

# ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante él se atiende las demandas que la ciudadanía le eleva para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA está totalmente comprometida en el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos dentro de una Política de Integral de Gestión HSEQ, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que le confían sus aportes para mejorar la gestión pública y para procurar el buen uso de los recursos públicos. Con ello, la ciudadanía acepta la propuesta de la Autoridad Ambiental de fortalecer la vigilancia de los recursos naturales mediante la participación activa, proactiva y la Autoridad Ambiental en el Tolima cualifica integralmente su gestión e incrementa su nivel de legitimidad ante la sociedad Tolimense.

Durante el año 2018 la Corporación Autónoma Regional del Tolima, persistió en el cumplimiento de la función de enlace con el ciudadano, para tramitar pronta y eficientemente sus aportes y propuestas hacia la protección de los recursos naturales. De igual forma, continuó dando traslado a aquellos asuntos que, a pesar de no ser de su competencia directa, le confiaron los ciudadanos, relacionados con gestiones y demanda de servicios de entidades públicas del nivel municipal, departamental y nacional.

En el marco de una Política de Integral de Gestión HSEQ, la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, en el proceso de participación ciudadana dedicó a mejorar de forma continua el sistema de derechos de petición, quejas y recursos, procurando mantener informado al ciudadano y sus organizaciones, con oportunidad y calidad, tal y como se puede observar en el misma página web de CORTOLIMA [www.Cortolima.gov.co](http://www.Cortolima.gov.co) en el link servicios seguimiento a correspondencia.

Dentro de los proceso de modernización tecnológica, se dispone de un software de correspondencia, con un manual de procedimientos, modelos y Formatos, el cual nos sirve de referencia para elabora el informe de P; Q; R que se presenta al comité del mismo nombre.

En cuanto a la atención al usuario, se elaboro y se aplico un formato de encuesta de atención al usuario, con aquellas personas que han recibido o solicitado servicio que presta la corporación, el cual después de haber encuestado cincuenta y uno (51) personas durante la audiencia pública de

rendición de cuantas informe de Gestión Periodo del Director General de CORTOLIMA de enero 01 al 31 de diciembre de 2017 en cumplimiento de los parámetros de la ley 99 de 1993, el decreto 1200 de 2004, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 1076 del 2015 y la estrategia " CORTOLIMA Visible"; arrojo como resultado, de que es excelente en su gran mayoría la percepción que tiene usuarios respecto de la entidad CORTOLIMA, en preguntas tales como: - Amabilidad, Cordialidad y atención prestada por el funcionario, - Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos, - El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta, satisfacción obtenida a través de la respuesta.

Todo lo anterior con el propósito de compartir y conocer sistemáticamente el Estado y los avances de la atención estatal al ciudadano, pero, con especial Interés, de coordinar y armonizar acciones conjuntas para su mejoramiento a Futuro.

## RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

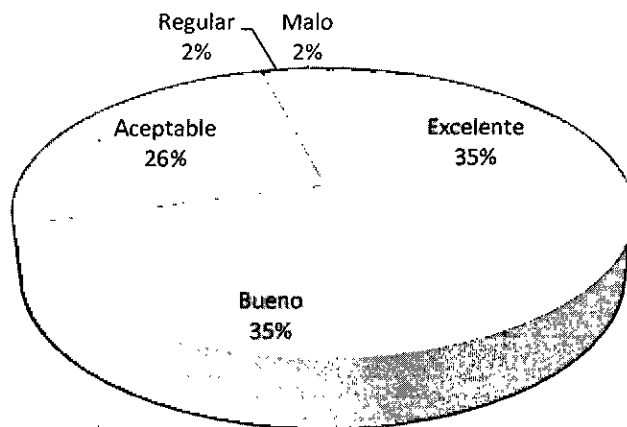
La Corporación Regional del Tolima en el marco de la Implementación de la Política Integral de Gestión HSEQ y preocupados por el mejoramiento continuo en sus procesos y los procedimientos aplicados en cada uno de ellos, al igual que en la satisfacción de sus usuarios, los cuales a través de estadísticas le permiten medir la atención prestada, y establecer mecanismos de contacto con ellos.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas de satisfacción al cliente en desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas informe de Gestión Periodo del Director General de CORTOLIMA de enero 01 al 31 de diciembre de 2017 en cumplimiento de los parámetros de la ley 99 de 1993, el decreto 1200 de 2004, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 1076 del 2015 y la estrategia " CORTOLIMA Visible", arrojando un número total de personas encuestadas de cincuenta y una (51) en audiencia pública celebrada en el municipio del Líbano "Hotel Pantagora" el día viernes 8 de junio del 2018. Las encuestas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros pre establecidos en el procedimiento de análisis de encuesta de satisfacción al cliente, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

### TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

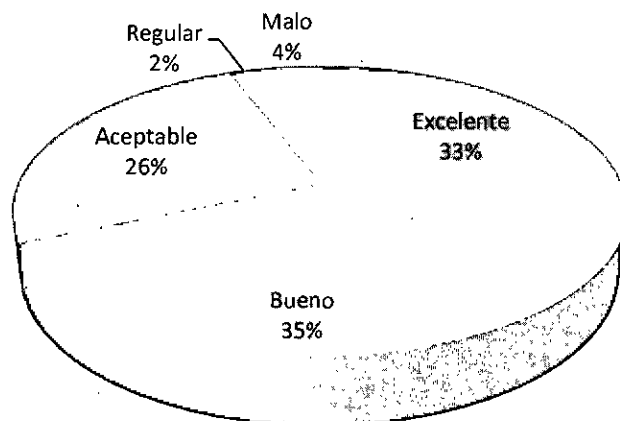
CALIFICACIÓN	Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario	Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos	El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta	Satisfacción obtenida a través de la respuesta	Total Calificación
Excelente	18	17	16	13	64
Bueno	18	18	13	14	63
Aceptable	13	13	13	15	54
Regular	1	1	5	6	13
Malo	1	2	4	3	10
Total	51	51	51	51	

### Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

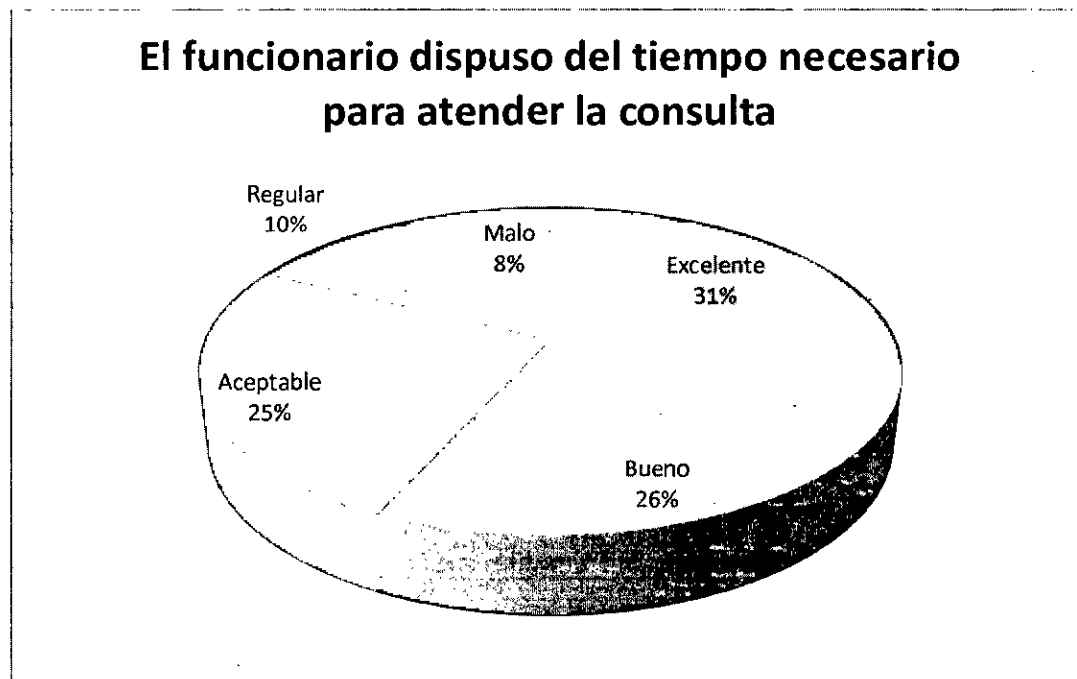


Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 35% excelente, el 35% como buena, el 26 % aceptable, regular 2% y malo 2%; reflejando que los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA en su mayoría, atienden de manera cordial y amable a los usuarios del servicio. Mas sin embargo es indispensable llegar a la excelencia; se recomienda hablar con los funcionarios de las dependencias sede centro y de las Direcciones Territoriales para que al usuario lo atiendan con más cordialidad y amabilidad.

### Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

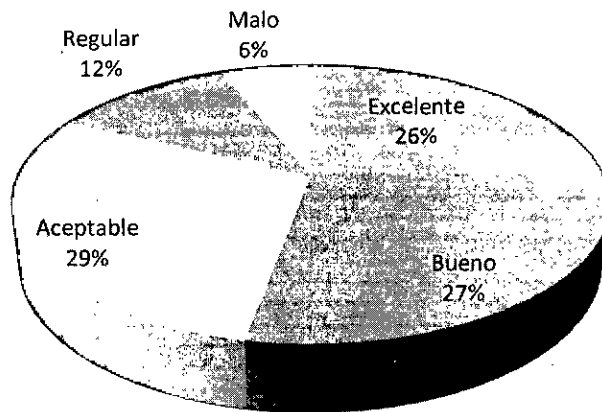


Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 33% para excelente, el 35% para bueno, un 26 % aceptable, Regular 2% y malo 4%. Dejando clara evidencia, que los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, necesitan diluir el porcentaje de regular y malo, para llegar a un porcentaje mayor hacia la excelencia, por lo cual se recomienda a los funcionarios de la diferentes dependencia de la sede central y Direcciones Territoriales, que utilicen un lenguaje más sencillo y claro que le permita al usuario entender y comprender, los conocimientos transmitidos por los funcionario de esa territorialidad.



Se demuestra, que los funcionarios de la entidad CORTOLIMA en gran porcentaje, disponen del tiempo para satisfacer las necesidades de los usuarios, obteniendo los siguientes porcentajes según encuesta: con un 31% de excelencia, con un 26% buena, con un 25% aceptable, 10% regular y 8% malo. Es necesario que los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, tome las medidas necesarias, tendientes a eliminar la mínima expresión de insatisfacción por parte de los usuarios del servicio, a lo que hace referencia al tiempo que dispone los funcionarios de la dependencia de la sede central y Direcciones Territoriales, para atender la consulta del usuario.

## Satisfacción obtenida a través de la respuesta



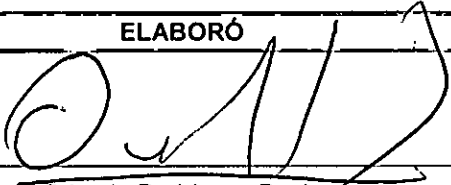
Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 26% para excelente, 26% para bueno, aceptable 29%, regular 12% y malo 6%, deja clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la ley. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje mínimo calificado como aceptable y regular y malo; se propone a la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA realizar un mayor control a los funcionarios de sus dependencias y Direcciones Territoriales, de acuerdo a las alarmas que arroja el software de correspondencia, que las secretaria o quien haga sus veces hagan el control del segundo viernes de cada mes y que los funcionarios de la entidad tengan la cultura de revisar los correos electrónico donde se identifican las alarme de correspondencia pendiente; lo anterior obedece a los control al estado de la correspondencia a fin de dar respuesta oportuna a los usuarios del servicio.

### CONCLUSIONES

1. La percepción de los presidentes de juntas, líderes comunitarios, concejales, alcaldes entre otros, que conforman un gran tejido social en el Tolima, que asistieron a la audiencia pública rendición de cuentas informe de Gestión Periodo del Director General de CORTOLIMA de enero 01 al 31 de diciembre de 2017 en cumplimiento de los parámetros de la ley 99 de 1993, el decreto 1200 de 2004, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 1076 del 2015 y la estrategia "CORTOLIMA Visible"; calificaron en su mayor porcentaje a la Corporación CORTOLIMA, como de excelente y bueno, en aspectos como : 1) amabilidad, cordialidad y atención mostrada por el funcionario, 2)

facilidad y claridad de los funcionarios para transmitir sus conocimientos,  
3) el funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta,  
4) satisfacción obtenida a través de la repuesta.

2. El número de personas, que asistieron durante la audiencia rendición de cuentas informe de Gestión Periodo del Director General de CORTOLIMA de enero 01 al 31 de diciembre de 2017 en cumplimiento de los parámetros de la ley 99 de 1993, el decreto 1200 de 2004, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 1076 del 2015 y la estrategia "CORTOLIMA Visible", fue de trecientas seis (306) personas.
3. De los aspectos antes evaluados, por los usuarios del servicio de la entidad CORTOLIMA, se concluye que la audiencia rendición de cuentas informe de Gestión Periodo del Director General de CORTOLIMA de enero 01 al 31 de diciembre de 2017 en cumplimiento de los parámetros de la ley 99 de 1993, el decreto 1200 de 2004, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 1076 del 2015 y la estrategia "CORTOLIMA Visible"; fue bien calificada con un porcentaje mayor en la calificación en cada una de sus preguntas de excelente y buena, muy poco porcentaje en la calificación como aceptable, regular y mala en temas encuestado satisfacción al cliente como: 1) amabilidad, cordialidad y atención mostrada por el funcionario, 2) facilidad y claridad de los funcionarios para transmitir sus conocimientos, 3) el funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta, 4) satisfacción obtenida a través de la repuesta.
4. A las audiencia pública de rendición de cuentas informe de Gestión Periodo del Director General de CORTOLIMA de enero 01 al 31 de diciembre de 2017 en cumplimiento de los parámetros de la ley 99 de 1993, el decreto 1200 de 2004, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 1076 del 2015 y la estrategia "CORTOLIMA Visible", realizada el día viernes 8 de julio del año 2018 en el municipio del Libano; asistieron en total, trecientas y seis personas (306) a las cuales se les aplico la muestra de encuesta de satisfacción al cliente, a un total de cincuenta y una personas (51), arrojando una gran participación de las comunidades, durante el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas, informe de Gestión Periodo del Director General de CORTOLIMA de enero 01 al 31 de diciembre de 2017 en cumplimiento de los parámetros de la ley 99 de 1993, el decreto 1200 de 2004, el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 1076 del 2015 y la estrategia "CORTOLIMA Visible"; con una percepción positiva y con expectativas hacia la Corporación CORTOLIMA.

	ELABORÓ
FIRMA:	
NOMBRE:	Orlando Rodríguez Devia
CARGO:	Profesional Universitario
FECHA:	Julio 26 de 2018