



OPINIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá

Código: P-MJ-06

Revisó: Subdirector de Planeación y O.T

Fecha: 06 de Abril de 2020

Resolución: 300-03-10-23-0439-2020

Versión: 15

Aprobó: Subdirector de Planeación y O.T

Fecha: 06 de Abril de 2020

Páginas: 1 de 18

1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las opiniones (*peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición*) presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por CORPOURABA, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental, y el nivel de satisfacción de los usuarios internos o externos de la Corporación.

2. ALCANCE

Comprende la “*Gestión de las Opiniones de los Usuarios*”, la “*Gestión de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Externos*” y “*Gestión de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Internos*”.

- La “Gestión de las Opiniones de los Usuarios”, comprende desde la recepción de las opiniones de los usuarios y remisión al funcionari@ responsable para dar respuesta en caso que aplique hasta radicación y envío de la(s) respuesta(s) firmada(s) a las opiniones de los usuarios, incluyendo la proyección de respuesta a las opiniones de los usuarios y el análisis y visto bueno de la respuesta proyectada a las opiniones de los usuarios.
- La “Gestión de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Externos”, comprende la coordinación de la aplicación de las encuestas de satisfacción de los usuarios externos y la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios externos diligenciadas.
- La “Gestión de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Internos”, comprende la coordinación de la aplicación de las encuestas de satisfacción de los usuarios internos respecto al servicio prestado por las Subdirecciones y Secretaría General y la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios internos diligenciadas.

3. REFERENCIAS

- P-5.3-02: CONTROL DE ACCESO AL LABORATORIO.
- “*Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital*” Versión 5 – Agosto de 2018. MINTIC.
- www.corpouraba.gov.co. Ruta: Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos.
- www.corpouraba.gov.co. Ruta: Atención al Ciudadano - Encuestas de Satisfacción.

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015. *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.

4. DEFINICIONES

- **PQRDSF:** Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o Felicitación.
- **Peticiones:** Solicitud o exigencia expresa de un derecho que el usuario presenta ante la entidad, la cual debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la respuesta de las siguientes peticiones:

<u>Tipo de Petición</u>	<u>Términos</u>
Peticiones de documentos y de información (copias)	10 días hábiles ¹ .
Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	30 días hábiles.

- **Quejas:** Expresión de insatisfacción o irregularidades con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función de La Corporación. Esta no corresponde a infracciones ambientales, las cuales son atendidas por medio del procedimiento “P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES”.
- **Reclamos:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos del ciudadano.
- **Denuncias:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual los ciudadanos notifican o dan aviso de hechos o conductas con los que se puede estar configurando un manejo irregular o detrimento de los fondos o bienes de la Nación, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos.
- **Sugerencias:** Insinuación o idea que expresa un Usuario para el cambio o mejoramiento del servicio de La Corporación. Entre éstas incluyen los reconocimientos.
- **Felicitación:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda CORPOURABA y/o el Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA.

¹ Si en ese lapso de los 10 días hábiles no se ha dado respuesta, se entenderá que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por tanto no se podrá negar la entrega de dichos documentos, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la Corporación debe informar al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, buscando que este no sea el doble del termino inicialmente previsto para la respuesta.

- **Medición de Satisfacción de los Usuarios de Trámites Ambientales:** La “R-MJ-04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRAMITES AMBIENTALES” se aplica utilizando preferiblemente el siguiente modelo de medición:

- **Significancia estadística:** La encuesta deberá tener por lo menos una confiabilidad estadística del 90% y preferible del 95%.
- **Precisión de la encuesta:** La encuesta tendrá un error máximo admisible del 7% y preferible del 5%.
- **Tamaño de la muestra:** la cantidad de encuestas a realizar se determina preferiblemente utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2}^2) * p * q}{e^2 + (Z_{\alpha/2}^2) * p * q / N}$$

Donde:

p= Probabilidad de Usuarios satisfechos.

Q= Probabilidad Usuarios insatisfechos (1-p).

Z= Valor de la distribución normal para un nivel de confianza dado. Si el nivel de confianza es del 95% z=1.96; si es del 92% z=1.75 o si es del 90% z=1.65

N= Número de actos administrativos resultantes de las solicitudes de trámites ambientales esperados.

n= Muestra.

