

## **ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AUDIENCIA PÚBLICA DIRECCION GENERAL**

### **INTRODUCCIÓN**

El servicio al ciudadano es una 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 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.

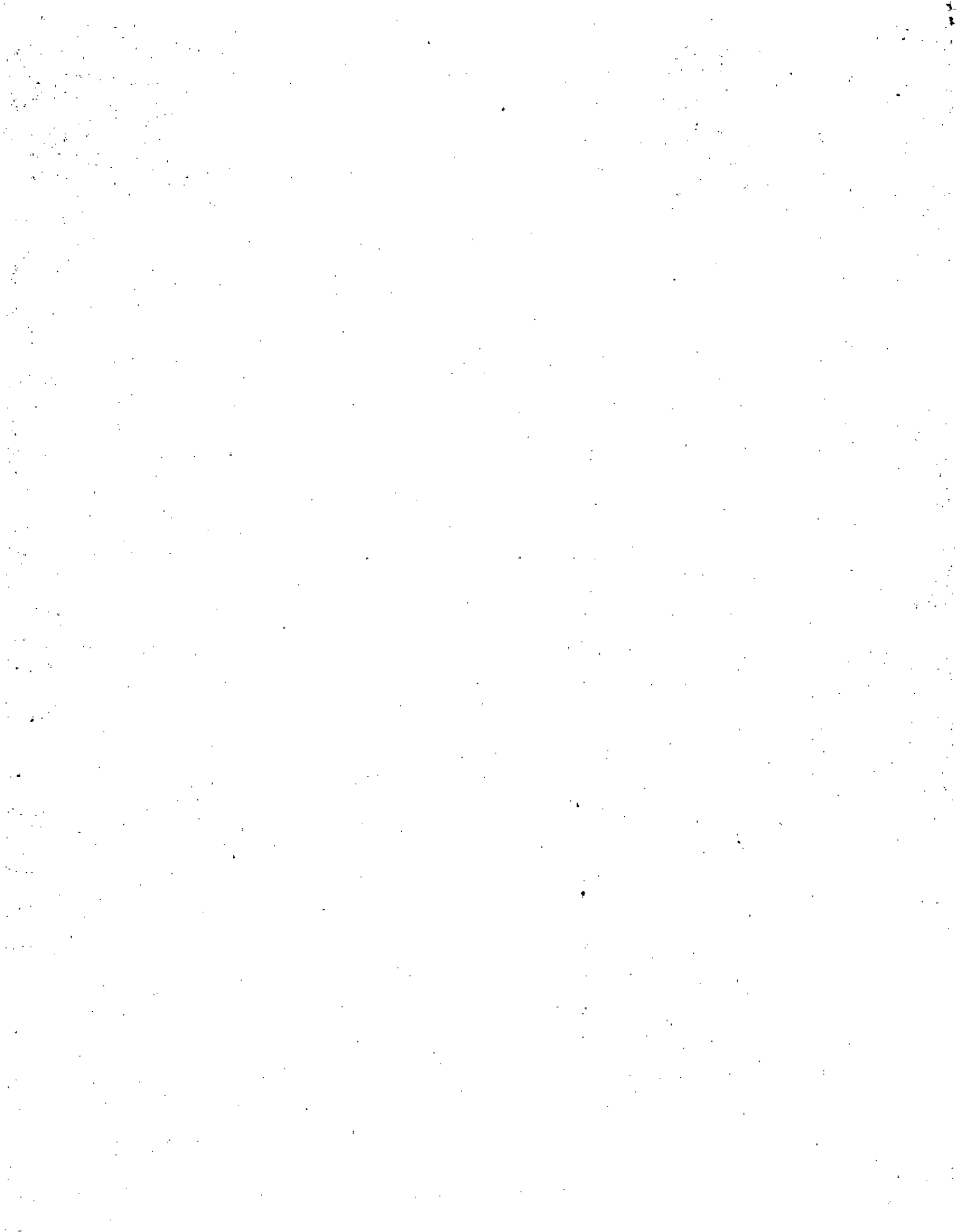
La Corporación Autónoma Regional del Tolima en el 2015, persiste en el cumplimiento de la función de enlace con el ciudadano, para tramitar pronta y eficientemente sus aportes y propuestas hacia la protección de los recursos naturales. De igual forma, continua dando traslado a aquellos asuntos transversales de competencia de la entidad a cada funcionario y líder para resolver de fondo y prontamente las iniciativas que son de carácter individual o colectivo, algunas a pesar de no ser de su competencia directa, le confiaron los ciudadanos gestiones relacionadas con servicios de entidades públicas del nivel municipal, departamental y nacional.

En el marco de una Política Integral de Gestión HSEQ, la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, en la SEDE CENTRAL Cra. 5ª. Av. Del Ferrocarril , Calle 44 Tels.: (8) 2654551/52/54/55 Fax: (8) 2654553 – 2700120 E-Mail: [cortolima@cortolima.gov.co](mailto:cortolima@cortolima.gov.co) Web: [www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co) Ibagué – Tolima – Colombia Dirección Territorial



Sur: C.C. Kalarama Cra. 8 No. 7 – 24/28 Of. 301-303 Telefax.: (8) 2462779 Chaparral Dirección Territorial Norte: Cra. 6 No. 4 – 37 Telefax.: (8) 2530115 Armero Guayabal Dirección Territorial Suroriente: Calle 6 No. 23 -37 Piso 2 Telefax.: (8) 2456876 Melgar Dirección Territorial Oriente: Cra. 4 No. 8ª - 27 Telefax.: (8) 2281204 Purificación, implemento el proceso de participación ciudadana dedicó a mejorar de forma continua el sistema de derechos de petición, quejas y reclamos, 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.

