

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO DE LA CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los principios establecidos por la Corporación Autónoma Regional de la Guajira para el mejoramiento en la prestación de sus servicios para Clientes Internos, se ha definido una serie de instrumentos que permiten evaluar y monitorear la Gestión con Calidad, como son las encuestas.

El presente documento emite el informe de encuestas aplicadas al personal de la Corporación, el cual pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los funcionarios al momento de solicitar servicios técnicos, de asesoría o información que brinda La Subdirección de Gestión Ambiental, que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización.

2. OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción de nuestro Cliente Interno durante el segundo trimestre del año de 2013, para el mejoramiento continuo del proceso.

3. METODOLOGÍA

La encuesta consta de cuatro (4) preguntas cerradas y anónimas realizadas a nuestros clientes internos que solicitan cualquier servicio de los funcionarios que trabajan en cualquiera de los tres grupos que tiene el área, a saber; Educación Ambiental, Administración y Aprovechamiento de Aguas y Ecosistemas y Biodiversidad. El personal encuestado de la Corporación opta por responder a criterio personal, desarrollando el contenido de la misma para garantizar una mayor veracidad e imparcialidad en la información. Para tabular se tuvo en cuenta el valor que arroja cada una de las afirmaciones y el porcentaje que cada una representa con respecto al total de encuestados, los resultados se analizan mensualmente.

RESULTADOS DE LA FICHA TÉCNICA

A continuación se evidencia el resultado de las encuestas aplicadas a catorce (14) de los funcionarios de la Corporación en el mes de abril, a doce (12) en el mes de mayo y a catorce (14) en el mes de junio, que corresponde al 14.8% en promedio del total de los funcionarios que laboran en la Corporación.

La muestra se tomó de manera aleatoria a los funcionarios de cada proceso de la Corporación, para que todas las dependencias estén involucradas y a la vez, poder recopilar información que nos indique de manera más certera y confiable, la percepción que tiene cada uno de los funcionarios sobre el servicio que les brinda La Subdirección de Gestión Ambiental.

**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL
ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2013**

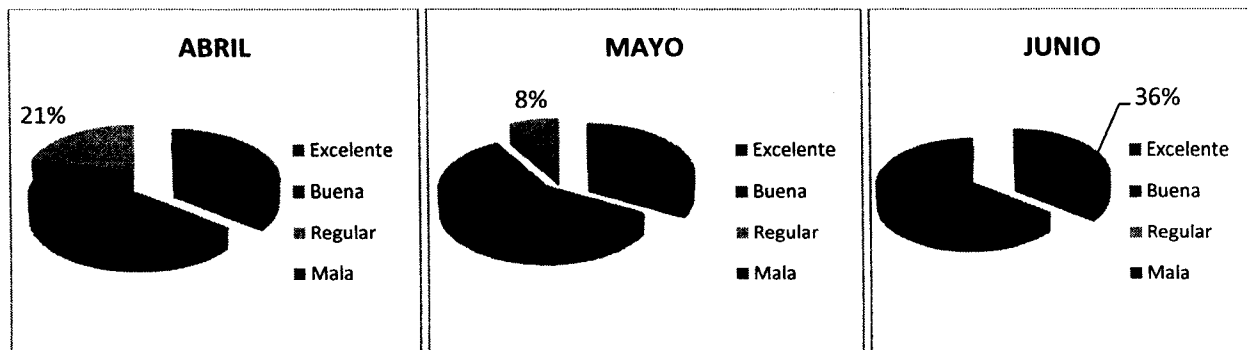
Los resultados de la encuesta fueron analizados por medio de cuadros con sus respectivas graficas donde se identifica el ítem, la frecuencia y el valor porcentual.

1. ¿Al requerir los servicios del área, considera que la atención ha sido?

Tabla No. 1

ÍTEM	ABRIL	MAYO	JUNIO
EXCELENTE	35.7	28.6	35.7
BUENA	42.9	50.0	64.3
REGULAR	21.4	7.1	0.0
MALO			
TOTAL			

Grafica N° 1.



