



# INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO





## **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**

**Dependencia: SECRETARÍA GENERAL – SERVICIO AL CIUDADANO**

**Octubre 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES.....	4
2. INTRODUCCIÓN.....	4
3. ANÁLISIS DE DATOS .....	5
3.1 Análisis del digiturno.....	5
3.2 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales. ....	7
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS.....	7
4.1 Priorización de aspectos.....	11
4.2 Comentarios adicionales.....	12
4.3 Buzón de sugerencia .....	12
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA.....	12
5.1 Encuesta interna Dirección Territorial Centro.....	14
5.2 Encuesta interna Dirección Territorial Occidente .....	16
5.3 Encuesta interna Dirección Territorial Sur.....	18
5.4 Encuesta interna Dirección Territorial Norte.....	20
5.5 Encuesta interna Dirección General .....	22
5.6 Encuesta interna Secretaria General .....	24
5.7 Encuesta interna Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial .....	25
6. CONCLUSIONES .....	27
7. RECOMENDACIONES.....	27

## 1. DATOS GENERALES

**PERIODO REPORTADO:** Tercer trimestre del año 2022  
**FECHA DE REPORTE:** Octubre de 2022  
**RESPONSABLE:** Secretaría General- Servicio al ciudadano

## 2. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el informe de medición de satisfacción de los usuarios externos e internos de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM, el cual se llevó a cabo mediante la aplicación de un formulario virtual basado en lo definido en las herramientas de medición F-CAM-046 encuesta externa de satisfacción y F-CAM-335 encuesta interna de satisfacción, con el objetivo de analizar los datos obtenidos durante el tercer trimestre del año 2022. El primer formulario se aplicó a los clientes externos que han realizado trámites a través de los distintos medios que ofrece la Corporación, como lo son: telefónico, presencial y virtual. Por otra parte, el formulario de cliente interno se aplicó a los contratistas y funcionarios de la Corporación para conocer la percepción de cada uno respecto a los productos y servicios que presta cada dependencia.

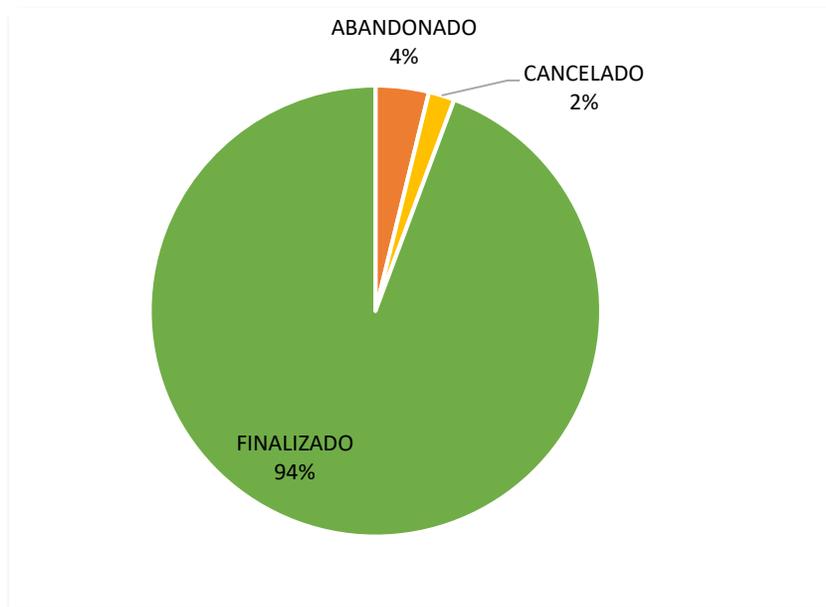
La información recolectada se analizó a través de este documento, por medio del cual se presenta el nivel de percepción de los clientes externos, en cuanto a los trámites y servicios que prestó la Corporación; donde se recibieron 175 respuestas. De igual forma se tienen en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas a través de los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal y las territoriales.