E= Error admisible

- **Distribución de la muestra:** La cantidad total de encuestas a realizar para el proceso Aplicación de la Autoridad Ambiental se distribuirá proporcionalmente al número de actos administrativos resultantes de las solicitudes de trámites ambientales en cada territorial.
- **Selección de los Usuarios:** Aleatoriamente buscando cumplir con el tamaño del muestra.
- **Frecuencia:** Se evalúa la satisfacción de los Usuarios anualmente preferiblemente. La frecuencia podrá ser mayor o menor dependiendo de las variaciones en los resultados o si se presentan cambios en el quehacer institucional.
- **Ejemplo de cálculo de la muestra:** Para este cálculo podemos suponer la siguiente información: **p= 0.7, q= 0.3, Z= 1.96** para un nivel de confianza **Z= 95%** y **E= 7%**; y realizamos la siguiente tabla que nos

permite calcular el tamaño de la muestra de acuerdo al número de trámites (N).

Tabla No1. Determinación del tamaño de la muestra.

Población N	# Encuestas
Rango	n
1	1
5	5
10	9
15-20	13
20-30	16
30-40	22
40-50	26
50-75	30
75-100	37
100-150	43
150-200	50
200-300	54
300-500	59
500-750	64
750-1000	67
1000-2000	69
2000-5000	71
5000-10000	72

- **Medición de Satisfacción de los Usuarios de Proyectos**

La “R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS” se aplica en una muestra mínima del 50% de los proyectos culminados durante la vigencia.

Para calcular el tamaño de la muestra de usuarios beneficiados que deben encuestarse se utilizará la tabla No1. Determinación del tamaño de la muestra, teniendo en cuenta que el muestreo se realizará cuando se lleve entre el 50 y 100% de ejecución.

- **Medición de Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio de Análisis de Aguas**

La “R-MJ-09: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANALISIS DE AGUAS” se aplica en una muestra mínima del 30% de los Usuarios que se les haya prestado servicio durante la vigencia.

- **Medición de Satisfacción de los Usuarios por la Gestión Corporativa**

Como mecanismo para medir la percepción de satisfacción de la comunidad

de la jurisdicción por la gestión Corporativa, se dispondrá de la “R-MJ-21: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LA GESTIÓN CORPORATIVA” y se hará un evento al menos una vez al año, en cinco (5) o más municipios de la Jurisdicción y con previa difusión, donde la comunidad pueda acercarse y evaluar la gestión a través de dicho formato, se aplica en una muestra mínima del 30% de los asistentes.

5. DESARROLLO

TABLA 1. OPINIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
Gestión de las Opiniones de los Usuarios		
01	L@s Secretari@s de las Sedes Territoriales Caribe, Atrato, Nutibara y/o Urrao, L@s Funcionari@s de Espacio Vital y/o L@s Secretari@s de Dirección General.	<p>Recepción de las Opiniones de los Usuarios y Remisión al Funcionari@ Responsable para dar Respuesta. Recepcionan las opiniones de los usuarios y remiten al Funcionari@ responsable para dar respuesta.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las opiniones de los usuarios se podrán recibir por vía telefónica, correo electrónico, sitio web de la corporación www.corpouraba.gov.co, oficio, verbal, “Escríbale al Director”, buzón de sugerencias y/o chat corporativo en página web; una vez se reciban se ingresan al módulo PQRDSF del aplicativo CITA. • A través del módulo PQRDSF de CITA se remitirá a los funcionarios responsables para su respectiva respuesta, de acuerdo a la temática y/o directriz que emita(n) el Director(a) General, Subdirector(a), Secretari@ General y/o Coordinador(a) de la Territorial según aplique. • La Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial será la encargada de registrar los reconocimientos, socializar a los Servidores Públicos por medio del correo corporativo y dar respuesta al Usuario con un agradecimiento a través de correo electrónico, llamada telefónica o vía celular, oficio o medio afín según los datos suministrados por el Usuario. • Se debe dar respuesta a toda petición - <i>indistintamente si aplica o no como PQRSD</i>- dentro de los términos establecidos para las peticiones; en caso que no aplique como PQRSD, se expone el porqué, de igual forma en caso de pedir prórroga para la respuesta o si esta se atenderá como una queja ambiental, aplicando el procedimiento “P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES”.
02	El (Los) Funcionari@s Responsables de dar Respuesta a	<p>Proyección de Respuesta a las Opiniones de los Usuarios. Proyecta(n) la respuesta a la(s) opinión(es) del (los) usuario(s).</p> <p>Notas:</p>

