



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

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AÑO 2023

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO





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.

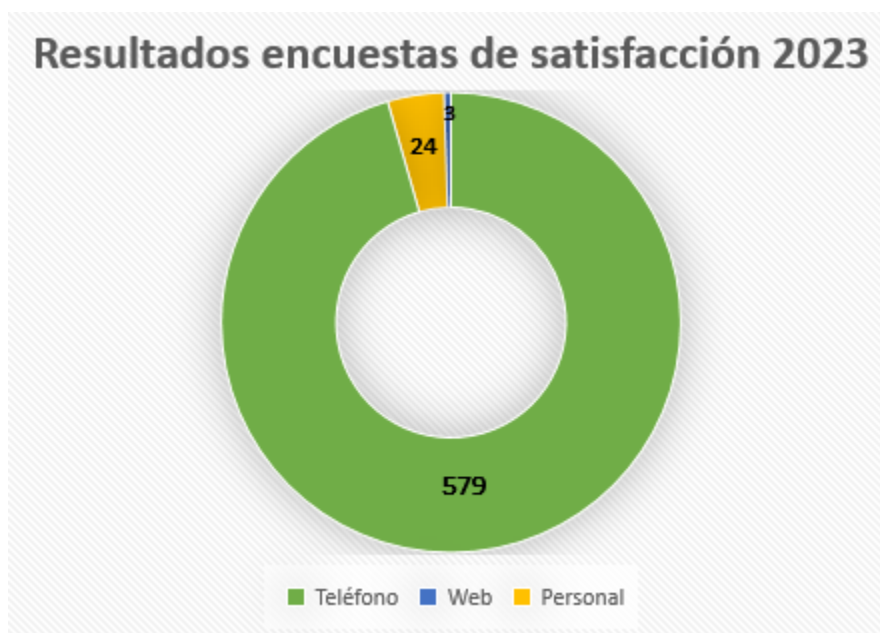
Resultados de las encuestas de satisfacción 2023

Los registros de la información son generados desde el módulo de encuestas de satisfacción de la página web <https://crq.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/>, durante el 2023.

Inicialmente se clasifican según el canal por el cual se le realizó la encuesta así:

| Medio de Recepción | Total |
|--------------------|------------|
| Telefónico | 579 |
| Página Web | 3 |
| Personal | 24 |
| Total | 606 |

TABLA 1. Cantidad y canal de aplicación de las encuestas de satisfacción 2023.




GRAFICA 1. El 95.5% de las encuestas fueron aplicadas vía telefónica.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

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

La encuesta se encuentra dentro del sistema de calidad Formato (FO-S-03):

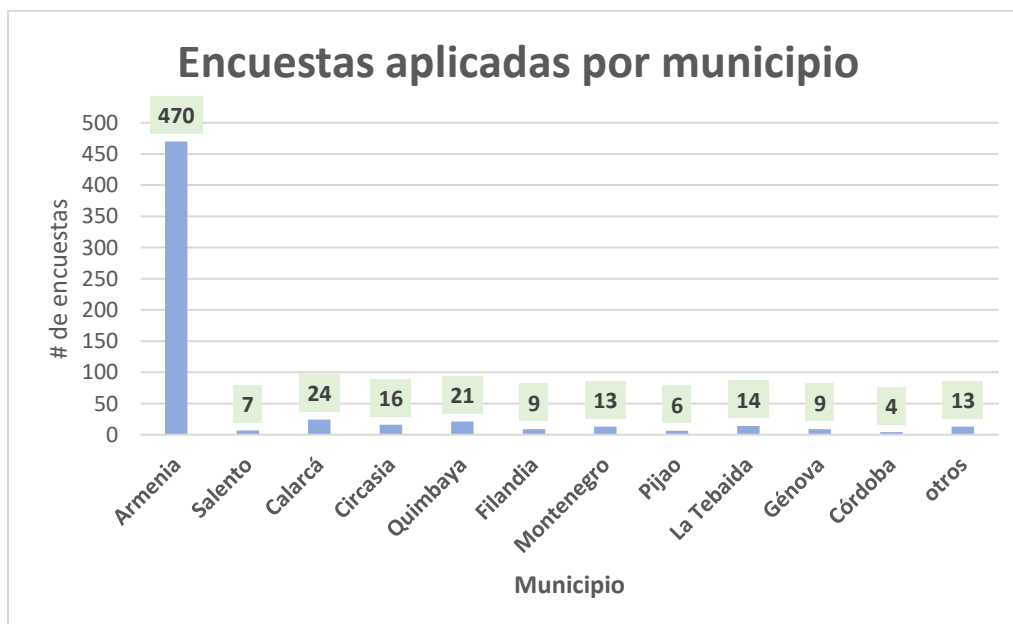


| | | |
|---|--|-----------------|
|  CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE | |
| | DOCUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO | |
| Versión: 09 | Fecha: 13 de julio de 2023 | Código: FO-S-03 |
| La Corporación 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/imagenes/Resoluciones%202020/04_Abril/Resolucion517del14deabrilpoli%C3%A1tica%20proteccion%C3%A1gadatos.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? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Porque? _____ | | |
| 10. ¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Porque? _____ | | |
| 11. ¿Considera que nuestro funcionario tiene los conocimientos acerca de los servicios solicitados? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Porque? _____ | | |
| Las preguntas 12 y 13 califfiquelas del 1 al 5, siendo 1 la califficación mas baja y 5 la mas alta. | | |
| 12. ¿Cómo califfica 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 | | |

Encuestas aplicadas por municipio

| Nº | MUNICIPIO | TOTAL |
|--------------|------------|------------|
| 1 | Armenia | 470 |
| 2 | Salento | 7 |
| 3 | Calarcá | 24 |
| 4 | Circasia | 16 |
| 5 | Quimbaya | 21 |
| 6 | Filandia | 9 |
| 7 | Montenegro | 13 |
| 8 | Pijao | 6 |
| 9 | La Tebaida | 14 |
| 10 | Génova | 9 |
| 11 | Córdoba | 4 |
| 10 | otros | 13 |
| TOTAL | | 606 |

TABLA 2. Cantidad de encuestas aplicadas por municipio 2023



GRAFICA 2. Total de encuestas aplicadas por municipio 2023.

TOTAL DE ENCUESTADOS 606 PERSONAS

Resultados obtenidos encuesta (FO-S-03):

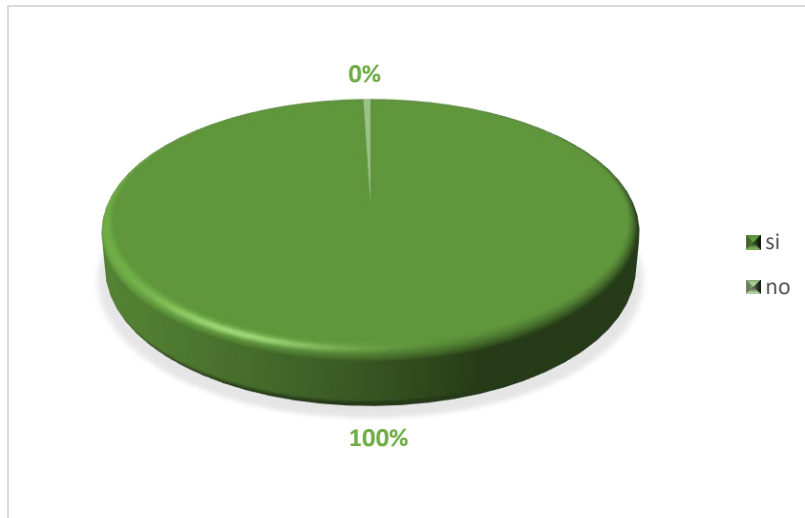
| OFICINA O SUBDIRECCIÓN | DATOS |
|--|------------|
| Subdirección de Gestión Ambiental | 22 |
| Subdirección de Regulación y control Ambiental | 268 |
| Oficina asesora procesos sancionatorio ambiental y proceso disciplinario | 8 |
| Oficina asesora de control interno | 1 |
| Oficina asesora de planeación | 15 |
| Subdirección administrativa y financiera | 21 |
| Oficina de servicio y atención al ciudadano | 220 |
| Dirección general | 8 |
| Oficina asesora jurídica | 11 |
| otros | 32 |
| TOTAL | 606 |

Tabla 3. Cantidad de encuestas aplicadas por oficina o subdirección.

Como se puede observar, la oficina de servicio y atención al ciudadano y la subdirección de regulación y control ambiental por su razón de ser, son a las que más se dirigen los usuarios, por lo cual el 80% de los encuestados fueron aplicadas a estas dos oficinas.

Resultados por pregunta:

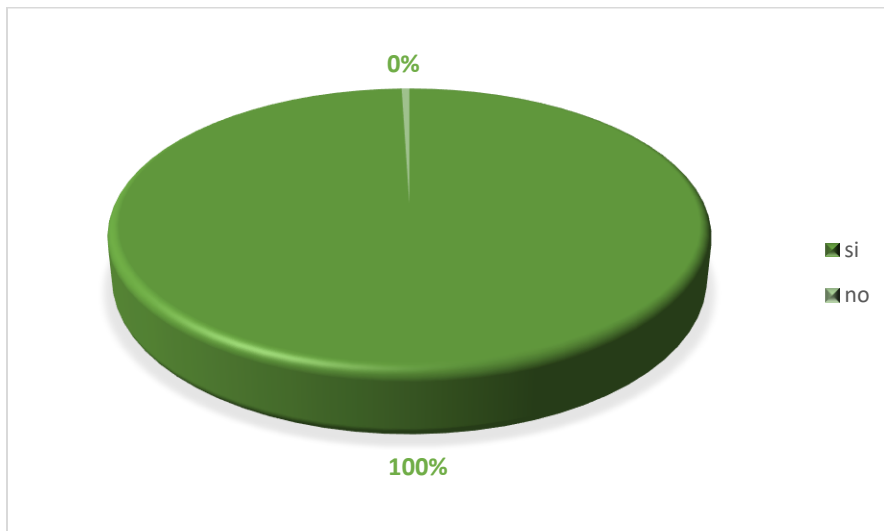
¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA Y PERTINENTE?



Grafica 3. Resultados pregunta 9.

El 100% de los usuarios consideran que se encuentran satisfechos con el nivel de preparación del personal.

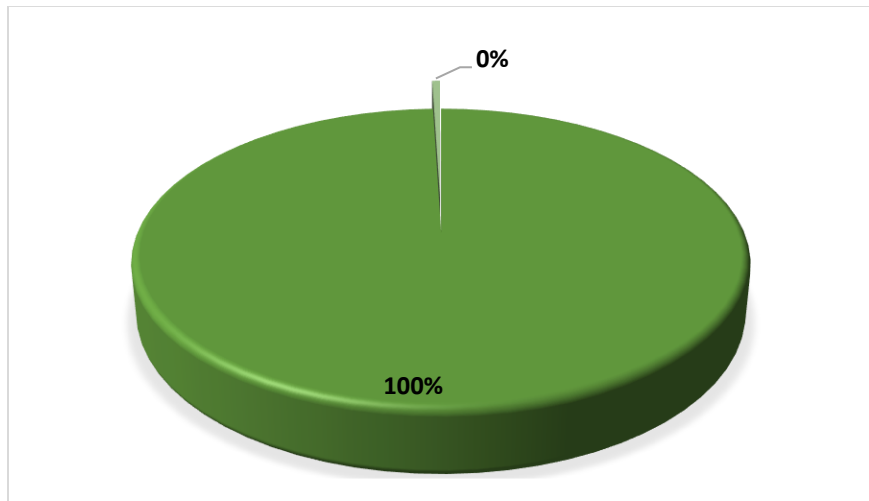
¿EL LENGUAJE UTILIZADO POR EL SERVIDOR PUBLICO FUE CLARO Y SENCILLO?



Grafica 4. Resultados pregunta 10.

El 100% de los usuarios consideran que el lenguaje utilizado por los servidores públicos fue claro y sencillo.

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



Grafica 5. Resultado pregunta 11.

En general los encuestados consideran que el 100% de los funcionarios tienen un entendimiento claro de los servicios que brinda la corporación.

CALIDAD Y SATISFACCIÓN

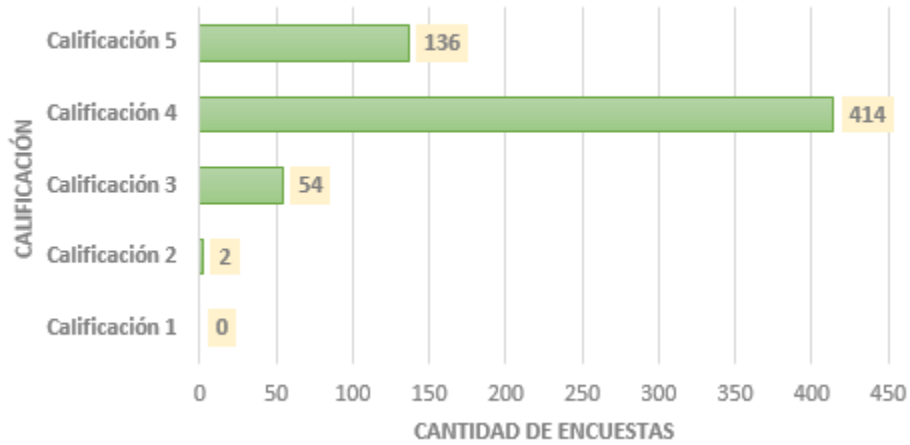
Definiendo la calidad y satisfacción en la atención brindada a los usuarios, como el buen trato, respeto, poca espera, cortesía, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficiencia al resolver los requerimientos; se muestran los siguientes resultados:

¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO?

| NIVEL DE CALIFICACIÓN | VALORACIÓN |
|-----------------------|------------|
| Calificación 1 | 0 |
| Calificación 2 | 2 |
| Calificación 3 | 54 |
| Calificación 4 | 414 |
| Calificación 5 | 136 |

Tabla 4. Calificación de la calidad del servicio.

Calidad y satisfacción del servicio



Grafica 6. Grafica de calificación de la calidad del servicio

El 25% de los encuestados calificaron así la calidad en el servicio:

De los 606 encuestados 414 calificaron la calidad del servicio en 4 y 136 calificaron en 5, siendo el mayor puntaje.

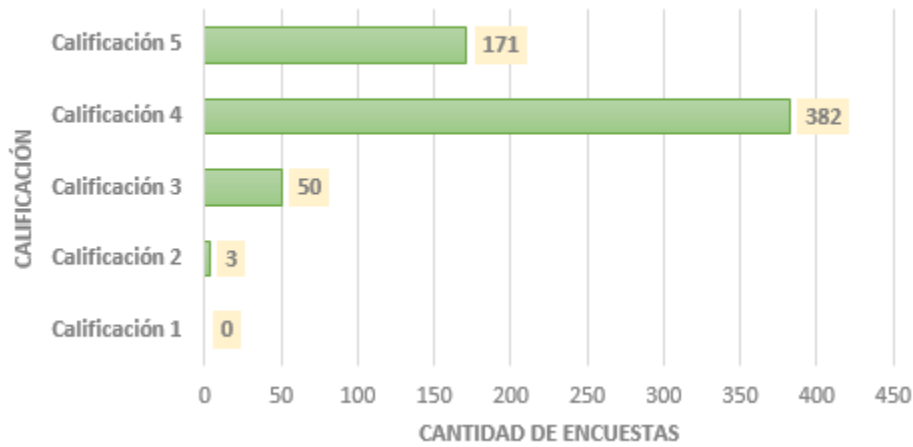
¿EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SU EXPERIENCIA FUE?

| NIVEL DE CALIFICACIÓN | VALORACIÓN |
|-----------------------|------------|
| Calificación 1 | 0 |
| Calificación 2 | 3 |
| Calificación 3 | 50 |
| Calificación 4 | 382 |
| Calificación 5 | 171 |

Tabla 5. Calificación de la satisfacción de experiencia.



NIVEL DE SATISFACCIÓN



Grafica 7. Gráfica de Satisfacción de la experiencia.

Frente al nivel de satisfacción, el 91% de los encuestados están satisfechos con la experiencia brindada en la corporación, calificando en 4 y 5 el nivel de satisfacción.

Acciones realizadas durante el 2023: El 10 de marzo se realizó capacitación "Ruta del servicio" y para el 14 de abril "Conciencia del servicio". Igual se sigue en la retroalimentación y concientización del protocolo de servicio establecido por la Corporación Autónoma Regional del Quindío, haciendo énfasis en Atención Incluyente y Diferencial.

Recomendaciones: Manejo y trato a usuarios difíciles.

En ocasiones el ciudadano recibe la respuesta que no espera. En estos eventos, se debe:



