

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

FICHA METODOLOGICA

Se aplicaron 135 encuestas a los usuarios de la Corporación escogidos aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados durante la vigencia 2011 y el primer semestre de 2012. La herramienta utilizada fue el formato “Encuesta de satisfacción del Cliente Externo” Código CS-AC-FR-02 y la estrategia fue la consulta vía telefónica. Las encuestas fueron diligenciadas por 5 funcionarias de la corporación ajenas a los procesos evaluados para darle transparencia al ejercicio, el cual se realizó durante los meses de Julio y Agosto de 2012. Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios que hubieran sido prestados en su totalidad, sin tener en cuenta los que aún se encuentran en trámite. Igualmente, se incluye en el presente análisis la medición de satisfacción del usuario realizada por el laboratorio Ambiental y por el centro de documentación los cuales disponen de su propio esquema de medición, como también se incluye la información obtenida de los buzones instalados en las diferentes áreas de la corporación.

ANÁLISIS POR PREGUNTA

1. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron

Concepto	No.	%
Excelente	67	49.63
Bueno	60	44.44
Regular	5	3.70
Malo	2	1.50
No Sabe/No responde	1	0.73
TOTAL	135	100

El 94.07% de los usuarios de la Corporación califican favorablemente la actitud de los funcionarios que los atendieron, resaltándose la excelencia, lo cual es altamente satisfactorio para la entidad y demuestran la efectividad de las políticas corporativas de atención al usuario; sin embargo un 5.20% de los mismos manifiestan su inconformidad en ese sentido el cual se debe analizar con el fin de buscar la excelencia en el servicio. La dificultad radica en que no especifican el motivo de su calificación lo cual no permite aplicar correctivos puntuales; sin embargo, en algunas ocasiones los usuarios solicitan servicios con la documentación incompleta o que no son competencia de la entidad y al ser rechazados lo consideran como mala atención por parte del funcionario.

2. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió

Concepto	No.	%
Excelente	63	46.67
Bueno	66	48.89
Regular	5	3.70
Malo	0	0
No Sabe/No responde	1	0.73
TOTAL	135	100

El 95.55% de los usuarios consideran que los funcionarios de la corporación poseen competencias del saber suficientes para el desempeño de sus funciones y se sienten satisfechos con las explicaciones dadas al momento del servicio. Tan solo el 3.70% de los usuarios considera este aspecto como regular por considerar que se brinda información incompleta para la solicitud de trámites.

3. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo

Concepto	No.	%
Excelente	52	38.52
Bueno	71	52.59
Regular	10	7.41
Malo	1	0.73
No Sabe/No responde	1	0.73
TOTAL	135	100

El 91.1% de los usuarios de Corpocaldas se sienten a gusto con la disponibilidad de los funcionarios para atender sus requerimientos: sin embargo un 8.15% considera este aspecto como regular o malo. Dadas la naturaleza técnica de la entidad, muchos funcionarios deben realizar visitas de campo por lo que podemos inferir que en algunas ocasiones los usuarios se manifiestan insatisfechos porque no pueden ser atendidos por el funcionario competente; también, se refieren a la atención en los municipios. Esto puede suceder porque un mismo funcionario debe atender 2 o más municipios y la atención al ciudadano se hace diferentes días a la semana.

4. Respuesta recibida a su solicitud

Concepto	No.	%
Excelente	55	40.74
Bueno	62	45.93
Regular	14	10.37
Malo	3	2.22
No Sabe/No responde	1	0.73
TOTAL	135	100

Un 86.67% de los usuarios se encuentran satisfechos con la respuesta recibida a su solicitud lo cual es un porcentaje aceptable para la entidad si tenemos en cuenta que no todas las solicitudes que hacen los usuarios se pueden responder satisfactoriamente porque pueden afectar los recursos naturales y el medio ambiente, o a otros usuarios y grupos de interés. Aún así, se considera alto el 12.58% que evalúa como regular o malo este aspecto manifestando entre otras cosas que no les han atendido solicitudes lo que resulta coherente con el análisis anterior y como lo dijimos en la pregunta No. 1 muchas veces solicitan servicios que no son competencia de la entidad.

5. Tiempo de respuesta a su solicitud

Concepto	No.	%
Excelente	47	34.81
Bueno	62	45.93
Regular	21	15.56
Malo	4	2.96
No Sabe/No responde	1	0.73
TOTAL	135	100

El 80.74% de los usuarios se manifiesta satisfecho con los tiempos que la Corporación se toma para responder a sus solicitudes. Aún así, es uno de los porcentajes satisfactorios más bajos obtenidos en esta evaluación; inconformismo que se refleja en la calificación que le hacen el 18.51% de los usuarios como regular y mala. Manifiestan que hay mucha demora en otorgar los permisos, en las visitas y que hay muchos trámites, además que la corporación no tiene el personal suficiente para atender el número de solicitudes.

6. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio

Concepto	No.	%
Excelente	35	25.93
Bueno	86	63.70
Regular	11	8.15
Malo	0	0
No Sabe/No responde	3	2.22
TOTAL	135	100

El 89.64% de los usuarios se encuentra satisfecho con las instalaciones de la corporación. Sin embargo el 8.14% considera que son regulares y particularmente piensan que las oficinas ubicadas en el piso 16 no disponen de espacios suficientes para la atención al usuario y requieren una pronta remodelación. También expresan inconformismo por las sedes de los municipios.

7. Satisfacción general con el servicio prestado

Concepto	No.	%
Excelente	49	36.30
Bueno	75	55.56
Regular	9	6.67
Malo	1	0.73
No Sabe/No responde	1	0.73
TOTAL	135	100

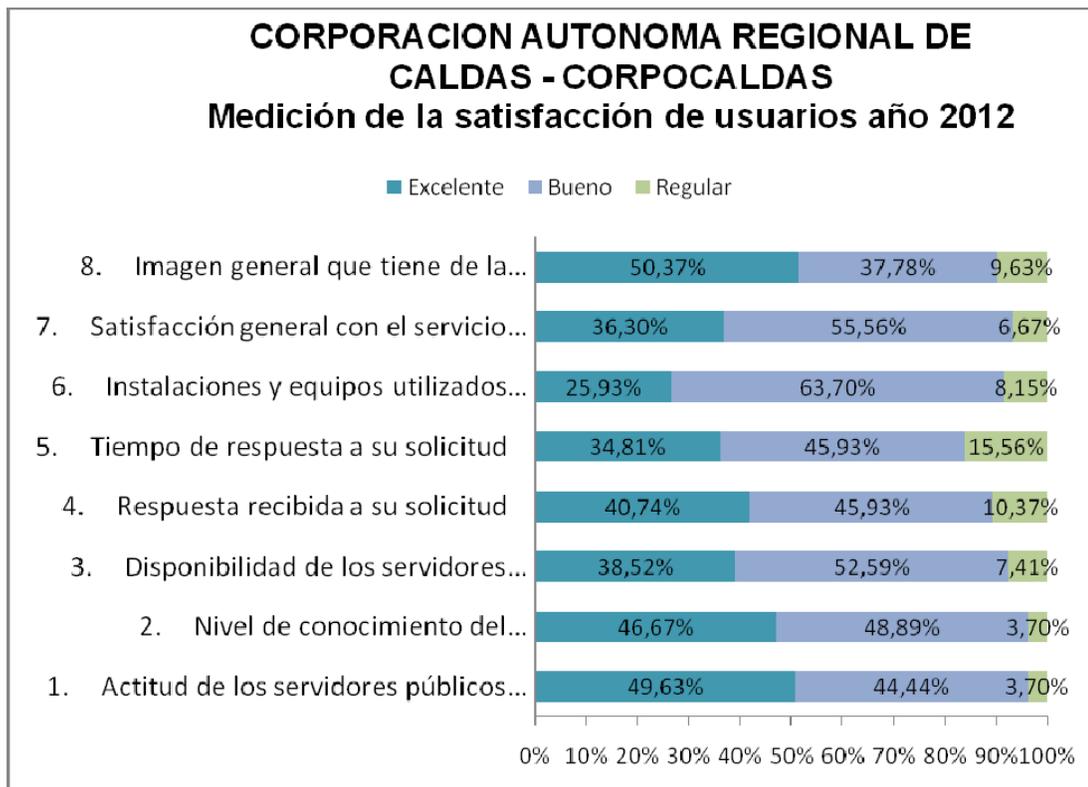
El 91.84% de los usuarios de la Corporación manifiesta sentir una satisfacción en términos generales con los servicios que presta la entidad. Sin embargo, el 7.41% considera que nuestros servicios son regulares y malos.