### 3. ANÁLISIS DE DATOS

#### 3.1 Análisis del digiturno

Durante el trimestre, se presentaron a la sede principal ubicada en la Ciudad de Neiva, 3.065 ciudadanos, de los cuales el 94% fueron atendidos, el 4% abandonaron el turno y el 2% cancelaron. Del total de usuarios que solicitaron turno para realizar algún trámite o requerir un servicio de la Corporación, el 99,54% fueron usuarios generales, el 0,29% correspondió a Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, seguido del 0,10% correspondió a personas con discapacidad y el restante 0,07% correspondió a personas menores de edad.

Figura 1 Tipo de usuario y número de usuarios atendidos, cancelados, abandonados

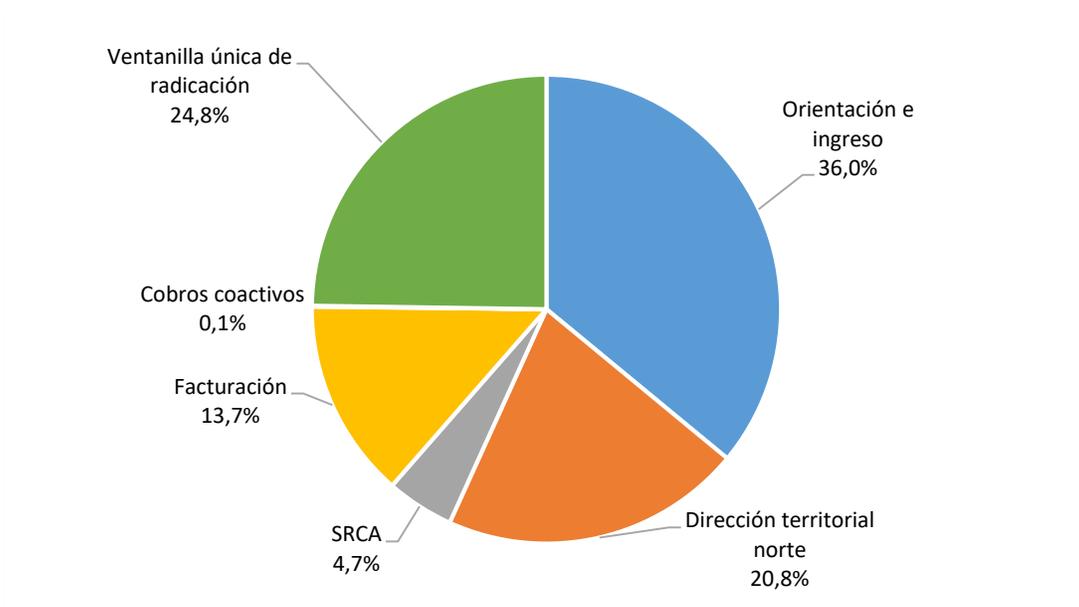


En la sede principal de la Corporación, están habilitadas 06 ventanillas de atención, las cuales están organizadas por área y cada una atiende trámites y servicios distintos. La ventanilla de orientación, es la encargada de hacer el ingreso de los usuarios a las instalaciones de la Corporación, brinda información sobre radicados, recibe solicitudes de citas para hablar con los funcionarios, atiende el chat en línea y el teléfono corporativo. La ventanilla de la Dirección Territorial Norte (DTN) brinda información sobre los permisos ambientales de aprovechamiento forestal, concesión de aguas superficiales, vertimientos, emisiones atmosféricas, salvoconducto y notifica. La ventanilla de la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (SRCA)

atiende a los usuarios que requieren información sobre permisos de concesión de aguas subterráneas, licencias ambientales mineras, exploración y prospección, permisos de recolección, permisos sobre fuentes reglamentadas y notificaciones. La ventanilla de facturación gestiona las facturas, verificación de pagos y recibe pagos con tarjeta. Por último, la ventanilla de radicación, recibe, asigna número de radicado y asigna a las dependencias las solicitudes que llegan a la Corporación.

Del total de los ciudadanos atendidos, el 36 % fue atendido por la ventanilla de orientación e ingreso, el 24,8% fue atendido por la ventanilla única de radicación, seguidamente del 20,8% fue atendido por la Dirección Territorial Norte, el 13,7% fue atendido por facturación, el 4,7% fue atendido por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental y el restante 0,1% por cobros coactivos.

