

octubre 2017  
Dggr Galilea

## ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AUDIENCIA PÚBLICA DIRECCION GENERAL

### INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es una función estatal concretada en la actividades de sus entidades, mediante las cuales se atiende las demandas que la ciudadanía le eleva para acceder a los servicios y bienes que se materializan en la concreción de sus derechos, bien sean estos del orden individual o colectivo.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA está totalmente comprometida en el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos dentro de una Política Integral de Gestión HSEQ, tendiente a brindar un mejor servicio a los ciudadanos y por ello, mediante las preguntas y respuestas obtenidas en las audiencias públicas realizadas por la Corporación se logra que los ciudadanos asistentes hagan su aportes conceptuales para que la entidad mejore su gestión pública y también en acciones tendientes al buen uso acorde a derecho de los recursos que le corresponde administrar.

Además se logra mediante la exposición, por parte de la Dirección en temas fiscales y medioambientales, que la ciudadanía analice y presente aportes importantes a la Autoridad Ambiental con el propósito de fortalecer la vigilancia conjunta del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, actuando de consuno, situación que cualifica integralmente su gestión e incrementa su nivel de legitimidad ante la sociedad Tolimense.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima en el 2017, continúa en su política de enlazar sus actividades con las de los ciudadanos, y para ello valora e incorpora sus conceptos y propuestas referentes a la protección de los recursos naturales, convirtiendo estos en soporte de su actividad estatal.

De igual forma, continúa dando traslado y haciendo seguimiento continuo de aquellos asuntos transversales de competencia de la entidad, a cada funcionario y líder para que estos tramiten las respuestas a la alta dirección, tendientes a resolver de fondo y dentro de los términos legales las iniciativas, ya sean estas de carácter individual o colectivo, presentadas por los ciudadanos, incluso de las que no están dentro de las competencias de la corporación, pero que le fueron confiadas, para lo cual se corre traslado de ellas a las entidades públicas competentes del orden local regional o nacional para que estas peticiones sean resueltas en oportunidad.

En el marco de una Política Integral de Gestión HSEQ, la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, en la SEDE CENTRAL ubicada en la Cra. 5. Av. Ferrocarril con calle 44 Tels: (8) 2654551/52/54/55 Fax: (8) 2654553 — 2700120 E-Mail: cortolima@cortolima.gov.co Web: www.cortolima.gov.co Ibagué — 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, 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.Cortolimagov.co](http://www.Cortolimagov.co) en el link servicios seguimiento a correspondencia.

Se insiste en la aplicación correcta del Software de Correspondencia, para optimizar el cumplimiento de términos. 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 elaboró y se aplicó un formato de encuesta de atención al usuario para Usuarios, para aquellas personas que han asistido o solicitado servicio que presta la Corporación.

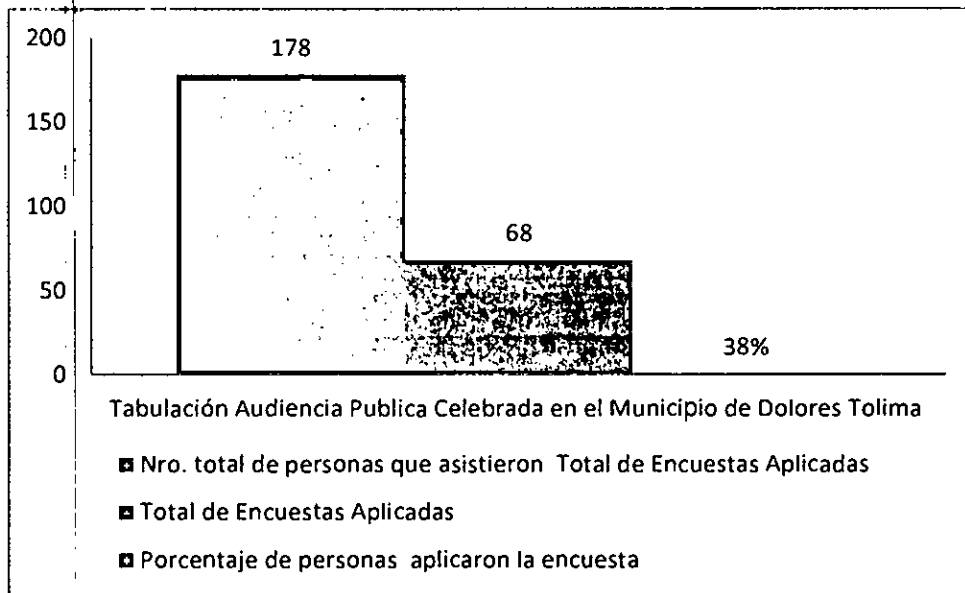
Después de haber tabulado sesenta y ocho (68) encuestas diligenciadas por personas que asistieron a la Mesa De Ciudadanía Ambiental “Bosques De Galilea”, por parte del Director General, audiencia que se realizó el pasado veinte (20) de Octubre de 2017 en el Municipio de Dolores, donde hubo aceptación por parte de la comunidad en la relación de dicha audiencia.

