



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima



## 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 2014 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*

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](mailto:cortolima@cortolima.gov.co)  
Web: [www.cortolima.gov.co](http://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. 8º - 27  
Telefax.: (8) 2281204  
Purificación



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima



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](http://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 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 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 setenta personas (270) personas durante las audiencias públicas de informe de Gestión año 2013; arrojo 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.



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima



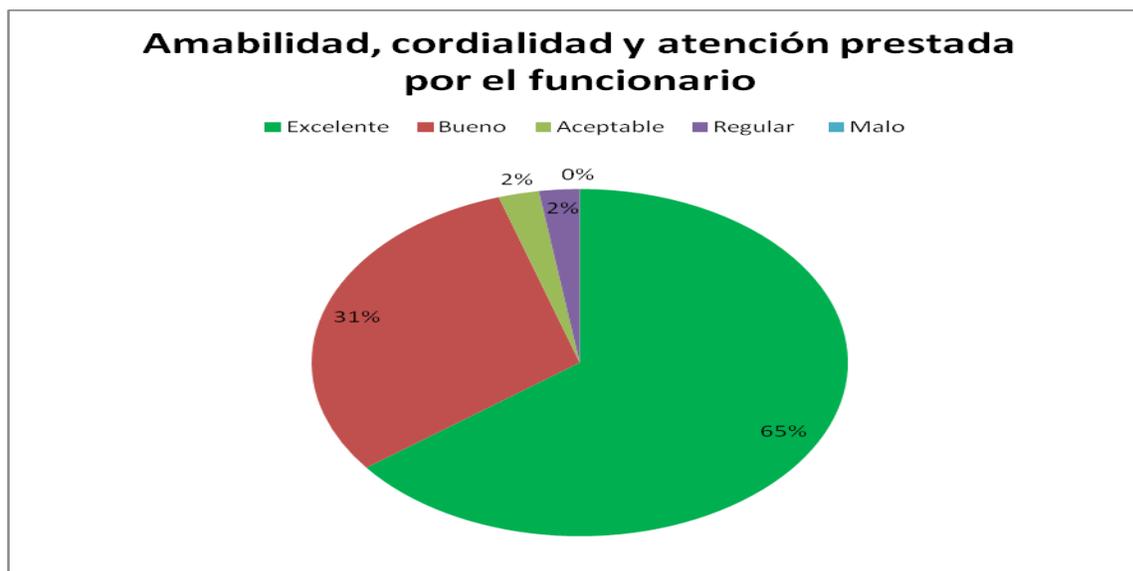
## RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

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 informe de Gestión año 2013, en los municipios que hacen parte de la jurisdicción de las Direcciones territoriales de CORTOLIMA, arrojando un número total de personas encuestadas de diecisiete (17), discriminadas de la siguiente forma: en el municipio de Natagaima con jurisdicción en la Dirección Territorial del Sur Oriente de CORTOLIMA se desarrollo la audiencia pública el día 10 de junio del 2014 se encuestaron ochenta y dos (82) personas, en el Municipio de Ortega con jurisdicción en la Dirección Territorial del Sur de CORTOLIMA se desarrollo la audiencia el día 11 de junio año 2014, se encuestaron setenta y una personas (71), en el municipio de Cunday con jurisdicción en la Dirección Territorial del Oriente de CORTOLIMA se desarrollo la audiencia pública el día 12 de junio del 2014 se encuestaron sesenta y cinco (65) personas y en el municipio de Mariquita con jurisdicción en la Dirección Territorial del Norte de CORTOLIMA se adelanto la audiencia pública el día 13 de junio 2014 se encuestaron cincuenta y dos (52) persona. 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 SUR ORIENTE (NATAGAIMA)