8. Imagen general que tiene de la corporación

Concepto	No.	%
Excelente	68	50.37
Bueno	51	37.78
Regular	13	9.63
Malo	1	0.73
No Sabe/No responde	2	1.50
TOTAL	135	100

El 88.12% de los encuestados manifiesta tener una imagen favorable de la Corporación, siendo el concepto de excelencia el que presenta mayor puntaje con el 50.36%. Esta calificación es muy satisfactoria aunque el 9.63% la considera regular y el 0.75% como mala porcentajes que no se pueden desestimar.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS



De acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas 1, 2 y 3 que reflejan actitud, conocimientos y disponibilidad de los funcionarios de la Corporación para la atención a los usuarios, podemos concluir que una de las grandes fortalezas que tiene la institución se encuentra en su recurso humano, el cual cuenta con las suficientes competencias del saber, del hacer y del ser para lograr una excelente interacción con la ciudadanía y prestar un buen servicio a la comunidad, contribuyendo eficientemente con el cumplimiento de nuestra visión **“...de ser reconocida por la calidad en la prestación de sus servicios y en la administración de los recursos naturales y el medio ambiente”**. (Negrilla fuera de texto). Sin embargo, se debe continuar reforzando dichas competencias a través de procesos de formación y capacitación con el fin de no decaer en los niveles de satisfacción obtenidos hasta el momento y por el contrario, tratar de alcanzar niveles máximos de excelencia en el servicio a la ciudadanía.

Con respecto a las instalaciones de la corporación se han venido realizando modificaciones en la infraestructura de los pisos 13, 15 y 22. Es importante que los usuarios conozcan la intención de remodelación de otras áreas y que éstas se irán ejecutando en la medida que se disponga de los recursos financieros. Es importante aplicar programas de orden y aseo que contribuyan a mejorar las condiciones ambientales internas generando en los usuarios la sensación de estar en un ambiente sano y agradable, lo cual se verá reflejado en una próxima medición de satisfacción.

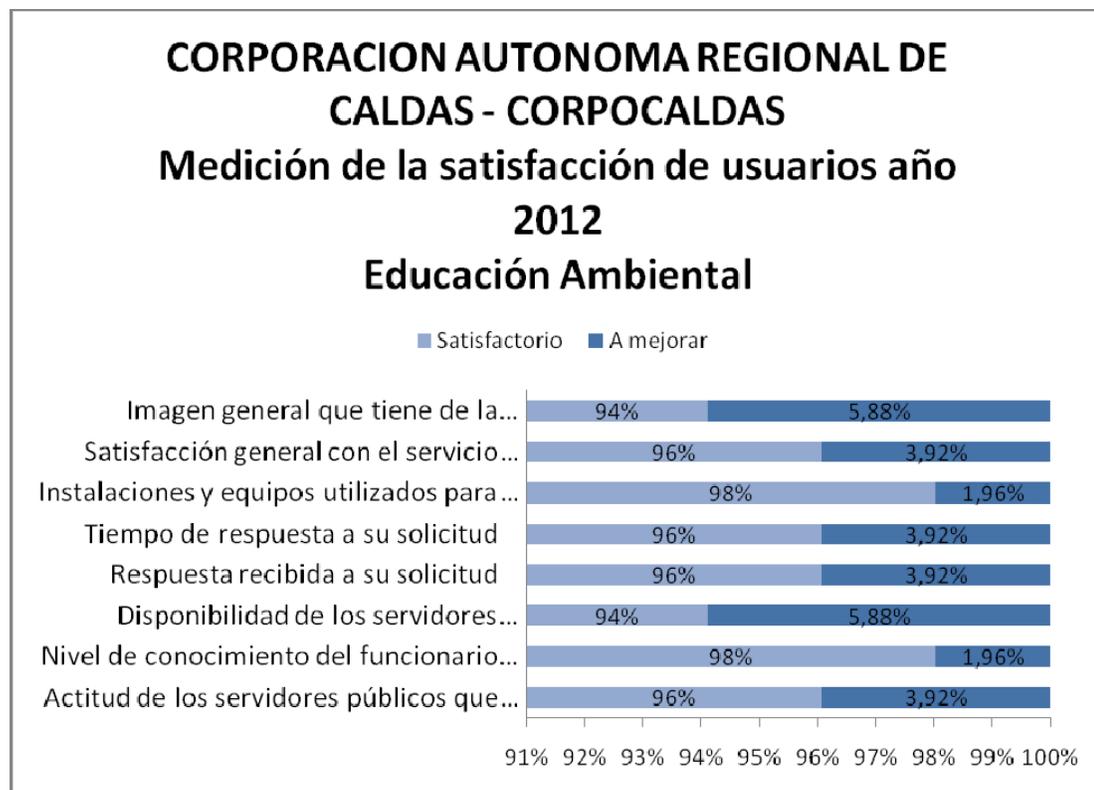
Cabe resaltar los resultados obtenidos para las preguntas 4 y 5, relacionadas con la respuesta a las solicitudes y el tiempo de respuesta a las mismas, ya que reflejan los porcentajes de satisfacción más bajos de la encuesta con el 86.67% en respuesta y 80% en tiempo de respuesta. Esto necesariamente nos arroja los grados de insatisfacción más altos en ambos conceptos con el 12.58% y el 18.51% respectivamente, lo que tiene que tomarse como una alerta temprana que necesariamente nos debe llevar a hacer análisis más profundos, a diseñar planes de mejoramiento y a ejecutar acciones correctivas ya que en estos dos puntos se refleja el cumplimiento de la misión institucional.

