

INFORME DE SATISFACCIÓN EXTERNA E INTERNA Resultados de la medición IV Trimestre 2024

Dependencia: Secretaría GENERAL – servicio al ciudadano

Febrero 2025

Sede Principal

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. ANÁLISIS DE LOS DATOS	4
3.1 Análisis del Digiturno – sede principal.....	4
3.2 Encuesta de satisfacción externa	6
3.3 Buzón de sugerencia	14
3.4 Análisis de satisfacción interna	15
4. CONCLUSIONES	25

TABLA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Turnos generados en el trimestre</i>	4
<i>Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre.....</i>	5
<i>Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla</i>	5
<i>Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales</i>	6
<i>Figura 5. Canales de atención</i>	8
<i>Figura 6. Tipo de gestión que realizaron en la CAM</i>	9
<i>Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción</i>	10
<i>Figura 8. Aspectos a fortalecer en Canales de Atención.....</i>	12
<i>Figura 9. Responden completamente a su solicitud</i>	12
<i>Figura 10. Lenguaje claro y coherente</i>	12
<i>Figura 11. Calificación de la Gestión Pública CAM</i>	13
<i>Figura 12. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción.....</i>	14
<i>Figura 13. Comparativo de Satisfacción Vs Insatisfacción por dependencias CAM</i>	16
<i>Figura 14. Requieren servicios de SG</i>	16
<i>Figura 15. Calificación de aspectos de satisfacción de SG</i>	17
<i>Figura 16. Recomiendan los servicios de SG</i>	18
<i>Figura 17. Requieren servicios de SGA</i>	19
<i>Figura 18. Calificación de aspectos de satisfacción SGA.....</i>	19
<i>Figura 19. Recomiendan servicios de SGA.....</i>	20
<i>Figura 20. Requieren servicios de SPOT.....</i>	21
<i>Figura 22. Recomiendan servicios de SPOT</i>	22
<i>Figura 23. Requieren servicios de SRCA.....</i>	23
<i>Figura 25. Recomiendan servicios de SRCA</i>	25

LISTADO DE TABLAS

<i>Tabla 1. Priorización de aspectos a mejorar SG</i>	18
<i>Tabla 2. Priorización de aspectos a mejorar SGA.....</i>	20
<i>Tabla 3. Priorización de aspectos a mejorar SPOT.....</i>	22
<i>Tabla 4. Priorización de aspectos a mejorar SRCA</i>	25

Sede Principal

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: octubre, noviembre y diciembre de 2024
FECHA DE REPORTE: febrero de 2025
REPORTA: Secretaría General- Servicio al ciudadano

2. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de conocer la percepción de satisfacción del usuario interno y externo de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2024, se aplicaron las herramientas establecidas por la entidad: la F-CAM-046 V9 Encuesta Externa de Satisfacción y la F-CAM-335 V3 Encuesta Interna de Satisfacción. Estos instrumentos fueron inicialmente dirigidos a los usuarios externos de la Corporación, clasificados en diversos grupos de interés, y, posteriormente, a los usuarios internos, es decir, los funcionarios y colaboradores de la entidad.

Las encuestas de satisfacción, tanto externa como interna, fueron compartidas de manera virtual a través de un formulario de Google, implementado en los canales virtuales de la Corporación. Además, se aplicaron de forma presencial en el caso de la satisfacción externa, mediante entrevistas aleatorias a los usuarios en la sede principal, quienes fueron reportados a través del aplicativo Digiturno, así como en las Direcciones Territoriales, de acuerdo con las planillas mensuales de atención al usuario. Los usuarios entrevistados son aquellos que requieren algún tipo de trámite ofrecido por la entidad. En cuanto a la Encuesta Interna de Satisfacción, se evaluaron las dependencias de la Secretaría General (SG), la Subdirección de Gestión Ambiental (SGA), la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (SPOT) y la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (SRCA). Los formularios de Google fueron enviados a todos los funcionarios y colaboradores, exceptuando a aquellos pertenecientes a las dependencias en evaluación.

Los datos recolectados a través de las encuestas son analizados en el presente informe, aplicando los parámetros definidos en el P-CAM-004 Versión 9, referente a la medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos. Durante el proceso de recolección de datos, 163 usuarios externos diligenciaron el formulario de satisfacción. En cuanto a la evaluación interna, 25 usuarios internos respondieron el formulario de SG, 20 lo hicieron para SGA, 25 para SPOT y 24 para

Sede Principal

la SRCA. También se incluyen las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) recibidas a través de los buzones ubicados en la sede principal y las Direcciones Territoriales.

Asimismo, se presenta un análisis del software Digiturno utilizado en la sede principal para registrar cada visita a la Corporación.

3. ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.1 Análisis del Digiturno – sede principal

Durante el cuarto trimestre, se registraron un total de 2.637 ciudadanos en la sede principal de la CAM, ubicada en la ciudad de Neiva, a través de la herramienta Digiturno. Como se muestra en la Figura 1, del total de los turnos generados en el trimestre, el 87% correspondieron a turnos atendidos o finalizados, el 11% fueron abandonados y el 1% fueron cancelados.

Adicionalmente, del total de usuarios que solicitaron un turno para acceder a los servicios de la Corporación, el 94,4% fueron usuarios generales, seguidos por el 5,2% que representaron a los usuarios Prioritarios – Adulto Mayor. A continuación, el 0,3% fueron usuarios Prioritarios – Discapacitados y, por último, el 0,1% correspondieron a usuarios Prioritarios – Discapacitados. Cabe señalar que a lo largo del trimestre no se presentaron usuarios correspondientes al turno Prioritario – Mujer en estado de embarazo o con niño en brazos. Estos datos están representados en la Figura 2.



Figura 1. Turnos generados en el trimestre

Sede Principal

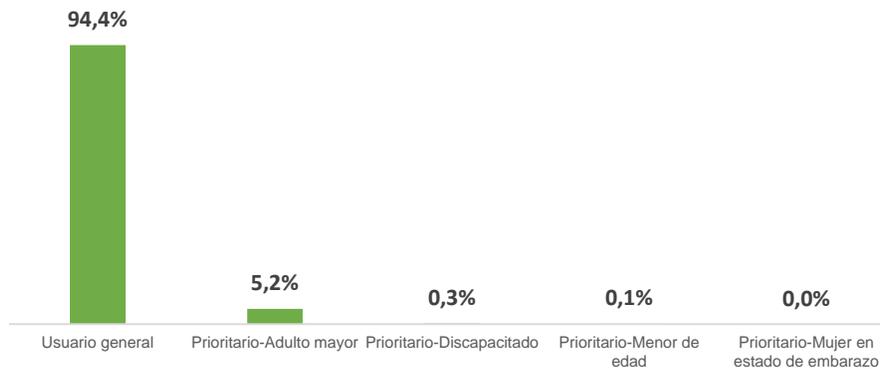


Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre

En el Centro de Atención al Ciudadano (CAC) ubicado en la sede principal de la Corporación, se dispone de cinco ventanillas encargadas de atender las diversas necesidades de los usuarios que visitan la sede. Según se observa en la Figura 3, las ventanillas de mayor afluencia fueron las de Trámites Ambientales N° 1 y 2, con un 39% de las atenciones. A continuación, se encuentra la ventanilla de Orientación e Ingreso, con un 28%, seguida por la Ventanilla Única de Radicación, que recibió el 25% de las visitas. Por último, la Ventanilla de Facturación atendió el 8% de los usuarios.

