

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 2013 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 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 ciento noventa y nueve (199) personas durante las audiencias públicas de Rendición de Cuentas vigencia 2012; 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.

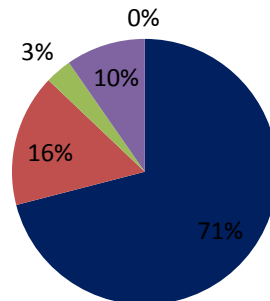
Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron encuestas de satisfacción al cliente en desarrollo de las audiencias públicas de Rendición de Cuentas vigencia 2012, en las Direcciones territoriales de CORTOLIMA y sede central, arrojando un número total de personas encuestadas de ciento noventa y nueve (199), discriminadas de la siguiente forma: en la sede central de Ibagué en la audiencia pública del día 15 de abril del 2013, se encuestaron treinta (31) personas, en el Norte del Tolima en el municipio de Honda en audiencia celebrada el día 17 de abril año 2013, se encuestaron cuarenta cinco personas (45), y en el Oriente del Tolima municipio de Icononzo en la audiencia pública del día 18 de abril 2013 se encuestaron veintiocho (28) personas, en el sur oriente del Tolima municipio de Saldaña en audiencia pública del día 16 de abril del 2013 cincuenta y siete (57) personas, en el sur del Tolima municipio de Roncesvalles en audiencia pública del día 18 de mayo del 2013 treinta y ocho (38) 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 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	22	17	19	18	76
Bueno	5	12	8	9	34
Aceptable	1	1	3	3	8
Regular	3	1	1	1	6
Malo	0	0	0	0	0
Total	31	31	31	31	

Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

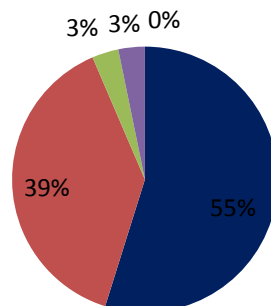
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



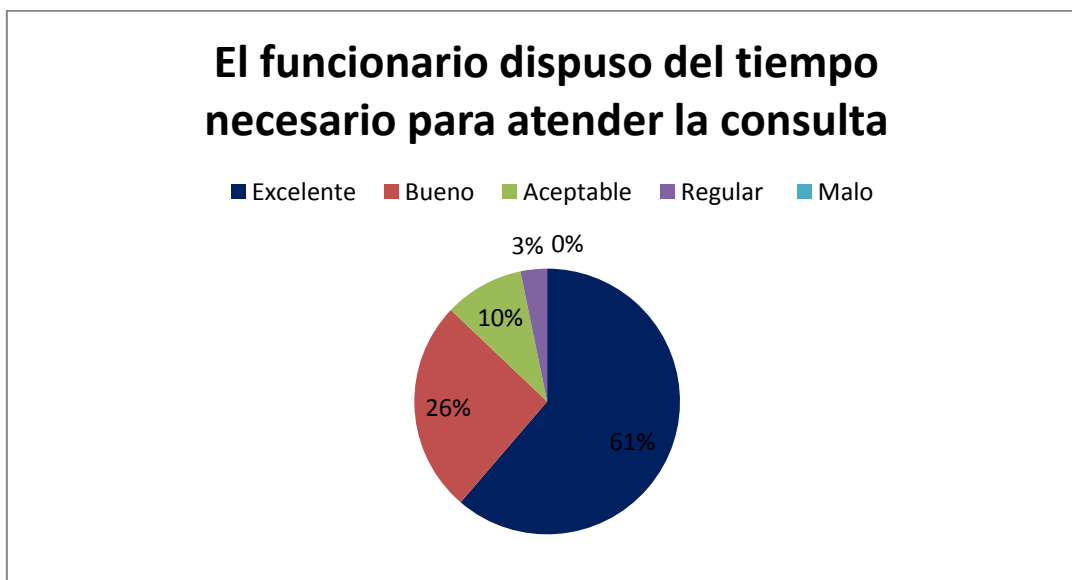
Los usuarios que solicitan información de la Corporación con sede en Ibagué, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios y suficiente atención a su solicitud. El 71% dice que es excelente, el 16% que buena, un 3% en aceptable y un 10% como regular; es importante que la sede central de CORTOLIMA Ibagué, adopte medidas tendientes a capacitar y concientizar a los funcionarios de la sede central, a fin de que atiendan a los usuarios que requieren de nuestros servicios, de una forma amable, cordial; de la misma forma se deben establecer dentro de la entidad, directrices encaminadas a darle una buena atención al usuario. Dicha acciones deben estar encaminadas a llegar a la excelencia eliminar cualquier porcentaje de inconformismo por parte de los usuarios.

Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

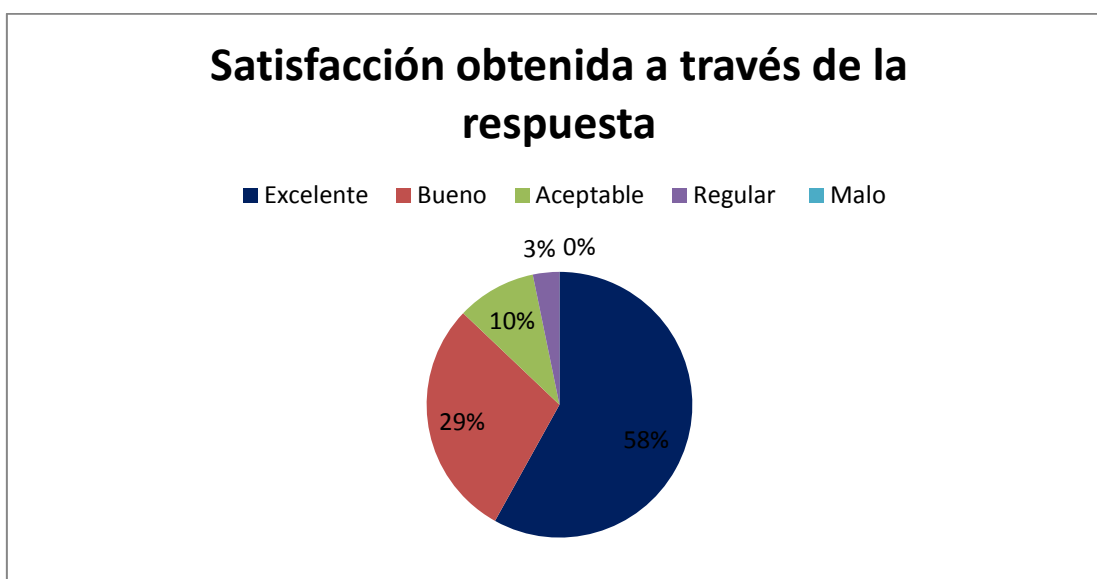
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



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 55% para excelente, 39% para bueno, aceptable 3%, regular 3% se 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.



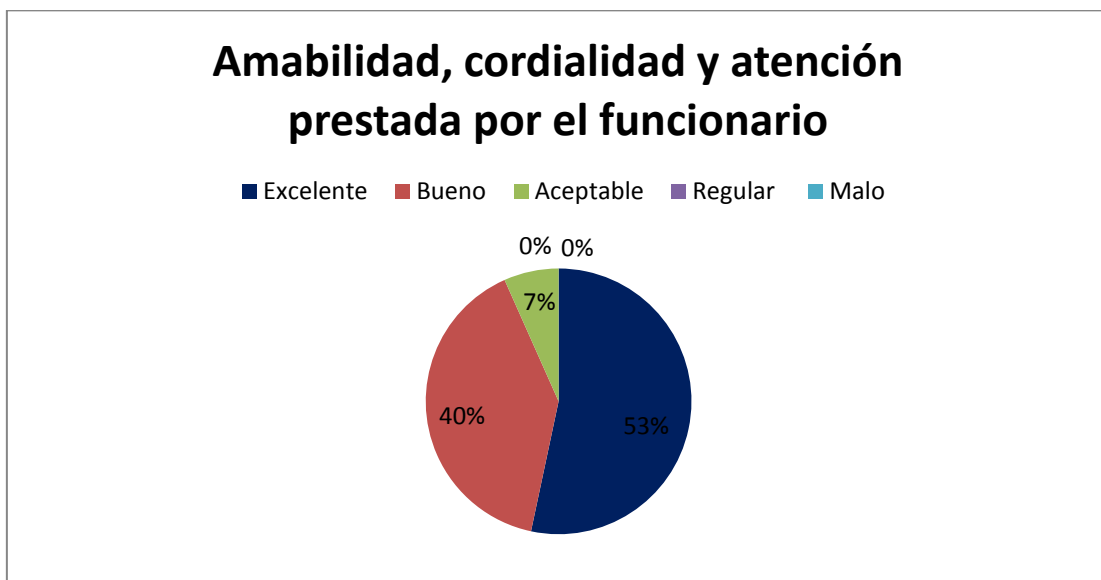
Siendo coherentes, con la amabilidad y cordialidad que proporcionan los funcionarios, se demuestra que el tiempo que estos disponen, para satisfacer las necesidades de los usuarios, fue el necesario con un excelente de 61%, buena del 26%, aceptable 10% y regular 3%; quedando en nuestros clientes una 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, regular o malo, 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.



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 58% para excelente, el 29 % para bueno, el 10% aceptable, regular 3%. 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.

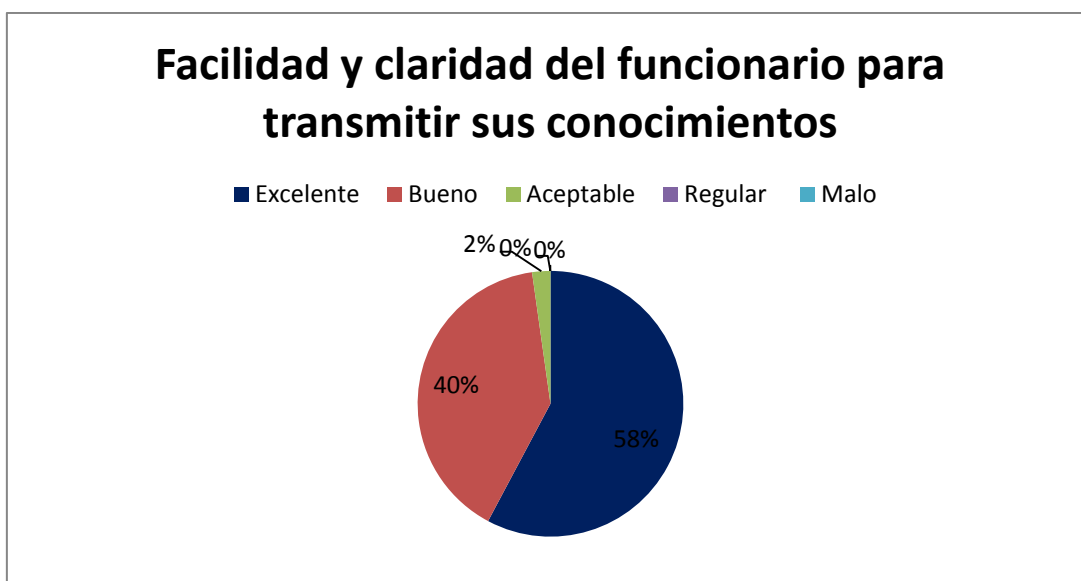
TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TERRITORIAL NORTE (HONDA)

