



Plan de Acción Institucional
"Protegiendo el patrimonio
ambiental y más cerca
del ciudadano"
2020 - 2023

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**PRIMER SEMESTRE
DEL 2023**

SERVICIO AL CLIENTE



INTRODUCCIÓN

Con el propósito de asegurar una gestión eficiente, transparente y participativa al servicio del ciudadano, la Corporación Autónoma Regional del Quindío establece la encuesta de satisfacción del usuario como una herramienta de medición de la calidad del servicio ofrecido por la entidad.

El resultado es fundamental para implementar acciones de mejora continua en la prestación de los servicios ofertados por esta, logrando así superar las expectativas de los usuarios.





OBJETIVOS

- OBJETIVO GENERAL

Publicar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, conforme a la atención prestada y tomar acciones respectivas a fin de mejorar la presentación del servicio.

- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios a través de los diferentes canales de atención al usuario.

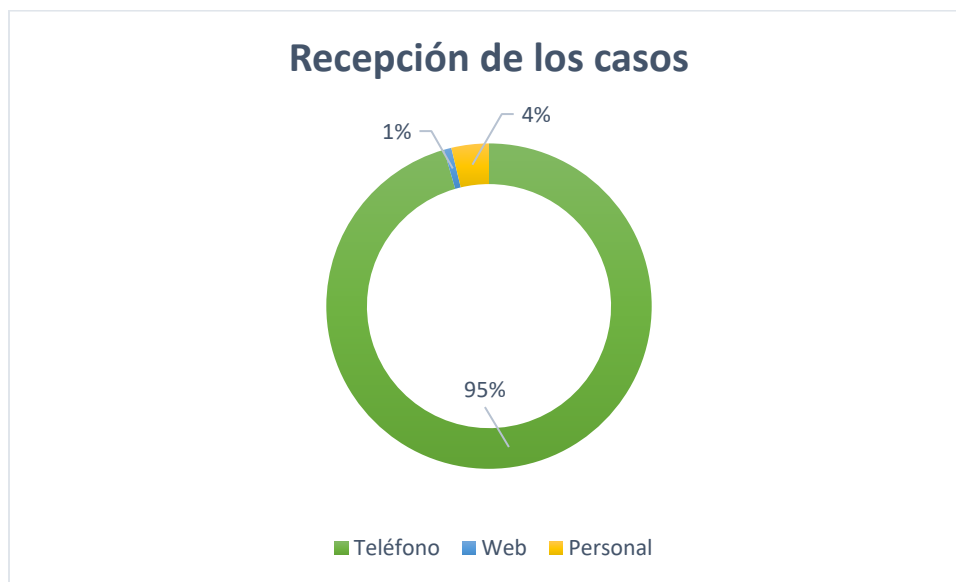
Identificar las fallas consolidadas a través de las encuestas de evaluación del servicio y aplicar las acciones de mejora.

REGISTROS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Registro de información generado desde el sistema de gestión - primeros 5 meses del 2023, las cuales se encuentran clasificadas por medio de recepción o aplicación de la encuesta de satisfacción de la siguiente manera:

Medio	Total
Teléfono	385
Web	3
Personal	15
Total, general	403

TABLA 1. Cantidad y medio de aplicación de las encuestas de satisfacción primeros 5 meses del- 2023




GRAFICA 1. Registro de casos.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La Corporación Autónoma Regional del Quindío en su proceso de mejora continua de la calidad del servicio, requiere conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la Corporación.



La encuesta aplicada se encuentra dentro del sistema de calidad adoptada mediante el Formato (FO-S-03); "Encuesta de satisfacción del usuario".

 CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO	
	PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE	
	DOCUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Versión: 09	Fecha: 13 de julio de 2023	Código: FO-S-03
La Corporación Autónoma Regional del Quindío en su proceso de mejora continua de la calidad, requiere conocer la percepción que tienen nuestros usuarios frente a la atención y los servicios prestados en ventanilla única. Usted no tardará más de 5 minutos en diligenciar la encuesta y será de gran ayuda para mejorar el servicio.		
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS: Autorizo expresa e irrevocablemente y de conformidad con la ley 1581 de 2012 para realizar el tratamiento de la información de los datos personales que se informen en el presente documento, conforme a lo estipulado en la política de Protección y Tratamiento de datos personales publicada en nuestra página web. https://www.crq.gov.co/images/Resoluciones%202020/04.Abril/Resolucion517del14deabrilpoli%C3%ACticaproteccio%C3%ACndatos.pdf		
He leído y acepto la política de privacidad: <input type="checkbox"/> Toda pregunta que tenga " * " es obligatoria.		
1. Fecha de Diligenciamiento*: _____		2. Tipo de Usuario*: Persona Natural <input type="checkbox"/> Persona Jurídica <input type="checkbox"/>
3. Correo Electrónico*: _____		4. Municipio*: _____
5. Dirección: _____		6. Teléfono / Celular*: _____
7. Nombre de la empresa u organización que representa: _____		
Subdirección de Gestión Ambiental <input type="checkbox"/>	Oficina asesora de planeación <input type="checkbox"/>	
Subdirección de regulación y control ambiental <input type="checkbox"/>	Subdirección administrativa y financiera <input type="checkbox"/>	
Oficina asesora proceso sancionatorio ambiental y proceso disciplinario <input type="checkbox"/>	Oficina de servicio al cliente <input type="checkbox"/>	
Oficina asesora de control interno <input type="checkbox"/>	Dirección <input type="checkbox"/>	
Oficina jurídica <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	
9. ¿Considera que la información suministrada fue clara y pertinente? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Porqué? _____		
10. ¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Porqué? _____		
11. ¿Considera que nuestro funcionario tiene los conocimientos acerca de los servicios solicitados? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Porqué? _____		
Las preguntas 12 y 13 califíquelas del 1 al 5, siendo 1 la calificación mas baja y 5 la mas alta.		
12. ¿Cómo califica la calidad de nuestro servicio? 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>		
13. ¿El nivel de satisfacción de su experiencia fue? 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>		
Muchas gracias por su aporte!, la Corporación Autónoma del Quindío CRQ tendrá en cuenta sus respuestas en búsqueda de la excelencia en el servicio		



APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuestas aplicadas 403

N°	UBICACIÓN	TOTAL
1	Armenia	283
3	Calarcá	22
4	Circasia	15
5	Córdoba	4
6	Filandia	6
7	Génova	9
8	Barragán	1
9	La Tebaida	12
10	Montenegro	10
11	Pijao	4
12	Quimbaya	20
13	Salento	6
15	Barcelona	3
16	Pueblo Tapao	1
18	Otros	7

Tabla 2. Cantidad de encuestas aplicadas por municipio

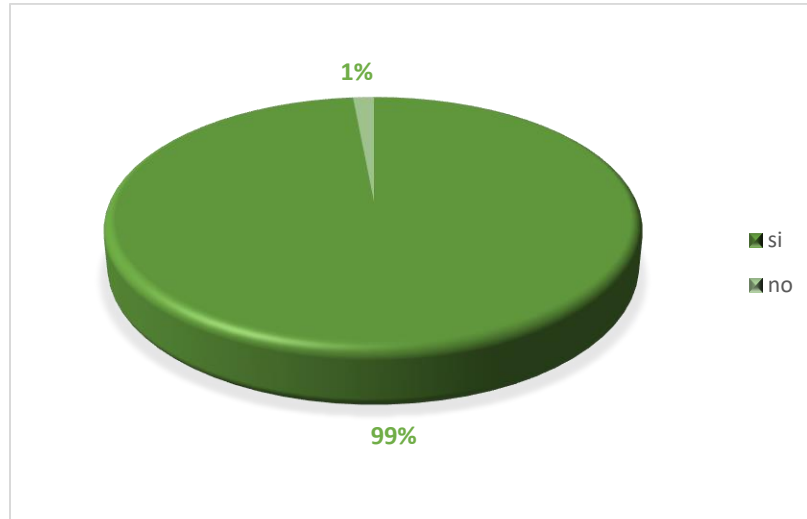
RESULTADOS OBTENIDOS:

RESULTADOS OBTENIDOS: DEPENDENCIA U OFICINA	DATOS
Subdirección de gestión ambiental	17
Subdirección de regulación y control ambiental	94
Oficina asesora proceso sancionatorio ambiental y proceso disciplinario	7
Oficina asesora de control interno	0
Oficina asesora de planeación	13
Subdirección administrativa y financiera	17
Oficina servicio al cliente	218
Dirección general	5
Oficina asesora jurídica	10
otros	22
TOTAL	403

Tabla 3. Cantidad de encuestas aplicadas por dependencia u oficina.

Como se puede observar, la subdirección u oficina a la cual se dirigen más los usuarios es la oficina de servicio al cliente, teniendo en cuenta que es la encargada de radicar los tramites y permisos ambientales, como también las PQRSD.

¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA Y PERTINENTE?

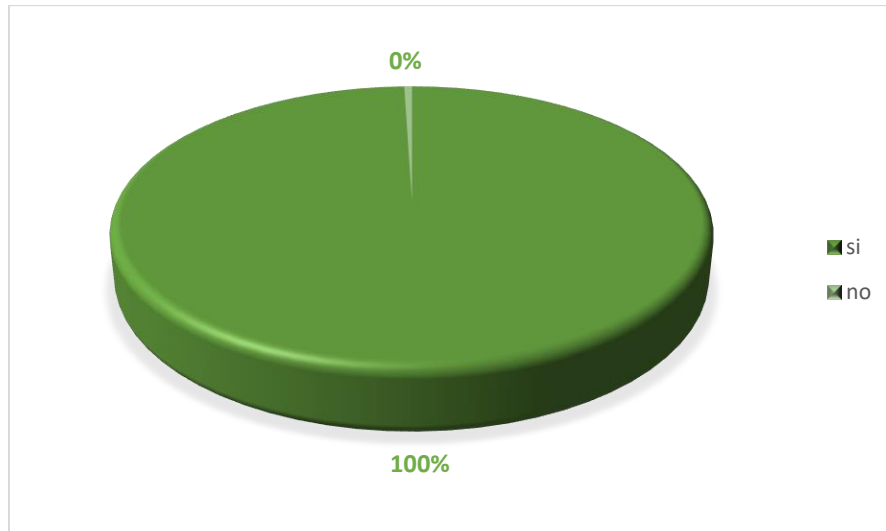


Grafica 2. Resultados pregunta 9 de la encuesta.

El 99% de los usuarios consideran que se encuentran satisfechos con el nivel de preparación del personal. Con respecto al 1% que no se encuentran satisfechos por:

- Demora al no recibir la respuesta en el tiempo estipulado.
- Demoras en la atención.
- Desconocimiento del procedimiento, como no saber a dónde dirigirse.
- Desconocimiento de un documento radicado.

¿EL LENGUAJE UTILIZADO POR EL SERVIDOR PUBLICO FUE CLARO Y SENCILLO?

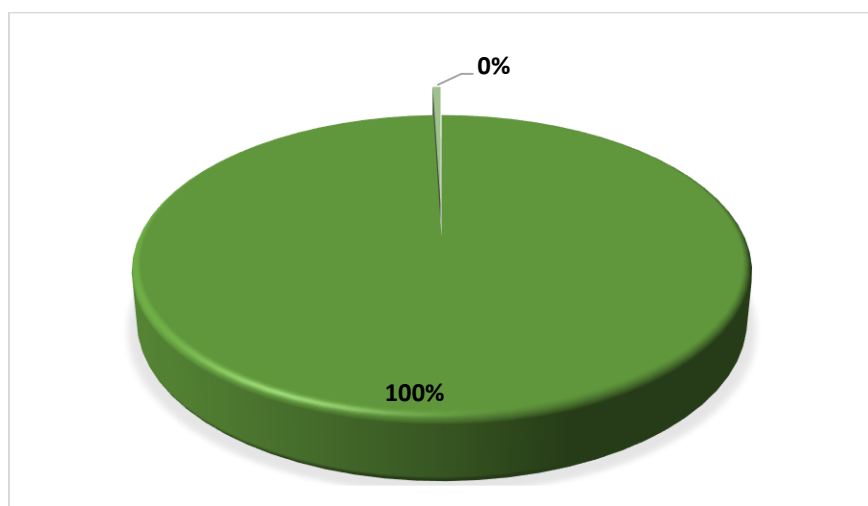


Grafica 3. Resultados pregunta 10 de la encuesta.

El 100% de los usuarios consideran que el lenguaje de servidor público fue claro y sencillo y un 0,1% hace referencia al poco entendimiento como, por ejemplo:

- Por más que le explicaba no sabía a donde debía dirigirme.

¿CONSIDERA QUE NUESTRO FUNCIONARIO TIENE LOS CONOCIMIENTOS ACERCA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS?



Grafica 4. Resultado pregunta 11 de la encuesta.

En general los encuestados consideran que el 100% de los funcionarios tienen un entendimiento claro de los servicios que brinda la corporación y solo el 0,02% considera que no tienen un entendimiento claro de las funciones como:

- Me hicieron ir de oficina en oficina sin ninguna solución.

CALIDAD Y SATISFACCIÓN

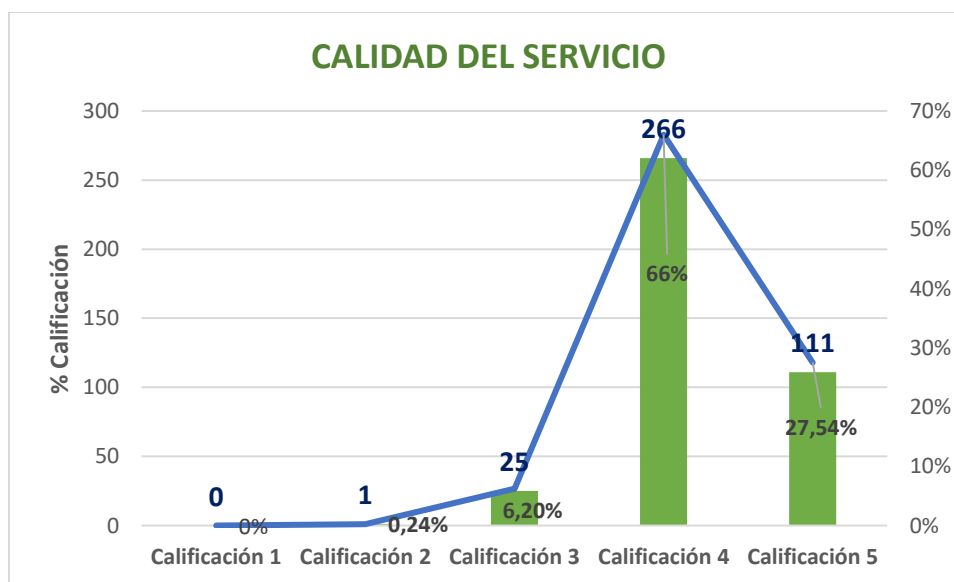
Definiendo la calidad y satisfacción de la atención brindada a los usuarios, como el buen trato, respeto, poca espera, cortesía, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficiencia al resolver los requerimientos. Se muestra a continuación el resultado obtenido por la pregunta 12 y 13 de la encuesta.

Siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta.

¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO?

NIVEL DE CALIFICACIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
Calificación 1	0	0
Calificación 2	1	0,24
Calificación 3	25	6,2
Calificación 4	266	66
Calificación 5	111	27,54
Total	403	100%

Tabla 4. Calificación en calidad del servicio.



Gráfica 5. Calificación calidad del servicio

El **94%** de los encuestados resalto la buena atención y un porcentaje del 6% espera mejorar en la atención en el servicio.

Como se puede observar en la tabla 4, de los 403 encuestados 377 dan reconocimiento a la buena calidad del servicio y 26 de los encuestados indica que se debe prestar atención buscando estrategias de mejoramiento continuo.

¿EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SU EXPERIENCIA FUE?

NIVEL DE CALIFICACIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
Calificación 1	0	0,00%
Calificación 2	2	0,49%
Calificación 3	21	5,21%
Calificación 4	237	58,80%
Calificación 5	143	35,48%
Total	403	100%

Tabla 5. Calificación de la satisfacción de experiencia.



Gráfica 6. Satisfacción de la experiencia.

Conclusión: Frente al nivel de satisfacción, el **94%** de los encuestados están satisfechos con la experiencia brindada en la corporación, sin embargo, es necesario continuar reforzando en toda la entidad el protocolo de servicio al cliente, e incentivando a los usuarios para que utilicen estas herramientas de medición.

