



MEDICIÓN SATISFACCIÓN USUARIOS AÑO 2019

**Proceso: Cultura del Servicio y Atención al
Ciudadano**

Subdirección Administrativa y Financiera

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2.OBJETIVOS	3
2.1. OBJETIVO GENERAL	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. FICHA METODOLÓGICA	4
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	5
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13
14. GLOSARIO	14

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas promueve la gestión eficiente del servicio al Ciudadano y oportuna respuesta a las solicitudes que realizan los usuarios, por ello, con el objetivo de implementar acciones de mejora, se aplicó la encuesta de satisfacción del usuario externo.

La herramienta implementada para obtener la información fue el formato “Encuesta de satisfacción del Cliente Externo” con el Código CS-AC-FR-02 y el medio de consulta que se empleo fue vía telefónica.

2.OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que presta Corpocaldas.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar seguimiento al subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.
2. Analizar la calidad del servicio que ofrece CORPOCALDAS a los usuarios externos.
3. Proponer estrategias que contribuyan al mejoramiento de servicio que ofrece CORPOCALDAS a sus grupos de interés y grupos de valor.

2. FICHA METODOLÓGICA

Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite. Para efectos del análisis e interpretación, se tomarán como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como NO satisfactorias las calificaciones “Aceptable”, “Malo” y “Deficiente”.

Objetivo Encuesta: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que presta Corpocaldas.

Población Objetivo: Usuarios externos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas que se clasifican en Persona Natural, Persona jurídica, entidad sin ánimo de lucro, sector público, sector privado, sector educativo, organización comunitaria o comunidad indígena.

Cobertura geográfica: Todos los municipios del departamento de Caldas en los que tiene punto de atención CORPOCALDAS.

Método de recolección: La encuesta de medición de satisfacción del usuario externo se realizó a través de consulta por vía telefónica.

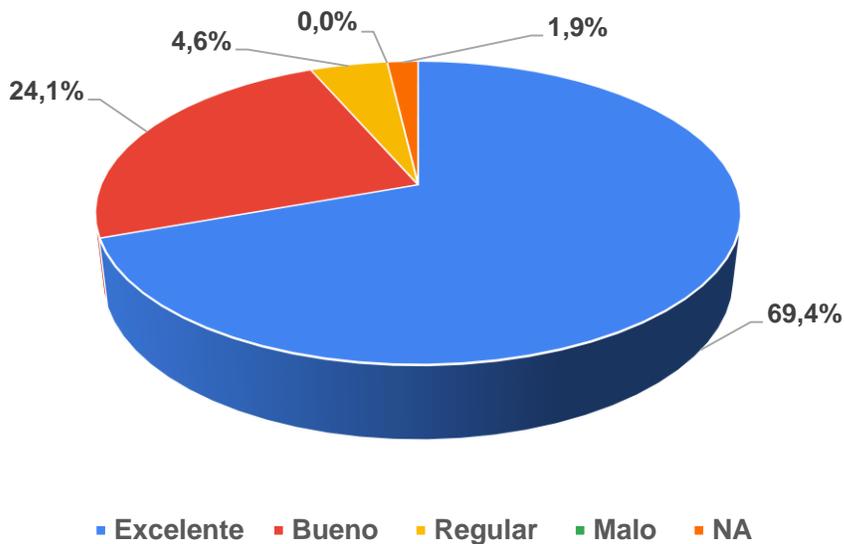
Tamaño de muestra: Se aplicaron encuestas a los usuarios de la Corporación seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados durante el año 2019. Contestaron 108 encuestas.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron

El 93,5% de los usuarios externos encuestados indican que se encuentran satisfechos con la actitud de los servidores públicos que lo atendieron. Sin embargo, un 4,6% considera que fue regular y un 1,9% No sabe/no responde la pregunta.

