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

PRODUCTO 4

METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DE ENTREVISTAS

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 incluye además de los instrumentos diseñados para la recolección de información cualitativa, una propuesta de aplicación de tales instrumentos, que incluye la descripción de la forma en que se llevó a cabo la selección de los respondientes, en estricto apego a la ruta metodológica general propuesta en el producto 1, para lograr el cumplimiento de todos los objetivos previstos con el proyecto.

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

En el anexo técnico del proyecto, la CAR dejo establecido que debían realizarse catorce (14) entrevistas virtuales como método de recolección de información complementario del ejercicio cuantitativo (encuestas) con los mismos grupos de interés (personas naturales y jurídicas, y actores sociales) pero incluyendo entrevistas con servidores de la Corporación que tuvieran entre sus tareas la atención a usuarios.

El objetivo de estas tareas está relacionado con la profundización obtenida de la aplicación de los instrumentos cuantitativos, pero enfatizando en asuntos como los principales temas de consulta de los usuarios, su relacionamiento con la entidad y las limitaciones que pueden encontrarse en el proceso, todo con la intensión de proveer recomendaciones de mejora e información suficiente para adoptar decisiones que contribuyan a la adecuación de los servicios, mejorar las estrategias de comunicación y facilitar la participación ciudadana.

En ese escenario, una vez recolectada la información cuantitativa, se hizo una selección de distintas temáticas alrededor de calificaciones extremas como muy satisfecho o insatisfecho y relevancia o irrelevancia de algunos asuntos que debieran incorporarse en los instrumentos guía para esta parte del trabajo.

Para el diseño del instrumento, con el fin de poder profundizar en las experiencias subjetivas de los usuarios y permitir una perspectiva más exacta de la realidad, se realizó una indagación sobre los diferentes canales de atención dispuestos en la CAR, adicionalmente, se hizo una revisión profunda de los diferentes servicios ofertados dentro de la página web que se relacionan con la atención al usuario para de esta manera poder determinar las temáticas más importantes que permitan dar cumplimiento a los objetivos del estudio.

Cada instrumento se divide en tres apartados, en primer lugar, el de identificación, cuyo objetivo principal es el de conocer las características de los usuarios entrevistados; edad, ocupación, nivel educativo y pertenencia a grupos diferenciales. El segundo apartado es el de indagación, en donde se busca conocer de qué manera el usuario se ha vinculado con los servicios de la CAR y cuál es su conocimiento frente a los mismos. El tercer apartado da cuenta la forma y percepción que hay por parte de los usuarios frente a su interacción con los servicios de la CAR. Por último, el insumo incluye un apartado de recomendaciones y observaciones con el objetivo de que el entrevistado comparte desde su experiencia cuáles considera pueden ser las estrategias y

acciones de mejora de los procesos para mejorar el servicio y mejorar la relación entre la CAR y la ciudadanía.

Para la selección de las personas que constituyen el grupo de indagación, y teniendo en cuenta el ejercicio cuantitativo adelantando dentro del estudio, se definió que las personas a entrevistar se determinarían según los resultados arrojados dentro de la aplicación cuantitativa, buscando así que la profundización fuera congruente y determinante en la obtención de resultados. Teniendo en cuenta que a la fecha se completó el componente cuantitativo, después de realizar una revisión a la base de datos obtenida se seleccionaron personas que hubieran manifestado alta interacción con la CAR, y cuya relación hubiera estado enmarcada por una experiencia completamente positiva o por el contrario, que haya sido muy negativa, para así poder obtener un contraste dentro de los resultados.