Figura 2 Tipo de ventanilla de atención y porcentaje de usuarios atendidos



En promedio, el tiempo de espera en sala, de los usuarios atendidos fue de 0:05:46 y el tiempo de atención fue de 0:12:47, una vez, los usuarios fueron atendidos por los funcionarios, se les solicitó que calificaran el servicio recibido de 0 a 4, donde 0 es la calificación más baja y 4 el máximo puntaje. Del total de los ciudadanos el 15,8% calificó con (0) la atención, el 0,1% calificó con (1), el 0,2% calificó con (2); el 5,2% calificó con (3) la atención y el restante 78,6% calificó con (04) el servicio recibido en el centro de atención al ciudadano. Teniendo en cuenta el porcentaje de calificación (0) que se obtuvo, se validó la información y se identificó que, al finalizar la atención, los ciudadanos solo cuentan con 15 segundos para calificar, en cuyo caso algunos

no alcanzan a calificar, también se identificó que los funcionarios olvidan solicitar la calificación.

### **3.2 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.**

La Corporación recolecta la información y datos personales a través del aplicativo del digiturno, en el momento en que son ingresados en el sistema referente a las Peticiones, Quejas, Consultas, Solicitudes, Sugerencias y/o Trámites, en donde el titular informa libremente los datos personales, principalmente los relacionados con: nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, número de contacto, entre otros; al finalizar los ciudadanos indican si aceptan o no aceptan el tratamiento de datos personales.

La información que se recolecta de los ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se consolida en una base de datos en Excel. Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación, como son el envío de encuestas de caracterización de ciudadanos, tratamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, envío de notificaciones de contenidos institucionales, envío de encuestas de satisfacción entre otros. Cualquier otro tipo de utilidad, deberá ser informado previamente en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley, en la política de tratamiento de datos personales de la Corporación y las demás normas que desarrollen la materia.

Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, el 65% de los ciudadanos autorizó el tratamiento de sus datos personales, adicionalmente, durante el periodo no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

## **4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS**

Teniendo en cuenta que la Corporación se encuentra en la búsqueda de la mejora continua; para ello se diseñan herramientas para lograr este objetivo; una de estas se encuentra establecida en el formato F-CAM-046 encuesta externa de satisfacción.

Con el ánimo de obtener información más precisa sobre la percepción de los usuarios frente a los trámites y servicios que ofrece la CAM, se ajustó la encuesta externa de satisfacción en los siguientes aspectos: se incluyeron todos los canales de atención, así como las sedes presenciales y el tipo de gestión que realizó. Adicionalmente, se incluyó una pregunta de carácter general sobre los lineamientos de la Corporación,

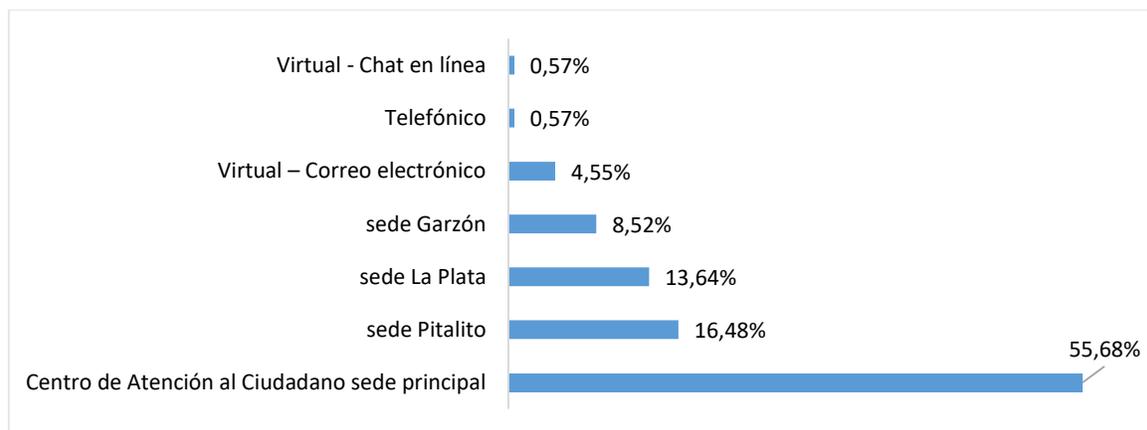
la cual se comenzó aplicar a partir del 01 de julio de 2022.

