



Caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Corporación Autónoma Regional del Quindío-CRQ



CRQ

**Proceso: Servicio de atención al
Cliente**







CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO

José Manuel Cortés Orozco
Director

Jaider Arles Lopera Soscue
Asesor de Dirección

Revisó y aprobó
Catalina María Gómez Montoya
Asesora de Servicio al cliente

Elaborado por:

Diana Carolina Cartagena – Técnico Administrativo grado 16 de Dirección general
Angie Katherine Alvarez – Contratista de Servicio al Cliente
Oscar Samuel Bedoya Trujillo – Contratista de Servicio al Cliente

Corporación Autónoma Regional del Quindío
Calle 19 Norte No.19-55 B. Mercedes del Norte
Teléfonos: 7460600 – cel. 3174274417
Web: www.crq.gov.co
Correo: servicioalcliente@crq.gov.co
Armenia, Quindío.



INDICE

1. Introducción
2. Normatividad
3. Objetivos
4. Alcance
5. Metodología para la caracterización
6. Grupos de Valor
7. Generalidades del Quindío
8. Variables
9. Descripción de trámites
10. Fuentes de información
11. Muestreo de datos
12. Infografía
13. Resultados y análisis de datos
14. Conclusiones





1. INTRODUCCIÓN

La caracterización de ciudadanos y grupos de valor en el sector público implica identificar y conocer las características y particularidades de los ciudadanos con los que interactúa, con el fin de ajustar los servicios y las políticas públicas de manera más efectiva.

La presente caracterización busca que la Corporación Autónoma Regional del Quindío fortalezca su proceso de planeación institucional a través de la formulación de los instrumentos de gestión acorde con las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor.

Así mismo, pretende facilitar la adecuada implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía (*servicio al ciudadano, racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información, participación ciudadana y rendición de cuentas*) de manera que, la gestión institucional se adapte para garantizar a los ciudadanos el goce efectivo de sus derechos y el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.

Lo anterior, permitirá aumentar la satisfacción de los ciudadanos y contribuir al mejoramiento de la credibilidad institucional de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

Para ello, este estudio investigativo se basará en la estructura que brinda la "*Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*" del Departamento Administrativo de Función Pública versión 5 de 2022.

Finalmente, a través de este ejercicio de caracterización se dará cumplimiento a una acción operativa del *Plan Estratégico Institucional. PEI 2020-2031 RESTAURANDO ID-ENTIDAD Lineamiento Estratégico 1. Planeación Estratégica Institucional para la gestión pública y ambiental.*

2. NORMATIVIDAD

En la ejecución del servicio de atención a la ciudadanía se deben garantizar los derechos de los usuarios, es por esto que este ejercicio de caracterización sigue directriz a las que las entidades públicas deben tener en cuenta para la óptima gestión en la participación de asuntos públicos. A continuación, se mencionan ciertas normas que direccionan el servicio de atención a la ciudadanía:

- Constitución Política, en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- CONPES 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"
- Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"
- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor VERSIÓN 5 - Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano noviembre de 2022

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Reconocer las particularidades (características, necesidades, expectativas) de las personas naturales que realizan tramites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío, con el propósito de obtener información relevante para generar estrategias que permitan el mejoramiento de la oferta institucional de trámites y el adecuado relacionamiento de la entidad con la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y analizar las variables para la segmentación de los usuarios personas naturales que solicitan servicios de tramites en la CRQ.
- Conocer la percepción que tienen los usuarios frente a los trámites realizados en la CRQ.
- Determinar las preferencias de los usuarios personas naturales por los canales de atención dispuestos por la entidad con el fin de fortalecer los procesos de atención.
- Identificar el nivel de conocimiento, frecuencia de interacción y tipo de relación que tienen los usuarios y grupos de valor para fortalecer la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad.

4. ALCANCE

El presente ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de valor, pretende identificar las particularidades de las personas naturales que realizan tramites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío, conforme con la información suministrada por la Subdirección de Regulación y Control Ambiental. De esta manera, se priorizo los usuarios que realizan los siguientes tramites: Forestal, Vertimiento y Concesión de aguas.

5. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN

La metodología de este ejercicio de caracterización es la que propone el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP en la Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5.0 de noviembre de 2022, la cual actualizó la guía elaborada en el año 2017 por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

La guía plantea la aplicación de una herramienta de la mercadotecnia denominada "segmentación de usuarios o de mercado" a través del desarrollo de 5 pasos, donde se busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y grupos de valor con los que interactúa la entidad con el objetivo de facilitar la creación de estrategias de relacionamiento con la ciudadanía.

6. GRUPOS DE VALOR

De acuerdo con la misión institucional de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, la oferta de bienes y servicios está orientada a los siguientes grupos de valor:

- PERSONAS NATURALES



CIUDADANÍA

- *Veedurías ciudadanas
- *Campesinos, productores rurales
- *Comunidad en general



- PERSONAS JURÍDICAS



ORGANIZACIONES SOCIALES SIN ÁNIMO DE LUCRO

- *fundaciones- ONG´S- ESAL
- *Asociación de sectores productivos
- *Asociación de recuperadores



ACADEMIA

- *Universidades de derecho privado
- *Universidades públicas u oficiales
- *Instituciones educativas



ORGANIZACIONES CÍVICAS O COMUNITARIAS

- *Juntas de acción comunal- Asociaciones JAC
- *Condominios de Propiedad Horizontal
- *Organizaciones Comunitarias de acueductos veredales



EMPRESA PRIVADA

- *Empresas del sector primario, secundario y terciario
- *Negocios verdes
- * Clúster de economía circular



EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- *TV nacional y regional
- *Radio
- *Prensa digital e impresa



GRUPOS ÉTNICOS

- *Cabildos indígenas
- *Consejos comunitarios de las comunidades afrocolombianas

7. GENERALIDADES DEL QUINDÍO

Antes de entrar en materia puntual en el análisis estadístico de las variables, se presentan una serie de datos estadísticos sobre la población del Departamento del Quindío, que permiten generar un contexto previo de las características de la población Quindiana.

De acuerdo con el censo nacional de población y vivienda 2018 del DANE, el departamento del Quindío cuenta con una población de:

509.640

Personas efectivamente censadas



48,2%



51,8%

88%

448.852 Personas



Cabecera

12%

60.788 Personas



Centro poblado y rural disperso

Grandes Grupos de Edad

0 a 14 años	➡	17,7%
15 a 64 años	➡	69,49%
65 años y más	➡	12,81%

Alfabetismo Total de la Población

Saben leer y escribir	95,59%
No Saben leer y escribir	4,41%

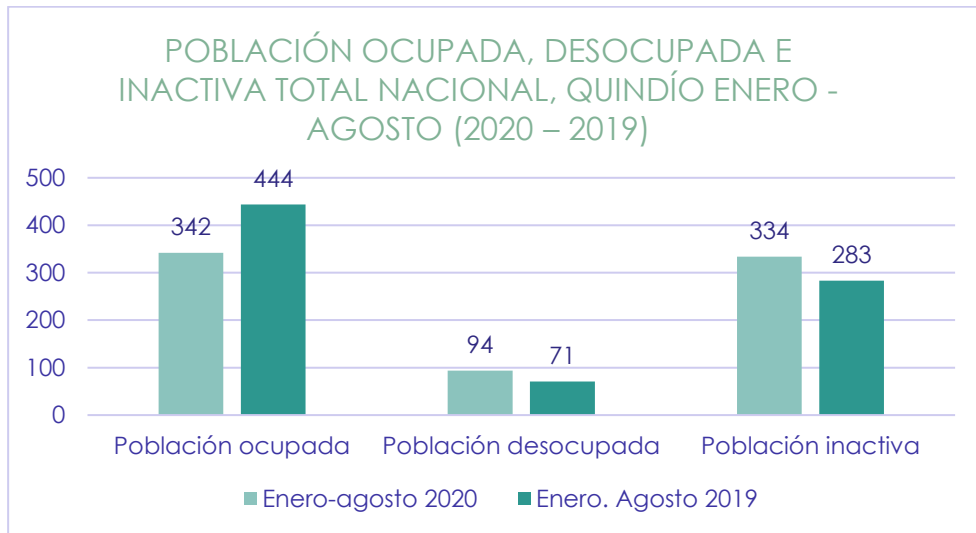
Alfabetismo por sexo



Saben leer y escribir: 95,11%
No Saben leer y escribir: 4,89%



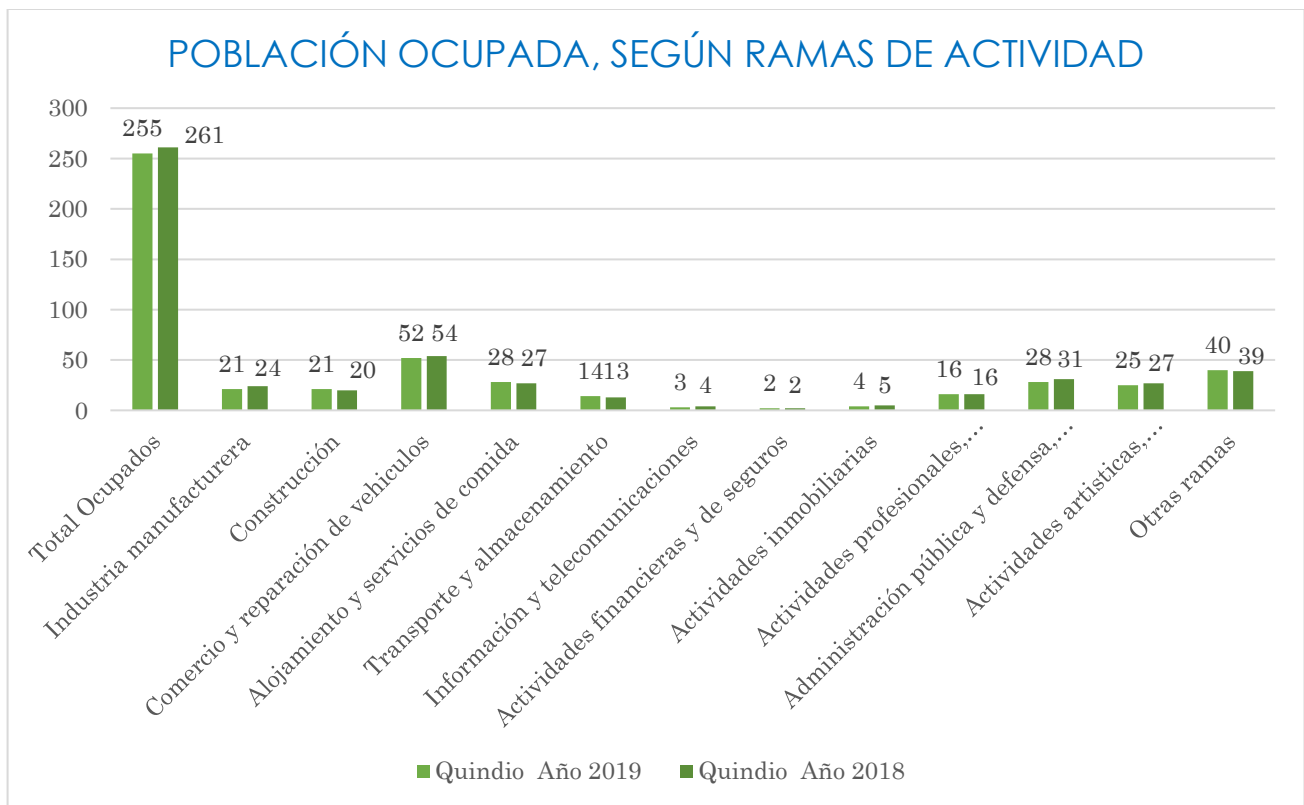
Saben leer y escribir: 96,03%
No Saben leer y escribir: 3,97%