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
	la(s) Opinión(es) del (los) Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Las respuestas a la(s) opinión(es) del (los) usuario(s) se deben efectuar con base en los términos técnicos y/o jurídicos correspondientes. La respuesta proyectada se remite a través del módulo PQRDSF del aplicativo CITA al Director(a) General, Subdirector(a), Secretari@ General y/o Coordinador(a) Territorial según aplique, para su análisis y visto bueno. Las respuestas deberán contener o anexar los conceptos con relación a la petición, que se hayan obtenido de otras instituciones, como lo son la CNSC, el DAFP, Ministerios o la que aplique y remitir copia de la respuesta a las entidades o personas que el peticionario puso en conocimiento.
03	El Director(a) General, Subdirector(a), Secretari@ General y/o Coordinador(a) de la Territorial según aplique.	Análisis y Visto Bueno de la Respuesta Proyectada a las Opiniones de los Usuarios. Analiza(n) y da(n) el visto bueno de la respuesta proyectada a la(s) opinión(es) del (los) usuario(s). Notas: <ul style="list-style-type: none"> El visto bueno se realiza mediante firma de la respuesta proyectada. Una vez firmada la(s) respuesta(s) a la(s) opinión(es) del (los) usuario(s) se hace el respectivo cargue de la información en el módulo PQRDSF del aplicativo CITA y se envía al Funcionari@ de Espacio Vital y/o Secretarías de la Dirección General, Subdirecciones, Secretaría General y/o Territoriales para la radicación y envío. La revisión y aprobación de una queja debe realizarse por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja.
04	El (La) Funcionari@ de Espacio Vital y/o Secretarías de la Dirección General, Subdirecciones , Secretaría General y/o Territoriales	Radicación y Envío de la(s) Respuesta(s) Firmada(s) a las Opiniones de los Usuarios. Radica(n) y envía(n) la(s) Respuesta(s) firmada(s) a las Opiniones de los Usuarios. Notas: <ul style="list-style-type: none"> La respuesta se podrá enviar de forma física con Funcionarios de CORPOURABA, por medio de correo certificado, correo electrónico o medio afín según los datos suministrados por el Usuario. Una vez enviada la(s) respuesta(s) a la(s) opinión(es) del (los) usuario(s) se hace el respectivo registro de la información en el módulo PQRDSF del aplicativo