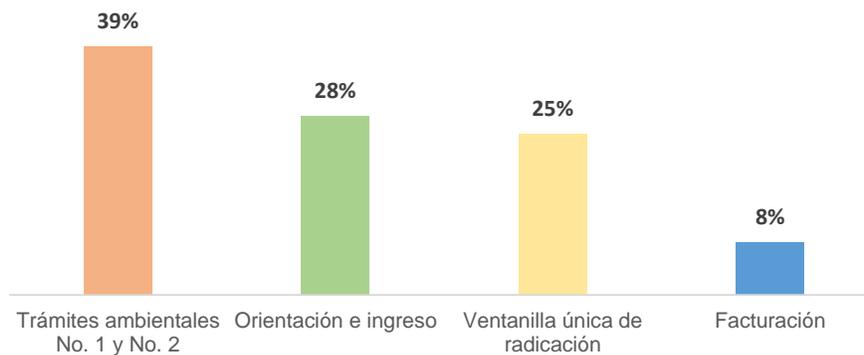


Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla

a. Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales

La Corporación recopila información y datos personales a través de la herramienta Digiturno en el momento en que el funcionario encargado registra la atención del usuario. Este último, de manera libre y voluntaria, proporciona datos como nombre,

Sede Principal

tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio, correo electrónico, número de contacto, entre otros. Al finalizar el registro, los ciudadanos manifiestan su aceptación o rechazo respecto al tratamiento de sus datos personales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, que regula la protección de datos personales en Colombia.

Los datos de aquellos ciudadanos que autorizan su tratamiento se consolidan en una base de datos en formato Excel, con el propósito de ser utilizados exclusivamente para fines institucionales de la Corporación. Para facilitar la gestión y seguimiento de estos usuarios, se ha habilitado el correo corporativo servicioalciudadano@cam.gov.co, a través del cual se comparte información de interés, como encuestas de caracterización y satisfacción, así como contenidos institucionales relevantes.

Cualquier otro uso de la información deberá ser previamente informado en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular de los datos.

Del total de usuarios registrados en los meses de octubre a diciembre en la sede principal, el 50% autorizaron el tratamiento de sus datos personales, por el contrario, el 24% no lo autorizaron y finalmente el 25% no respondieron al tratamiento de datos personales debidos a algunas fallas externas a la Entidad, tales como daños, cambios o mantenimientos en la red que provee internet y/o en el servicio de Energía Eléctrica. Adicionalmente, durante el periodo reportado no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

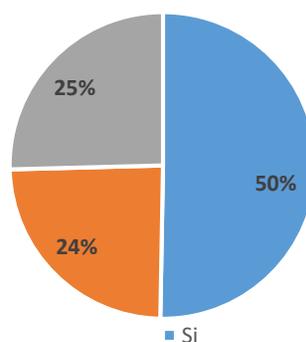


Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales

3.2 Encuesta de satisfacción externa

El formato F-CAM-046 V9 es una herramienta de medición de satisfacción que

Sede Principal

consta de seis preguntas. La primera identifica el canal a través del cual el usuario externo recibió la atención, seguida por una pregunta que determina el tipo de gestión realizada. En la tercera pregunta, se solicita calificar diferentes aspectos de la atención recibida utilizando una escala de Likert, donde 1 representa "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Bueno" y 4 "Muy bueno".

En la cuarta pregunta, se brinda la opción de seleccionar uno o varios aspectos que la Corporación podría mejorar en sus servicios, permitiendo además justificar la elección realizada. La quinta pregunta evalúa si las comunicaciones emitidas por la Corporación responden de manera completa a la solicitud realizada y si su contenido es claro y coherente. Finalmente, la sexta pregunta mide la percepción del usuario sobre la gestión pública de la entidad.

Durante el trimestre, se aplicaron 163 encuestas de satisfacción a usuarios externos.

A. Pregunta 1

Según lo presentado en la Figura 5, el 60% de los usuarios que respondieron la encuesta utilizaron el canal presencial en el Centro de Atención al Ciudadano, ubicado en la sede principal de la Corporación. En segundo lugar, se encuentra la sede territorial de Garzón, también mediante atención presencial, con una participación del 18%, seguida por la sede territorial de La Plata con un 10% y la sede territorial de Pitalito con un 7%.

En cuanto a los canales virtuales habilitados por la Entidad, el correo electrónico registró un 4% de participación, mientras que el chat en línea alcanzó el 1%. Para este trimestre, no se reportaron respuestas a la encuesta de satisfacción a través del canal telefónico.

Sede Principal

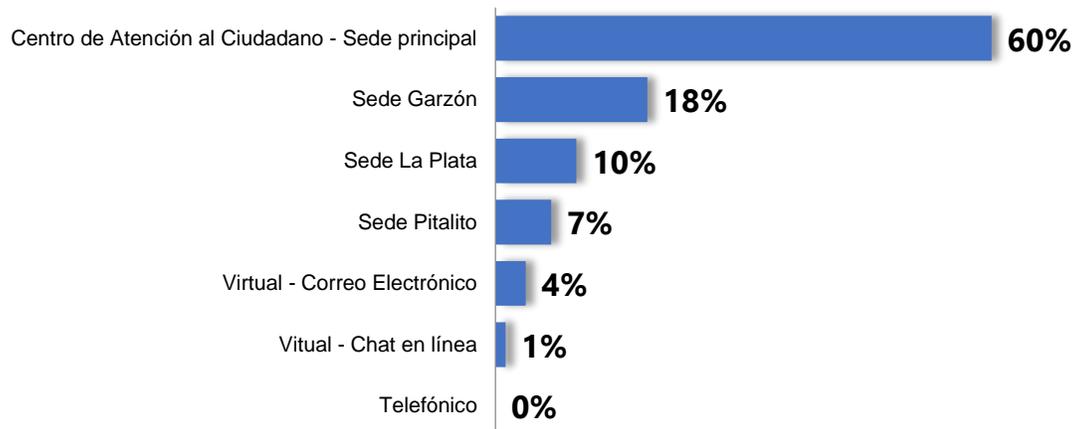


Figura 5. Canales de atención

B. Pregunta 2

Según la **figura 6**, la gestión más frecuente realizada por los ciudadanos ante la Corporación corresponde a la solicitud de permisos, concesiones y/o licencias ambientales, con una participación del 37%. En segundo lugar, se encuentra la radicación de PQRSD, que representa el 24% del total de solicitudes.

