

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DICIEMBRE 2013

### FICHA METODOLOGICA

Se aplicaron 121 encuestas a los usuarios de la Corporación escogidos aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados durante la vigencia 2013. 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 el mes de Noviembre de 2013. Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite. Se incluye en el presente análisis la medición de satisfacción del usuario del centro de documentación el cual disponen de su propia herramienta de medición, y que se aplica en tiempo real. Los buzones de sugerencias no arrojaron información para esta medición. Para efectos del análisis e interpretación, se tomarán como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Regular” y “Malo”.

### ANÁLISIS POR PREGUNTA

1. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron

Concepto	No.	%
Excelente	64	53.0
Bueno	51	42.0
Regular	4	3.0
Malo	2	2.0
No Sabe/No responde	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100</b>

El 95.0% de los usuarios de la Corporación considera satisfactoria la actitud de los funcionarios que los atendieron, lo cual demuestra la calidad humana en la entidad y la efectividad de las políticas corporativas de atención al usuario. Un 5.0% de los mismos se siente insatisfecho y si bien es un porcentaje muy bajo, se debe continuar reforzando la capacitación a todos los funcionarios en el tema de la atención al usuario con miras a lograr la excelencia en el servicio que es nuestro objetivo final. Se dificulta un poco aplicar los correctivos puntuales de mejora, dado que los encuestados no especifican el motivo de su calificación ni tampoco identifica el funcionario que lo atendió. No se puede descartar que en algunas ocasiones los usuarios soliciten servicios 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	59	49.0
Bueno	54	45.0
Regular	5	4.0
Malo	3	2.0
No Sabe/No responde	0	0.0
TOTAL	121	100

El 94.0% de los usuarios consideran que los funcionarios de la corporación poseen las competencias del saber suficientes para el desempeño de sus funciones y se sienten satisfechos con las explicaciones dadas al momento del servicio. Esto se debe a que una de las mayores fortalezas de la entidad es la riqueza intelectual de sus funcionarios. Sin embargo un 6.0% se muestra insatisfecho en este aspecto, lo cual se debe tener en cuenta para tratar de identificar las áreas donde se presentan estas inconformidades y reforzar la capacitación de sus funcionarios.

## 3. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo

Concepto	No.	%
Excelente	58	48.0
Bueno	47	39.0
Regular	13	10.0
Malo	2	2.0
No Sabe/No responde	1	1.0
TOTAL	121	100

El 87.0% de los usuarios se sienten satisfechos con la disponibilidad de los funcionarios para atender sus requerimientos: sin embargo un 12.0% se considera insatisfecho al respecto. Dadas la naturaleza técnica de la entidad, muchos funcionarios deben realizar visitas de campo por lo que podemos inferir que en algunas ocasiones no son atendidos por el funcionario competente; también, se refieren a la atención en los municipios y allí sucede que un mismo funcionario debe atender 2 o más municipios y la atención al ciudadano está programada para diferentes días a la semana, se requiere mayor difusión de dicha programación.

## 4. Respuesta recibida a su solicitud

Concepto	No.	%
Excelente	45	37.0
Bueno	52	43.0
Regular	19	16.0
Malo	4	3.0
No Sabe/No responde	1	1.0
TOTAL	135	100

Un 80.0% de los usuarios se encuentran satisfechos con la respuesta recibida a su solicitud lo cual es una evaluación satisfactoria 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, otros usuarios y/o grupos de interés; aún así, continua siendo muy alto el 19.0% que se siente insatisfecho con la respuesta a su solicitud, lo que resulta coherente con el análisis anterior, sin dejar de tener en cuenta lo mencionado en la pregunta No. 1 sobre servicios que no son competencia de la entidad.