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	24	26	21	17	88
Bueno	18	18	15	18	68
Aceptable	3	1	7	7	18
Regular	0	0	2	3	5
Malo	0	0	0	0	0
Total	45	45	45	45	

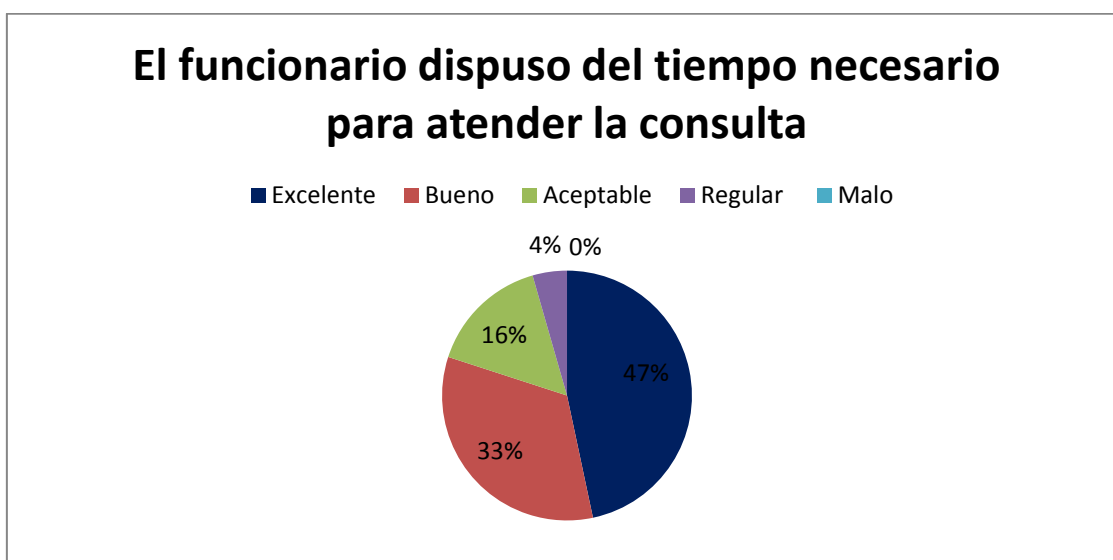


Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 53% en excelente, 40% buena y un 7% aceptable suman un 100% reflejando este porcentaje que los funcionarios de

la territorial Norte, atienden adecuadamente los usuarios que solita servicios a la corporación.

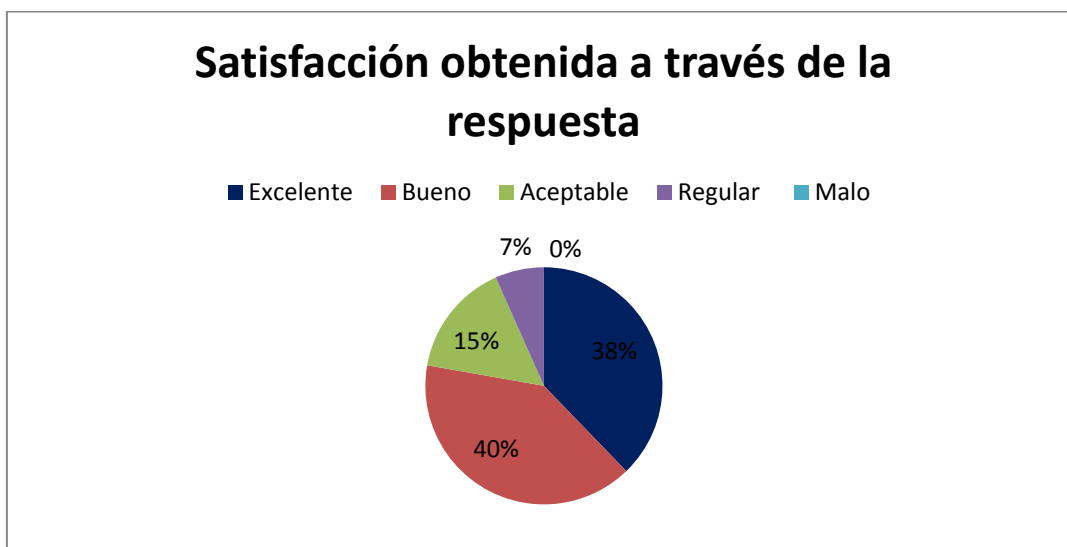


Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 58% para excelente, 40% para bueno y una 2% en aceptable; deja clara evidencia que los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, saben transmitir la información que necesita el usuario.



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 47% de excelente, con un 33% de buena, un 16% de aceptable y un

4% regular, 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.