Otras gestiones registradas incluyen facturación y cartera con un 13%, asuntos jurídicos – cobros coactivos con un 7%, así como asesoría en temas ambientales e información técnica, ambas con una participación del 6%.

Asimismo, la presentación de denuncias ambientales representa el 4% de las gestiones realizadas, mientras que un 2% corresponde a otros asuntos, como la entrega o recepción de árboles y reuniones con funcionarios. Finalmente, la temática de educación y/o capacitación ambiental registra un 1% de participación.

Sede Principal

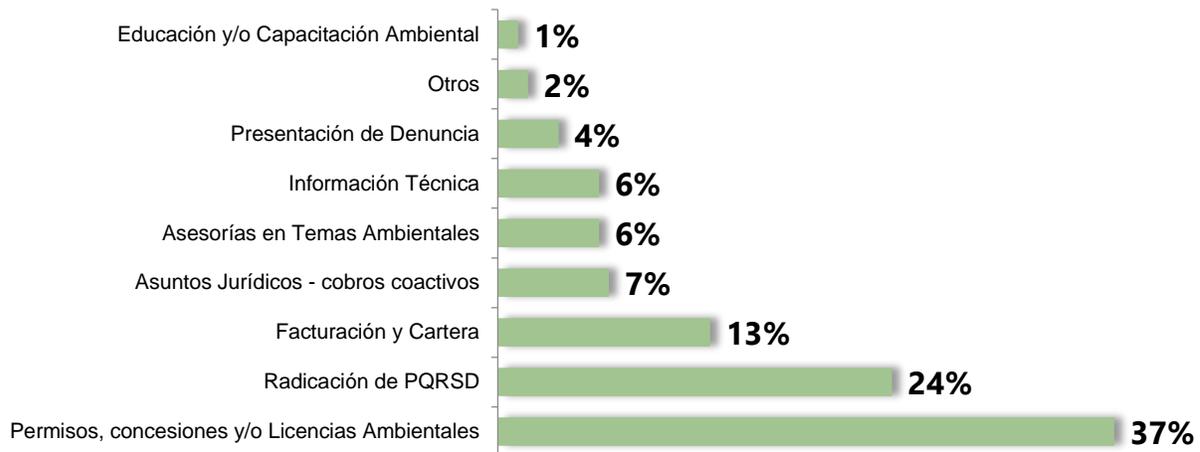


Figura 6. Tipo de gestión que realizaron en la CAM

C. Pregunta 3

En esta pregunta, donde el usuario debía calificar cada uno de los aspectos que definen la satisfacción en la Corporación, los resultados arrojan un porcentaje de satisfacción por encima del 90%; el análisis de la satisfacción externa evidencia un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios en los servicios ofrecidos por la Corporación, con índices de satisfacción superiores al 92% en todos los indicadores evaluados. Los aspectos mejor valorados incluyen el confort de las instalaciones, la calidad de la atención virtual y el conocimiento y dominio del personal, alcanzando un 97.5% de satisfacción. Asimismo, se destaca la amabilidad y respeto del personal, así como la facilidad para acceder a los servicios, ambos con un 95.1%. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora relacionadas con el tiempo de respuesta para resolver solicitudes, que obtuvo un 92.6% de satisfacción, y con el acceso y calidad de la información proporcionada, aspectos que registraron un 93.9% y 94.5% respectivamente.

Los resultados reflejan un desempeño general positivo de la Corporación en cuanto a la percepción del servicio ofrecido. No obstante, es importante priorizar esfuerzos en la reducción de tiempos de respuesta y en la mejora del acceso y calidad de la información proporcionada, con el fin de continuar fortaleciendo la experiencia del usuario; lo anterior se aprecia en la **figura 7**.

Sede Principal

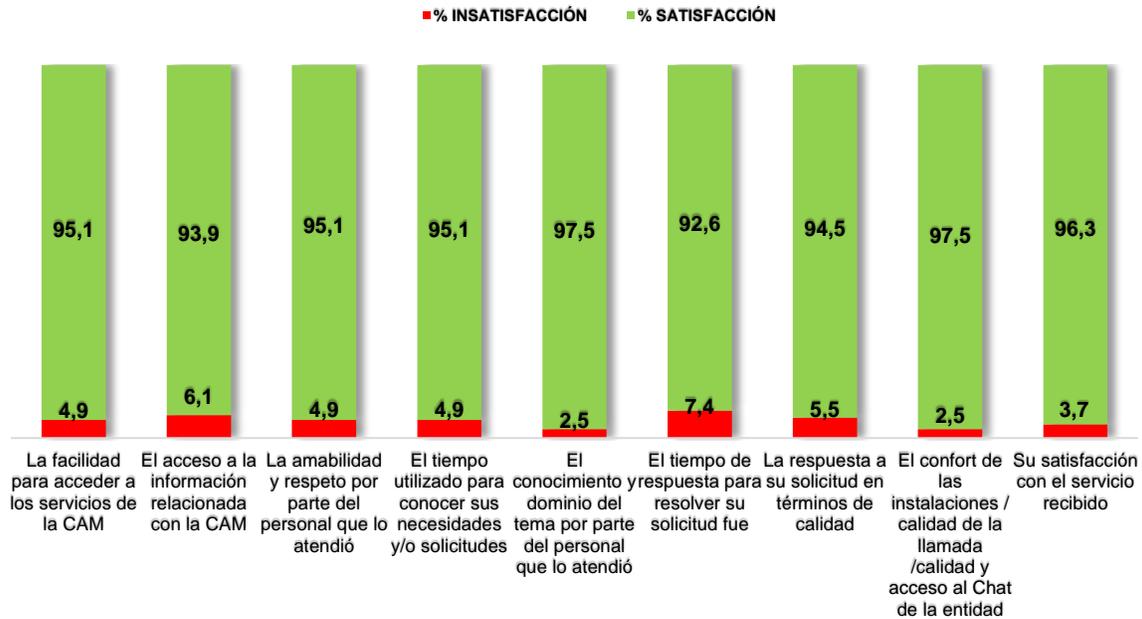


Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción

D. Pregunta 4

De acuerdo a los resultados analizados, se establecieron aquellos aspectos que la Corporación debe mejorar en sus canales de atención. Las mejoras sugeridas por los usuarios en la atención ofrecida por la Corporación se evidencian que el 38% de los encuestados indicaron que no consideran necesarias mejoras, lo que evidencia un nivel de satisfacción significativo con los servicios actuales. Sin embargo, el 62% restante identificó oportunidades para optimizar diversos aspectos de la atención.

