IDENTIFICACION, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA -CAR-

PRODUCTO 3

INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA

Bogotá, D.C., noviembre 24 de 2023

Calle 105 No 14a 92 Oficina 413 Teléfonos 3838090 – 316 4686754
Invescorsas@gmail.com
Bogotá, D.C. - Colombia

A. PRESENTACION

Mediante contrato de prestación de servicios No 3251 de 2023, el **LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA** -CAR-, contrató con **Cortés Asociados, investigaciones Económicas S.A.S,** -INVESCOR SAS- una consultoría para identificar, segmentar y caracterizar los usuarios de trámites y servicios de esa Corporación.

Considerando que la ejecución de las tareas previstas para el desarrollo integral del objeto contractual deben contribuir para conocer e identificar las características de los usuarios de los trámites y servicios de la CAR (personas jurídicas, actores sociales y ciudadanos), ser la base para el establecimiento de ajustes en la interacción de la Corporación con sus grupos de interés, y favorecer el establecimiento de estrategias que permitan atender los trámites y brindar los servicios bajo estándares de calidad, en este documento se incluyen los instrumentos diseñados para la recolección de información cuantitativa, en estrecha concomitancia con los objetivos del proyecto y en estricto apego a la ruta metodológica propuesta en el producto 1, para lograr el cumplimiento de todos los objetivos previstos.

IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA, CAR

Personas Naturales

INVESCOR SAS

Cortés Asociados, Investigaciones económicas

Confidencial: *Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial y son de uso exclusivamente estadístico (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5) y Ley 1581 de 2012*

Esta encuesta fue diseñada con la intensión de fortalecer los servicios e introducir mejoras a los canales de atención, por lo que pretende identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios que solicitan servicios o trámites en la CAR.

FORMULARIO No. ☐☐☐☐☐☐

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1.Nombre de quien responde _____	2. Documento de identidad: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
3.Departamento: ☐☐☐☐	4. Municipio: ☐☐☐☐

B. CARACTERIZACIÓN

1. Lugar de Residencia:

a. Zona Urbana 1 ☐ b. Zona Rural 2 ☐

Barrio: _____ Vereda: _____

2. Estrato socioeconómico de la vivienda en la que vive: _____

3. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado?

a. Preescolar 1 ☐ b. Básica primaria 2 ☐ c. Básica secundaria 3 ☐ d. Media 4 ☐
e. Técnico o tecnológico 5 ☐ f. Universitaria 6 ☐ g. Maestría o superior 7 ☐ h. Ninguno 8 ☐

4. Usted (sólo sí en 4, contesto a o h):

a. Sabe escribir 1 ☐
b. Sabe leer 1 ☐

5. ¿De cuál de los siguientes grupos étnicos se considera?

a. Indígena 1 ☐ b. Palenquero 2 ☐ c. Negro o afrodescendiente 3 ☐
d. Raizal 4 ☐ f. Gitano 5 ☐ g. Ninguno 6 ☐

6. ¿Cuál es su edad? ☐☐☐

7. ¿Cuál es su idioma o lengua nativa?

a. Chibcha (comunidad muisca) 1 ☐
b. Runa Shimi (comunidad Kichwa) 2 ☐
c. Jeruriwa Yukuna (Comunidad Jeruriwa) 3 ☐
d. Español 4 ☐
e. Otro 5 ☐ Cuál _____

8. ¿Cuál es su estado civil?

a. Soltero (a) 1 ☐
b. Casado (a) 2 ☐
c. Unión libre 3 ☐
d. Separado (a) 4 ☐
e. Viudo (a) 5 ☐

9. ¿Con cuál género se identifica?:

a. Masculino 1 ☐ b. Femenino 2 ☐ c. No binario 3 ☐

10. ¿Quién toma las decisiones frente al manejo de los recursos económicos del hogar?

a. Hombre 1 ☐ b. Mujer 2 ☐
c. Pareja 3 ☐ d. Familia 4 ☐ e. Otro (no binario) 5 ☐

11. En su hogar, ¿quién asume las actividades productivas?

a. Hombre 1 ☐ b. Mujer 2 ☐
c. Pareja 3 ☐ d. Familia 4 ☐ e. Otro (no binario) 5 ☐

12. En su hogar, ¿quién ejerce la jefatura del hogar?

a. Hombre 1 ☐ b. Mujer 2 ☐
c. Pareja 3 ☐ d. Otro (no binario) 4 ☐

13. ¿Usted presenta alguna condición de discapacidad?

