




RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

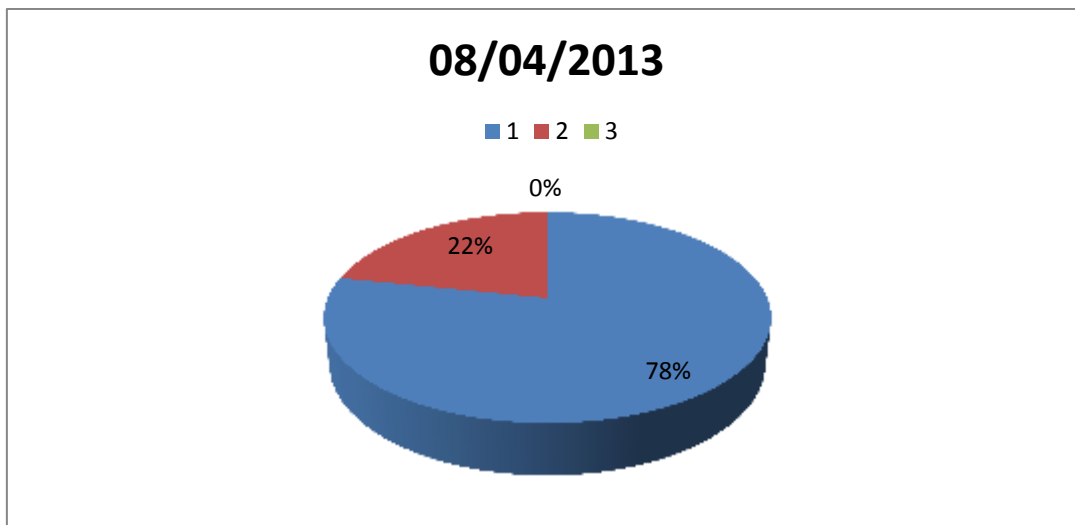
La Corporación Regional del Tolima en el marco de la Implementación de la Política Integral de Gestión HSEQ y preocupados por el mejoramiento continuo en sus procesos y los procedimientos aplicados en cada uno de ellos, al igual que en la satisfacción de sus usuarios, los cuales a través de estadísticas 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 ciento noventa y nueve (199), discriminadas de la siguiente forma: en la fecha 08/04/2013 se encuestaron veintitrés (23) personas, en la fecha del 06/05/2013 se encuestaron doce (12) personas, en la fecha del 14/05/2013 seis (6) personas, en la fecha del 20/05/2013 diecinueve (19) personas, en la fecha del 17/06/2013 treinta y dos (32) personas, en la fecha del 22/07/2013 veinte y cinco (25) personas, en la fecha del 30/07/2013 una (1) personas, en la fecha del 12/08/2013 diecisiete (17) personas, en la fecha del 20/08/2013 doce (12) personas, en la fecha del 23/09/2013 treinta y seis (36) personas, en la fecha del 07/10/2013 siete (7) personas, en la fecha del 21/10/2013 ocho (8) personas, en la fecha del 24/10/2013 una (1) personas. La relación de encuestas y tabulación arrojo como resultado el siguiente análisis:

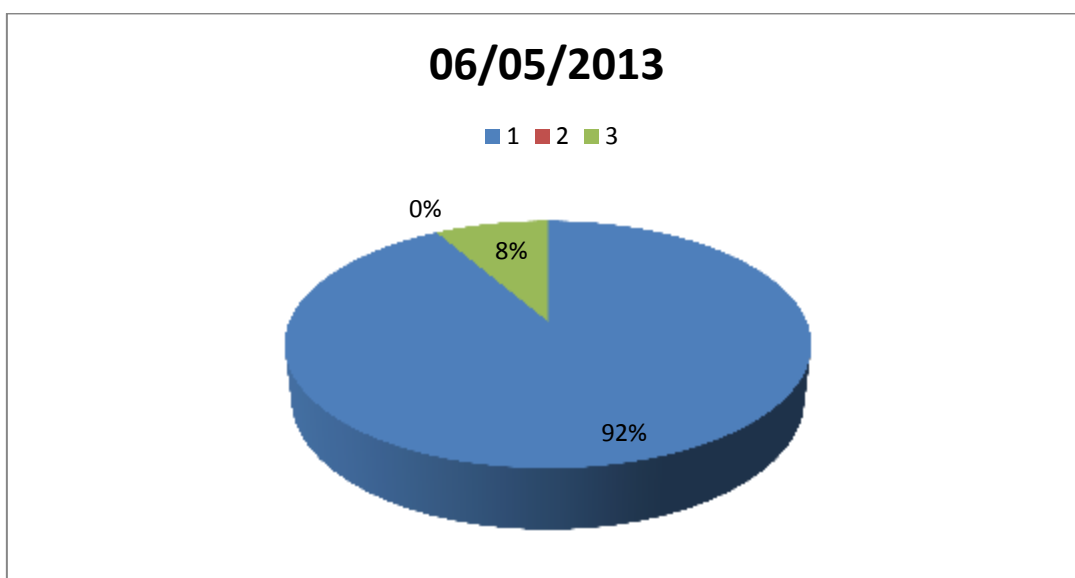
TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE CALIFICACION