Gráfica 4.1. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron

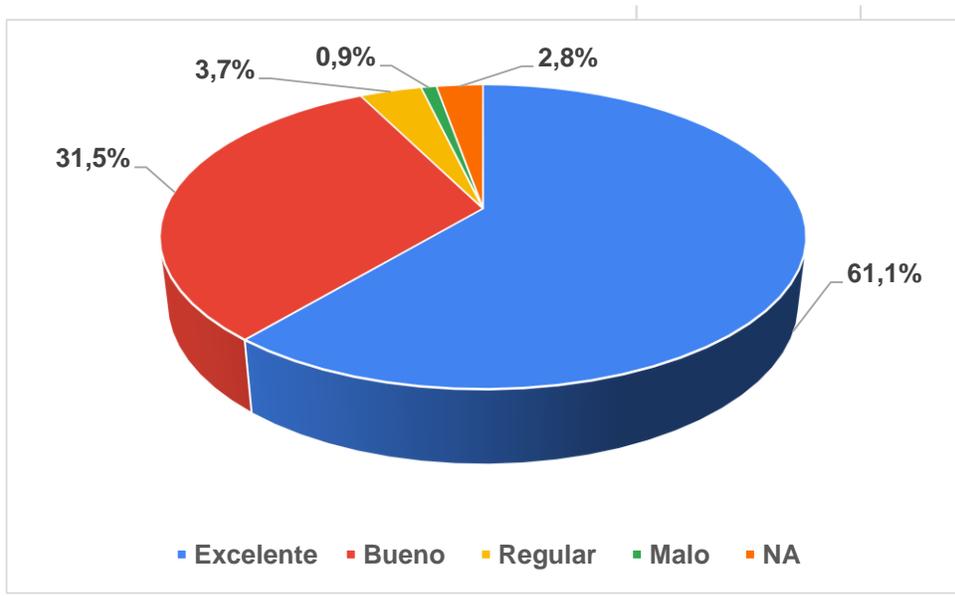


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción Usuarios Externos Año 2019.

4.2. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió

El 92,6% de los usuarios manifiestan que el Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió era bueno. Sin embargo, un 3,7% considera que fue regular y un 0,9% malo.

Gráfica 4.2. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió

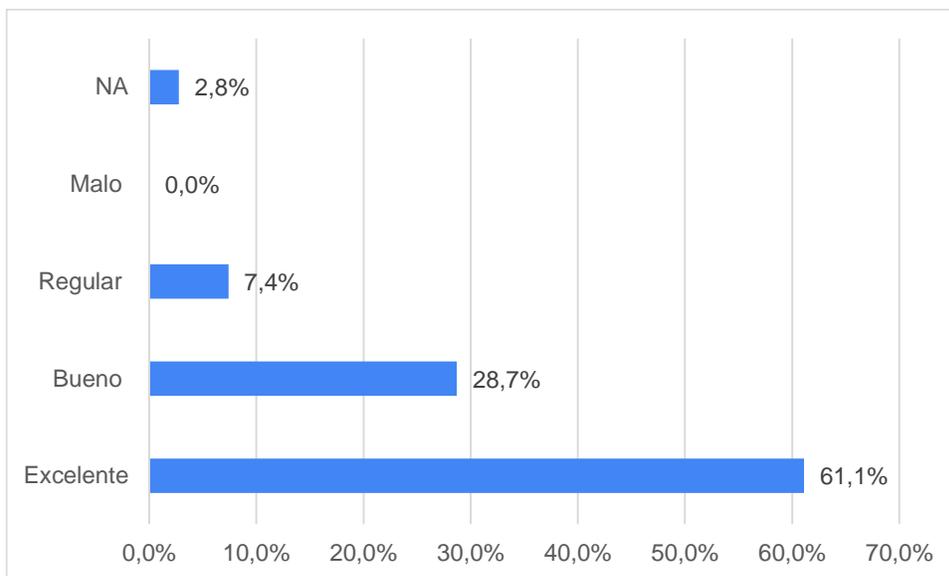


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción Usuarios Externos Año 2019.

4.3. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo.

Un 89,8% de los encuestados se encuentra satisfecho con la disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo. Por su parte, un 7,4% considera que fue regular.

Gráfica 4.3. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo.

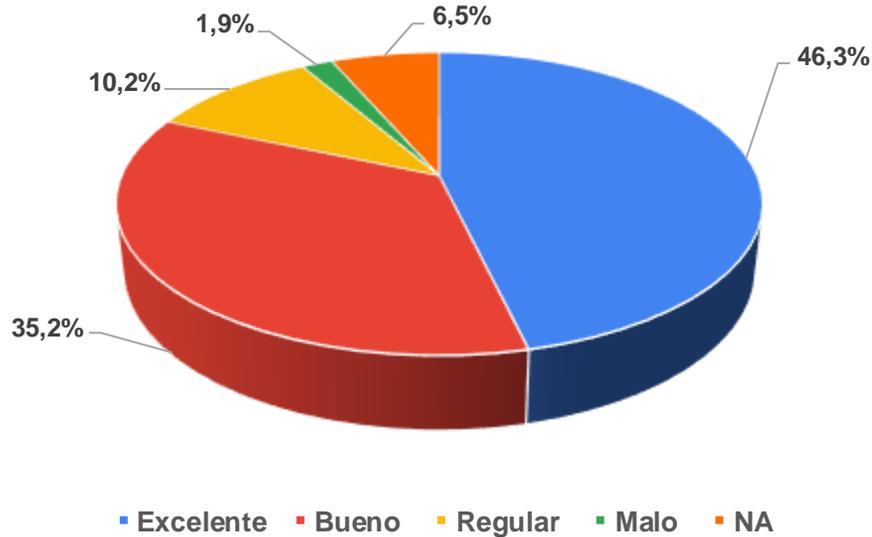


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción Usuarios Externos Año 2019.

4.4. Respuesta recibida a su solicitud

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 81,5% de los usuarios manifiesta estar satisfecho con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS, lo que permite verificar que las estrategias implementadas desde la Subdirección Administrativa y Financiera para fortalecer el subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano han sido efectivas. Sin embargo, un 10,2% considera que fue regular y un 1,9% malo.

Gráfica 4.4. Respuesta recibida a su solicitud

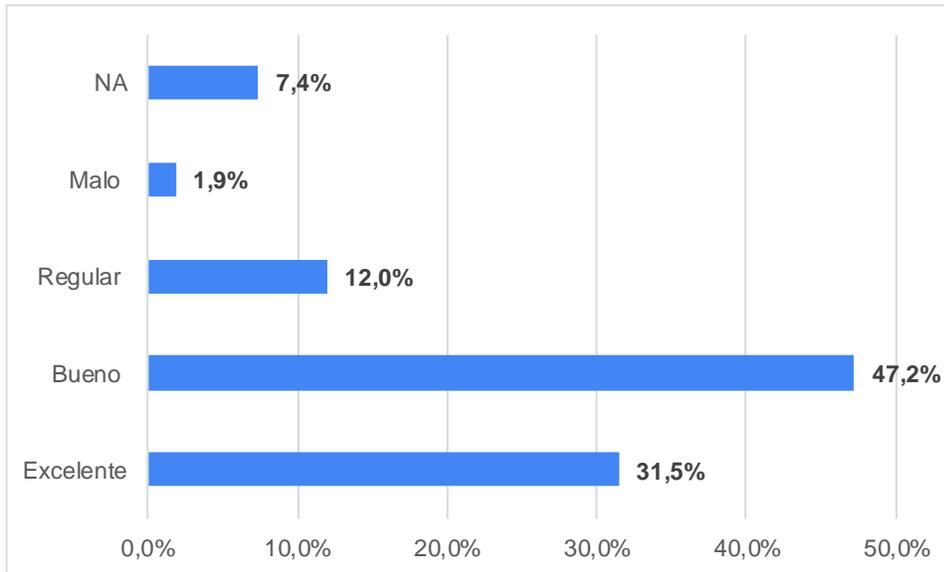


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción Usuarios Externos 2019

4.5. Tiempo de respuesta a su solicitud

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 78,7% de los usuarios manifiesta estar satisfecho con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS. Sin embargo, un 12,0% considera que fue regular y un 1,9% malo. Por lo tanto, se deben implementar estrategias para fortalecer la oportunidad en los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

Gráfica 4.5. Tiempo de respuesta a su solicitud

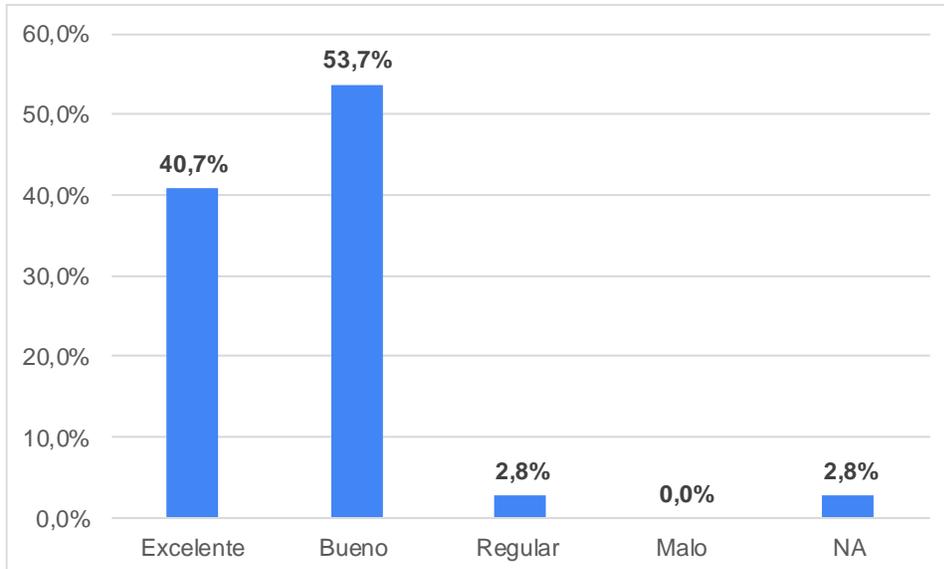


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción Usuarios Externos 2019

4.6. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio

Un 40,7% de los encuestados consideran que las Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio son excelentes, y el 53,7% que es bueno, evidenciándose un alto nivel de satisfacción de los usuarios. Por su parte, un 2,8% considera que fue regular.

Gráfica 4.6. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio

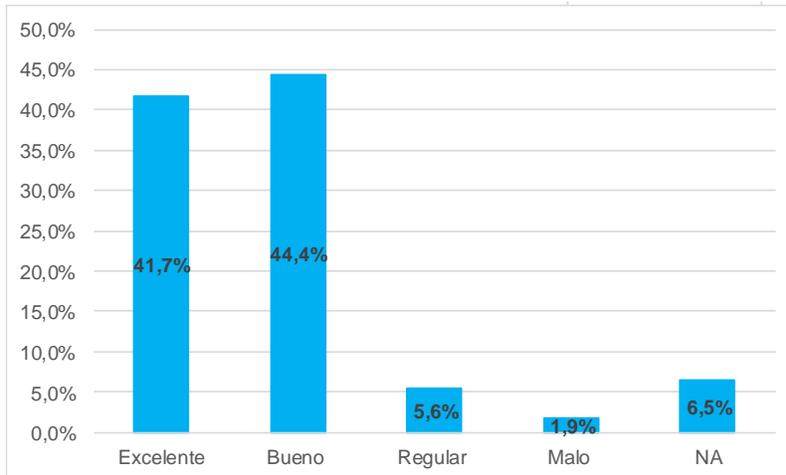


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción Usuarios Externos 2019

4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

Un 41,7% considera que el servicio es excelente, y el 44,4% que es bueno, evidenciándose un alto nivel de satisfacción de los usuarios. Por su parte, un 1,9% considera que fue deficiente, por lo tanto, se sugiere continuar realizando los seminarios de gerencia del servicio que lidera el proceso de gestión humana de la Corporación para fortalecer la calidad del servicio prestado a los grupos de interés y de valor.

Gráfica 4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

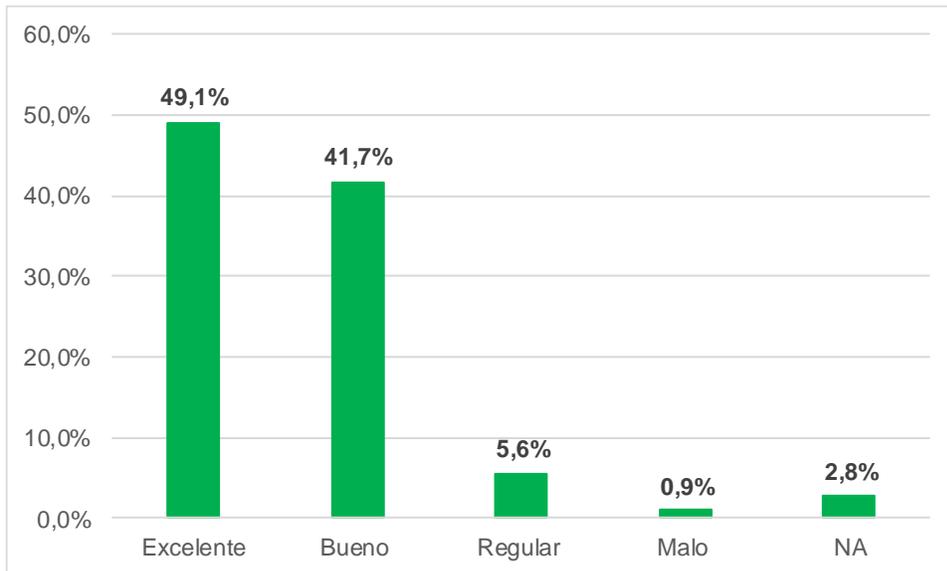


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción Usuarios Externos 2019

4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

El 90,7% de los encuestados manifiesta tener una imagen favorable de la Corporación, siendo el concepto de excelencia el que presenta mayor puntaje con el 49,1%. Esta calificación es muy satisfactoria, aunque el 0,9% manifiesta que la imagen que tiene de la entidad es deficiente. Por lo tanto, es importante implementar estrategias que contribuyan a mejorar la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios de Corpocaldas.

Gráfica 4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción Usuarios Externos 2019

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer los canales de atención que la Corporación tiene a disposición de los usuarios externos.

- ✓ Promover desde el área de gestión humana la realización de capacitaciones al personal involucrado con el Servicio al Ciudadano, con la finalidad de garantizar la oportunidad en los tiempos de respuesta.

- ✓ Es importante Continuar realizado los seminarios Gerencia del servicio que lidera el subproceso Gestión para el Desarrollo Humano de la Corporación, con el propósito de consolidar en Corpocaldas una cultura alrededor del servicio que reconozca al usuario como el centro estratégico de su accionar.

14. GLOSARIO

Canal de atención: Los medios o herramientas de comunicación que usa la Corporación para recibir solicitudes, peticiones, quejas, reclamos de los usuarios.

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.