Dicha audiencia dio como resultado una excelente presentación por parte de la Dirección General de CORTOLIMA, que la mayoría de los usuarios salieron satisfechos de la Audiencia, donde la encuesta se califica por parte de los asistentes en cuatro (4) preguntas y cinco (5) variables, de calificación por la percepción General de la Audiencia Pública Celebrada.

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 la Dirección por coordinar y armonizar acciones conjuntas para un mejoramiento continuo en la atención al cliente, dando ejemplo desde la alta Dirección de la Institución; mediante la utilización en este caso de un mecanismo de participación Ciudadana como lo es la Audiencia Pública Participativa.

En este orden de ideas, el número de participación en la audiencia pública fue de 178 personas, solo se encuestaron 68, debido a las falencias para la entrega de las mismas, así mismo no hubo coordinación por parte de la Dirección Territorial Suroriente para recibirlas.

Tabulación Audiencia Pública Celebrada en el Municipio de Dolores Tolima			
Fecha aplicación de la encuesta 20/10/2017	Nro. total de personas que asistieron	Total de Encuestas Aplicadas	Porcentaje de personas aplicaron la encuesta
Total:	178	68	38%



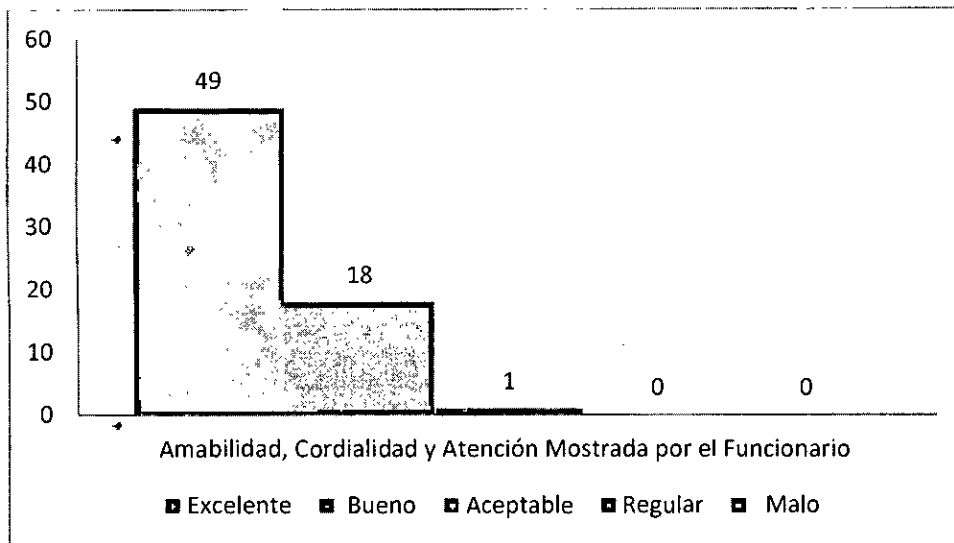
#### OBSERVACIONES

La valoración estadística se realiza con una base clara, con una muestra de un porcentaje de los asistentes encuestados equivalente al 38% del total de la comunidad que asistieron a la Audiencia Pública celebrada en el municipio de Dolores.

Pregunta 1.

Amabilidad, Cordialidad y Atención Mostrada por el Funcionario.

