando una base sólida de confianza, aunque ligeramente menor al registrado en el *trato recibido*.

3. CONCLUSIONES

- El análisis de la encuesta de satisfacción aplicada por la Corporación Autónoma Regional del Atlántico evidencia un desempeño institucional sólido, con altos niveles de percepción positiva en la mayoría de los componentes evaluados.
- Se destaca el crecimiento sostenido en la participación ciudadana, especialmente entre 2023 y 2024, lo cual fortalece la representatividad de los resultados y consolida la encuesta como un instrumento confiable para la toma de decisiones y la mejora continua.
- La entidad presenta niveles de satisfacción superiores al 85% en variables clave como tiempos de respuesta, calidad de la información, comunicación, trato recibido y desempeño institucional. El trato al usuario constituye una fortaleza estratégica, al ser el aspecto mejor valorado por los encuestados.
- Se identifica una alta concentración operativa en diez trámites que representan el 66% de la demanda institucional, especialmente en procesos asociados a recurso hídrico, recurso forestal, licenciamiento y control ambiental. Esto permite focalizar esfuerzos administrativos y técnicos en líneas misionales prioritarias.
- El correo electrónico se consolida como el canal principal de atención, reflejando una amplia adopción digital
- Si bien el nivel de insatisfacción reportado es bajo (entre 8% y 13% según la variable evaluada), este margen constituye una oportunidad estratégica para elevar los estándares de excelencia institucional y fortalecer aún más la legitimidad de la entidad ante sus grupos de interés.

BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República de Colombia. Constitución Política de Colombia de 1991. (1991). Constitución Política de Colombia. Artículo 209: Función administrativa. Bogotá, D.C.
- Congreso de la República de Colombia. Ley 87 de 1993. (1993). Por la cual se establece el Sistema de Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.765 de 29 de noviembre de 1993. Bogotá, D.C.
- Congreso de la República de Colombia. Ley 1712 de 2014. (2014). Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 49.084 del 6 de marzo de 2014. Bogotá, D.C.
- Congreso de la República de Colombia. Ley 1755 de 2015. (2015). Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 49.418 de 12 de febrero de 2015. Bogotá, D.C.
- Corporación Autónoma Regional del Atlántico. (2022 – 2023 – 2024). Encuesta de Satisfacción de Usuarios – Resultados vigencia 2022 – 2023 – 2024. Documento interno institucional. Barranquilla D.E.I.P.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Bogotá D.C.
- ICONTEC. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Bogotá D.C.
- Martínez Bencardino, Ciro (2012). Estadística y muestreo (13 edición). Bogotá D.C.