Fuente: DANE-GEIH

Población miles

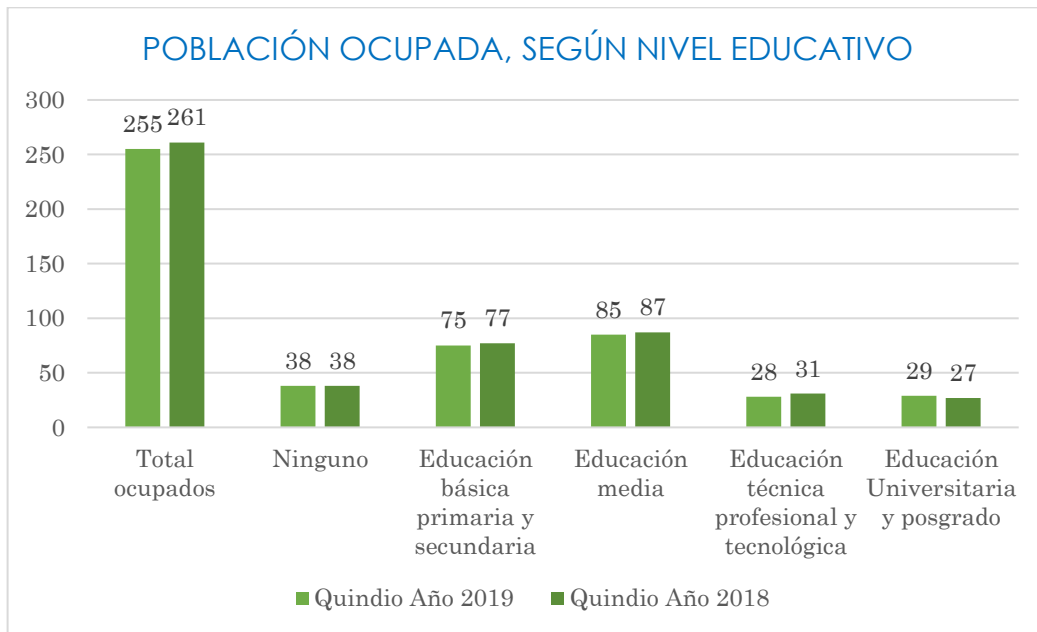
NOTA: Los cálculos realizados para los periodos acumulados de enero-agosto 2019 y enero-agosto 2020 fueron realizados usando los factores de expansión mensuales de la GEIH



Fuente: DANE-GEIH

Población en miles

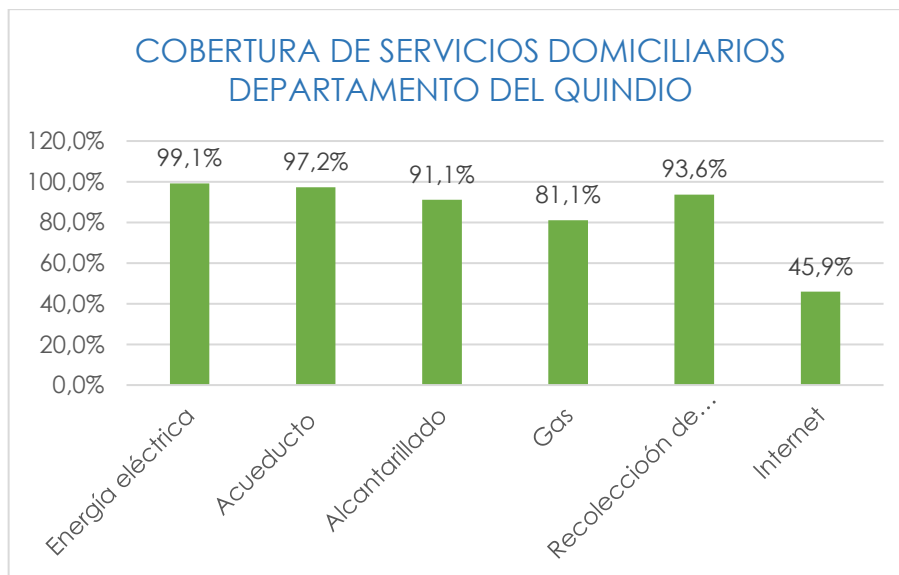
Nota: Otras ramas incluye, agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, explotaciones de minas y canteras, suministro de electricidad, gas, vapor y agua.



Fuente: DANE-GEIH

Población en miles

Nota: No incluye la categoría "No informa/no determinado"

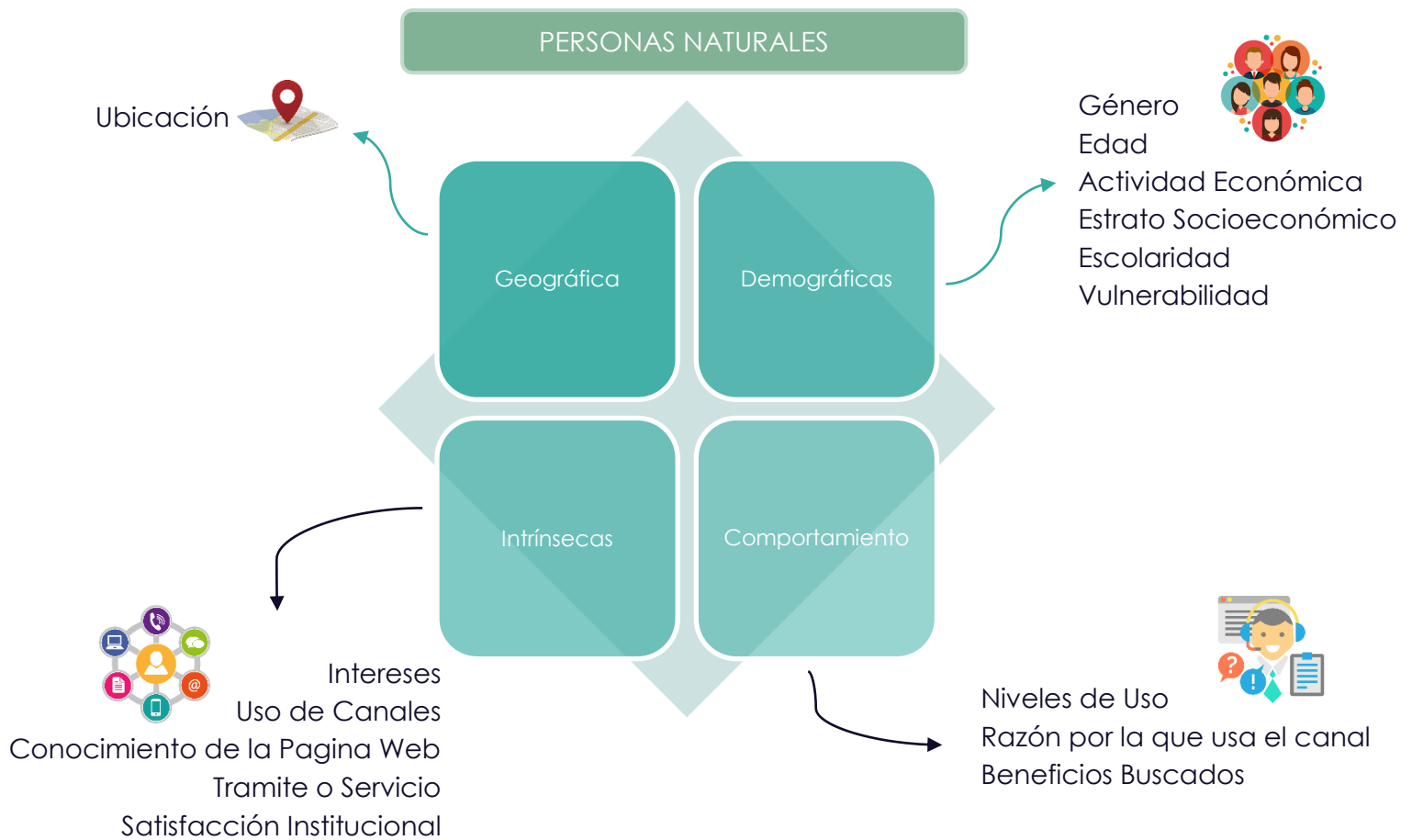


Fuente: DANE-CNPV2018

NOTA: Porcentaje de viviendas que tienen cobertura a energía eléctrica, acueducto, alcantarillado, gas, recolección de basuras e internet

8. VARIABLES

Conforme con el paso 2 de la guía se determinó las variables que atienden al objetivo de la caracterización y la misión institucional de la Entidad, las cuales son las siguientes:



Fuente: Elaboración propia

9. DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES

Para contextualizar, se describen a continuación los trámites a partir de los cuales se desarrolla la presente caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

CONCESIÓN DE AGUAS SUPERFICIALES Y SUBTERRANEAS

Es el trámite que permite obtener el derecho de usar o aprovechar las aguas ya sean superficiales o subterráneas para: abastecimiento doméstico en los casos que requiera derivación, riego y silvicultura, abrevaderos cuando se requiera derivación, industrial, generación térmica o nuclear de electricidad, explotación minera y tratamiento de minerales, explotación petrolera; inyección para generación geotérmica, generación hidroeléctrica, generación cinética directa, transporte de minerales y sustancias tóxicas, acuicultura y pesca, recreación y deportes, usos medicinales, y otros usos minerales.

PERMISO DE VERTIMIENTOS

Es el permiso para realizar la disposición final de los residuos líquidos generados en desarrollo de una actividad o servicio, los cuales generan un vertimiento a las aguas superficiales o en el suelo asociado a un terreno rocoso permeable dispuesto bajo la superficie, previo tratamiento y cumplimiento de las normas de vertimientos contempladas en el decreto Único Reglamentario del Sector Ambiental 1076 de 2015.

APROVECHAMIENTO FORESTAL DE BOSQUE NATURAL

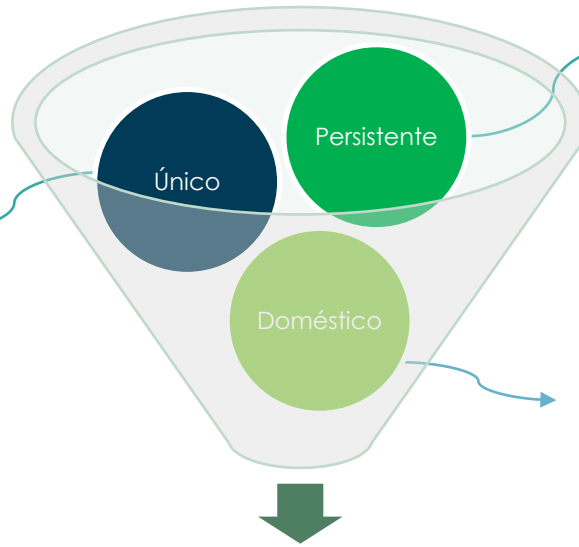
El modo de adquirir el derecho al uso del recurso forestal para terrenos de dominio público y de propiedad privada o colectiva.