Identificar los puntos críticos en la atención al ciudadano nos permitirá diseñar estrategias en busca de maximizar la satisfacción del ciudadano y ser consecuentes con nuestra misión cuando reza **“Administrar los recursos naturales y el medio ambiente en el Departamento de Caldas, con calidad, oportunidad y efectividad...”** (Negrilla fuera de texto)

Para identificar los puntos críticos visualizaremos uno a uno los diferentes servicios evaluados, pero como estrategia analítica calificaremos los criterios de excelente y bueno como **“satisfactorio”** y los conceptos regular y malo como **“a mejorar”**, así:

EDUCACION AMBIENTAL, 51 ENCUESTAS APLICADAS

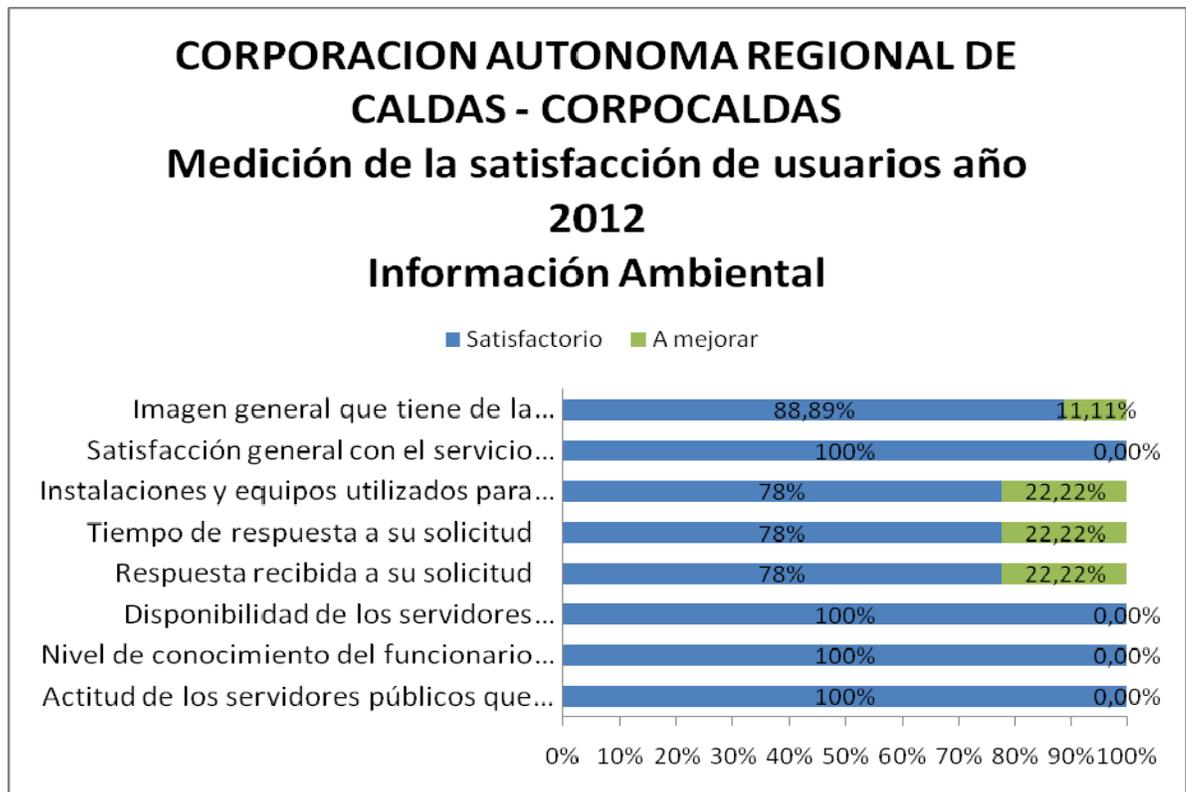
Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	49	96.08	2	3.92
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	50	98.04	1	1.96
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	48	94.12	3	5.88
Respuesta recibida a su solicitud	49	96.08	2	3.92
Tiempo de respuesta a su solicitud	49	96.08	2	3.92
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	50	98.04	1	1.96
Satisfacción general con el servicio prestado	49	96.08	2	3.02
Imagen general que tiene de la corporación	48	94.12	3	5.88



La Educación Ambiental representa el 37.77% de los servicios evaluados y nos muestran altos grados de satisfacción en los usuarios de la Corporación. No se pueden descuidar los aspectos a mejorar como disponibilidad de los servidores públicos para atender las solicitudes lo cual redundará en la imagen institucional.

INFORMACION AMBIENTAL, 9 ENCUESTAS APLICADAS

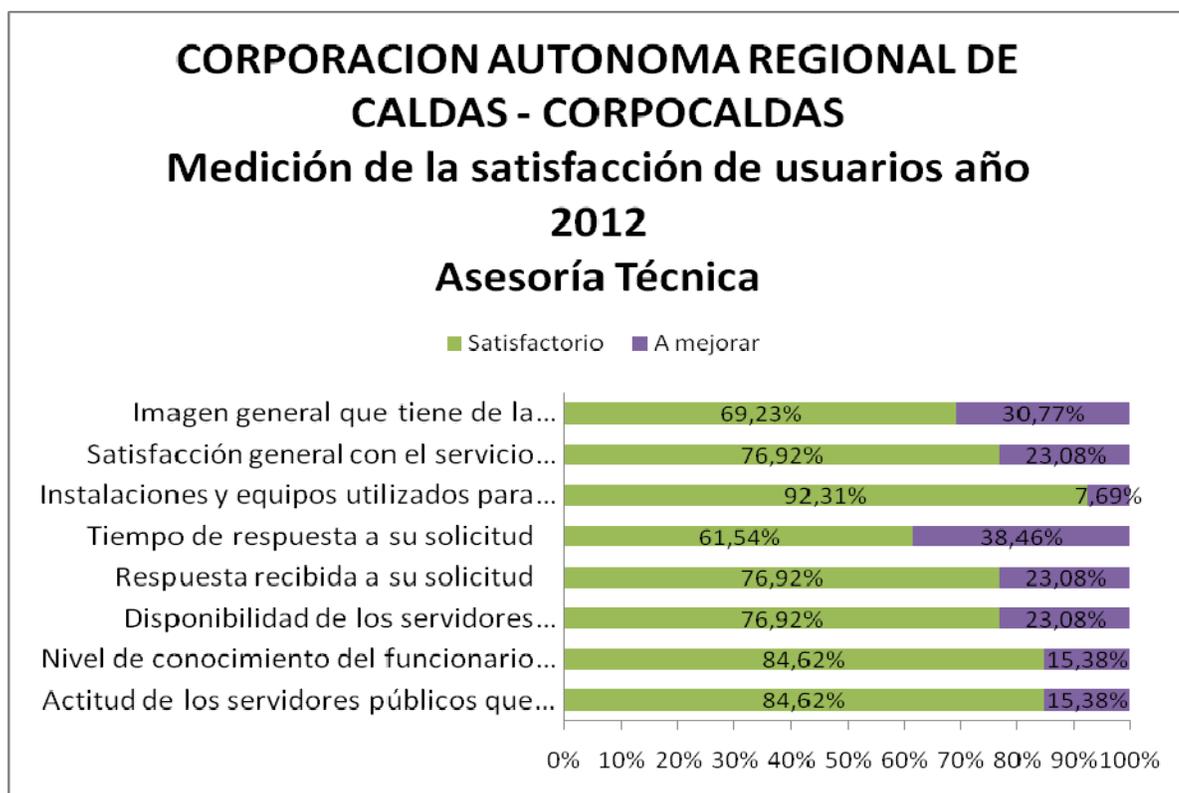
Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	9	100	0	0
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	9	100	0	0
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	9	100	0	0
Respuesta recibida a su solicitud	7	77.77	2	22.23
Tiempo de respuesta a su solicitud	7	77.77	2	22.23
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	7	77.77	2	22.23
Satisfacción general con el servicio prestado	9	100	0	0
Imagen general que tiene de la corporación	8	88.88	1	11.12