Amabilidad, Cordialidad y Atención Mostrada por el Funcionario					
Encuesta del 20/10/2017	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
	49	18	1	0	0
Total:	49	18	1	0	0



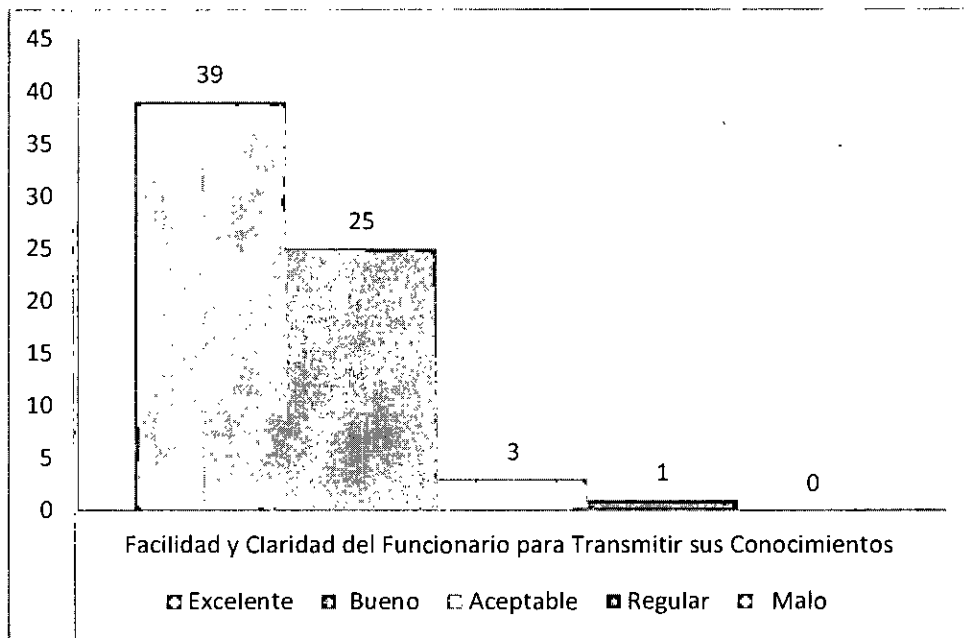
OBSERVACIONES

En la primera pregunta se tiene que la calificación se ubicó entre excelente, bueno y aceptable con una calificación total de 49%, 18% y un 1% respectivamente, está acorde con la pregunta planteada, la cual tiene que ver con la disposición del funcionario, que es clave para una buena interacción al momento de comunicarse con un auditorio.

Pregunta 2.

Facilidad y Claridad del Funcionario para Transmitir sus Conocimientos.

Facilidad y Claridad del Funcionario para Transmitir sus Conocimientos					
Encuesta del 20/10/2017	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
	39	25	3	1	0
Total:	39	25	3	1	0