El aprovechamiento de productos forestales maderables conforme el artículo 2.2.1.1.3.1. del Decreto 1076 de 2015, se clasifican en:

Los que se realizan por una sola vez, áreas en donde con base en estudios técnicos se demuestre mejor aptitud de uso del suelo diferente al forestal o cuando existan razones de utilidad pública e interés social.



Pueden contener la obligación de dejar limpio el terreno, pero no la de renovar o conservar el bosque.



Los que se efectúan con criterios de sostenibilidad y con la obligación de conservar el rendimiento normal del bosque con técnicas silvícolas, que permitan su renovación.

Los que se efectúan exclusivamente para satisfacer necesidades vitales domésticas sin que se puedan comercializar sus productos.

PERMISO O AUTORIZACIÓN

MANEJO SOSTENIBLE DE FLORA SILVESTRE Y LOS PRODUCTOS FORESTALES NO MADERABLES

Los trámites para manejo sostenible de flora silvestre y productos forestales no maderables son aquellos que se solicitan con el fin de aprovechar las cortezas, frutos, hojas, entre otros, sin necesidad de talar los árboles. Pueden ser domésticos o persistentes.

APROVECHAMIENTO DE ÁRBOLES AISLADOS:

Es el permiso o autorización que otorga la Corporación para aprovechar talar, trasplantar árboles aislados de bosque natural o plantado, localizados en terrenos de dominio público o en predios de propiedad privada que se encuentren caídos o muertos por causas naturales, o que por razones de orden sanitario o de ubicación y/o por daños mecánicos estén causando perjuicio a la estabilidad de los suelos, a canales de aguas, andenes, calles, obras de infraestructura o edificaciones.

GUADUALES O BAMBUSALES: El aprovechamiento de guaduales o bambusales se enmarcan en los siguientes tipos:

- Aprovechamiento Tipo 1: Es aquel aprovechamiento de guaduales y/o bambusales que se realiza en áreas iguales o menores a una (1) hectárea.

- Aprovechamiento Tipo 2: Es aquel aprovechamiento de guaduales y/o bambusales que se realiza en áreas superiores a una (1) hectárea.
- Cambio definitivo en el uso del suelo: Se presenta cuando en el área donde se encuentre ubicado el guadual y/o bambusal natural o plantado se pretenda hacer un cambio definitivo en el uso del suelo por razones de utilidad pública e interés social o porque se demuestre una mejor aptitud de uso del suelo
- Establecimiento y manejo de guaduales y/o bambusales: Actividades que se realizan para establecer, desarrollar, mejorar, conservar y aprovechar guaduales y/o bambusales con fines de protección y de protección-producción. (Art. 4)

TRANSFORMACIÓN A CARBÓN: Es el trámite de permiso o autorización para obtención de carbón vegetal con fines comerciales.

REGISTRO PLANTACIONES FORESTALES: Es el trámite de registro que realiza la Corporación, de los árboles ubicados en áreas forestales protectoras y en las cuales se pueden realizar aprovechamiento de productos secundarios como frutos, látex, resinas y semillas entre otros, asegurando de esta manera la persistencia del recurso. Este trámite lo solicitan Personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que requieran proteger, recuperar y/o aprovechar legalmente plantaciones forestales localizadas en zona de protección.

10. FUENTE DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta el objetivo, alcance y recursos disponibles, se determinó como mecanismo de recolección de información la encuesta, la cual se aplicó a los usuarios en las instalaciones de la Entidad.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES		
	Versión: 01	Fecha: 13 de julio de 2023	Código: FO-S-47

Fecha: Ingrese la fecha aquí

Acepta la política de protección de datos personales

<https://crq.gov.co/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-y-proteccion-de-datos-personales/>

SI NO

INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre completo Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2. Qué tipo de trámite está realizando en la CRQ: Mencione el trámite

3. Pertenece a una asociación o gremio de algún sector productivo:
Mencione a cual pertenece

4. Municipio de residencia Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

5. Ubicación de residencia Urbano Rural

Si su ubicación es Rural por favor indique la vereda: Nombre de la vereda

6. Edad Entre los 18 y los 28 Entre los 29 y 39 Entre los 40 y 59 años 60 o más

7. Genero Femenino Masculino Otro

8. Estrato socioeconómico de la vivienda o predio

1 2 3 4 5 6

9. Pertenece a una etnia

Negra Raizal Palenquera Indígena Rom N/A

10. Nivel de escolaridad

Primaria Secundaria Técnico Tecnólogo
 Profesional Posgrado Ninguno

11. Tipo de actividad económica (En que trabaja o a qué se dedica)
Escriba aquí la actividad económica
Ejemplo: Agricultor, ganadero, productor forestal, comerciante, otra

12. Presenta algún tipo de vulnerabilidad
 Ninguna

NOTA: Despliegue la lista para ver las opciones

ACCESO A CANALES

13. Que canal usó para solicitar el trámite y/o asesoría en la Corporación Autónoma Regional del Quindío
 Elija un elemento.

NOTA: Despliegue la lista para ver las opciones

14. El motivo por el cual usa el canal es:
 Le resulta más económico Le toma menos tiempo
 Es el canal más efectivo de la entidad Otro Cuál?

15. ¿Ha tenido dificultades con los canales de comunicación disponibles en la entidad?

	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
--	-----------------------------	-----------------------------

NOTA: Si marco SI escriba el ¿Por qué?

Mencione el ¿Por qué?

16. Tiene fácil acceso a internet

	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
--	-----------------------------	-----------------------------

17. Tiene conocimiento en informática. (sabe manejar un computador, dispositivos móviles, tiene correo electrónico, puede enviar y recibir correos)

	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
--	-----------------------------	-----------------------------

18. ¿Conoce la página web de la entidad?

	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
--	-----------------------------	-----------------------------

Si la respuesta en la pregunta anterior es "SI" continúe a la pregunta 19, si por lo contrario no tiene conocimiento continúe a la pregunta 20

19. Con relación a la página web Ud. considera que:

- Es sencilla de usar, pero no brinda toda la información
- Brinda información, pero es compleja
- Es sencilla de usar y brinda toda la información

20. ¿Sigue las redes sociales de la Corporación?

	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
--	-----------------------------	-----------------------------

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Ninguna
- Youtube

PERCEPCIÓN DE LOS TRAMITES

21. Califique de 1 a 5 el grado de complejidad a la hora de realizar trámites en la Corporación, siendo 1 muy fácil y 5 muy complejo.

1

2

3

4

5

Escriba aquí el ¿Por qué?

22. ¿Indique la frecuencia en la que ha interactuado con la Entidad en el desarrollo de su trámite?

1 a 3 veces

4 a 7 veces

Más de 8 veces

23. La razón por la que ha interactuado más de una vez con la CRQ es debido

He tenido que completar la solicitud de tramite por documento faltante

Para conocer el estado de mi trámite

No ha recibido la información adecuada

24. Frente al trámite realizado en la CRQ Ud. se encuentra:

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

25. Califique de 1 a 5 la atención recibida por parte del personal de la CRQ, siendo 1 malo y 5 excelente.

1

2

3

4

5

26. ¿Le brindaron información clara sobre el tiempo estimado del trámite y las diferentes etapas de este?

SI

NO

27. El nivel de conocimiento que tiene sobre la entidad es:

- ALTO: Conozco los planes, programas, proyectos, servicios y presupuesto
- MEDIO: Conozco al menos un programa de la
- BAJO: Desconozco los planes, programas, proyectos, servicios y presupuesto de la Corporación

28. Su nivel de participación en los espacios de rendición de cuentas de la entidad es:

- ALTO: Participo de la audiencia pública de rendición de cuentas e intervengo haciendo propuestas y exigiendo cuentas
- MEDIO: Asisto a la audiencia pública de rendición de cuentas pero no hago intervenciones en el evento, ni utilizo el medio escrito para hacer preguntas
- BAJO - NULO: No he participado en espacios de rendición de

29. ¿Qué tipo de relación tiene usted con la entidad?

- RELACIÓN FUERTE: Tengo una percepción positiva de la entidad y en algunos casos colaboro con la misma
- RELACIÓN DÉBIL: No tengo percepción positiva ni negativa de la entidad
- RELACIÓN DE CONFLICTO: Tengo una percepción negativa de la entidad

11. MUESTREO DE DATOS

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación, es por esto que fue necesario realizar un ejercicio de **MUESTREO**, procedimiento por el cual se extrae, de un conjunto de unidades que constituyen el objeto de estudio (población), un número de casos reducido (muestra) elegidos con criterios tales que permitan la generalización a toda la población de los resultados obtenidos al estudiar la muestra.

Dado esto, al desarrollar la fórmula establecida para determinar el tamaño de la muestra se puede observar el siguiente resultado:

Poblaciones infinitas:

n = Tamaño de la muestra

Z = Parametro estadístico que depende el nivel de confianza (90%)

e = Error de estimación máximo buscado (10%)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado(ÉXITO)

q = (1 – p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

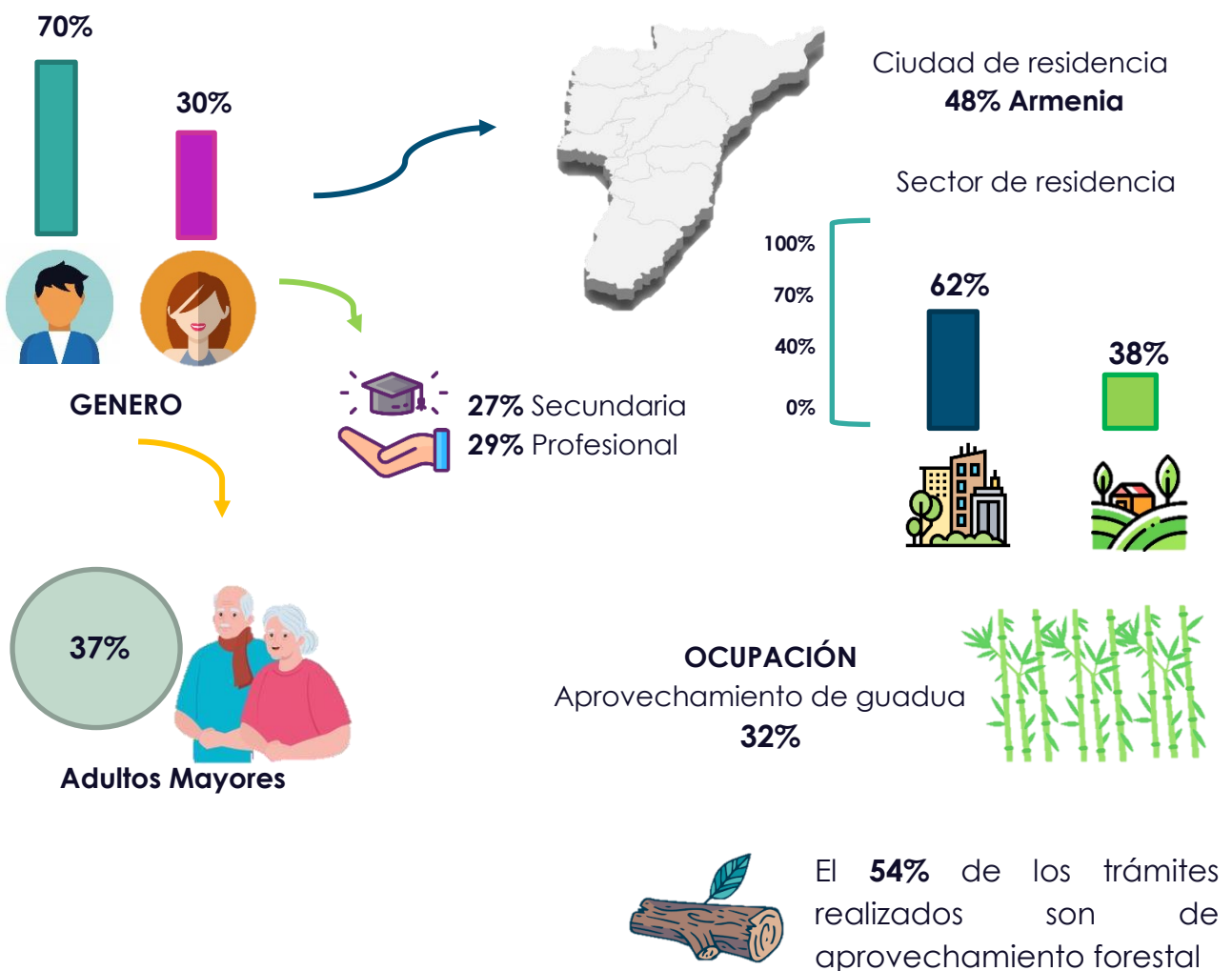
$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1,90^2 * 0,5 * 0,5}{0,1^2} = 90$$

