

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DICIEMBRE 2015

FICHA METODOLOGICA

Se aplicaron 133 encuestas a los usuarios de la Corporación, escogidos aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados durante la vigencia 2015. 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 3 funcionarias de la Corporación ajenas a los procesos evaluados con el fin de darle transparencia al ejercicio. 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 dispone de su propia herramienta de medición, la que se aplica en tiempo real. 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	59	44.0
Bueno	59	44.0
Regular	13	10.0
Malo	2	2.0
No Sabe/No responde	0	0.0
TOTAL	133	100

El 88.0% de los usuarios de la Corporación considera satisfactoria la actitud de los funcionarios que los atendieron, lo cual demuestra la calidad humana, buena disposición, y agrado por la labor que se presta. Un 10.0% nos calificó como regular, lo que nos lleva a continuar con el proceso de mejora en cuanto a las políticas internas de atención al usuario. Un 2% de los mismos se siente insatisfechos 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 cliente externo con mayor énfasis al personal de

atención al usuario ya que es nuestro primer contacto con el público en general, todo esto con miras a lograr la excelencia en el servicio que es nuestro objetivo final.

2. Nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió

Concepto	No.	%
Excelente	54	41.0
Bueno	64	48.0
Regular	12	9.0
Malo	3	2.0
No Sabe/No responde	0	0.0
TOTAL	133	100

El 89.0% de los usuarios consideran que los funcionarios de la Corporación poseen los conocimientos necesarios para dar respuesta satisfactoria a las solicitudes de los usuarios; sin embargo un 9.0% nos califica como regular y un 2% como malo, lo cual debe de ser tenido en cuenta para reforzar la capacitación de los funcionarios en todas las áreas de la Corporación, con el fin de no permitir que el usuario se sienta desorientado, sino más bien direccionarlo al área competente si es del caso, para que este compromiso no sea de unos cuantos sino de todos.

3. Disponibilidad de los servidores públicos para atenderlo

Concepto	No.	%
Excelente	40	30.0
Bueno	75	56.0
Regular	14	11.0
Malo	4	3.0
No Sabe/No responde	0	0.0
TOTAL	133	100

El 86.0% de los usuarios se sienten satisfechos con la disponibilidad de los funcionarios para atender sus requerimientos, sin embargo un 14.0% se considera insatisfecho al respecto, lo cual no debería presentarse ya que dentro las políticas de atención al usuario se encuentra la pronta y satisfactoria atención de sus requerimientos.

4. Respuesta recibida a su solicitud

Concepto	No.	%
Excelente	38	29.0
Bueno	55	41.0
Regular	22	17.0
Malo	18	14.0
No Sabe/No responde	0	2.0
TOTAL	133	100

Un 70.0% de los usuarios se encuentra satisfecho lo que se debe a que hemos contribuido a resolver las solicitudes y los trámites de acuerdo a las necesidades de los usuarios; el 31.0% que se siente insatisfecho lo que implica que no hemos sido o lo suficientemente claros o no hemos dado la respuesta esperada por el usuario, quedando el sin sabor de saber si esto se debe a que la respuesta recibida no fue satisfactoria y por tal motivo no quedó a gusto, ya que los usuarios encuestados no dan claridad ni dejan observación alguna.

5. Tiempo de respuesta a su solicitud

Concepto	No.	%
Excelente	32	24.0
Bueno	53	40.0
Regular	30	23.0
Malo	18	14.0
No Sabe/No responde	0	0.0
TOTAL	133	100

El 64.0% de los usuarios se manifiesta satisfecho con los tiempos que la Corporación se toma para responder a sus solicitudes; 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 resultado de esta encuesta nos muestra que el usuario externo sigue percibiendo que aún la Corporación se sigue tardando en los procesos internos para generar respuestas oportunas, dicha insatisfacción se refleja en el 37.0%.

6. Instalaciones y equipos utilizados para la prestación del servicio

Concepto	No.	%
Excelente	37	28.0
Bueno	72	54.0
Regular	14	11.0
Malo	10	8.0
No Sabe/No responde	0	0.0
TOTAL	133	100

El 82.0% de los usuarios se encuentra satisfecho con las instalaciones de la Corporación como resultado de las remodelaciones realizadas por la entidad y a la agilidad que dan los aplicativos para consultas y en algunos casos para la generación de información. Un 19.0% de los usuarios se considera insatisfecho, sin manifestar los motivos para ello lo cual dificulta implementar planes de mejoramiento.