Entre las áreas prioritarias señaladas, destaca la necesidad de fortalecer la infraestructura, tanto física como virtual, con un 21% de las respuestas. Este resultado sugiere un enfoque en mejorar espacios, equipos y canales digitales para facilitar el acceso a los servicios; el 15% de los usuarios señaló la importancia de fortalecer la virtualidad en la atención, lo que resalta la relevancia de robustecer los servicios digitales y herramientas tecnológicas que permitan una interacción más eficiente.

Adicionalmente, un 10% consideró necesario implementar ejercicios de rendición

Sede Principal

de cuentas para conocer la gestión de la Corporación, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la transparencia y comunicación con los ciudadanos. Seguidamente el 7% de los encuestados destacó la importancia de priorizar la atención, lo que puede indicar una necesidad de reducir tiempos de espera o establecer criterios claros de priorización; aspectos relacionados con la aplicación de un lenguaje claro en la atención (5%) y el conocimiento y dominio del tema por parte del personal (4%) fueron mencionados en menor proporción, lo que indica que, aunque son áreas a considerar, no representan las principales preocupaciones para la mayoría de los usuarios; Lo anterior se puede visualizarse en la **figura 8**.

A continuación, algunas de los comentarios del por qué se deben mejorar los aspectos anteriormente mencionados son:

- Que se le de tiempo prudencial para las respuestas de las peticiones quejas o reclamos
- Necesidad de estar enterado
- Queda más fácil para comunicarnos
- Los parqueaderos presentan desgaste
- Mucha demora en los procesos
- Mejores herramientas para que los funcionarios puedan cumplir con su labor.
- Aminorar procesos
- Hay gente que no domina términos técnicos aplicados aquí
- Agilizar las respuestas
- Por motivos de lejanía de dichas personas.
- El canal virtual sea más claro y se pueda realizar diferentes trámites
- El arreglo de la puerta de acceso
- Arreglo de la puerta de entrada al centro de atención.
- El espacio es muy reducido
- Espacios reducidos
- De ese modo tendremos claro la gestión de la CAM

Sede Principal

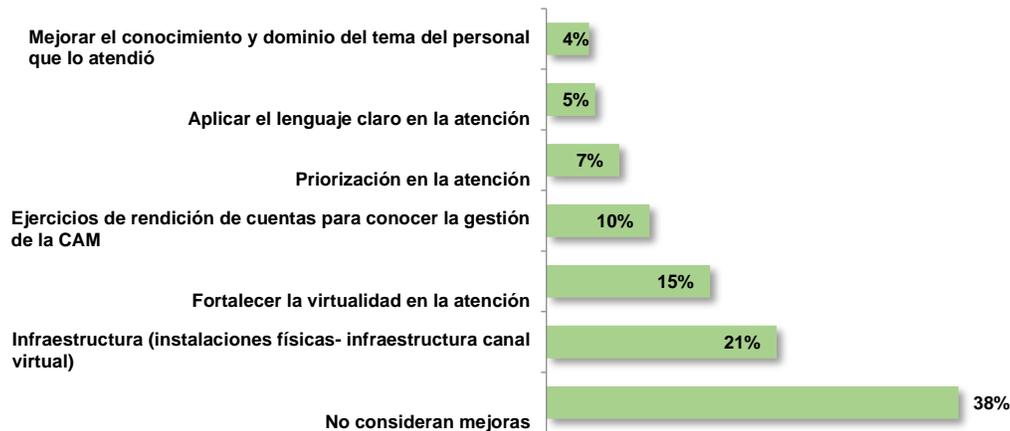


Figura 8. Aspectos a fortalecer en Canales de Atención

E. Pregunta 5

De acuerdo a las **figuras 9 y 10**, los encuestados destacaron que las comunicaciones emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena son altamente efectivas y comprensibles. Un 91% de los participantes afirmó que dichas comunicaciones responden completamente a las solicitudes realizadas, lo que refleja un cumplimiento significativo en la atención y gestión de requerimientos. Además, el 95% de los encuestados consideró que las comunicaciones utilizan un lenguaje claro y coherente, lo que refuerza la percepción positiva de la entidad en términos de accesibilidad y calidad de la información proporcionada. Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción en la interacción comunicativa entre la Corporación y sus usuarios.

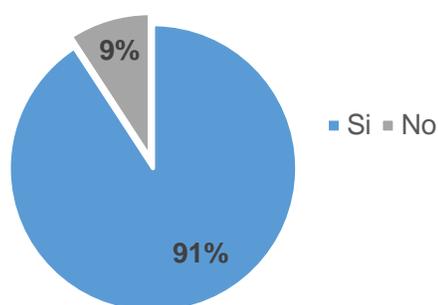


Figura 9. Responden completamente a su solicitud

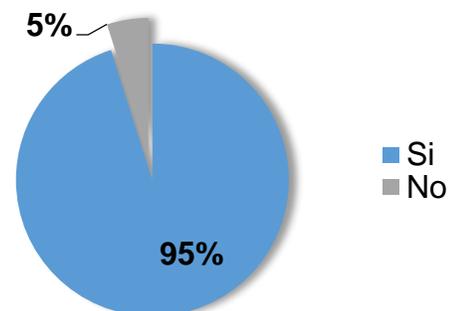


Figura 10. Lenguaje claro y coherente

Sede Principal

F. Pregunta 6

Los encuestados evaluaron la gestión pública de la Corporación durante el trimestre comprendido entre octubre y diciembre del 2024, reflejando una percepción mayoritariamente positiva. Un 52% calificó la gestión como excelente, mientras que un 42% la consideró buena. Por otro lado, un 3% opinó que fue regular y un 2% la evaluó como mala. Estos resultados evidencian que la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM) continúa fortaleciendo sus procesos internos y considera activamente los comentarios de la ciudadanía para alcanzar sus objetivos y metas institucionales, promoviendo así una mejora constante en la calidad de sus servicios.

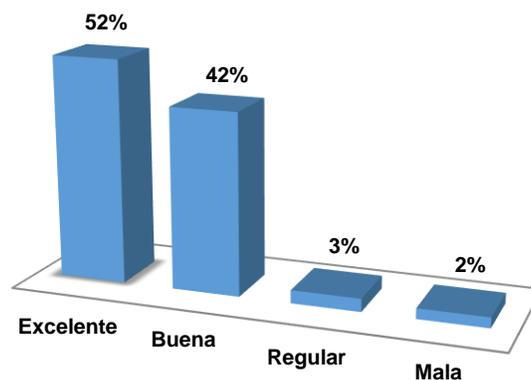


Figura 11. Calificación de la Gestión Pública CAM

G. Priorización de aspectos

Acorde con los rangos establecidos en el P-CAM-004 Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de los Clientes Externos, para priorización de aspectos a mejorar y nivel de urgencia para tomar acciones, se puede observar el análisis de los aspectos a priorizar donde se evidencia que todos los aspectos que conforman la satisfacción externa están ubicados en el nivel bajo de urgencia; así se puede observar en la **figura 12**.

