CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR
-CORPOCESAR-

DE: **ESPERANZA CHARRY MORÓN**
Subdirectora General Área Planeación

PARA: **JAIME ARAUJO CASTRO**
Secretario General

ASUNTO: INFORME DE ANÁLISIS Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS

FECHA: 12 de abril de 2017

INTRODUCCIÓN

La CORPORACION AUTONOMA DEL CESAR, dentro de su enfoque al cliente y consciente de la necesidad de satisfacer los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes ha identificado como clientes a los usuarios (personas naturales o jurídicas) que realizan trámites ambientales ante la entidad y a los clientes entes territoriales (alcaldías) pertenecen a su jurisdicción, ha evaluado su percepción mediante la aplicación de una encuesta realizada por medios telefónicos , electrónicos y personal a 44 usuarios.

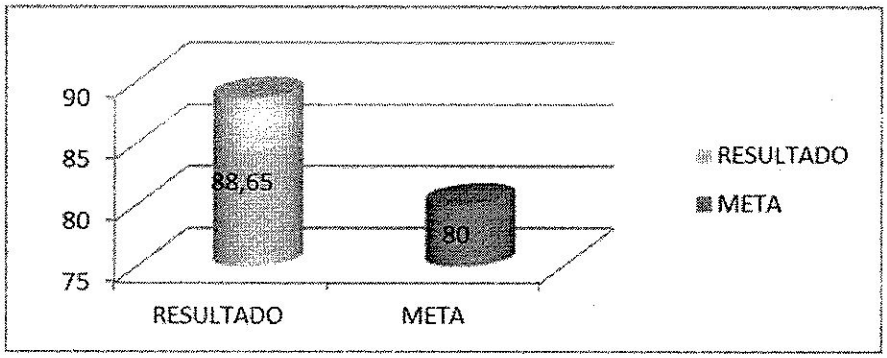
OBJETIVOS

- Evaluar y analizar los resultados de las encuesta de satisfacción con el propósito de determinar el grado en que se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes
- Identificar oportunidades de mejora con el propósito de implementar acciones que permitan aumentar la satisfacción de los usuarios y clientes.

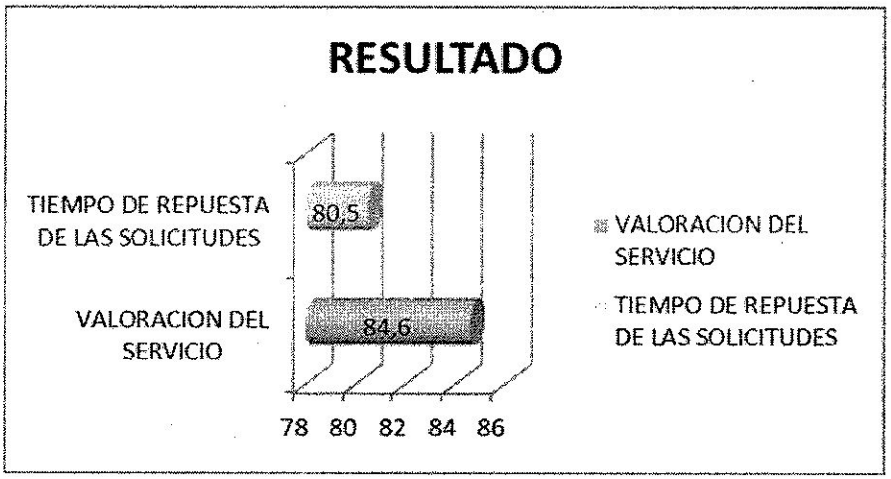
RESULTADOS DE LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CLIENTES

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Los resultados de la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios muestran que el nivel de satisfacción es del 88,65 %, siendo evidente que el nivel de satisfacción obtenido supera la meta establecida en 80%, los resultados se muestran en el siguiente gráfico:



Se observa que el aspecto con menor nivel de satisfacción está relacionado con la oportunidad en la repuesta de las solicitudes realizadas (80.45 %), y la valoración del servicio (84.55). los resultados se muestran en el siguiente grafico



CONCLUSIÓN
De acuerdo con el análisis de los resultados de la percepción que tienen los usuarios encuestados es evidente que la corporación autónoma regional del Cesar, muestra que tiene la capacidad para alcanzar las metas de satisfacción de sus usuarios y clientes, sin embargo, es necesario establecer planes de mejora con base a las recomendaciones que se establecen en este informe.

RECOMENDACIONES
• Realizar análisis de las causas y planes de mejora para los aspectos: satisfacción relacionados con oportunidad en la repuesta de las solicitudes y la valoración del servicio los cuales presentaron los resultados más bajo de los aspectos evaluados por los usuarios. • Asegurar que se realice el numero de encuesta de acuerdo al procedimiento establecido

Atentamente,

Esperanza Charry Morón
Subdirectora General Área Planeación