Una vez determinada la muestra poblacional, se realizó un muestreo aleatorio simple el cual es un muestreo probabilístico en el que todas las unidades tienen la misma probabilidad de participar en la muestra.

12. INFOGRAFÍA

A continuación, se evidencia una infografía que resume los resultados más relevantes del análisis de datos de personas naturales, posterior a esto, se muestran los resultados detallados de cada una de las variables que son caso de estudio en la población. Este análisis se obtuvo bajo la ejecución de 90 encuestas presenciales a las personas naturales que acuden a los trámites de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.



SIGUE LAS REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD

El **84%** de los usuarios no sigue las redes sociales de la entidad

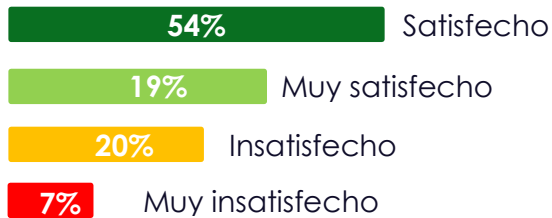


CONOCIMIENTO PÁGINA WEB

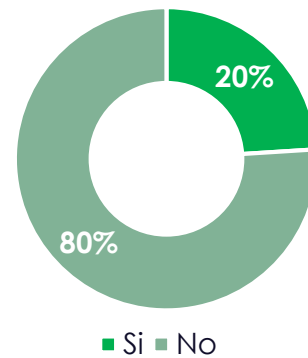
El **71%** de los usuarios NO conoce la página web de la entidad



SATISFACCIÓN FRENTE AL TRÁMITE



DIFICULTADES CON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD



13. RESULTADOS Y ANALISIS DE DATOS

Los resultados analizados a continuación corresponden a la información recolectada a través de las 90 encuestas en el periodo que comprende entre el 01 de junio y el 13 de Julio del 2023.



VARIABLE GEOGRÁFICA

RESULTADOS GENERALES DE UBICACIÓN

Los usuarios de trámites de la CRQ en su mayoría residen en el municipio de Armenia con un porcentaje del 48%, seguido del municipio de Calarcá 11%, Montenegro 10%, Quimbaya y Circasia 9% y Salento 6%. Un porcentaje inferior al 2% residen en los municipios de Génova, La Tebaida, Filandia y Pijao. Los resultados del estudio identificaron que la Entidad también cuenta con usuarios que residen en el departamento del Valle, en municipios cercanos como Caicedonia y Zarzal.

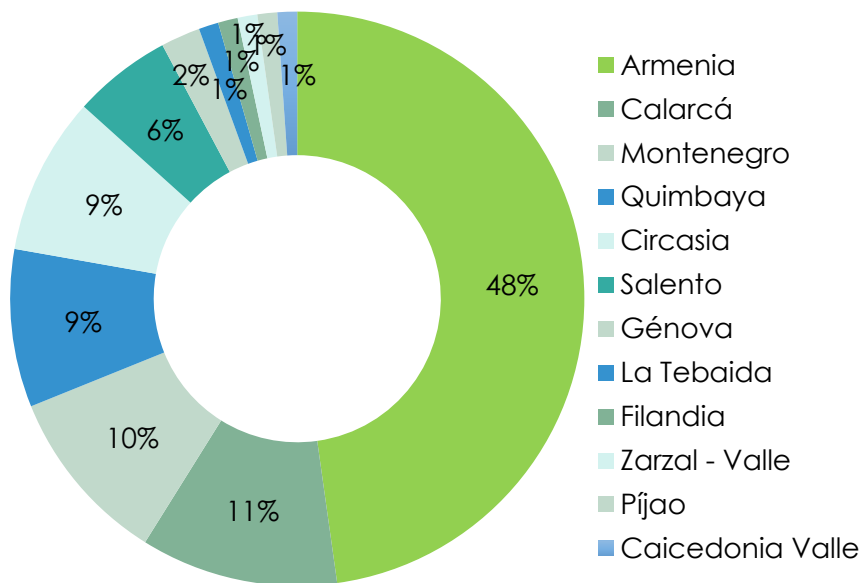


Gráfico No.1 – Fuente: Elaboración propia

UBICACIÓN DE RESIDENCIA

Se observa que el sector en el cual reside los usuarios de la Entidad corresponde mayoritariamente al sector urbano con un porcentaje del 62% y 38% de los usuarios residen en el sector rural.

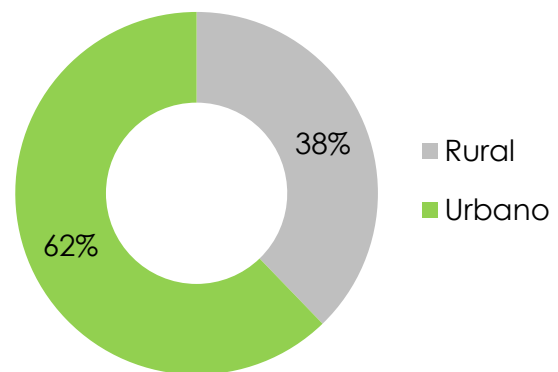


Gráfico No.2 – Fuente: Elaboración propia

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN (RURAL Y URBANO)

La Gráfica No. 3 demuestra la comparación entre la población urbana y rural por cada uno de los municipios donde residen los usuarios de la Entidad.

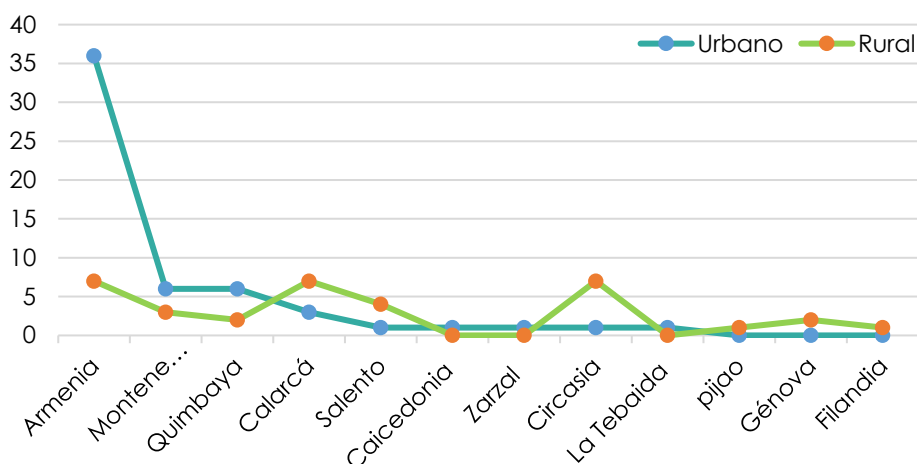


Gráfico No. 3 – Fuente: Elaboración propia

VEREDAS Y/O CORREGIMIENTOS DE LA POBLACIÓN RURAL

A continuación, se muestran las veredas y/o corregimientos donde residen los usuarios de la población rural que adelantan tramites en la CRQ.

MUNICIPIO ZONA RURAL	VEREDAS Y/O CORREGIMIENTOS
CALARCÁ	Alto del Río
	Vereda Barragán
	Vereda Bohemia
	Vereda El túnel
	Vereda La Albania
	Vereda La Bella
	Vereda Santo Domingo
ARMENIA	Vereda El mesón
	Vereda la Cristalina
	Vereda La Revancha
	Vereda Murillo
	Vereda Pantanillo
	Vereda Suleivar

CIRCASIA	Vereda Colillas
	Vereda la Cristalina
	Vereda La Pradera
	Vereda Palo Grande Alto
	Vereda Río Bamba
	Vereda San Antonio
SALENTO	Vereda Palestina
	Vereda San Juan de Carolina
MONTENEGRO	Corregimiento Pueblo Tapao
	Vereda El Prado
	Vereda la Montaña
QUIMBAYA	Vereda Chaquiro
	Vereda las Brisas
GÉNOVA	Vereda La Venada
	Vereda San Juan
PÍJAO	Corregimiento Barragan
FILANDIA	Vereda la Cauchera

Tabla No. 1 – Fuente – Elaboración propia



VARIABLES DEMOGRÁFICAS

RESULTADOS GENERALES GÉNERO

El gráfico No. 4 presenta la distribución de género entre el total de las personas naturales encuestadas que realizaron trámites en la Corporación Regional del Quindío. Los resultados arrojaron que el género masculino fue el más representativo, con un 70% de los encuestados (63 personas). Por otro lado, el género femenino tuvo una representación correspondiente al 27% de los encuestados (27 personas).

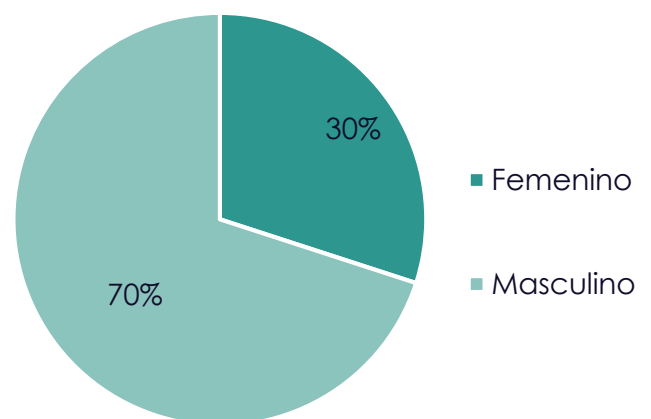


Gráfico No.4 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES RANGOS DE EDADES

Al examinar el gráfico No.5, se observa que la mayoría de los usuarios que realizan trámites en la Corporación Regional del Quindío corresponden a personas entre 40 y 59 años de edad, representando el 47% de las personas encuestadas. Seguido por las personas de 60 años en adelante, que constituyen el 37%. Porcentajes inferiores, corresponde el 11% a usuarios de 29 a 39 años y el 6%, de 18 a 28 años de edad.

