

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 2011 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 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 doscientas veinte cinco (225) personas durante las audiencias públicas de socialización y rendición de cuentas informe de gestión vigencia 2010; arrojó 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.

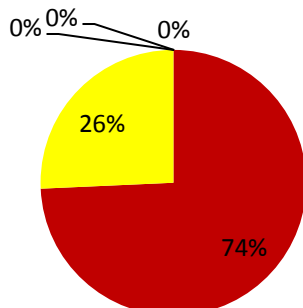
Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas de satisfacción al cliente en desarrollo de las audiencias públicas de socialización y rendición de cuentas informe de gestión vigencia 2010, en las Direcciones territoriales de CORTOLIMA y sede central, arrojando un número total de personas encuestadas de doscientas veinticinco (225), discriminadas de la siguiente forma: en la sede del Norte del Tolima ubicada en el municipio de Armero Guayabal en audiencia celebrada el día 31 de marzo año 2011, se encuestaron treinta y cinco personas (35) personas, en la sede del Oriente de Melgar en la audiencia pública del día 31 de marzo 2011 cincuenta y tres (53) personas, en la sede del sur oriente en el municipio de Purificación en la audiencia pública del día 31 de marzo del 2011 treinta cinco (35) personas, en la sede el sur del Tolima municipio de Chaparral en la audiencia pública del día 31 de marzo del 2011 cincuenta y cinco (55) personas y en la sede central de Ibagué en la audiencia pública del día 30 de marzo del 2011 cuarenta y siete (47) personas. Las cuentas 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 TERRITORIAL NORTE DE ARMERO GUAYABAL

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	26	26	21	20	93
Bueno	9	9	12	13	43
Aceptable	0	0	2	2	4
Regular	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0
Total	35	35	35	35	

Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

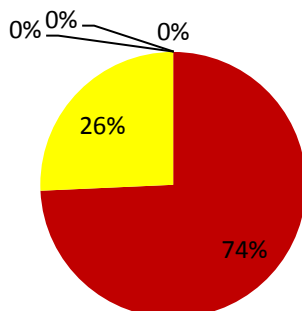
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 74% en excelente, 26 % buena, suman un 100% reflejando este porcentaje que los funcionarios de la territorial de Armero Guayabal, atienden adecuadamente los usuarios que solita servicios a la corporación.

Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

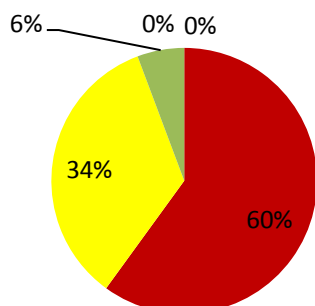
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



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 74% para excelente, 26% para bueno; deja clara evidencia que los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, saben transmitir la información que necesita el usuario.

El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta

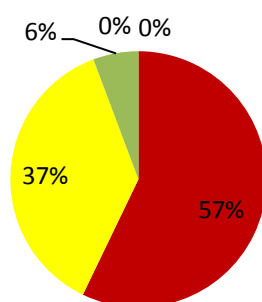
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



Siendo coherentes con la amabilidad y cordialidad que proporcionan los funcionarios, se demuestra que el tiempo que estos disponen, para satisfacer las necesidades de los usuarios fue el necesario con un 60% de excelente, con un 34% de buena y un 6% de aceptable quedando en nuestros clientes una satisfacción de la respuesta obtenida. Sin embargo es necesario reducir en los usuarios del servicio el porcentaje de calificación de aceptable, para llegar un porcentaje ideal del 100% de Excelencia, prestando mayor atención y tiempo a la consulta que hace el usuario.