Tipo de usuario	Cantidad de entrevista
Personas naturales (incluye enfoque diferencial)	4
Personas jurídicas	2
Actores Sociales	2
Servidores CAR	6
Total	**14**

Fuente: estudio previo

Una vez definidas las personas a entrevistar, (14 personas) se iniciará con el proceso de contactarlas para poder definir una fecha de entrevista y la modalidad, bien sea presencial o virtual según sea más conveniente y útil para el entrevistado. El contacto se realizará vía telefónica preferiblemente, en dado caso de no lograr comunicación, el contacto se realizará a través de correo electrónico. Se explicará el objetivo del estudio, la metodología de la entrevista y si la persona accede a colaborar con su participación, se concretará una cita lo más pronto posible. Si sucede lo contrario, se consultará la base para identificar un usuario con similares características.

La aplicación del instrumento cualitativo se iniciará con los actores sociales, seguido de las personas naturales y las personas jurídicas. Por último y luego de obtener todos los resultados de los grupos mencionados, con el objetivo de tener más información frente al servicio y la percepción de los usuarios, se aplicará el instrumento a servidores de la CAR.

A medida que se vaya avanzando en la aplicación del instrumento con los diferentes actores, de manera paralela se iniciará el proceso de transcripciones como insumo entregable dentro del lineamiento y para poder iniciar la categorización a través de la plataforma NVIVO que es la que en este caso permitirá la obtención de resultados a través de las categorías axiales preestablecidas, y aquellas categorías emergentes que deriven del ejercicio. Una vez digitalizada

toda la información dentro de la plataforma, se hará un análisis por categorías que permita presentar los resultados de manera organizada y concreta.

Se estima que esta parte del proyecto debe ser concluida como máximo una semana después de tener cerrada la base de datos de las encuestas realizadas.

ANEXOS

FORMULARIOS DISEÑADOS PARA GUIAR LAS DISTINTAS ENTREVISTAS

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

GUIÓN ENTREVISTA

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 entrevista 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 (personas naturales) que solicitan servicios o trámites en la CAR.

FORMULARIO No. | | | | | | |

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1. Nombre de quien responde	2. Documento de identidad:
3. ¿Cuál es su actividad principal?	4. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted?
5. ¿Se considera perteneciente o se autoreconoce dentro de algún grupo étnico? ¿Cuál?	6. ¿Es usted víctima de desplazamiento?
7. ¿Usted presenta alguna condición de discapacidad? (Física, auditiva, visual, cognitiva)	

B. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

1. Hace cuánto conoce la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR-, y cómo lo conoció
2. Se encuentra vinculado a los programas y proyectos de la CAR, ¿hace cuánto tiempo y de qué forma?
3. ¿Cuál canal de atención usa con mayor frecuencia y por qué? (razones de su preferencia)
¿Cuál es su percepción frente al canal? ¿Es amigable y de fácil entendimiento?
4. ¿Tiene conocimiento de los otros canales? ¿Los ha usado? (Profundizar)
5. Cuando accede a los servicios de la CAR ¿Cuáles son los principales temas de interés
(información de trámites para permisos y/o licencias Ambientales, radicación de PQRS; Asuntos jurídicos, información de la CAR)
6. ¿Conoce los distintos programas qué adelanta la CAR? ¿qué opinión le merecen?
(En caso de que la respuesta sea negativa, introducir brevemente estos programas y profundizar en la percepción sobre estos del usuario: Padrino del humedal, programa de formación minera, responsabilidad ambiental empresarial, reservorios de agua, soñando el territorio, entre otros)
7. ¿Conoce las distintas estrategias de participación que adelanta la CAR? ¿qué opinión le merecen?
(En caso de que la respuesta sea negativa, introducir brevemente estos programas y profundizar en la percepción sobre estos de el usuario) (Agenda ancestral indígena, plan piloto de territorios, bioculturales, planes de vida campesinos, red social para la participación ambiental, mujer rural y defensa del agua, lluvia para la vida, voluntariado ambiental, consejos de cuenca, entre otros)
8. ¿Conoce la página web de la CAR? ¿la información que le brinda es clara? ¿qué ajustes recomendaría?