7. Satisfacción general con el servicio prestado

Concepto	No.	%
Excelente	36	27.0
Bueno	65	49.0
Regular	17	13.0
Malo	15	11.0
No Sabe/No responde	0	0.0
TOTAL	133	100

El 76.0% de los usuarios manifiesta estar satisfecho en términos generales con los servicios que presta la entidad. Un 24.0% se siente 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

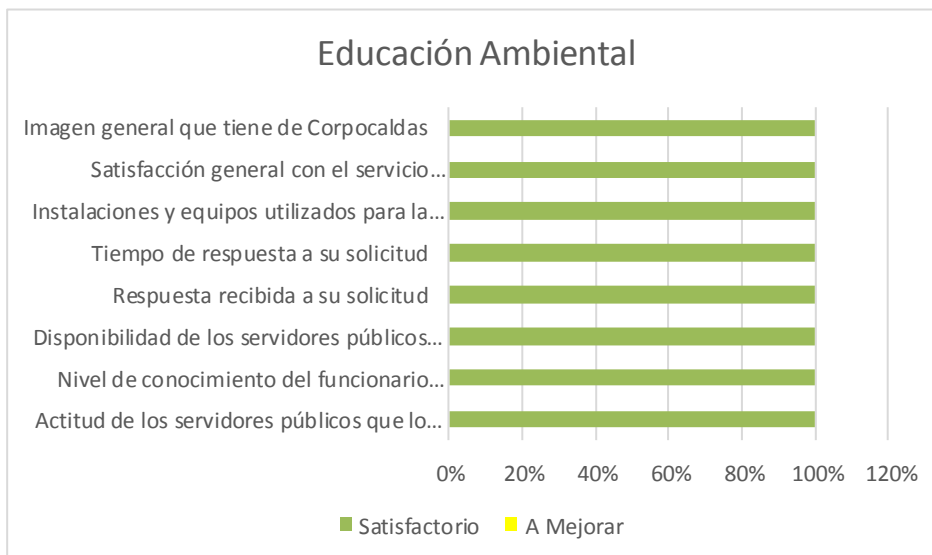
Concepto	No.	%
Excelente	59	49.0
Bueno	50	41.0
Regular	8	6.0
Malo	2	2.0
No Sabe/No responde	2	2.0
TOTAL	121	100

Un 90.0% de los encuestados manifiestan tener una buena imagen de la Corporación, lo que resulta muy grato para la entidad ya que nos muestra que todos los esfuerzos realizados para mejorar el servicio a todos los usuarios se reflejan en una imagen positiva, sin descartar que aún debemos implementar mecanismos que nos permitan disminuir ese 8% que tienen una imagen regular o mala, y darnos a conocer a ese 2% que todavía no conoce de la Corporación mediante las campañas de sensibilización a la comunidad en general.

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:

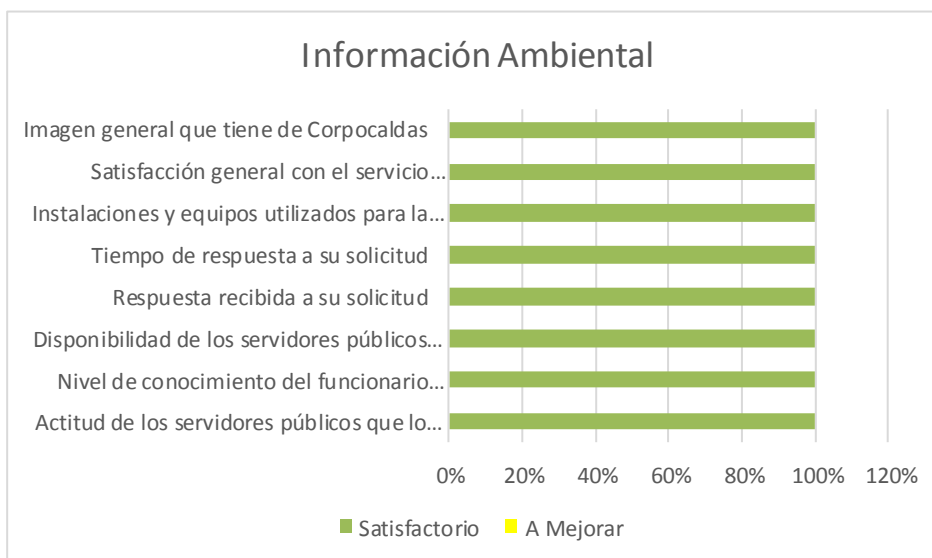
EDUCACION AMBIENTAL, 04 ENCUESTAS APLICADAS

La Educación Ambiental representa el 3% de los servicios evaluados y nos muestran altos grados de satisfacción en los usuarios siendo uno de los servicios evaluados con mejor puntaje.



SISTEMAS DE INFORMACION AMBIENTAL, 04 ENCUESTAS APLICADAS

Este servicio es considerado por los usuarios como muy satisfactorio, y representa el 3% de los servicios evaluados



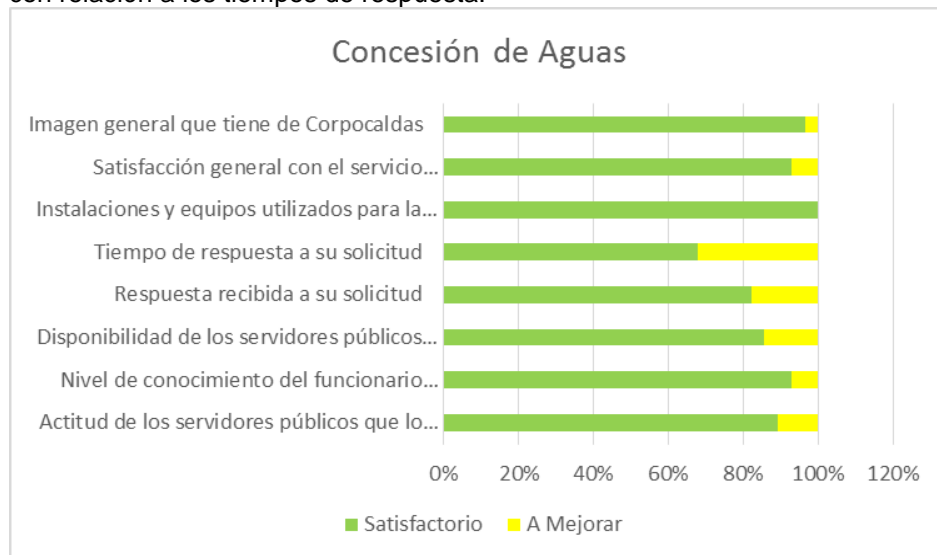
ASESORIA TECNICA, 64 ENCUESTAS APLICADAS

Este servicio representa el 48% de los servicios evaluados y es uno de los que más usuarios tiene la corporación. Sus resultados muestran la falencia en los tiempos de respuesta y en la respuesta recibida por parte de los usuarios externos. Es necesario establecer planes de mejora para este servicio ya que la calificación dada por los usuarios a estos aspectos, afectaron la evaluación general.



CONCESION DE AGUAS, 28 ENCUESTAS APLICADAS

Este servicio representa el 21% de los servicios evaluados, mostrando niveles muy satisfactorios en todas las respuestas, aunque se sigue evidenciando la insatisfacción por parte de los usuarios con relación a los tiempos de respuesta.



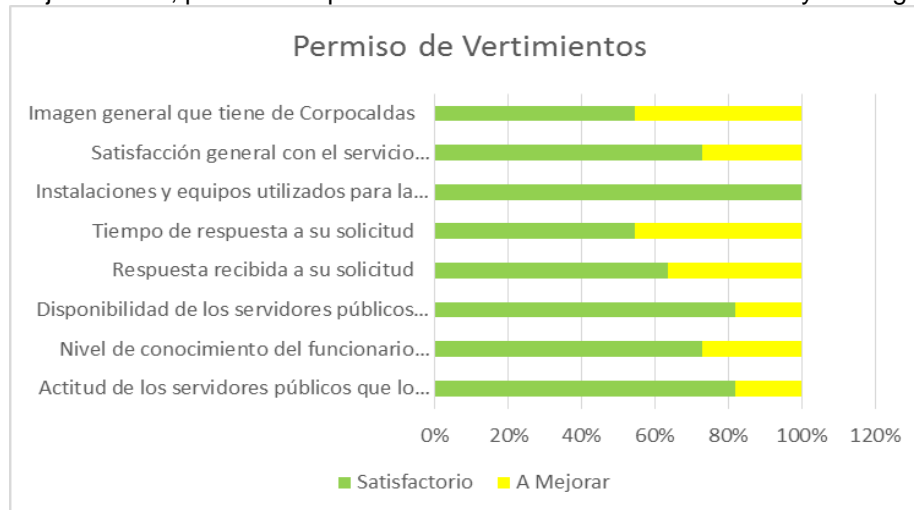
PERMISO DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, 18 ENCUESTAS APLICADAS

Los permisos de aprovechamiento forestal representan un 14% de los servicios evaluados. 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 mejoramiento, para evitar que se afecte el servicio a la comunidad y la imagen institucional.