Satisfacción obtenida a través de la respuesta

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo

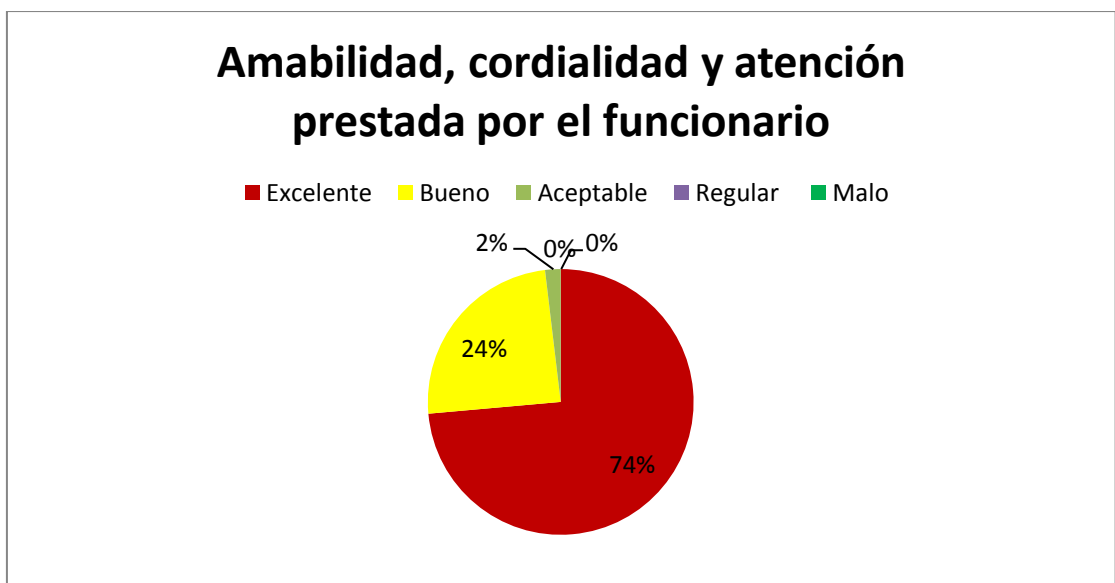


Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 57% para excelente, 37% para bueno y 6% en aceptable. Dejando clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la entidad, 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 menor calificado como aceptable por los usuarios, se propone al Director Territoriales Armero Guayabal realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las alarmas que arroja el software de correspondencia.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TERRITORIAL ORIENTE DE MELGAR

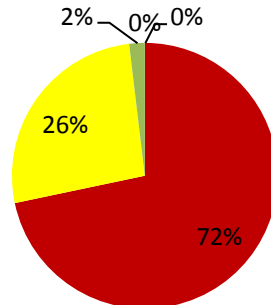
CALIFICACIÓN	Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario	Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos	El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta	Satisfacción obtenida a través de la respuesta	Total Calificación
Excelente	39	38	38	38	153
Bueno	13	14	13	13	53
Aceptable	1	1	2	2	6
Regular	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0
Total	53	53	53	53	



Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 74% excelente, el 24% como buena, el 2% aceptable; reflejando que los funcionarios de la territorial del Oriente de Melgar 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 la dependencia para que al usuario lo atiendan con más cordialidad y amabilidad.

Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

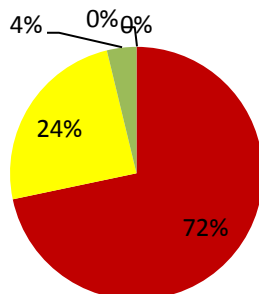
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



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 72% para excelente, el 26% para bueno y un 2 % como aceptable. Dejando clara evidencia, que los funcionarios de la Dirección Territorial de Melgar, necesitan diluir el porcentaje de bueno y aceptable para llegar a un porcentaje mayor hacia la excelencia, por lo cual se recomienda a los funcionarios de la territorial de Melgar, que utilicen un lenguaje más sencillo y claro que le permita al usuario entender y comprender, los conocimientos transmitidos por los funcionarios de esa territorial.

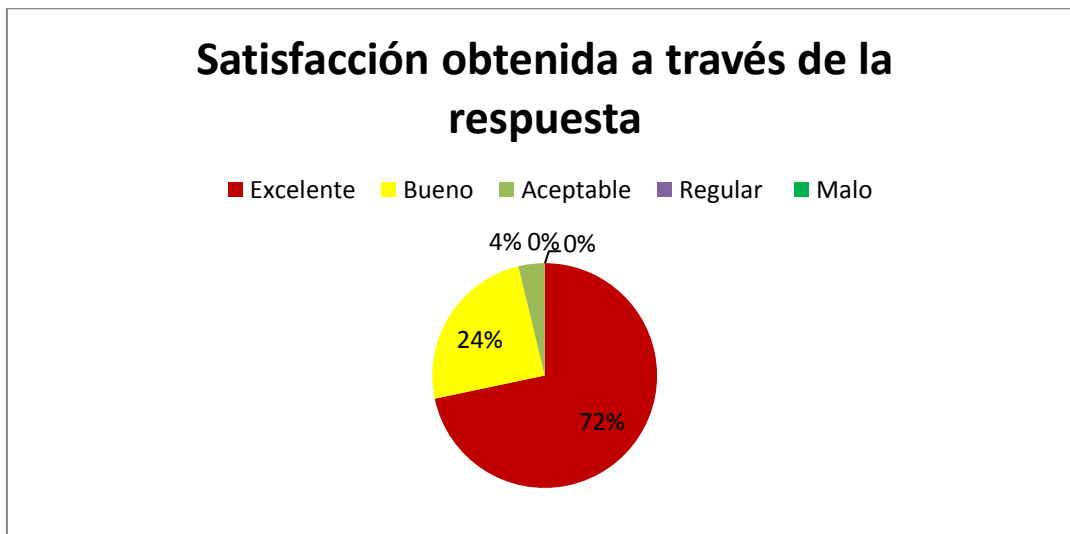
El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