C. INTERACCION CON LA CAR

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de la CAR?
2. ¿Cuál fue la principal razón de su interacción con la CAR?
(Ha requerido distintos trámites o servicios, la atención de sus requerimientos ha presentado demoras, los trámites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, pero la información entregada es insuficiente, otro motivo, ¿Cuál?)
3. ¿Alguna vez ha tenido que radicar una PQRS ante la CAR? ¿Cuál medio utilizo? ¿Cómo describiría la atención recibida?
(tiempos, seguimiento, satisfacción, facilidad)
4. A la hora de realizar un trámite con la CAR, ¿considera que la información respecto a certificaciones, formularios, costos y normativa es clara y suficiente? ¿Ha tenido alguna dificultad respecto a algún trámite?
5. ¿cómo describiría su relación con los funcionarios de la CAR? ¿considera que estos tienen conocimiento frente a la información brindada? (normatividad ambiental, procesos para realizar trámite o gestiones)

6. ¿Considera que las herramientas de divulgación de la información de la CAR para la ciudadanía son las adecuadas? ¿Cree tener acceso y actualización de la información de manera constante con la CAR?
7. Considera que alguna de estas características personales (género, orientación sexual, raza, etnia, estrato social, condición/capacidades físicas ideología política/religiosa, entre otras) constituyen o han constituido una barrera o dificultad frente al acceso de la información, servicios o atención en usted o en algún caso que haya podido evidenciar? ¿Para usted la CAR es un organismo incluyente?
D. RECOMENDACIONES Y CIERRE
1. Desde su rol como usuario de la CAR, ¿qué estrategias y acciones de mejora de los procesos propondría para mejorar el servicio y de esta manera fortalecer la relación con la ciudadanía?
2. Observaciones adicionales.

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

GUIÓN ENTREVISTA

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 entrevista 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 (personas naturales) que solicitan servicios o trámites en la CAR.

FORMULARIO No. | | | | | | |

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1. Nombre de quien responde	2. Documento de identidad:
3. Nombre de la organización/empresa a la que representa	4. ¿Cuál es la principal actividad económica de esa organización o empresa?.
5. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted?	6. ¿Cuál es su profesión y cargo actual?

B. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

1. Hace cuánto conoce la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR- y cómo la conoció

2. Se encuentra vinculado a los programas y proyectos de la CAR, ¿hace cuánto y de qué forma?

3. ¿Cuál canal de atención usa con mayor frecuencia y por qué? (razones de su preferencia)
¿Cuál es su percepción frente al canal? ¿Es amigable y de fácil entendimiento?

4. ¿Tiene conocimiento de los otros canales? ¿Los ha usado? (Profundizar)

5. Cuando accede a los servicios de la CAR ¿Cuáles son los principales temas de interés
(información de trámites para permisos y/o licencias Ambientales, radicación de PQRS; Asuntos jurídicos, información de la CAR)

6. ¿Conoce los distintos programas qué adelanta la CAR? ¿qué opinión le merecen?
(En caso de que la respuesta sea negativa, introducir brevemente estos programas y profundizar en la percepción sobre estos del usuario: Padrino del humedal, programa de formación minera, responsabilidad ambiental empresarial, reservorios de agua, soñando el territorio, entre otros)

7. ¿Conoce las distintas estrategias de participación que adelanta la CAR? ¿qué opinión le merecen?
(En caso de que la respuesta sea negativa, introducir brevemente estos programas y profundizar en la percepción sobre estos del usuario: Agenda ancestral indígena, plan piloto de territorios, bioculturales, planes de vida campesinos, red social para la participación ambiental, mujer rural y defensa del agua, lluvia para la vida, voluntariado ambiental, consejos de cuenca, entre otros)

8. ¿Conoce la página web de la CAR? ¿la información que le brinda es clara? ¿qué ajustes recomendaría?

C. INTERACCIÓN CON LA CAR

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

2. ¿Cuál fue la principal razón de su interacción con la CAR?
(Ha requerido distintos trámites o servicios, la atención de sus requerimientos ha presentado demoras, los trámites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, pero la información entregada es insuficiente, otro motivo, ¿Cuál?)

