

## 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.

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 a través de la atención del despacho a las comunidades el primer día de la semana, se aplicó la encuesta de atención al usuario, con aquellas personas que han recibido personalmente servicio por parte del Director General de CORTOLIMA JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ, por lo cual después de haber encuestado noventa y nueve (99) personas durante las siguientes fechas (22/01/2018, 05/03/2018, 23/04/2018, 12/06/2018; arrojó como resultado, de que es excelente en su gran mayoría la percepción que tiene los usuarios respecto a la atención recibida por parte del Director General de CORTOLIMA JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ.




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.

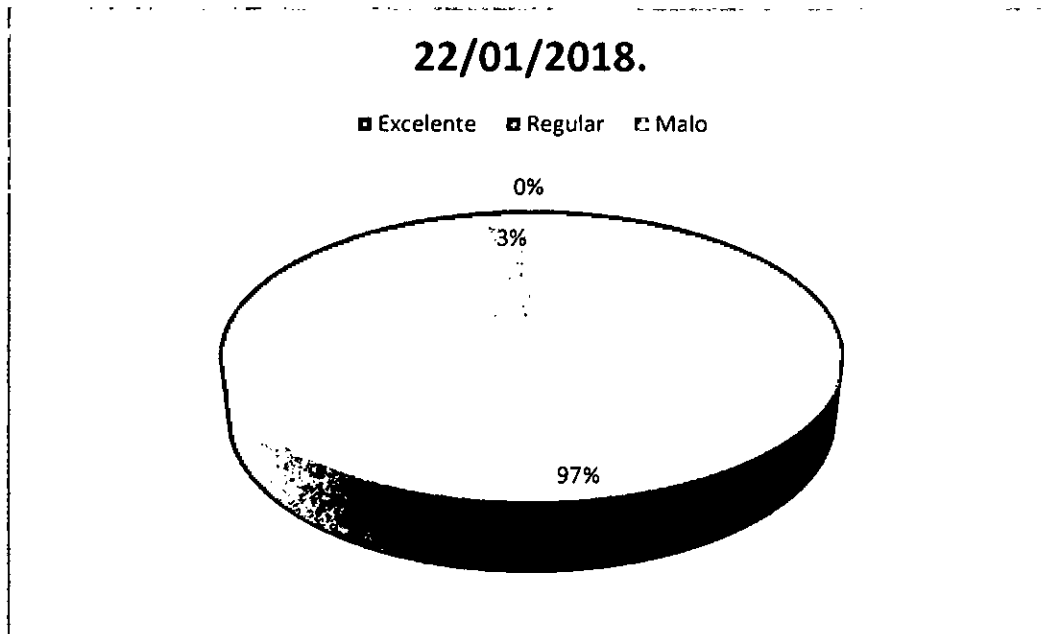
## RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

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.