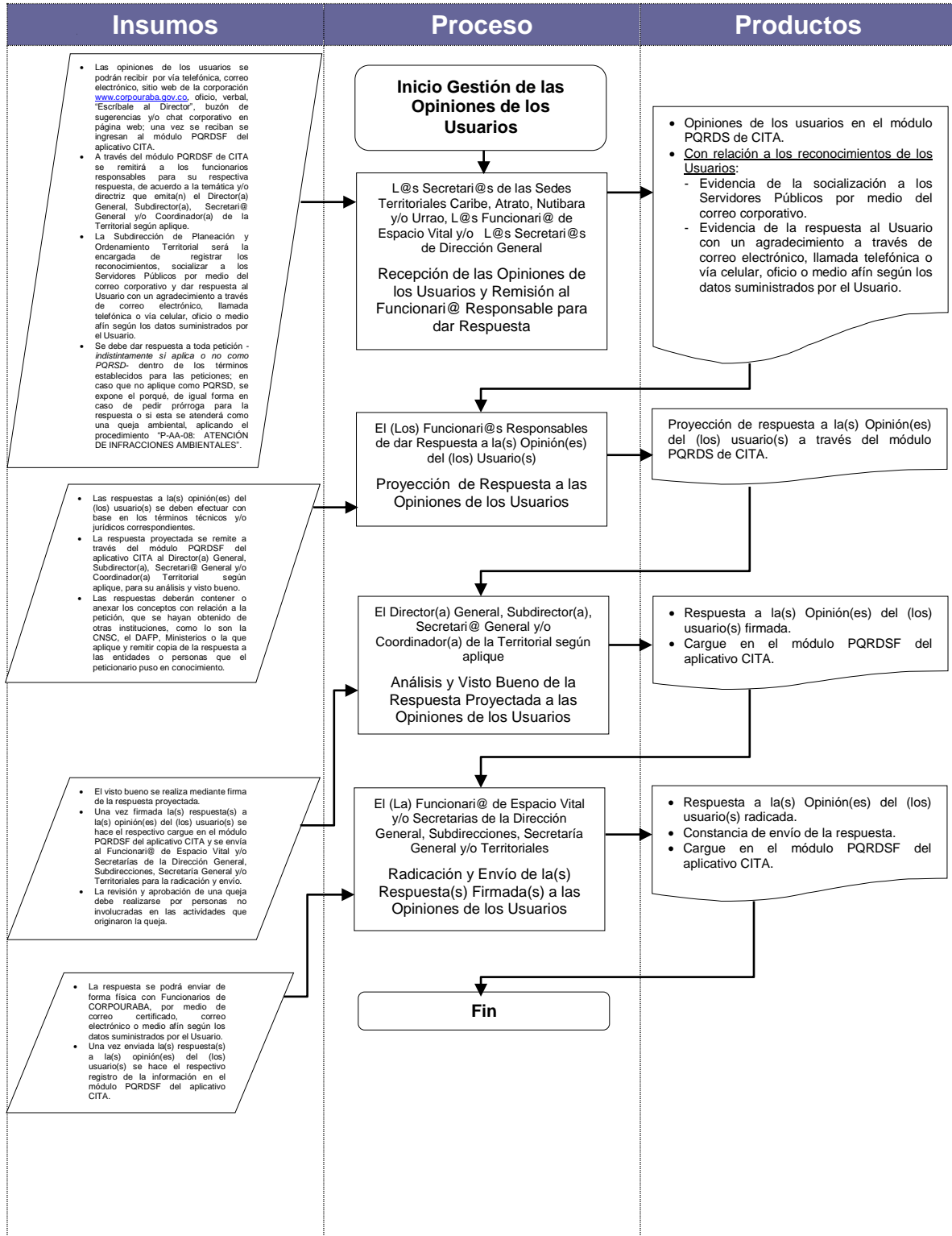
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		CITA.
Gestión de las Encuestas de Satisfacción Respecto al Servicio Prestado por los Procesos Misionales, de Característica Misional y/o Corporativas		
01	L@s Funcionari@s Designad@s	<p>Coordinación de la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción de Procesos Misionales, de Característica Misional y/o Corporativas.</p> <p>Coordinan la aplicación de las encuestas de satisfacción de procesos misionales, de característica misional y/o corporativa.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las encuestas se podrán diligenciar: <ul style="list-style-type: none"> - A través de los links en la página WEB o los enviados a los usuarios por medio de correo electrónico que permitan su diligenciamiento. - En forma física, para lo cual los Funcionarios designados para la coordinación del diligenciamiento entregarán una copia al encuestado y de ser necesario le prestarán ayuda. • Los formatos que se diligencian para la calificación del servicio prestado por los procesos misionales, de característica misional y/o Corporativas son: <ul style="list-style-type: none"> - “R-MJ-04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRAMITES AMBIENTALES”. - “R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS”. - “R-MJ-09: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANALISIS DE AGUAS”. - “R-MJ-21: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LA GESTIÓN CORPORATIVA”. • La coordinación del diligenciamiento de la encuesta “R-MJ-04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRAMITES AMBIENTALES” estará a cargo del Servidor Público delegado en la Oficina de Espacio Vital en la sede la Territorial Centro y de las Secretarías de las Territoriales Caribe, Atrato, Nutibara y/o Urrao. • La coordinación del diligenciamiento de la encuesta “R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS” estará a cargo de la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial y/o delegad@(s). • La coordinación del diligenciamiento de la encuesta “R-MJ-09: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANALISIS DE AGUAS” estará a