Fecha de Atención por la Dirección	Excelente 	Regular 	Malo 	Total personas encuestadas
08/04/2013	18	5	0	23
06/05/2013	11	0	1	12

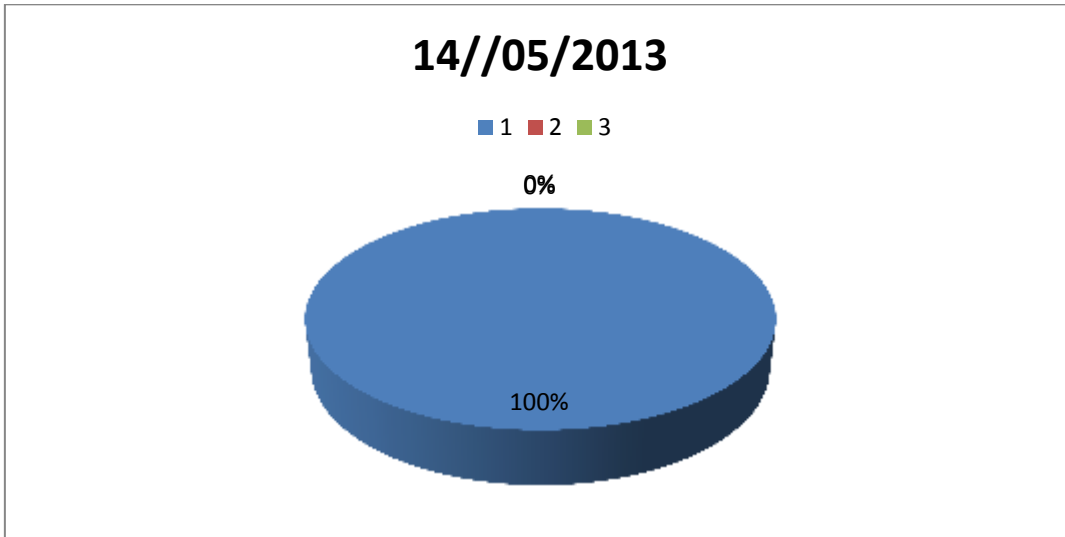
14//05/2013	6	0	0	6
20/05/2013	18	1	0	19
17/06/2013	30	0	2	32
22/07/2013	25	0	0	25
30/07/2013	1	0	0	1
12/08/2013	16	1	0	17
20/08/2013	11	1	0	12
23/09/2013	32	3	1	36
07/10/2013	5	2	0	7
21/10/2013	8	0	0	8
24/10/2013	1	0	0	1