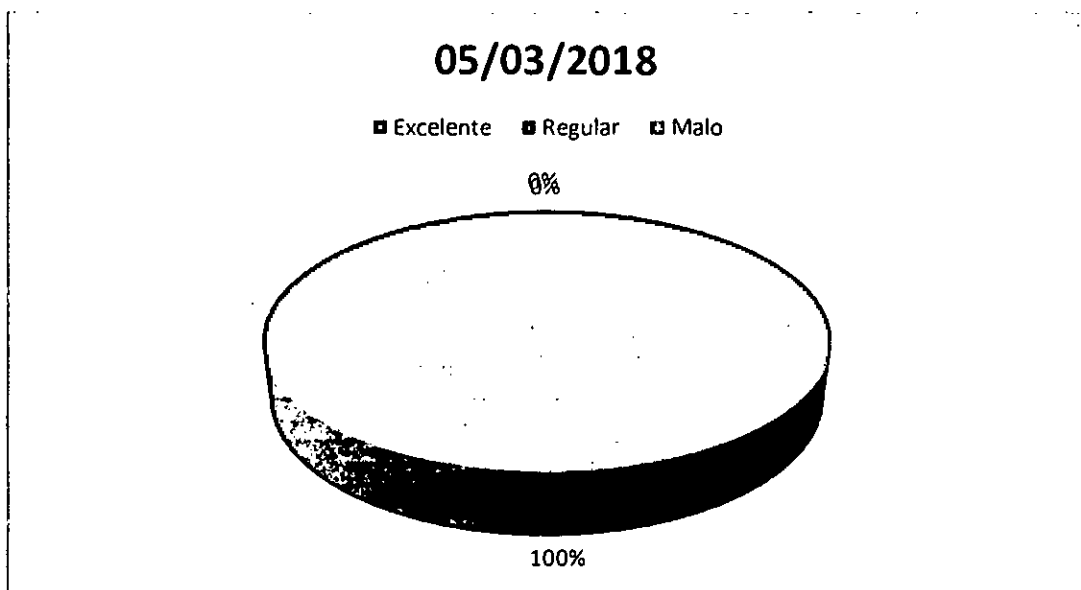
Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas de satisfacción al cliente en desarrollo del servicio que presta de atención a las comunidades el primer día de la semana, el Director General de CORTOLIMA JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ; arrojando un número total de personas encuestadas de noventa y nueve (99), discriminadas de la siguiente forma: en la fecha 22/01/2018 se encuestaron treinta dos (32) personas, en la fecha del 05/03/2018 se encuestaron treinta y una (31) personas, en la fecha del 23/04/2018 catorce (14) personas, en la fecha del 12/06/2018 veintidós (22) personas. Las cuentas y tabulación arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

### TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE CALIFICACION

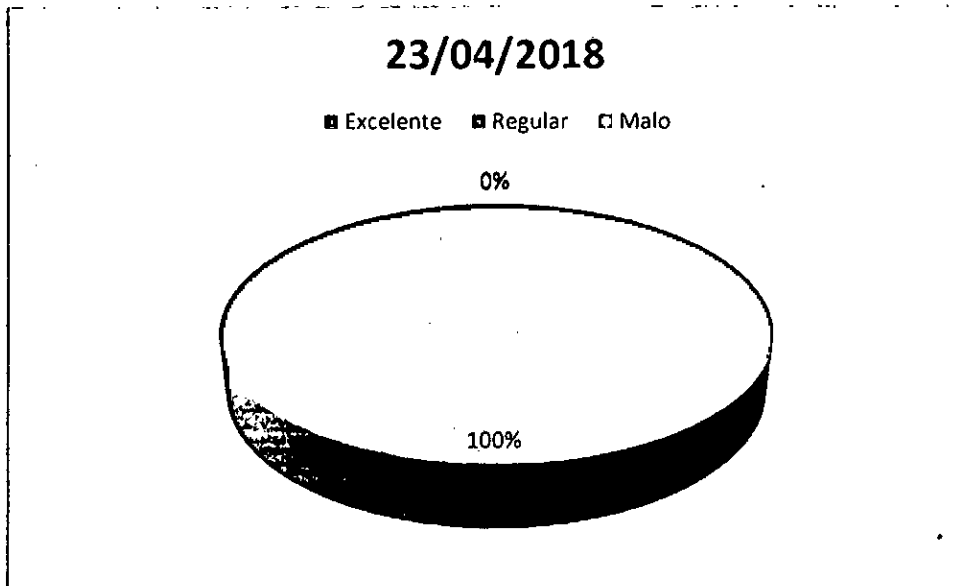
Fecha de Atención por la Dirección	Excelente 	Regular 	Malo 	Total personas encuestadas
22/01/2018	31	1	0	32
05/03/2018	31	0	0	31
23/04/2018	14	0	0	14
12/06/2018	22	0	0	22