Sede Principal

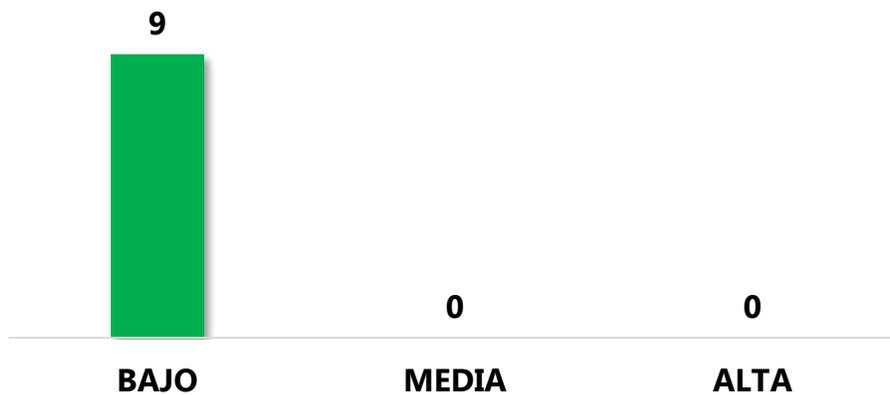


Figura 12. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción

H. Comentarios adicionales

Al finalizar la encuesta, el usuario externo tenía la posibilidad de realizar comentarios, sugerencias y/o felicitaciones sobre el servicio ofrecido por la Corporación, a continuación, los principales comentarios que pueden tenerse en cuenta para las acciones de mejora:

- Gracias Por La Preocupación y la reforestación mediante Proyectos en cuerpos de Agua. Amenazados.
- Que den respuestas a las peticiones en un término no mayor de un mes.
- Que la información sea más precisa, lenguaje más accesible para todos y menos técnico ya que no están dirigiéndose a abogados.
- ¡Felicitaciones!!! Excelente servicio.
- Para la gente que no es profesional y/o de ciudad deben manejar un léxico no tan profesional, explicando mejor las cosas.
- Los felicito, han mejorado sustancialmente la atención al usuario.
- A nivel general la atención es propicia y clara solo un poco tardía para dar respuesta a algunas cosas.
- Una muy buena atención y aclaración en las dudas y diligenciamiento de requisitos.
- Continuar con la buena gestión realizada a la protección y conservación del medio ambiente y la atención prestada a l público.

3.3 Buzón de sugerencia

Durante el cuarto trimestre del año 2024, no se presentaron PQRSD a través del

Sede Principal

buzón de sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano de la sede principal y en las Territoriales.

3.4 Análisis de satisfacción interna

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM responsable y consciente de la satisfacción de sus funcionarios y colaboradores en general definidos como cliente interno según Medición de la Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos P-CAM-004 V9, evalúa la información obtenida a través de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Interna F-CAM 335 V3 a cada dependencia de la Entidad; dicho formato está dividido en 3 partes; en la primera de ellas, la pregunta uno está dirigida a conocer si el usuario interno ha solicitado los servicios de la dependencia evaluada. Seguidamente, quien haya respondido de manera afirmativa a la pregunta de la primera parte, debe calificar el servicio de esta dependencia (dividido en 9 aspectos) de acuerdo a la escala de Likert donde 1 es Muy malo, 2 es Malo, 3 es Bueno y 4 es Muy Bueno. Finalmente, en la tercera parte, el usuario debe calificar 7 aspectos del servicio de la dependencia evaluada, en una escala de jerarquía de 1 a 7 donde 1 es el aspecto que considera tiene mayor priorización para mejorar la dependencia y 7 es el aspecto que considera de menor priorización para aplicar mejoras.

A la fecha del presente informe, fueron evaluadas las 4 dependencias que integran la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM y en cada una se obtuvieron:

- Secretaría General (SG): 25 respuestas.
- Subdirección de Gestión Ambiental (SGA): 20 respuestas.
- Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (SPOT): 25 respuestas.
- Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (SRCA): 24 respuestas.

De manera general, las cuatro dependencias superan el 94% en su índice de satisfacción; Para la vigencia del 2024 el análisis de satisfacción interna refleja una percepción mayoritariamente positiva en las diferentes dependencias evaluadas, con niveles de satisfacción que oscilan entre el 90% y el 100%. Las dependencias mejor valoradas fueron el Secretaría General (SG) con un 100% de satisfacción y la Subdirección de Gestión Ambiental (SGA) con un 99%. Sin embargo, la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) presentó el mayor nivel de

Sede Principal

insatisfacción, con un 10%, aunque mantuvo un 90% de satisfacción. Las dependencias como la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (SPOT) y la Dirección Territorial Occidente (DTO) también registraron niveles de insatisfacción del 6%. Estos resultados destacan la eficacia general de la gestión interna, aunque sugieren la necesidad de fortalecer aspectos en las dependencias con mayores porcentajes de insatisfacción para continuar mejorando la experiencia y percepción de los colaboradores.

A continuación, se detallan cada uno de los aspectos que forman parte de esta calificación; en la **figura 13**.

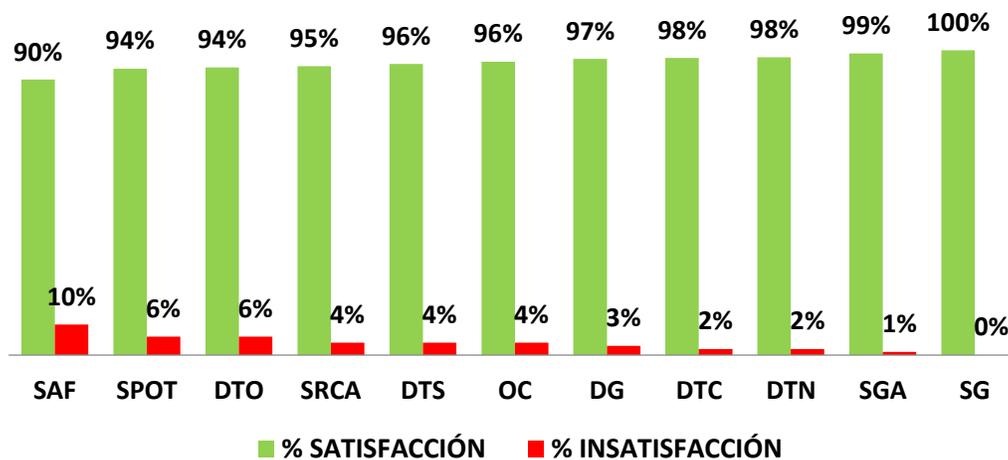


Figura 13. Comparativo de Satisfacción Vs Insatisfacción por dependencias CAM

A. Encuesta Interna de Satisfacción Secretaria General (SG)

Como lo indica la **figura 14**, los encuestados respondieron si han usado los servicios de SG y se evidencia que el 64% afirmaron haberlos requerido.