Se demuestra, que los funcionarios de la Dirección Territorial de Melgar en gran porcentaje, disponen del tiempo para satisfacer las necesidades de los usuarios, obteniendo los siguientes porcentajes según encuesta: con un 72% de excelencia, con un 24% buena, con un 4% aceptable. Es necesario que los funcionarios de la Dirección Territorial de Melgar 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 su dependencia, para atender la consulta del usuario.



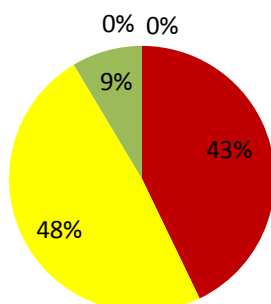
Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 72% para excelente, 24% para bueno, aceptable 4% deja clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la entidad, 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, se propone al Director Territoriales de Melgar realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las alarmas que arroja el software de correspondencia, para que den respuesta oportuna a los usuarios del servicio.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TERRITORIAL SUR ORIENTE DE PURIFICACIÓN

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	15	15	18	10	58
Bueno	17	15	14	21	67
Aceptable	3	4	2	2	11
Regular	0	1	1	2	4
Malo	0	0	0	0	0
Total	35	35	35	35	

Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo

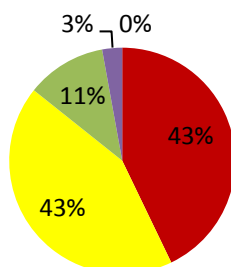


Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios y suficiente atención a su solicitud. El 43% de excelencia, 48% como buena y un 9% en aceptable; es importante que el la Directora territorial de purificación dialogue con los funcionarios de su dependencia, con el fin de impartir directrices relacionadas con la forma como se debe darle una buena atención al usuario que solicita servicios de la dependencia. Dicha acciones deben estar encaminadas a llegar a la excelencia eliminar cualquier porcentaje de inconformismo por parte de los usuarios.

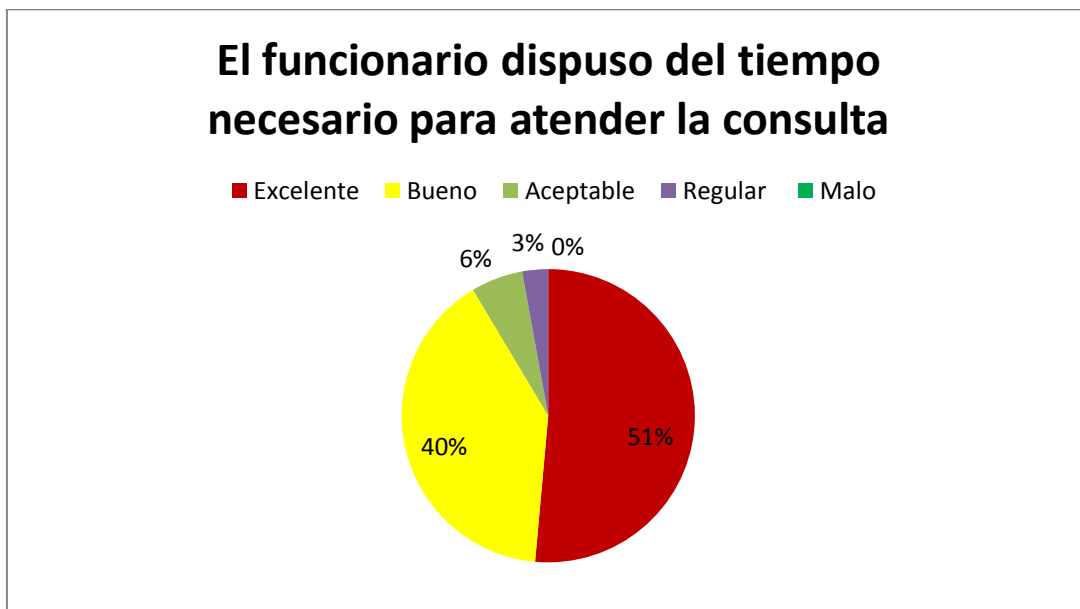
[Firma manuscrita]

Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



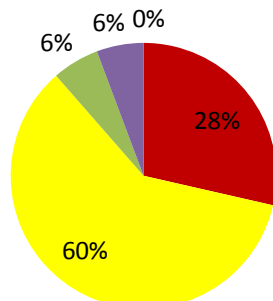
Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente, de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 43% para excelente, un 43% para bueno y un 11 como aceptable y regular; deja clara evidencia que los funcionarios de la territorial de purificación, además de conocer con profundidad sobre los temas, saben transmitir la información que necesita el usuario. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje mínimo calificado como aceptable y regular, se debe propender llegar a un 100% de excelencia, por tal motivo la Directora Territorial del municipio de Purificación debe solicitarle a los funcionarios de su dependencia, que tengan más claridad a la hora de transmitir los conocimientos al usuario, utilizando herramienta como un lenguaje más sencillo.



Siendo coherentes, con la amabilidad y cordialidad que proporcionan los funcionarios de la territorial de Purificación, se demuestra que el tiempo que estos disponen, para satisfacer las necesidades de los usuarios, fue el necesario con un 51% en excelencia, 40% como buena, 6 aceptable y un 3% regular. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje menor calificado como aceptable y regular por los usuarios, se le propone a la Directora Territorial del municipio de Purificación, realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, para que al momento de atender las consulta de los usuarios sean claros en el momento de transmitir los conocimientos a los usuarios que solicitan los servicios. Buenas tardes

Satisfacción obtenida a través de la respuesta

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



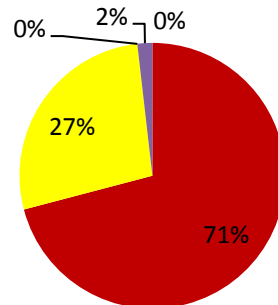
Cuando los usuarios, solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 28% para excelente, 60% para bueno, aceptable 6% y regular 6%, se deja clara evidencia, que la mayoría de los funcionarios de la Territorial de Purificación, transmitan 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, se debe propender llegar a un 100% de excelencia, por tal motivo la Directora Territorial del municipio de Purificación debe hacer un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las alarmas que arroja el software de correspondencia.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TERRITORIAL SUR DE CHAPARRAL

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	39	34	33	28	134
Bueno	15	19	20	19	73
Aceptable	0	1	1	7	9
Regular	1	1	1	1	4
Malo	0	0	0	0	0
Total	55	55	55	55	

Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

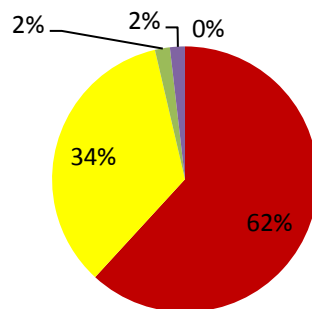
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios y suficiente atención a su solicitud. El 71% en excelente, 27 en buena y un 2% en regular; los anteriores porcentajes permiten establecer que los funcionarios de la territorial sur de chaparral son amables y cordiales con los usuarios del servicio; mas sin embargo se debe propender llegar a la excelencia, eliminando cualquier grado de insatisfacción que se puedan llevar los usuarios cuando solicitan de nuestro servicios.