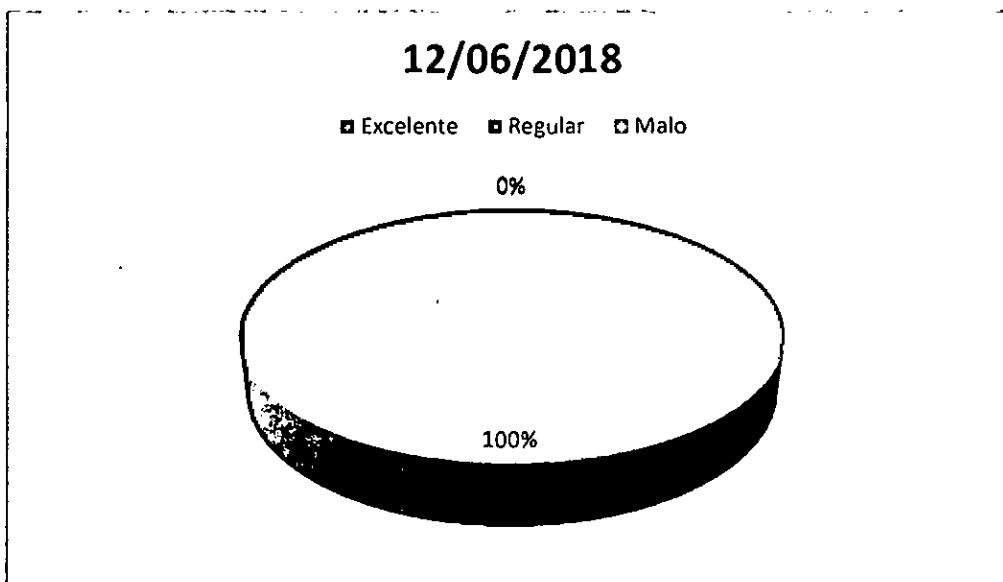
Siendo razonables, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la gráfica que usuario se sintió excelentemente atendido con un excelente 97% y un 3% bueno; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente.



Siendo razonables, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la gráfica que usuario se sintió excelentemente atendido con un excelente 100%; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente



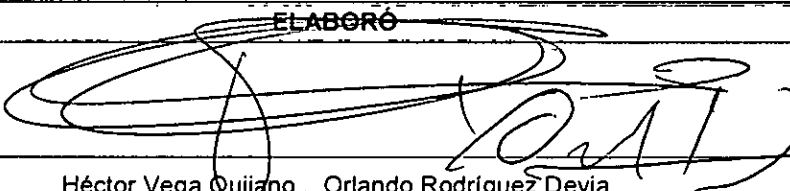
Siendo razonables, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la gráfica que usuario se sintió excelentemente atendido con un excelente 100%; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente.



Siendo coherentes, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la gráfica que usuario se sintió excelentemente atendido con un excelente de 100%; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente.

### CONCLUSIONES

1. La percepción de la comunidad respecto de las 99 personas encuestadas respecto a la atención del Director General de CORTOLIMA el primer día de cada semana, es calificada en un porcentaje muy alto como de excelente.
2. Se debe buscar que los usuarios que viene de lugares apartados de la sede central en Ibagué sean atendidos por el Director General de CORTOLIMA, para lo cual es importante descentralizar la atención del primer día de la semana y hacerlo igualmente desde las Direcciones territoriales.
3. Se debe buscar más flexibilidad en el tiempo de atención al usuario y no enmarcarse estrictamente a los cinco minutos establecidos en el reglamento de visita; teniendo en cuenta que hay usuarios y comunidades con problemáticas complejas en temas ambientales.
4. Las solicitudes que hagan los usuarios deben ser coherentes con la respuesta dada a los mismos, para evitar que el usuario se vayan insatisfecho con la respuesta, calificándola como de no esperada.

	<b>ELABORÓ</b>
<b>FIRMA:</b>	
<b>NOMBRE:</b>	Héctor Vega Quijano , Orlando Rodríguez Devia
<b>CARGO:</b>	Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno, Profesional Universitario
<b>FECHA:</b>	Julio 26 de 2018