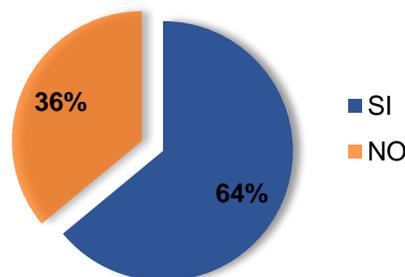


Figura 14. Requieren servicios de SG

Sede Principal

Continuando con la pregunta 2, los encuestados calificaron cada uno de los aspectos que influyen en la satisfacción interna de SG; Los resultados reflejan un nivel de satisfacción del 100% en todos los aspectos evaluados, lo que evidencia una percepción altamente positiva de los servicios internos por parte de los colaboradores, este desempeño destaca el compromiso de la entidad en garantizar procesos internos eficientes, accesibles y centrados en las necesidades de los usuarios internos, reflejando un entorno organizacional altamente efectivo.

Estos resultados reafirman la solidez de los servicios internos y constituyen un estándar a mantener para seguir fortaleciendo la satisfacción y productividad dentro de la Corporación.

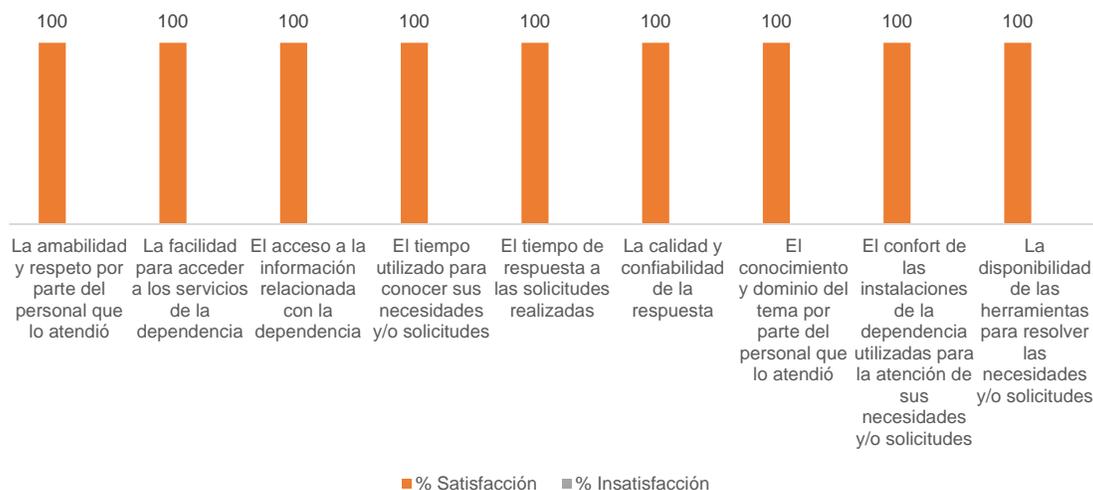


Figura 15. Calificación de aspectos de satisfacción de SG

Posteriormente en el análisis de satisfacción de la dependencia de Secretaría General, cada usuario interno priorizó aquellos aspectos que la dependencia puede mejorar, dando como resultado los tres más relevantes, lo que indican que los esfuerzos deben centrarse en mejorar el acceso a la dependencia y la información, la confiabilidad de los datos proporcionados y el tiempo de respuesta a solicitudes. Abordar estas áreas prioritarias permitirá fortalecer la percepción de los servicios internos y mejorar la satisfacción general de los usuarios internos.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
El acceso a la dependencia e información de la misma	42	1

Sede Principal

La confiabilidad de la información	45	2
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	62	3
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	69	
La amabilidad y tiempo de atención	74	
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	77	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	79	

Tabla 1. Priorización de aspectos a mejorar SG

Finalmente, en un 100% los encuestados afirmaron que recomiendan los servicios de la dependencia de Secretaría General.

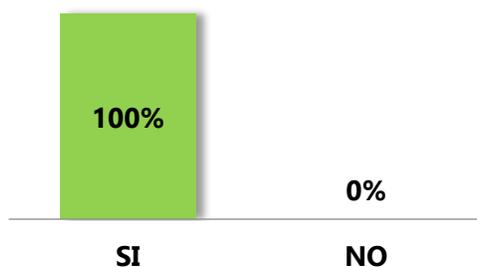


Figura 16. Recomiendan los servicios de SG

Finalizando con el análisis de SG, se evidencia comentarios que pueden ser importantes para continuar fortaleciendo el índice de satisfacción en la dependencia como:

- Revisar la posibilidad de mejorar funciones del BPM que faciliten la búsqueda de información.

B. Encuesta interna de satisfacción Subdirección de Gestión Ambiental (SGA)

Según la **figura 17**, el 55% de los encuestados afirmaron necesitar los servicios de SGA, frente al 45% quienes afirmaron lo contrario.

Sede Principal

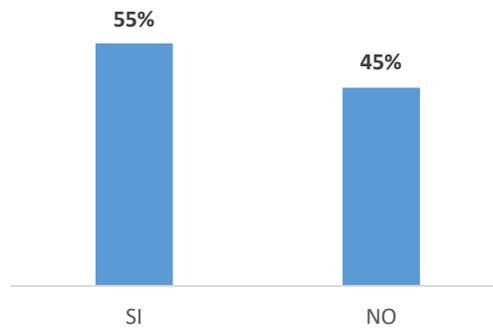


Figura 17. Requieren servicios de SGA

Seguidamente, en la pregunta 2 los usuarios calificaron los aspectos de satisfacción para la SGA; como lo muestra la **figura 18**, El análisis refleja un alto nivel de satisfacción general en los servicios internos, con la mayoría de los indicadores evaluados obteniendo un 100% de satisfacción. Sin embargo, el indicador relacionado con el confort de las instalaciones utilizadas para la atención de necesidades y solicitudes presentó un 91% de satisfacción, siendo el único aspecto con un margen de insatisfacción del 9%. Este resultado sugiere que, aunque las instalaciones son en general bien valoradas, existe una oportunidad para realizar mejoras que incrementen la comodidad y funcionalidad de los espacios disponibles para los usuarios internos.