El concepto de información ambiental muestra altos grados de satisfacción también influenciados por la demora en la respuesta a las solicitudes y por ende en la imagen institucional

ASESORIA TECNICA, 13 ENCUESTAS APLICADAS

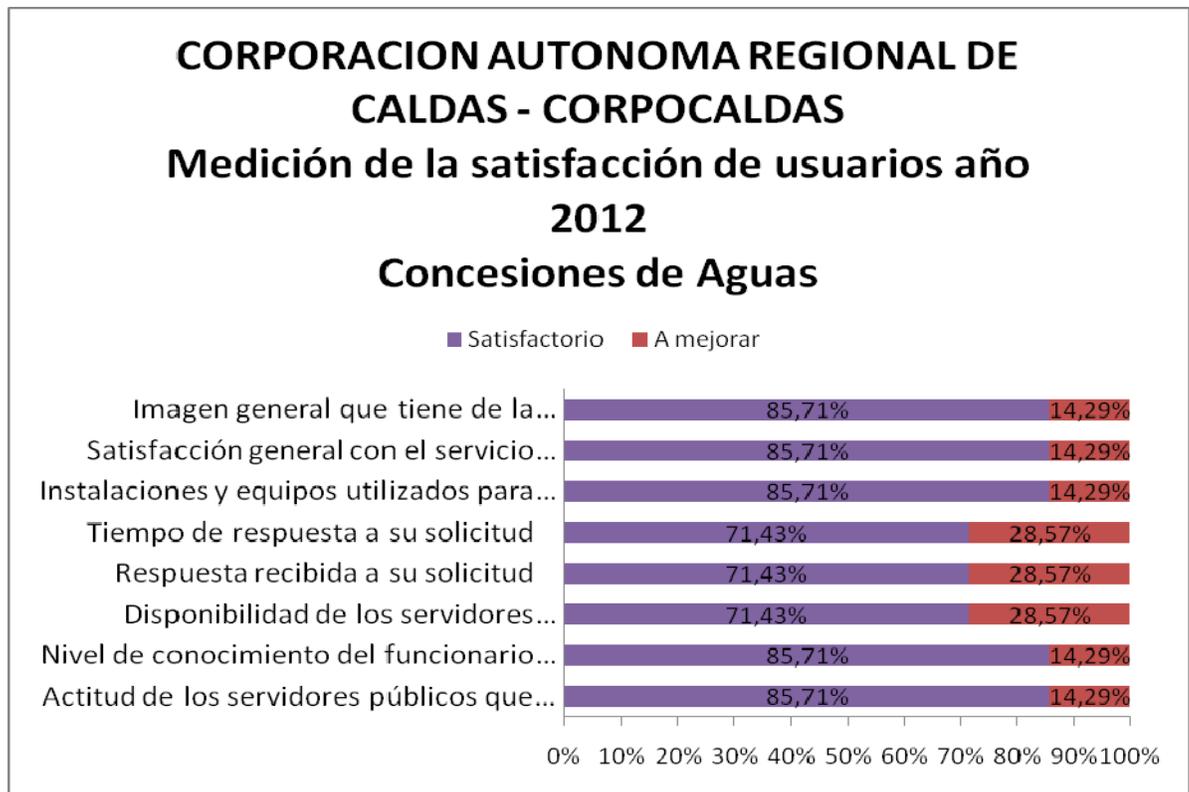
Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	11	84.61	2	15.38
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	11	84.61	2	15.38
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	10	76.92	3	23.08
Respuesta recibida a su solicitud	10	76.92	3	23.08
Tiempo de respuesta a su solicitud	8	61.54	5	38.46
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	12	92.31	1	7.69
Satisfacción general con el servicio prestado	10	76.92	3	23.08
Imagen general que tiene de la corporación	9	69.23	4	30.77



Los resultados de las encuestas muestran las asesorías técnicas como uno de los objeto de mejora del servicio en Corpocaldas ya que se observan altos niveles de insatisfacción en los usuarios. La disponibilidad de los funcionarios, las respuestas recibidas y los tiempos de respuesta son tal vez los factores más importantes para que la imagen institucional se presente como uno de los principales aspectos a mejorar.

CONCESION DE AGUAS, 7 ENCUESTAS APLICADAS

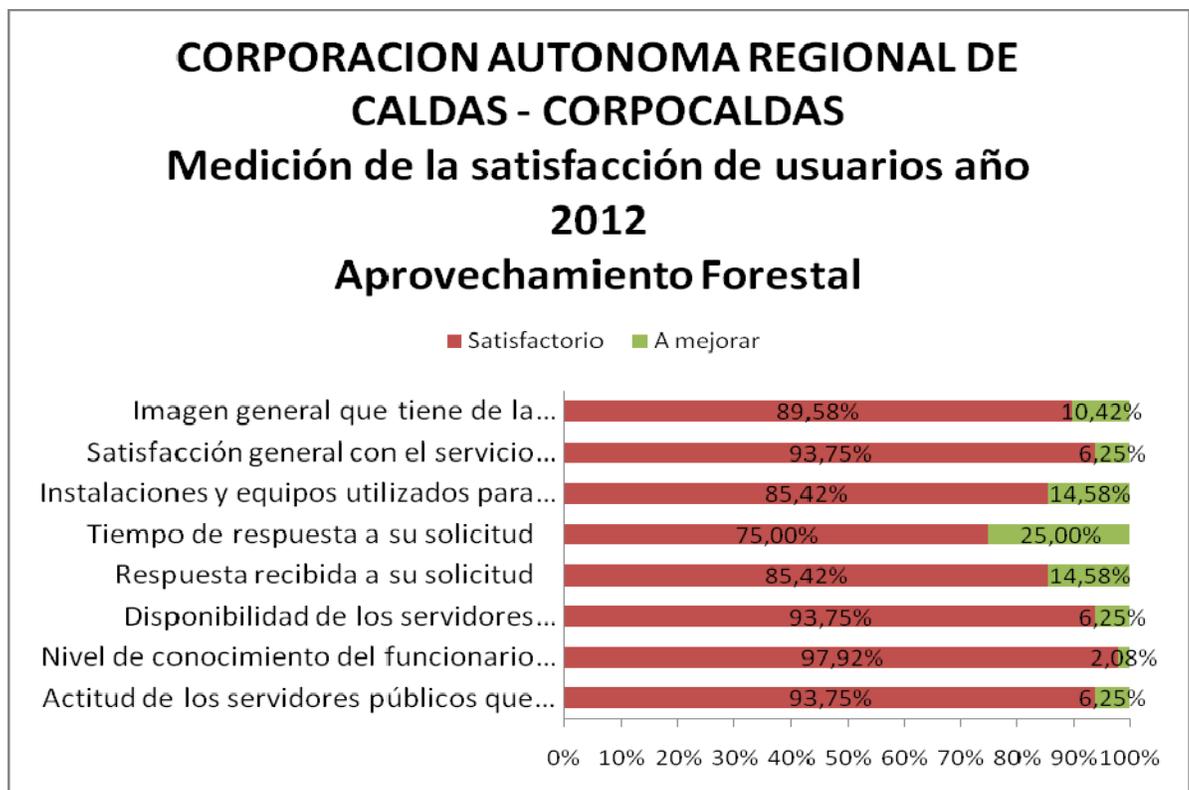
Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	6	85.71	1	14.29
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	6	85.71	1	14.29
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	5	71.43	2	28.57
Respuesta recibida a su solicitud	5	71.43	2	28.57
Tiempo de respuesta a su solicitud	5	71.43	2	28.57
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	6	85.71	1	14.29
Satisfacción general con el servicio prestado	6	85.71	1	14.29
Imagen general que tiene de la corporación	6	85.71	1	14.29