No 1 ☐ Pase a 14 sí 2 ☐ ¿Cuál?

a. Física 1 ☐ b. Auditiva 1 ☐ c. visual 1 ☐ d. cognitiva 1 ☐

14. ¿Es usted víctima de desplazamiento?

No 1 ☐ Siguiente sección sí 2 ☐

¿Cuál es su lugar de procedencia?

a. Otro municipio del departamento 1 ☐
b. Municipio de otro departamento 2 ☐
c. Otro país 3 ☐

15. ¿Cuál es su actividad económica principal?

a. Agricultura 1 ☐ b. Ganadería 2 ☐ c. Minería 3 ☐
d. Industria 4 ☐ e. Comercio 5 ☐ f. Servicios 6 ☐
g. Otro 7 ☐ ¿Cuál? _____

16. En su trabajo usted es:

a. Patrón o empleador 1 ☐ b. Trabajador por cuenta propia 2 ☐
c. Trabajador familiar sin remuneración 3 ☐
d. Empleado doméstico 4 ☐
e. Obrero o empleado entidad del gobierno 5 ☐
f. Obrero o empleado empresa particular 6 ☐
g. Jornalero o peón 7 ☐
h. Otro 8 ☐ ¿Cuál? _____

C. INTERACCION CON LA CAR

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de la CAR?

Petición		
Interés particular	1	☐
Solicitud de información	2	☐
Permisos (deber legal)	3	☐
Afectación/queja ambiental	4	☐
Solicitud de copias	5	☐
Interés general	6	☐
Recursos (L. 1755/15 – D. 01/84)	7	☐
Consulta	8	☐
Reclamos contra funcionarios	9	☐
Otro ¿Cuál? _____		☐

2. En el último año, en promedio ¿Cuántas veces interactuó con la CAR para requerir trámites o servicios?

Interacciones		
Una sola vez	1	☐
Una vez por semana	2	☐
Más de una vez por semana	3	☐
Una vez al mes	4	☐
Más de una vez por mes	5	☐
Una vez al trimestre	6	☐
Más de una vez por trimestre	7	☐
Una vez al semestre	8	☐
Más de una vez por semestre	9	☐

3. La principal razón de su interacción con la CAR es:

a. Ha requerido distintos trámites o servicios 1 ☐
b. La atención de los trámites o servicios han presentado demoras 2 ☐
c. Los trámites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, pero la información entregada es insuficiente 3 ☐
d. Otro motivo, 4 ☐ ¿Cuál? _____

4. En relación con los servicios solicitados o los trámites realizados ante la CAR, usted se encuentra:

a. Muy satisfecho (a) 1 ☐
b. Satisfecho (a) 2 ☐
c. Insatisfecho (a) 3 ☐
d. Muy insatisfecho (a) 4 ☐

.

5. ¿Cuáles considera que son las falencias en la atención que brinda la CAR a sus usuarios?

a. No hay falencias 2 ☐
b. Información incompleta 1 ☐
c. Demora en los trámites 1 ☐
d. Poca capacitación de los funcionarios y/o empleados 1 ☐
e. Deficiencias en los canales de comunicación 1 ☐
f. Otra 1 ☐ ¿Cuál? _____

6. ¿Conoce la página web de la CAR?

No 1 ☐ Pase a 8 sí 2 ☐ Continue

7. Con respecto a la página web de la CAR usted considera que:

a. Es sencilla de usar y brinda toda la información usted requiere 1 ☐
b. Brinda mucha información pero es de dificil manejo 2 ☐
c. No tiene mucha información 3 ☐
d. Prefiere no usarla 4 ☐

8. ¿Qué canal usa habitualmente para solicitar un trámite o servicio de la CAR?

a. Atención Presencial 1 ☐
b. Telefónico 2 ☐
c. PQRS página web 3 ☐
d. Correo electrónico 4 ☐
e. Radicación en ventanilla 5 ☐
f. Otros canales 6 ☐ ¿Cuál? _____

9. ¿Cuál es el motivo principal para usar ese canal para solicitar trámites o servicios ante la CAR?

a. La perece más económico 1 ☐
b. Le toma menos tiempo 2 ☐
c. Le parece más accesible 3 ☐
d. Es más fácil de comprender y manejar 4 ☐
e. Otro 5 ☐ ¿Cuál? _____

IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA, CAR

Personas Jurídicas

INVESCOR SAS

Cortés Asociados, Investigaciones económicas

Confidencial: *Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial y son de uso exclusivamente estadístico (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5) y Ley 1581 de 2012*

Esta encuesta fue diseñada con la intensión de fortalecer los servicios e introducir mejoras a los canales de atención, por lo que pretende identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios que solicitan servicios o trámites en la CAR.