Identificar el rango de edad le permite a la entidad comprender mejor las necesidades y características de los usuarios que son fundamentales para el diseño de políticas y programas.

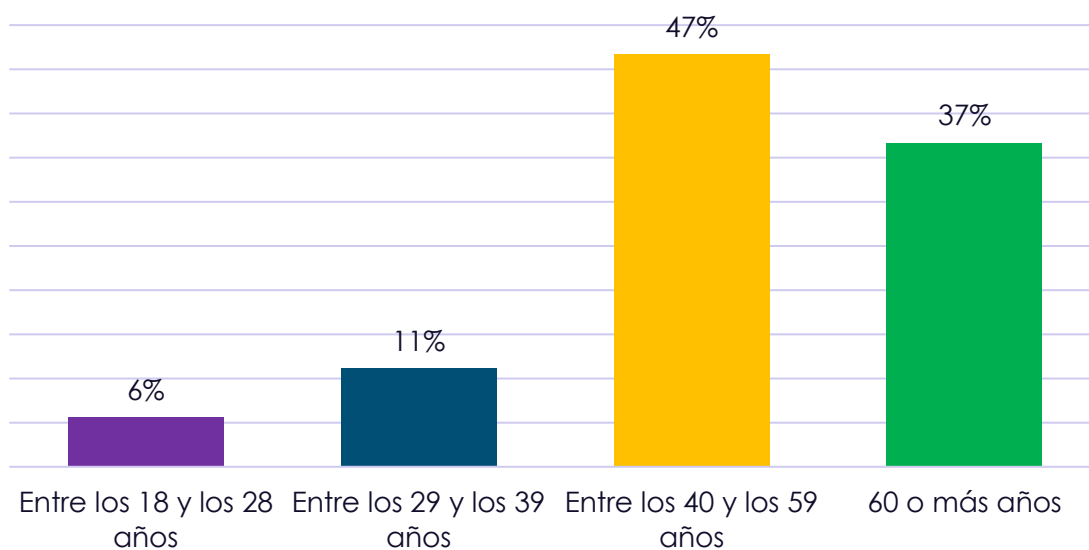


Gráfico No.5 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES ACTIVIDADES ECONÓMICAS (OCUPACIÓN)

Al analizar el gráfico se puede observar que la ocupación de "Aprovechador de Guadua" es la más predominante entre los usuarios encuestados, representando el 32% de la muestra. Esto indica la importancia de la actividad de extracción y comercialización de la guadua en la región y su relación con los trámites realizados en la Corporación Regional del Quindío; seguido los agricultores, ganaderos y criadores e independientes y empresarios los cuales tienen una presencia significativa, representando el 12% de los encuestados.

En general, el análisis de las ocupaciones de los usuarios permite comprender mejor el perfil de los usuarios que realizan trámites en la Corporación Regional del Quindío y puede ser útil para adaptar las estrategias y servicios ofrecidos por la entidad a las necesidades y características específicas de cada uno de estos grupos.

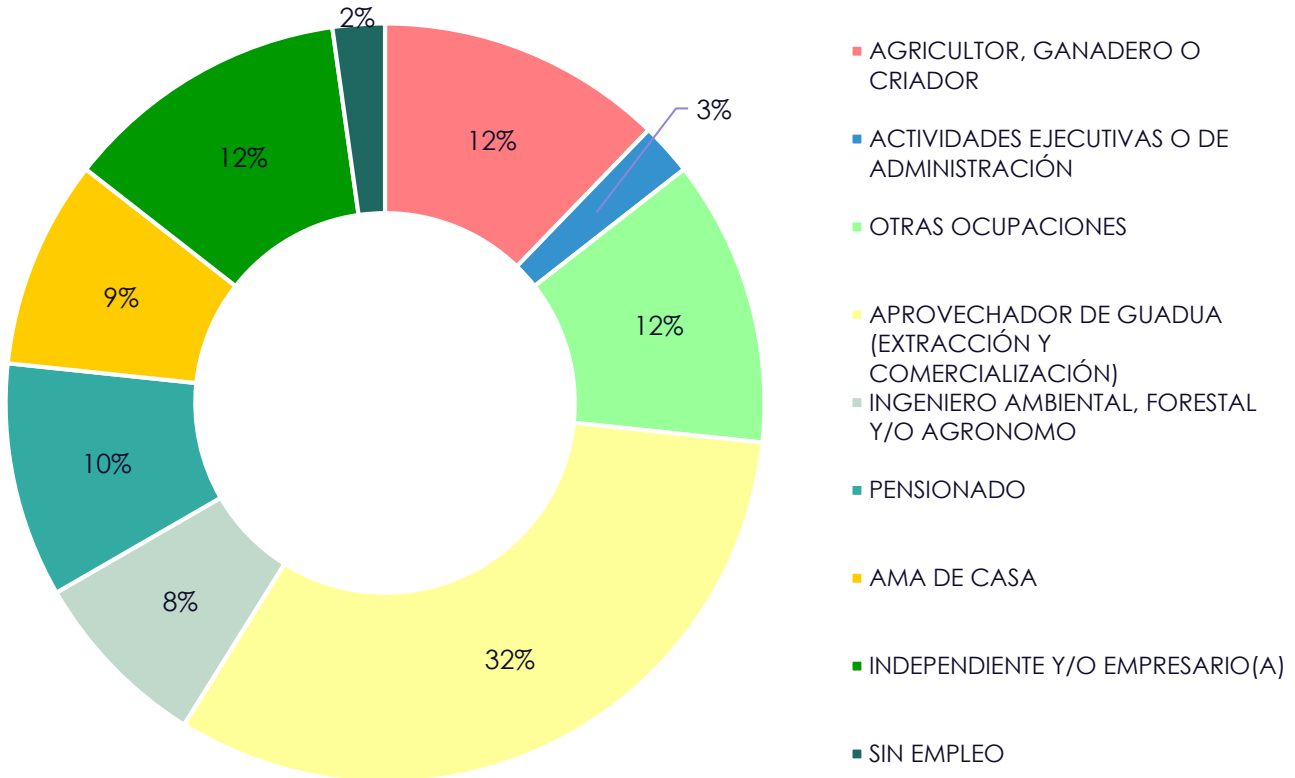


Gráfico No.6 – Fuente: Elaboración propia

En relación a la actividad económica más representativa que se evidencia en la Gráfica No.6 como "Aprovechador de Guadua (Extracción y Comercialización)" es importante señalar que el 18% de los usuarios que se dedican a ello pertenecen a la Asociación de Comerciantes de Guadua del Quindío ASOCOQUADUA

¿PERTENECE A ALGÚN GREMIO Y/O ASOCIACIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO?

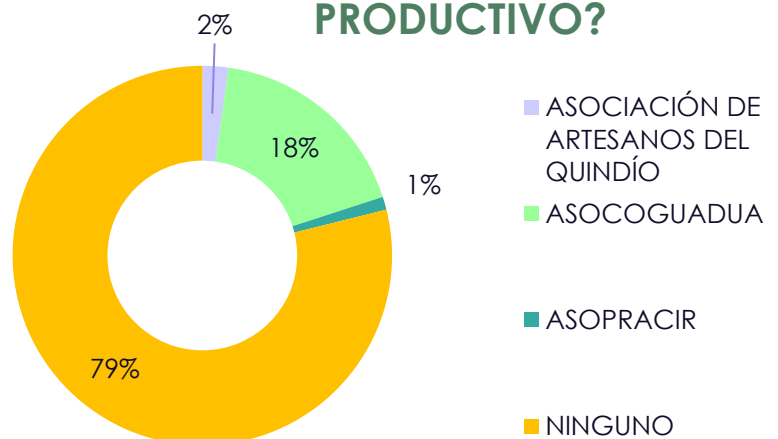


Gráfico No.7 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES ESTRATO SOCIECONÓMICO

Como se evidencia en el gráfico No.8, los usuarios que pertenecen al estrato 2 representan un 30% de la muestra, seguido del estrato 1 con un 22% y el estrato 3 con un 21%.

Estos datos permiten comprender la distribución del estrato socioeconómico de las viviendas donde residen los usuarios encuestados, lo cual puede ser útil para identificar las características socioeconómicas de los usuarios y adaptar los servicios y programas de la Corporación Regional del Quindío según sus necesidades y contextos socioeconómicos específicos.

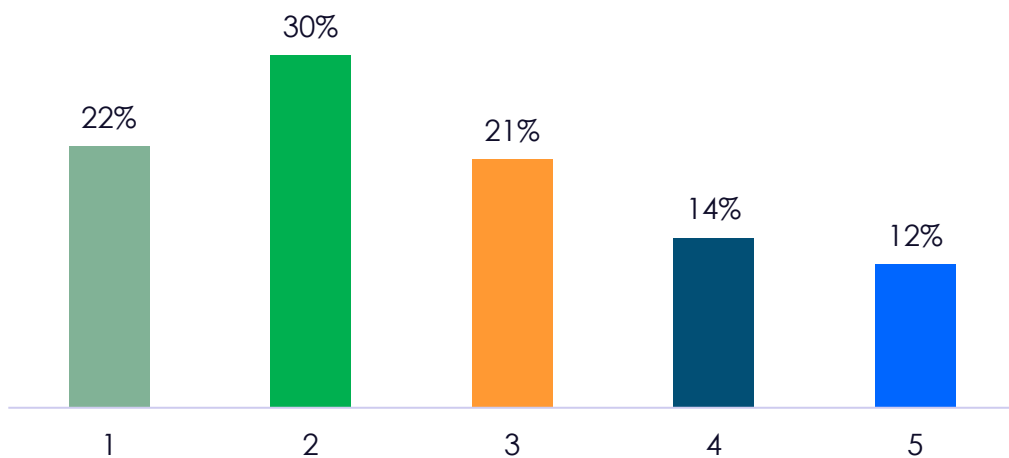


Gráfico No.8 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES NIVEL EDUCATIVO

En relación al nivel educativo de los encuestados, es importante destacar que se utilizó la clasificación internacional normalizada de la educación adaptada para Colombia por el DANE, que contempla los niveles educativos: primaria, secundaria, técnica, profesional, especialización y posgrado. Como resultado del estudio se obtuvo que el nivel educativo más común entre las 90 personas encuestadas es profesional, representando un 29% de la muestra. Le sigue secundaria con un 27% de las personas encuestadas y primaria con un 18% del total. Por otro lado, los niveles como técnicos, tecnólogo, posgrado y ningún estudio se presentan con menor frecuencia, con un 10%, 4%, 9% y 2% respectivamente. Estos resultados nos brindan una visión clara sobre el nivel educativo predominante en la muestra de la encuesta, lo cual es relevante para comprender las características educativas de los usuarios de la Corporación y de esta manera orientar el diseño de programas y servicios acorde a sus necesidades educativas.