Figura 18. Calificación de aspectos de satisfacción SGA

Continuando con la pregunta 3, la cual indica los aspectos que deben mejorarse en la dependencia en evaluación, de acuerdo al análisis señala que las principales áreas de mejora se centran en el fortalecimiento del trabajo en equipo entre dependencias, la accesibilidad a la información y la disponibilidad de herramientas. Abordar estos aspectos contribuirá a incrementar la eficiencia interna, mejorar la

Sede Principal

percepción de los servicios y promover un entorno de trabajo más colaborativo y productivo.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	23	1
El acceso a la dependencia e información de la misma	31	2
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	37	3
La amabilidad y tiempo de atención	48	
La confiabilidad de la información	55	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	57	
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	57	

Tabla 2. Priorización de aspectos a mejorar SGA

Seguidamente, los encuestados tienen una percepción altamente positiva respecto a los servicios ofrecidos por la SGA, lo cual resalta su capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios. Sin embargo, la respuesta negativa señala una oportunidad para profundizar en las causas de esta percepción y tomar acciones correctivas que fortalezcan aún más la satisfacción y la confianza en los servicios.

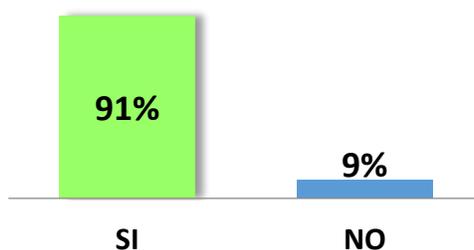


Figura 19. Recomiendan servicios de SGA

C. Encuesta interna de satisfacción Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (SPOT)

Según la **figura 20**, el 52% de los encuestados afirmaron necesitar los servicios de

Sede Principal

SPOT, frente al 48% quienes afirmaron lo contrario.

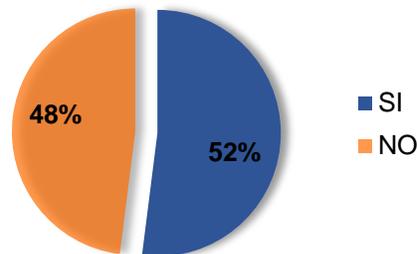


Figura 20. Requieren servicios de SPOT

Seguidamente, en la pregunta 2 los usuarios calificaron los aspectos de satisfacción para la SPOT; El análisis refleja general es positivo, con varios aspectos alcanzando el 100% de satisfacción, se debe priorizar la mejora en la accesibilidad a los servicios de la dependencia y abordar las inquietudes relacionadas con la información, tiempos de respuesta, confort de las instalaciones y disponibilidad de herramientas. Implementar acciones en estas áreas contribuirá a incrementar aún más la satisfacción y eficiencia en los servicios internos. como lo muestra la **figura 21**.

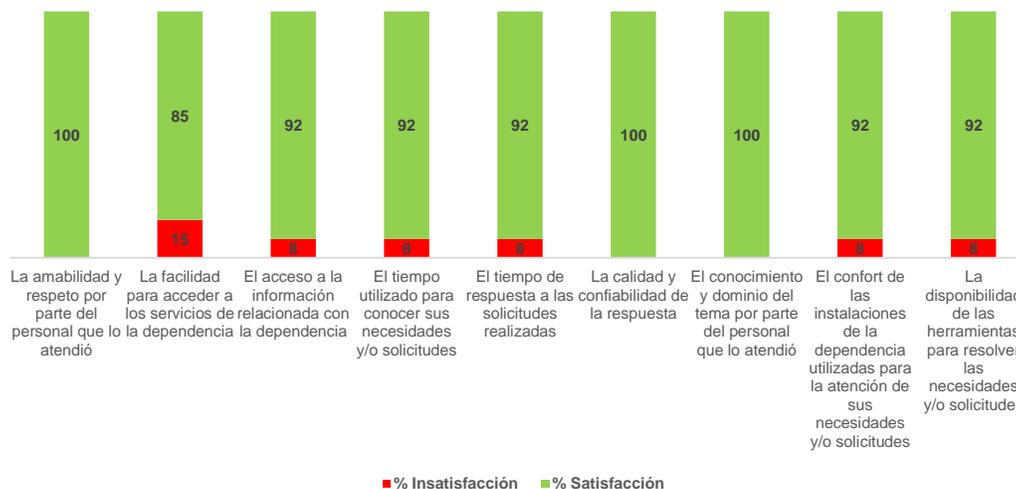


Figura 21. Calificación de aspectos de satisfacción SPOT

Continuando con la pregunta 3, la cual indica los aspectos que deben mejorarse en la dependencia en evaluación, de acuerdo al análisis señala que las principales áreas de mejora se centran en la colaboración entre dependencias, la disponibilidad

Sede Principal

de herramientas y la agilidad en el tiempo de respuesta. Abordar estas áreas permitirá mejorar la gestión interna y fortalecer la percepción de los servicios, promoviendo un entorno de trabajo más eficiente y colaborativo.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	40	1
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	48	2
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	50	3
El acceso a la dependencia e información de la misma	51	
La confiabilidad de la información	57	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	57	
La amabilidad y tiempo de atención	61	

Tabla 3. Priorización de aspectos a mejorar SPOT

Seguidamente, los encuestados tienen una percepción completamente positiva respecto a los servicios ofrecidos por la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial, evidenciando un alto nivel de satisfacción y confianza por parte de los usuarios. Este desempeño puede considerarse un estándar de calidad y representa una oportunidad para consolidar y mantener este nivel de excelencia en la gestión.

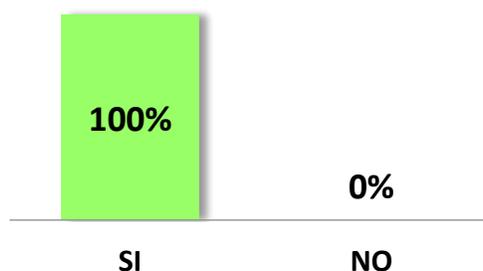


Figura 21. Recomiendan servicios de SPOT

Al finalizar el formulario, se ofreció a los encuestados la posibilidad de proporcionar comentarios o sugerencias. Sin embargo, únicamente se recibió el siguiente aporte:

Sede Principal

- Amabilidad del personal
- Diligente y servicial

D. Encuesta interna de satisfacción Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (SRCA)

Según la **figura 23**, el 62% de los encuestados afirmaron necesitar los servicios de SRCA, frente al 38% quienes afirmaron lo contrario.