La estructura de la encuesta se dividió en 3 partes, la primera hace referencia a la identificación de los canales de atención por medio del cual el usuario tramitó o solicitó algunos de los servicios de la CAM y al tipo de gestión que realizó. La segunda parte, está enfocada en la calificación del ciclo del servicio que recibió partiendo desde la facilidad para acceder a los servicios de la CAM, hasta la satisfacción general con el servicio recibido. En la última parte de la encuesta, está enfocada en los lineamientos de la Corporación y si contribuyen al bienestar de la comunidad.

Durante el tercer trimestre, se aplicaron 175 encuesta externa de satisfacción de los servicios prestados por la Corporación desde el centro de atención al ciudadano y las direcciones territoriales, obteniendo los siguientes resultados:

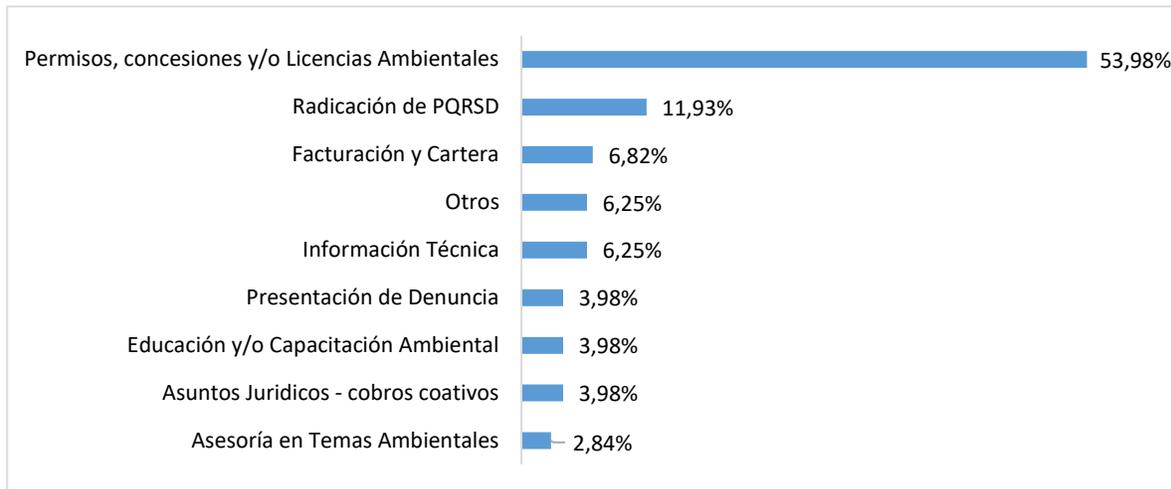
Del total de los ciudadanos que respondieron las encuestas, el 94,32% fueron atendidos por los canales presenciales en la siguiente distribución: 55,68% en el Centro de Atención al ciudadano- sede principal, el 16,48% se atendió en la Dirección Territorial Sur, el 13,64% en la Dirección Territorial Centro y el 8,52% en la Dirección Territorial Occidente. En cuanto a los demás canales de atención, por medio de correo electrónico fueron el 4,55%, el canal telefónico con el 0,57% y el restante 0,57% el canal de atención virtual – Chat en línea.

Figura 3 Canal de atención



En la figura 5 se puede observar la gestión que realizaron los ciudadanos encuestados en la Corporación; siendo con un 53,98% los permisos, concesiones y/o licencias ambientales la gestión más frecuente, seguido por la radicación de PQRSD con un 11,93%, Facturación y cartera con 6,82%. Con un 6,25% se encuentra otros, donde se destaca temas como solicitud de información, solicitud de material vegetal y especies nativas, entre otros.

