



**CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ARCHIPIELAGO DE  
SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA  
CORALINA**

**GUIA DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

Elaborado Por:

**CHRISTIE DONNA WALTERS ALVAREZ**

Asesora Especialista en Planificación y Administración del Desarrollo Regional

Subdirección de Planeación de CORALINA

Septiembre del 2009

San Andrés, isla. Colombia  
Reserva de Biosfera Seaflower



## CONTENIDO

	Pág.
Presentación	3
I. Finalidad	6
II. Propósito	6
III. Objetivos	6
IV. TIPOS DE CLIENTES DE CORALINA	7
V. INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE	16



## PRESENTACION

Las entidades públicas tienen como finalidad satisfacer las necesidades o solucionar los problemas de una población, mediante la oferta de servicios o productos. La forma como se entregan esos servicios o productos es lo que hace la diferencia. A eso se le llama CALIDAD.

La CALIDAD es el grado de satisfacción que tienen los clientes de los servicios o productos ofrecidos, según los requisitos previamente establecidos. Cuando se superan las expectativas que el cliente tiene de los requisitos establecidos por la entidad, es lo que se conoce como valor agregado o *plus*.

Después de haberse adoptado la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP) 1000:2004 en Colombia, mediante el Decreto 4110 el 9 de Diciembre del 2004, las entidades públicas del país están comprometidas a implementar herramientas de gestión que permiten dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de sus servicios.

Hoy en día las entidades públicas cuando 'hablan' de CALIDAD tienen claro que no es suficiente con satisfacer las necesidades del cliente, sino superar las expectativas que tienen sobre los servicios y productos entregados. Es decir, el valor agregado a los servicios y productos ofrecidos hace parte de la CALIDAD institucional. Es importante, definir unos instrumentos de medición de satisfacción del cliente y una periodicidad en la aplicación de los mismos, de tal manera que la entidad pueda obtener información oportuna sobre la percepción que tienen los clientes de sus productos y servicios, con el propósito de implementar las acciones preventivas y las acciones correctivas a que hubiere lugar.

Actualmente, La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, CORALINA, tiene establecido la aplicación de varios instrumentos para medir la satisfacción del cliente como lo son la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR), registro de quejas y reclamos del laboratorio ambiental (acreditado por el IDEAM mediante la norma técnica ISO/IEC 17025), encuestas de



satisfacción del cliente del laboratorio ambiental (ver anexos) y encuesta de satisfacción de servicios del Sistema de Información Geográfica, SIG (ver anexos).

Estos instrumentos de medición de satisfacción del cliente, se caracterizan por que no tienen una periodicidad o frecuencia definida para su aplicación. En el caso de las PQR, se aplican en la medida en que se tienen requerimientos o demandas del cliente. En complemento, las encuestas de satisfacción del cliente (tanto para el laboratorio ambiental como para el SIG) se aplican aleatoriamente, es decir, no a todos los clientes a los cuales se les ofrece esos dos (2) servicios, sino a criterio del servidor público o contratista que presta directamente el servicio.

En CORALINA la *Medición de Satisfacción del Cliente* es un procedimiento que hace parte del proceso Gestión Estratégica, cuyo responsable es el Subdirector de Planeación, y cuyos resultados contribuyen a la implementación de las acciones correctivas de la entidad para el mejoramiento continuo.

Durante los últimos tres (3) años, además de los instrumentos anteriormente enunciados, la Corporación ha realizado varios estudios e investigaciones de mercados, con el propósito de evaluar los servicios prestados por la entidad, dentro de los cuales se resaltan el realizado en el año 2006-*Estudio de Mercado para la Medición de la Satisfacción del Cliente en los Servicios y Productos de CORALINA*- (consultor Luis Alfonso Osorio Moreno) y en el año 2007-*Evaluación Interna y Externa de la Ejecución del Programa Regional de Reconocimiento Green Market, durante los Periodos 2005-2007 y La Transición entre el Programa Estrella Ambiental y el Reconocimiento Green Market*- (consultora Nila Esther González). Estos estudios, han sido una primera aproximación a la implantación de un Sistema de Medición de Satisfacción del Cliente de la Corporación.

Este documento denominado *Guía de Medición de Satisfacción del Cliente*, es una herramienta de gestión pública que tiene como objetivo general establecer los lineamientos para aplicar los instrumentos que permitirán la evaluación de la percepción de los clientes de la Corporación acerca del nivel de cumplimiento de sus requisitos y expectativas de un servicio brindado o producto entregado por los diferentes procesos misionales, de apoyo y estratégico de la entidad, para identificar los aspectos que pueden mejorarse y tomar las acciones necesarias para aumentar su grado de satisfacción.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad de CORALINA se reconocen que existen dos (2) clases de clientes: los clientes internos y los clientes externos. Los clientes internos son usuarios actuales de los servicios de la Corporación directamente vinculados a



la estructura administrativa u órganos de dirección de la entidad. Hacen parte de este tipo de clientes los miembros de la Asamblea General de la Corporación, los miembros del Consejo Directivo de la Corporación y funcionarios vinculados a la planta de cargos. Los clientes externos son usuarios actuales y potenciales de los servicios de la Corporación que no están directamente vinculados a la estructura administrativa u órganos de dirección de la entidad. Hacen parte de este tipo de clientes los proveedores de bienes, servicios u obras de la Corporación, unidades empresariales, gremios económicos, instituciones educativas, niños, jóvenes, grupos comunitarios organizados y la comunidad en general.