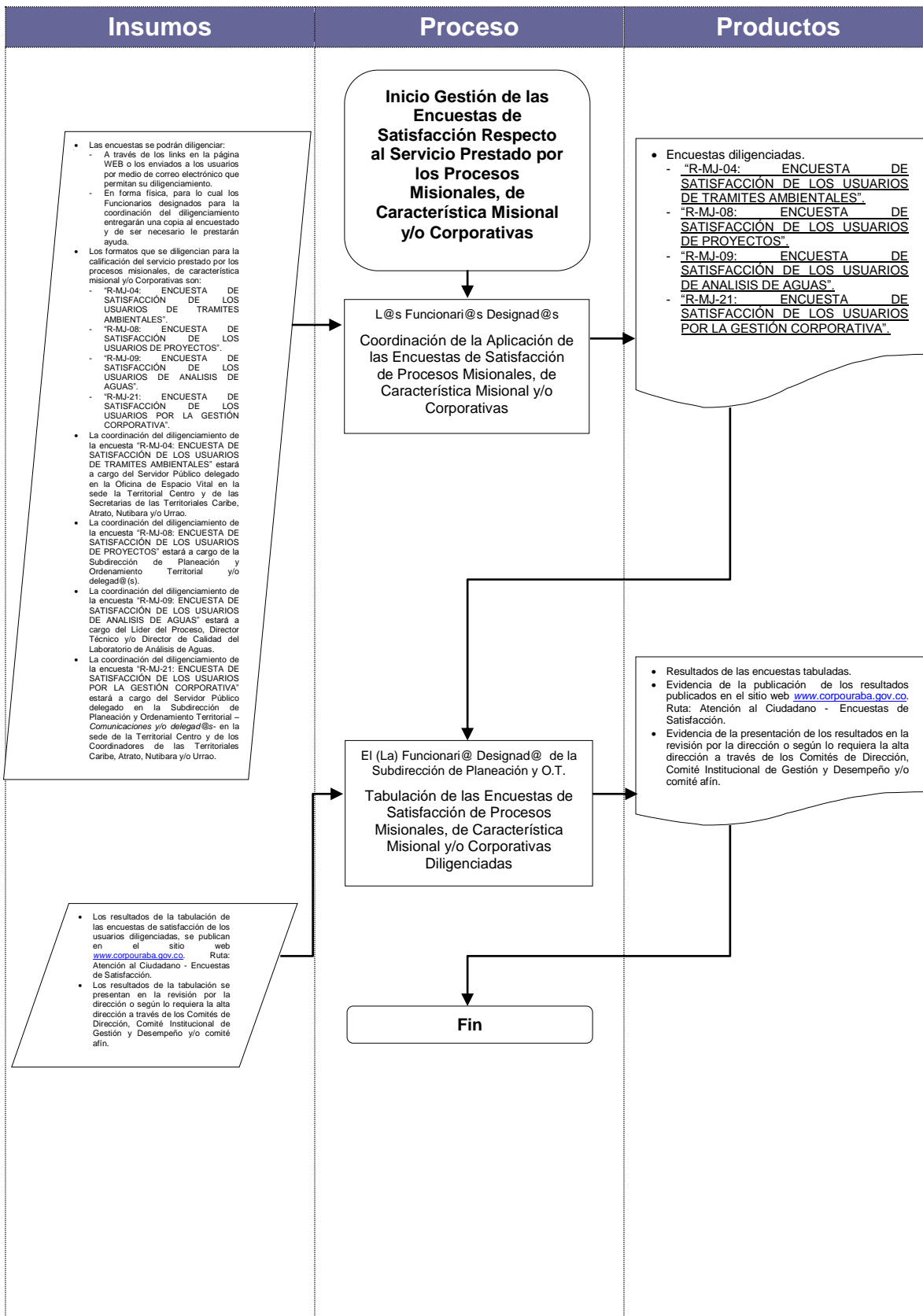
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		<p>cargo del Líder del Proceso, Director Técnico y/o Director de Calidad del Laboratorio de Análisis de Aguas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La coordinación del diligenciamiento de la encuesta “R-MJ-21: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LA GESTIÓN CORPORATIVA” estará a cargo del Servidor Público delegado en la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial –<i>Comunicaciones y/o delegad@s</i>- en la sede de la Territorial Centro y de los Coordinadores de las Territoriales Caribe, Atrato, Nutibara y/o Urrao.
02	<p>El (La) Funcionari@ Designad@ de la Subdirección de Planeación y O.T.</p>	<p>Tabulación de las Encuestas de Satisfacción de Procesos Misionales, de Característica Misional y/o Corporativas Diligenciadas.</p> <p>Tabula las encuestas de satisfacción de procesos misionales, de característica misional y/o corporativa diligenciadas.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios diligenciadas, se publican en el sitio web www.corpouraba.gov.co. Ruta: Atención al Ciudadano - Encuestas de Satisfacción. • Los resultados de la tabulación se presentan en la revisión por la dirección o según lo requiera la alta dirección a través de los Comités de Dirección, Comité Institucional de Gestión y Desempeño y/o comité afín.
<p>Gestión de las Encuestas de Satisfacción Respecto al Servicio Prestado por las Subdirecciones y Secretaría General</p>		
01	<p>L@s Secretarías de las Subdirecciones y/o Secretaría General</p>	<p>Coordinación de la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción Respecto al Servicio Prestado por las Subdirecciones y Secretaría General.</p> <p>Coordinan la aplicación de las encuestas de satisfacción respecto al servicio prestado por las Subdirecciones y Secretaría General.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los formatos que se diligencian para la calificación del respecto al servicio prestado por las Subdirecciones y Secretaría General son: <ul style="list-style-type: none"> - “R-MJ-37: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL”.