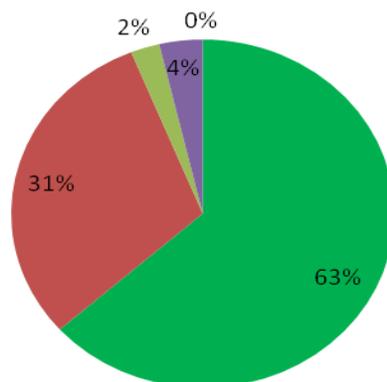
CALIFICACIÓN	Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario	Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos	El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta	Satisfacción obtenida a través de la respuesta	Total Calificación
Excelente	53	52	54	51	210
Bueno	25	25	24	24	98
Aceptable	2	2	2	4	10
Regular	2	3	1	2	8
Malo	0	0	1	1	2
Total	82	82	82	82	



Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 65% en excelente, 31% buena, un 2% aceptable y 2% regular, sumando un 100% lo que refleja el porcentaje es que los funcionarios de la territorial Sur Oriente, atienden adecuadamente los usuarios que solita servicios a la corporación.

## Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

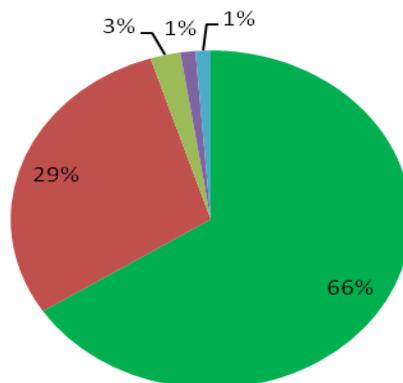
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



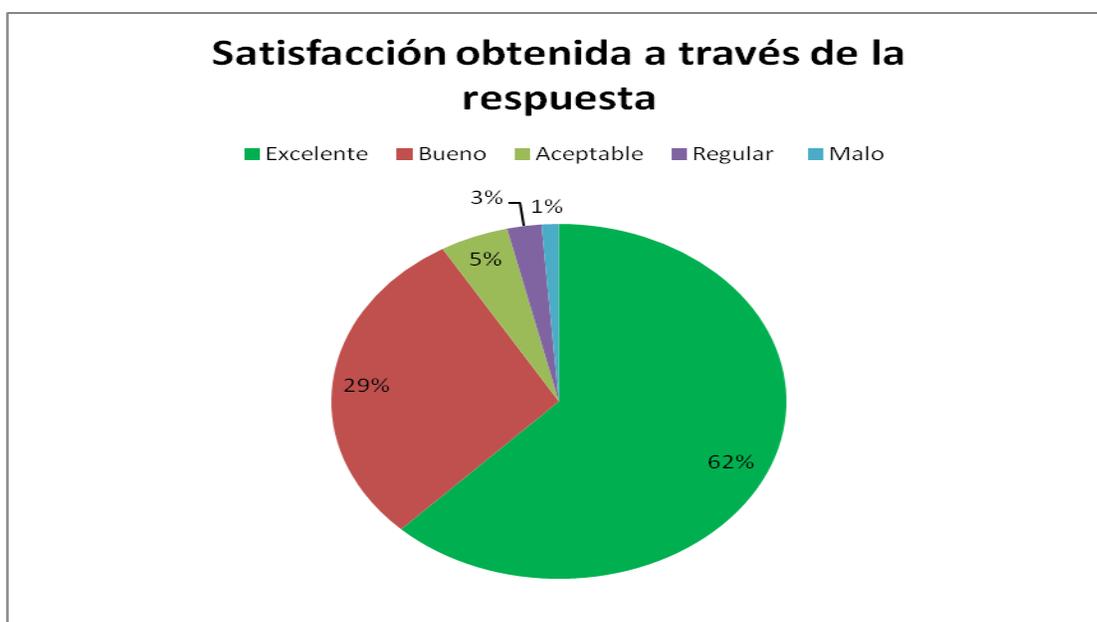
Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 63% para excelente, 31% para bueno y una 2% en aceptable y un 4% deja clara 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 66% de excelente, con un 29% de buena, un 3% de aceptable, un 1% regular y un 1% en malo, quedando en nuestros clientes una satisfacción de la respuesta obtenida. Sin embargo hay usuarios en un porcentaje mínimo que se van insatisfechos por lo cual se hace necesario que el funcionario disponga del tiempo necesario para que atienda al usuario que solicita de nuestro servicios y así poder controlar la existencia de usuarios insatisfechos que nos permita reducir los porcentaje de calificación de aceptable y malo para llegar un porcentaje ideal del 100% de Excelencia o bueno en la prestación del servicio al usuario.