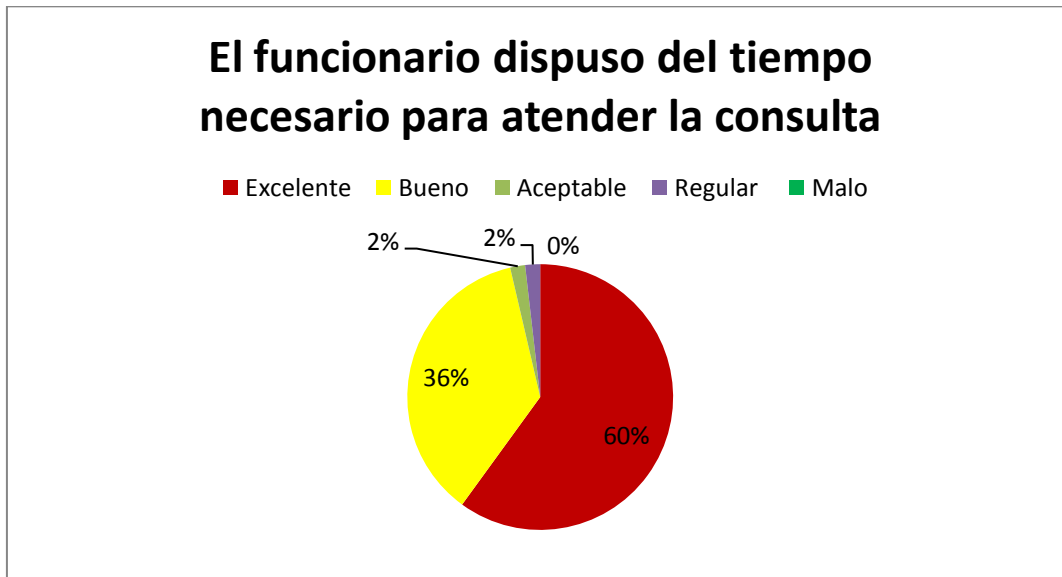
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo

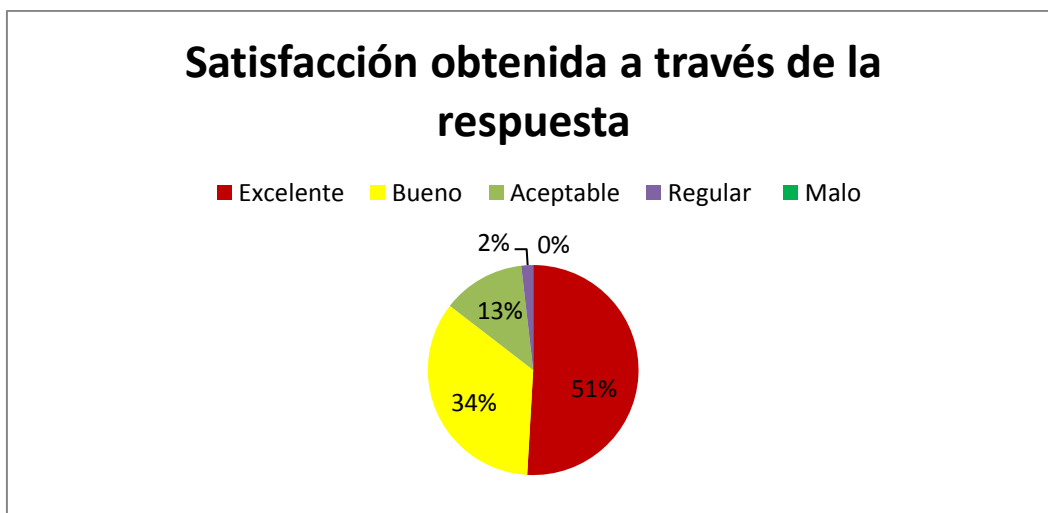


Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente, de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 62% para excelente, un 34% que es buena, un 2% aceptable y un 2% regular. Lo anterior deja clara evidencia que los funcionarios de la

territorial de chaparral, saben transmitir la información que necesita el usuario, más sin embargo se hace necesario que porcentaje de la excelencia suba, dedicando el funcionario el tiempo que sea necesario para que el usuario pueda asimilar el conocimiento que se le transmite.