#### 5. Tiempo de respuesta a su solicitud

Concepto	No.	%
Excelente	35	29.0
Bueno	49	40.0
Regular	25	21.0
Malo	10	8.0
No Sabe/No responde	2	2.0
TOTAL	121	100

El 69.0% de los usuarios se manifiesta satisfecho con los tiempos que la Corporación se toma para responder a sus solicitudes, siendo uno de los porcentajes satisfactorios más bajos obtenidos en esta evaluación y presenta una disminución considerablemente con respecto a la medición realizada en el año 2012; el inconformismo que se refleja en la calificación que le hacen el 29.0% de los usuarios como insatisfactorio es notorio manifestando que hay mucha demora en las respuestas, además que la corporación no tiene el personal suficiente para atender el número de solicitudes, haciendo referencia especialmente a los municipios y al área jurídica. En este sentido, la corporación ya incrementó su personal en la parte técnica y jurídica, pero aún no se percibe en el usuario los efectos del plan de mejora.

#### 6. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio

Concepto	No.	%
Excelente	38	31.0
Bueno	70	58.0
Regular	6	5.0
Malo	2	2.0
No Sabe/No responde	5	4.0
TOTAL	121	100

El 89.0% de los usuarios se encuentra satisfecho con las instalaciones de la corporación como resultado de las remodelaciones realizadas por la entidad, un 7.0% de los usuarios se considera insatisfecho, sin manifestar los motivos para ello lo cual dificulta implementar planes de mejora.

## 7. Satisfacción general con el servicio prestado

Concepto	No.	%
Excelente	56	47.0
Bueno	49	40.0
Regular	11	9.0
Malo	5	4.0
No Sabe/No responde	0	0.0
TOTAL	121	100

El 87.0% de los usuarios de la Corporación manifiesta estar satisfecho en términos generales con los servicios que presta la entidad. Un 11.0% considera sentirse insatisfecho con nuestros servicios, lo que resulta consecuente con la inconformidad manifestada en los numerales 4 y 5 relacionados con las respuestas y los tiempos de respuesta de las solicitudes.

## 8. Imagen general que tiene de la corporación

Concepto	No.	%
Excelente	59	49.0
Bueno	50	41.0
Regular	8	6.0
Malo	2	2.0
No Sabe/No responde	2	2.0
TOTAL	121	100

Un 90.0% de los encuestados manifiestan tener una buena imagen de la Corporación, lo que resulta muy satisfactorio para la entidad y nos compromete a seguir trabajando por el bien de la comunidad, bajando el porcentaje que manifiestan tener una imagen regular o mala

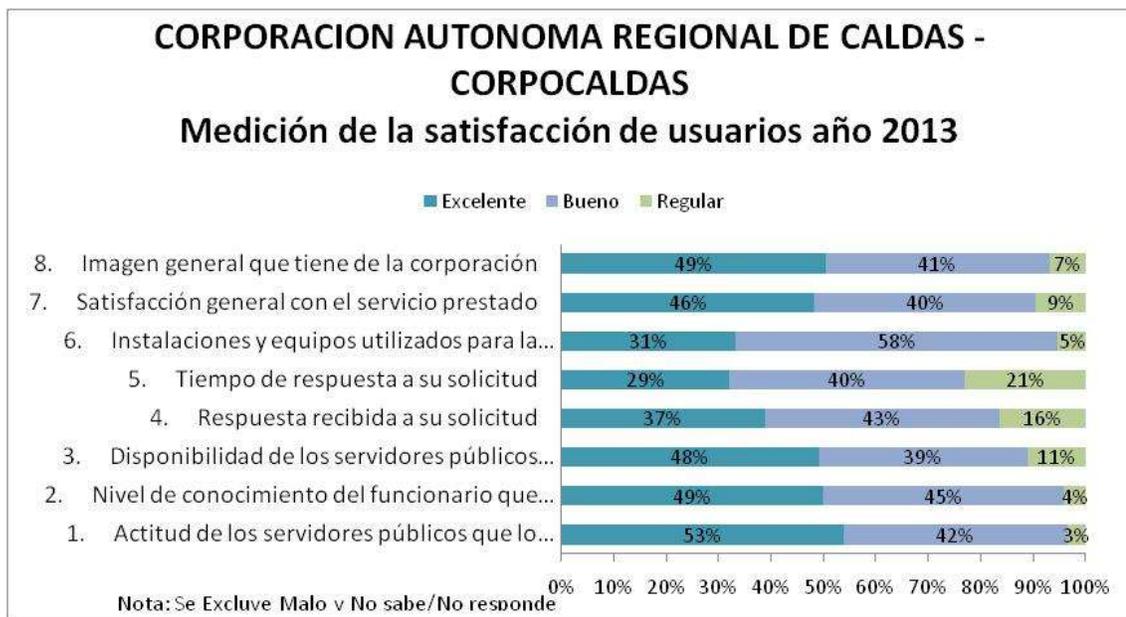
## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas 1, 2 y 3 se refleja la buena actitud, conocimientos y disponibilidad de los funcionarios de la Corporación para la atención a los usuarios, siendo su recurso humano una de las grandes fortalezas, por contar 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, con miras al logro 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". Se debe continuar reforzando los procesos de formación y capacitación con el fin de incrementar los niveles de satisfacción obtenidos hasta el momento en el servicio a la ciudadanía.