3. ¿Alguna vez ha tenido que radicar una PQRS ante la CAR? ¿Cuál medio utilizo? ¿Cómo describiría la atención recibida?
(tiempos, seguimiento, satisfacción, facilidad)

4. A la hora de realizar un trámite con la CAR, ¿considera que la información respecto a certificaciones, formularios, costos y normativa es clara y suficiente? ¿Ha tenido alguna dificultad respecto a algún trámite?

5. ¿cómo describiría su relación con los funcionarios de la CAR? ¿considera que estos tienen conocimiento frente a la información brindada? (normatividad ambiental, procesos para realizar trámite o gestiones)

6. ¿Considera que las herramientas de divulgación de la información de la CAR para la ciudadanía son las adecuadas? ¿Cree tener acceso y actualización de la información de manera constante con la CAR?

7. Considera que alguna de estas características personales, (género, orientación sexual, raza, etnia, estrato social, condición/capacidades físicas ideología política/religiosa, entre otras) constituyen o han constituido una barrera o dificultad frente al acceso de la información, servicios o atención en usted o en algún caso que haya podido evidenciar? ¿Para usted la CAR es un organismo incluyente?
D. RECOMENDACIONES Y CIERRE
1. Desde su rol como usuario de la CAR, ¿qué estrategias y acciones de mejora de los procesos propondría para mejorar el servicio y de esta manera fortalecer la relación con la ciudadanía?
2. ¿De qué manera considera que se podría mejorar la relación entre la CAR y su organización y quienes la componen?
3. Observaciones adicionales.

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

GUIÓN ENTREVISTA

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 entrevista 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 (personas naturales) que solicitan servicios o trámites en la CAR.

FORMULARIO No. | | | | | | |

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1. Nombre de quien responde	2. Documento de identidad:
3. Nombre de la organización/empresa a la que representa	4. Cuál es la principal actividad económica de esa organización o empresa.
5. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted?	6. ¿Cuál es su profesión y cargo actual en esa organización/empresa?

B. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

1. Hace cuánto conoce la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR- y cómo la conoció
2. Se encuentra vinculado a los programas y proyectos de la CAR, ¿hace cuánto y de qué forma?
3. ¿Cuál canal de atención usa con mayor frecuencia y por qué? (razones de su preferencia)
¿Cuál es su percepción frente al canal? ¿Es amigable y de fácil entendimiento?
4. ¿Tiene conocimiento de los otros canales? ¿Los ha usado? (Profundizar)
5. Cuando accede a los servicios de la CAR ¿Cuáles son los principales temas de interés
(información de trámites para permisos y/o licencias Ambientales, radicación de PQRS; Asuntos jurídicos, información de la CAR)
6. ¿Conoce los distintos programas qué adelanta la CAR? ¿qué opinión le merecen?
(En caso de que la respuesta sea negativa, introducir brevemente estos programas y profundizar en la percepción sobre estos del usuario: Padrino del humedal, programa de formación minera, responsabilidad ambiental empresarial, reservorios de agua, soñando el territorio, entre otros)
7. ¿Conoce las distintas estrategias de participación que adelanta la CAR? ¿qué opinión le merecen?
(En caso de que la respuesta sea negativa, introducir brevemente estos programas y profundizar en la percepción sobre estos del usuario: Agenda ancestral indígena, plan piloto de territorios, bioculturales, planes de vida campesinos, red social para la participación ambiental, mujer rural y defensa del agua, lluvia para la vida, voluntariado ambiental, consejos de cuenca, entre otros)
8. ¿Conoce la página web de la CAR? ¿la información que le brinda es clara? ¿qué ajustes recomendaría?