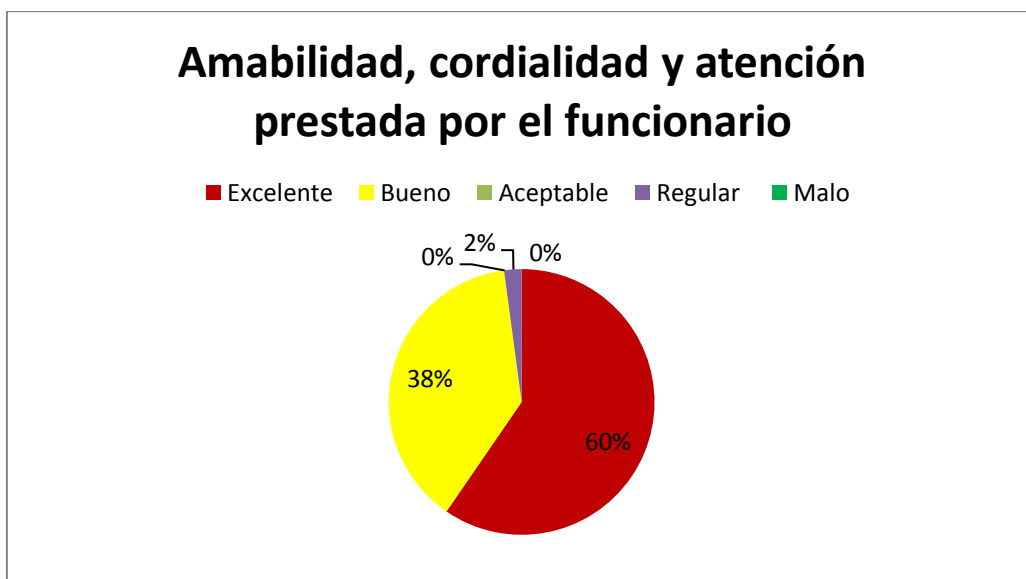
Se demuestra que el tiempo, que estos disponen para satisfacer las necesidades de los usuarios, fue el necesario con un 60%, excelente un 36 % buena, un 2% aceptable y un 2% regular, por lo anterior los funcionarios de la territorial sur de chaparral dispongan del tiempo suficiente, para que al usuario se le atienda la consulta y se vallan satisfecho con las repuestas, Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje mínimo calificado como aceptable y regular se debe propender llegar a un 100% de excelencia, por tal motivo la Directora Territorial del municipio de Chaparral, debe solicitarles a los funcionarios de su dependencia que dispongan del tiempo suficiente, para que al usuario se le atienda la consulta y se valla satisfecho, sabiendo que le fueron escuchadas sus inquietudes.



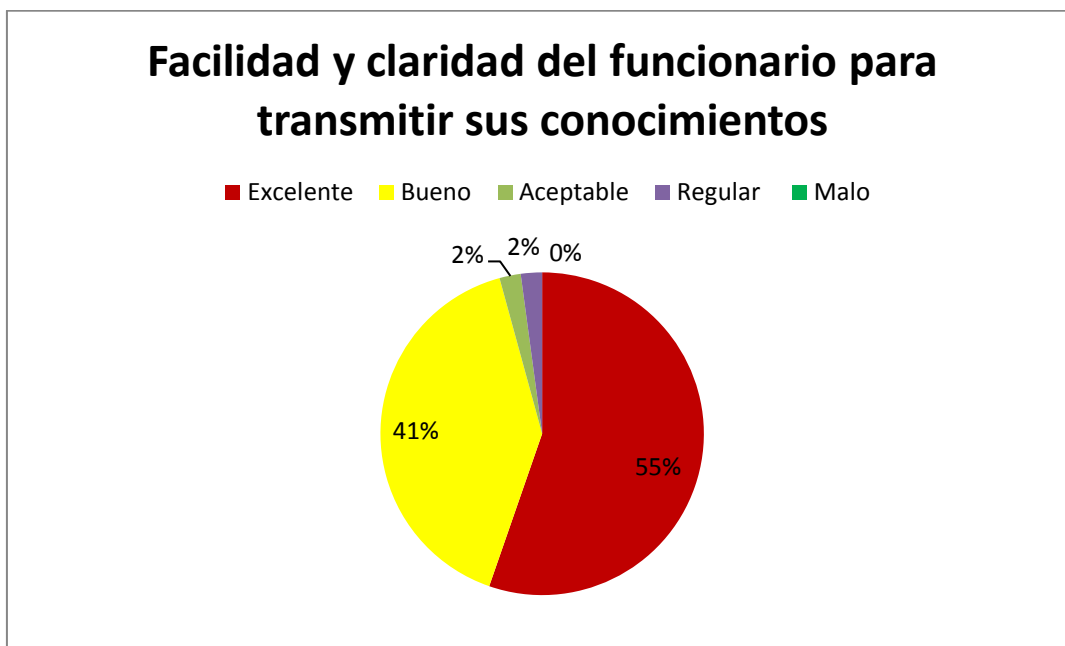
Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 51% para excelente, 34% para bueno, 13% como aceptable y 2% regular, deja clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la territorial del sur de Chaparral, además de conocer 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 como aceptable y como regular calificado por los usuarios, se le propone a la directora territorial con sede en Chaparral realizar un mayor control para que respuesta al usuario sea oportuna y pertinente a los solicitado, de acuerdo a las alarmas que arroja el software de correspondencia.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TERRITORIAL CEDE CENTRAL DE IBAGUE