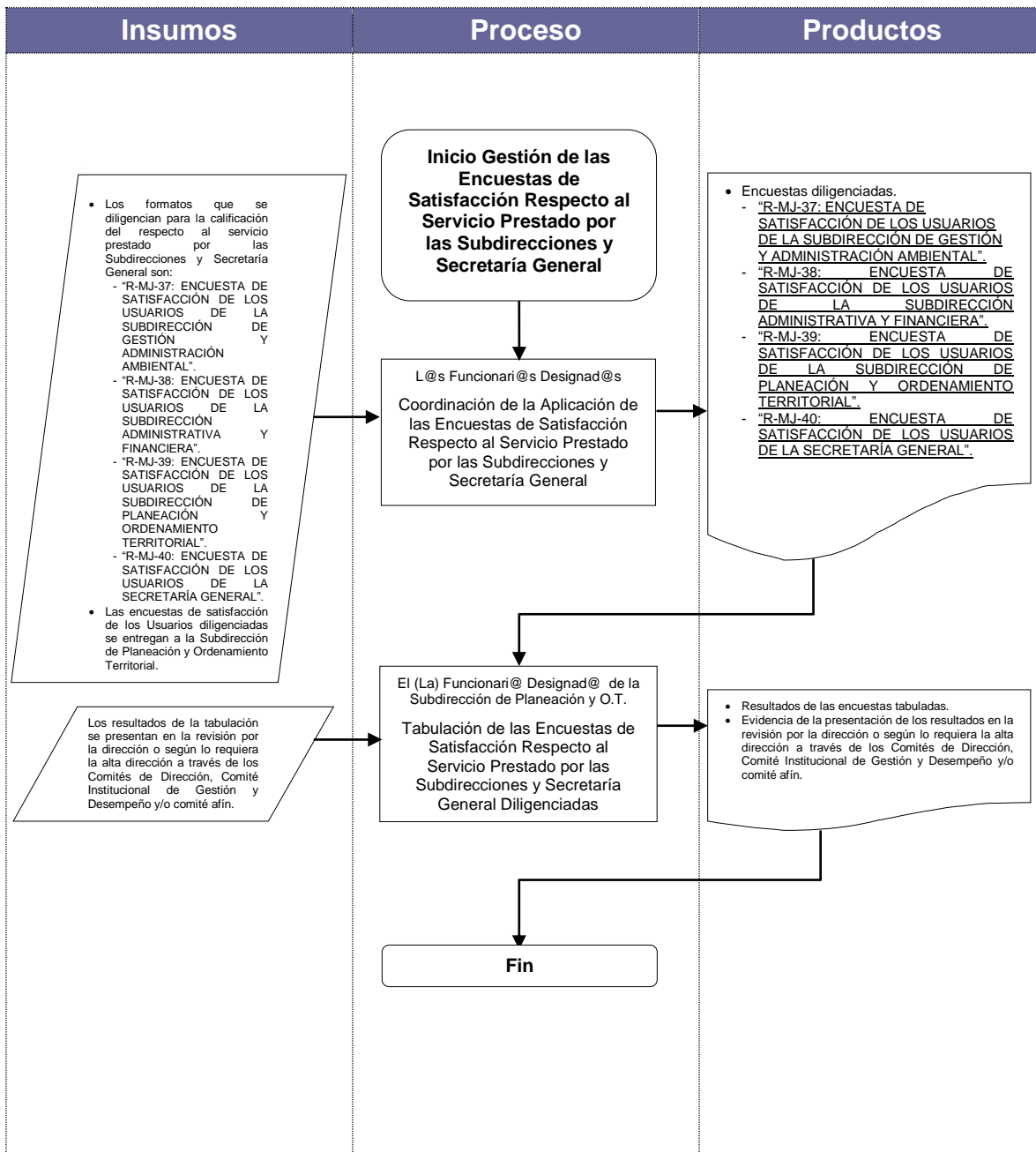
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> - “R-MJ-38: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA”. - “R-MJ-39: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL”. - “R-MJ-40: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA GENERAL”. <ul style="list-style-type: none"> • Las encuestas de satisfacción de los Usuarios diligenciadas se entregan a la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.
02	El (La) Funcionari@ Designad@ de la Subdirección de Planeación y O.T.	<p>Tabulación de las Encuestas de Satisfacción Respecto al Servicio Prestado por las Subdirecciones y Secretaría General Diligenciadas.</p> <p>Tabula las encuestas de satisfacción respecto al servicio prestado por las Subdirecciones y Secretaría General diligenciadas.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la tabulación se presentan en la revisión por la dirección o según lo requiera la alta dirección a través de los Comités de Dirección, Comité Institucional de Gestión y Desempeño y/o comité afín.