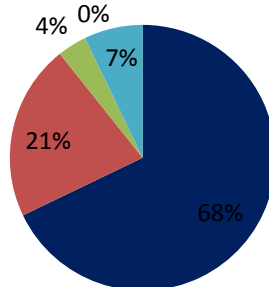
Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 38% para excelente, 40% para bueno, un 15% en aceptable y una 7% regular. Dejando clara evidencia que la mayoría de los 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 y regular por los usuarios, se propone al Director Territoriales Norte 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 (ICONONZO)

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	19	19	21	20	79
Bueno	6	6	5	5	22
Aceptable	1	1	1	1	4
Regular	0	1	0	1	2
Malo	2	1	1	1	5
Total	28	28	28	28	

Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

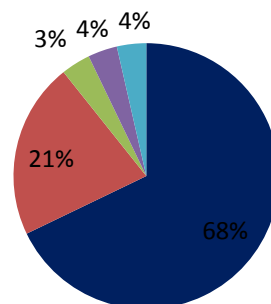
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 68% excelente, el 21% como buena, el 4 % aceptable y malo 7%; reflejando que los funcionarios de la territorial del Oriente en su mayoría, atienden de manera cordial y amable a los usuarios del servicio. Mas sin embargo existe una porcentaje del 7% calificado como malo, lo que significa que es 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.

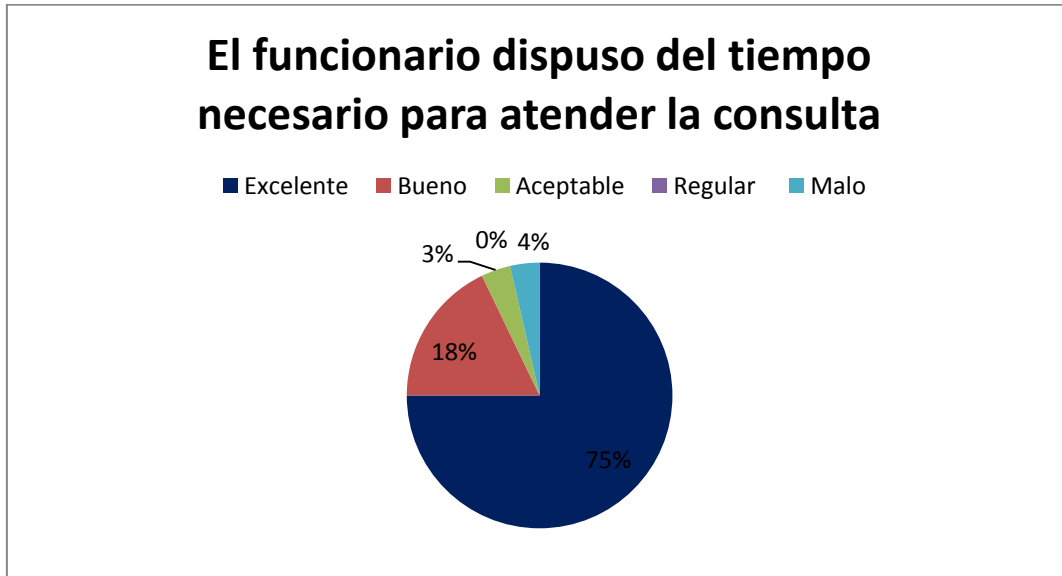
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo

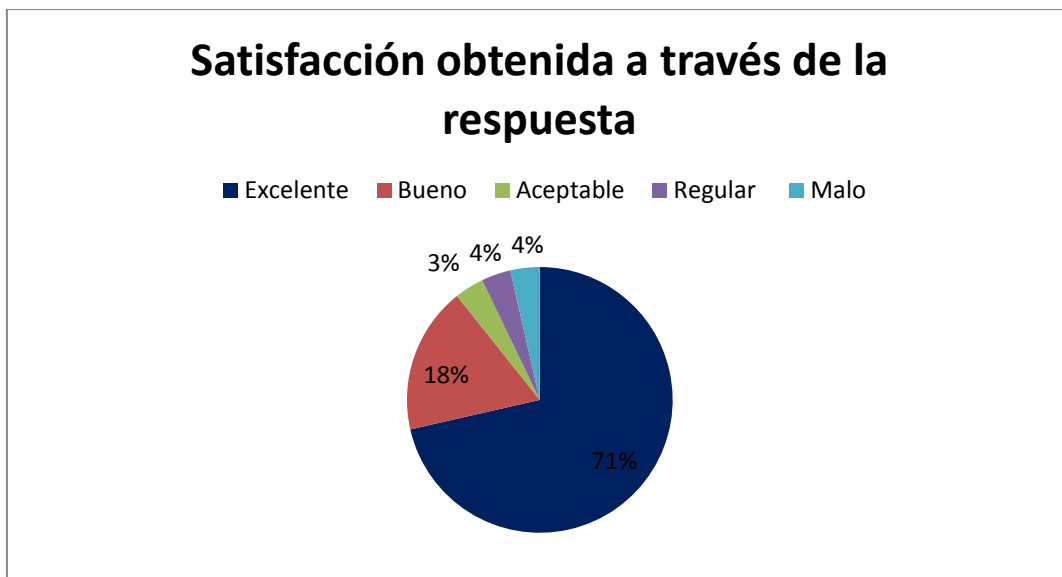


Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 68% para excelente, el 21% para bueno, un 3 % como aceptable, un 4% como regular y una 4% 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 Oriente, 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 y evitando que haya usuarios inconformes.