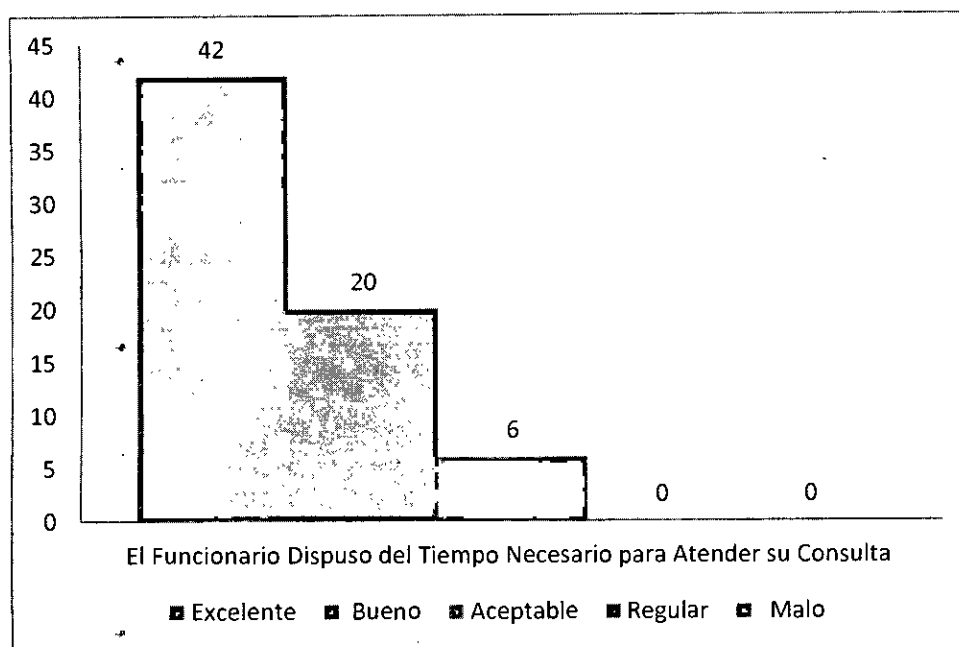
OBSERVACIONES

En la segunda pregunta, tiene una clara relación con las habilidades del funcionario para transmitir un tema, se calificó con 39% Excelente, 25% Bueno, un 3% Aceptable y un 1% Regular. Lo anterior debido a la dificultad de algunos temas que se trataron en la audiencia, por el bajo rango de conexión del auditorio por la falta de conocimientos sobre algunos temas que no conocían.

### Pregunta 3.

El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta.

El Funcionario Dispuso del Tiempo Necesario para Atender su Consulta					
Encuesta del 20/10/2017	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
	42	20	6	0	0
Total:	42	20	6	0	0



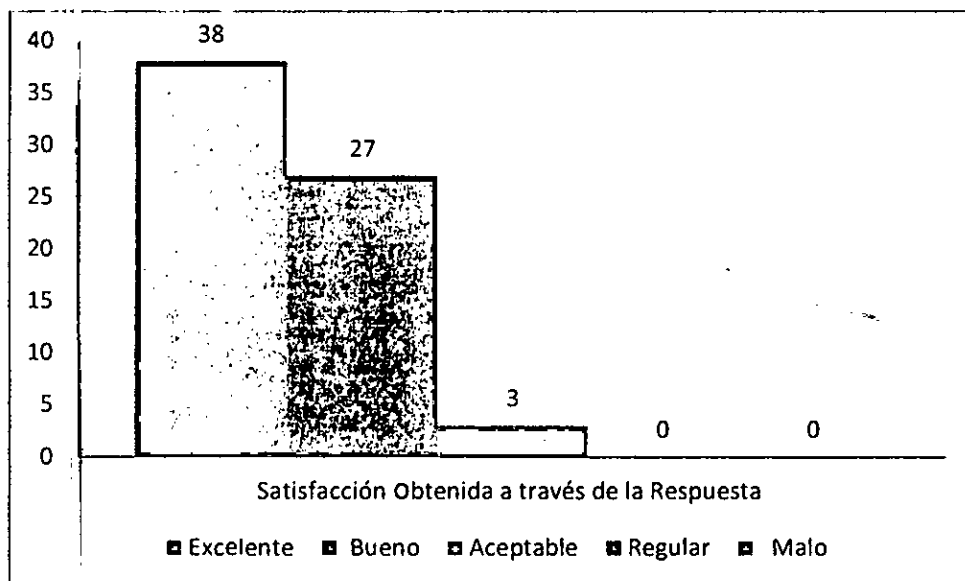
### OBSERVACIONES

Al analizar la tercera pregunta se tiene que la calificación más alta fue de 42% para Excelente y un 20% Buena y un 6% Aceptable, constituyéndose un alto nivel de satisfacción por parte de la comunidad, además teniendo en cuenta que se dedicó un término prudencial para absolver las consultas planteadas por los asistentes de la Audiencia.

Pregunta 4.

Satisfacción Obtenida a través de la Respuesta.

Satisfacción Obtenida a través de la Respuesta					
Encuesta del 20/10/2017	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
	38	27	3	0	0
Total:	38	27	3		0



OBSERVACIONES

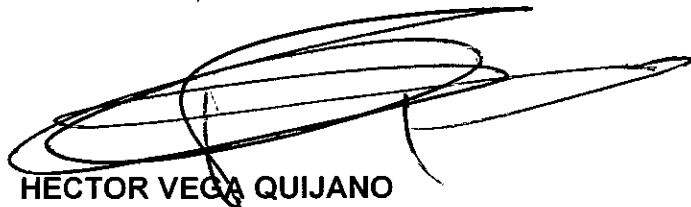
La cuarta pregunta se relaciona con la satisfacción específica del usuario por la respuesta entregada, se calificó por los asistentes: con un 38% como excelente, un 27% como bueno, un 3% como aceptable.