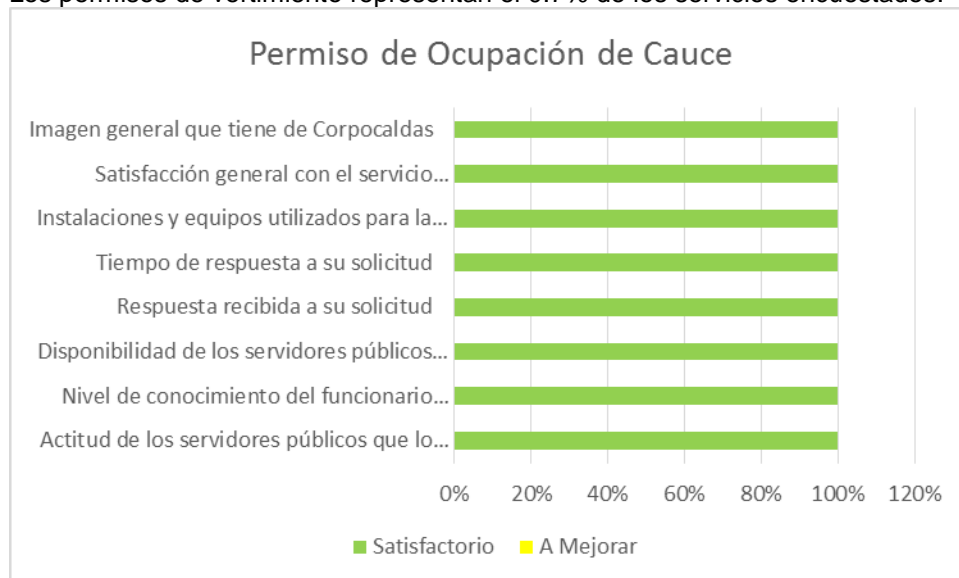
PERMISO DE VERTIMIENTOS, 11 ENCUESTAS APLICADAS

Los permisos de vertimiento representan un 8% de los servicios encuestados se puede observar que los tiempos de respuesta muestran igualmente uno de los índices más bajos en la medición, lo que requiere una atención especial por parte de la entidad para establecer planes de mejoramiento, para evitar que se afecte el servicio a la comunidad y la imagen institucional.

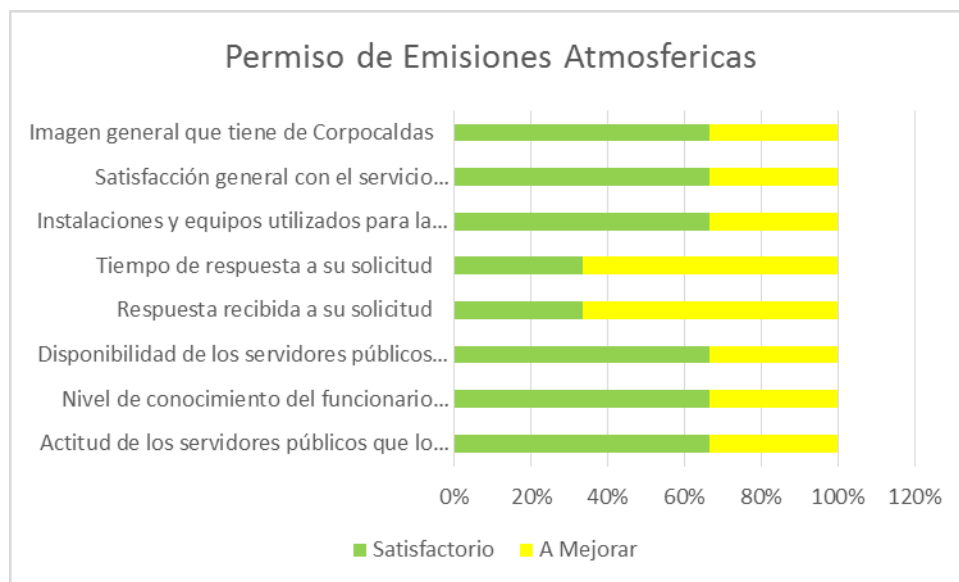


PERMISO DE OCUPACIÓN DE CAUCE, 1 ENCUESTA APLICADA

Los permisos de vertimiento representan el 0.7% de los servicios encuestados.



PERMISO DE OCUPACIÓN DE CAUCE, 3 ENCUESTAS APLICADAS



CONCLUSION GENERAL

Como resultado del presente estudio de satisfacción se puede concluir que los usuarios externos de la Corporación perciben un buen servicio; sin embargo, como acción de mejoramiento y como resultado de este informe, se recomienda generar un plan de capacitación para todos los funcionarios, pero en especial al personal del subproceso “Cultura del Servicio y Atención al Usuario” que nos permita conocer experiencias de otras Corporaciones que son líderes en el proceso y así poder mejorar el servicio

Manizales, Octubre de 2016

Elaboro: Olga Libia Romero Gañan
Valentina Franco Yepes Líder del Subproceso

Aprobó: Jaime Ramírez Hencker Líder del Proceso