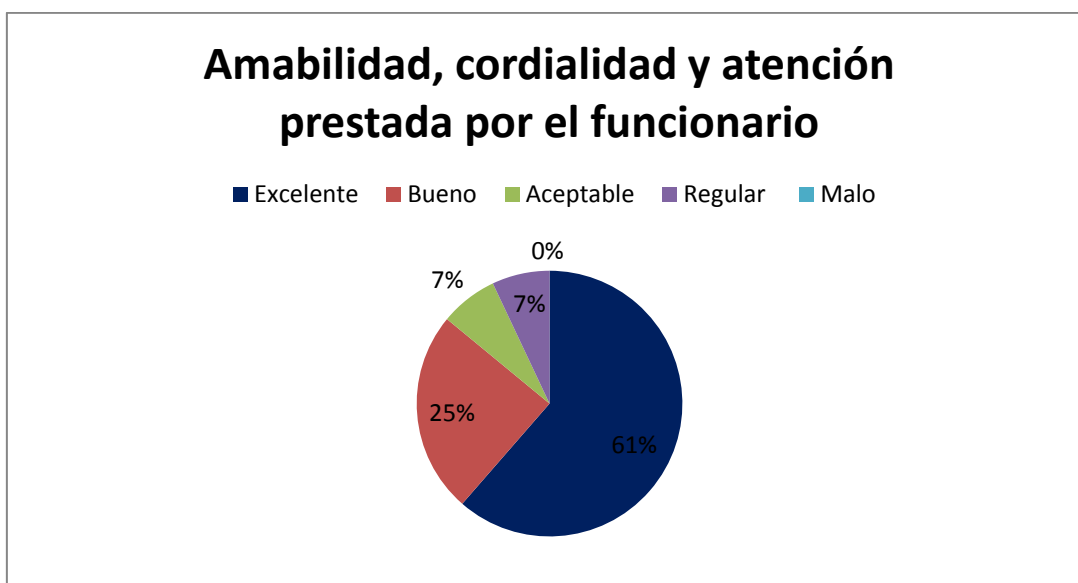
Se demuestra, que los funcionarios de la Dirección Territorial de Oriente en gran porcentaje, disponen del tiempo para satisfacer las necesidades de los usuarios, obteniendo los siguientes porcentajes según encuesta: con un 75% de excelencia, con un 18% buena, con un 3% aceptable; pero existe un porcentaje del 4% de insatisfacción calificado como malo. Es necesario que los funcionarios de la Dirección Territorial del Oriente 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.



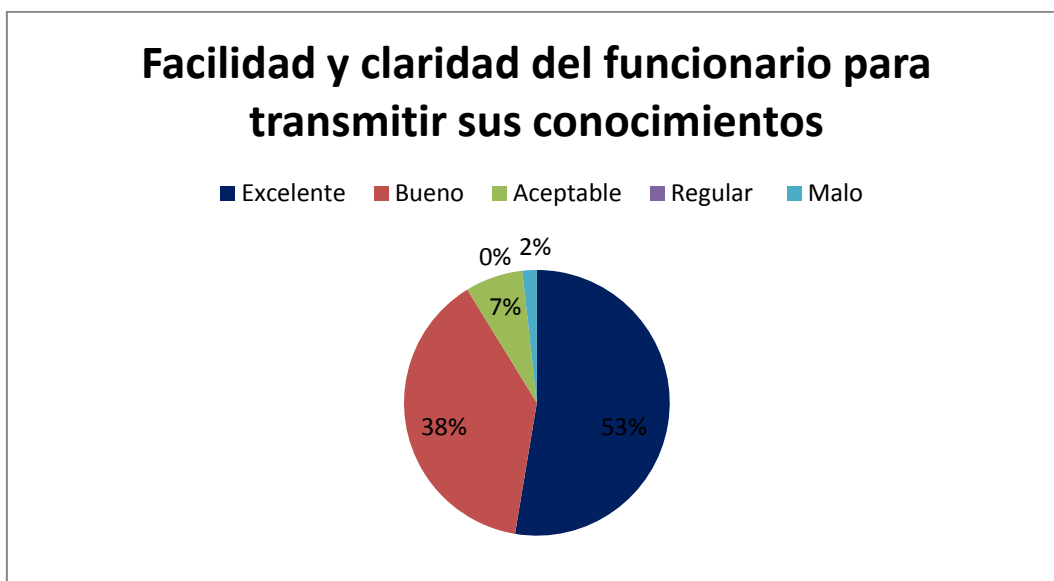
Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 71% para excelente, 18% para bueno, aceptable 3% , un 4% regular y un 4% malo deja clara evidencia que la mayoría de los 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 del Oriente, 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 (SALDAÑA)

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	35	30	30	27	122
Bueno	14	22	20	27	83
Aceptable	4	4	5	2	15
Regular	4	0	2	0	6
Malo	0	1	0	1	2
Total	57	57	57	57	



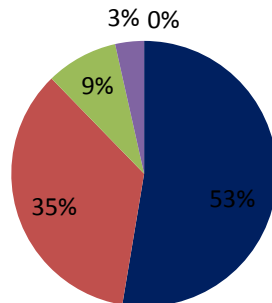
Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios y suficiente atención a su solicitud. El 61% de excelencia, 25% como buena, un 7% en aceptable y un 7% regular; es importante que el Director territorial del Sur Oriente dialogue con 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.



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 53% para excelente, un 38% para bueno, un 7% como aceptable y un 2% como malo; deja clara evidencia que los funcionarios de la Dirección Territorial del Sur Oriente, 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 malo, se debe propender llegar a un 100% de excelencia, por tal motivo el Director Territorial del Sur Oriente 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.

El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta

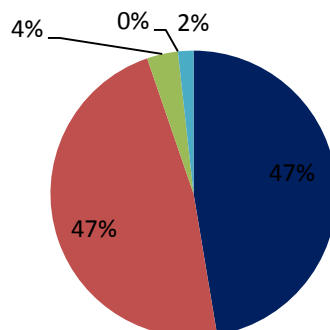
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



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 53% en excelencia, 35% como buena, 9% 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 al Director Territorial Sur Oriente, realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, para que al momento de atender las consulta de los usuarios dispongan del tiempo necesario para atender a los usuarios que solicitan de los servicios.

Satisfacción obtenida a través de la respuesta

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



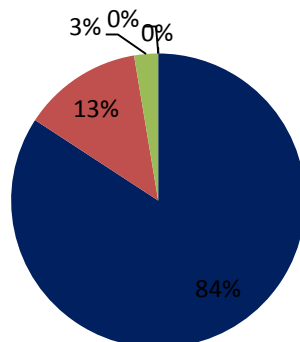
Cuando los usuarios, solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los términos de ley. Con el 47% para excelente, para bueno 47%, aceptable 4% y un 2% malo; se deja clara evidencia, que la mayoría de los funcionarios de la Dirección Territorial del Sur Oriente, 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 malo, se debe propender llegar a un 100% de excelencia, por tal motivo el Director Territorial del Sur Oriente 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.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TERRITORIAL SUR (RONCESVALLES)

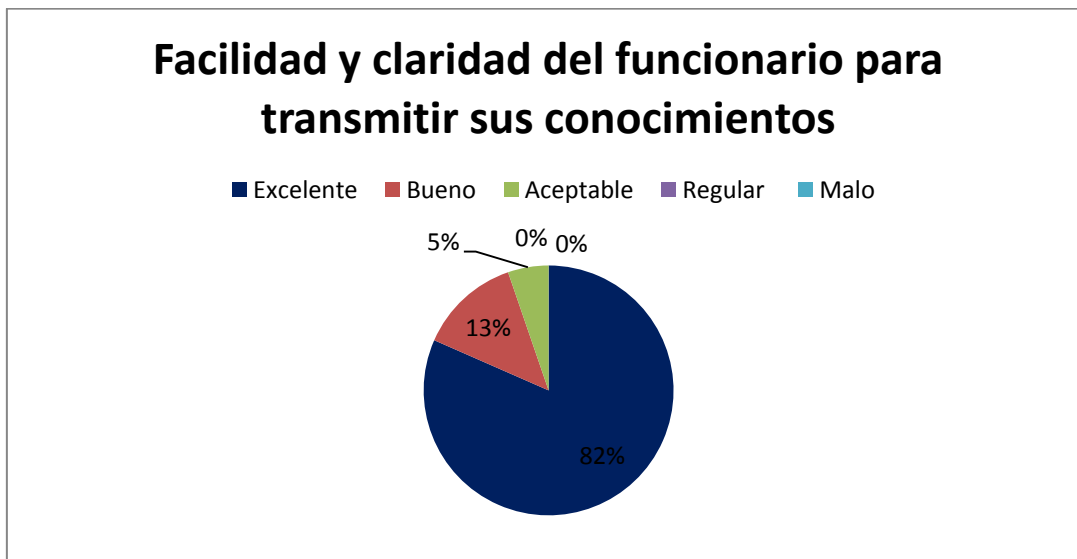
CALIFICACIÓN	Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario	Facilidad y claridad del funcionario para transmitir sus conocimientos	El funcionario dispuso del tiempo necesario para atender la consulta	Satisfacción obtenida a través de la respuesta	Total Calificación
Excelente	32	31	34	30	127
Bueno	5	5	2	6	18
Aceptable	1	2	1	2	6
Regular	0	0	1	0	1
Malo	0	0	0	0	0
Total	38	38	38	38	

Amabilidad, cordialidad y atención prestada por el funcionario

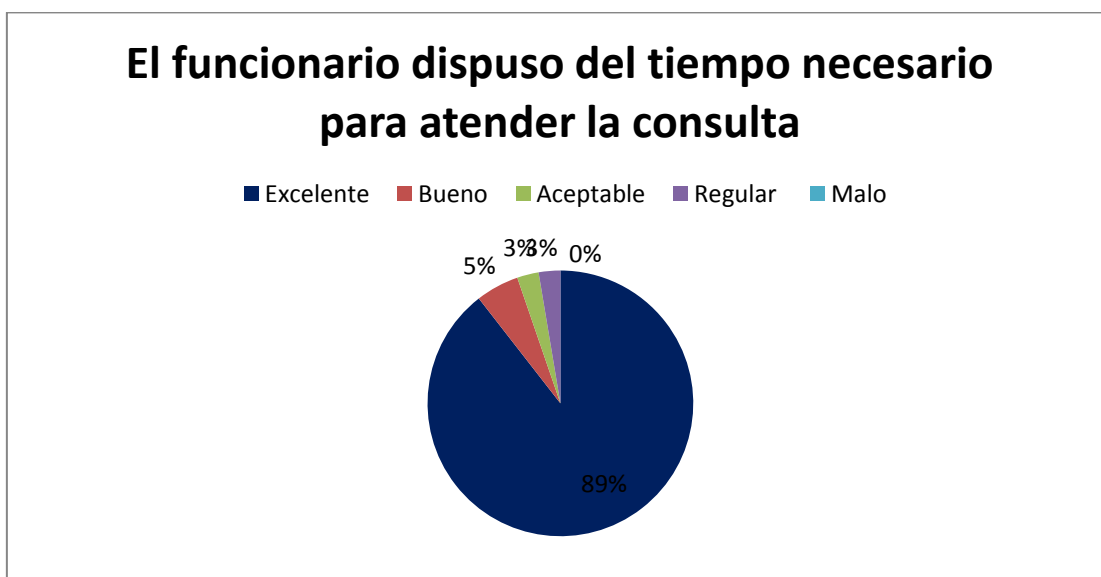
■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo



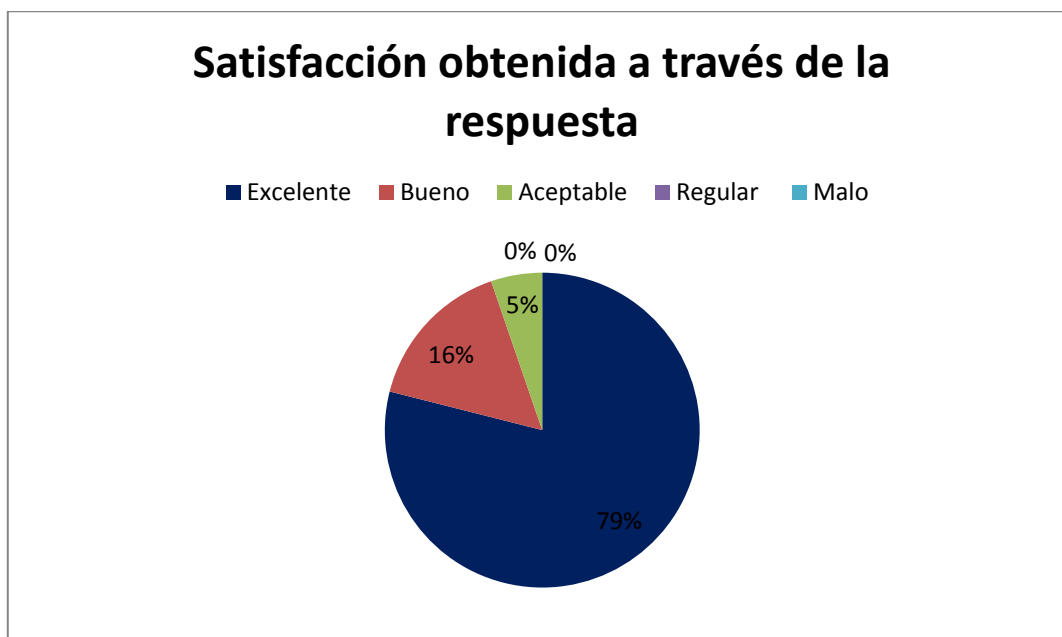
Los usuarios que solicitan información de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios y suficiente atención a su solicitud. El 84% de excelencia, 13% como buena, un 3% en aceptable; suman un 100% reflejando este porcentaje que los funcionarios de la territorial Sur, atienden adecuadamente los usuarios que solicita servicios a la corporación.



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 82% para excelente, un 13% para bueno, un 5% como aceptable; deja clara evidencia que los funcionarios de la Dirección Territorial Sur, 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, se debe propender llegar a un 100% de excelencia, por tal motivo el Director Territorial Sur 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 89% en excelencia, 5% como buena, 3% 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 al Director Territorial Sur, realizar un mayor control a los funcionarios de su dependencia, para que al momento de atender las consulta de los usuarios dispongan del tiempo necesario para atender a los usuarios que solicitan de los servicios.



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 79% para excelente, para bueno 16%, aceptable 5%; se deja clara evidencia, que la mayoría de los funcionarios de la Dirección Territorial Sur, 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, se debe propender llegar a un 100% de excelencia, por tal motivo el Director Territorial Sur 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 2012, 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 2012, fue de: Ibagué 54 personas, Honda 110 personas, municipio de Icononzo 165 personas, municipio de Saldaña 111, municipio de Roncesvalles 135 personas. Siendo el municipio de Icononzo la que mayor cantidad de asistencia a la audiencia con 165 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 Sur en la audiencia desarrollada en el municipio de Roncesvalles, 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.

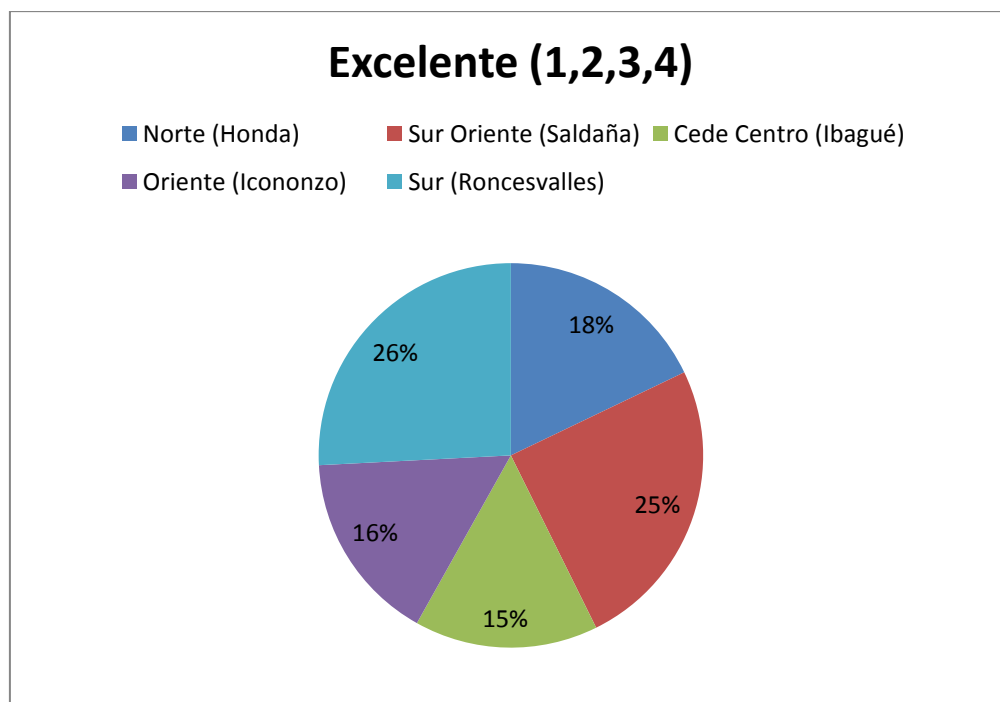
CALIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LAS JORNADAS

Municipios de Ibagué, Saldaña, Honda, Icononzo y Roncesvalles. De un total de 199 encuestados.

CALIFICACIÓN /CRITERIO	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	REGULAR	MALO
PROMEDIO VALOR ADSOLUTO	24.6	11.25	2.55	0.95	0
%	63.55	26.614	6.106	2.71	0

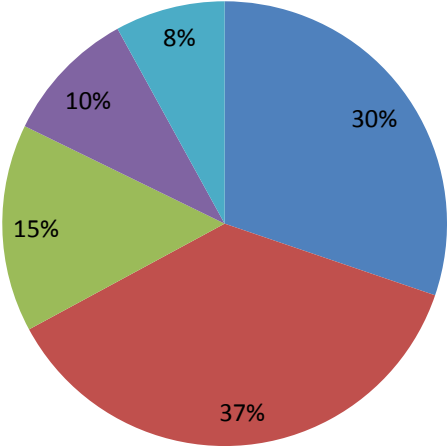
**TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
CALIFICACION (1, 2, 3 ,4) TOTAL POR DEPENDENCIA**

TERRITORIAL	Excelente (1,2,3,4)	Buena (1,2,3,4)	Aceptable (1,2,3,4)	Regular (1,2,3,4)	Mala (1,2,3,4)	Total personas encuestas
Norte (Honda)	88	68	18	5	0	45
Sur Oriente (Saldaña)	122	83	15	6	2	57
Cede Centro (Ibague)	76	34	8	6	0	31
Oriente (Icononzo)	79	22	4	2	5	28
Sur (Roncesvalles)	127	18	6	1	0	38



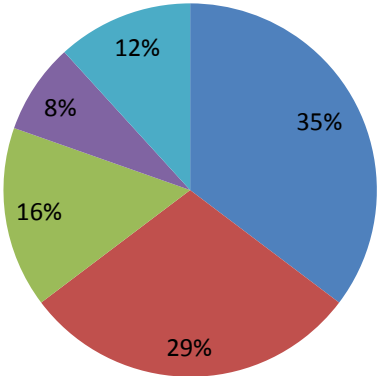
Bueno (1,2,3,4)

- Norte (Honda)
- Sur Oriente (Saldaña)
- Cede Centro (Ibagué)
- Oriente (Icononzo)
- Sur (Roncesvalles)



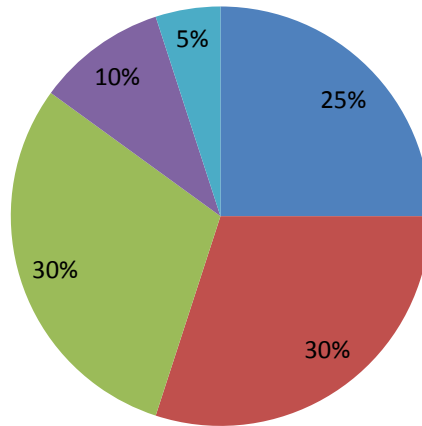
Aceptable(1,2,3,4)

- Norte (Honda)
- Sur Oriente (Saldaña)
- Cede Centro (Ibagué)
- Oriente (Icononzo)
- Sur (Roncesvalles)



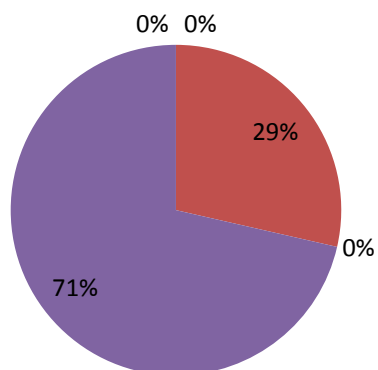
Regular (1,2,3,4)

■ Norte (Honda) ■ Sur Oriente (Saldaña) ■ Cede Centro (Ibagué)
■ Oriente (Icononzo) ■ Sur Roncesvalles

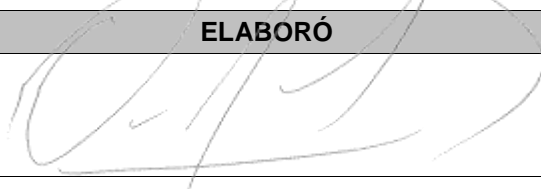


Malo (1,2,3,4)

■ Norte (Honda) ■ Sur Oriente (Saldaña) ■ Cede Centro (Ibagué)
■ Oriente (Icononzo) ■ Sur



4. A las audiencias públicas de rendición de cuentas vigencia 2012, realizadas los 15 días del mes de abril en el municipio de Ibagué, el 16 de abril en el municipio de Saldaña, el 17 de abril en el municipio de Honda, el 18 de abril en el municipio de Icononzo y el 18 de mayo del año 2013 en el municipio de Ronesvalles; asistieron en total, Quinientas setenta y cinco personas (575) a las cuales se les aplicó la muestra de encuesta de satisfacción al cliente, a un total de ciento noventa y nueve personas (199), arrojando una gran participación de las comunidades, durante las audiencias públicas de Rendición de Cuentas vigencia 2012 y con una percepción positiva y con expectativas hacia la Corporación CORTOLIMA.

	ELABORÓ
FIRMA:	
NOMBRE:	Orlando Rodríguez Devia
CARGO:	Secretario del Comité de P;Q;R
FECHA:	Mayo 20 de 2013