NIVEL EDUCATIVO

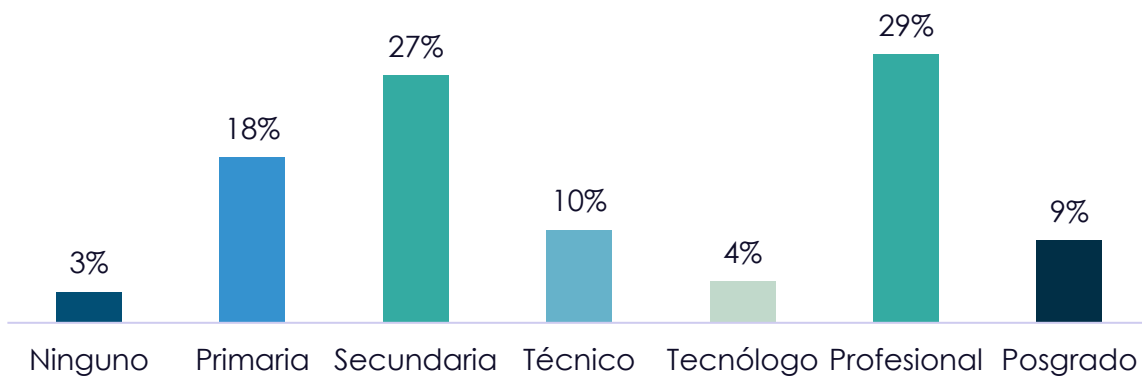


Gráfico No.9 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES DE VULNERABILIDAD

Al analizar los datos, se identifica que el 97% de los usuarios encuestados no presentan ningún tipo de vulnerabilidad. Igualmente, es importante resaltar que se presenta un caso de un usuario que se reconoce como madre cabeza de hogar, representando el 1% de la muestra, una persona representando el 1% que se reconoce como víctima de desplazamiento y un 1% de las personas encuestadas que tienen una discapacidad física.

¿PRESENTA ALGÚN TIPO DE VULNERABILIDAD?

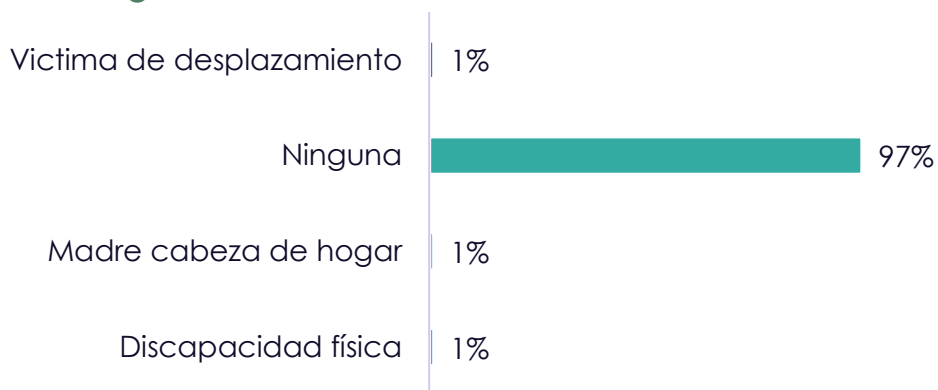


Gráfico No.10 – Fuente: Elaboración propia

Estos resultados señalan la importancia de tener en cuenta la diversidad de situaciones y contextos de los usuarios de la Corporación Regional del Quindío. Aunque la mayoría de los encuestados no presentan vulnerabilidades específicas, es esencial prestar atención a las necesidades particulares de aquellos que presentan condición de vulnerabilidad, ofreciendo un enfoque diferenciado y garantizando la disponibilidad de programas y servicios que puedan brindar apoyo y asistencia adecuados en sus circunstancias particulares.





VARIABLES INTRINSECAS

RESULTADOS GENERALES ACCESO A CANALES

A la pregunta ¿Tiene fácil acceso a internet? El 83% de las personas encuestadas confirman tener fácil acceso a internet, mientras que el 17% no puede conectarse a una red.

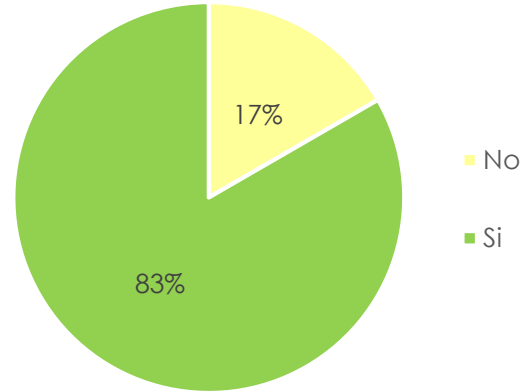
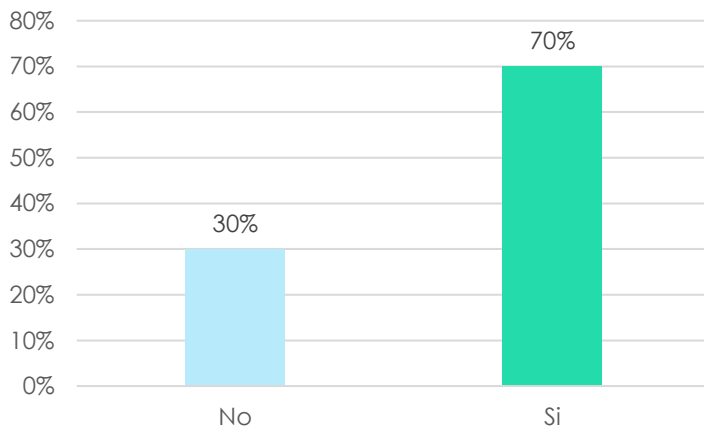
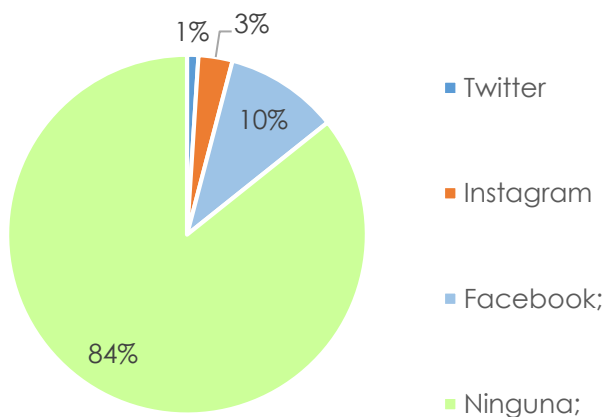


Gráfico No.11 – Fuente: Elaboración propia



A la pregunta ¿tiene conocimiento en informática? El 70% de las personas tienen conocimientos en informática, lo que les permite manejar computadoras, dispositivos móviles, tener correo electrónico, enviar y recibir correos. Sin embargo, el 30% no tiene estas habilidades y enfrenta limitaciones en el uso de la tecnología.

Gráfico No. 12 – Fuente: Elaboración propia



Se evidencia que el 84% de los usuarios no siguen las redes sociales de la Corporación, en menor porcentaje los usuarios siguen Facebook 10%; Instagram 3% y Twitter 1%. Que la mayoría de usuarios no sigan las redes sociales de la entidad, indica que se debe hacer mayor difusión de estas con el objetivo de tener diferentes alternativas de comunicación con los usuarios; teniendo en cuenta el alto impacto de las redes sociales para la divulgación de información de interés.

Gráfico No.13 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES USO DE CANALES

El 100% de los usuarios de tramites encuestados manifestaron adelantar el trámite y/o asesoría de forma presencial. El 71% utiliza únicamente el canal presencial. El restante de los usuarios, utiliza además del canal presencial otros canales virtuales y/o físicos así: 12% presencial y plataforma vital, 10% presencial y correo electrónico, 2% presencial y página web, 1% presencial y telefónico, 1% presencial y gestor ambiental y el 2% utilizo más de tres canales virtuales.

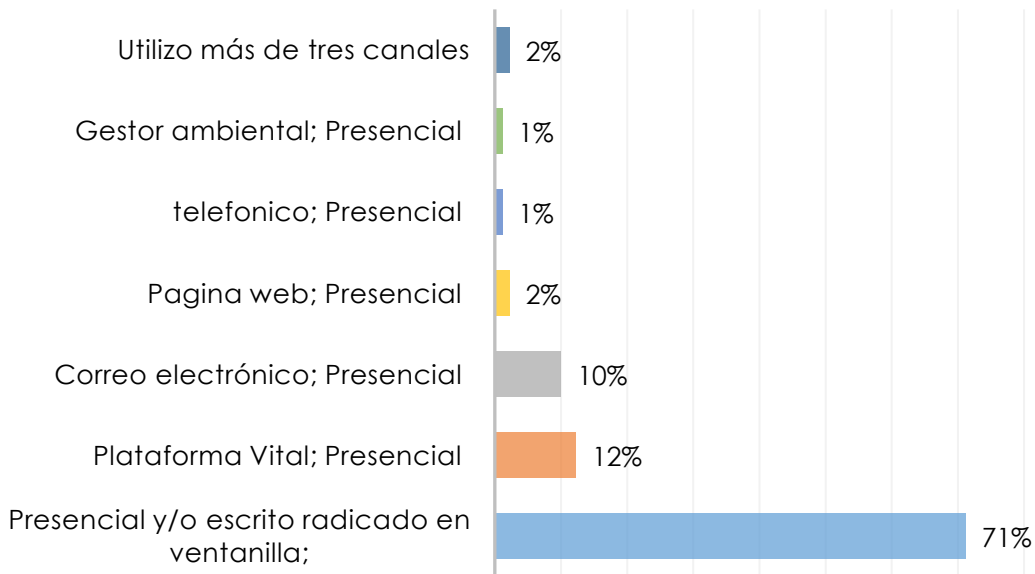
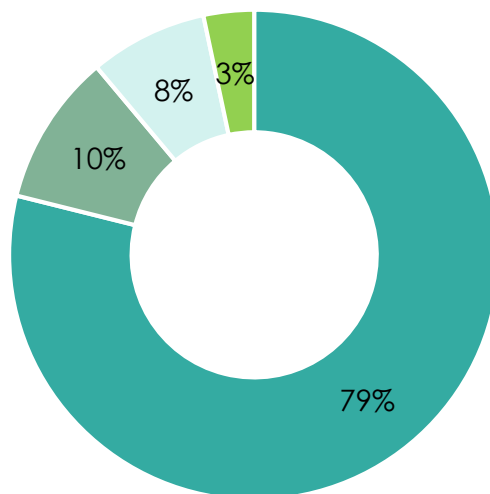


Gráfico No.14 – Fuente: Elaboración propia



- EL canal presencial es el mas efectivo de la Entidad.
- El canal presencial les da mas confianza
- El canal presencial le toma menos tiempo
- El canal presencial les resulta mas económico

Gráfico No.15 – Fuente: Elaboración propia

La razón por la que los usuarios de tramites de la Entidad manifestaron preferir el canal presencial es el siguiente: 79% de los usuarios considera que es el canal más efectivo de la entidad, 10% de los usuarios manifestaron que el canal presencial les da más confianza; 8% de los usuarios indicaron que el canal presencial les toma menos tiempo y 3% considera que el canal presencial les resulta más económico.