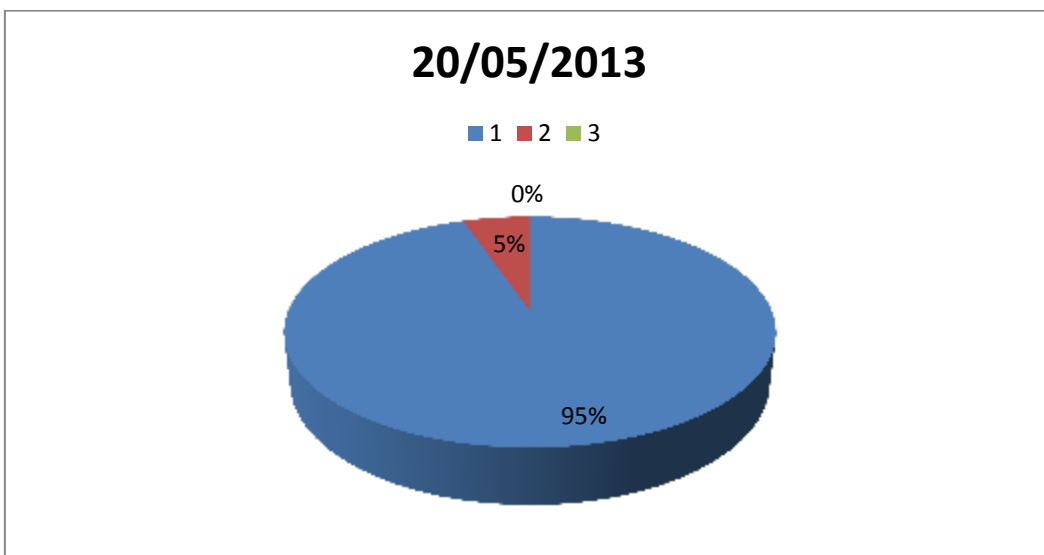
Siendo razonables, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios han calificado en el formato de encuesta de satisfacción del cliente como de excelente un 78 % y 22% regular; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente.



Siendo coherente, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios han calificado como de excelente en un porcentaje del 92% y como regular 8% ; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente

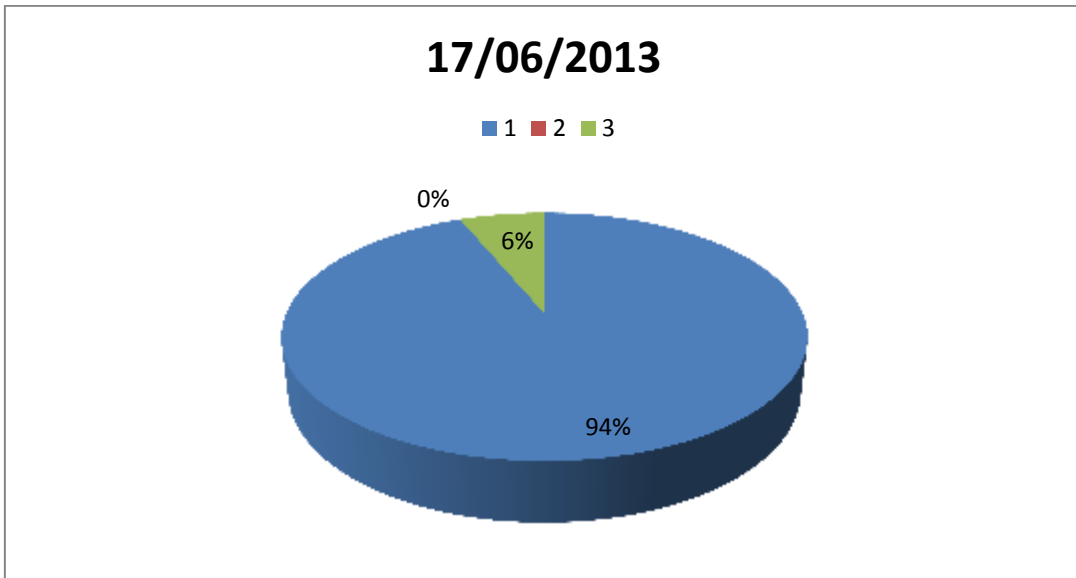


Siendo razonables, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios plasmaron en el formato de encuesta como de excelente en un porcentaje del 100%.