Con respecto a las instalaciones, la corporación ha venido destinando recursos con el fin de realizar modificaciones que propendan por mejorar la atención a la ciudadanía. Esto se manifiesta en los porcentajes de conformidad de las encuestas. Se han realizado programas de orden y aseo que han contribuido a mejorar las condiciones ambientales internas buscando generar un ambiente sano para los usuarios internos y externos

Se incrementa la insatisfacción de los usuarios en lo relacionado 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 80.0% en respuesta y 69% en tiempo de

respuesta, especialmente esta última que disminuyó considerablemente. Algunos usuarios manifestaron términos de 6 y 12 meses para atender un trámite y 1 manifestó que hizo una solicitud y nunca se la atendieron. Este caso en particular fue consultado a través del aplicativo PQR y no se encontró información del usuario. A pesar de ello, la imagen corporativa incrementó con relación a la medición del 2012, pero sigue siendo una voz de alerta que invita a análisis más profundos, a diseñar planes de mejoramiento y a ejecutar acciones correctivas ya que en estos dos puntos en particular, se refleja el cumplimiento de la misión institucional.



#### COMPARATIVO 2012-2013

ITEM	2012	2013
Actitud de los servidores públicos	94.07	95.0
Nivel de conocimiento del servidor público	95.56	94.0
Disponibilidad del servidor público	91.10	87.0
Respuesta a la solicitud	86.67	80.0
Tiempo de respuesta a la solicitud	80.64	69.0
Instalaciones y equipos	89.64	89.0
Satisfacción general con el servicio	91.84	87.0
Imagen de la Corporación	88.12	90.0