A la pregunta ¿ha tenido inconvenientes con los canales de comunicación disponibles por la entidad? el 80% de los usuarios de tramites encuestados manifestaron no tener inconvenientes con los canales de atención y/o comunicación y el 20% restante indicó tener inconvenientes o dificultades con estos.

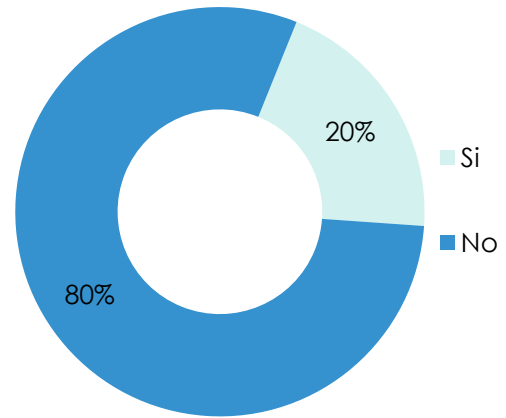


Gráfico No.15 – Fuente: Elaboración propia

Los inconvenientes más frecuentes que tuvieron los usuarios de trámites con los canales de comunicación de la entidad fueron los siguientes: No contestan las llamadas telefónicas 39%, información incompleta y no resuelven dudas 28%; plataforma VITAL del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se cae mucho 17%; no responden correos electrónicos 11% y dificultades para descargar los formularios en la página web de la entidad 5%.

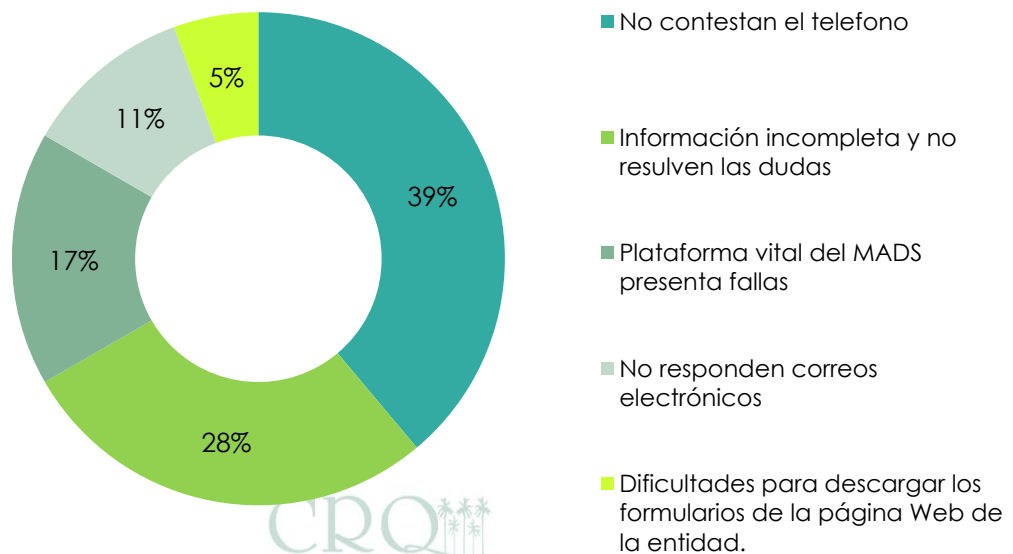


Gráfico No.16 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS DE CONOCIMIENTO DE PÁGINA WEB

El 71% de los usuarios encuestados no conoce la página web de la entidad, el 29% de usuarios manifestó conocer la página.

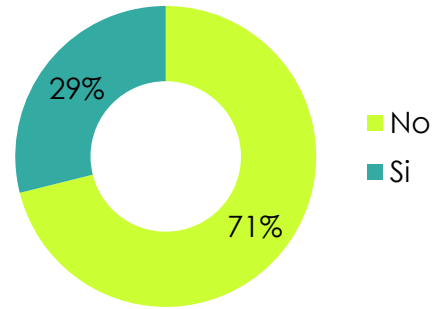
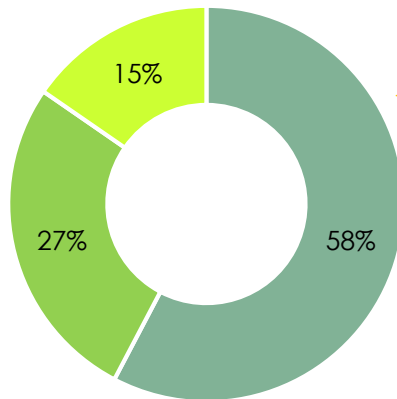


Gráfico No.17 – Fuente: Elaboración propia

- Es sencilla de usar y brinda toda la información
- Es sencilla de usar, pero no brinda toda la información
- Brinda información, pero es compleja



De los usuarios de trámites que conocen la página web de la Corporación. El 58% cree que es sencilla de usar y brinda toda la información. El 27 % manifestó que es sencilla de usar, pero no brinda toda la información y el 15% indicó que la página web brinda información, pero es compleja.

Gráfico No.18 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES DE TRÁMITES

Se evidencia que, de los 90 usuarios encuestados, el 54% realizaron trámites "Forestales", el 37% tramites de "Vertimientos" y el 9% "Concesiones de aguas"

¿QUÉ TIPO DE TRÁMITE ESTÁ REALIZANDO?

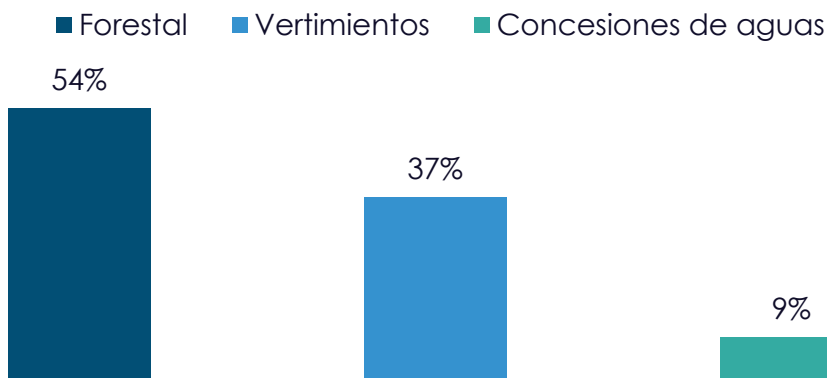


Gráfico No.19 – Fuente: Elaboración propia

CONOCIMIENTO DE TIEMPOS Y ETAPAS DE LOS TRAMITES

Frente a la pregunta "¿Le brindaron información clara sobre el tiempo estimado del trámite y las diferentes etapas de este?", se evidencia que al 61% de los usuarios encuestados, el personal de la Corporación informo sobre el tiempo y las etapas pertinentes para la ejecución de su trámite, mientras que al 39% de los usuarios no se les dejó claro.

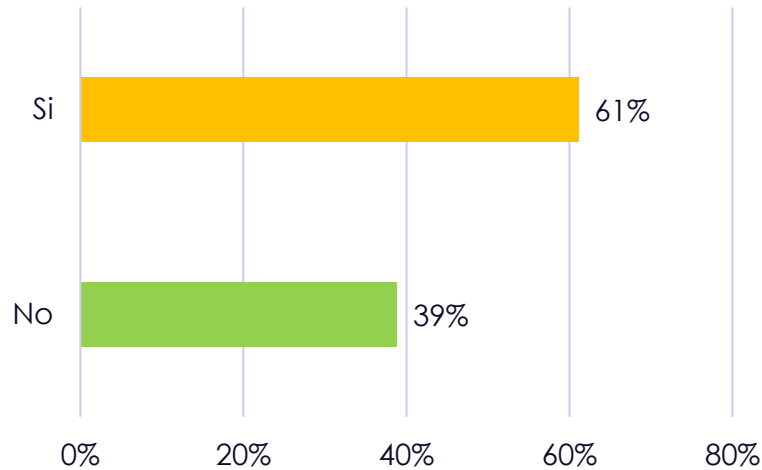


Gráfico No.20 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES DE COMPLEJIDAD DE TRAMITES

Frente a la pregunta; ¿Califique de 1 a 5 el grado de complejidad a la hora de realizar trámites en la Corporación, siendo 1 muy fácil y 5 muy complejo?, el 36% de los usuarios manifestó que es "Muy complejo" realizar trámites en la Corporación y tan solo el 6% de ellos piensa que es "Muy fácil".

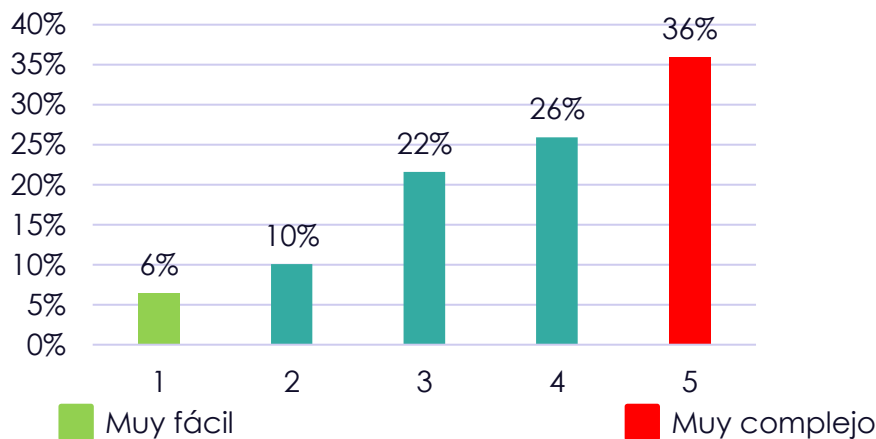


Gráfico No.21 – Fuente: Elaboración propia

Se observa en el Gráfico No. 22 que en promedio los tramites con mayor grado de complejidad son Concesión de Aguas y Vertimiento, ya que para su otorgamiento requieren de estudios técnicos especializados. Por otra parte, el tramite forestal presentó menor grado de dificultad según los usuarios encuestados.