Los resultados en las solicitudes de concesión de aguas, son otro punto a tener en cuenta en los programas de mejoramiento del servicio, siendo la disponibilidad de los funcionarios un ingrediente adicional a mejorar además de la respuesta recibida y los tiempos de respuestas a las solicitudes, que siguen marcando la pauta en los aspectos a mejorar.

PERMISO DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, 48 ENCUESTAS APLICADAS

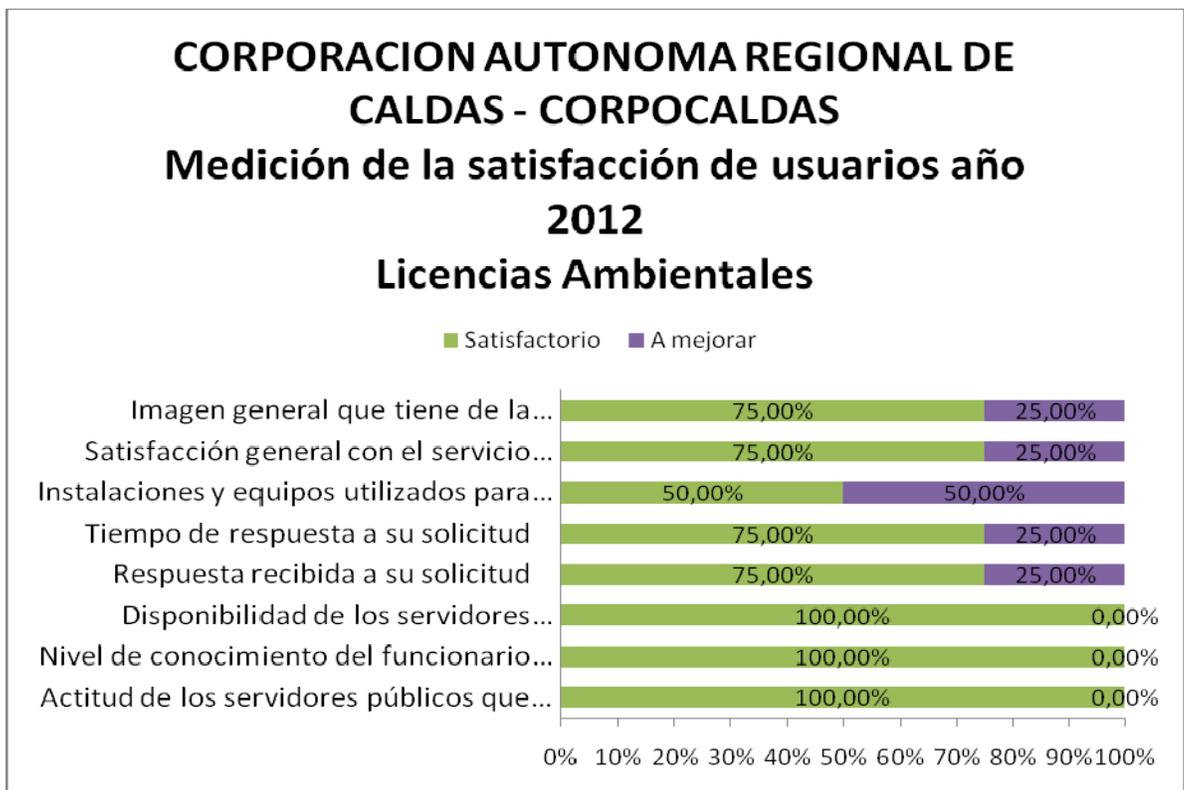
Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	45	93.75	3	6.25
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	47	97.92	1	2.08
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	45	93.75	3	6.25
Respuesta recibida a su solicitud	41	85.42	7	14.58
Tiempo de respuesta a su solicitud	36	75.0	12	25.0
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	41	85.42	7	14.58
Satisfacción general con el servicio prestado	45	93.75	3	6.25
Imagen general que tiene de la corporación	43	89.58	5	10.42



Uno de los aspectos más relevantes de la presente evaluación del servicio lo compone el trámite de permisos de aprovechamiento forestal el cual representa el 35.55% de los servicios evaluados. Se observan altos grados de satisfacción en la atención al usuario pero en el servicio como tal continúan siendo la respuesta y el tiempo de respuesta a las solicitudes los aspectos que debemos mejorar.

LICENCIA AMBIENTAL, 4 ENCUESTAS APLICADAS

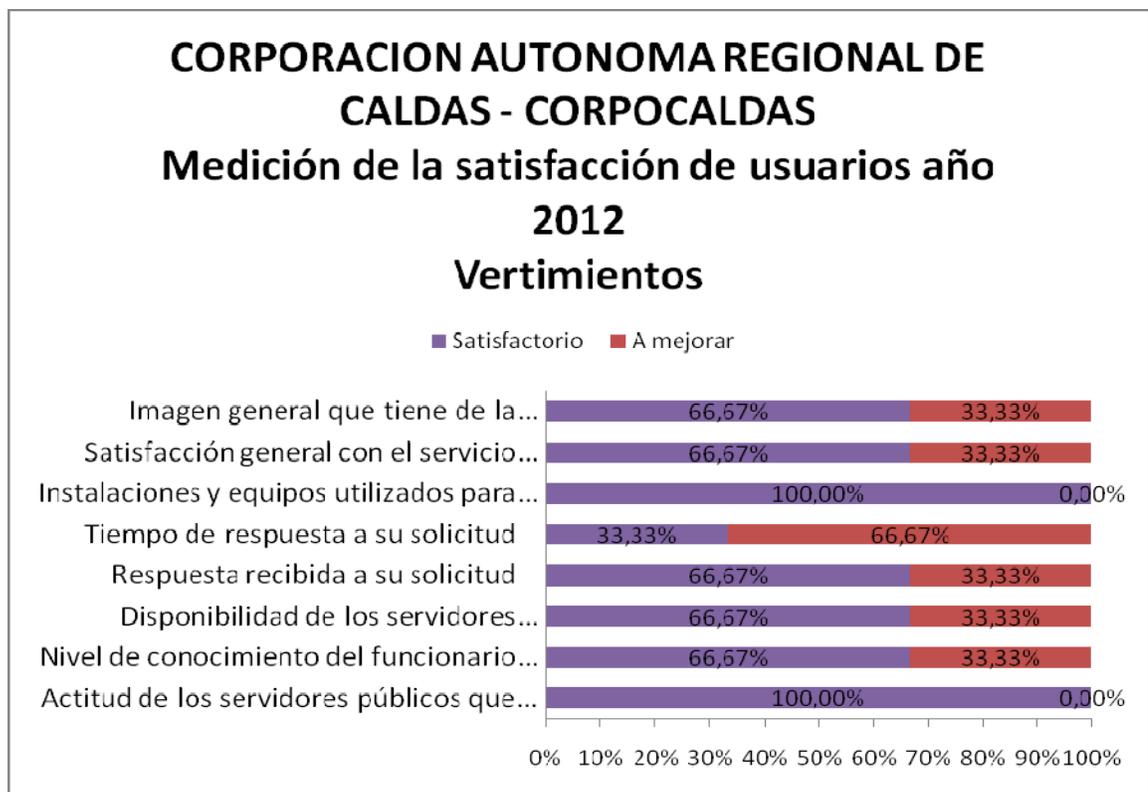
Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	4	100	0	0
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	4	100	0	0
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	4	100	0	0
Respuesta recibida a su solicitud	3	75	1	25
Tiempo de respuesta a su solicitud	3	75	1	25
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	2	50	2	50
Satisfacción general con el servicio prestado	3	75	1	25
Imagen general que tiene de la corporación	3	75	1	25