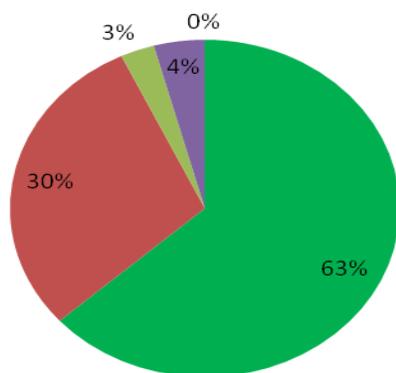
Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 62% para excelente, 29% para bueno, un 5% en aceptable, un 3% regular y el 1% malo. Dejando clara evidencia que la mayoría 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, regular y malo por los usuarios, se propone al Director Territoriales sur Oriente, 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 SUR (ORTEGA)

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	45	33	45	39	162
Bueno	21	27	19	18	85
Aceptable	2	7	5	9	23
Regular	3	3	2	2	10
Malo	0	1	0	3	4
Total	71	71	71	71	

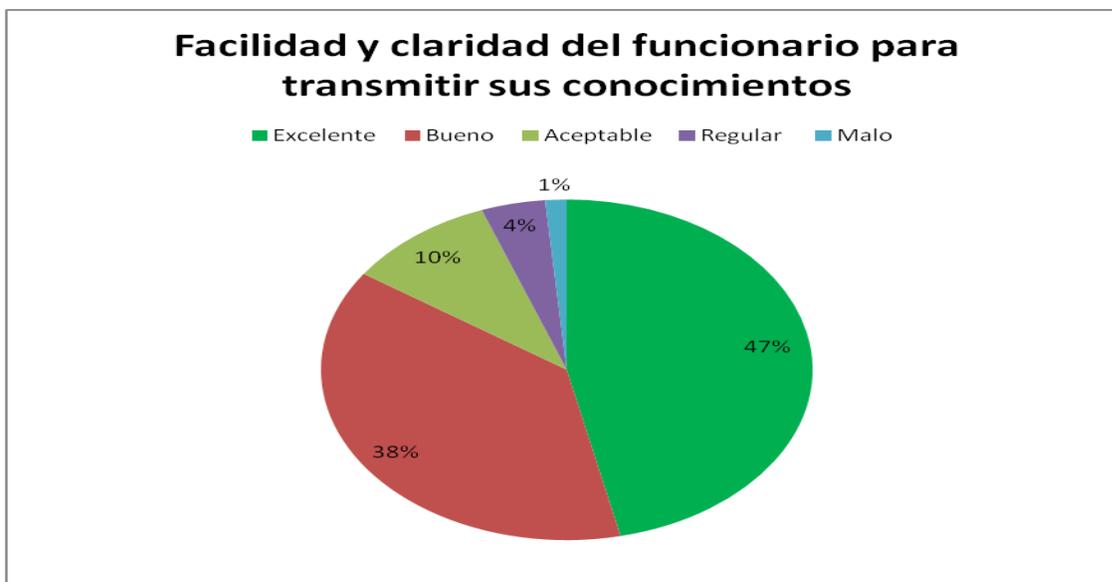
### Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo

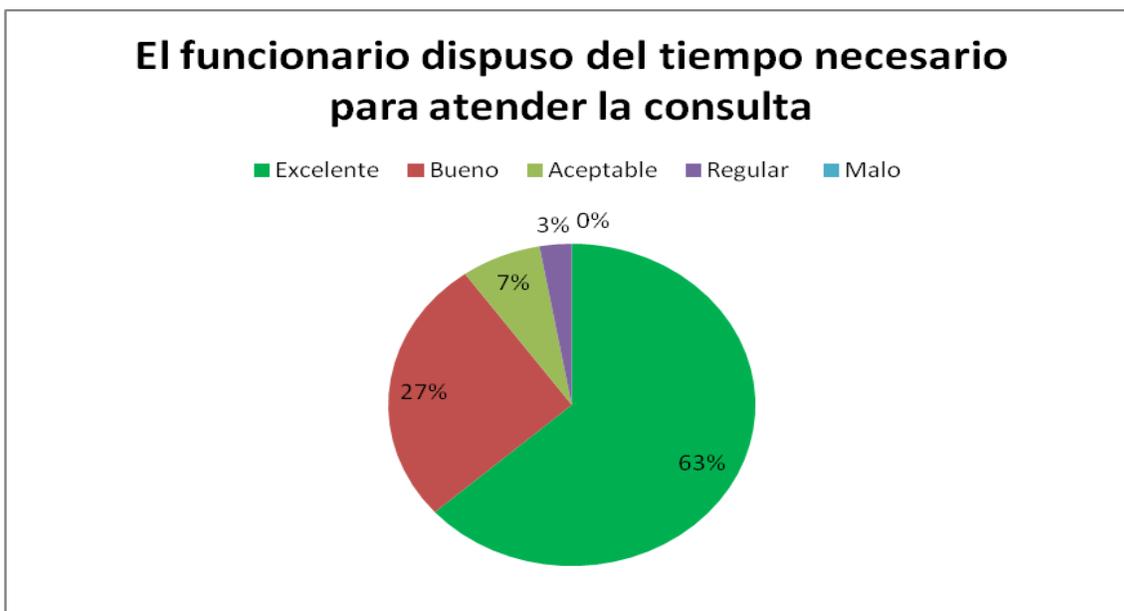


Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 63% excelente, el 30% como buena, el 3% aceptable, regular 4%; reflejando que los funcionarios de la territorial del sur en su mayoría, atienden de manera cordial y amable a los usuarios del servicio. Mas sin embargo existe una porcentaje del 4% calificado como

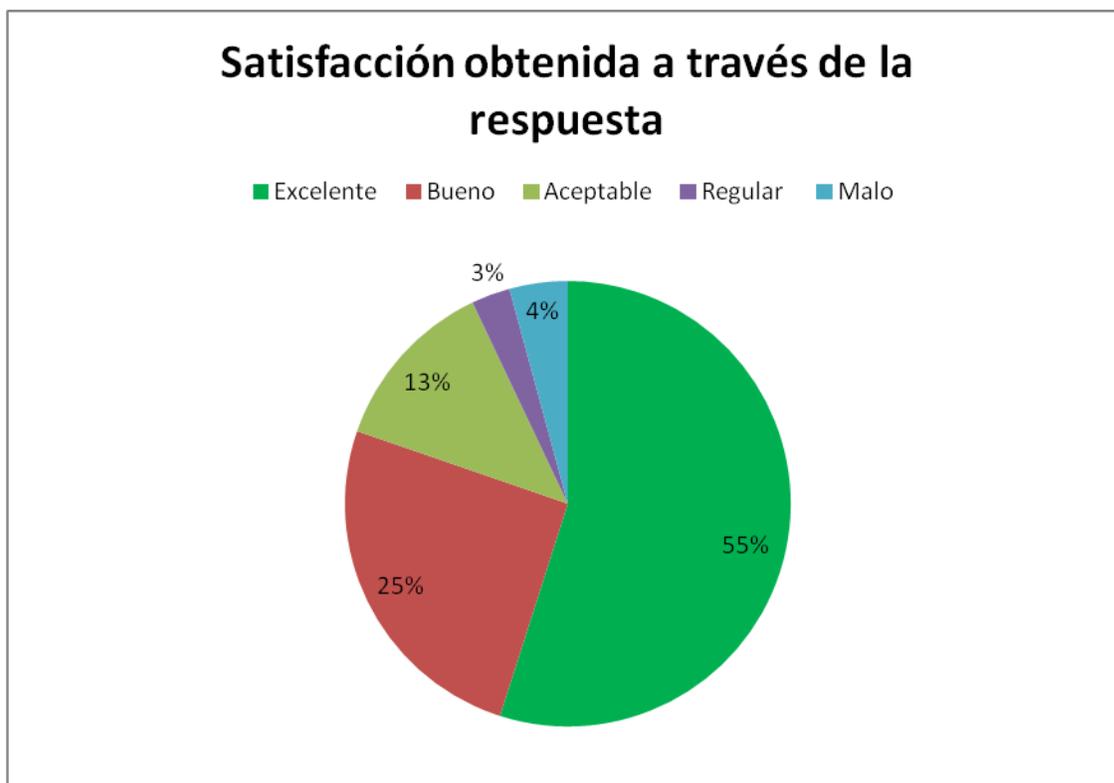
regular, lo que significa que se recomienda hablar con los funcionarios de la Dirección Territorial Oriente para que al usuario lo atiendan con más cordialidad y amabilidad; evitando que halle usuarios insatisfechos.