Esto, teniendo en cuenta en que las respuestas obtenidas por parte del Director satisficieron las inquietudes de los asistentes.

## CONCLUSIONES:

Se concluye que la calificación en la satisfacción General de la encuesta aplicada en la Audiencia contiene un alto perfil de satisfacción, calificándose la atención como excelente y buena, con el adecuado tiempo para exponer las respuestas a las inquietudes o consultas, se evidencia profesionalismo y dedicación en las respuestas que son sustentadas, con una disposición constante del Señor Director en atender a las preguntas del Auditorio. Sin embargo el promedio de percepción favorable es Excelente y Buena. Es importante resaltar que se realizó la audiencia en el municipio de Dolores y el nivel de entendimiento de los temas fueron entendibles por los asistentes al evento.

Atentamente,



**HÉCTOR VEGA QUIJANO**

Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

Elaboro: Antonio Castro  
Reviso: Héctor Vega Quijano  
Anexo: 0



## **ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AUDIENCIA PÚBLICA DIRECCION GENERAL**

### **“Socialización del Presupuesto para la vigencia 2018”**

#### **INTRODUCCIÓN**

El servicio al ciudadano es una función estatal concretada en la actividades de sus entidades, mediante las cuales se atiende las demandas que la ciudadanía le eleva para acceder a los servicios y bienes que se materializan en ejercicio de sus derechos, bien sean estos del orden individual o colectivo.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA está totalmente comprometida en el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos dentro de una Política Integral de Gestión HSEQ, tendiente a brindar un mejor servicio a los ciudadanos y por ello, mediante las preguntas y respuestas obtenidas en las audiencias públicas realizadas por la Corporación se logra que los ciudadanos asistentes hagan su aportes conceptuales para que la entidad mejore su gestión pública en acciones tendientes al buen uso acorde a los derechos de los recursos que le corresponde administrar.

Además, se logra mediante la exposición por parte de la Dirección General manejar temas presupuestales, fiscales y ambientales, que la ciudadanía analice y presente aportes importantes a la Autoridad Ambiental con el propósito de fortalecer la ejecución, vigilancia y aprovechamiento de los recursos naturales, actuando de manera conjunta, situación que cualifica integralmente su gestión e incrementa su nivel de legitimidad ante la sociedad Tolimense.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima en el 2017, continúa en su política de enlazar sus actividades con las de los ciudadanos, y para ello valora e incorpora sus conceptos y propuestas referentes a la protección de los recursos presupuestales y naturales, convirtiendo estos en soporte de su actividad estatal.

De igual forma, continúa dando traslado y haciendo seguimiento continuo de aquellos asuntos transversales de competencia de la entidad, a cada funcionario y líder para que estos tramiten las respuestas a la alta dirección, tendientes a resolver de fondo y dentro de los términos legales las iniciativas, ya sean estas de carácter individual o colectivo, presentadas por los ciudadanos, incluso de las que no están dentro de las competencias de la Corporación, pero que le fueron confiadas, para lo cual se corre traslado de ellas a las entidades públicas competentes del orden local regional o nacional para que estas peticiones sean resueltas en oportunidad y a satisfacción de los usuarios y de la comunidad.

En el marco de una Política Integral de Gestión HSEQ, la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, en la SEDE CENTRAL ubicada en la Cra. 5ª. Av. Ferrocarril con 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) Ibagué – 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 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.

Se insiste en la aplicación correcta del Software de Correspondencia, para optimizar el cumplimiento de términos. 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 elaboró y se aplicó un formato de encuesta de atención al usuario para Usuarios, para aquellas personas que han asistido o solicitado servicio que presta la Corporación.