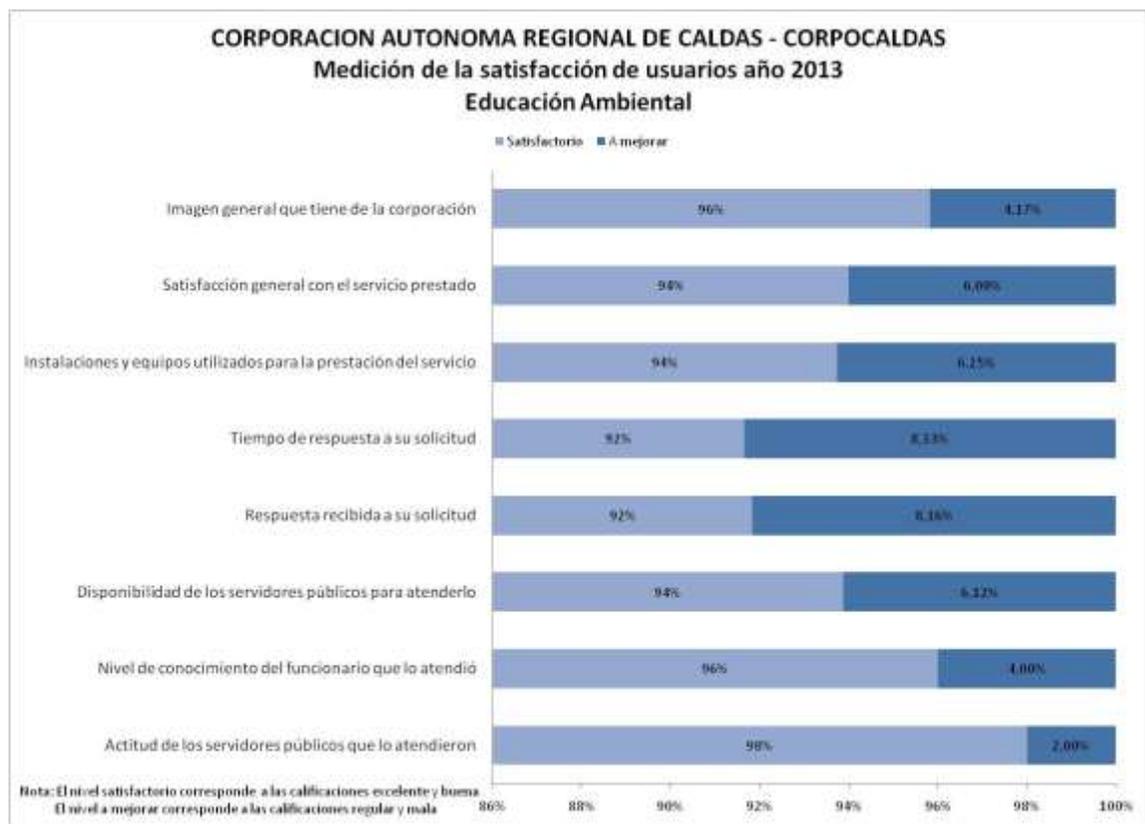
Identificar los puntos críticos en la atención al ciudadano nos permitirá diseñar estrategias en busca de maximizar la satisfacción del ciudadano y ser consecuentes con nuestra misión de “Administrar los recursos naturales y el medio ambiente en el Departamento de Caldas, **con calidad, oportunidad y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

Para ello analizaremos 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 “Por mejorar”, así:

### EDUCACION AMBIENTAL, 50 ENCUESTAS APLICADAS

Pregunta	Satisfactorio	%	Por Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	49	98.0	1	2.0
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	48	96.0	2	4.0
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	46	92.0	4	8.0
Respuesta recibida a su solicitud	45	90.0	5	10.0
Tiempo de respuesta a su solicitud	44	88.0	6	12.0
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	45	90.0	5	10.0
Satisfacción general con el servicio prestado	47	94.0	3	6.0
Imagen general que tiene de la corporación	46	92.0	4	8.0

La Educación Ambiental representa el 41.32% de los servicios evaluados y nos muestran altos grados de satisfacción en los usuarios siendo uno de los servicios evaluados con mejor puntaje. De todas maneras, las respuestas y los tiempos de respuestas son sus puntos críticos y afectan la imagen institucional.



## SISTEMAS DE INFORMACION AMBIENTAL, 10 ENCUESTAS APLICADAS

Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	10	100	0	0
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	10	100	0	0
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	10	100	0	0
Respuesta recibida a su solicitud	10	100	0	0
Tiempo de respuesta a su solicitud	8	80	2	20
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	10	100	0	0
Satisfacción general con el servicio prestado	10	100	0	0
Imagen general que tiene de la corporación	10	100	0	0