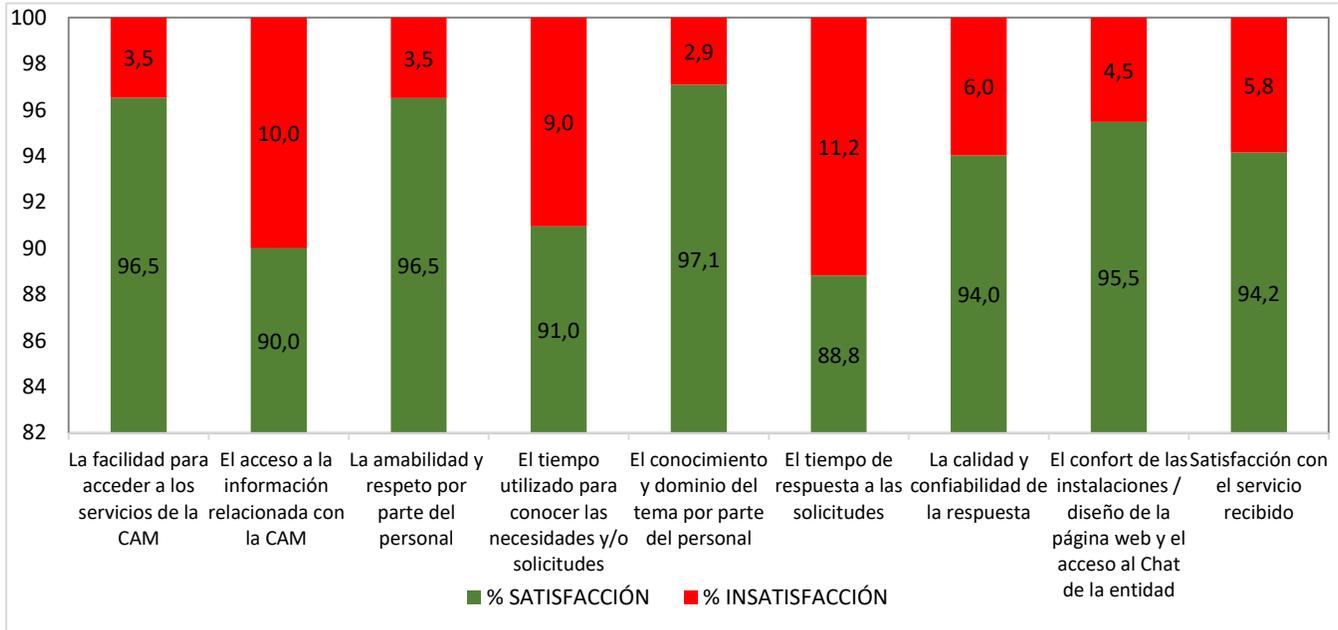
Figura 4 Gestión que realiza en la CAM



En la figura 5 se presenta la comparación de los porcentajes (%) relacionados con el grado de satisfacción durante la atención recibida en la Corporación; donde se puede observar que el porcentaje (%) de satisfacción más elevado se encuentra en el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió con un 97,2% y el menor se ubica en el tiempo de respuesta para resolver las solicitudes con un 88,8%. Teniendo en cuenta que se debe mejorar la percepción de la ciudadanía frente a los tiempos de respuesta, la CAM viene trabajando en la estrategia de racionalización de trámites con el propósito de disminuir los tiempos de los trámites ambientales y así mejorar la percepción y a confianza de la ciudadanía hacia la entidad. Adicionalmente, se incluyó durante este trimestre dos profesionales (1 abogado y 1 técnico) para que apoyen la orientación y revisión de los trámites que se radican en la CAM, y así ahorrar el tiempo que se tarda mientras requieren al ciudadano para que se complete la información y poder iniciar con el trámite.

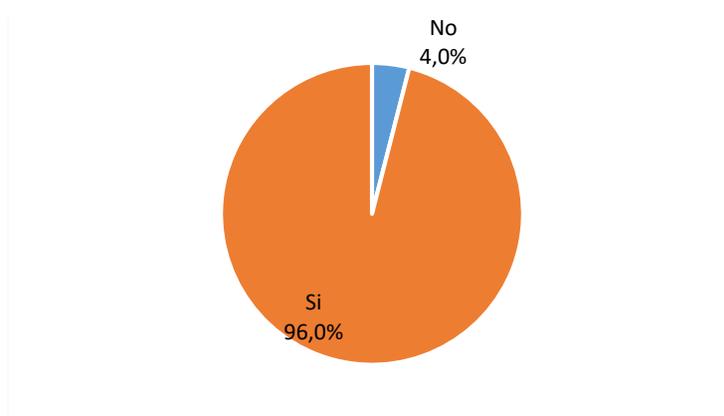
En cuanto a la insatisfacción, los porcentajes más altos se presentaron en tiempo de respuesta para resolver las solicitudes y en el acceso a la información relacionada con la CAM.