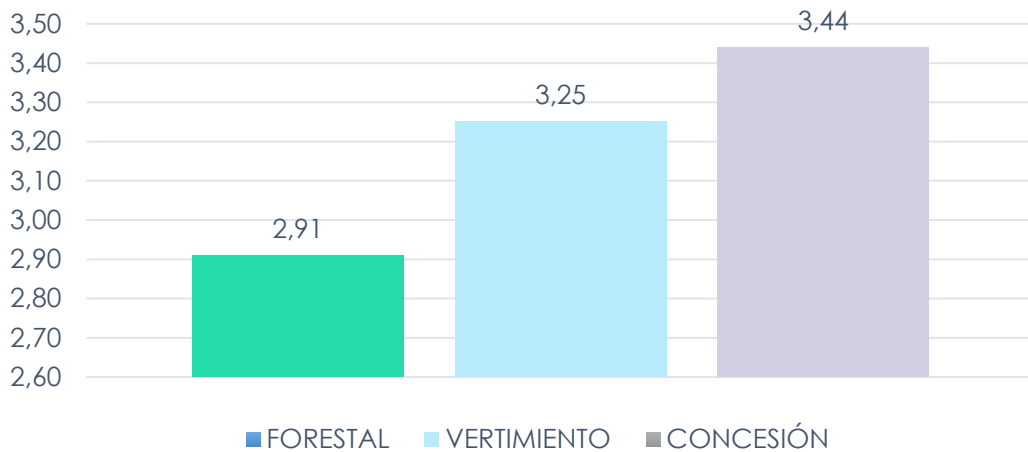


Gráfico No. 22 – Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS DE ATENCIÓN RECIBIDA

Una de las percepciones más importantes en la realización de la encuesta de caracterización de usuarios a personas naturales es la calidad en la atención por parte del personal de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, por lo que se evidencia en el Gráfico No. 23 que el 67% de los usuarios considera que la atención es "Excelente". Dato de suma relevancia a la hora de seguir reforzando en este aspecto en el cual el personal tiene contacto directo con el usuario

CALIFIQUE DE 1 A 5 LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA CRQ, SIENDO 1 MALO Y 5 EXCELENTE

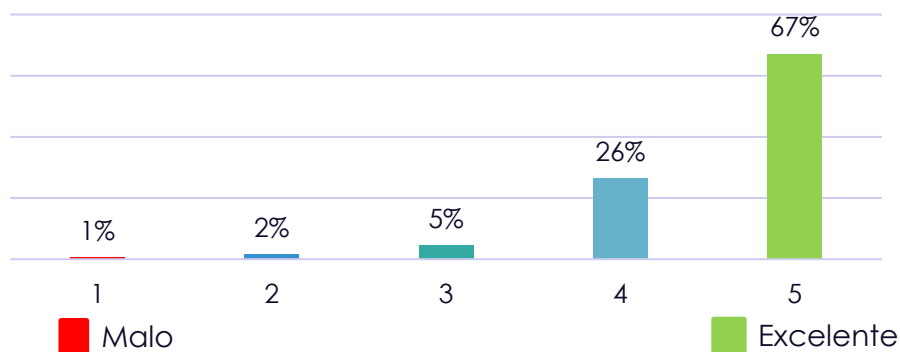


Gráfico No. 23 – Fuente: Elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN

¿FRENTE AL TRÁMITE REALIZADO EN LA CRQ USTED SE ENCUENTRA?

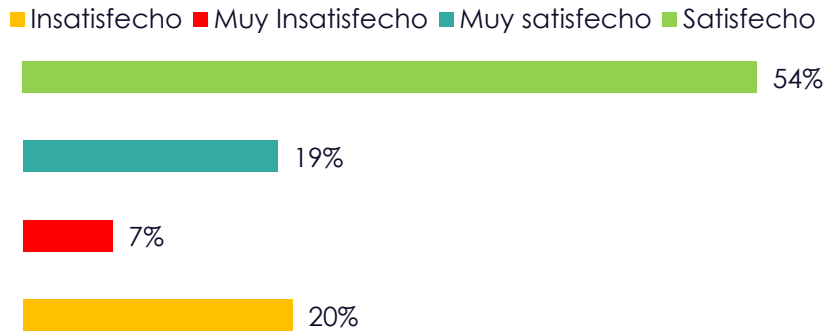


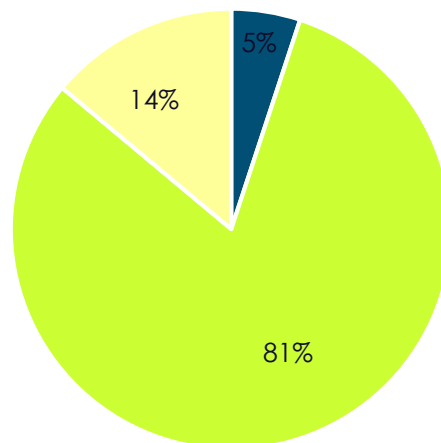
Gráfico No.24 – Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente al trámite realizado, el Gráfico No.24 muestra que la mayoría de los usuarios personas naturales se encuentran "satisfechos" y "muy satisfechos", 54% y 19% respectivamente; sin embargo, la categoría "insatisfecho" se presenta con un 20%, muy insatisfecho con un 7%.

RESULTADOS GENERALES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En la pregunta: ¿El nivel de conocimiento que tiene sobre la entidad es?, se puede observar que el 81% de las personas encuestadas desconocen los planes, programas, proyectos, servicios y presupuestos de la CRQ. El 14% tienen un nivel de conocimiento MEDIO y conocen al menos un programa de la corporación y solo el 5% consideran tener un nivel de conocimiento ALTO de la entidad.

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD



- ALTO: Conozco los planes, programas, proyectos, servicios y presupuesto de la CRQ
- BAJO-NULO: Desconozco los planes, programas, proyectos, servicios y presupuestos de la CRQ
- MEDIO: Conozco al menos un programa de la Corporación

Gráfico No. 25 – Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se puede observar que el 90% de las personas encuestados no han participado en espacios de rendición de cuentas de la entidad y solo el 10% han estado en una rendición de cuentas, como espectadores, sin realizar intervenciones o preguntas en este espacio.

PARTICIPACIÓN EN RENDICION DE CUENTAS DE LA ENTIDAD

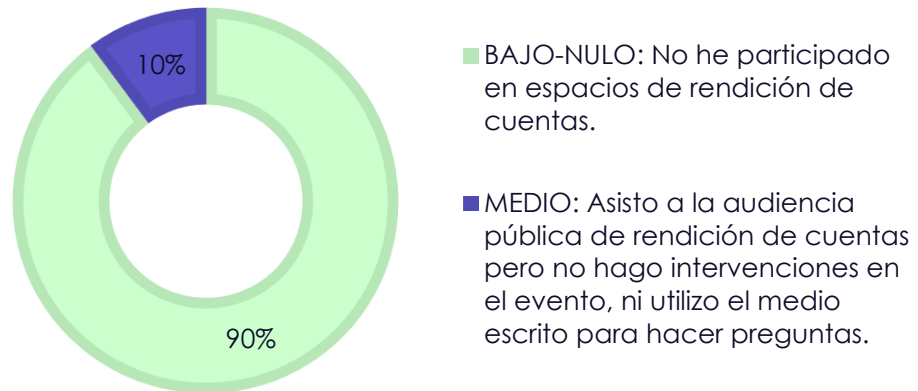


Gráfico No.26 – Fuente: Elaboración propia

En la pregunta, ¿Qué tipo de relación tiene usted con la entidad?, se observa que el 42% de las personas encuestadas tienen una relación fuerte con la entidad, dado su percepción positiva; el 38% tienen una relación débil, es decir que no tienen percepción positiva ni negativa de la entidad y en un porcentaje menor se encuentra una relación de conflicto que está representada por el 20% de las personas encuestadas, las cuales indicaron que tienen una percepción negativa de la entidad.

RELACIÓN DEL USUARIO CON LA ENTIDAD

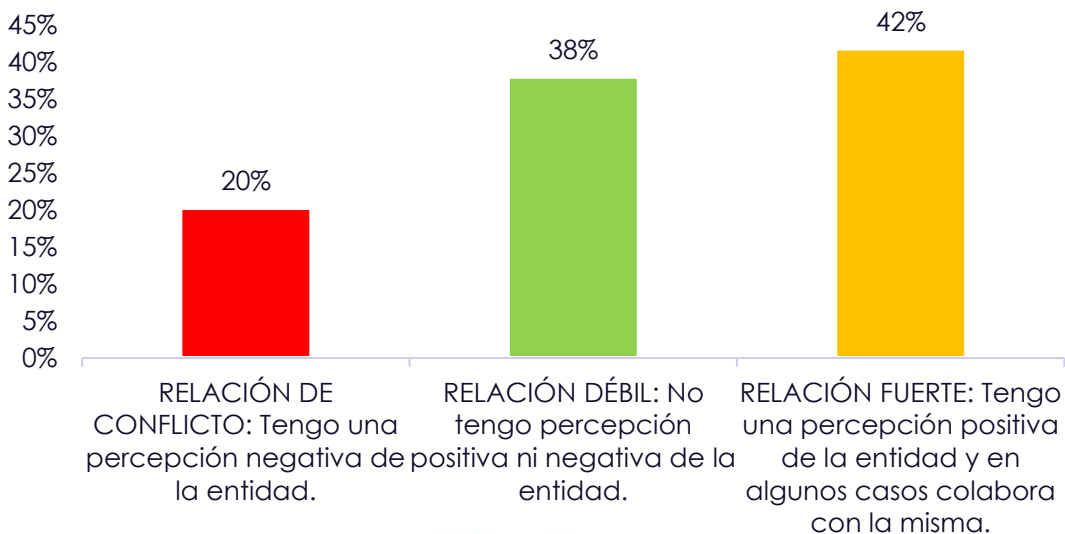


Gráfico No. 27 – Fuente: Elaboración propia



VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

RESULTADOS GENERALES DE FRECUENCIA DE INTERACCIÓN CON LA ENTIDAD

Las veces que los usuarios interactuaron con la entidad es bastante alta, ya que el 39% de los usuarios asistieron a la Corporación entre 1 a 3 veces; el 37% de los usuarios interactuaron con la entidad más de 8 veces y el 24% de 4 a 7 veces.

La alta recurrencia del usuario a la entidad se debe principalmente a la consulta sobre el estado del trámite y para hacer correcciones o adicionar documentos faltantes. Por este motivo es importante, clarificar la información sobre los requisitos de los trámites y prestar un servicio más eficaz y eficiente a los usuarios.

■ 1 a 3 veces ■ 4 a 7 veces ■ Más de 8 veces

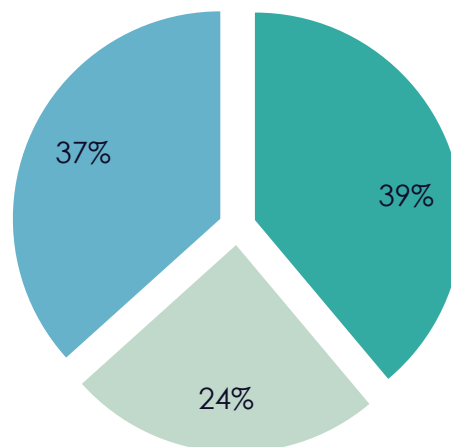


Gráfico No.28 – Fuente: Elaboración propia

14. CONCLUSIONES

El análisis de los datos de la presente caracterización de usuarios proporcionó una visión completa del perfil de los usuarios y sus preferencias. Esta información es de suma importancia para la toma de decisiones estratégicas, ya que permiten identificar áreas de mejora, ajustar o implementar políticas y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad, aumentando así la satisfacción de la ciudadanía y contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

El resultado obtenido permite deducir los grandes retos que tiene la Entidad actualmente. En primer lugar, debe fortalecer sus canales de comunicación y las plataformas virtuales; posteriormente, debe promover y divulgar los canales a través de diferentes estrategias de comunicación y formación a sus grupos de valor, teniendo en cuenta la particularidad de cada uno de los usuarios (personas naturales) que realizan los trámites.

Así mismo, se debe continuar trabajando en la implementación de un lenguaje más sencillo en la comunicación con la ciudadanía, considerando tanto el nivel de conocimiento de los usuarios, como el grado de complejidad con el que se enfrentan al momento de gestionar los diferentes trámites.

Por último, este estudio logró identificar el nivel de influencia de los usuarios de trámites (personas naturales) en la rendición de cuentas de la entidad, lo cual servirá de insumo para la construcción de la estrategia anual de rendición de cuentas.