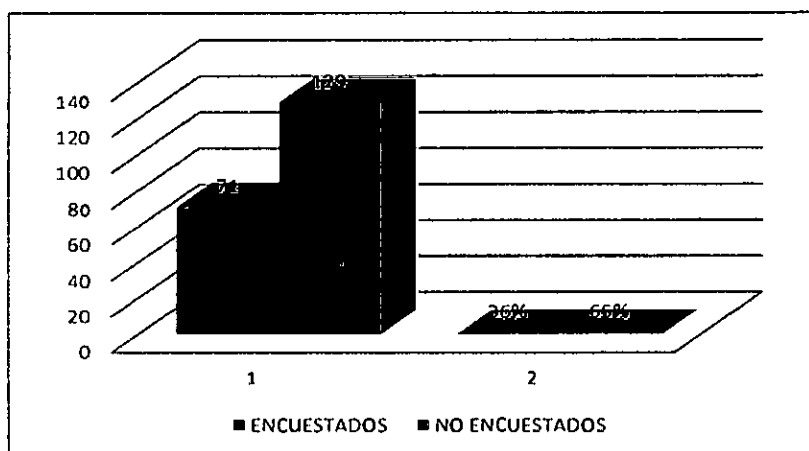
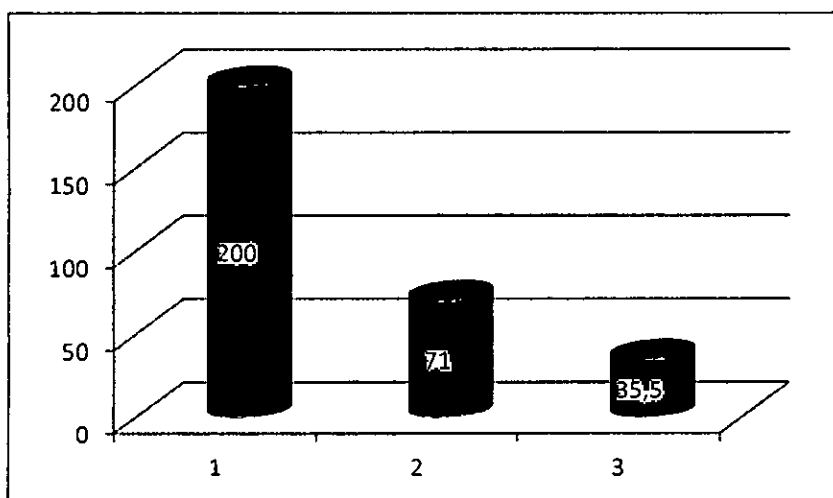
En este orden de ideas, después de haber tabulado setenta y un (71) encuestas diligenciadas por personas que asistieron el pasado 27 de Noviembre de 2017 a la Audiencia Pública de Socialización del Presupuesto para la vigencia 2018 de CORTOLIMA, dirigida el Director General, se ve claramente que hubo buena aceptación y asistencia por parte de la comunidad en la relación de dicha audiencia.

Dicha audiencia dio como resultado una excelente presentación por parte de la Dirección General de CORTOLIMA, ya que la mayoría de los usuarios salieron satisfechos de la Audiencia realizada, así mismo, de la encuesta entregada a los asistentes, el formato se divide en cuatro (4) ítems o preguntas y cinco (5) variables para la calificación y diligenciamiento de la cuentas por parte de los asistentes en la percepción de la Audiencia Pública Celebrada.

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 la Dirección por coordinar y armonizar acciones conjuntas para un mejoramiento continuo en la atención al cliente, dando ejemplo desde la alta Dirección de la Institución; mediante la utilización en este caso de un mecanismo de participación Ciudadana como lo es la Audiencia Pública Participativa.

En este orden de ideas, el número de participación en la audiencia pública fue de alrededor de doscientas (200) personas, donde solo se logró recibir 71 encuestas debidamente diligenciadas por los asistentes, debido a las falencias para la entrega de las mismas, dejando de encuestar a ciento veintinueve 129 participantes correspondiente a un 36%.

