

**RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
DEL CIUDADANO  
PRIMER SEMESTRE 2024**

**SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**

**ARMENIA, QUINDÍO**

**2024**

## INTRODUCCIÓN

La opinión de los ciudadanos es para la Corporación Autónoma Regional del Quindío uno de los insumos más importantes para identificar las oportunidades de mejora en torno al servicio al ciudadano que ofrece la entidad. En así como, la medición de la percepción que tienen los ciudadanos frente a la entidad, debe ser un ejercicio constante que permita identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Con el propósito de mejorar la percepción de los ciudadanos, la Corporación Autónoma Regional del Quindío establece la encuesta de satisfacción del usuario como una herramienta de medición de la calidad y satisfacción del servicio ofrecido. El resultado es fundamental para implementar acciones de mejora continua en la prestación de los servicios ofertados por esta corporación, logrando así superar las expectativas de los ciudadanos.

### Objetivo

Identificar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención recibida en la Corporación Autonomía Regional de Quindío, para finalmente establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo frente al servicio y frente a las condiciones en que se presta.

Para el primer semestre del 2024 se aplican 300 encuestas a los diferentes grupos de valor, obteniendo los resultados que a continuación se analizarán.

## RESULTADOS OBTENIDOS

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El levantamiento de la información se realizó por medio de llamadas, donde se aplicó el formato de encuesta **FO-S-03** a 300 usuarios que visitaron la corporación durante el primer semestre del 2024. Una vez tabuladas las encuestas y analizada la información, en el siguiente informe se detalla los resultados para cada una de las preguntas de la encuesta.

Teniendo en cuenta que desde la pregunta 1 a la 7 son datos personales, se detallan de la siguiente manera:

<b>Consolidado por municipio</b>	
<b>Alcalá</b>	1
<b>Armenia</b>	164
<b>Bogotá</b>	7
<b>Buenavista</b>	3
<b>Caicedonia</b>	1
<b>Calarcá</b>	34
<b>Cali</b>	3
<b>Cartago</b>	2
<b>Chia</b>	1
<b>Circasia</b>	16
<b>Córdoba</b>	2
<b>Filandia</b>	5
<b>Génova</b>	3
<b>La Tebaida</b>	15
<b>Montenegro</b>	7
<b>Montería</b>	1
<b>Pereira</b>	5
<b>Pijao</b>	4
<b>Pueblo Tapao</b>	3
<b>Quimbaya</b>	15
<b>Salento</b>	7
<b>Santa Rosa</b>	1
<b>Total</b>	<b>300</b>

*Tabla 1: Consolidado de encuestados por municipio*

El 54.6% de los encuestados manifiestan vivir en el municipio de Armenia

Consolidado por dependencia	
Archivo	4
Aula Ambiental	1
Centro de Documentación	1
Comunicaciones	2
Control Interno	4
Dirección	38
Financiera	16
Gestión Ambiental	50
Jurídica	11
Laboratorio	3
Planeación	13
Regulación	145
Sancionatorio	6
Subdirección Administrativa	6
<b>Total</b>	<b>300</b>

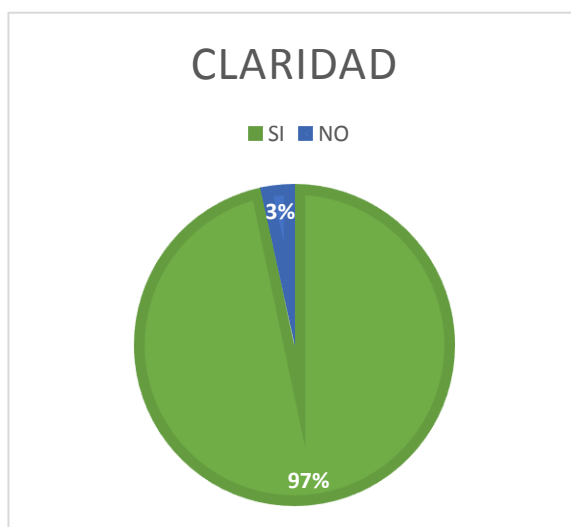
**Tabla 2:** Consolidado de encuestados por dependencia que realizó la atención

El 48.33% de los encuestados se dirigieron a realizar alguna gestión en la subdirección de regulación y control.

A continuación se detalla los resultados a partir de la pregunta 9:

Para los resultados obtenidos en la gráfica 1 ¿Considera que la información suministrada fue clara y pertinente?; se evidencia la claridad en la atención en el servicio y transmisión de una buena comunicación y la nitidez al atender.

De acuerdo a la (gráfica 1), se muestra que el 97% de los encuestados respondieron que la información suministrada si fue clara y pertinente, el 3% restante menciona que no lo fue.

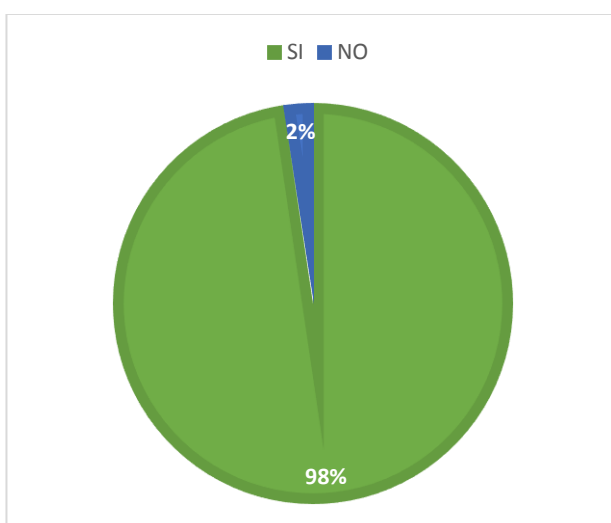


**Gráfica 1.** Porcentaje de encuestados considera que fue clara y pertinente la información suministrada.

Respuestas	VALOR	%
SI	290	97%
NO	10	3%
TOTAL	300	100%

En los resultados conseguidos en la gráfica 2 ¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?; se evalúa la variable expresión simple, clara y directa para la comunicación con los usuarios y su comprensión a la información que se les proporciona.

En esta grafica (gráfica 2) se evidencia que, el 98% de los encuestados respondieron que el lenguaje utilizado por el servidor público si fue claro y sencillo el 2% restante respondió que no.

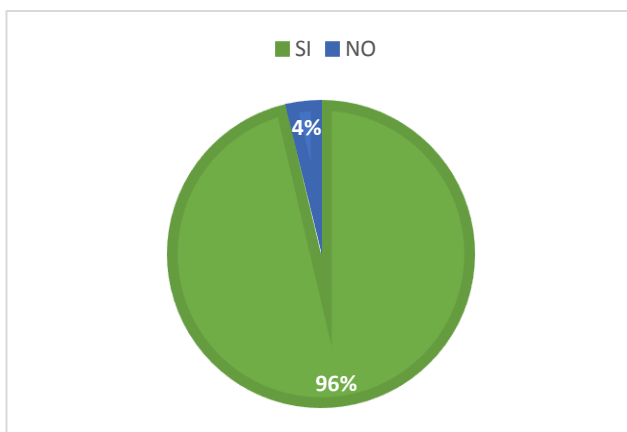


**Gráfica 2.** Porcentaje de encuestados considera que el lenguaje fue claro y sencillo.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	293	98%
NO	7	2%
TOTAL	300	100%

Para los resultados obtenidos en la gráfica 3 ¿Considera qué nuestro funcionario tiene los conocimientos completos acerca de los servicios solicitados?; se aprecia el conocimiento que tiene el funcionario, adelantándose a las necesidades del usuario, atendiendo mejor sus emociones teniendo empatía con él o ella.

Esta (gráfica 3) hace referencia a que el 96% de los encuestados consideran que el funcionario que atendió su solicitud si tuvo conocimientos claros de los servicios que brinda la corporación; y solo el 4% considera que no los tuvo.

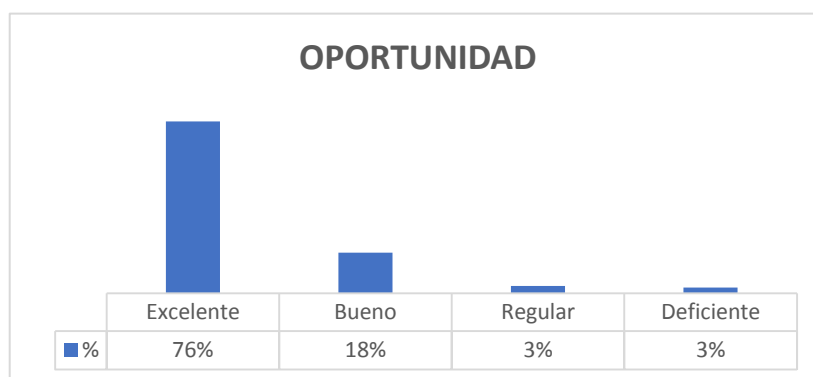


**Gráfica 3.** Porcentaje de encuestados considera que el funcionario tiene los conocimientos acerca de los servicios solicitados.

Respuestas	Frecuencia	%
SI	289	96%
NO	11	4%
TOTAL	300	100%

Para los resultados obtenidos en la gráfica 4 considera que el tiempo de espera fue: excelente, bueno, regular o deficiente; se evalúa la posibilidad que tiene el usuario de obtener el servicio que requiere sin que se presenten retrasos.

De acuerdo a la gráfica 4, se evidencia que el 76% de los encuestados calificaron la variable de oportunidad como excelente, el 18% como bueno, el 3% regular y el 3% restante como deficiente.



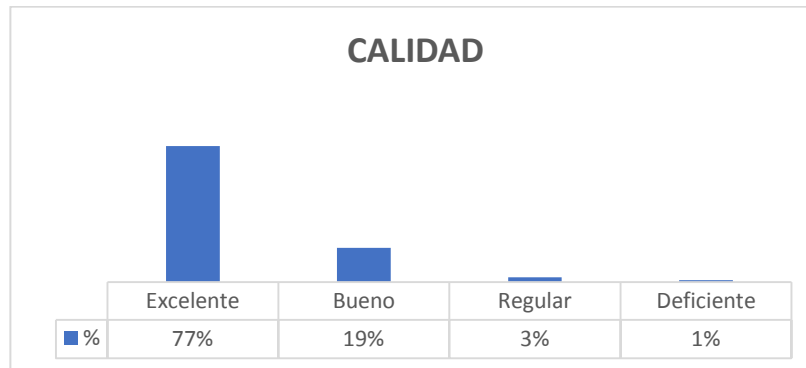
**Gráfica 4.** Porcentaje de encuestados considera que el tiempo (Variable de oportunidad) de espera fue excelente, bueno, regular o deficiente.

Respuestas	Frecuencia	%
Excelente	228	76%
Bueno	54	18%
Regular	10	3%
Deficiente	8	3%
TOTAL	300	100%

Para los resultados obtenidos en la gráfica 5 Cómo califica la calidad de nuestro servicio: excelente, bueno, regular o deficiente.; se evalúa la calidad del servicio entregada a los usuarios como el buen trato, el respeto, cortesía, poca espera,

buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficacia al resolver los requerimientos; y también se muestra la distribución porcentual de los mismos.

De acuerdo a los datos recolectados (Gráfica 5) se muestra que, el 77% de los encuestados calificaron la variable de calidad como excelente, 19% como bueno, el 3% regular y el 1% restante deficiente.

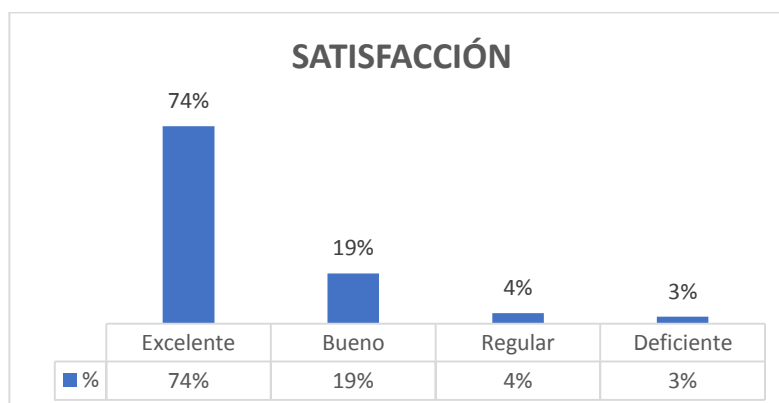


**Gráfica 5.** Porcentaje de encuestados cómo califica la calidad de nuestro servicio: excelente, bueno, regular o deficiente.

Respuestas	Frecuencia	%
Excelente	231	77%
Bueno	58	19%
Regular	8	3%
Deficiente	3	1%
TOTAL	300	100%

Para los resultados obtenidos en la gráfica 6 el nivel de satisfacción de su experiencia fue: excelente, bueno, regular o deficiente; se evalúa la satisfacción del usuario teniendo en cuenta si se han cumplido las necesidades o expectativas del usuario.

Como se demuestra en la gráfica mencionada anteriormente (gráfica 6), el 74% de los encuestados contestaron para la variable de satisfacción como excelente, 19% como bueno, 4% regular y 3% como deficiente.



**Gráfica 6.** Porcentaje de encuestados el nivel de satisfacción de su experiencia fue: excelente, bueno, regular o deficiente.

Respuestas	Frecuencia	%
Excelente	223	74%
Bueno	57	19%
Regular	12	4%
Deficiente	8	3%
TOTAL	300	100%

Se calculó el nivel de satisfacción implementado la fórmula de la Imagen 1, donde el 93% de los encuestados están satisfechos con la experiencia brindada en la corporación (Imagen 2). Así mismo, se calculó el nivel de insatisfacción en base a la fórmula de la Imagen 3, donde el 7% restante no estuvo satisfecho (Imagen 4).

**Imagen 1.** Fórmula nivel de Satisfacción.

$$\text{Nivel de Satisfacción} = \frac{\text{Número respuestas (Excelente)} + \text{Número respuestas (Bueno)}}{\text{Número total de encuestados}} \times 100$$

*Nota.* La imagen contiene la fórmula implementada para hallar el nivel de satisfacción en una encuesta.

**Imagen 2.** Cálculo nivel de Satisfacción.

$$\text{Nivel de Satisfacción: } \frac{223 + 57}{300} \times 100 = 93\%$$

*Nota.* La imagen contiene el cálculo para hallar el nivel de satisfacción de esta encuesta.

**Imagen 3.** Fórmula nivel de Insatisfacción.

$$\text{Nivel de Insatisfacción} = \frac{\text{Número respuestas (Deficiente)} + \text{Número respuestas (Regular)}}{100}$$

*Nota.* La imagen contiene la fórmula implementada para hallar el nivel de insatisfacción en una encuesta.

**Imagen 4.** Cálculo nivel de Insatisfacción.

$$\text{Nivel de Insatisfacción: } \frac{12 + 8}{300} \times 100 = 7\%$$

*Nota.* La imagen contiene el cálculo para hallar el nivel de insatisfacción de esta encuesta.



## Observaciones

- Los usuarios manifestaron que en ocasiones obtenían información errada por parte de los contratistas de la corporación. Este hecho se puede atribuir a que no hay continuidad en los procesos de contratación, lo que conlleva, a que los nuevos contratistas no tengan los conocimientos suficientes y se les dificulte suministrar la información.
- El proceso de servicio y atención al ciudadano recomienda a las diferentes oficinas y subdirecciones, capacitar oportuna y adecuadamente a los nuevos contratistas, para dar continuidad y agilidad a los procesos. Así como proporcionarles el protocolo de atención al ciudadano con el fin de garantizar una buena prestación del servicio.

## Conclusiones

- La subdirección más evaluada por los grupos de valor, fue la subdirección de regulación y control con un total de 145 encuestas registradas.
- Comparado con los resultados del primer semestre del 2023 se presenta una pequeña disminución en el nivel de satisfacción pasando el 94% al 93% de satisfacción.
- Las encuestas presentan un resultado del 93% en el nivel de satisfacción para el primer semestre del 2024.