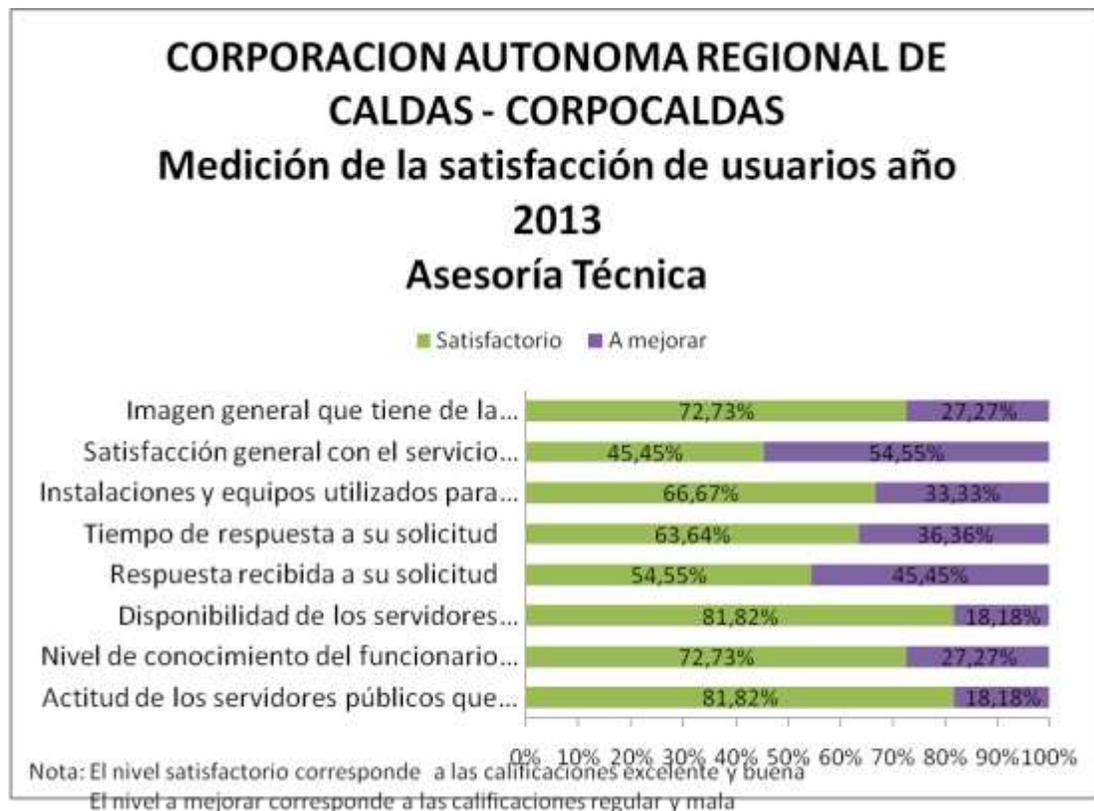
Este servicio es considerado por los usuarios como muy satisfactorio, y representa un 8.26% de los servicios evaluados. Igualmente presenta aspectos a mejorar en el tiempo de respuesta a las solicitudes.



## ASESORIA TECNICA, 11 ENCUESTAS APLICADAS

Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	9	82.0	2	18.0
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	8	73.0	3	27.0
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	9	82.0	2	18.0
Respuesta recibida a su solicitud	6	55.0	5	45.0
Tiempo de respuesta a su solicitud	7	64.0	4	36.0
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	6	55.0	5	45.0
Satisfacción general con el servicio prestado	5	45.0	6	55.0
Imagen general que tiene de la corporación	8	73.0	3	27.0

Este servicio representa un 9.09% de los servicios evaluados. Sus resultados lo muestran como uno de los aspectos críticos del servicio a la comunidad ya que presenta altos índices en los aspectos a mejorar. Las respuestas recibidas, los tiempos de respuesta, las instalaciones y la satisfacción general son muy bajas, lo que por ende afecta la imagen institucional. Es necesario establecer planes de mejora para este servicio ya que la calificación dada por los usuarios a estos aspectos, disminuyeron considerablemente frente a la medición del año 2012 y afectaron la evaluación general.



## CONCESION DE AGUAS, 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	3	75	1	25
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	4	100	0	0
Satisfacción general con el servicio prestado	3	75	1	25
Imagen general que tiene de la corporación	3	75	1	25

