



INFORME **SATISFACCIÓN** DEL **CIUDADANO**



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
PERIODO REPORTADO: ENERO – MARZO DE 2020

OFICINA DE PLANEACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, consciente de la importancia que representa para la entidad, identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción de los usuarios frente a los distintos trámites y servicios que presta la Corporación.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas física y telefónicas a los diferentes usuarios que se acercan a las instalaciones de la CAM a realizar un trámite o solicitar un servicio

La información analizada en este documento, permite medir aspectos fundamentales que comprometen la calidad de los servicios de la Corporación; esta información fue compilada durante el primer trimestre del año 2020, donde fueron diligenciadas 202 encuestas de satisfacción de forma presencial y telefónica. De igual forma se tienen en cuenta las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los buzones de sugerencias de toda la Corporación

Lo anterior se realiza con el fin de obtener una visión global frente a la percepción que la comunidad tiene de los servicios prestados por la Corporación y lograr una retroalimentación de los usuarios que hayan finalizado el ciclo del servicio y de esta manera establecer las oportunidades de mejora necesarias para prestar un servicio de calidad.

1. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población a la cual se le aplicó la encuesta, fue a los usuarios que se les ha prestado algún tipo de servicio en la Corporación, ya sea de información, asesoría, trámites, radicación de pqr, entre otros.

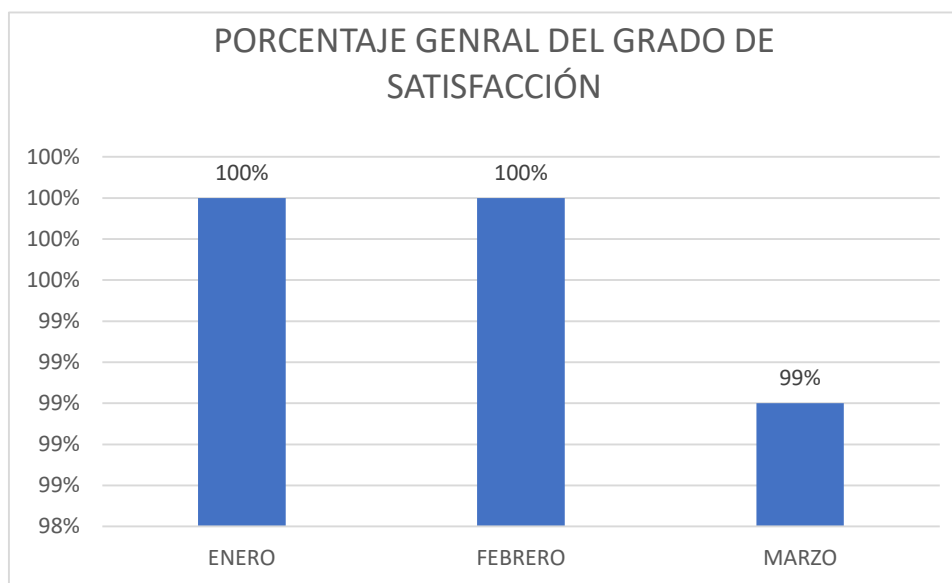
Para determinar el número de encuestas que se van a aplicar, se diligencia el formato F-CAM-009 “Determinación del tamaño de muestra” en el cual se ingresan los datos allí solicitados y automáticamente establece la cantidad de encuestas que se deben aplicar durante el periodo de acuerdo con el número de usuarios atendidos durante el periodo.

2. ANÁLISIS DE DATOS

2.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CAC.

Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, se aplicaron 202 encuestas realizadas en el centro de atención al ciudadano y las direcciones territoriales, con un total de 606 respuestas de las cuales 1 fue calificada como deficiente la oportunidad del servicio recibido teniendo en cuenta que durante el primer trimestre se atendieron de manera presencial 4300 usuarios de acuerdo a los datos arrojados por el servidor gurapas; de las cuales el grado de satisfacción promedio fue del 99% de acuerdo a los siguientes resultados:

Grafica 1. Porcentaje general del grado de satisfacción



Como se puede observar en la gráfica, durante el mes de enero el porcentaje de satisfacción fue del 100%, febrero con 100% menos con respecto a marzo con 99%, sin que esta calificación sea mala teniendo en cuenta que la meta establecida en el indicador es mayor de 90%.