<b>Tabulación Audiencia Publica</b> <b>"Socialización Presupuesto Vigencia 2018"</b> <b>Celebrada en el Municipio de Ibagué Tolima</b>			
Fecha aplicación de la encuesta	Nro. total de personas que asistieron	Total de Encuestas Aplicadas	Porcentaje de personas aplicaron la encuesta
27/11/2017			
Total	200	71	35.5

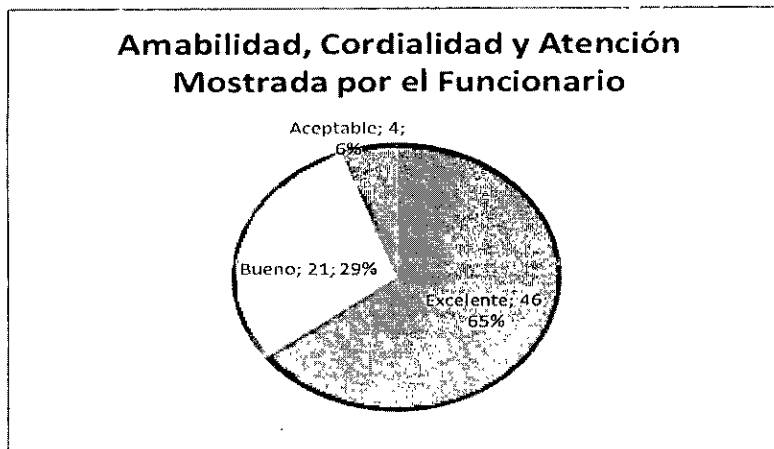


## OBSERVACIONES

La valoración estadística se realiza con una base clara, con una muestra de un porcentaje equivalente al 35.5.% del total de la comunidad que asistieron a la Audiencia Pública de "Socialización del Presupuesto Vigencia 2018" celebrada en el municipio de Ibagué Tolima el pasado 27 de Noviembre de 2017. Así mismo, se muestra un porcentaje del 65% de los asistentes que no fueron encuestados, donde se refleja una problemática o dificultad a la hora de la recepción de la encuestas por parte de la Corporación.

### I. Pregunta 1

Amabilidad, Cordialidad y Atención Mostrada por el Funcionario					
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Encuesta del 27/11/2017	46	21	4	0	0
Total	46	21	4	0	0



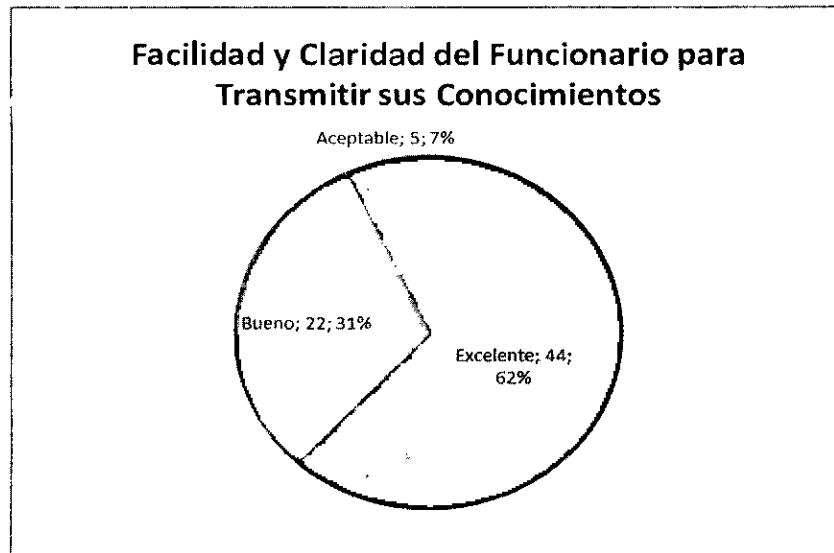
## OBSERVACIONES

En la primera pregunta se tiene que la calificación se ubicó entre excelente y bueno con una calificación total de 64.8% y un 29.6% respectivamente, está acorde con la pregunta planteada, la cual tiene que ver con la disposición del

funcionario, que es clave para una buena interacción al momento de comunicarse con el auditorio en general.