FORMULARIO No. ☐☐☐☐☐☐

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1. Nombre o razón social de la entidad / empresa	2. NIT: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐ - ☐
3.Nombre de quien responde _____	4. Documento de identidad: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
5. Cargo: _____	6. Teléfono: _____
7.Departamento: ☐☐☐☐	8. Municipio: ☐☐☐☐

B. CARACTERIZACIÓN

1. La sede principal de la empresa / entidad está ubicada en:
Departamento:_____
Municipio: _____

2. La ubicación de la sede principal de la empresa / entidad está en:
a. Zona Urbana 1 ☐
b. Zona Rural 2 ☐ Vereda: _____

3. Que cantidad de sucursales / agencias tiene la empresa / entidad:
☐☐☐

4. ¿Cuál es la cobertura geográfica de la empresa / entidad?

a. Local 1 ☐
b. Municipal 2 ☐
c. Regional 3 ☐
d. Departamental 4 ☐
e. Nacional 5 ☐
f. Multinacional 6 ☐

5. ¿Cuál es la principal actividad económica u objeto social de la empresa / entidad?

a. Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca 1 ☐
b. Explotación de minas y canteras 2 ☐ c. Industria manufacturera 3 ☐
d. Electricidad, gas y agua 4 ☐ e. Construcción 5 ☐
f. Comercio, restaurantes y hoteles 6 ☐
g. Transporte, almacenamiento y comunicaciones 7 ☐
h. Sector financiero 8 ☐ i. Otra 9 ☐ ¿Cuál? _____

OBSERVACIONES

C. INTERACCION CON LA CAR

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de la CAR?

Petición		
Interés particular	1	☐
Solicitud de información	2	☐
Permisos (deber legal)	3	☐
Afectación/queja ambiental	4	☐
Solicitud de copias	5	☐
Interés general	6	☐
Recursos (L. 1755/15 – D. 01/84)	7	☐
Consulta	8	☐
Reclamos contra funcionarios	9	☐
Otro ¿Cuál? _____		☐

2. En el último año, en promedio ¿Cuántas veces interactuó con la CAR para requerir trámites o servicios?

Interacciones		
Una sola vez	1	☐
Una vez por semana	2	☐
Más de una cada por semana	3	☐
Una vez al mes	4	☐
Más de una vez cada mes	5	☐
Una vez al trimestre	6	☐
Más de una vez cada trimestre	7	☐
Una vez al semestre	8	☐
Más de una vez cada semestre	9	☐

3. La principal razón de su interacción con la CAR es:

a. Ha requerido distintos trámites o servicios 1 ☐

b. La atención de los trámites o servicios han presentado demoras 2 ☐

c. Los trámites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, pero la información entregada es insuficiente 3 ☐

d. Otro motivo, 4 ☐ ¿Cuál? _____

4. En relación con los servicios solicitados o los trámites realizados ante la CAR, usted se encuentra:

a. Muy satisfecho (a) 1 ☐

b. Satisfecho (a) 2 ☐

c. Insatisfecho (a) 3 ☐

d. Muy insatisfecho (a) 4 ☐

5. ¿Cuáles considera que son las falencias en la atención que brinda la CAR a sus usuarios?

a. No hay falencias 2 ☐

b. Información incompleta 1 ☐

c. Demora en los trámites 1 ☐

d. Poca capacitación de los funcionarios y/o empleados 1 ☐

e. Deficiencias en los canales de comunicación 1 ☐

f. Otra 1 ☐ ¿Cuál? _____

6. ¿Conoce la página web de la CAR?