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	28	26	26	24	104
Bueno	18	19	16	17	70
Aceptable	0	1	3	5	9
Regular	1	1	2	1	4
Malo	0	0	0	0	0
Total	47	47	47	47	



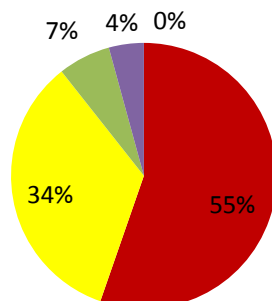
Los usuarios que solicitan información de la Corporación con sede en Ibagué, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios y suficiente atención a su solicitud. El 60% dice que es excelente, el 38% que buena, el 2% regular, lo cual refleja que los funcionarios atienden con excelencia al usuario que solita servicios a la corporación. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje muy mínimo reportado como regular, se debe buscar que los funcionarios de la sede central de Ibagué, satisfagan al usuario con su respuesta en un 100%. Por lo cual es indispensable que los Subdirectores y jefes de oficina realicen un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las alarmas por colores que arroja el software de correspondencia.



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 55% para excelente, 41% para bueno, el 2% aceptable y un 2 regular, deja clara evidencia que los funcionarios de la entidad además de conocer con profundidad sobre los temas, saben transmitir la información que necesita el usuario. Sin embargo se debe buscar eliminar cualquier porcentaje de insatisfacción por parte del usuario, siendo claros en la respuesta que se le da al usuario, utilizando un lenguaje sencillo que le permita al usuario comprender fácilmente el conocimiento que le trasmite el funcionario.

El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta

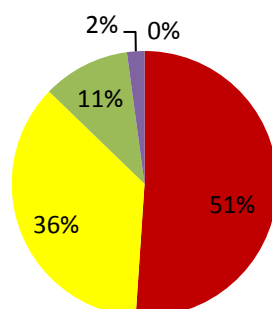
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



Siendo coherentes, con la amabilidad y cordialidad que proporcionan los funcionarios, se demuestra que el tiempo que estos disponen, para satisfacer las necesidades de los usuarios, fue el necesario con un excelente de 55%, buena del 34%, un 7 % aceptable y un 4% regular; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el funcionario que lo atendió dispuso del tiempo para atender su consulta. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje mínimo reportado como aceptable y regular, se debe buscar que los funcionarios de la sede central de Ibagué, dispongan del tiempo necesario para atender y recibir las inquietudes o consultas que le solicite el usuario.

Satisfacción obtenida a través de la respuesta

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen en su gran mayoría oportunamente, dentro de los términos de ley. Con el 51% para excelente, el 36 % para bueno, un 11% aceptable y un

regular 2% regular. Los anteriores porcentajes dejan 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 muy mínimo reportado como aceptable y regular, se debe buscar que los funcionarios de la sede central de Ibagué, satisfagan al usuario con su respuesta en un 100%. Por lo cual es indispensable que los Subdirectores y jefes de oficina realicen un mayor control a los funcionarios de su dependencia, de acuerdo a las alarmas por colores que arroja el software de correspondencia.