## II. Pregunta 2

Facilidad y Claridad del Funcionario para Transmitir sus Conocimientos					
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Encuesta del 27/11/2017	44	22	5	0	0
Total	44	22	5	0	0

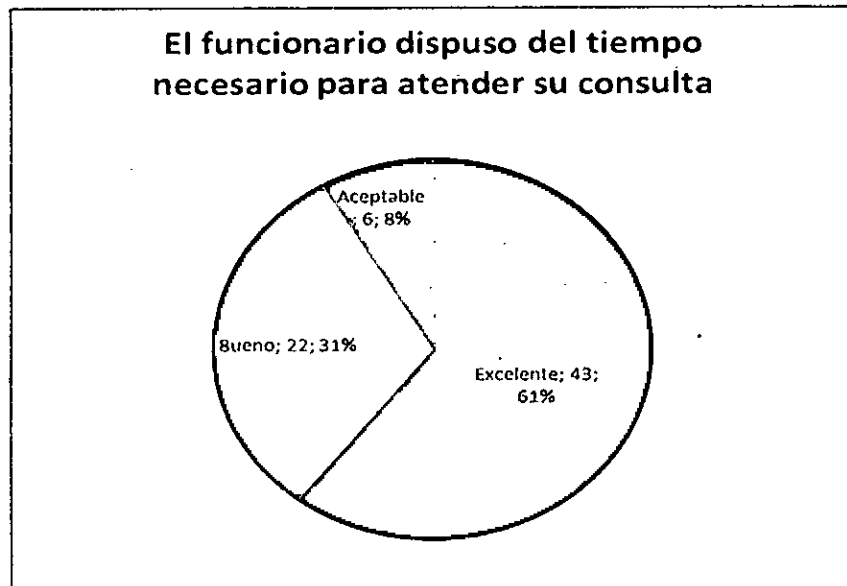


### OBSERVACIONES

En la segunda pregunta, tiene una clara relación con las habilidades del funcionario para transmitir un tema, se calificó con 62% de excelente y un 31% de bueno, lo anterior debido a la dificultad de algunos temas que se trataron en la audiencia, por el bajo rango de conexión del auditorio por la falta de conocimientos sobre algunos temas que no conocían sobre presupuesto.

### III. Pregunta 3

El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta					
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Encuesta del 27/11/2017	43	22	6	0	0
Total	43	22	6	0	0



### OBSERVACIONES

Al analizar la tercera pregunta se tiene que la calificación más alta fue de 61% para excelente y un 31% de bueno, constituyéndose un alto nivel de satisfacción por parte de la comunidad, además teniendo en cuenta que se dedicó un término prudencial para absolver las consultas planteadas por los asistentes de la Audiencia.

### IV. Pregunta IV

Satisfacción Obtenida a través de la Respuesta					
Encuesta del 27/11/2017	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
		42	22	7	0
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



### OBSERVACIONES

La cuarta pregunta se relaciona con la satisfacción específica del usuario por la respuesta entregada, se calificó por los asistentes: con un 59% como excelente, un 31% como bueno y un 10% como aceptable.

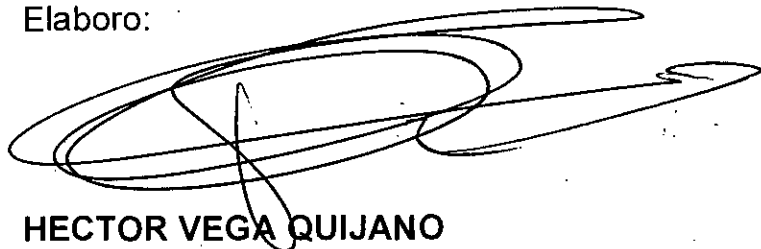
Esto, teniendo en cuenta en que las respuestas obtenidas por parte del Director satisficieron las inquietudes de los asistentes.

## CONCLUSIONES:

Se concluye que la calificación en la encuesta aplicada en la Audiencia Pública contiene un alto perfil de satisfacción, calificándose la atención como excelente, además con el adecuado tiempo para exponer las respuestas a las inquietudes o consultas por parte del Director General, se evidencia el profesionalismo y dedicación en las respuestas ya que son sustentadas con una disposición constante por parte del expositor.

Sin embargo, el promedio de percepción en la audiencia fue Excelente, es importante resaltar que se realizó la audiencia en el municipio de Ibagué en las instalaciones de FEDEARROZ y el nivel de entendimiento de los temas fueron entendibles por los asistentes al evento, hay que resaltar que hubo una gran mayoría de participantes que no fueron encuestados, lo que refleja problemática en la logística.

Elaboro:



**HECTOR VEGA QUIJANO**

Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

Líder del Proceso de Participación Ciudadana

Corporación Autónoma Regional del Tolima "CORTOLIMA"