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 47% para excelente, el 38% para bueno, un 10 % como aceptable, un 4% como regular y una 1% malo. Dejando clara evidencia, que los funcionarios de la Dirección Territorial Oriente, necesitan diluir el porcentaje de aceptable, regular y malo para llegar a un porcentaje mayor hacia la excelencia, por lo cual se recomienda a los funcionarios de la territorial Sur, que utilicen un lenguaje más sencillo y claro que le permita al usuario entender y comprender, los conocimientos transmitidos por los funcionario de esa territorial y evitando que haya usuarios inconformes.



Se demuestra, que los funcionarios de la Dirección Territorial de Oriente en gran porcentaje, disponen del tiempo para satisfacer las necesidades de los usuarios, obteniendo los siguientes porcentajes según encuesta con un 63% de excelencia, con un 27% buena, con un 7% aceptable y 7% aceptable; pero existe un porcentaje del 7% de i calificado como aceptable. Es necesario que los funcionarios de la Dirección Territorial del Sur tomen 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.



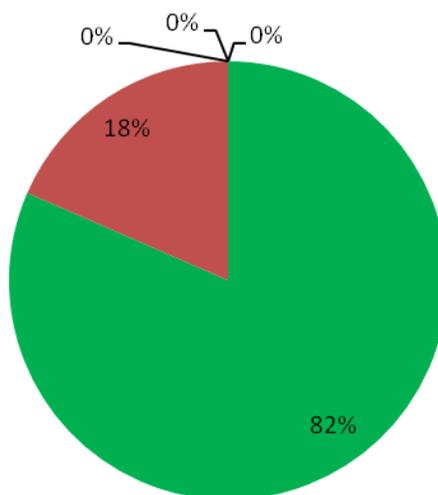
Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 55% para excelente, 25% para bueno, aceptable 13%, un 3% regular y un 4% malo deja clara evidencia que la mayoría de los 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, regular y malo, se propone al Director Territorial Sur, 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 y así poder eliminar el porcentaje mínimo de insatisfacción por parte de los usuarios.

## TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TERRITORIAL ORIENTE (CUNDAY)

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	53	45	45	43	186
Bueno	12	16	19	20	67
Aceptable	0	4	1	2	7
Regular	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0
Total	65	65	65	65	

### Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

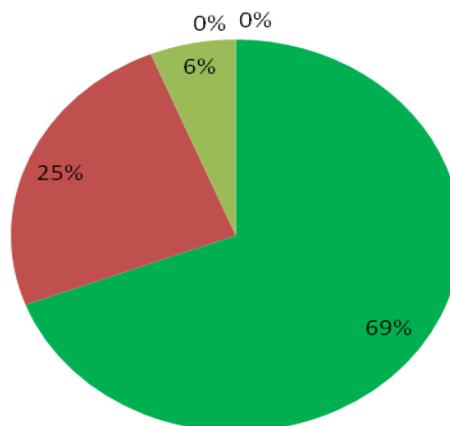
■ Excelente 
 ■ Bueno 
 ■ Aceptable 
 ■ Regular 
 ■ Malo



Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios y suficiente atención a su solicitud. El 82% de excelencia, 18% en bueno reflejan que la Dirección territorial del Oriente viene atendiendo a los usuarios con amabilidad, cordialidad, en la atención que le presta el funcionario al usuario.

## Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

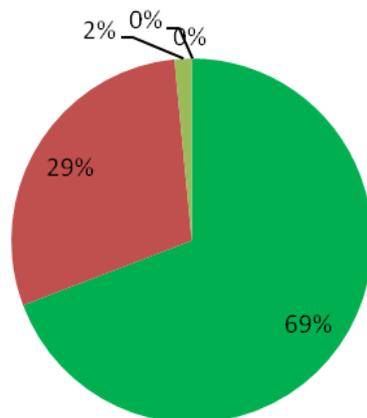
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



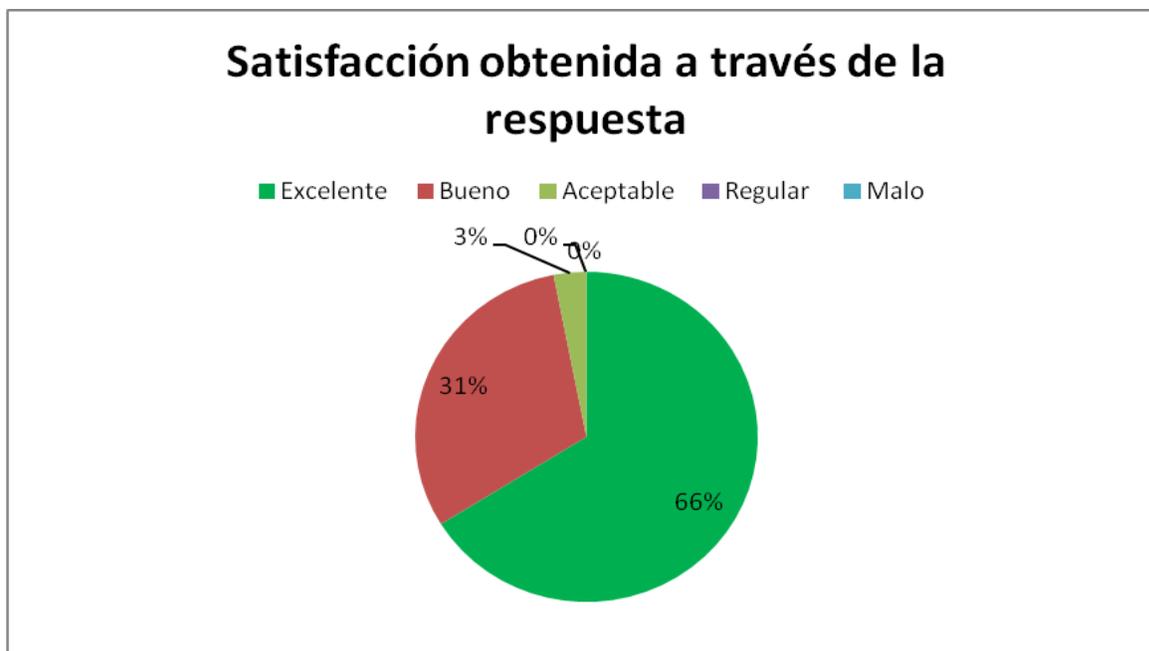
Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente, de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 69% para excelente, un 25% para bueno, un 6% como aceptable; deja clara evidencia que los funcionarios de la Dirección Territorial del Oriente, 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 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 69% en excelencia, 29% como buena, 2% aceptable



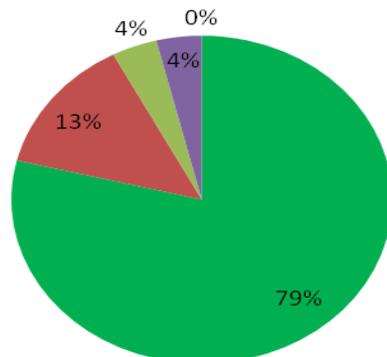
Cuando los usuarios, solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 66% para excelente, para bueno 31%; deja clara evidencia, que la mayoría de los funcionarios de la Dirección Territorial del Oriente, transmitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la ley.

## TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TERRITORIAL NORTE (MARIQUITA)

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	41	38	39	40	158
Bueno	7	12	10	8	37
Aceptable	2	2	3	1	8
Regular	2	0	0	1	3
Malo	0	0	0	2	1
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	

## Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

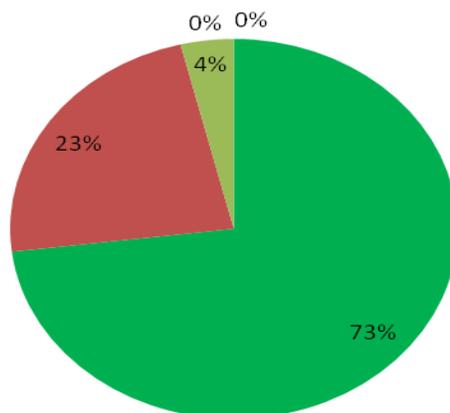
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios y suficiente atención a su solicitud. El 79% de excelencia, 13% como buena, un 4% en aceptable y regular 4%; suman un 100% reflejando este porcentaje que los funcionarios de la territorial Norte, atienden adecuadamente los usuarios que solita servicios a la corporación.

## Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

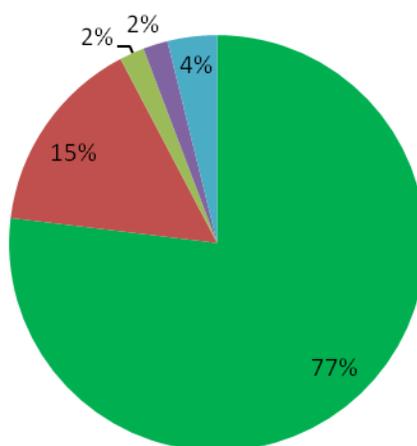
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo





## 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 77% para excelente, para bueno 15%, aceptable 2%, regular 2% y malo 4%; se deja clara evidencia, que la mayoría de los funcionarios de la Dirección Territorial Norte, transmiten 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, regular y malo, se debe propender llegar a un 100% de excelencia, por tal motivo el Director Territorial Norte debe hacer un mayor control a los funcionarios de su dependencia en cuanto al trámite de respuesta a los usuarios, de acuerdo a los controles y a las alarmas 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 la socialización y rendición de cuentas informe de gestión vigencia 2013, calificaron en su mayor porcentaje a la



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima



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 2013, fue en total de 655 personas distribuidas de la siguiente forma: Municipio de Natagaima 144 personas asistentes, municipio de Ortega asistieron 192 personas, municipio de Cunday asistieron 285 personas, municipio de Mariquita asistieron 135 personas. Siendo el municipio de Cunday la que mayor cantidad de personas asistieron a la audiencia pública de informe de gestión año 2013.
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 Sur en la audiencia desarrollada en el municipio de Ortega, 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, regular y ninguna como mala.

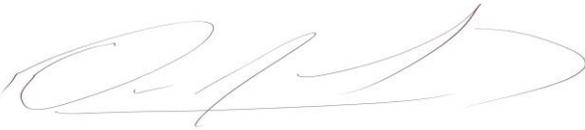


Corporación Autónoma  
Regional del Tolima



4. La descentralización para la realización de las audiencias públicas de las sedes habituales de CORTOLIMA, es un aspecto a resaltar, ya que nos permite medir y conocer la percepción de personas distintas a las habituales, donde también la AUTORIDAD AMBIENTAL EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA CORTOLIMA con sus funcionarios también hace presencia.

5. La audiencia pública de informe de gestión vigencia 2013, que se destacó por la calidad de los participantes fue la realizada en el municipio de Ortega, en la cual estuvieron presente los alcaldes de los municipios de Ortega, Rio Blanco, Ronces Valles, San Antonio y funcionarios de las mismas alcaldías entre ellos secretarios de despacho, como también estuvieron presentes los funcionarios y secretarios del municipio de Chaparral delegados por el señor alcalde de esa municipalidad, los personeros de San Antonio y Ortega, Comités Ambientales, docentes, gobernadores indígenas, resguardos indígenas, cabildos indígenas, concejales, presidentes de juntas de acción Comunal de los municipios de la jurisdicción entre otros comunidad en general.

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



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima



*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)  
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