CONCLUSIONES

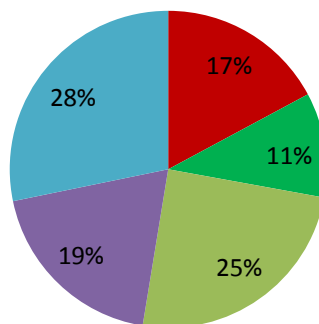
1. La percepción de los presidentes de juntas, líderes comunitarios, concejales, alcaldes entre otros, que conforman un gran tejido social en el Tolima, que asistieron a las audiencias públicas durante las audiencias públicas de socialización y rendición de cuentas informe de gestión vigencia 2010, calificaron 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 las audiencias públicas de socialización y rendición de cuentas informe de gestión vigencia 2010, fue de: Ibagué 100 personas, Chaparral 154 personas, Purificación 75 personas, municipio de Melgar 120 personas, municipio de Armero Guayabal 76. Siendo la Dirección territorial Sur ubicada en el municipio de Chaparral la que mayor cantidad de asistencia a la audiencia con 154 personas entre concejales, lideres, comunales, educadores entre otros.
3. De los aspectos antes evaluados, por los usuarios del servicio de la entidad CORTOLIMA, se concluye que la dirección territorial que mejor fue calificada en la encuesta de satisfacción al cliente 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; fue la dirección territorial Norte en el municipio de Armero Guayabal, 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 o regular y ninguna mala.

**TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
CALIFICACIÓN (1, 2, 3, 4) TOTAL POR DEPENDENCIA**

TERRITORIAL	Excelente (1,2,3,4)	Bueno (1,2,3,4)	Aceptable (1,2,3,4)	Regular (1,2,3,4)	Malo (1,2,3,4)	Total personas encuestadas
Armero G.	93	43	4	0	0	35
Purificación	58	67	11	4	0	35
Chaparral	134	73	9	4	0	55
Ibagué	104	70	9	4	0	47
Melgar	153	53	6	0	0	53

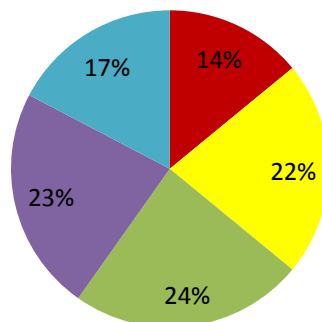
Excelente (1,2,3,4)

■ Armero G.
 ■ Purificación
 ■ Chaparral
 ■ Ibagué
 ■ Melgar



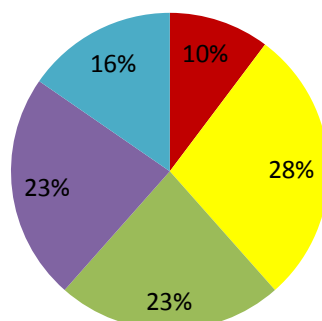
Bueno (1,2,3,4)

■ Armero G.
 ■ Purificación
 ■ Chaparral
 ■ Ibagué
 ■ Melgar



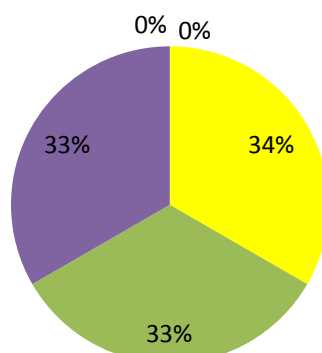
Aceptable(1,2,3,4)

■ Armero G. ■ Purificación ■ Chaparral ■ Ibagué ■ Melgar



Regular (1,2,3,4)

■ Armero G. ■ Purificación ■ Chaparral ■ Ibagué ■ Melgar




Malo (1,2,3,4) 0%

■ Armero G. ■ Purificación ■ Chaparral ■ Ibagué ■ Melgar

4. A las audiencias públicas socialización y rendición de cuentas informe de gestión vigencia 2010, realizadas los días 30 de marzo del año 2011 en el municipio de Ibagué y los demás municipios como Chaparral,

Armero Guayabal, Purificación y Melgar simultáneamente el día 31 de marzo del año 2011; asistieron en total, cuatrocientas veinticinco personas (425) a las cuales se les aplicó la muestra de encuesta de satisfacción al cliente, a un total de doscientas veinticinco personas (225), arrojando una gran participación de las comunidades, durante las audiencias públicas de socialización del proyecto presupuesto para la vigencia 2011 y con una percepción positiva y con expectativas hacia la Corporación CORTOLIMA.

5. La sede central de Sur Oriente de Chaparral, fue la que más solicitudes, quejas y peticiones recibió de la comunidad, durante la audiencia pública de socialización y rendición de cuentas informe de gestión vigencia 2010 en un número de 11 solicitudes, según diligenciamiento de formato único de información en temas de problemática ambiental.

ELABORÓ	
FIRMA:	
NOMBRE:	Orlando Rodríguez Devia
CARGO:	Secretario del Comité de P;Q;R
FECHA:	Abril 6 de 2011