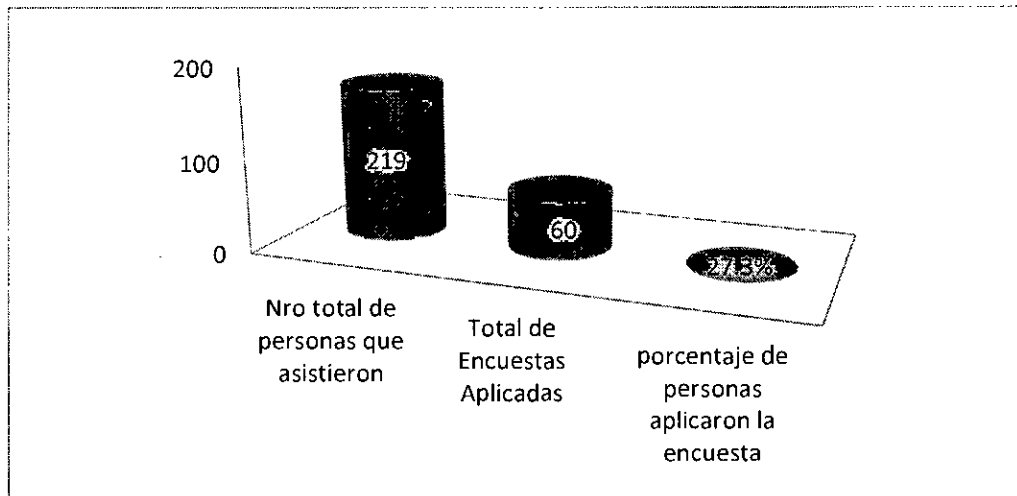
Se insiste en la aplicación correcta del Software de Correspondencia, para optimizar el cumplimiento de términos. En cuanto a la atención al usuario y la estrategia CORTOLIMA VISIBLE implementada por la alta Dirección de CORTOLIMA se pretende a través de la participación social, dinamizar procesos de participación social, para la gestión ambiental, que involucren la participación ciudadana, institucional y comunitaria; para lo cual se elaboró y se aplicó un formato de encuesta de atención al usuario para Usuarios, para aquellas personas que han asistido o solicitado servicio que presta la corporación, después de haber tabulado sesenta (60) encuestas diligenciadas por personas que asistieron a la Audiencia de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión celebrada el día primero (1) de abril de 2016 en el Municipio de Ibagué, dio como resultado: Que es excelente en su gran mayoría la satisfacción que tienen los usuarios respecto de la Audiencia Celebrada por el Señor Director General de CORTOLIMA Dr. JORGE ENRIQUE CARDOSO, donde en la encuesta se califica por parte de los asistentes a la Audiencia en cuatro (4) preguntas y cinco (5) variables de calificación la percepción General de la Audiencia Pública celebrada para la Rendición de Cuentas e Informe de Gestión de Julio 23 de 2012 al 31 de diciembre de 2015. 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 la Dirección en coordinar y armonizar acciones conjuntas para un mejoramiento continuo en la atención al cliente dando ejemplo desde la alta Dirección de la Institución; mediante la utilización en este caso de un mecanismo de



Participación Ciudadana, como lo, es la Audiencia Pública Participativa.

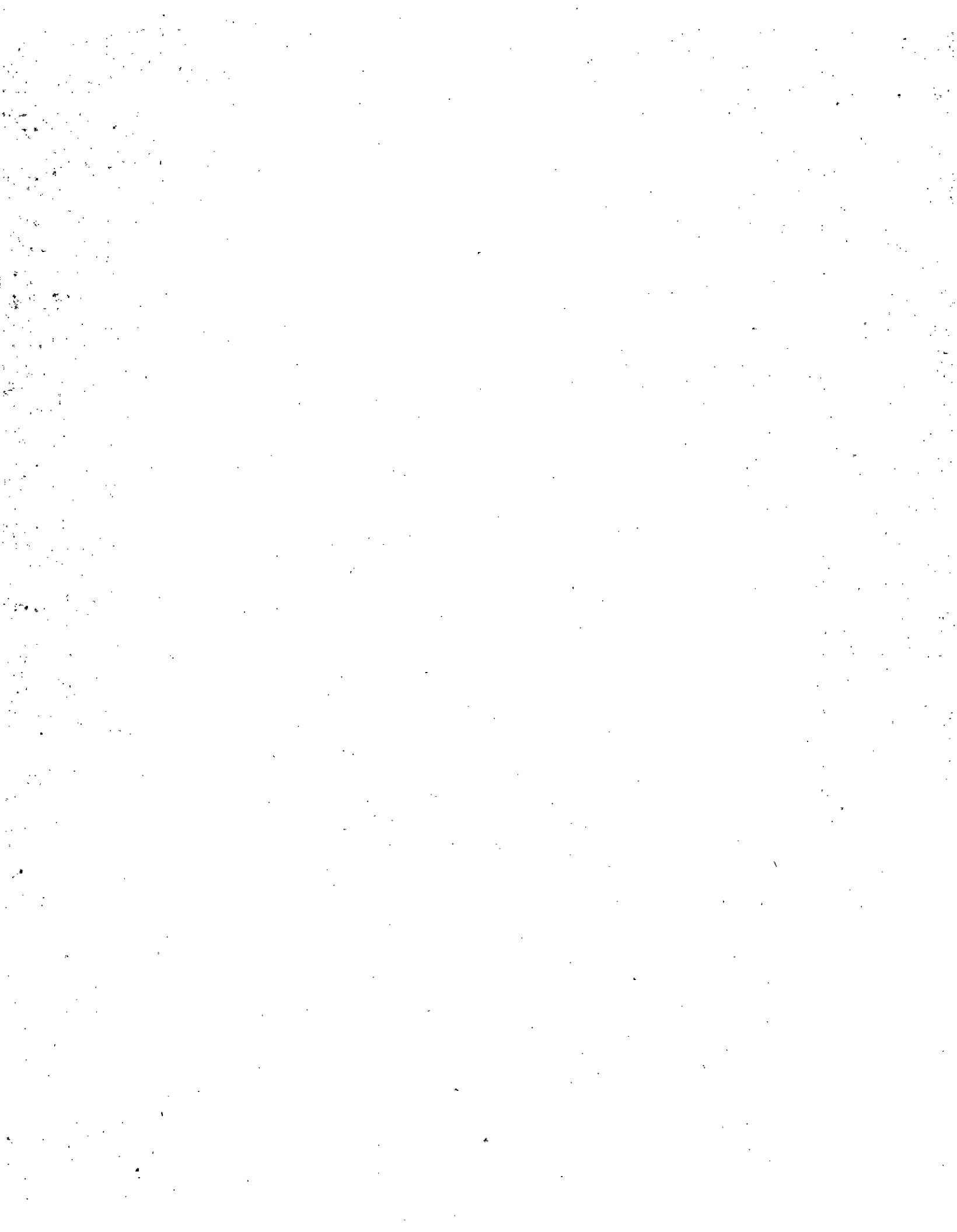
I.

Tabulación Audiencia de Ibagué			
Fecha aplicación de la encuesta	Nro. total de personas que asistieron	Total de Encuestas Aplicadas	porcentaje de personas aplicaron la encuesta
01/04/2016	219	60	27.3%
Total	219	60	27.3%



## OBSERVACIONES

La valoración estadística se realiza con una base clara, con una muestra de un porcentaje de los asistentes encuestados equivalente al 27.3% del total de los asistentes que llegaron a la Audiencia Pública e Informe de Gestión .

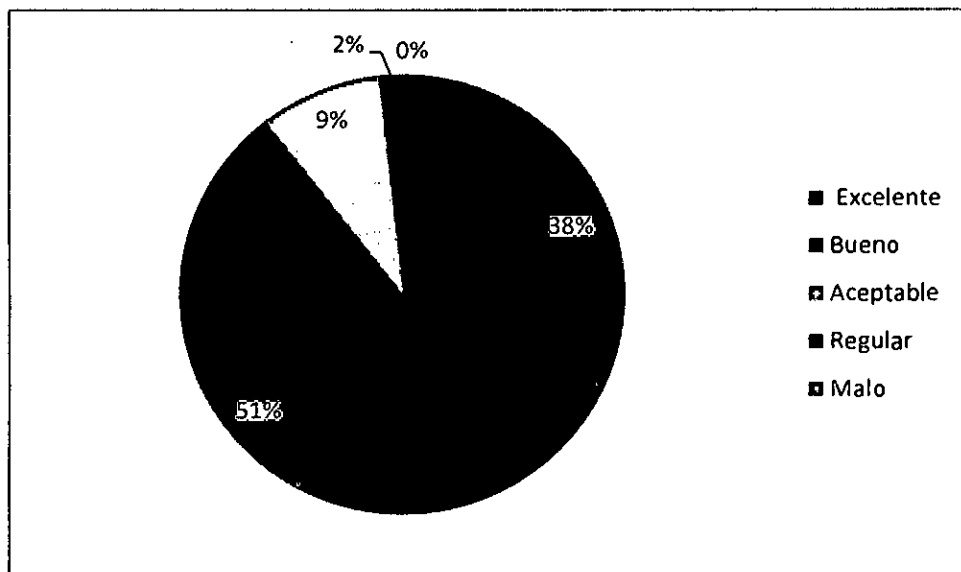


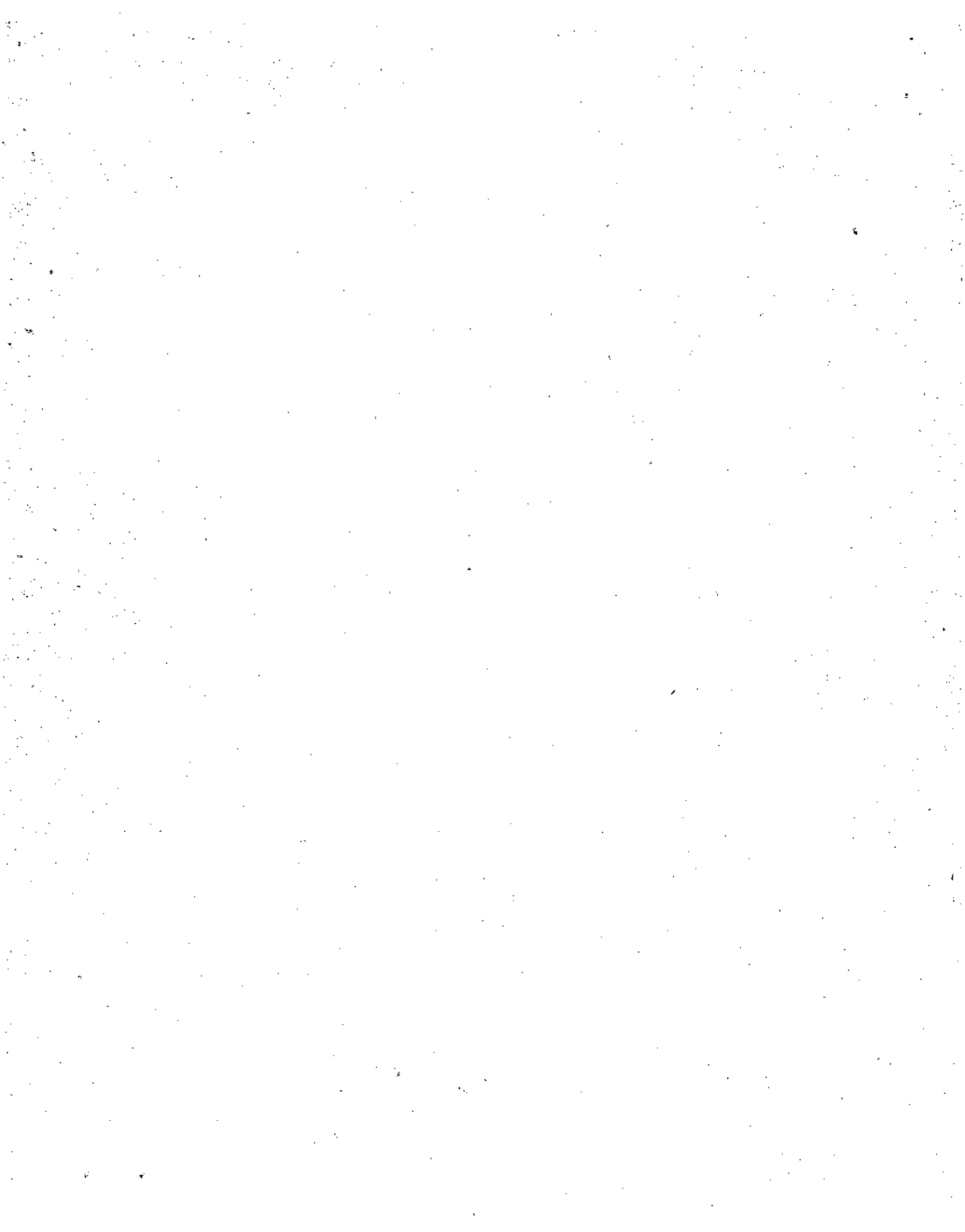
I.

Amabilidad, Cordialidad y Atención mostrada por el Funcionario					
Encuesta del 01/04/2016	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
	36	23	1	0	0
Total	36	23	1	0	0

### OBSERVACIONES

En la primera pregunta se tiene que la calificación se ubicó entre excelente y bueno con una calificación total de 60% y 38% respectivamente, está acorde con la pregunta planteada, la cual tiene que ver con la disposición del funcionario que es clave para una buena sinergia al momento de comunicar un tema a un auditorio.





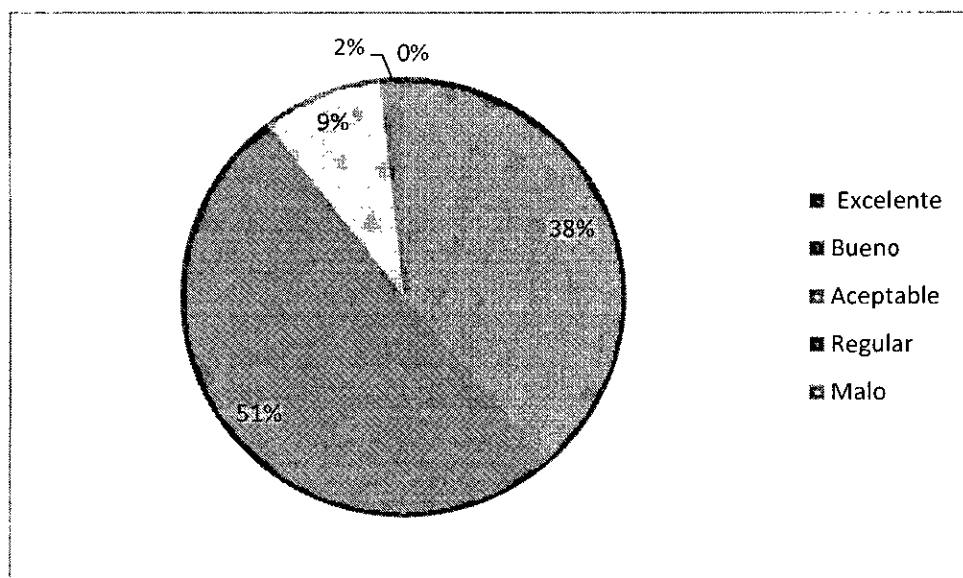


II.

Facilidad y Claridad del Funcionario para Transmitir sus Conocimientos					
Encuesta del	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
01/04/2016	31	27	2	1	0
Total	31	27	2	1	0

**OBSERVACIONES**

En la segunda pregunta que tiene una clara relación con las habilidades del funcionario para transmitir el tema, se calificó con 51% excelente y 44% Bueno y en menor grado las otras calificaciones en un 3%. lo anterior debido a la dificultad del informe financiero y por el otro el bajo rango de conexión del auditorio por la falta de capacitación y conocimientos del mismo.



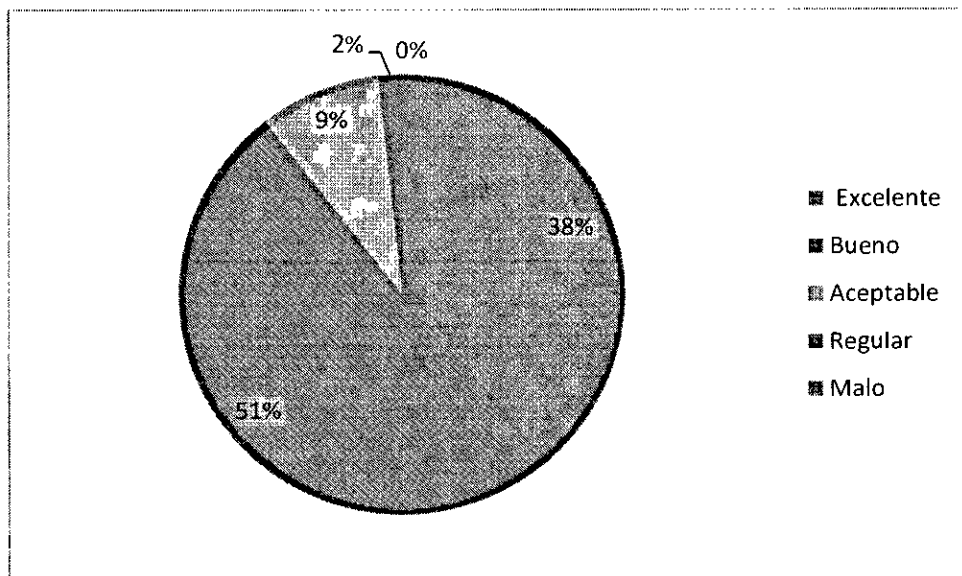


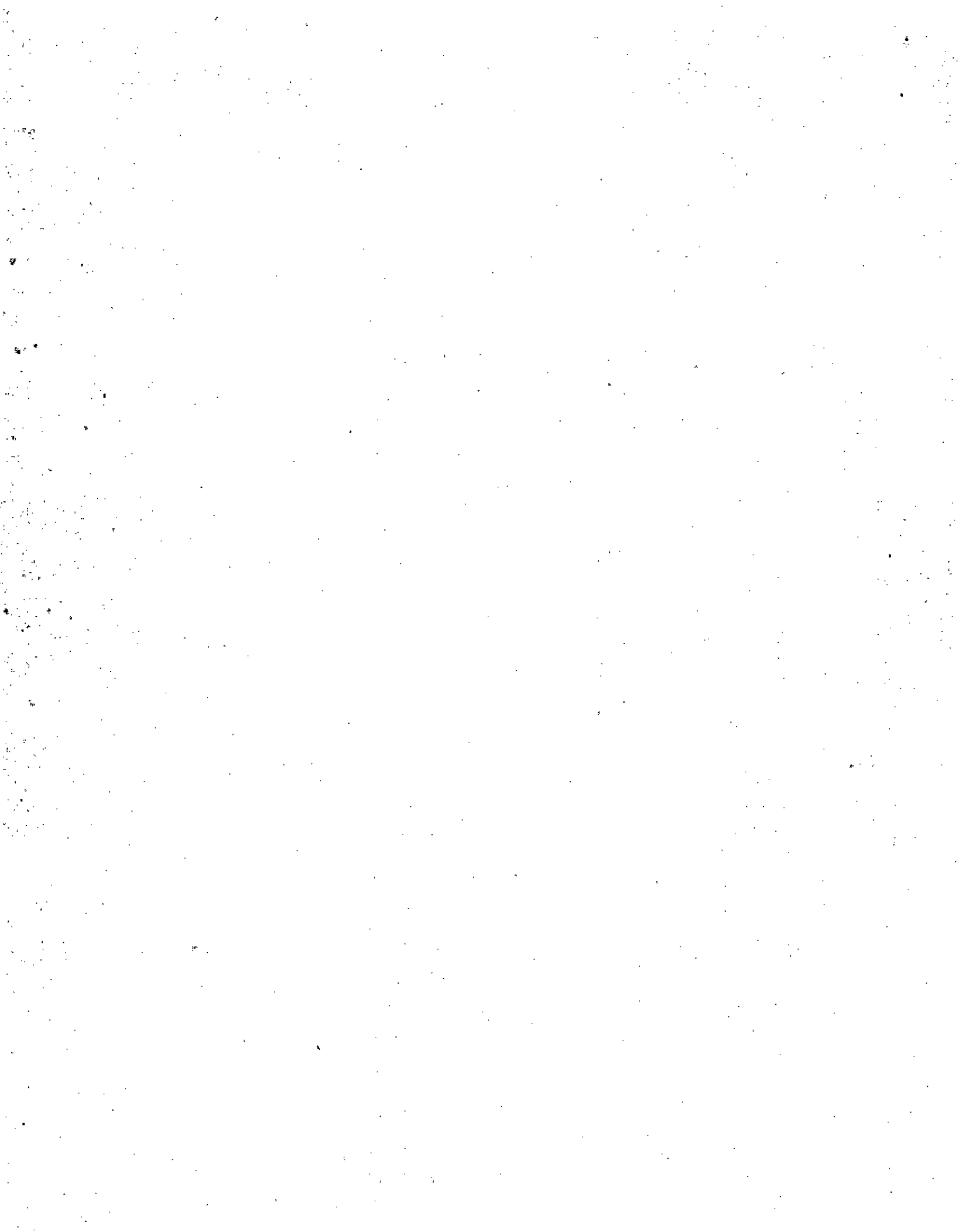
iii.

El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta					
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Encuesta del 01/04/2016	26	29	5	1	
Total	26	29	5	1	

### OBSERVACIONES

Al analizar la tercera pregunta se tiene que la calificación fue de un 43% excelente y 47% bueno, un alto nivel de satisfacción, además teniendo en cuenta que se dedicó una jornada a para la realización de la Audiencia.



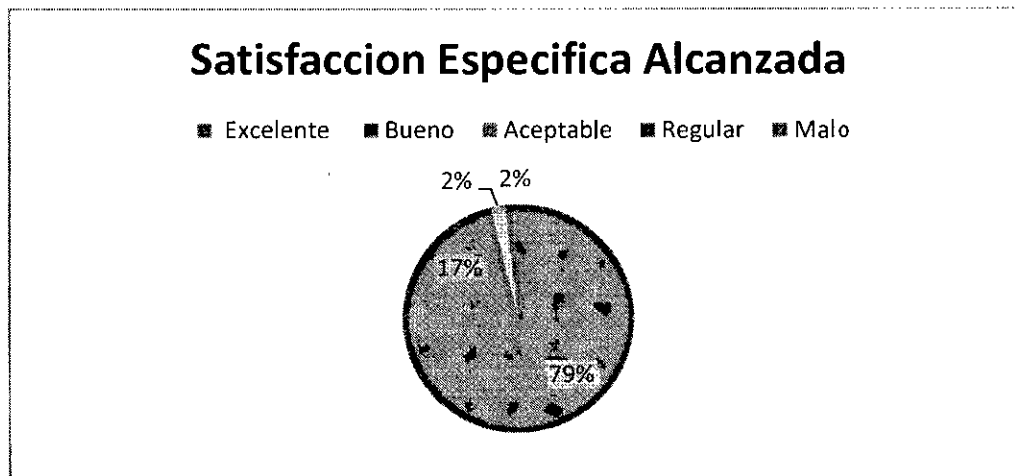


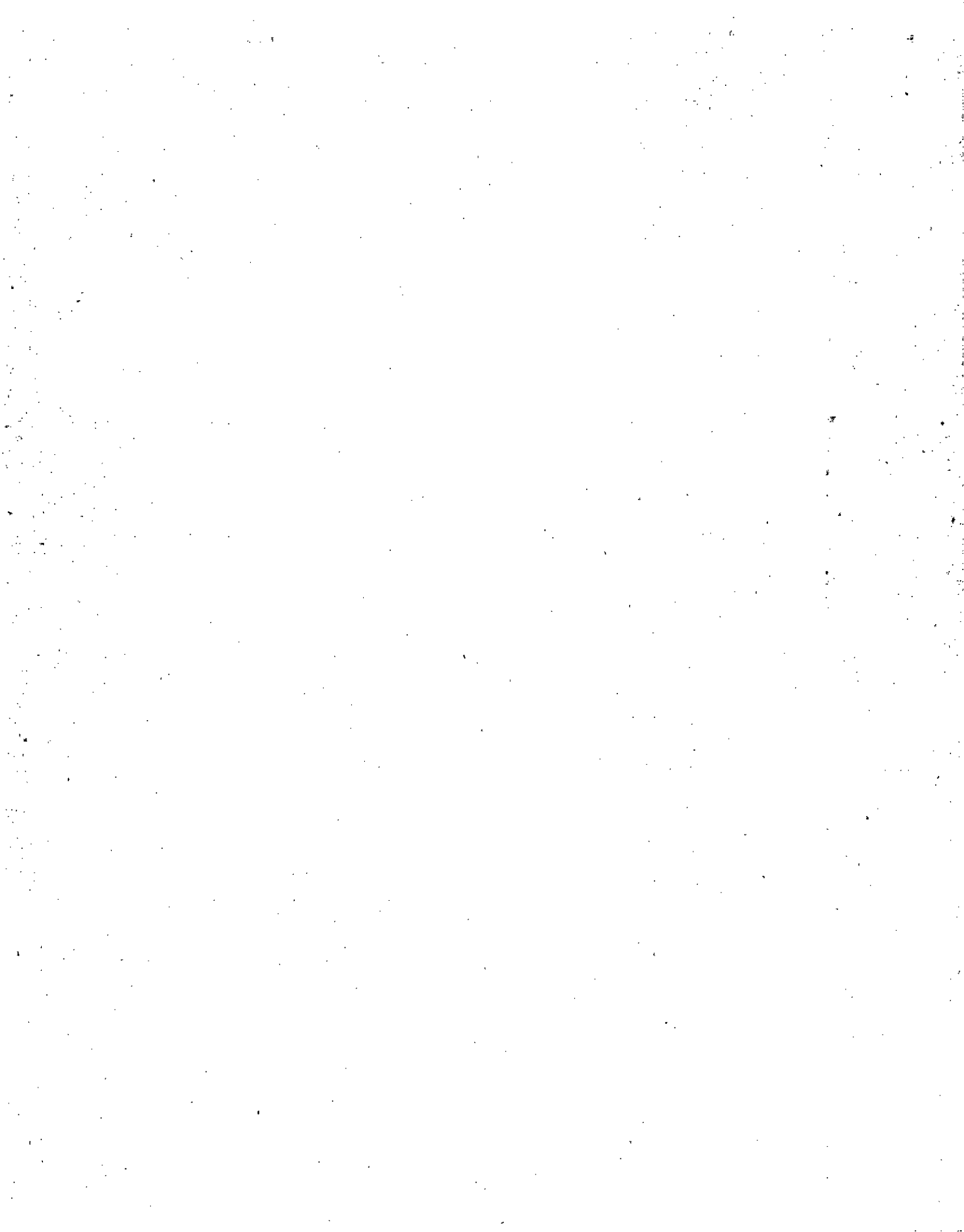
#### IV.

Satisfacción Obtenida a través de la Respuesta					
Encuesta del 01/04/2016	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
	22	29	5	1	1
Total	22	29	5	1	1

#### OBSERVACIONES

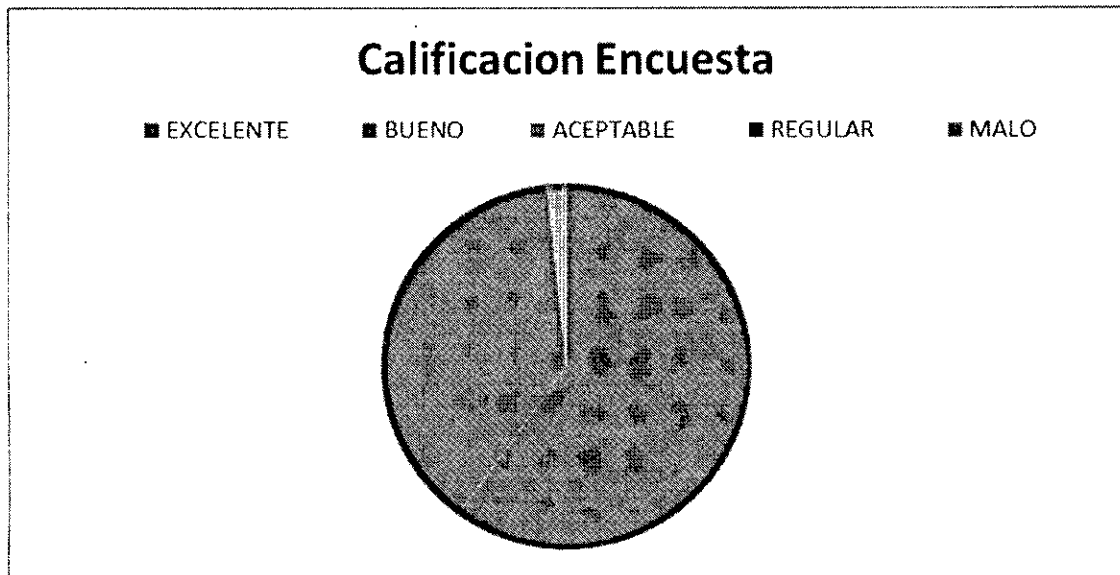
La Cuarta pregunta que se relaciona con la satisfacción específica por respuesta, se calificó por los asistentes con el 79% con Excelente y 17% bueno y otras calificaciones del 2%.

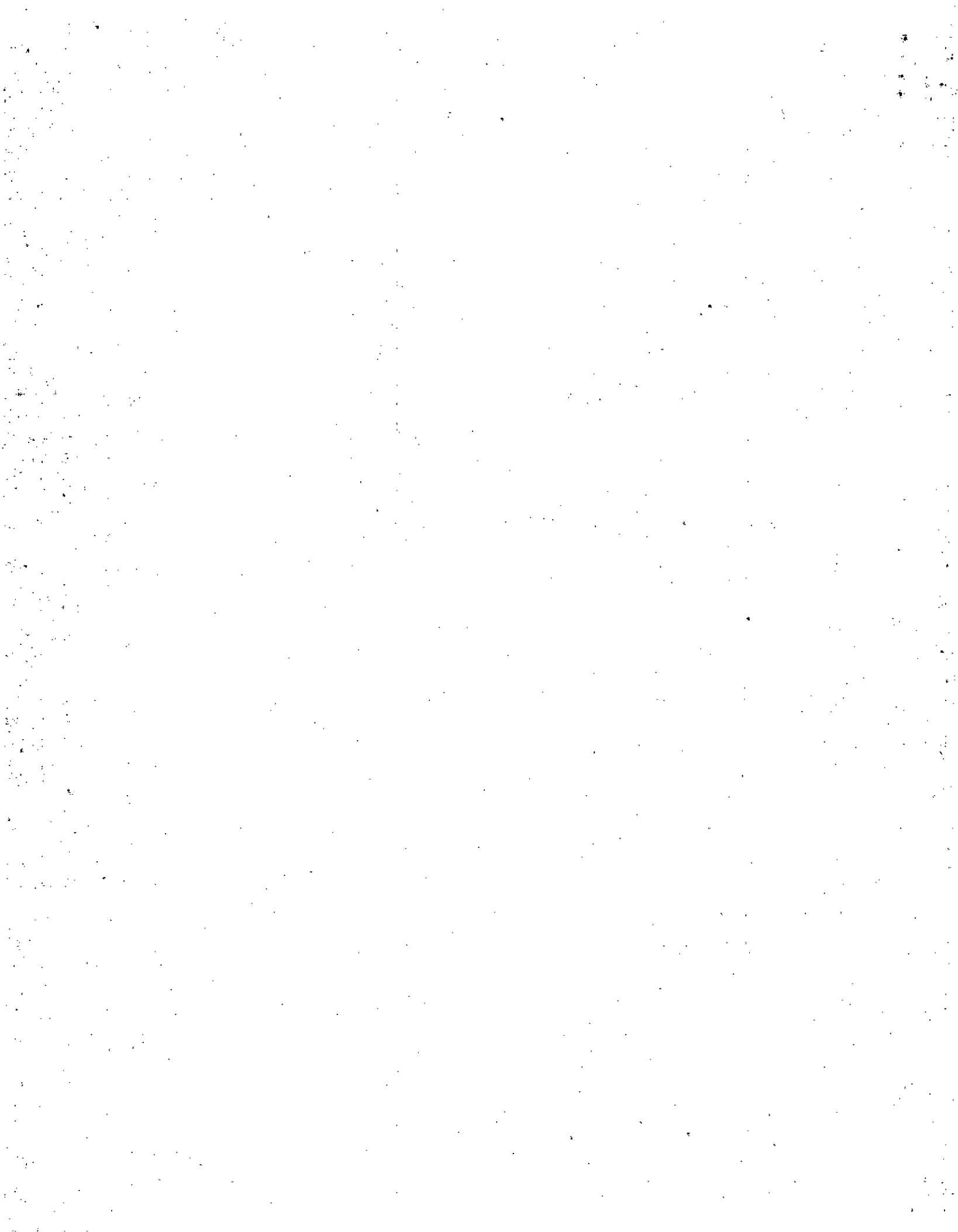




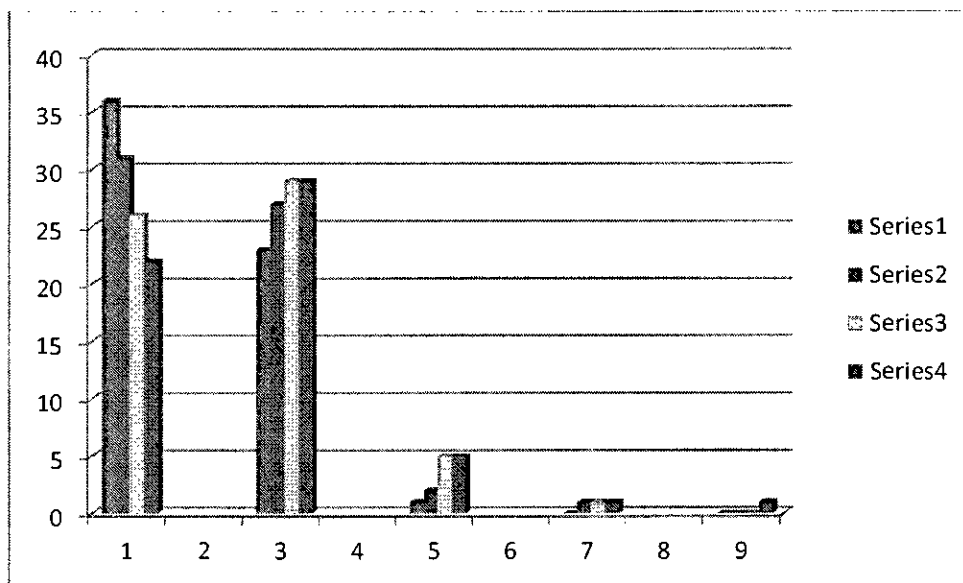
## CALIFICACION ENCUESTA

CALIFICACION	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	TOTAL
EXCELENTE	36	31	26	22	115
BUENO	23	27	29	29	108
ACEPTABLE	1	2	5	5	13
REGULAR	0	1	1	1	3
MALO	0	0	0	1	1
TOTAL	60	61	61	58	240









### CONCLUSIONES:

Se concluye que la calificación en la satisfacción General de la encuesta aplicada en la Audiencia contiene un alto perfil de satisfacción, calificándose la atención como excelente y buena, con el adecuado tiempo para exponer los temas objetos de estudio y dar las respuestas a las inquietudes o consultas, se evidencia profesionalismo en las respuestas que son sustentadas jurídicamente, con una disposición constante del Señor Director en atender a las preguntas del auditorio. El promedio de percepción es favorable catalogándola como Excelente y Bueno.

Elaboro

**HECTOR VEGA QUIJANO**

Jefe oficina de control Interno disciplinario