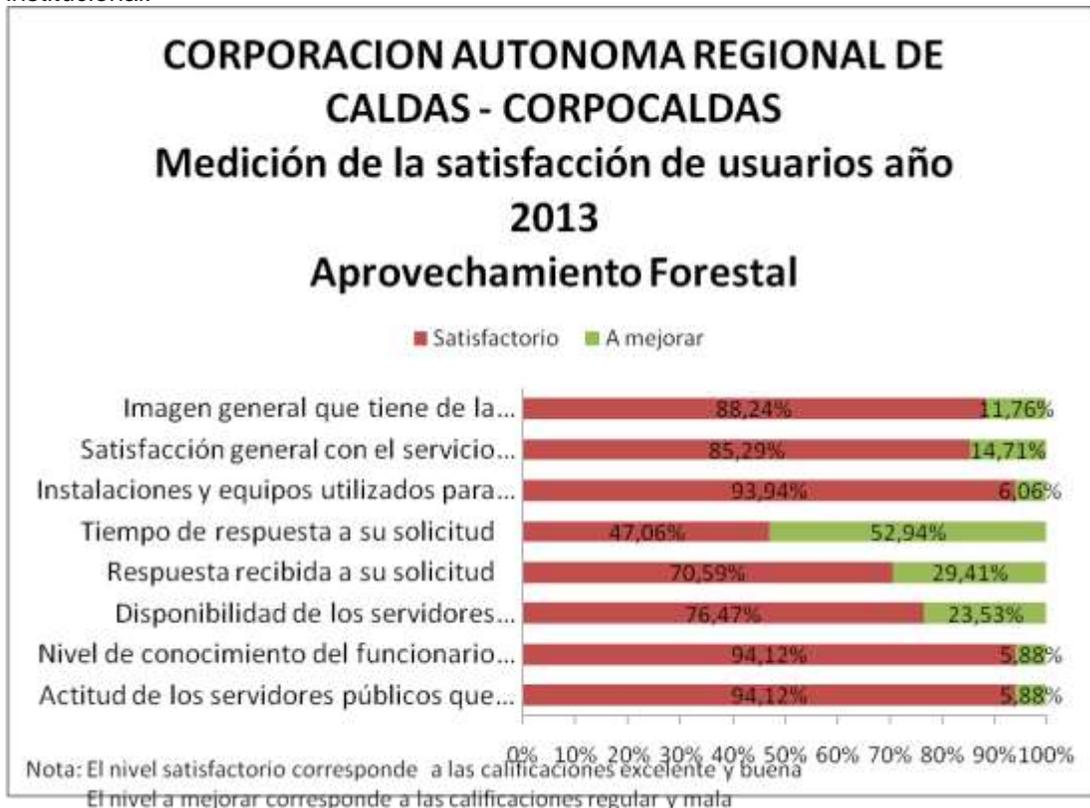
Este servicio representa un 3.30% de los servicios evaluados siendo los resultados obtenidos en la encuesta muy satisfactorios para la entidad. Se debe tener en cuenta que el peso porcentual no es muy significativo, pero que si es uno de los procesos que mas demanda tiene en la entidad y que por la metodología de la encuesta de solo tener en cuenta procesos terminados, no aporta mucho al análisis.



## PERMISO DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, 34 ENCUESTAS APLICADAS

Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	32	94.12	2	5.88
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	32	94.12	2	5.88
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	26	76.47	8	23.53
Respuesta recibida a su solicitud	24	70.59	10	29.41
Tiempo de respuesta a su solicitud	16	47.06	18	52.94
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	31	91.18	3	8.82
Satisfacción general con el servicio prestado	29	85.29	5	14.71
Imagen general que tiene de la corporación	30	88.23	4	11.77

Los permisos de aprovechamiento forestal representan un 28.09% de los servicios evaluados y es uno de los servicios que mas usuarios tiene en la corporación. Se puede observar que los tiempos de respuesta muestran uno de los índices más bajos en la medición, lo que requiere una atención especial por parte de la entidad para establecer planes de mejora, para evitar que se afecte el servicio a la comunidad y la imagen institucional.



## PERMISO DE VERTIMIENTOS, 10 ENCUESTAS APLICADAS

Pregunta	Satisfactorio	%	A Mejorar	%
Actitud de los servidores públicos que lo atendieron	9	90	1	10.0
Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió	9	90	1	10.0
Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo	9	90	1	10.0
Respuesta recibida a su solicitud	7	70	3	30.0
Tiempo de respuesta a su solicitud	4	40	6	60.0
Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio	10	100	0	0.0
Satisfacción general con el servicio prestado	9	90	1	10.0
Imagen general que tiene de la corporación	10	100	0	0.0

Los permisos de vertimiento representan un 8.26% de los servicios encuestados y muestra la misma tendencia de insatisfacción en lo relacionado con la respuesta y el tiempo de respuesta a la solicitud. También es uno de los servicios que más demandan los usuarios en la Corporación.

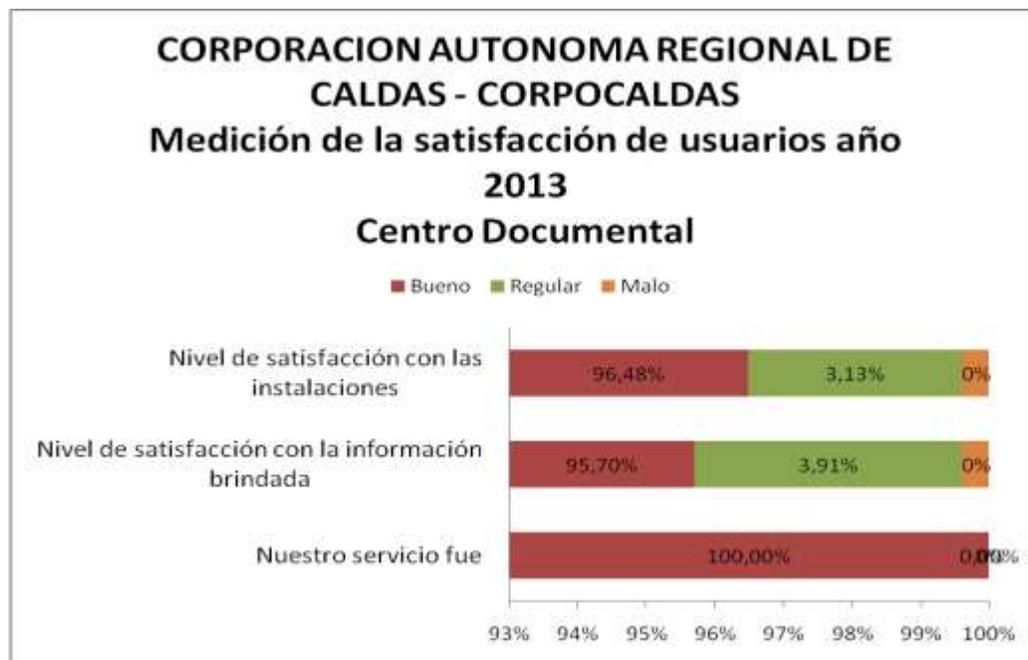


Complementa este estudio los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios del centro de documentación, medición que es aplicada personalmente por el funcionario responsable de la dependencia, en tiempo real al momento de la prestación del servicio.

### CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, 256 ENCUESTAS APLICADAS

Pregunta	Bueno	%	Regular	%	Malo	%
Nuestro servicio fue	256	100.0	0	0.0	0	0
Nivel de satisfacción con la información brindada	245	95.70	10	3.9	1	0.4
Nivel de satisfacción con las instalaciones	247	96.48	8	3.12	1	0.4

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.





## **CONCLUSION GENERAL**

Como resultado del presente estudio de satisfacción del usuario externo de Corpocaldas, se puede concluir que la entidad ha mejorado su imagen institucional ante la comunidad y sus usuarios, quienes manifiestan encontrarse satisfechos con sus servicios. Sin embargo, es preocupante el incremento de la insatisfacción con respecto a la respuesta y el tiempo de respuesta a las solicitudes. Para el efecto la entidad ha ampliado la capacidad operativa en la parte técnica y jurídica, lo que necesariamente se tiene que ver reflejado con el tiempo, en mejorar dichos aspectos.

No se puede descuidar la capacitación de los funcionarios, especialmente los recién vinculados, en relación con el conocimiento institucional y las técnicas de atención al usuario, ya que esto nos llevará a prestar un mejor servicio a la comunidad y a lograr niveles de excelencia en el servicio.

Manizales, Enero 20 de 2014

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