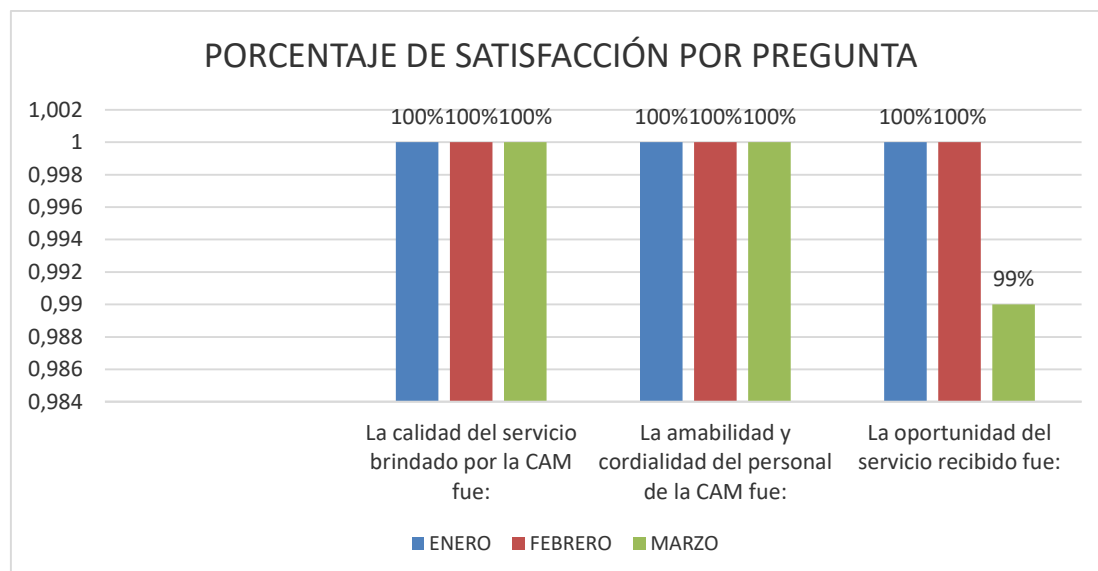
De acuerdo a los resultados, se evidencia el grado de satisfacción de los usuarios tiene un promedio del 99% en el trimestre, teniendo en cuenta que como entidad pública se debe trabajar en pro de la satisfacción del ciudadano se continúa mejorando con el fortalecimiento del proceso de Gestión al Servicio del Ciudadano.

Se realiza análisis por cada uno de las preguntas planteadas a los usuarios relacionándolos en la tabla que se relaciona a continuación:

Cuadro 1. Resultados encuesta de satisfacción primer trimestre.

PREGUNTAS		ENERO	FEBRERO	MARZO
1	La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	100%	100%	100%
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	100%	100%	100%
3	La oportunidad del servicio recibido fue:	100%	100%	99%
Total		100%	100%	99%

Gráfica 2. Porcentaje de satisfacción por pregunta



Analizando las respuestas, la inconformidad se da frente a la oportunidad del servicio recibió por demoras en los trámites y en las visitas y por desinformación, de acuerdo a las observaciones escritas por los usuarios. De las 36 encuestas aplicadas en el centro de atención al ciudadano, para el mes de marzo 1 personas coinciden en que la oportunidad del servicio es deficiente, para una calificación del 99%.

La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM, La calidad del servicio brindado por la CAM: Fue que durante el primer trimestre obtuvieron una calificación del 100% .

calificación que va de la mano con las observaciones realizadas por los usuarios como mejora en los tiempos de respuesta, es pertinente analizar mediante los seguimientos a los tiempos de respuesta se relacionan en los informes de PQRS.

Durante el mes de marzo, la percepción de los ciudadanos fue del 99%, frente al mes anterior aumento en cuatro puntos porcentual, pero se identifica la una calificación por parte de un usuario de deficiente la oportunidad en el servicio.

Realizando un análisis en general del grado de satisfacción de los usuarios durante el primer trimestre del año, se puede concluir que el 99% de los usuarios que han realizado algún trámite o solicitud en la corporación, están satisfechos con la atención prestada. Un porcentaje alto frente a la cantidad de personas encuestas y frente a la gran cantidad de personas atendidas.

2.2 BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el primer trimestre de año, los usuarios no han depositado quejas en el buzón de sugerencias.

3. CONCLUSIONES

- ❖ A pesar de que el grado de satisfacción es alto, existen un caso puntual de un usuario que manifiestan La oportunidad del servicio recibido fue deficiente, situación que debe ser analizada si para el segundo semestre persiste esta calificación.
- ❖ Durante los meses de enero, febrero el periodo que menor grado de satisfacción tuvo con un 100%, situación que disminuyo significativamente durante el mes de marzo, teniendo en cuenta que en marzo se dio inicio a la emergencia sanitaria se atendió al público de forma presencial hasta el 20 de marzo.

4. RECOMENDACIONES

- ❖ Dar atención al público por vía telefónica y validar los canales virtuales que se cuentan para realizar atención adecuada y oportuna por emergencia sanitaria.
- ❖ Continuar con la reorganización del CAC, desde el diseño de atención al usuario como un proceso y todo lo que ello requiere (documentación de: caracterización, procedimientos, formatos, instructivos, guías, indicadores etc), hasta la asignación de una persona que lidere todas las actividades relacionadas con la implementación y seguimiento del proceso.