El tema de las licencias ambientales no resulta muy representativo por haberse aplicado únicamente 4 encuestas pero aún así se puede observar que también tiene los mismos aspectos a mejorar en respuesta y tiempos de respuesta a las solicitudes e igualmente está afectando la satisfacción en los servicios prestados y la imagen institucional. Para efectos de la satisfacción del usuario solo se tomó la muestra de las licencias ambientales que ya habían sido otorgadas por la Corporación.

PERMISO DE VERTIMIENTOS, 3 ENCUESTAS APLICADAS

Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	3	100	0	0
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	2	66.67	1	33.33
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	2	66.67	1	33.33
Respuesta recibida a su solicitud	2	66.67	1	33.33
Tiempo de respuesta a su solicitud	1	33.33	2	66.67
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	3	100	0	0
Satisfacción general con el servicio prestado	2	66.67	1	33.33
Imagen general que tiene de la corporación	2	66.67	1	33.33

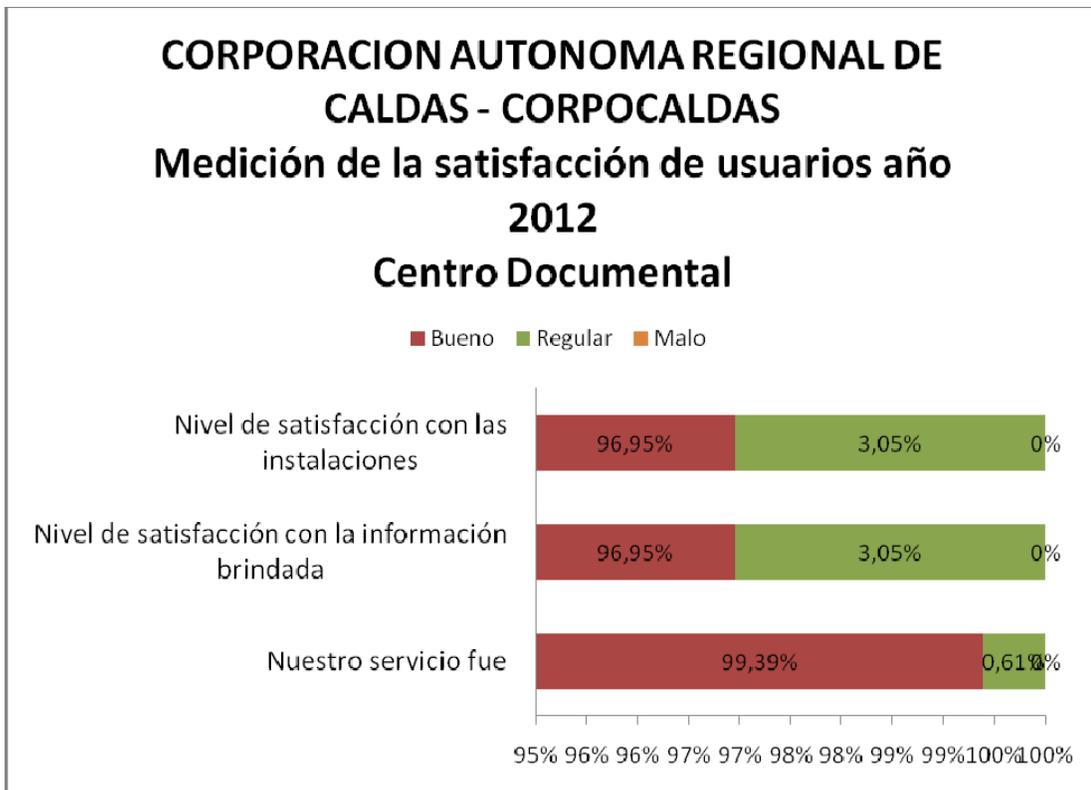


El trámite de los permisos de vertimientos muestra la misma tendencia de insatisfacción en lo relacionado con la respuesta a la solicitud siendo altamente representativa con un 66.67%.

Complementa este estudio los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios del centro de documentación, medición que es aplicada personalmente por el funcionario responsable de la dependencia, al momento de la prestación del servicio. Los siguientes resultados corresponden al primer semestre de 2012:

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, 164 ENCUESTAS APLICADAS

Pregunta	Bueno	%	Regular	%	Malo	%
Nuestro servicio fue	163	99.39	1	0.61	0	0
Nivel de satisfacción con la información brindada	159	96.95	5	3.05	0	0
Nivel de satisfacción con las instalaciones	159	96.95	5	3.05	0	0



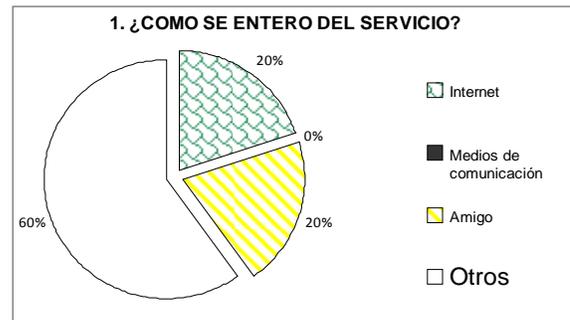
Existe un alto grado de satisfacción en los usuarios del centro de documentación de la Corporación. Algunos de ellos manifiestan la necesidad de que esta dependencia disponga de computadores para un servicio de mayor calidad, igualmente sugieren que se escaneen los libros más viejos para facilitar su consulta. En repetidas ocasiones manifiestan la satisfacción por la atención prestada por el funcionario.