6. FLUJOGRAMA

Tabla 2. Flujoograma de Opinión y Nivel de Satisfacción de Usuarios.







7. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento, Protección y Recuperación		Acceso	Retención	Disposición Final
COD	Nombre	Ubicación	Clasificación	Personal Autorizado	Tiempo	Método
-	Opiniones de los usuarios en el módulo PQRDS de CITA	Módulo PQRDS de CITA	Vigencia	Acceso de los Usuarios con clave.	Tres Años	Archivo General
-	Con relación a los reconocimientos de los Usuarios: - Evidencia de la socialización a los Servidores Públicos por medio del correo corporativo. - Evidencia de la respuesta al Usuario con un agradecimiento a través de correo electrónico, llamada telefónica o vía celular, oficio o medio afín según los datos suministrados por el Usuario.	Carpeta "Opiniones" – Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
R-MJ-04	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRAMITES AMBIENTALES	Carpeta "Encuestas" – Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
R-MJ-08	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS	Carpeta "Encuestas" – Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
R-MJ-09	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANÁLISIS DE AGUAS	Carpeta "Encuestas" – Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
R-MJ-21	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LA GESTIÓN	Carpeta "Encuestas" – Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General

	CORPORATI VA						
-	Resultados de las encuestas tabuladas	Carpeta "Encuestas" Subdirección Planeación Ordenamiento Territorial.	- de y	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
-	Evidencia de la publicación de los resultados publicados en el sitio web www.corpouba.gov.co. Ruta: Atención al Ciudadano - Encuestas de Satisfacción.	Carpeta "Encuestas" Subdirección Planeación Ordenamiento Territorial.	- de y	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
-	Evidencia de la presentación de los resultados en la revisión por la dirección o según lo requiera la alta dirección a través de los Comités de Dirección, Comité Institucional de Gestión y Desempeño y/o comité afín.	Carpeta "Encuestas" Subdirección Planeación Ordenamiento Territorial.	- de y	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
R-MJ-37	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	Carpeta "Encuestas" Subdirección Planeación Ordenamiento Territorial.	- de y	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
R-MJ-38	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Carpeta "Encuestas" Subdirección Planeación Ordenamiento Territorial.	- de y	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
R-MJ-39	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Carpeta "Encuestas" Subdirección	- de	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General

	ÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Planeación y Ordenamiento Territorial.				
R-MJ-40	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA GENERAL	Carpeta "Encuestas" Subdirección Planeación Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
-	Resultados de las encuestas tabuladas	Carpeta "Encuestas" Subdirección Planeación Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General
-	Evidencia de la presentación de los resultados en la revisión por la dirección o según lo requiera la alta dirección a través de los Comités de Dirección, Comité Institucional de Gestión y Desempeño y/o comité afín.	Carpeta "Encuestas" Subdirección Planeación Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Resolución	Versión	Detalle
22/11/2006	03-01-02-001881	01	Aprobación inicial con código y nombre "P-CS-06: OPINIÓN DE LOS USUARIOS".
31/12/07	03-01-02-002362	02	Cambio de código y nombre del procedimiento pasando de ser "P-CS-06: OPINIÓN DE LOS USUARIOS" a "P-MJ-06: OPINIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS" y la estructura para la presentación del procedimiento. Se incluye adicionalmente las encuestas de satisfacción de los usuarios de trámites ambientales, proyectos y el laboratorio de análisis de aguas.
30/12/2009	300-03-10-23-1684	03	En la actividad 1, se cambió la nota que decía: "La coordinación del diligenciamiento de la "R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROYECTOS", estará a cargo de cada coordinador del proyecto" por la de "la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial gestiona la aplicación de la "R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS", en una muestra del 30% de los proyectos ejecutados durante la vigencia anterior".
02/07/2010	300-03-10-23-0817	04	Se ajusta el procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina la medición de satisfacción de los Usuarios de Programas y del Plan de Acción. • Se incluye la medición de satisfacción de los Usuarios por la Gestión Corporativa. • De acuerdo a las exigencias del "Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia 2010" y en especial de las modificaciones hechas en el sitio web www.corpouraba.gov.co en la ruta: Inicio – Servicios de Información al Ciudadano – Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos. • Se hacen cambios en la población objetivo y tamaño muestral para el diligenciamiento de la "R-MJ-09: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANÁLISIS DE AGUAS". • Se modifica el logo de La Corporación y se incluye el ítem control de cambios.
08/06/2011	300-03-10-23-0585	05	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el alcance del procedimiento. • Se realizan cambios en las actividades y responsabilidades por las modificaciones realizadas en el sitio web www.corpouraba.gov.co con lo relacionado a Peticiones, Quejas y Reclamos y la inclusión de la página "Medición de Satisfacción de los Usuarios.
09/09/2011	300-03-10-23-1113	06	Se cambio la referencia "Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia – Versión 2010" por la de "Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia – Vigente".
09/11/2012	300-03-10-23-1310	07	En atención del Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia GEL, se incluye el componente de Participación Ciudadana.

16/05/2013	300-03-10-23-0549	08	Se incluye en la actividad 1. "Recepción y Remisión de las Opiniones de los Usuarios, la nota: <i>"El Laboratorio de Análisis de Aguas estará dispuesto a cooperar con los clientes o sus representantes para aclarar el pedido del cliente y para realizar el seguimiento del desempeño del laboratorio en relación con el trabajo realizado, garantizando la confidencialidad hacia los otros clientes. Para la realización del seguimiento del desempeño se dará cumplimiento al procedimiento "P-5.3-02: CONTROL DE ACCESO AL LABORATORIO"</i> .
28/05/2014	300-03-10-23-0713	09	Se incluyen los términos para dar respuesta a los diferentes tipos de opinión y se actualizan los responsables de realizar el registro y seguimiento en el sitio web " www.corpouraba.gov.co , en la ruta: <i>Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos</i> ".
29/07/2015	300-03-10-23-0945	10	Se realizan cambios al procedimiento, en lo que tiene que ver con los derechos de petición de acuerdo a la Ley 1755 del 30 de junio 2015.
16/08/2016	300-03-10-23-0992	11	Se cambia el Logo según resolución 300-03-10-17-0820-2016 de julio 7 de 2016
01/12/2016	300-03-10-23-1682	12	Se realizan cambios en la forma de determinar el tamaño de la muestra para las encuestas. Se incluye en el procedimiento la posibilidad de diligenciar las encuestas en forma digital. Se ajustan los procesos.
26/07/2019	300-03-10-23-0902	13	Se modifica el nombre del procedimiento, se incluye las encuestas de los usuarios de las diferentes Subdirecciones y de la Secretaría General, se elimina las actividades correspondientes a la gestión del Plan de Participación Ciudadana, ya que este tema se incluyó dentro del procedimiento "P-DI-04: GESTIÓN COMUNICACIÓN PÚBLICA" y se realizan otros ajustes
03/03/2020	300-03-10-23-0259	14	Entre otros, se hace la precisión que <i>"Se debe dar respuesta a toda petición -indistintamente si aplica o no como PQRSD- dentro de los términos establecidos para las peticiones, en caso que no aplique como PQRSD, se expone el porqué; de igual forma en caso de pedir prórroga para la respuesta o si esta se atenderá como una queja ambiental, aplicando el procedimiento "P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES" y que "las respuestas -de ser necesario- deben contener o anexas los conceptos que se hayan obtenido de otras instituciones, como lo son la CNSC, el DAFP, Ministerios o afines"</i> .
06/04/2020	300-03-10-23-0439	15	Se incluye la siguiente nota en la actividad 03: <i>"La revisión y aprobación de una queja debe realizarse por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja"</i> .

Última línea-----última línea-----última línea