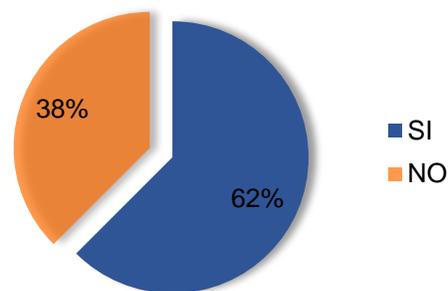


Figura 2322. Requieren servicios de SRCA

Seguidamente, en la pregunta 2 los usuarios calificaron los aspectos de satisfacción para la SRCA; El análisis se evidencia un alto nivel de satisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados, con porcentajes de satisfacción que oscilan entre el 87% y el 100%. Sin embargo, se identifican áreas puntuales con niveles de insatisfacción que requieren atención. como el tiempo de respuesta a solicitudes y la accesibilidad a la información y recursos se destacan como áreas prioritarias de mejora. Abordar estas áreas permitirá elevar los niveles de satisfacción en los servicios internos de esta dependencia como lo muestra la **figura 24**.

Sede Principal

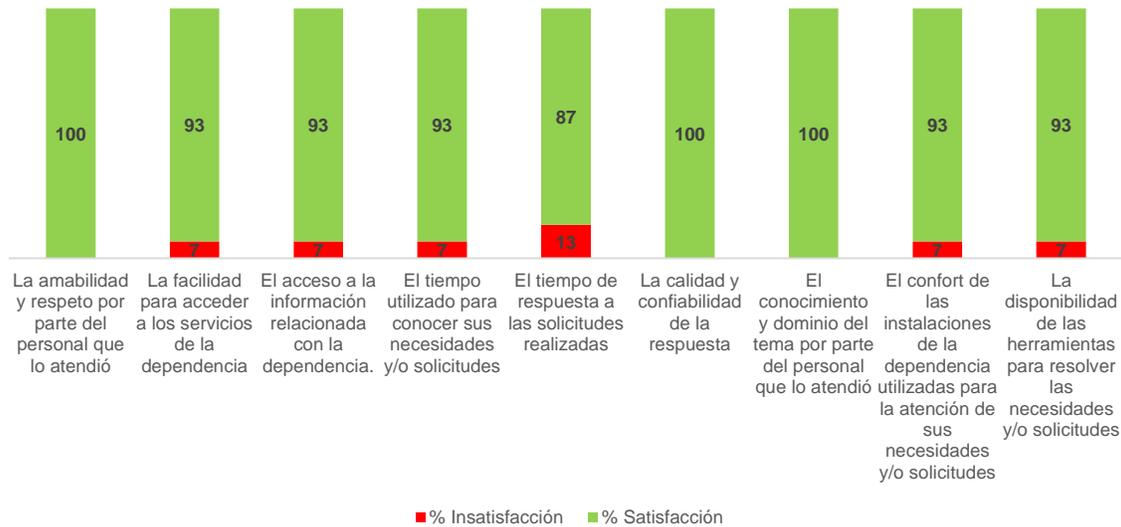


Figura 24. Calificación de aspectos de satisfacción SRCA

Continuando con la pregunta 3, la cual indica los aspectos que deben mejorarse en la dependencia en evaluación, el análisis de priorización destaca las áreas más relevantes para los usuarios internos de acuerdo con la suma obtenida, clasificando los aspectos desde los más críticos hasta los menos urgentes: el lenguaje utilizado, la disponibilidad de herramientas, y la calidad de la atención representan las áreas clave de mejora según la priorización. Al enfocarse en estas áreas, la dependencia de SRCA puede optimizar la experiencia interna y fortalecer la satisfacción de los funcionarios, promoviendo un entorno laboral más eficiente y colaborativo.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	40	1
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	56	2
La amabilidad y tiempo de atención	58	3
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	60	4
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	61	5
El acceso a la dependencia e información de la misma	70	6

Sede Principal

La confiabilidad de la información	75	7
------------------------------------	----	---

Tabla 4. Priorización de aspectos a mejorar SRCA

Seguidamente, los encuestados manifestaron una percepción completamente positiva respecto a los servicios ofrecidos por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental. Esto se evidencia en el 100% de los encuestados que afirmaron que recomendarían los servicios de esta dependencia, reflejando un alto nivel de satisfacción y confianza por parte de los usuarios en la gestión y atención brindada.

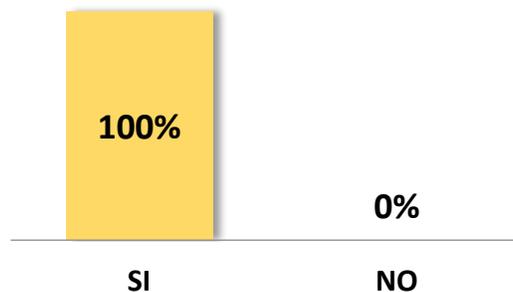


Figura 235. Recomiendan servicios de SRCA

Al finalizar el formulario, se ofreció a los encuestados la posibilidad de proporcionar comentarios o sugerencias. Donde solo indicaron los siguientes aportes:

- Excelentes profesionales
- Las mejoras en la comunicación acertada

4. CONCLUSIONES

- Los datos analizados frente al servicio, reflejan un nivel de satisfacción Externa del 95,3%, el cual corresponde a que 1.398 de las 1.467 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significa que los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio la Corporación de esta manera se da cumplimiento a la meta planteada en el Sistema Integrado de Gestión que es ≥ 90 .
- Todas las dependencias evaluadas alcanzaron índices de satisfacción

Sede Principal

superiores al 90%, lo que resalta un ambiente laboral positivo y colaborativo. Las dependencias mejor valoradas fueron la Secretaría General con un 100% de satisfacción y la Subdirección de Gestión Ambiental con un 99%. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora como el confort de las instalaciones, el acceso a la información y la disponibilidad de herramientas para cumplir eficientemente las tareas asignadas.

- En la evaluación interna, aspectos como la colaboración entre dependencias, el tiempo de respuesta a solicitudes y la confiabilidad de la información fueron identificados como prioritarios para optimizar los procesos internos. En el caso de los usuarios externos, se destacaron oportunidades para mejorar la accesibilidad a la información y la claridad en las comunicaciones.
- Las evaluaciones externas e internas muestran una percepción mayoritariamente positiva respecto a la gestión y los servicios ofrecidos por la Corporación, con niveles de recomendación del **100%** en varias dependencias como la Secretaría General y la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental.
- Continuar con los esfuerzos en la mejora de los aspectos identificados como críticos, como el fortalecimiento de la infraestructura y la optimización de tiempos de respuesta, contribuirá a mantener los altos niveles de satisfacción alcanzados y a consolidar la confianza de los usuarios internos y externos en la gestión de la Corporación.

Sede Principal