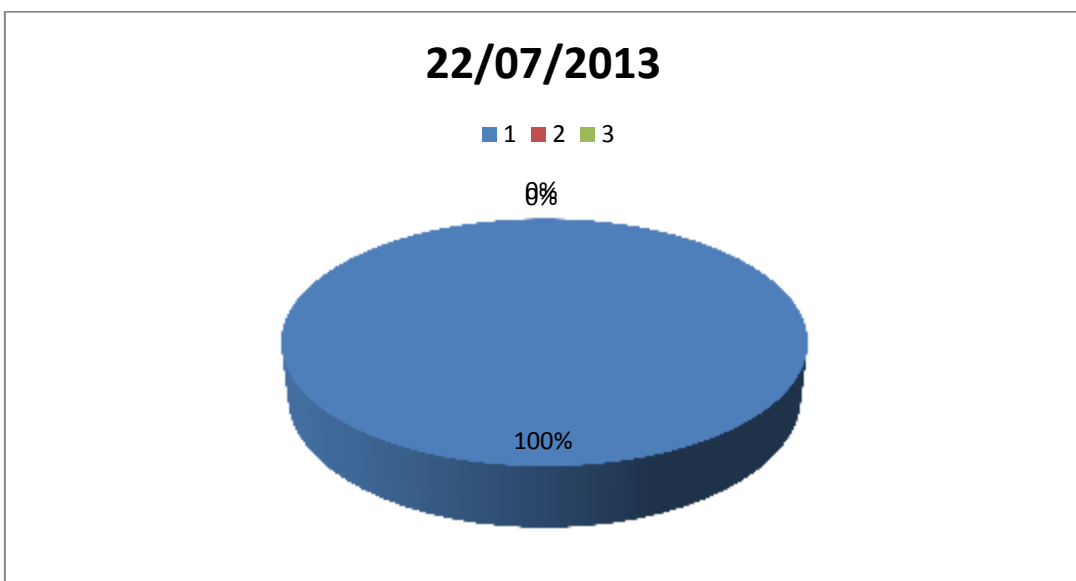


Siendo coherentes, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios fueron

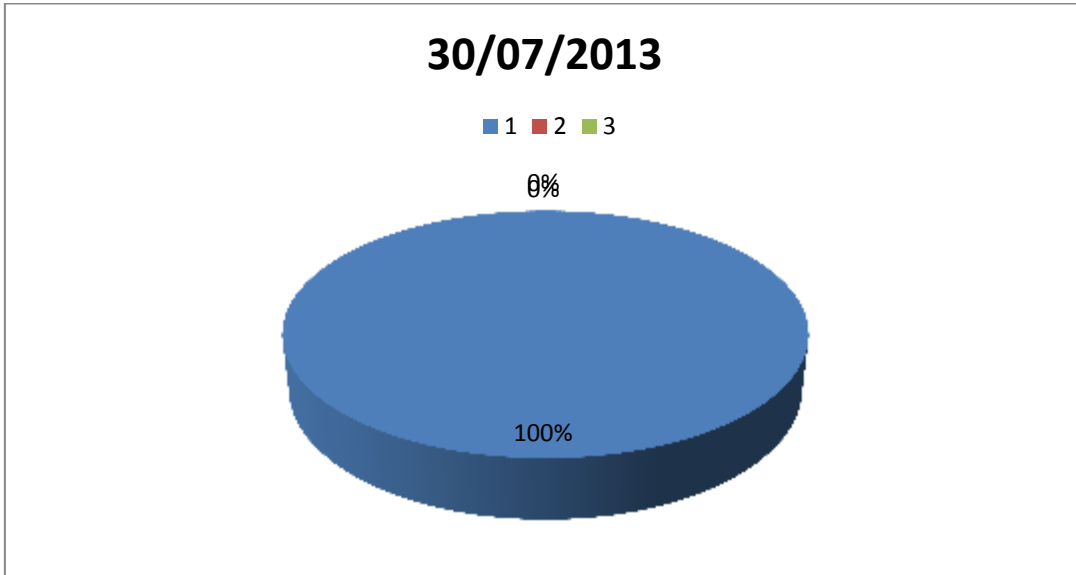
atendidos excelente de un porcentaje 95%, un 5% regular; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje mínimo reportado como regular, se debe buscar que los usuarios que viene de lugares apartados de la sede central en Ibagué sean atendidos, para lo cual es importante descentralizar la atención del primer día de la semana y hacerlo igualmente desde las Direcciones territoriales.