En este grafico se puede evidenciar que el mayor porcentaje de atención al cliente interno ha sido calificada como buena y excelente (79%, 92% y 100% respectivamente), los funcionarios consideraron que la atención fue regular en un 21% en el mes de abril y un 8% para el mes de mayo; en el mes de junio no arrojaron resultados para esta calificación. La opción Mala no obtuvo ninguna calificación.

2. ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue?

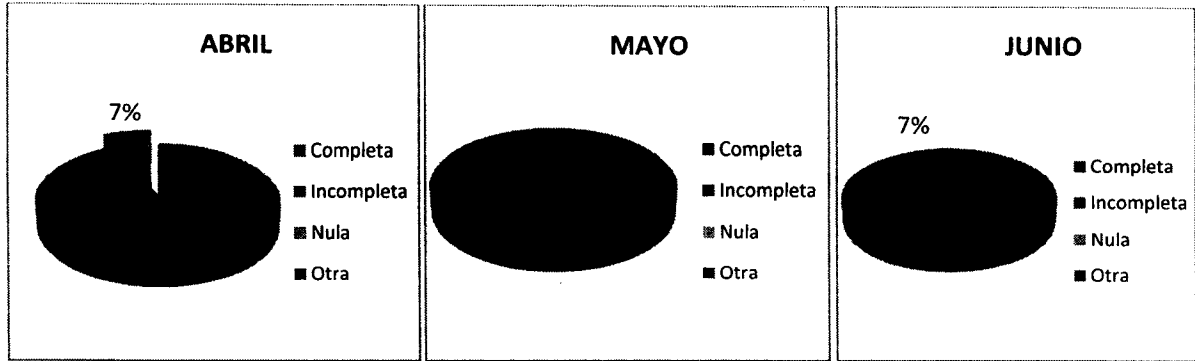
Tabla N° 2

ÍTEM	ABRIL	MAYO	JUNIO
COMPLETA	92.9	100	92.9
INCOMPLETA	7.1	0	7.1
NULA			
OTRA			
TOTAL			

Grafica N° 2



**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL
ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2013**



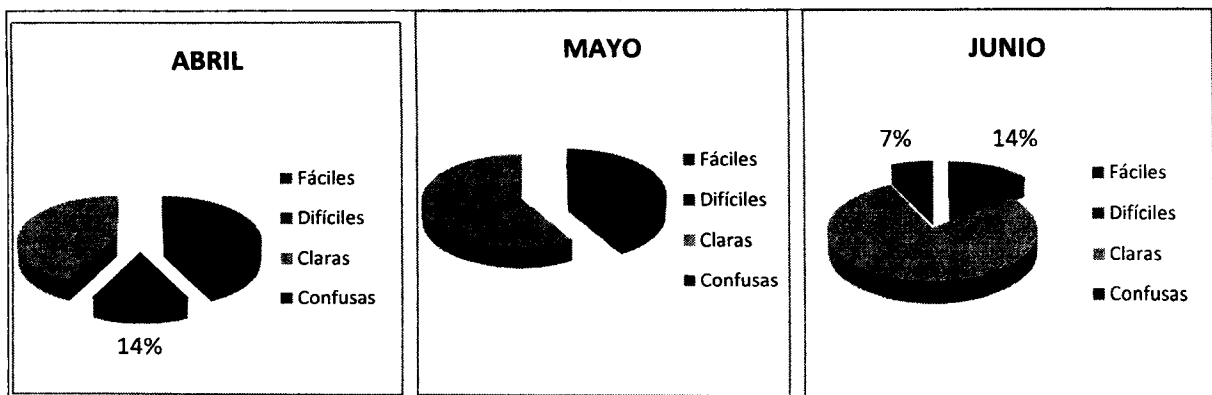
A la pregunta sobre si la información recibida respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar, el mayor porcentaje de los funcionarios manifestaron que la información recibida fue Completa (93%, 100% y 93% respectivamente) sólo el 7% de los funcionario para el mes de abril y junio manifestaron que la información fue incompleta, las opciones Nula, y Otra no recibieron calificación.