No 1 ☐ Pase a 8 sí 2 ☐ Continue

7. Con respecto a la página web de la CAR usted considera que:

a. Es sencilla de usar y brinda toda la información usted requiere 1 ☐

b. Brinda mucha información pero es de dificil manejo 2 ☐

c. No tiene mucha información 3 ☐

d. Prefiere no usarla 4 ☐

8. ¿Qué canal usa habitualmente para solicitar un trámite o servicio de la CAR?

a. Atención Presencial 1 ☐

b. Telefónico 2 ☐

c. PQRS página web 3 ☐

d. Correo electrónico 4 ☐

e. Radicación en ventanilla 5 ☐

f. Otros canales 6 ☐ ¿Cuál? _____

9. ¿Cuál es el motivo principal para usar ese canal para solicitar trámites o servicios ante la CAR?

a. La perece más económico 1 ☐

b. Le toma menos tiempo 2 ☐

c. Le parece más accesible 3 ☐

d. Es más fácil de comprender y manejar 4 ☐

e. Otro 5 ☐ ¿Cuál? _____

IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA, CAR

Actores Sociales

INVESCOR SAS

Cortés Asociados, Investigaciones económicas

Confidencial: *Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial y son de uso exclusivamente estadístico (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5) y Ley 1581 de 2012*

Esta encuesta fue diseñada con la intensión de fortalecer los servicios e introducir mejoras a los canales de atención, por lo que pretende identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios que solicitan servicios o trámites en la CAR.

FORMULARIO No. ☐☐☐☐☐☐

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1. Nombre o razón social de la entidad	2. NIT: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐ - ☐
3.Nombre de quien responde _____	4. Documento de identidad: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
5. Correo electrónico: _____	6. Teléfono: _____
7.Departamento: ☐☐☐☐	8. Municipio: ☐☐☐☐

B. CARACTERIZACIÓN

1. Cuál de los siguientes roles ejerce al interior del actor social que representa:

a. Presidente 1 ☐ b. Rector o Coordinador 2 ☐

c. Docente 3 ☐ d. Veedor 4 ☐

e. Representante de iglesia 5 ☐ f. Estudiante 6 ☐

d. Otro 7 ☐ ¿Cuál? _____

2. Cuál es su antigüedad en el rol que ejerce actualmente al interior del actor social que representa:

a. Años 1 ☐☐ b. Meses 2 ☐☐

3. ¿De cuál (es) de los siguientes proyectos liderados por la CAR hace parte?

a. De conservación y uso eficiente del agua 1 ☐

b. De conservación del suelo 1 ☐

c. De reforestación y/o protección de flora 1 ☐

d. De cuidado y protección de fauna 1 ☐

e. De conservación del aíre 1 ☐

f. Otro 1 ☐ ¿Cuál? _____

f. Ninguno 2 ☐

4. ¿Cómo califica usted los proyectos liderados por la CAR?:

a. Muy relevantes 1 ☐

b. Relevantes 2 ☐

c. Poco relevantes 3 ☐

d. Irrelevantes 4 ☐

C. INTERACCION CON LA CAR

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de la CAR?

Petición		
Interés particular	1	☐
Solicitud de información	2	☐
Permisos (deber legal)	3	☐
Afectación/queja ambiental	4	☐
Solicitud de copias	5	☐
Interés general	6	☐
Recursos (L. 1755/15 – D. 01/84)	7	☐
Consulta	8	☐
Reserva de parques	9	☐
Otro ¿Cuál? _____		☐

2. ¿Qué canal usa habitualmente para comunicarse con la CAR?

a. Atención Presencial 1 ☐

b. Telefónico 2 ☐

c. Página web (vital) 3 ☐

d. Correo electrónico 4 ☐

e. Radicación en ventanilla 5 ☐

f. Otros canales 6 ☐ ¿Cuál? _____

3. ¿Cuál es el motivo principal para usar ese canal para solicitar trámites o servicios ante la CAR? a. Le perece más eficiente 1 ☐ b. Le toma menos tiempo 2 ☐ c. Le parece más accesible 3 ☐ d. Es más fácil de comprender y manejar 4 ☐ e. Otro 5 ☐ ¿Cuál? _____	4. ¿Cuál de las siguientes actividades considera más efectiva para mejorar la interacción con la CAR: a. Capacitaciones 1 ☐ b. Feria de Servicios 2 ☐ c. Audiencias públicas 3 ☐ d. Campañas de sensibilización 4 ☐ e. Otra 5 ☐ ¿Cuál? _____
5. De las siguientes jornadas, ¿en cuál jornada tiene mejor disponibilidad de tiempo para asistir a los eventos convocados por la CAR a. Entre semana en las mañanas 1 ☐ b. Entre semana en las tardes 2 ☐ c. Fines de semana en la mañana 3 ☐ d. Fines de semana en la tarde 4 ☐	