La *Guía de Medición de Satisfacción del Cliente* de CORALINA se puede utilizar para conocer la percepción que tienen tanto los clientes internos como los clientes externos de la Corporación, haciendo énfasis en: 1. Residentes en el Departamento Archipiélago; 2. Entes de Control; 3. Fuentes de Co-financiación; 4. Unidades Empresariales; 5. Red Institucional; 6. Niños y Jóvenes; 7. Servidores Públicos; y 8. Proveedores de Servicios.

Existen varios instrumentos para medir la satisfacción del cliente, dentro de las cuales las más conocidas son encuestas, grupos focales o cámara gessel, talleres, simulación empresarial o simulación de espacios, experimentación, observación, entre otros. La selección del instrumento más adecuado depende del tipo de cliente y de las políticas institucionales establecidas.

Se aclara que la *Guía de Medición de Satisfacción del Cliente* es un documento aplicado del Sistema de Gestión de Calidad de CORALINA y específicamente del procedimiento *Medición de Satisfacción del Cliente*. Su aplicación no es obligante para la entidad salvo que se adopte mediante acto administrativo.

Esta guía tiene como fin último, conocer si a juicio de los clientes la Corporación está implementando su Política de Calidad:

### **POLITICA DE CALIDAD DE CORALINA**

*La Corporación CORALINA promueve el desarrollo de alternativas sostenibles para contribuir con la calidad de vida de la población de la Reserva de Biosfera Seaflower, a través de la administración de los Recursos Naturales y del medio ambiente; con un talento humano comprometido con el servicio oportuno y cercano a la comunidad, mediante canales de comunicación e información efectivos, buscando la mejora continua en el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción de los usuarios, así como del sistema de gestión de la calidad para el logro de los fines esenciales del Estado.*



## I. FINALIDAD

La finalidad de la *Guía de Medición de Satisfacción del Cliente* de CORALINA es mejorar la calidad y oportunidad de los servicios y trámites ofrecidos por la entidad, con base en la gestión pública realizada como autoridad ambiental en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

## II. PROPOSITO

Conocer el nivel de satisfacción y expectativas, que tienen los clientes internos y externos de CORALINA, sobre los servicios y trámites ofrecidos por la entidad.

## III. OBJETIVOS

### ✓ OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para aplicar los instrumentos que permitirán la evaluación de la percepción de los clientes de la Corporación acerca del nivel de cumplimiento de sus requisitos y expectativas de un servicio brindado o producto entregado por los diferentes procesos misionales, de apoyo y estratégico de la entidad, para identificar los aspectos que pueden mejorarse y tomar las acciones necesarias para aumentar su grado de satisfacción.

### ✓ OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar los tipos de clientes de la Corporación CORALINA, que facilite el conocimiento sobre las necesidades y expectativas que se tienen sobre los servicios y trámites de la entidad
2. Diseñar instrumentos de medición de satisfacción del cliente, con base en los tipos de clientes de la entidad
3. Definir unas pautas generales para la aplicación de cada instrumento de medición de satisfacción del cliente, con base en los tipos de clientes de la entidad



## IV. TIPOS DE CLIENTES DE CORALINA

Como se mencionó en la presentación de esta guía, existen dos (2) clases o géneros de clientes (internos y externos). A su vez, cada clase de cliente puede tener grupos de clientes que comparten intereses o características culturales, sociales, demográficas y económicas similares, los cuales se denominan tipos de clientes.

Para cada tipo de clientes, las organizaciones ofrecen unos servicios y/o productos con el propósito de satisfacer sus necesidades y/o expectativas; de la misma manera que para solucionar sus problemas.

La importancia de definir los tipos de clientes de una organización, se fundamenta en que facilita diseñar e implementar estrategias para conocer las necesidades y expectativas que tienen los clientes.

Existen diferentes criterios que se pueden utilizar para definir la tipología de clientes de una organización. En CORALINA, se han identificado cuatro (4) **CRITERIOS** para definir los tipos clientes:





Cada uno de los nueve (9) procesos de la Corporación, genera servicios dirigidos a los clientes que permitan satisfacer sus necesidades y/o solucionar sus problemas, con la finalidad de contribuir a mejorar su calidad de vida.



Gráfico No. 1. Mapa de Procesos de CORALINA.

En el levantamiento de información para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de CORALINA, se han identificado treinta y cinco (35) servicios y catorce trámites. En CALIDAD, se define un servicio como un bien intangible ofrecido por una entidad a clientes externos actuales y potenciales, para satisfacer una necesidad o solucionar un problema. Por el contrario, un trámite es un procedimiento impulsado por un cliente externo, para demandar un servicio ofrecido por una entidad. Todo trámite tiene como salida (o producto) un servicio; pero no todo servicio se ofrece a través de un trámite.

Las necesidades y/o problemas de los clientes, son valorados por la entidad pública, de acuerdo a los requisitos que previamente se han determinado para cada servicio. El producto de esa valoración, puede reafirmar o replantear los requisitos determinados para cada servicio, de tal manera que la entidad posteriormente pueda gestionar los recursos e insumos necesarios para la prestación del servicio a través de sus procesos. En CALIDAD no es suficiente con optimizar la utilización de los recursos e insumos (eficiencia); se requiere alcanzar los objetivos de calidad (eficacia) y generar impactos positivos en la población objetivo o clientes (efectividad). La satisfacción de un cliente se obtiene, cuando la entidad evidencia efectividad en su sistema de gestión de calidad. Esto es, cuando se ha implementado un sistema de mejora continua.



### MODELO DE EFECTIVIDAD TOTAL

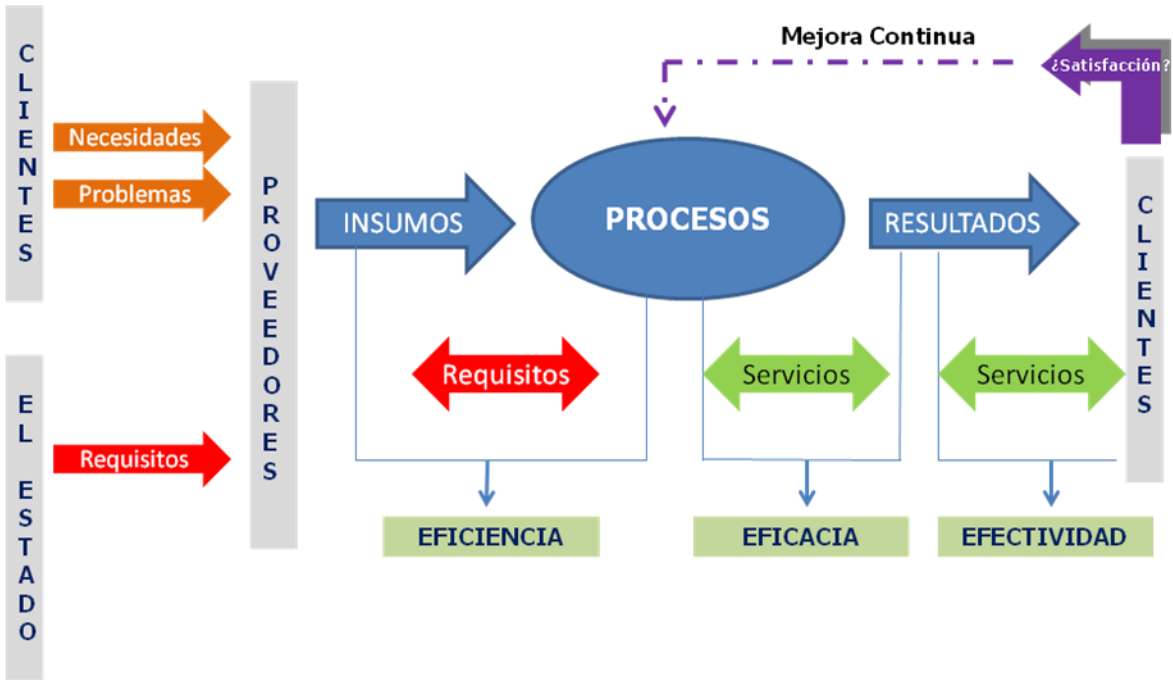


Gráfico No. 2. Modelo de Efectividad Total.

A continuación, se enuncian los tipos de clientes identificados en CORALINA:



<b>TIPO DE CLIENTES DE CORALINA</b>		
<b>CLIENTE</b>	<b>TIPO DE CLIENTES</b>	<b>SERVICIOS/PRODUCTOS DE CORALINA</b>
-Amas de Casa -Padres de Familia -Trabajadores Independientes -Empleados -Ciudadano	<b>1. RESIDENTES EN EL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO</b>	Consulta interna y externa de publicaciones, documentación y material audiovisual con contenido ambiental y de carácter científico, cultural e histórico
		Programación de eventos científicos y culturales, para fomentar la información conservada en la Corporación
		Charlas ambientales
		Fotocopias para consulta en el centro de documentación
		Planes, programas y proyectos ambientales
		Orientación y Asesoría en Gestión de Riesgos Naturales
		Expedición de Normas ambientales
		Control y Vigilancia de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente
		Monitoreo de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente
		Administración de áreas protegidas de carácter regional
		Publicaciones con contenido ambiental
		Divulgación de información ambiental
Monitoreo socio-económico para el desarrollo sostenible		
Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible		
-Hoteles, Hostales, Posadas Nativas -Agencias de Buceo -Restaurantes -Productores Agropecuarios -Pescadores -Comerciantes -Artesanos -Agencias de Viajes y Receptivos -Industria -Cámara de Comercio -Gremios Económicos -Asociaciones del Sector Productivo -Operadores Privados de	<b>2. UNIDADES EMPRESARIALES</b>	Charlas ambientales
		Asesoría en la formulación y gestión de proyectos ambientales o con componentes ambientales
		Capacitación en gerencia de proyectos
		Co-financiación de proyectos ambientales o con componentes ambientales
		Evaluación de estudios de impacto ambiental
		Planes, programas y proyectos ambientales
		Asistencia Técnica en Producción más Limpia
		Servicio de análisis físico-químicos (para conocer la calidad del agua potable, subterránea, marina o residual)
		Expedición de Normas ambientales
		Control y Vigilancia de los Recursos Naturales y el



<p>Servicios Públicos -Otros</p>		<p>Medio Ambiente</p> <p>Informes de seguimiento a actos administrativos ambientales</p> <p>Conceptos técnicos</p> <p>Licencias, concesiones, salvoconductos y permisos ambientales para explotación de recursos naturales</p> <p>Monitoreo de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente</p> <p>Publicaciones con contenido ambiental</p> <p>Divulgación de información ambiental</p> <p>Participación social para el desarrollo Sostenible</p> <p>Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible</p>
<p>-Procuraduría -Contraloría -Contaduría -Fiscalía -Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN -Dirección de Planeación, Información y Ordenamiento Territorial del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) -Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda -División del PAC del Ministerio de Hacienda -Dirección del Tesoro del Ministerio de Hacienda -Dirección de Estadísticas Fiscales del Ministerio de Hacienda -División de Extranjería del DAS -OCCRE -Archivo General de la Nación -DAFP (SUIP) -Veedurías Ciudadanas -Otros</p>	<p><b>3. ENTES DE CONTROL</b></p>	<p>Planes, programas y proyectos ambientales</p> <p>Expedición de Normas ambientales</p> <p>Publicaciones con contenido ambiental</p> <p>Divulgación de información ambiental</p> <p>Informes Técnicos, Administrativos y Financieros</p>
<p>-Gobernación del Departamento -Alcaldía Municipal -Instituciones Educativas -Caja de Compensación -ICBF</p>	<p><b>4. INSTITUCIONES</b></p>	<p>Suministro de Información Geográfica</p> <p>Consulta interna y externa de publicaciones, documentación y material audiovisual con contenido ambiental y de carácter científico, cultural e histórico</p> <p>Préstamo inter-bibliotecario</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial</li> <li>-Ministerio de Hacienda</li> <li>-Ministerio de Educación Nacional</li> <li>-Ministerio de Cultura</li> <li>-Otros Ministerios</li> <li>-Unidad Tecnológica de Pereira</li> <li>-INFOTEP</li> <li>-SENA</li> <li>-ASOCARS</li> <li>-INVEMAR</li> <li>-DIMAR</li> <li>-Policía Nacional</li> <li>-Armada Nacional</li> <li>-Fondo del Ahorro</li> <li>-ESAP</li> <li>-Universidad Nacional Sede Caribe</li> <li>-Comisión Consultiva Departamental</li> <li>-Fuerzas Armadas</li> <li>-UNESCO</li> <li>-Bibliotecas</li> <li>-Centros de Documentación</li> <li>-Red de Centros de Documentación</li> <li>-Bancos: Banco de Bogotá, DAVIVIENDA, Banco de Occidente, Bancolombia, Caja Agraria, Otros</li> <li>-Otros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Programación de eventos científicos y culturales, para fomentar la información conservada en la Corporación</li> <li>Charlas ambientales</li> <li>Publicación de mapas en la página web</li> <li>Planes, programas y proyectos ambientales</li> <li>Orientación y Asesoría en Gestión de Riesgos Naturales</li> <li>Servicio de análisis físico-químicos y microbiológicos (para conocer la calidad del agua potable, subterránea, marina o residual)</li> <li>Expedición de Normas ambientales</li> <li>Control y Vigilancia de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente</li> <li>Informes de seguimiento a actos administrativos ambientales</li> <li>Conceptos técnicos</li> <li>Licencias, concesiones, salvoconductos y permisos ambientales para explotación de recursos naturales</li> <li>Monitoreo de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente</li> <li>Administración de áreas protegidas de carácter regional</li> <li>Producción de material didáctico con contenido ambiental</li> <li>Módulos curriculares para la educación ambiental de tipo formal</li> <li>Asesoría en la formulación de PRAES</li> <li>Asesoría en la formulación de PRAUS</li> <li>Publicaciones con contenido ambiental</li> <li>Divulgación de información ambiental</li> <li>Participación social para el desarrollo Sostenible</li> <li>Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Banco Mundial</li> <li>-Fondo de Compensación Ambiental</li> <li>-GEF</li> <li>-Banco Interamericano de Desarrollo</li> <li>-INCO</li> <li>-Embajadas</li> <li>-Otros</li> </ul>	<p><b>5. ENTES DE CO-FINANCIACION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes, programas y proyectos ambientales.</li> <li>Informes de ejecución de proyectos de inversión</li> <li>Publicaciones con contenido ambiental</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Niños menores de 5 años</li> </ul>	<p><b>6. NIÑOS Y JOVENES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta interna y externa de publicaciones,</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>-Niños entre 5 y 11 años</li> <li>-Jóvenes entre 12 y 17 años</li> <li>-Jovenes entre 18 y 25 años</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>documentación y material audiovisual con contenido ambiental y de carácter científico, cultural e histórico</li> <li>Programación de eventos científicos y culturales, para fomentar la información conservada en la Corporación</li> <li>Charlas ambientales</li> <li>Eventos y concursos para promover la lectura de temas ambientales.</li> <li>Salón y literatura infantil</li> <li>Planes, programas y proyectos ambientales</li> <li>Producción de material didáctico con contenido ambiental</li> <li>Publicaciones con contenido ambiental</li> <li>Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Empleados de carrera administrativa</li> <li>-Empleados de libre nombramiento y remoción</li> <li>-Empleados en provisionalidad</li> </ul>	<p><b>7. SERVIDORES PUBLICOS DE CORALINA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministro de Información Geográfica.</li> <li>Consulta interna y externa de publicaciones, documentación y material audiovisual con contenido ambiental y de carácter científico, cultural e histórico</li> <li>Charlas ambientales</li> <li>Publicación de mapas en la página web</li> <li>Planes, programas y proyectos ambientales</li> <li>Servicio de análisis físico-químicos y microbiológicos (para conocer la calidad del agua potable, subterránea, marina o residual)</li> <li>Publicaciones con contenido ambiental</li> <li>Divulgación de información ambiental</li> <li>Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Profesionales Independientes</li> <li>-Prestadores de servicios personales</li> <li>-Prestadores de servicios de aseo y oficios varios</li> <li>-Otros</li> </ul>	<p><b>8. PROVEEDORES DE SERVICIOS PERSONALES DE CORALINA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministro de Información Geográfica</li> <li>Consulta interna y externa de publicaciones, documentación y material audiovisual con contenido ambiental y de carácter científico, cultural e histórico</li> <li>Programación de eventos científicos y culturales, para fomentar la información conservada en la Corporación</li> <li>Charlas ambientales</li> <li>Publicación de mapas en la página web</li> <li>Planes, programas y proyectos ambientales</li> <li>Servicio de análisis físico-químicos y microbiológicos (para conocer la calidad del agua potable, subterránea, marina o residual)</li> </ul>



		Publicaciones con contenido ambiental
		Divulgación de información ambiental
		Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Suministro de papelería y útiles de oficina</li> <li>-Suministro de alimentos y bebidas</li> <li>-Proveedores de equipos de computo</li> <li>-Proveedores u operadores de servicios turístico de Parques Naturales Regionales (Ej: Johnny Cay)</li> <li>-Prestadores de Otros Servicios:               <ul style="list-style-type: none"> <li>*Transporte aéreo, alojamiento y alimentación</li> <li>*Transporte terrestre</li> <li>*Transporte marítimo</li> <li>*Mantenimiento de propiedad, planta y equipos</li> </ul> </li> <li>-Otros</li> </ul>	<b>9. PROVEEDORES DE BIENES, SUMINISTROS Y OTROS DE CORALINA</b>	Planes, programas y proyectos ambientales
		Publicaciones con contenido ambiental
		Divulgación de información ambiental
		Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible
Proveedores de obras	<b>10. PROVEEDORES DE OBRAS DE CORALINA</b>	Planes, programas y proyectos ambientales
		Publicaciones con contenido ambiental
		Divulgación de información ambiental
		Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Radio</li> <li>-Televisión</li> <li>-Revistas</li> <li>-Periódicos</li> <li>-Otros</li> </ul>	<b>11. MEDIOS DE COMUNICACION</b>	Planes, programas y proyectos ambientales
		Publicaciones con contenido ambiental
		Divulgación de información ambiental
		Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Juntas de Acción Comunal</li> <li>-Cooperativas</li> <li>-Fundaciones</li> <li>-Asociaciones</li> <li>-Corporaciones</li> <li>-Otros</li> </ul>	<b>12. ORGANIZACIONES SIN ANIMO DE LUCRO</b>	Planes, programas y proyectos ambientales
		Publicaciones con contenido ambiental
		Divulgación de información ambiental
		Participación social para el desarrollo Sostenible



		Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible
-Miembros del Consejo Directivo de CORALINA - Miembros de la Asamblea Corporativa de CORALINA	<b>13. CONSEJO DIRECTIVO DE CORALINA y ASAMBLEA CORPORATIVA DE CORALINA</b>	Planes, programas y proyectos ambientales
		Informes de ejecución de planes, programas y proyectos ambientales
		Publicaciones con contenido ambiental
		Divulgación de información ambiental
		Programación de eventos para promocionar el desarrollo sostenible
		Informes de Gestión

Tabla No. 1. Tipos de Clientes de CORALINA. Fuente: La autora de la Guía de Medición de Satisfacción del Cliente.



## V. INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Aunque se han identificado trece (13) tipos de clientes para CORALINA, esta *Guía de Medición de Satisfacción del Cliente* hace énfasis en: 1. Residentes en el Departamento Archipiélago; 2. Entes de Control; 3. Fuentes de Co-financiación; 4. Unidades Empresariales; 5. Red Institucional; 6. Niños y Jóvenes; 7. Servidores Públicos; y 8. Proveedores de Servicios.

Los instrumentos de medición de satisfacción del cliente identificados son cuatro (4):

1. **Encuesta Personal**. Sugerida para las Unidades Empresariales.

Es el instrumento o herramienta más utilizado para levantar información primaria. Permite al encuestador hablar con la persona en su casa o en su oficina, en la calle o en lugares públicos abiertos (Ej: Supermercados, centros comerciales, etc.).

2. **Encuesta por Teléfono**. Sugerida para Residentes en el Departamento Archipiélago.

Es el método ideal para reunir información con rapidez y es más flexible que las encuestas personales por correo. Las entrevistas por teléfono también permiten mayor control de la muestra.

Las encuestas por teléfono tienen como principal ventaja su bajo costo y que el encuestado no se siente saturado con muchas preguntas del objeto de estudio, ya que este tipo de encuestas deben de ser cortas. Se aplican técnicas y métodos conocidas como *tele-marketing*.

3. **Encuesta por Correo Electrónico**. Sugerida para Entes de Control, la Red Institucional y Fuentes de Co-Financiación.

Este tipo de encuesta, tiene como principal ventaja que se puede recopilar información primaria a un bajo costo. Los entrevistados pueden proporcionar respuestas más honradas a preguntas más personales que cuando se las formula un encuestador desconocido, sean en persona o por teléfono. Además en estas





encuestas no participa un entrevistador que podría sesgar las respuestas del encuestado.

4. **Grupo focal (*focus group* en inglés) o Sesiones de Grupo.** Sugerida para Niños y Jóvenes, Servidores Públicos y Proveedores de Servicios

El grupo focal, *focus group* en inglés, también conocida como sesiones de grupo, es una de las formas de los estudios cualitativos en el que se reúne a un grupo de personas para indagar acerca de actitudes y reacciones frente a un producto, servicio, concepto, publicidad, idea o embalaje. Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica donde los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones. En las sesiones de grupo se elabora un guión de desarrollo el cual servirá para iniciar y cerrar la discusión. Se dividen los grupos de acuerdo a características del mercado objetivo. Usualmente las sesiones la conforman entre 8 y 12 participantes, teniendo una duración entre 1 y 2 horas.

Con frecuencia se utilizan preguntas abiertas para hacer que los participantes discutan el tema con libertad.

En el caso de niños y jóvenes, se utilizan herramientas pedagógicas para recopilar la información primaria objeto de estudio, como por ejemplo juegos didácticos, dibujos, videos con personajes animados, entre otros. Lo importante es aplicar una herramienta pedagógica que permita alcanzar el objetivo de la recopilación de la información.

La aplicación de todos los instrumentos de medición de satisfacción del cliente deben quedar registrados por escrito (caso de encuesta) o por video (caso grupo focal), que se estudian más adelante. Para poder comparar los resultados obtenidos en diferentes años, las preguntas que se adopten para cada instrumento de planificación deberán ser las mismas a aplicar en el medio plazo (de 3 a 4 años).

Según el Sistema de Gestión de Calidad de CORALINA, el responsable de implementar el procedimiento *Medición de Satisfacción del Cliente*, perteneciente al proceso Gestión Estratégica, es el Subdirector de Planeación. Es su responsabilidad diseñar cada año, un cronograma de aplicación de instrumentos de medición de satisfacción del cliente y presentarlo ante el Comité de Calidad de la Corporación para su aprobación. De la misma manera, es su responsabilidad gestionar los recursos necesarios para poder aplicar exitosamente cada instrumento de medición de satisfacción del cliente.



## INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✍ **TIPO DE CLIENTE:** Residentes en el Departamento Archipiélago
- ✍ **DEFINICION DE TIPO DE CLIENTE:** Persona natural que tiene como domicilio principal alguna de las islas que hacen parte del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
- ✍ **OBJETIVO DE LA MEDICION:** Evaluar la percepción que tienen los residentes del Departamento Archipiélago sobre la calidad, oportunidad y atención al cliente de los servicios prestados por CORALINA, así como sobre la calidad del medio ambiente de la región y la gestión pública de la Corporación.
- ✍ **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Encuesta por teléfono
- ✍ **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION:** Con base en la población objeto de estudio, se aplicaría un muestreo probabilístico con el propósito de poder inferir los resultados obtenidos en la medición de satisfacción del cliente a toda la población. Para el tamaño de la muestra, se aplicaría un muestreo aleatorio simple, el cual asigna a cada elemento de la población estadística una misma oportunidad de ser escogido. El instrumento de medición, se aplicaría tanto en la isla de San Andrés como en el municipio de Providencia y Santa Catalina islas.
- ✍ **FRECUENCIA DE LA MEDICION:** Anual.
- ✍ **RESPONSABLE:** Subdirector de Planeación



## INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✍ **TIPO DE CLIENTE:** Entes de Control
- ✍ **DEFINICION DE TIPO DE CLIENTE:** Entidades públicas del Estado Colombiano, que tienen como propósito controlar las actividades realizadas por la Corporación en cumplimiento de su misión y visión institucional.
- ✍ **OBJETIVO DE LA MEDICION:** Evaluar la percepción que tienen los entes de control sobre la calidad, oportunidad y atención al cliente de los servicios prestados por CORALINA.
- ✍ **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Encuesta por Correo Electrónico
- ✍ **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION:** Dado que la población objeto de estudio (entes de control) no es un tamaño grande, se aplicaría el instrumento de medición a toda la población. Los resultados obtenidos serían concluyentes para cada medición de satisfacción del cliente.
- ✍ **FRECUENCIA DE LA MEDICION:** Anual.
- ✍ **RESPONSABLE:** Subdirector de Planeación



## INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✍ **TIPO DE CLIENTE:** Fuentes de Co-financiación
- ✍ **DEFINICION DE TIPO DE CLIENTE:** Organizaciones con ánimo de lucro, organizaciones sin ánimo de lucro y entidades públicas -a nivel nacional e internacional- que co-financian los proyectos de inversión de la Corporación.
- ✍ **OBJETIVO DE LA MEDICION:** Evaluar la percepción que tienen las fuentes de co-financiación sobre la calidad, oportunidad y atención al cliente de los servicios prestados por CORALINA, así como sobre la eficiencia, eficacia y efectividad de la Corporación en la ejecución del proyecto co-financiado.
- ✍ **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Encuesta por Correo Electrónico
- ✍ **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION:** Dado que la población objeto de estudio (fuentes de co-financiación) no es un tamaño grande, se aplicaría el instrumento de medición a toda la población. Los resultados obtenidos serían concluyentes para cada medición de satisfacción del cliente. El responsable de aplicar el instrumento de medición, debe administrar una base de datos de fuentes de co-financiación actuales y de años anteriores. El instrumento de medición se aplicaría a las fuentes de co-financiación del año en el cual se va a hacer la medición y a aquellas que co-financiaron proyectos dos (2) años anteriores; es decir, fuentes de co-financiación de los últimos 3 años incluyendo el vigente.
- ✍ **FRECUENCIA DE LA MEDICION:** Anual.
- ✍ **RESPONSABLE:** Subdirector de Planeación



## INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✍ **TIPO DE CLIENTE:** Unidades Empresariales
- ✍ **DEFINICION DE TIPO DE CLIENTE:** Una unidad empresarial es una persona natural o jurídica que ejerce actividades económicas, mediante la producción, transformación y/o comercialización de productos y servicios en un territorio determinado.
- ✍ **OBJETIVO DE LA MEDICION:** Evaluar la percepción que tienen las unidades empresariales, gremios económicos y asociaciones del sector productivo del Departamento Archipiélago sobre la calidad y oportunidad de los servicios prestados por CORALINA, así como sobre los impactos y beneficios obtenidos por los mismos.
- ✍ **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Encuesta Personal
- ✍ **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION:** Con base en la población objeto de estudio, se aplicaría un muestreo probabilístico con el propósito de poder inferir los resultados obtenidos en la medición de satisfacción del cliente a toda la población. Para el tamaño de la muestra, se aplicaría un muestreo aleatorio simple, el cual asigna a cada elemento de la población estadística una misma oportunidad de ser escogido. El instrumento de medición, se aplicaría a todas las unidades empresariales que han recibido servicios de la Corporación: Charlas ambientales; asesoría en la formulación de proyectos ambientales o con componentes ambientales; capacitación en gerencia de proyectos; co-financiación de proyectos ambientales o con componentes ambientales; evaluación de estudios de impacto ambiental; asistencia técnica en producción más limpia; Servicio de análisis físico-químicos (para conocer la calidad del agua potable, subterránea, marina o residual); licencias, concesiones, salvoconductos y permisos ambientales para explotación de recursos naturales; entre otros servicios.  
  
Las encuestas personales se aplicarían tanto a unidades empresariales con domicilio principal en las islas como a gremios económicos y asociaciones del sector productivo. El responsable de aplicar el instrumento de medición, debe administrar una base de datos con todas las unidades empresariales que han recibido servicios de la Corporación. El instrumento de medición se aplicaría tanto en la isla de San Andrés como en el municipio de Providencia y Santa Catalina islas.
- ✍ **FRECUENCIA DE LA MEDICION:** Anual.
- ✍ **RESPONSABLE:** Subdirector de Planeación



## INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✍ **TIPO DE CLIENTE:** Red Institucional
  
- ✍ **DEFINICION DE TIPO DE CLIENTE:** Conjunto de instituciones que tienen jurisdicción en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Se entiende por institución a una organización formal que posee unas normas, políticas, procesos, manuales, funciones asignadas por ley o estatutos, y demás instrumentos de planificación que permiten la evaluación y el control de su gestión. En esta *Guía de Medición de Satisfacción del Cliente*, se entenderá por Instituciones a aquellas entidades públicas u organizaciones del sector privado que ejercen funciones públicas en la región insular, bien sean del orden municipal, departamental o nacional. Ver Tabla No. 1. Tipos de Clientes de CORALINA.
  
- ✍ **OBJETIVO DE LA MEDICION:** Evaluar la percepción que tienen las instituciones del Departamento Archipiélago sobre la calidad, oportunidad y atención al cliente de los servicios prestados por CORALINA, así como sobre la cooperación inter-institucional.
  
- ✍ **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Encuesta por Correo Electrónico.
  
- ✍ **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION:** Dado que la población objeto de estudio (Instituciones) no es un tamaño grande, se aplicaría el instrumento de medición a toda la población. Los resultados obtenidos serían concluyentes para cada medición de satisfacción del cliente.
  
- ✍ **FRECUENCIA DE LA MEDICION:** Anual.
  
- ✍ **RESPONSABLE:** Subdirector de Planeación



## INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✍ **TIPO DE CLIENTE:** Niños y Jóvenes
- ✍ **DEFINICION DE TIPO DE CLIENTE:** En esta guía se entenderá por niños y jóvenes, aquellas personas menores de edad que están en edad escolar, esto es, entre 5 y 17 años de edad.
- ✍ **OBJETIVO DE LA MEDICION:** Evaluar la percepción que tienen los niños y jóvenes residentes en el Departamento Archipiélago sobre la calidad del medio ambiente, siendo este el fin último de la Corporación CORALINA.
- ✍ **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Grupo focal o sesiones de grupo.
- ✍ **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION:** Se realizarán grupos focales entre 8 y 12 participantes. La aplicación del instrumento de medición será máximo de dos (2) horas. Se utilizarían herramientas pedagógicas para hacer la medición de satisfacción del cliente, como por ejemplo juegos didácticos, dibujos, videos con personajes animados, entre otros. Deberán participar niños y jóvenes que representen todos los sectores o barrios de las islas.  
  
Cada año se deberá realizar dos (2) *Grupos Focales* en San Andrés isla (uno para niños de 5 a 11 años y otro para jóvenes de 12 a 17 años) y dos (2) en Providencia y Santa Catalina islas (uno para niños de 5 a 11 años y otro para jóvenes de 12 a 17 años). **En total serían cuatro (4) grupos focales desarrollados cada año**, para medir la satisfacción de este tipo de cliente. Cada sesión de grupo tendrá un (1) moderador, preferiblemente con perfil de pedagogo, trabajador social o comunicador social con experiencia en aplicar este tipo de instrumento. El moderador es el responsable de diseñar e implementar la herramienta pedagógica para medir la satisfacción del cliente.
- ✍ **FRECUENCIA DE LA MEDICION:** Anual.
- ✍ **RESPONSABLE:** Subdirector de Planeación



## INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✍ **TIPO DE CLIENTE:** Servidores Públicos
- ✍ **DEFINICION DE TIPO DE CLIENTE:** Funcionarios de planta de la Corporación, que están en cargos de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción y cargos de provisionalidad.
- ✍ **OBJETIVO DE LA MEDICION:** Evaluar la percepción que tienen los servidores públicos de la Corporación sobre la calidad, oportunidad y atención al cliente de los servicios prestados por CORALINA.
- ✍ **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Grupo focal o sesiones de grupo
- ✍ **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION:** Se realizarán grupos focales entre 8 y 12 participantes. La aplicación del instrumento de medición será máximo de dos (2) horas. Deberán participar servidores públicos que trabajen en el proceso estratégico, procesos misionales y procesos de apoyo tanto en la isla de San Andrés como en Providencia y Santa Catalina.  
  
Se realizarían **sesiones con moderadores enfrentados**, esto es, en cada sesión de grupo habría dos (2) moderadores que toman, deliberadamente, conceptos opuestos para generar discusión. Los moderadores serán los responsables de diseñar el guión de preguntas (preferiblemente abiertas) para desarrollar la sesión de grupo.
- ✍ **FRECUENCIA DE LA MEDICION:** Anual.
- ✍ **RESPONSABLE:** Subdirector de Planeación en Coordinación con el Líder de Gestión de Talento Humano





## INSTRUMENTOS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✍ **TIPO DE CLIENTE:** Proveedores de Servicios
- ✍ **DEFINICION DE TIPO DE CLIENTE:** Profesionales o trabajadores independientes que prestan sus servicios personales a la Corporación, mediante contrato de prestación de servicios. También conocidos como contratistas.
- ✍ **OBJETIVO DE LA MEDICION:** Evaluar la percepción que tienen los proveedores de servicios de la Corporación sobre la calidad, oportunidad y atención al cliente de los servicios prestados por CORALINA.
- ✍ **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Grupo focal o sesiones de grupo
- ✍ **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION:** Se realizarán grupos focales entre 8 y 12 participantes. La aplicación del instrumento de medición será máximo de dos (2) horas. Deberán participar proveedores de servicios que trabajen en el proceso estratégico, procesos misionales y procesos de apoyo. Cada año se deberá realizar un *Grupo Focal* en San Andrés isla y otro en Providencia y Santa Catalina islas, para medir la satisfacción de este tipo de cliente.  
  
Se realizarían **sesiones con moderadores enfrentados**, esto es, en cada sesión de grupo habría dos (2) moderadores que toman, deliberadamente, conceptos opuestos para generar discusión. Los moderadores serán los responsables de diseñar el guión de preguntas (preferiblemente abiertas) para desarrollar la sesión de grupo.
- ✍ **FRECUENCIA DE LA MEDICION:** Anual.
- ✍ **RESPONSABLE:** Subdirector de Planeación