Igualmente, se deben tener en cuenta los resultados de la medición de satisfacción de los usuarios del Laboratorio Ambiental. Se aplicaron 17 encuestas a usuarios del servicio durante la vigencia 2011, medición que se realizó a finales del mismo año por los funcionarios responsables de la dependencia a través de correo electrónico y vía fax. Los resultados de la medición se encuentran en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, pero se incluyen en el presente análisis toda vez que el servicio a la ciudadanía por parte de la Corporación se debe analizar e interpretar como un todo independientemente del área que lo suministre.

1. USO DEL SERVICIO

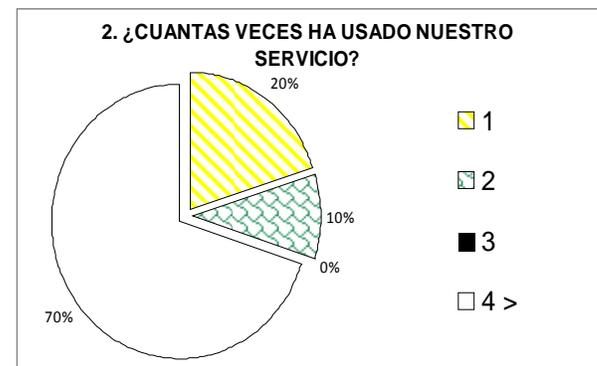
1.1 Como se enteró de los Servicios del Laboratorio Ambiental de Corpocaldas?

El 20% de los encuestados respondió que con amigos, la misma cifra por Internet y el 60% de los encuestados respondieron que por medios diferentes.

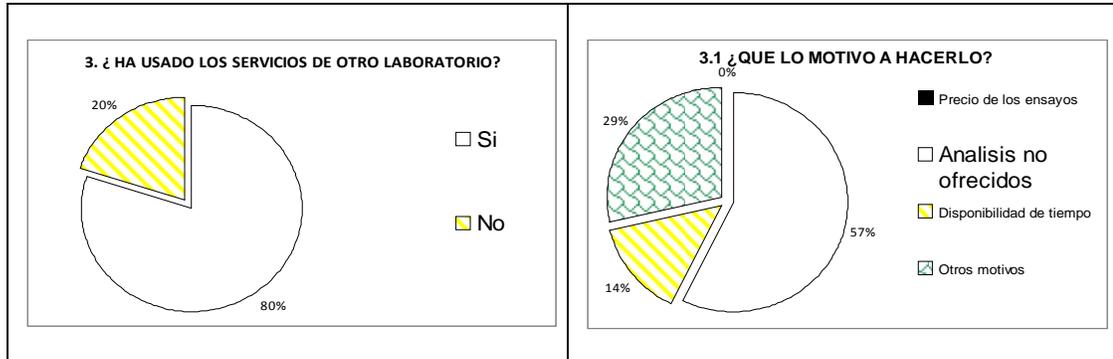


1.2 Cuantas veces a utilizado nuestros servicios?

En las respuestas a esta pregunta podemos deducir lealtad de los clientes hacia el laboratorio ya que el 70% de los encuestados ha usado nuestros servicios más de 4 veces; el 20% de los encuestados son clientes nuevos.



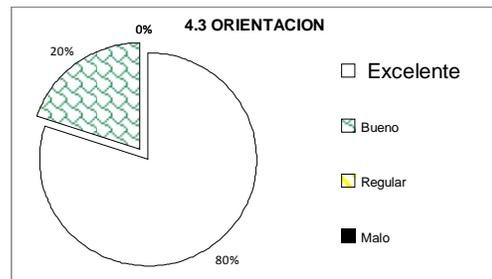
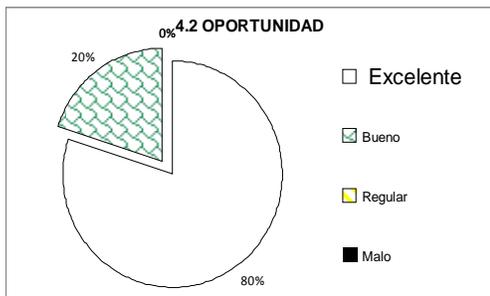
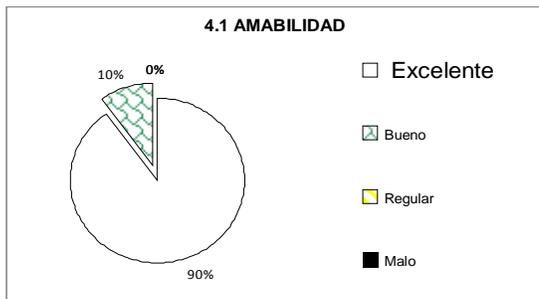
1.3 Ha utilizado los servicios de otro laboratorio para análisis de aguas? Qué lo motivó a hacerlo? :



Muchos de nuestros clientes han usado los servicios de otros laboratorios (20%) y hemos encontrado como razón principal los análisis no ofrecidos de nuestra parte con un índice del 49%, luego se indica disponibilidad de tiempo y precio de ensayos con 10% cada uno, y por ultimo “otros motivos” con el 25% de los encuestados, que corresponden a 4 clientes, quienes no conocían el alcance de la acreditación del Laboratorio Ambiental de Corpocaldas.

2. SATISFACCION DEL CLIENTE:

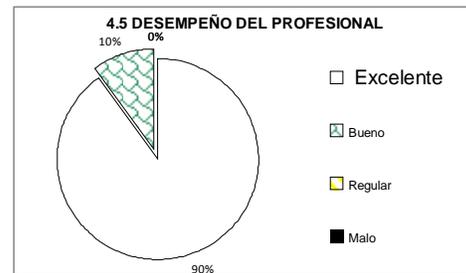
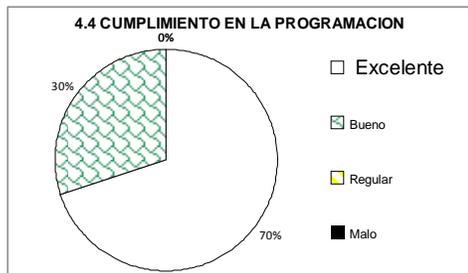
2.1 ATENCION AL CLIENTE:



La calificación de la atención, por parte de nuestros clientes presentó resultados bastante satisfactorios para el Laboratorio, lo indican las encuestas donde, en Amabilidad la calificación es Excelente de 90% y Buena el 10%.

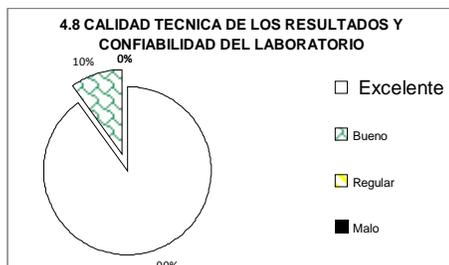
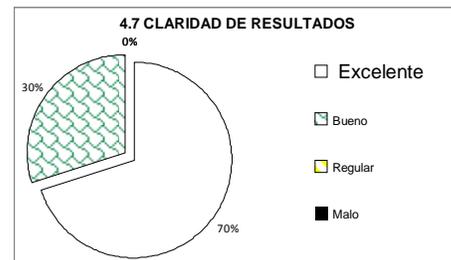
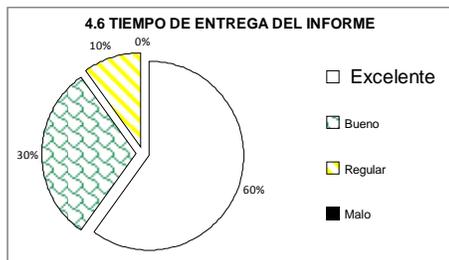
Para las categorías de Oportunidad y Orientación la calificación fue de Excelente con 80% y de Bueno con 20% de los encuestados, para ambos parámetros.

