



Corporación Autónoma
Regional del Tolima



INFORME CONSOLIDADO DEL ANALISIS DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CORRESPONDIENTE A LOS AÑOS 2009- 2010- 2011- 2012- 2013.

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

2. BASE LEGAL

3. ALCANCE

4. RESPONSABLES

5. GENERALIDADES DE LA ENCUESTA

- 5.1. La Técnica
- 5.2. El Instrumento
- 5.3. El Procedimiento
- 5.4. Medios de convocatoria
- 5.5. La Muestra

6. TABULACION DE LA ENCUESTA Y NIVEL DE SATISFACCION

- 6.1. En desarrollo de Audiencias Publicas
- 6.2. En desarrollo de la atención por parte del Director
- 6.3. En relación a cada sede territorial

7. REGISTROS RELACIONADOS

CONCLUSION

1Página

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
Web: www.cortolima.gov.co
Ibague – 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



Corporación Autónoma
Regional del Tolima



INTRODUCCION

La Corporación Autónoma Regional del Tolima con el fin de velar por el mantenimiento y consolidación del Sistema Integrado de Gestión bajo las normas ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad, la NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, la Norma ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental y la OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, suscribió el contrato N° 076 de 2014 de prestación de servicios profesionales con el propósito de realizar seguimiento, evaluación y medición de la satisfacción del usuario según el Sistema de Gestión Pública.

Con base en lo anterior, Cortolima da cumplimiento a una de las metas consignadas en el Plan de Acción 2012-2015, en orden a conseguir el grado de excelencia en la atención y prestación de servicios para satisfacer las necesidades, expectativas y demandas de los clientes, usuarios y comunidad regional en general.

A través del contrato N° 076 de 2014 se ha desarrollado el **INFORME CONSOLIDADO DEL ANALISIS DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CORRESPONDIENTE A LOS AÑOS 2009- 2010- 2011- 2012-2013.**

Las encuestas fueron aplicadas en desarrollo de las Audiencias Públicas de rendición de cuentas, informes de gestión y avances de los planes de acción de la Corporación en los años 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013, llevadas a cabo en las Sedes Territoriales y la Sede Principal de Cortolima.

También se aplicaron encuestas de satisfacción del cliente en desarrollo de la atención a las comunidades el primer día de la



Corporación Autónoma
Regional del Tolima



semana que se presta por parte del Director de CORTOLIMA, el Doctor JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ.

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Tabular los resultados de los informes de satisfacción del cliente y determinar la percepción que tienen los Clientes o Usuarios de la Corporación en relación a aspectos tales 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 respuesta; y que sirva al mismo tiempo este análisis como base para la retroalimentación en la toma acciones correctivas, contribuyendo de esta manera con el mejoramiento continuo del proceso de satisfacción del cliente.

2. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad,
- Norma NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005

3. ALCANCE

Este método aplica para la medición de la satisfacción del cliente correspondiente a las vigencias 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013 durante el desarrollo de las Audiencias Públicas de rendición de cuentas, informes de gestión y avances de los planes de acción de la Corporación y la atención a la comunidad el primer día de la semana por parte del Director de Cortolima

4. RESPONSABLES

- Líder Proceso de Participación Ciudadana



Corporación Autónoma
Regional del Tolima



5. GENERALIDADES DE LA ENCUESTA

5.1 La Técnica: que se utilizo para llevar a cabo el presente análisis fue la Encuesta.

5.2 El Instrumento: que se empleo, fue un cuestionario dirigido a los asistentes a las Audiencias Públicas de rendición de cuentas, informes de gestión y avances de los planes de acción de la Corporación.

5.3 El Procedimiento: se proyecto la encuesta a los sujetos presentes en las Audiencias Públicas de rendición de cuentas, informes de gestión y avances de los planes de acción de la Corporación.

5.4 Los Medios de convocatoria: La convocatoria o invitación se realizo a través de medios de comunicación como la Pagina Web de la Corporación, Radio y Televisión.

5.5 La Muestra: Se aplicaron encuestas a través de las Sedes Territoriales y la Sede Principal, arrojando el siguiente número de personas encuestadas: año 2009 (174 personas), año 2010 (225 personas), año 2011 (215 personas) y el año 2012 (141 personas) y 2013 (199 personas).

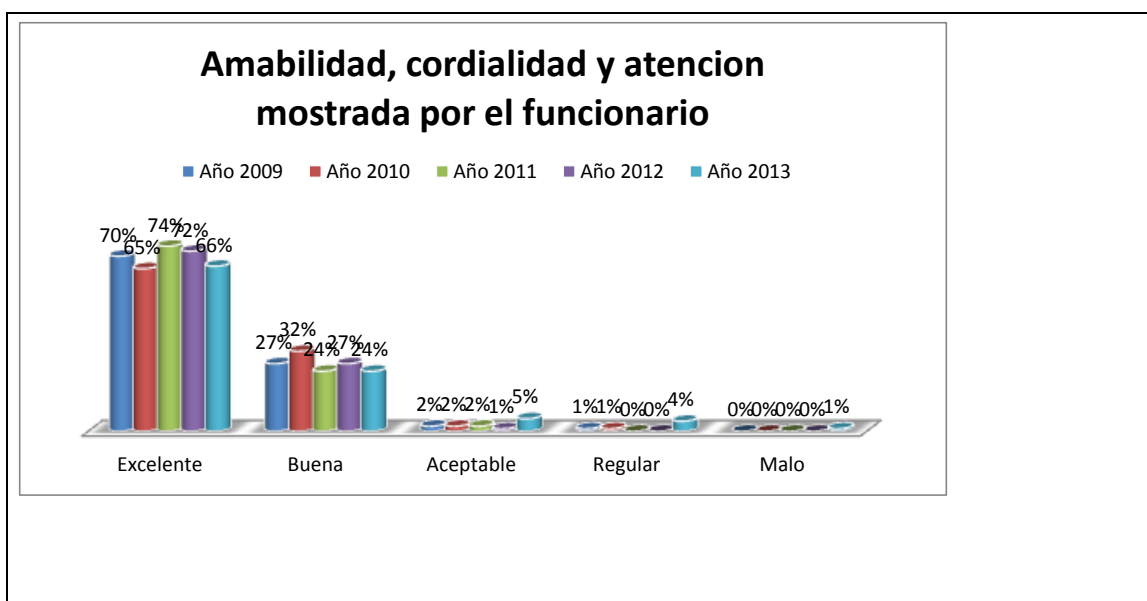
6. TABULACION DE LA ENCUESTA Y NIVEL DE SATISFACCION

6.1. EN DESARROLLO DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

Primera Pregunta:

¿Amabilidad, Cordialidad y Atención mostrada por el funcionario?

CALIFICACION	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Excelente	122	147	160	101	132
Bueno	47	72	52	38	48
Aceptable	3	4	3	2	10
Regular	2	2	0	0	7
Malo	0	0	0	0	2
TOTAL	174	225	215	141	199



Análisis.

Los usuarios que solicitaron información o servicios de la Corporación, manifestaron un nivel de satisfacción de EXCELENTE con relación a la Amabilidad, cordialidad y atención por parte de los funcionarios, según lo muestra la grafica en términos generales al reflejar en el año 2009 un 70%, año 2010 un 65%, año 2011 un 74%, año 2012 un 72% y en el año 2013 un 66%.

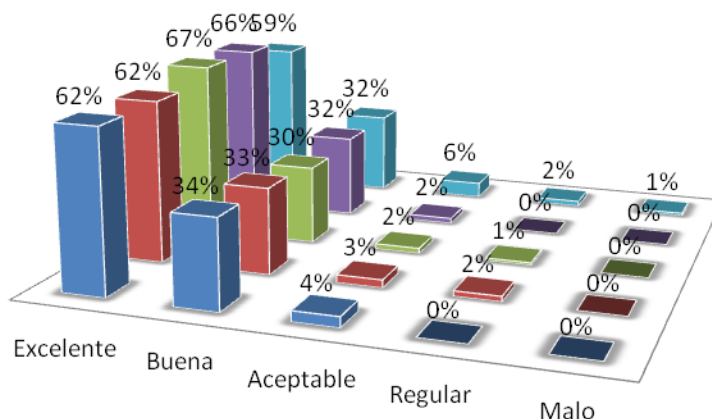
SEGUNDA Pregunta:

¿Facilidad y claridad de los funcionarios para transmitir sus conocimientos?

CALIFICACION	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Excelente	108	139	145	97	117
Bueno	60	76	65	37	63
Aceptable	6	7	3	4	12
Regular	0	3	2	3	5
Malo	0	0	0	0	2
TOTAL	174	225	215	141	199

Facilidad y claridad de los funcionarios para transmitir sus conocimientos

■ Año 2009 ■ Año 2010 ■ Año 2011 ■ Año 2012 ■ Año 2013



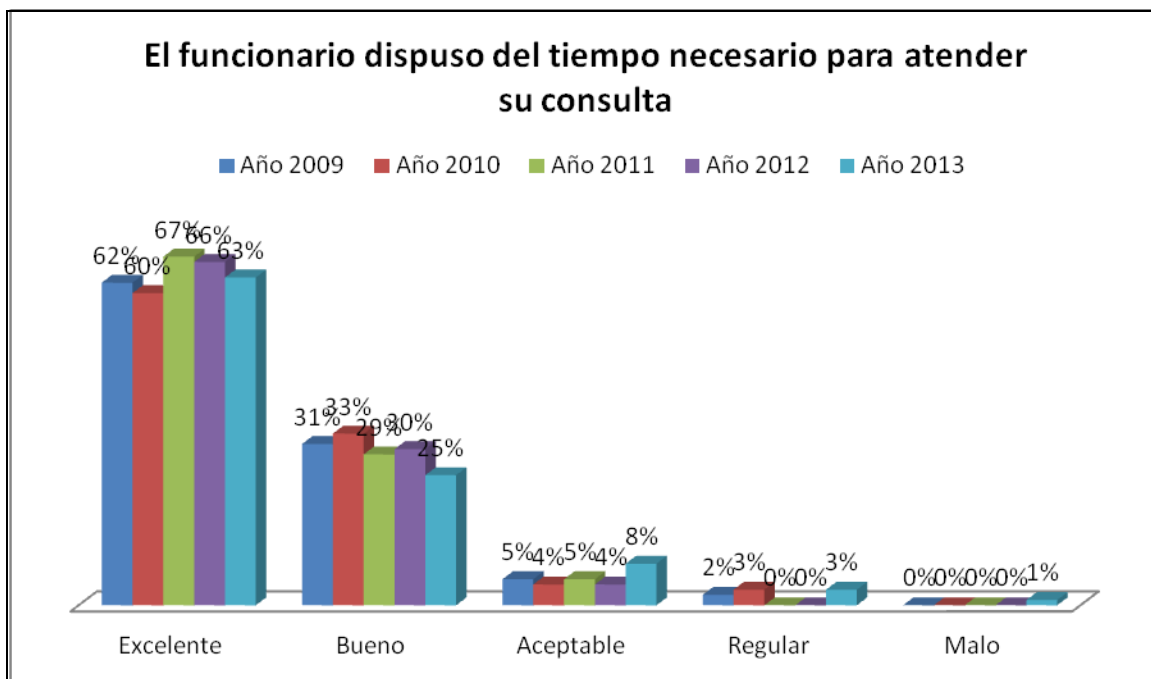
Análisis.

Cuando los clientes de la Corporación solicitaron conceptos o explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios fueron claros en sus respuestas y conceptos, es decir, que se hicieron entender claramente de los clientes o usuarios, al mostrar en la grafica unos porcentajes de 62%, 67% ,66 y 69% de EXCELENTE.

TERCERA Pregunta:

¿El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta?

CALIFICACION	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Excelente	108	136	145	93	125
Bueno	55	75	62	41	50
Aceptable	8	10	4	7	17
Regular	3	4	3	0	6
Malo	0	0	1	0	1
TOTAL	174	225	215	141	199



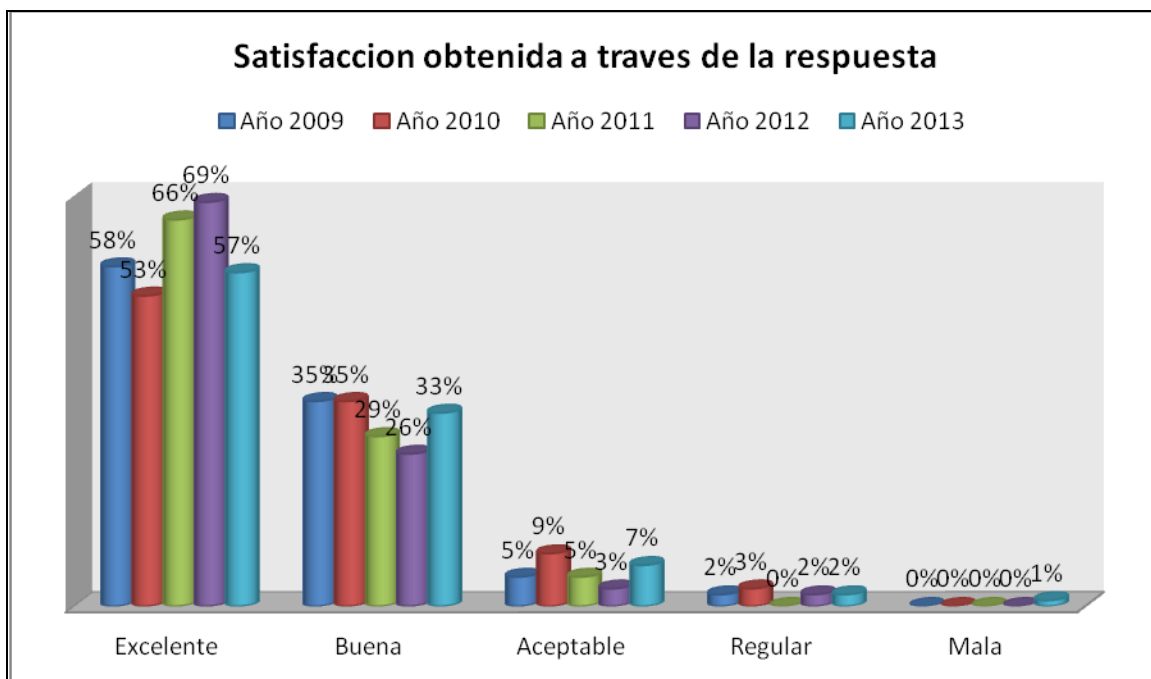
Análisis.

Los funcionarios de la Corporación demostraron que el tiempo que se dispuso para satisfacer las necesidades de los usuarios de la Corporación es suficiente, al reflejar en la grafica un nivel de EXCELENTE con un 62% en el año 2009, un 60% en el año 2010, un 67% para el año 2011, un 66% para el año 2012 y un 63% para el año 2013.

CUARTA Pregunta:

¿Satisfacción obtenida a través de la respuesta?

CALIFICACION	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Excelente	100	120	142	97	112
Bueno	61	80	62	37	65
Aceptable	9	21	11	4	15
Regular	4	4	0	3	5
Malo	0	0	0	0	2
TOTAL	174	225	215	141	199

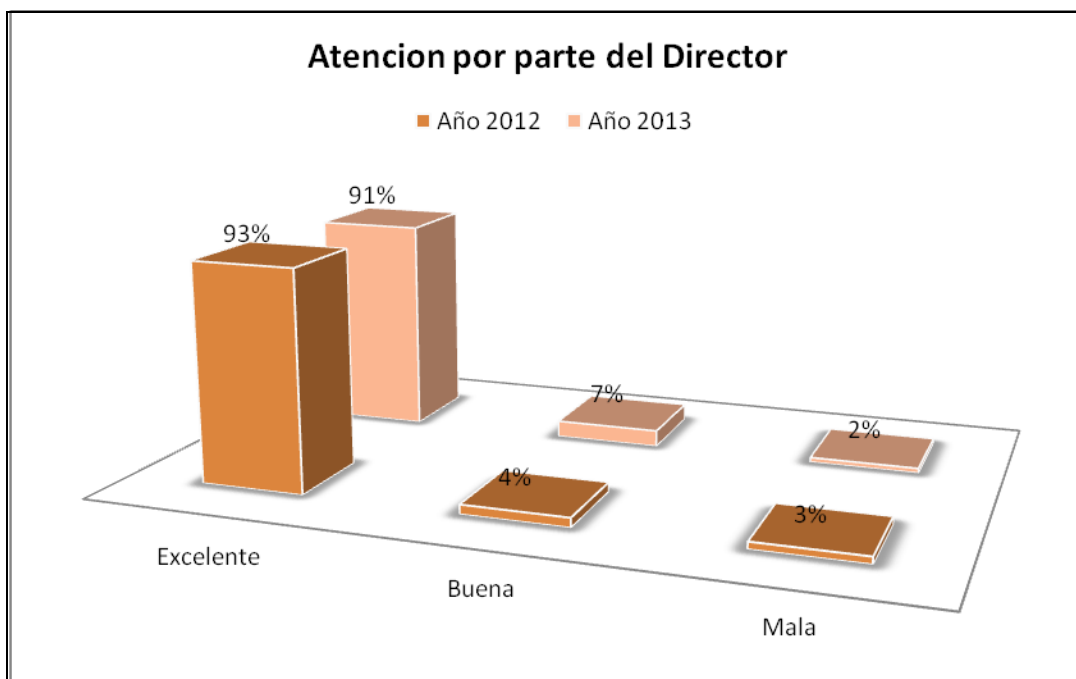


Análisis.

El nivel de satisfacción promedio a través de la respuesta dada por los funcionarios de la Corporación es del 61% EXCELENTE con tendencia ascendente, seguido de un nivel de satisfacción del 32% BUENO; lo que se demuestra de esta manera la mayoría de los funcionarios tramitan las respuestas para los usuarios oportunamente de acuerdo a los parámetros de ley, en el tiempo necesario y con un alto grado de amabilidad y cordialidad.

6.2 EN DESARROLLO DE LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL DIRECTOR

CALIFICACION	Año 2012	Año 2013
Excelente	173	182
Buena	8	13
Mala	6	4
TOTAL	187	199

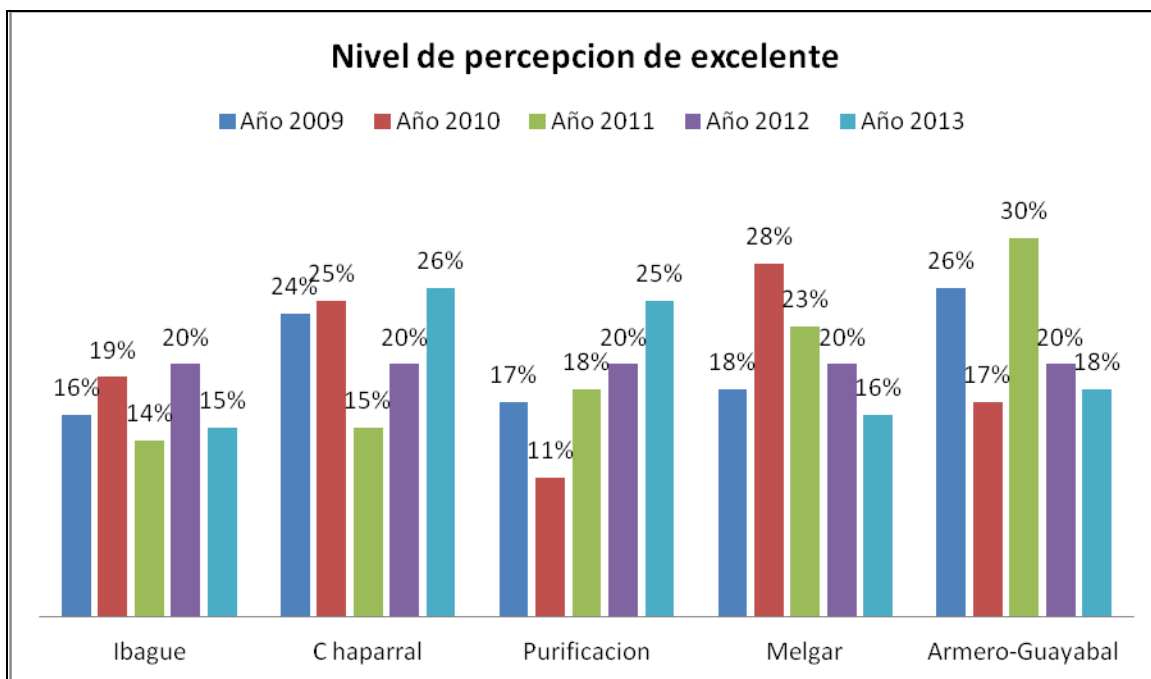


Análisis.

En la gráfica se refleja que la calificación dada por los usuarios de la Corporación en relación a la atención recibida por parte del Director General de Cortolima es de EXCELENTE en un 93% para el año 2012 y 91% para el año 2013; demostrándose de esta manera que los usuarios de la Corporación fueron atendidos Excelentemente por el Director General.

6.3 EN RELACION A CADA SEDE TERRITORIAL SEGUN NIVEL DE PERCEPCION DE EXCELENTE

SEDE	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Ibagué	16%	19%	14%	20%	15%
Chaparral	24%	25%	15%	20%	26%
Melgar	17%	11%	18%	20%	25%
Purificación	18%	28%	23%	20%	16%
Armero Guayabal	26%	17%	30%	20%	18%



Análisis.

En la grafica se puede apreciar que las direcciones territoriales mejor calificadas dentro del nivel de Excelente fueron ARMERO GUAYABAL y CHAPARRAL con un porcentaje promedio de 22% mayor en la calificación en cada una de sus preguntas de excelente, seguida de la sede Melgar con el 21% , Purificación con el 18% y Ibaguè con el 17%.

7 REGISTROS RELACIONADOS

- Análisis de encuestas de satisfacción del cliente vigencias 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013 (Audiencias Públicas), publicados en pág. Web de la Corporación link satisfacción del cliente
- Análisis de encuestas de satisfacción del cliente vigencias 2012 y 2013 (Atención por parte del Director), publicados en pág. Web de la Corporación link satisfacción del cliente



Corporación Autónoma
Regional del Tolima



8 CONCLUSION

En general la percepción de los participantes a las diferentes Audiencias Públicas de socialización y rendición de cuentas e informes de gestión de la Corporación vigencias 2009,2010,2011 , 2012 y 2013 entre los que encontramos a: presidentes de juntas de acción comunal, líderes comunitarios, concejales, alcaldes , representantes de gremios económicos, medios de comunicación entre otros, que conforman la gran comunidad social en el Departamento , 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.

El número de participantes encuestados en las audiencias públicas de socialización y rendición de cuentas e informe de gestión vigencias 2009,2010,2011, 2012 y 2013 fue de 954 personas, repartidas entre la sede principal de Ibagué y las sedes territoriales de Melgar, Purificación, Chaparral y Armero Guayabal.

La percepción de los usuarios de la Corporación que son atendidos el primer día de cada semana por parte del Director de Cortolima Dr. JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ reflejo un nivel de satisfacción de Excelente con un 93% para el año 2012 y un 91% para el año 2013.

Los Usuarios atendidos por el Director de la Corporación el primer día de cada semana ascendieron a 386 personas.

Se puede afirmar que las direcciones territoriales que mejor fueron calificadas 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



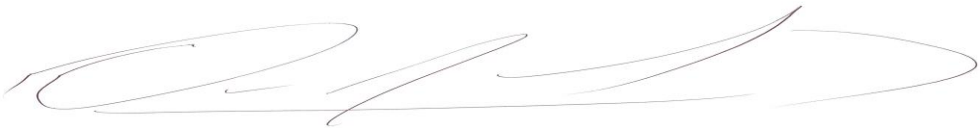
Corporación Autónoma
Regional del Tolima



conocimientos, 3) el funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta, 4) satisfacción obtenida a través de la respuesta fueron la dirección territorial de Armero - Guayabal y la de Chaparral, con un porcentaje mayor en la calificación en cada una de sus preguntas de excelente .

Se debe buscar más flexibilidad en el tiempo de atención al usuario establecido para la visita; teniendo en cuenta que hay usuarios y comunidades con problemáticas complejas en temas ambientales.

Las solicitudes que hagan los usuarios deben ser coherentes con la respuesta dada a los mismos, para evitar que el usuario se vallan insatisfecho con la respuesta, calificándola como de no esperada.

ELABORÓ	
FIRMA:	
NOMBRE:	Orlando Rodríguez Devia
CARGO:	Líder del Proceso de Participación Ciudadana
FECHA:	junio de 2014



Corporación Autónoma
Regional del Tolima

ISO 9001
NTC GP 1000
ISO 14001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification
N° 00211403 / N° 004970 /
N° 0022026 / N° 0022027



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
Web: www.cortolima.gov.co
Ibague – 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



Corporación Autónoma
Regional del Tolima

ISO 9001
NTC GP 1000
ISO 14001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification
N° 00211403 / N° 001070 /
N° 0022026 / N° 0022107