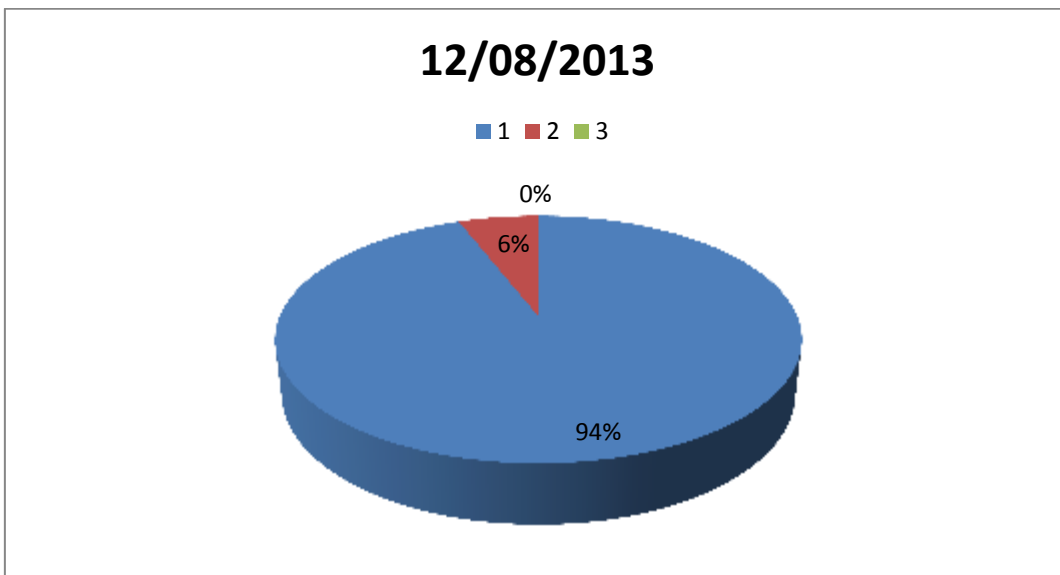
Siendo coherente, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios se sintieron excelentemente atendido con un porcentaje en la calificación de excelente 94% y como regular 6%; quedando en nuestros clientes 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 grafica que los usuarios fueron atendido excelente con calificación del 100%; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente,

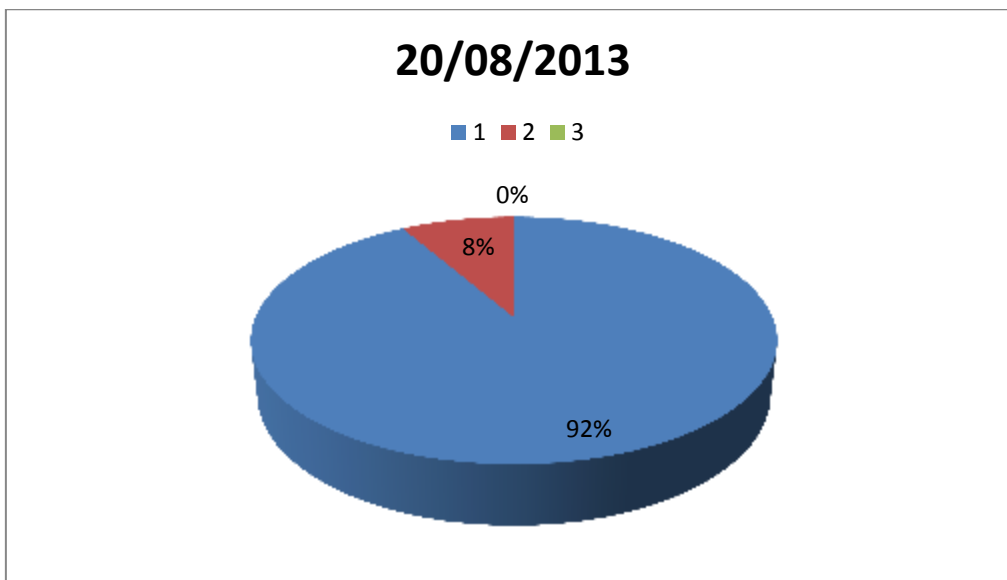


Con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios fueron atendidos excelentemente calificándola en un 100% como de excelente.