2.2 MUESTREO:



En el Cumplimiento de la Programación se nos califica como Excelente el 70% y el 30% restante Bueno. Gracias al personal competente que existe en el laboratorio, nuestros clientes nos han calificado con un 90% de Excelencia en el desempeño profesional y el 10% restante califica como Bueno.

2.3 INFORME DE RESULTADOS:



El Tiempo de Entrega de informe ha sido calificado como Excelente por el 60%, Bueno por el 30% y Regular por el 10% de los encuestados (2 Clientes).

La Claridad de los resultados fue calificado con 70% de los encuestados por excelente, y la confiabilidad en excelente con 90% de los encuestados.

La Calidad Técnica de los resultados y la Confiabilidad del Laboratorio han sido calificadas por los encuestados como Excelente por el 90%, el 10% restante nos ha calificado como Bueno.

2.4 CALIDAD:

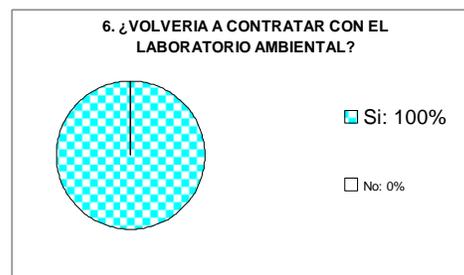
En el año 2011 no se recibieron quejas sobre los servicios de muestreos y/o análisis ejecutados.

3. PROYECCION

En el final de la encuesta encontramos las preguntas:

Recomendaría nuestros servicios a otras empresas?
Volvería a contratar con el Laboratorio Ambiental de Corpocaldas?

Con respuestas positivas de 100% para cada una de las preguntas



4. OBSERVACIONES

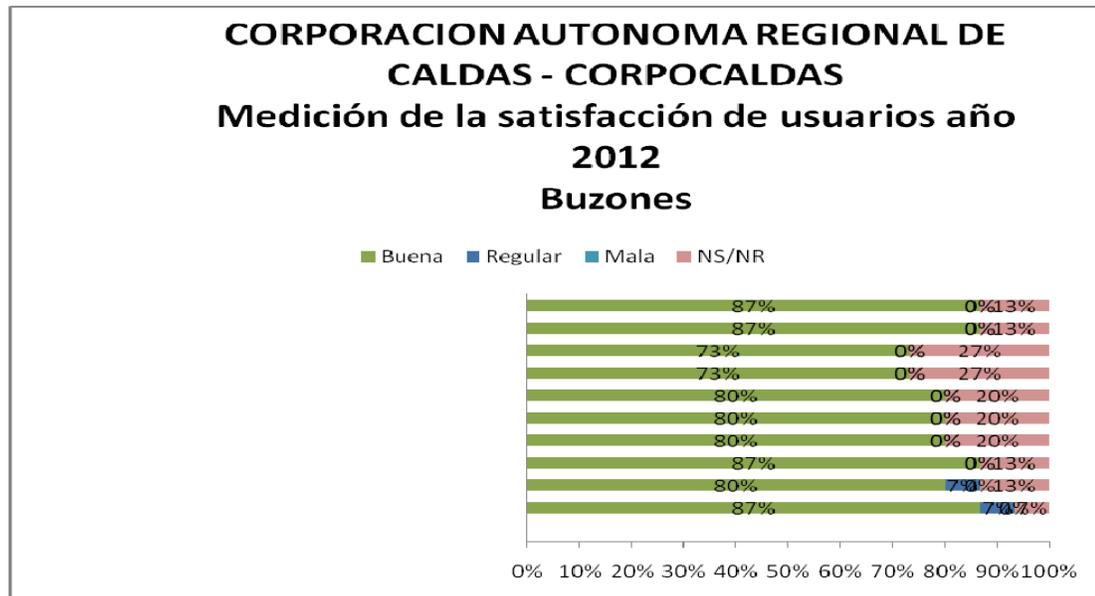
El 6% de los clientes han escrito observaciones referentes al tiempo de entrega sugiriendo sea menor; y el 12% de los clientes manifiestan que les resulta incómodo el recoger los informes en la sede principal.

Como sugerencia importante de parte de uno de los encuestados, y como lo han dado a conocer algunos clientes de forma verbal; es ampliar la oferta en análisis de metales pesados y otras matrices como Aire y Residuos sólidos.

BUZONES DE SUGERENCIAS

Se analiza también la información contenida en los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes pisos de la corporación. Se recopilaron 15 encuestas depositadas por los usuarios en los 7 pisos de la Corporación durante los meses de enero a agosto, utilizando el Formato F02-PR-SGI-007, de las cuales se obtuvo la siguiente información:

Aspecto a Evaluar	Buena	%	Regular	%	Mala	%	NS/NR	%
La actitud de los servidores públicos que lo atendieron fue amable	13	87	1	7	0	0	1	7
Los servidores de Corpocaldas aportan alternativas de solución a su solicitud	12	80	1	7	0	0	2	13
Los servidores públicos se muestran calificados para atender su solicitud	13	87	0	0	0	0	2	13
La disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo fue la necesaria	12	80	0	0	0	0	3	20
La respuesta recibida fue clara y comprensible	12	80	0	0	0	0	3	20
La información que recibió para su solicitud o trámite fue completa	12	80	0	0	0	0	3	20
El plazo de respuesta a su solicitud fue el adecuado	11	73	0	0	0	0	4	27
La calidad de las instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio fue	11	73	0	0	0	0	4	27
Cómo califica su satisfacción general con el servicio prestado	13	87	0	0	0	0	2	13
La imagen general que tiene de Corpocaldas es	13	87	0	0	0	0	2	13



CONCLUSION GENERAL

Como resultado del presente estudio de satisfacción del usuario de Corpocaldas, se puede concluir que la entidad goza de una buena imagen institucional ante la comunidad y sus usuarios, quienes manifiestan encontrarse satisfechos con sus servicios. Sin embargo, se deben diseñar y ejecutar permanentes planes de mejoramiento continuo en todos los procesos, especialmente buscando disminuir los tiempos de respuesta a los trámites ambientales y otras solicitudes de la comunidad; así mismo, mejorar la respuesta dada a los usuarios al momento de elevar sus solicitudes, explicándoles ampliamente, los tiempos en los cuales puede obtener respuesta o los motivos por los cuales no se le puede atender su solicitud, sea porque no es competencia de la entidad o porque le hacen falta documentos para el trámite.

Igualmente, se deben reforzar las competencias de los funcionarios en lo relacionado con el conocimiento institucional y las técnicas de atención al usuario lo cual nos llevará a lograr niveles de excelencia en el servicio.

Manizales, Octubre 2 de 2012

CESAR AUGUSTO VALENCIA MARIN
Profesional Especializado
Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano