



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO AÑO 2017

La Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS- promueve la gestión eficiente de servicio al Ciudadano y oportuna respuesta a los solicitudes que efectúan los usuarios de la Corporación, por ello, con el objetivo de implementar acciones que fortalezcan la capacidad de la entidad para atender con calidad los requerimientos de los usuarios, se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente externo para el año 2017 con la finalidad de determinar que procesos y subprocesos deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron 156 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los ciudadanos durante la vigencia 2017.

La herramienta implementada para obtener la información fue el formato “Encuesta de satisfacción del Cliente Externo” Código CS-AC-FR-02 y el medio de consulta que se empleo fue vía telefónica. Las encuestas fueron diligenciadas por la funcionaria encargada del subproceso de la Corporación.

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 “Regular” y “Malo”.



Objetivo Encuesta:

Realizar seguimiento al subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano y analizar la calidad del servicio que ofrece a los ciudadanos, grupos de interés y usuarios externos de La Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS-, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los mismos respecto a la atención que le brinda la Corporación al momento de tramitar una solicitud y de esta manera proponer estrategias que contribuyan al mejoramiento.

Población Objetivo: Usuarios externos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS- 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 la Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS.

Período de Recolección: Enero a diciembre de 2017

Periodicidad de recolección: Anual

Método de recolección: La encuesta de medición de satisfacción del cliente externo de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS se realizó a través de consulta por vía telefónica.

Tamaño de muestra: Cliente Externo: Contestaron 156 encuestas.

Naturaleza del estudio: Cualitativo.

ANÁLISIS POR PREGUNTA

1. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron

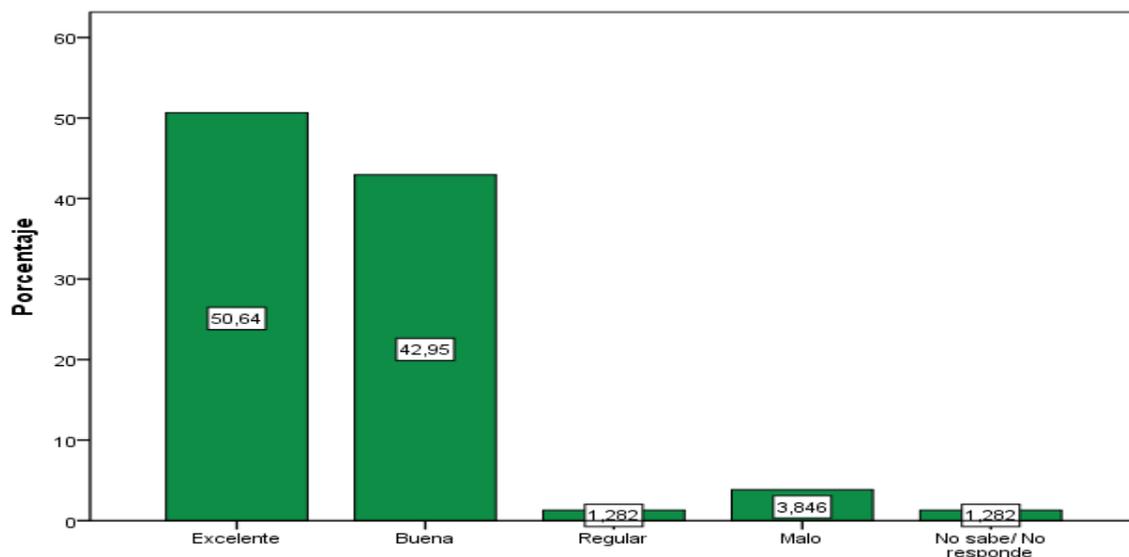
El 93,6% de los usuarios de la Corporación califica como satisfactoria la actitud de los funcionarios que los atendieron, lo que permite evidenciar el excelente capital humano que tiene CORPOCALDAS, se destaca la buena disposición de los servidores públicos y el alto compromiso con las labores asignadas en cada uno de los procesos.

Cuadro 1. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron. Año 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Excelente	79	50,6	50,6	50,6
Buena	67	42,9	42,9	93,6
Regular	2	1,3	1,3	94,9
Malo	6	3,8	3,8	98,7
No sabe/ No responde	2	1,3	1,3	100,0
Total	156	100,0	100,0	

Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

Gráfico 1. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron. Año 2017.

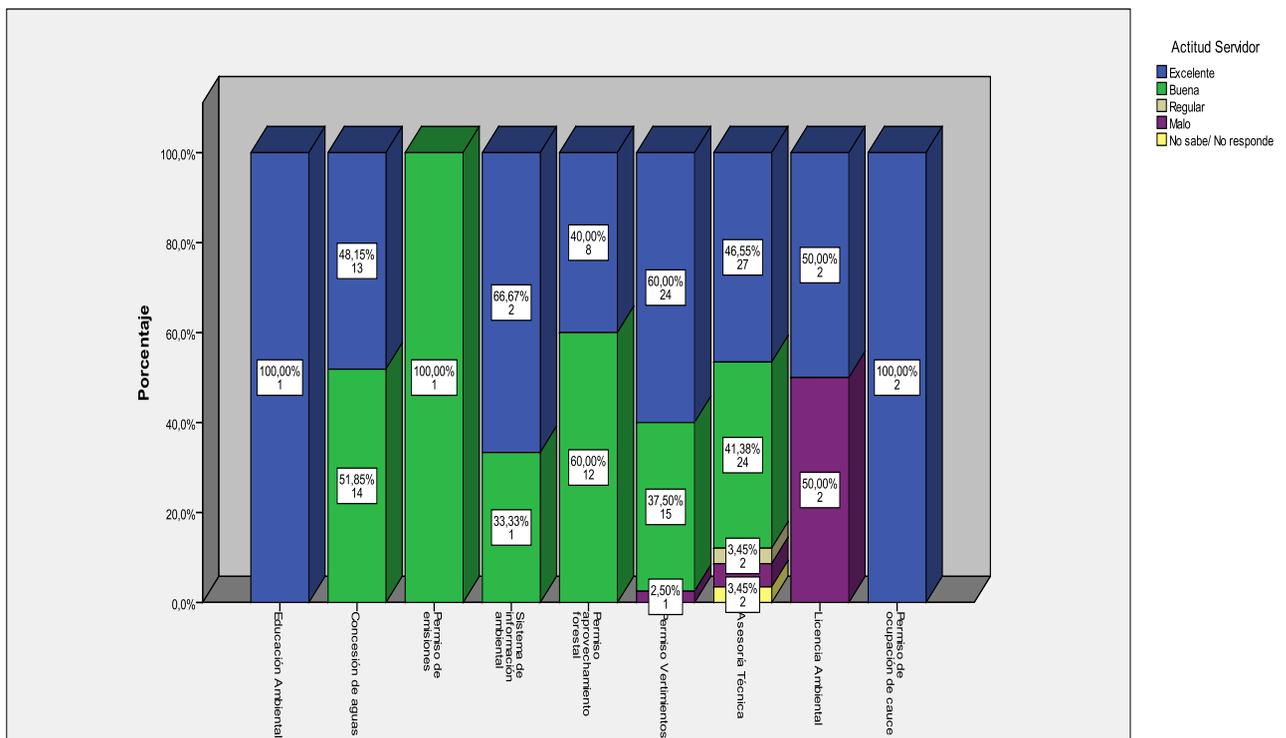


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

Un 1,3% reporta una calificación regular, y el 3,8% como malo, lo que implica continuar fortaleciendo la capacitación en atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad e implementar acciones de mejora en las políticas internas de atención a los usuarios.

Al analizar la actitud del servidor según el servicio prestado se destacan los procesos de Educación Ambiental y Participación comunitaria y Permiso de ocupación de cauce que reportan una calificación de excelente, seguido por el proceso de sistema de información ambiental y permiso de vertimientos.

Gráfico 2. Actitud de los servidores públicos que lo atendieron según tipo de servicio prestado. Año 2017.



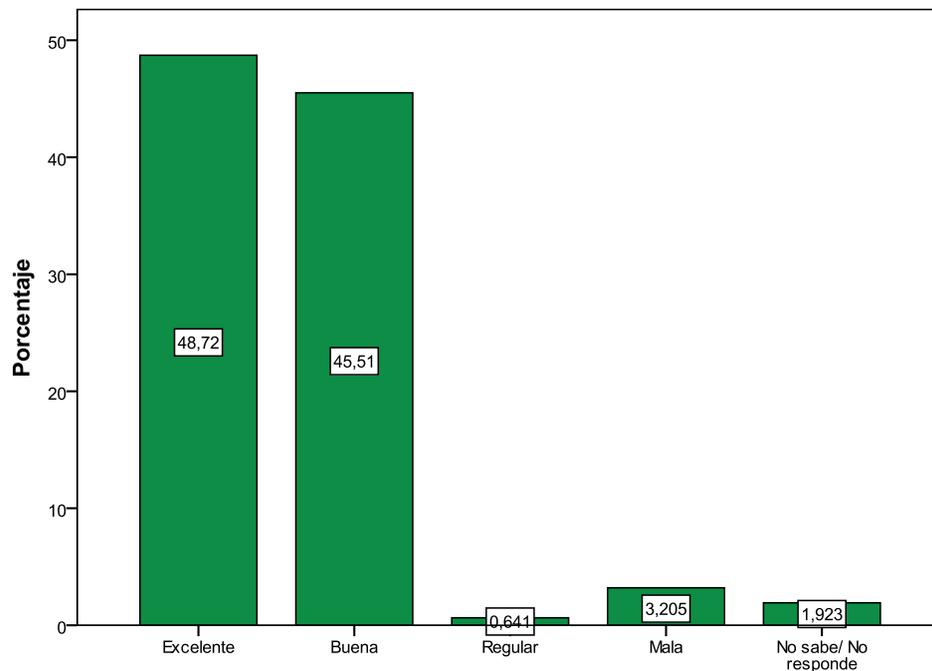
Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.



2. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió.

El 94,2% de los clientes externos encuestados indican que los funcionarios de la Corporación poseen los conocimientos necesarios para suministrar una respuesta satisfactoria a las solicitudes de los usuarios. Sin embargo, un 0,6% reporta una calificación regular y un 3,2% como malo, lo cual debe ser tenido en cuenta para fortalecer la capacitación de los funcionarios en todas las áreas de la Corporación, con el objetivo de garantizar una respuesta oportuna, de calidad y en lenguaje claro acorde a los requerimientos de los usuarios de CORPOCALDAS, tal como lo plantea el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación –DNP-.

Gráfico 3. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

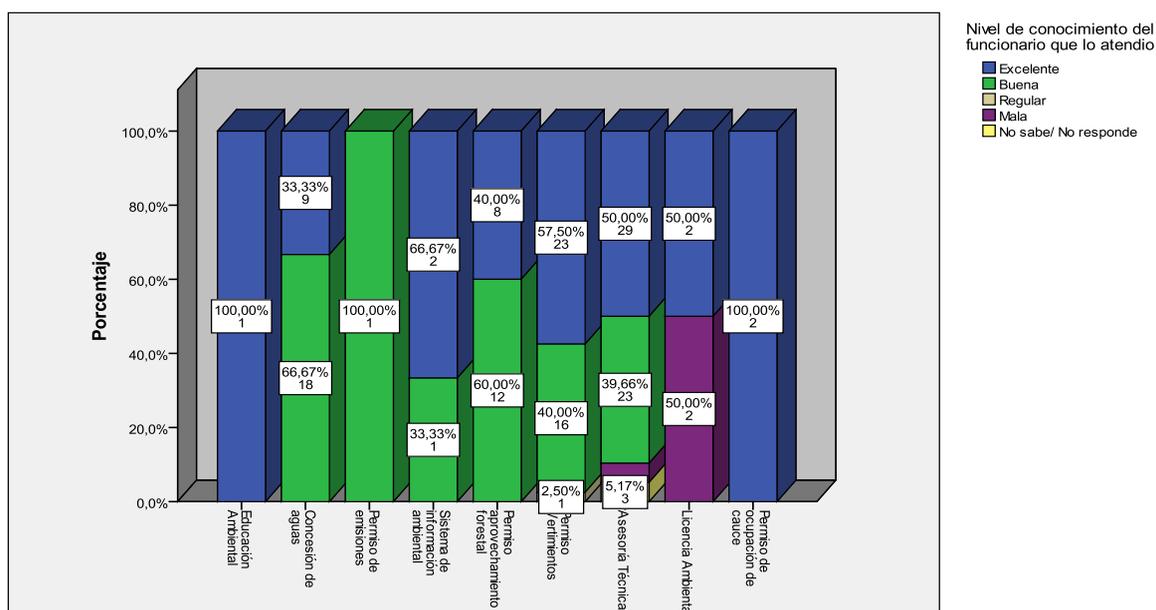
Cuadro 2. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió. Año 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Excelente	76	48,7	48,7	48,7
Buena	71	45,5	45,5	94,2
Regular	1	,6	,6	94,9
Mala	5	3,2	3,2	98,1
No sabe/ No responde	3	1,9	1,9	100,0
Total	156	100,0	100,0	

Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

El servicio de Licencias Ambientales representa el 2,6% de los servicios evaluados y muestra que el 50% de los usuarios encuestados califican como malo el nivel de conocimiento de los funcionarios que atienden este tipo de requerimientos porque falta articular los procesos entre el área técnica y jurídica para evitar retrasos en el cumplimiento de los términos de respuesta. Asimismo, los encuestados manifiestan que es fundamental actualizar a los funcionarios en los procesos que están pendientes.

Gráfico 4. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió según tipo de servicio prestado. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.



3. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo.

El 94,9% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la disponibilidad de los servidores públicos para atender sus requerimientos, este resultado se explica por la gran capacidad, idoneidad y compromiso del personal que conforma la Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS-, asimismo, este indicador se atribuye al Control adecuado de la gestión documental de la dependencia. Sin embargo, un 3.8% se considera insatisfecho al respecto, por lo que se deben fortalecer las políticas de atención al ciudadano. Es de aclarar que este porcentaje se explica porque en algunas ocasiones los funcionarios de la Corporación le informan al ciudadano que el requerimiento no es competencia de CORPOCALDAS y el usuario queda insatisfecho.

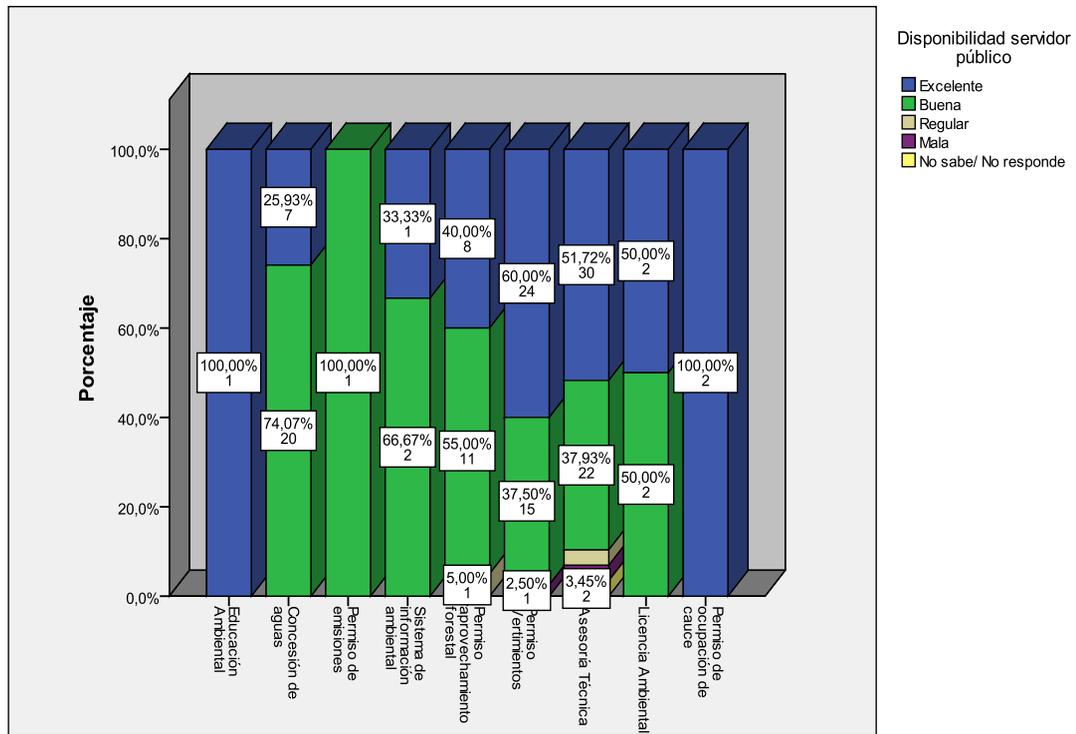
Cuadro 3. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo. Año 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Excelente	75	48,1	48,1	48,1
Buena	73	46,8	46,8	94,9
Regular	3	1,9	1,9	96,8
Mala	3	1,9	1,9	98,7
No sabe/ No responde	2	1,3	1,3	100,0
Total	156	100,0	100,0	

Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

Al analizar la disponibilidad de los servidores públicos para atender al usuario, se destacan los procesos de Educación Ambiental y Participación comunitaria y, Permiso de ocupación de cauce que reportan una calificación de excelente, seguido por el proceso de permiso de vertimientos y asesoría técnica

Gráfico 5. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo según tipo de servicio prestado. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

4. Respuesta recibida a su solicitud

Un 81,4% de los encuestados se encuentra satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud porque Corpocaldas suministró información oportuna y acorde a los requerimientos de los usuarios. Este porcentaje también se explica por el seguimiento y acompañamiento permanente que brinda la entidad a los usuarios en los trámites y permisos. Algunos usuarios plantean que la Corporación tiene gran capacidad técnica y como sugerencia plantean resolver de manera explícita lo que solicita el ciudadano.

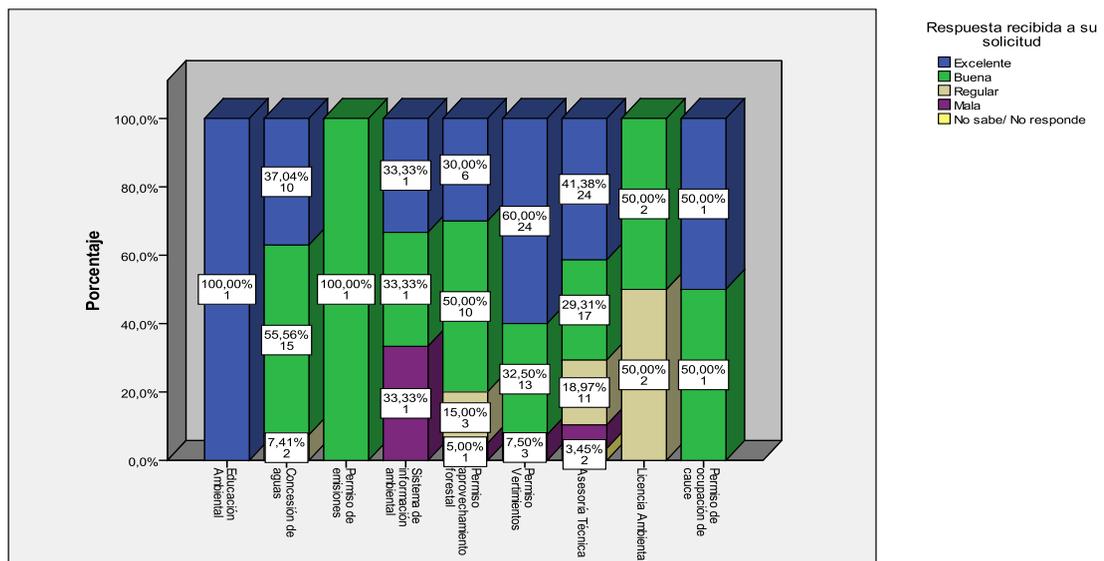
Cuadro 4. Respuesta recibida a su solicitud. Año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	67	42,9	42,9	42,9
	Buena	60	38,5	38,5	81,4
	Regular	18	11,5	11,5	92,9
	Mala	9	5,8	5,8	98,7
	No sabe/ No responde	2	1,3	1,3	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

El 17,3% de los usuarios encuestados está insatisfecho con la respuesta recibida al requerimiento que efectuó; esto se explica por los procesos que no son competencia de Corpocaldas y el usuario no queda conforme con la respuesta recibida. Algunos usuarios plantean que la entidad es muy exigente con los requisitos para los trámites, debe mejorar los tiempos de respuesta y notificar en los términos de la ley para evitar el desistimiento por parte de los usuarios.

Gráfico 6. Respuesta recibida a su solicitud según tipo de servicio prestado. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.



Al analizar la pregunta: respuesta recibida a su solicitud según tipo de servicio prestado, se evidencia que los procesos de Educación Ambiental y Participación comunitaria, permiso de vertimientos y permiso de ocupación de cauce reportan una calificación de excelente en un 100%, 60% y 50%, respectivamente.

Con el objetivo de incrementar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos se puede implementar como acción de mejora la realización del Curso Virtual de Lenguaje Claro con los Servidores Públicos de CORPOCALDAS que tienen como función proyectar las respuestas de las solicitudes de los clientes externos de la Corporación.

5. Tiempo de respuesta a su solicitud

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 83,3% 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 dado que en el año 2015 la satisfacción de los usuarios con los tiempos de respuesta era del 64%.

Cuadro 5. Tiempo de respuesta a su solicitud. Año 2017.

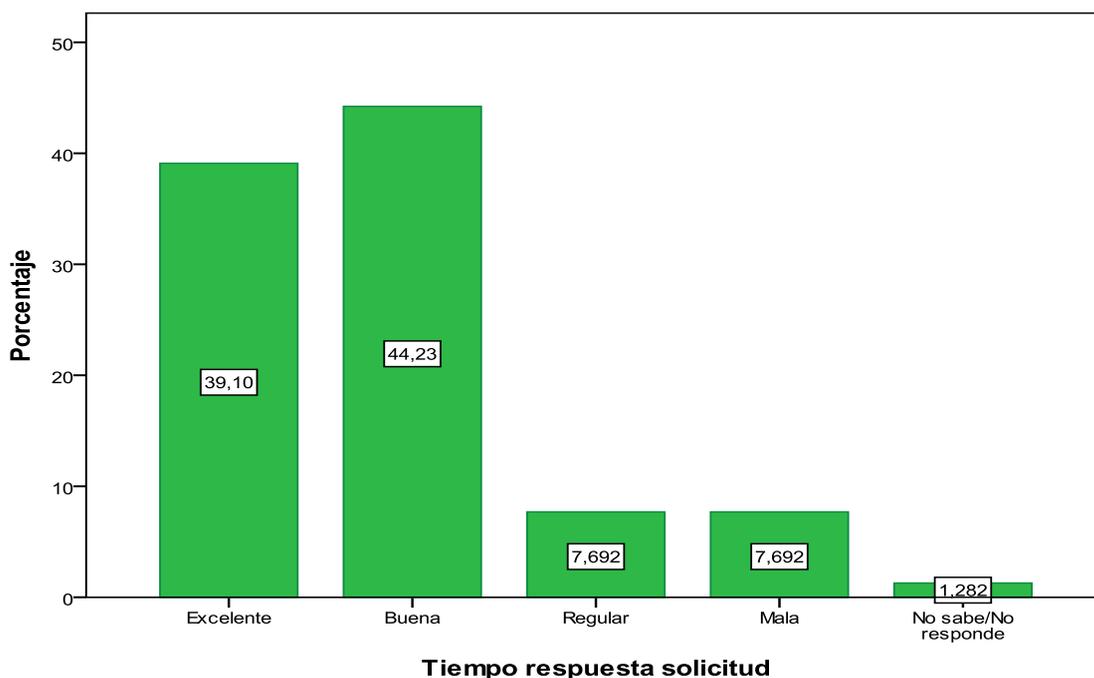
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Excelente	61	39,1	39,1	39,1
Buena	69	44,2	44,2	83,3
Regular	12	7,7	7,7	91,0
Mala	12	7,7	7,7	98,7
No sabe/No responde	2	1,3	1,3	100,0
Total	156	100,0	100,0	

Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.



Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de la entidad en la consecución de personal para reforzar todas las áreas que hacen parte del proceso de oportunidad en la respuesta, el registro de los días promedio para responder una denuncia por delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente en el año 2017 reporta un promedio de 31,76 días de respuesta sabiendo que la normatividad vigente estipula que se deben atender en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Gráfico 7. Tiempo de respuesta a su solicitud. Año 2017.

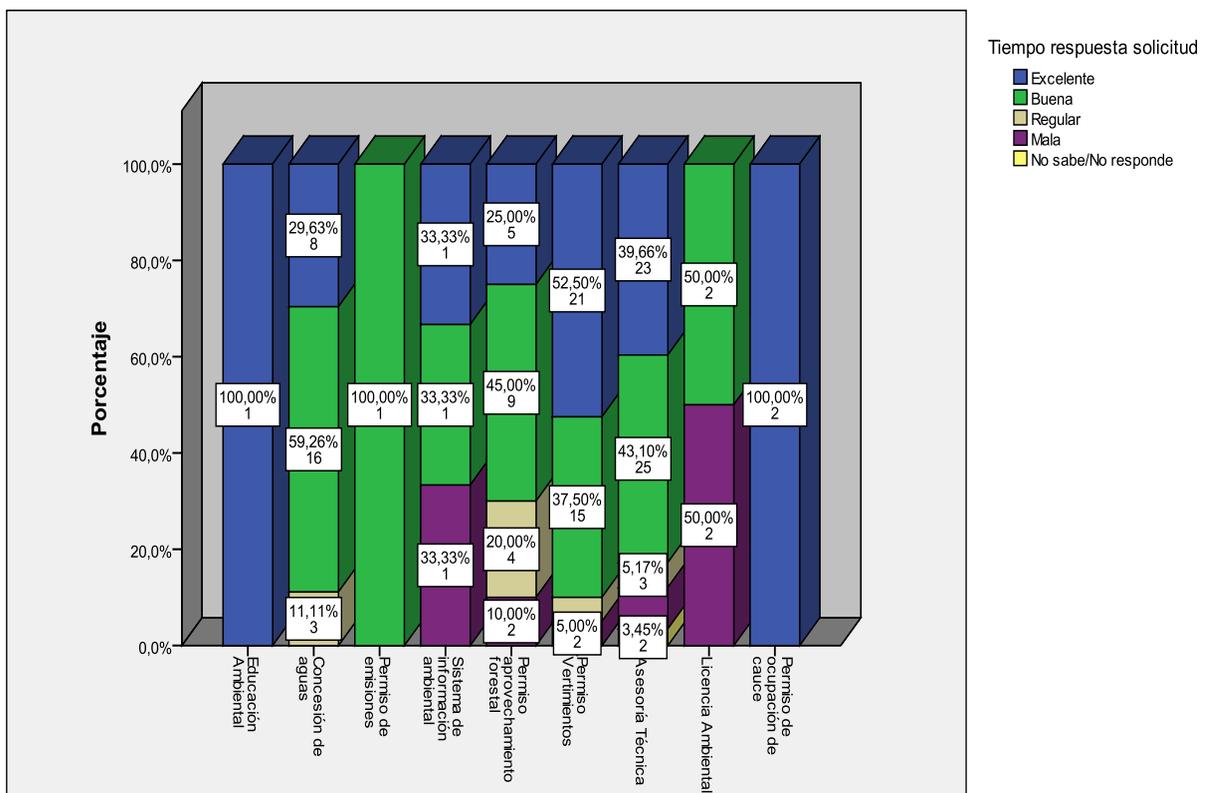


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

De acuerdo a las estadísticas históricas de la Corporación, las denuncias en Corpocaldas en el año 2014, 2015 y 2016 se tramitaban en promedio en 21.88 días hábiles, 26.19 días hábiles y 29.48 días hábiles, respectivamente; lo que refleja que aún la Corporación se sigue tardando en los procesos internos para generar respuestas oportunas ya que para este año 2017 superó los tiempos de respuesta que aplican según la legislación vigente y se incrementó significativamente el tiempo para atender un requerimiento comparado con los registros de los últimos 6 años. Igual

comportamiento se puede evidenciar en el tiempo promedio de respuesta a los derechos de petición de interés general o particular que para el año 2017 registró un promedio de 17,97 días respecto a un promedio de 15,85 días en el año 2016 y 14,55 días en el año 2015; por ello se debe promover un compromiso por parte de los servidores públicos para ofrecer a los ciudadanos información oportuna, clara, comprensible, que se ajuste a la realidad y a sus expectativas.

Gráfico 8. Tiempo de respuesta a su solicitud según tipo de servicio prestado. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

Según la gráfica, se puede evidenciar que el 100%, de la población encuestada le asigna una calificación de excelente al tiempo de respuesta de los servicios de educación ambiental y permisos de ocupación de cauce; seguido por los servicios de

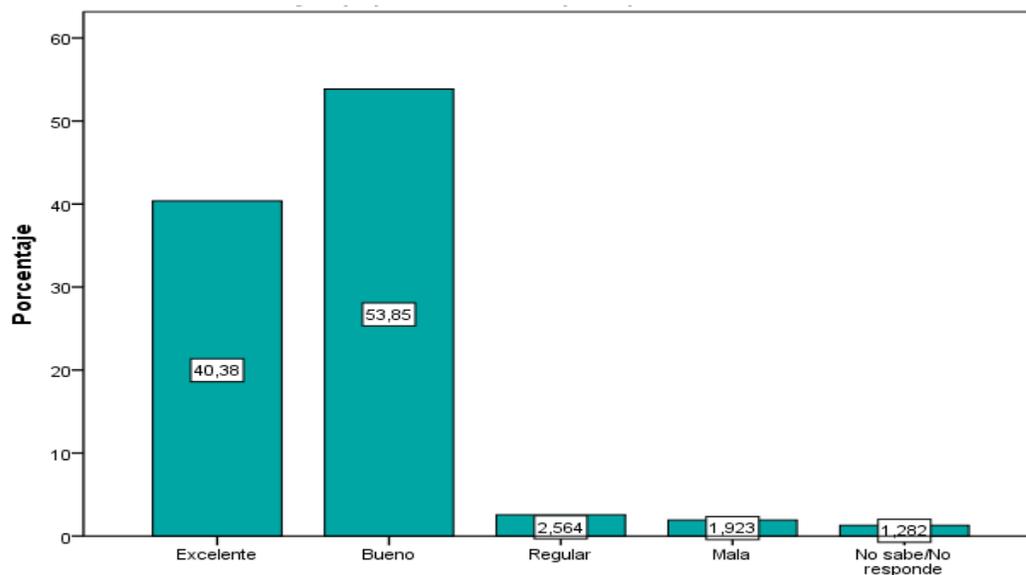


permiso de vertimientos y asesoría técnica al registrar un 52,5% y 39,66%, respectivamente. Este resultado es significativo dado que permite establecer el nivel de oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS-,

6. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio

El 94,2% de los usuarios se encuentra satisfecho con las instalaciones de la Corporación como resultado de las remodelaciones realizadas por la entidad y a la oportunidad que dan los aplicativos para consultas de los usuarios externos y en algunos casos para la generación de información. Según la percepción de algunos clientes externos encuestados, Corpocaldas es una entidad con gran capacidad técnica.

Gráfico 9. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

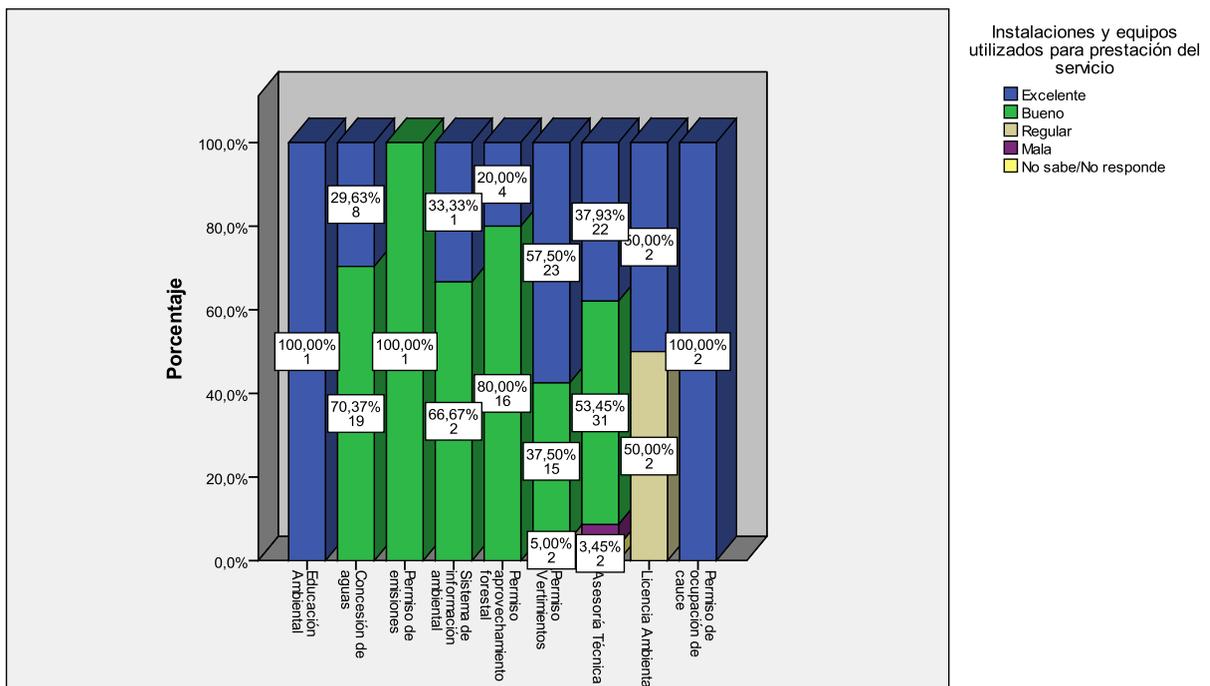
Cuadro 6. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio. Año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	63	40,4	40,4	40,4
	Bueno	84	53,8	53,8	94,2
	Regular	4	2,6	2,6	96,8
	Mala	3	1,9	1,9	98,7
	No sabe/No responde	2	1,3	1,3	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

Un 4,5% de los usuarios se considera insatisfecho y el 1,3% no sabe ó no responde; dado que los clientes externos encuestados no manifiestan los motivos de su inconformidad, se dificulta la implementación de planes de mejoramiento.

Gráfico 10. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio según tipo de servicio prestado. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.



Al analizar la pregunta: Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio según tipo de trámite prestado, se aprecia que los procesos de Educación Ambiental y Participación comunitaria y, permiso de ocupación de cauce reportan una calificación de excelente en un 100% seguido por el servicio de permiso de vertimientos que registra en un 57,5% una calificación de excelente. Sin embargo, el 50% de los usuarios encuestados que realizaron trámites para las licencias ambientales manifiesta que las instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio fueron regulares, por lo que se sugiere verificar según el mapa de riesgos del proceso que acciones de mejora se podrían implementar.

7. Satisfacción general con el servicio prestado

El 80,1% de los usuarios encuestados manifiesta estar satisfecho en términos generales con los servicios que presta la entidad, reportando una reducción de 1,9 puntos porcentuales respecto al registro de la vigencia del año 2016 que se ubicó en 82%, esto se explica por las demoras en las respuestas a los requerimientos.

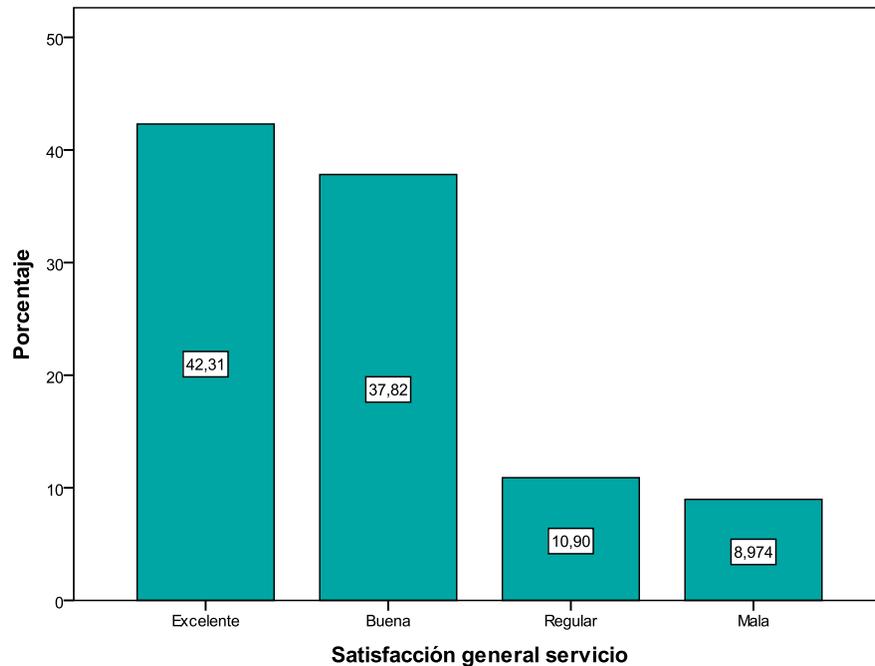
Cuadro 7. Satisfacción general con el servicio prestado. Año 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Excelente	66	42,3	42,3	42,3
Buena	59	37,8	37,8	80,1
Regular	17	10,9	10,9	91,0
Mala	14	9,0	9,0	100,0
Total	156	100,0	100,0	

Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

Un 19,9% se siente insatisfecho con los servicios prestados por la Corporación Autónoma Regional de Caldas, lo que resulta consecuente con la inconformidad manifestada por los clientes externos encuestados con los numerales 4 y 5 relacionados con las respuestas recibidas y los tiempos de respuesta de las solicitudes.

Gráfico 11. Satisfacción general con el servicio prestado. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

Respecto a los índices globales de satisfacción de usuarios para cada uno de los servicios, se registran los siguientes datos:

- Sistema de Información Ambiental: 100%
- Concesión de Aguas: 92,6%
- Permiso de Emisiones: 100%
- Sistema de información ambiental: 100%
- Permiso de Aprovechamiento Forestal: 85%
- Permiso de Vertimiento: 92,5%
- Asesoría Técnica: 65,5%
- Licencia Ambiental: 25%
- Permiso de Ocupación de Cauce: 100%

Lo que significa que los servicios en donde más se debe fortalecer son: Licencia ambiental, asesoría técnica y aprovechamiento forestal; por ello se sugiere establecer

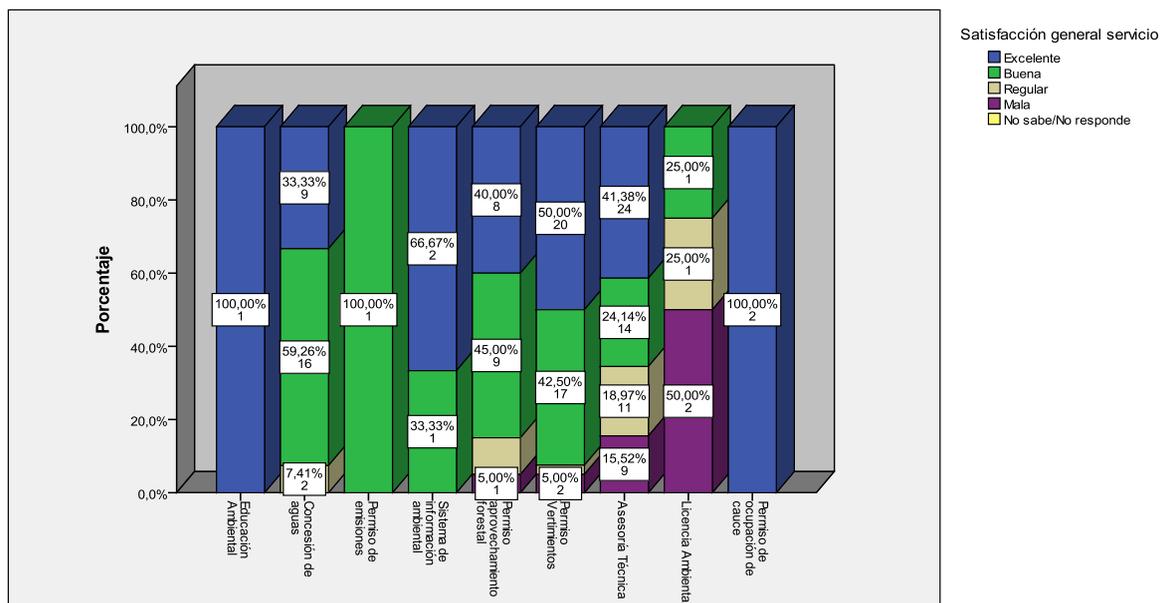
planes de mejora con los líderes de cada proceso y funcionarios que integran el equipo de trabajo de cada servicio.

Cuadro 8. Satisfacción general con el servicio prestado. Año 2017.

		Satisfacción general servicio				
		Excelente	Buena	Regular	Mala	No sabe/No responde
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Tipo de servicio	Educación Ambiental	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Concesión de aguas	33,3%	59,3%	7,4%	0,0%	0,0%
	Permiso de emisiones	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Sistema de información ambiental	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	Permiso aprovechamiento forestal	40,0%	45,0%	10,0%	5,0%	0,0%
	Permiso Vertimientos	50,0%	42,5%	2,5%	5,0%	0,0%
	Asesoría Técnica	41,4%	24,1%	19,0%	15,5%	0,0%
	Licencia Ambiental	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
	Permiso de ocupación de cauce	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

Gráfico 12. Satisfacción general con el servicio prestado. Año 2017.

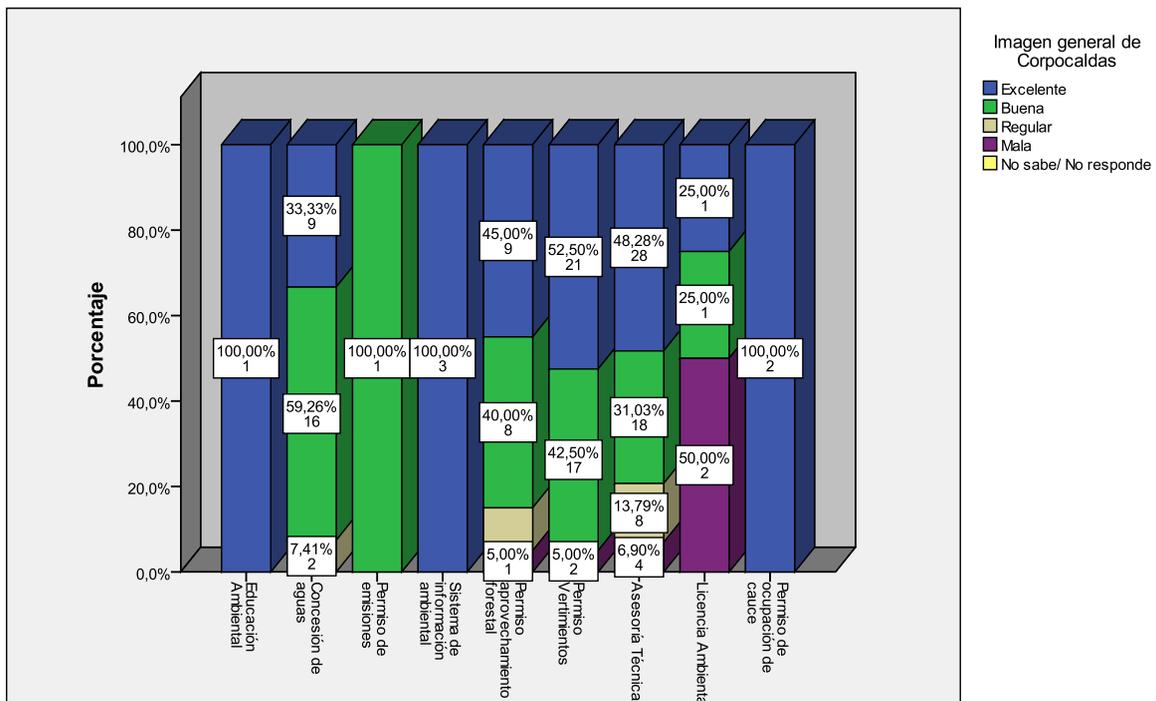


Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

8. Imagen general que tiene de la corporación

El 86,5% de los encuestados manifiesta tener una imagen favorable de la Corporación, siendo el concepto de excelencia el que presenta mayor puntaje con el 48,1%. Esta calificación es muy satisfactoria, aunque el 7,7% la considera regular y el 5,8% como mala; porcentajes que requieren una intervención para mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas a nivel municipal.

Gráfico 13. Imagen general que tiene de la corporación. Año 2017.



Fuente: CORPOCALDAS. Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2017.

La población encuestada de los servicios de educación ambiental, sistema de información ambiental y permiso de ocupación de cauce asignan una excelente calificación a la imagen general que tienen de la Corporación. Sin embargo, los usuarios del servicio de licencias ambientales manifiestan en un 50% que tienen una imagen mala de la corporación, esto se explica por la demora en el cumplimiento de términos y



falta de articulación de los procesos entre el área técnica y jurídica que generan retrasos en las respuestas de los requerimientos de los usuarios.

RECOMENDACIONES:

1. Generar estrategias y acciones que fortalezcan la integración de los procesos internos con la capacidad de la entidad para atender a los ciudadanos en cada uno de los municipios en los que tiene presencia CORPOCALDAS.
2. Fortalecer los canales de atención que la Corporación tiene a disposición de los clientes externos.
3. 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.
4. Realizar campañas de divulgación de las encuestas de percepción a la ciudadanía.
5. Hacer un seguimiento continuo a los trámites y servicios con el objetivo de garantizar que se resuelvan oportunamente las PQRSD, dado que el 3,8% de los clientes externos encuestados manifiestan no haber recibido la respuesta, lo cual constituye un riesgo legal para la Corporación dado que se puede ver involucrado en procesos jurídicos.

Elaboró: Diana Carolina Zuluaga Restrepo

Aprobó: Jaime Ramírez Hencker. Subdirector Administrativo y Financiero. Líder del Proceso