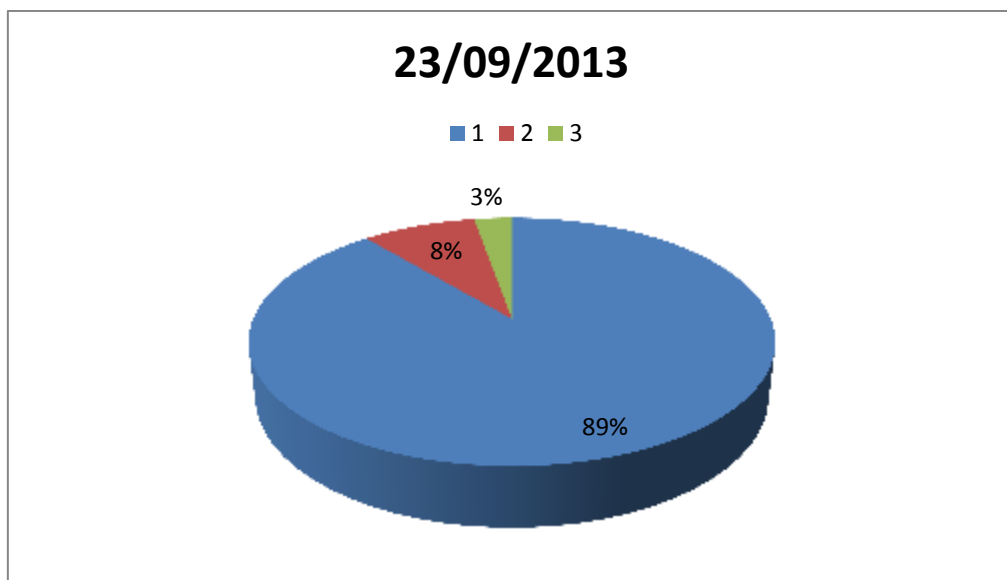


Siendo razonables, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que usuario se sintió excelentemente

atendido con un porcentaje en excelente del 94% y regular 6%; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente.

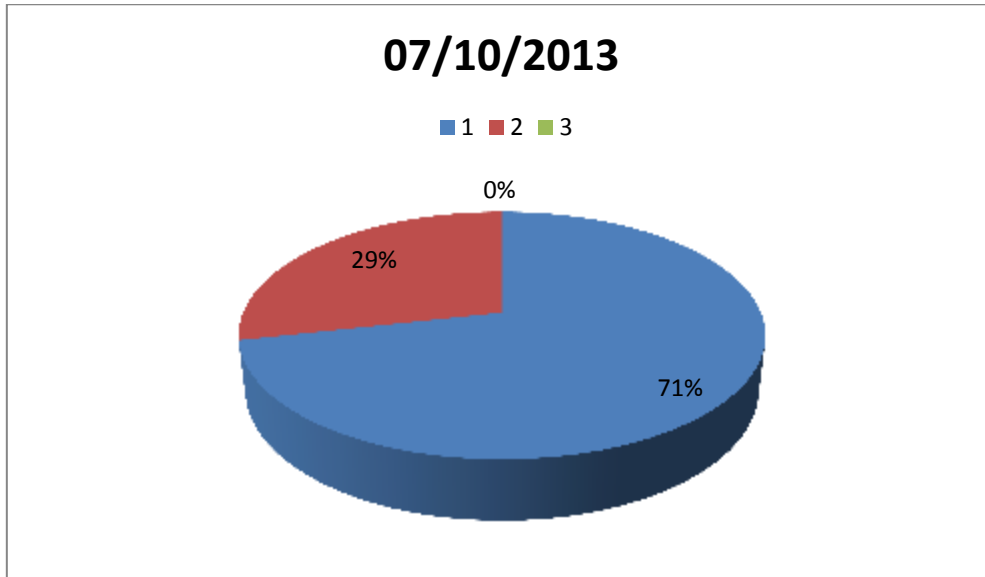


Los usuarios expresaron a través de la encuesta de satisfacción, que atención por parte del Director General de CORTOLIMA, como se muestra con la grafica fue excelente de satisfacción con un excelente 92% y regular 8%.

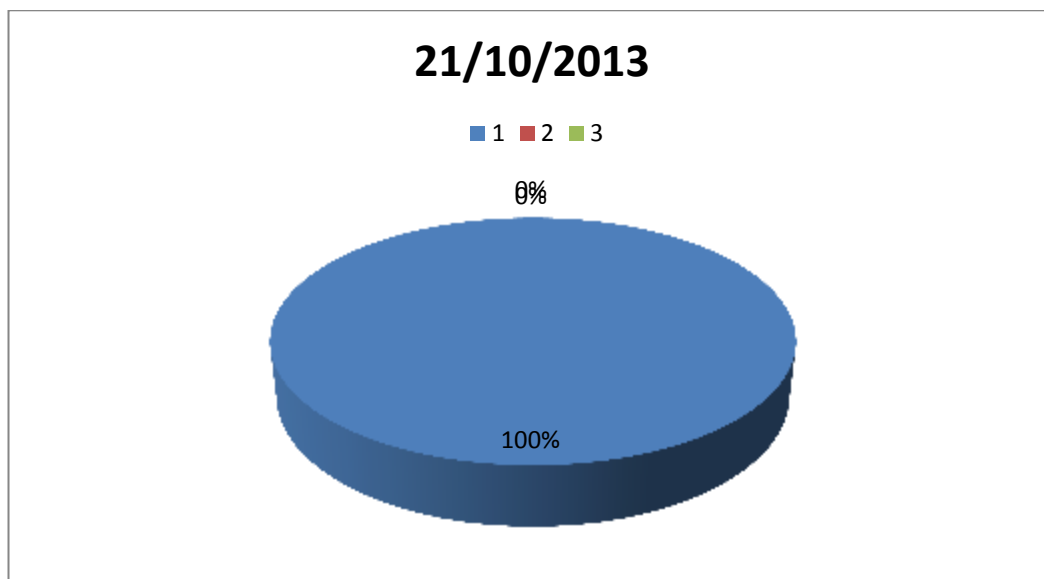


Siendo razonables, con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios se sintieron excelentemente atendidos con un porcentaje en excelente 89%, 8% regular y 3% malo; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje mínimo reportado

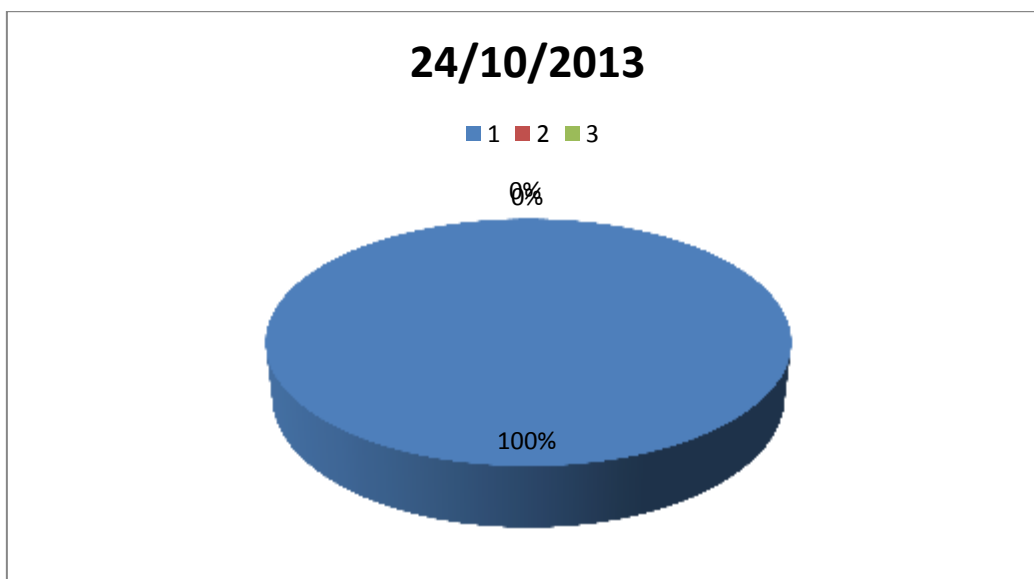
como regular y malo, se debe buscar que los usuarios que viene de lugares apartados de la sede central en Ibagué sean atendidos, para lo cual es importante descentralizar la atención del primer día de la semana y hacerlo igualmente desde las Direcciones territoriales.



Con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios se sintieron excelentemente atendido con un porcentaje de 71% como excelente, 29% regular. Más sin embargo, a aunque existe un porcentaje mínimo reportado como regular, se debe buscar que un día en la semana sea dedicado exclusivamente para la atención a los usuarios en las cedes Directores Territoriales del Norte, sur, Sur Oriente y Oriente.



En cuanto a la atención al usuario por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios se sintieron excelentemente atendidos con un 100%; quedando en nuestros clientes una satisfacción de que el Director General de CORTOLIMA lo atendió excelentemente.



Con expresión de los usuarios en cuanto a la atención por parte del Director General de CORTOLIMA, se demuestra con la grafica que los usuarios calificaron como excelente en un 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 199 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.

ELABORÓ	
FIRMA:	
NOMBRE:	Orlando Rodríguez Devia
CARGO:	Secretario del Comité de P;Q;R
FECHA:	Noviembre 30 de 2013