C. INTERACCIÓN CON LA CAR

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de la CAR?
2. ¿Cuál fue la principal razón de su interacción con la CAR?
(Ha requerido distintos trámites o servicios, la atención de sus requerimientos ha presentado demoras, los trámites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, pero la información entregada es insuficiente, otro motivo, ¿Cuál?)
3. ¿Alguna vez ha tenido que radicar una PQRS ante la CAR? ¿Cuál medio utilizó? ¿Cómo describiría la atención recibida?
(tiempos, seguimiento, satisfacción, facilidad)
4. A la hora de realizar un trámite con la CAR, ¿considera que la información respecto a certificaciones, formularios, costos y normativa es clara y suficiente? ¿Ha tenido alguna dificultad respecto a algún trámite?
5. ¿cómo describiría su relación con los funcionarios de la CAR? ¿considera que estos tienen conocimiento frente a la información brindada? (normatividad ambiental, procesos para realizar trámite o gestiones)
6. ¿Considera que las herramientas de divulgación de la información de la CAR para la ciudadanía son las adecuadas? ¿Cree tener acceso y actualización de la información de manera constante con la CAR?

7. Considera que alguna de estas características personales (género, orientación sexual, raza, etnia, estrato social, condición/capacidades físicas ideología política/religiosa, entre otras) constituyen o han constituido una barrera o dificultad frente al acceso de la información, servicios o atención en usted o en algún caso que haya podido evidenciar? ¿Para usted la CAR es un organismo incluyente?
8. A nivel general, ¿considera que su comunidad o grupo tienen una buena percepción frente al servicio y atención brindada por parte de la CAR? ¿Ha habido quejas por parte de algún usuario frente a algún tema específico?
D. RECOMENDACIONES Y CIERRE
1. ¿Considera que cómo actor social tiene un lugar importante de participación dentro de la CAR?, ¿su voz y derechos y los de su comunidad son escuchados y bien recibidos?
2. Desde su rol como usuario de la CAR, ¿qué estrategias y acciones de mejora de los procesos propondría para mejorar el servicio y de esta manera fortalecer la relación con la ciudadanía?
3. ¿De qué manera considera que se podría mejorar la relación entre la CAR y su organización y quienes la componen?
4. Observaciones adicionales.

CUNDINAMARCA Territorio Ambientalmente Sostenible	**IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA, CAR** **GUIÓN ENTREVISTA** **Funcionarios**	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 entrevista 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 (personas jurídicas) que solicitan servicios o trámites en la CAR.**	FORMULARIO No.

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1. Nombre de quien responde	2. ¿Cuál es su profesión y cargo actual?
3. ¿Cuánto tiempo lleva ocupando este cargo?	4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la CAR?

B. CARACTERIZACIÓN

1. ¿Describa cuál es su función dentro de la CAR y las acciones que desempeñan dentro de su área?
2. ¿De qué manera y en qué espacios se relaciona usted con los usuarios de la CAR? ¿De manera virtual o presencial?
3. ¿Conoce usted todos los canales de atención? (mencionarlos) ¿según su percepción y experiencia cuál es el más accesible y útil?
4. ¿Cuáles considera usted que deberían ser los principales valores de los funcionarios y servidores de la CAR?
5. ¿Tiene conocimiento sobre el documento del protocolo de atención y servicio al ciudadano? ¿Cómo lo conoció? ¿Qué opiniones tiene frente a este?
6. ¿Qué acciones sugiere para mejorar los índices de percepción del ciudadano respecto a la CAR?
7. ¿Qué conoce usted sobre el enfoque diferencial? ¿Considera que éste está presente en los protocolos de atención a los usuarios
8. ¿Qué mejoras deberían implementarse para que la atención al usuario sea más incluyente?
9. ¿Cada cuánto recibe capacitaciones
10. Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales barreras para los usuarios a la hora de acceder a los servicios de la CAR? ¿Cuáles son las principales quejas por parte de los usuarios?

D. RECOMENDACIONES Y CIERRE

1. Desde su rol como funcionario de la CAR, ¿qué estrategias y acciones de mejora de los procesos propondría para mejorar el servicio y de esta manera fortalecer la relación entre la CAR y la ciudadanía?
2. Observaciones adicionales.