3. ¿Cómo le parece las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor?

Tabla N° 3

ITEM	ABRIL	MAYO	JUNIO
FÁCILES	42.9	35.7	14.3
DIFÍCILES	14.3	0.0	0.0
CLARAS	42.9	50.0	78.6
CONFUSAS			7.1
TOTAL			

Grafica N° 3



**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL
ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2013**

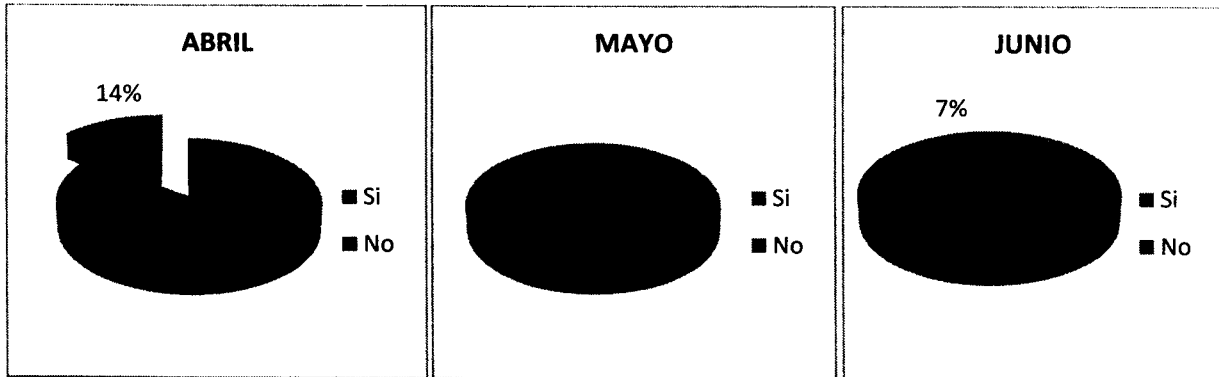
En este grafico se puede evidenciar que los funcionarios de la Corporación consideran en mayor porcentaje que las instrucciones recibidas son fáciles y claras (86%, 100% y 93% respectivamente), para el mes de abril consideran que el 14% fueron difíciles y para el mes de junio el 7% consideraron que fueron confusas.

4. ¿El trámite o servicio requerido fue realizado en el tiempo indicado?

Tabla N° 4

ÍTEM	ABRIL	MAYO	JUNIO
SI	85.7	100.0	92.9
NO	14.3	0.0	7.1
TOTAL			

Grafica N° 4



A la pregunta sobre si los trámites o servicios requeridos a esta área fueron realizados en el tiempo indicado, el mayor porcentaje de los funcionarios consideran que sí (86%, 100% y 93% respectivamente), mientras que consideraron que No en un 14% en el mes de abril y un 7% en el mes de Junio fue realizado en tiempo Oportuno.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales los funcionarios que recibieron los servicios de esta área, agradecen el apoyo y colaboración brindada por La Subdirección de Gestión Ambiental, por facilitar el desarrollo de sus funciones.

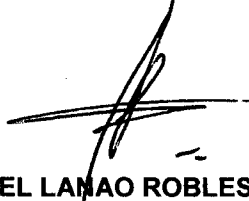
Se recibió la recomendación de mejorar el servicio telefónico, debido a que llaman a esta oficina y no se contestan los teléfonos, para lo cual se pretende mejorar proponiendo una capacitación para el manejo de estos artefacto y dotando a los funcionarios de un teléfono a su alcance.



**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL
ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2013**

Según la percepción de los funcionarios encuestados la labor desempeñada por La Subdirección de Gestión Ambiental es muy buena y de gran importancia para la consecución de los objetivos institucionales, lo que nos compromete cada día más con la gestión y nos invita a mejorar nuestro proceso.

Atentamente,



SAMUEL LINAO ROBLES
Subdirector de Gestión Ambiental





**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL
OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2013**

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO DE LA CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los principios establecidos por la Corporación Autónoma Regional de la Guajira en el mejoramiento en la prestación de sus servicios para Clientes Internos se ha definido una serie de instrumentos que permiten medir, evaluar y monitorear la satisfacción de Gestión con Calidad, en este sentido se definió como estrategia la aplicación de encuestas a muestras representativas de sus funcionarios.

Los resultados son el insumo para generar y desarrollar estrategias que fortalezcan los productos o servicios generados por la Subdirección de Gestión Ambiental e implementar acciones que propendan por el mejoramiento continuo de la Entidad

El presente documento emite el informe de encuestas aplicadas al personal de la Corporación, el cual pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los funcionarios al momento de solicitar servicios técnicos, de asesoría o información que brinda el Área, que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización.

2. OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción de nuestro Cliente Interno, con respecto a la prestación de productos y servicios durante el cuarto trimestre del año de 2013, para el mejoramiento continuo del proceso.

3. METODOLOGÍA

La encuesta consta de cuatro (4) preguntas cerradas y anónimas realizadas a nuestros clientes internos que solicitan cualquier servicio de los funcionarios que trabajan en cualquiera de los tres grupos que tiene el área, a saber; Educación Ambiental, Administración y Aprovechamiento de Aguas y Ecosistemas y Biodiversidad. El personal encuestado de la Corporación opta por responder a criterio personal, desarrollando el contenido de la misma para garantizar una mayor veracidad e imparcialidad en la información. Para tabular se tuvo en cuenta el valor que arroja cada una de las afirmaciones y el porcentaje que cada una representa con respecto al total de encuestados, los resultados se analizan mensualmente.

RESULTADOS DE LA FICHA TÉCNICA

A continuación se evidencia el resultado de las encuestas aplicadas a diez (10) de los funcionarios de la Corporación en el mes de octubre, a siete (7) en el mes de noviembre y a siete (7) en el mes de diciembre.





**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL
OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2013**

La muestra se tomó de manera aleatoria a los funcionarios de cada proceso de la Corporación, para que todas las dependencias estén involucradas y a la vez, poder recopilar información que nos indique de manera más certera y confiable, la percepción que tiene cada uno de los funcionarios sobre el servicio que les brinda La Subdirección de Gestión Ambiental.

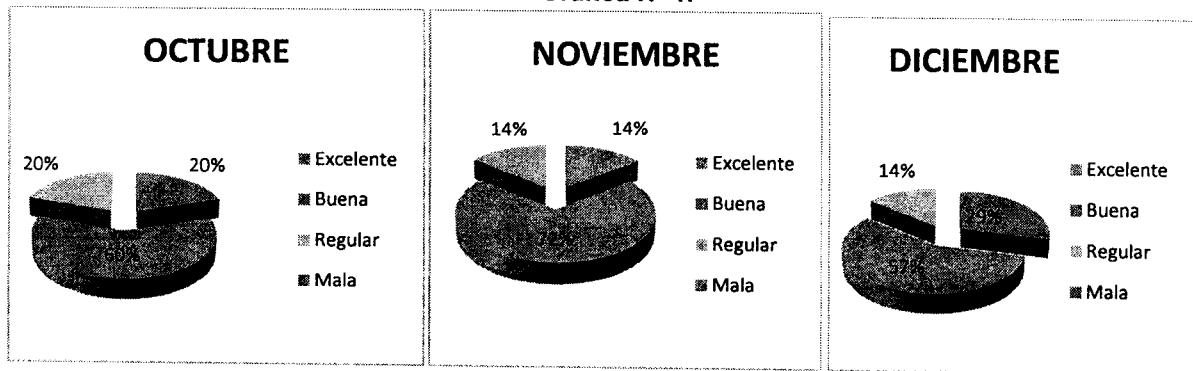
Los resultados de la encuesta fueron analizados por medio de cuadros con sus respectivas graficas donde se identifica el ítem, la frecuencia y el valor porcentual.

1. ¿Cómo considera usted la disposición de los funcionarios ante sus requerimientos?

Tabla No. 1

1. ¿Cómo considera usted la disposición de los funcionarios ante sus requerimientos?			
PORCENTAJE (%)			
ÍTEM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EXCELENTE	20.0	14.3	28.6
BUENA	60.0	71.4	57.1
REGULAR	20.0	14.3	14.3
MALO			
TOTAL			

Grafica N° 1.



En este grafico se puede evidenciar que el mayor porcentaje de atención al cliente interno ha sido calificada como buena y excelente (80%, 86% y 88% respectivamente), los funcionarios consideraron que la atención fue regular en un 20% en el mes de Octubre y un 14% para el mes de noviembre; y 14% en el mes de Diciembre. La opción Malo no obtuvo ninguna calificación.





**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL
OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2013**

2. ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue?

Tabla N° 2

¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue? PORCENTAJE (%)			
ÍTEM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
COMPLETA	90.0	100.0	85.7
INCOMPLETA	10.0		14.3
NULA			
OTRA			
TOTAL			

Grafica N° 2



A la pregunta sobre si la información recibida respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar, el mayor porcentaje de los funcionarios manifestaron que la información recibida fue Completa (90%,100% y 86% respectivamente) sólo el 10% de los funcionario para el mes de octubre y un 14% para el mes de Diciembre manifestaron que la información fue incompleta, las opciones Nula, y Otra no recibieron calificación.

3. ¿Cómo le parece las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor?

Tabla N° 3

¿Cómo le parecen las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor? PORCENTAJE (%)			
ÍTEM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FÁCILES	30.0	71.4	14.3
DIFÍCILES			
CLARAS	60.0	28.6	85.7
CONFUSAS	10.0		
TOTAL			





**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL
OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2013
Grafica N° 3**



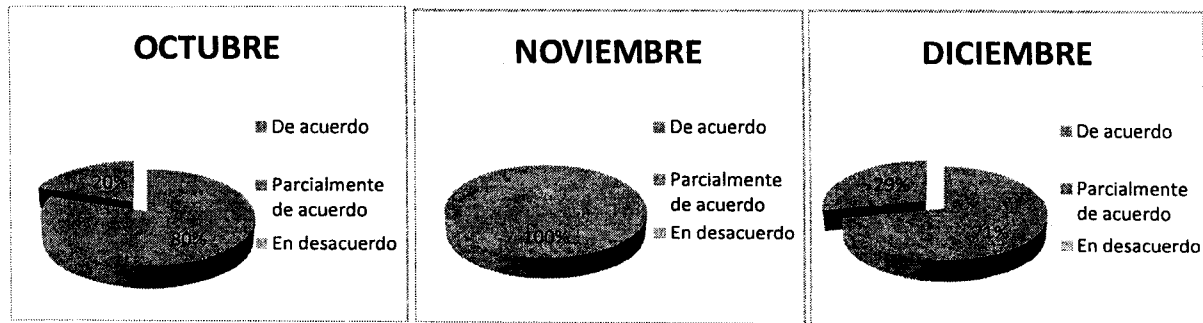
En este grafico se puede evidenciar que los funcionarios de la Corporación consideran en mayor porcentaje que las instrucciones recibidas son fáciles y claras (90%, 100% y 100% respectivamente), El 10% de las personas en el mes de septiembre consideran que fueron confusas. La opción difícil no obtuvo calificación.

¿El trámite requerido fue gestionado de forma oportuna?

Tabla N° 4

¿El trámite requerido fue gestionado de forma oportuna?			
PORCENTAJE (%)			
ITEM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DE ACUERDO	80.0	100.0	71.4
PARCIALMENTE DE ACUERDO	20.0		28.6
EN DESACUERDO			
TOTAL			

Grafica N° 4



A la pregunta sobre si los trámites o servicios requeridos a esta área fueron gestionados de forma oportuna, el mayor porcentaje de los funcionarios consideran que estaban de acuerdo (80%, 100% y 71% respectivamente), mientras que consideraron en desacuerdo en menor porcentaje (20% para octubre y 29% para diciembre). La opción en desacuerdo no recibió calificación.





**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL
OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2013**

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales los funcionarios que recibieron los servicios de esta área, agradecen el apoyo y colaboración brindada por La Subdirección de Gestión Ambiental, por facilitar el desarrollo de sus funciones.

Según la percepción de los funcionarios encuestados la labor desempeñada por La Subdirección de Gestión Ambiental es muy buena y de gran importancia para la consecución de los objetivos institucionales, lo que nos compromete cada día más con la gestión y nos invita a mejorar nuestro proceso.

Atentamente,

SAMUEL LANAD SANTANDER
Subdirector de Gestión Ambiental





ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2013

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los principios establecidos por la Corporación Autónoma Regional de la Guajira para el mejoramiento en la prestación de sus servicios para Clientes Internos, se ha definido una serie de instrumentos que permiten evaluar y monitorear la Gestión con Calidad, como son las encuestas.

El presente documento emite el informe de encuestas aplicadas al personal de la Corporación, el cual pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los funcionarios al momento de solicitar servicios técnicos, de asesoría o información que brinda La Subdirección de Gestión Ambiental, que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización.

2. OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción de nuestro Cliente Interno durante el tercer trimestre del año de 2013, para el mejoramiento continuo del proceso.

3. METODOLOGÍA

La encuesta consta de cuatro (4) preguntas cerradas y anónimas realizadas a nuestros clientes internos que solicitan cualquier servicio de los funcionarios que trabajan en cualquiera de los tres grupos que tiene el área, a saber; Educación Ambiental, Administración y Aprovechamiento de Aguas y Ecosistemas y Biodiversidad. El personal encuestado de la Corporación opta por responder a criterio personal, desarrollando el contenido de la misma para garantizar una mayor veracidad e imparcialidad en la información. Para tabular se tuvo en cuenta el valor que arroja cada una de las afirmaciones y el porcentaje que cada una representa con respecto al total de encuestados, los resultados se analizan mensualmente.

RESULTADOS DE LA FICHA TÉCNICA

A continuación se evidencia el resultado de las encuestas aplicadas a diez (10) de los funcionarios de la Corporación en el mes de julio, a siete (7) en el mes de agosto y a nueve (14) en el mes de septiembre, que corresponde al 15.3% en promedio del total de los funcionarios que laboran en la Corporación.

La muestra se tomó de manera aleatoria a los funcionarios de cada proceso de la Corporación, para que todas las dependencias estén involucradas y a la vez, poder recopilar información que nos indique de manera más certera y confiable, la percepción que tiene cada uno de los funcionarios sobre el servicio que les brinda La Subdirección de Gestión Ambiental.





**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL
JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2013**

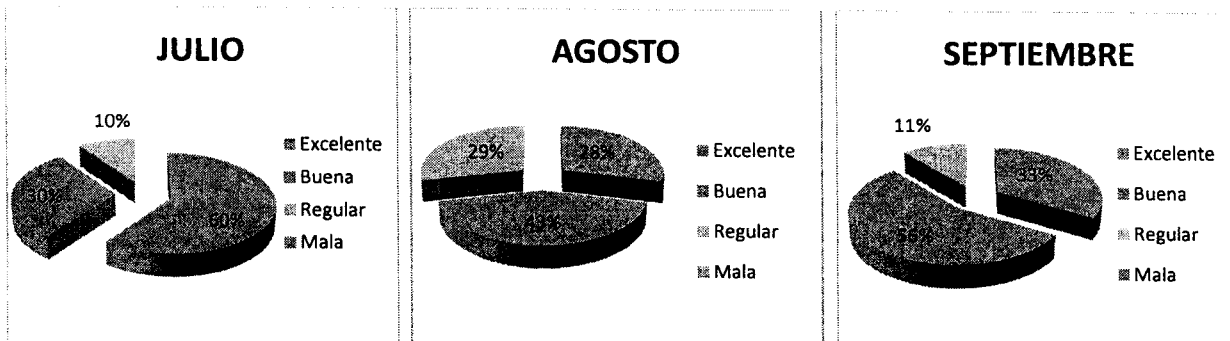
Los resultados de la encuesta fueron analizados por medio de cuadros con sus respectivas graficas donde se identifica el ítem, la frecuencia y el valor porcentual.

1. ¿Cómo considera usted la disposición de los funcionarios ante sus requerimientos?

Tabla No. 1

1. ¿Cómo considera usted la disposición de los funcionarios ante sus requerimientos? PORCENTAJE (%)			
ÍTEM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
EXCELENTE	60.0	28.6	33.3
BUENA	30.0	42.9	55.6
REGULAR	10.0	28.6	11.1
MALO			
TOTAL			

Grafica Nº 1.



En este grafico se puede evidenciar que el mayor porcentaje de atención al cliente interno ha sido calificada como buena y excelente (90%, 71% y 89% respectivamente), los funcionarios consideraron que la atención fue regular en un 10% en el mes de Julio y un 29% para el mes de Agosto; y 11% en el mes de Septiembre. La opción Malo no obtuvo ninguna calificación.





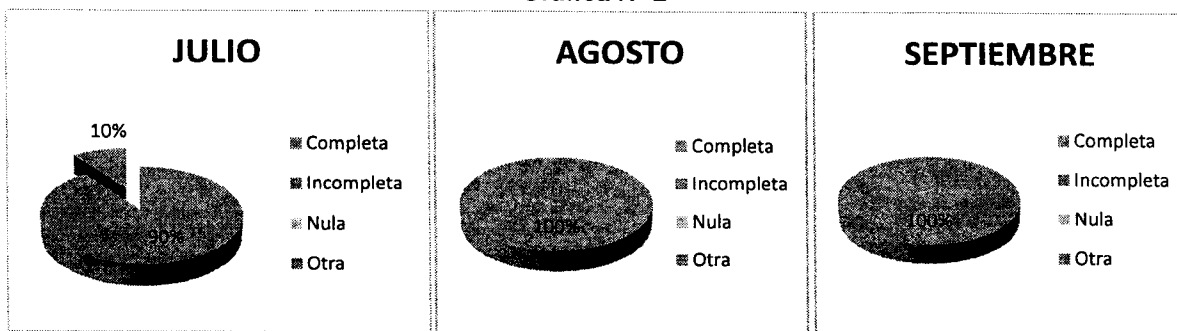
ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL
JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2013

2. ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue?

Tabla N° 2

¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue?			
PORCENTAJE (%)			
ITEM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
COMPLETA	90.0	100.0	100.0
INCOMPLETA	10.0		
NULA			
OTRA			
TOTAL			

Grafica N° 2



A la pregunta sobre si la información recibida respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar, el mayor porcentaje de los funcionarios manifestaron que la información recibida fue Completa (90%,100% y 100% respectivamente) sólo el 10% de los funcionario para el mes de Julio manifestaron que la información fue incompleta, las opciones Nula, y Otra no recibieron calificación.

3. ¿Cómo le parece las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor?

Tabla N° 3

¿Cómo le parecen las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor?			
PORCENTAJE (%)			
ITEM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FÁCILES	50.0	28.6	44.4
DIFÍCILES			
CLARAS	50.0	71.4	44.4
CONFUSAS			11.1
TOTAL			