Figura 5 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción



Con respecto a la pregunta, ¿Considera que los lineamientos establecidos por la Corporación contribuyen al bienestar de la comunidad?, el 96% de los encuestados manifestaron que la Corporación desde sus principios y directrices contribuyen con el bienestar de la comunidad desde los diferentes procedimientos, orientaciones y pautas.

Figura 6 Los lineamientos contribuyen al bienestar de la comunidad

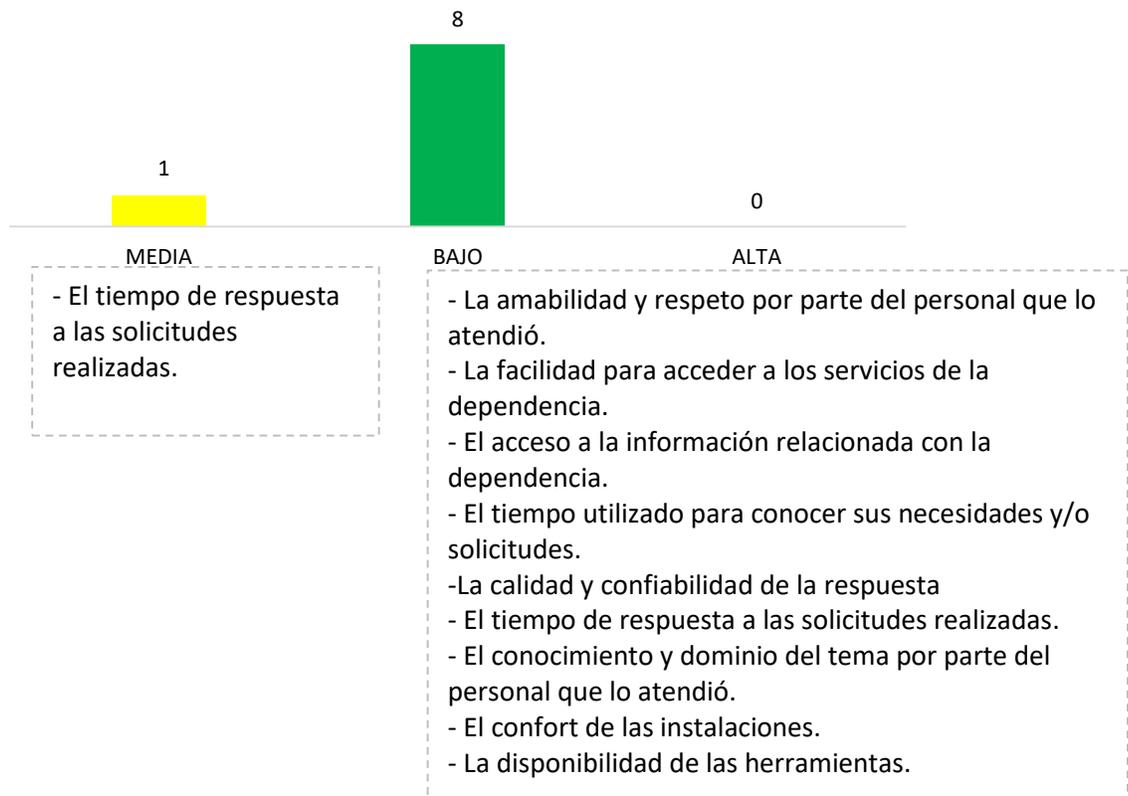


## 4.1 Priorización de aspectos

De acuerdo con los rangos establecidos en el P-CAM-004 Procedimiento para la medición de la satisfacción de los clientes internos y 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 de las 9 preguntas que integran la encuesta de satisfacción cliente externo; 8 se encuentran ubicadas en el nivel bajo de prioridad y 1 en el nivel de prioridad media.

En la figura 7 se puede observar que el ítem del tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, obtuvo el nivel medio de prioridad, durante el siguiente trimestre se deberá hacer seguimiento y continuar con las alertas que se envían semanalmente a los jefes de dependencia para que desde las dependencias den prioridad a contestar los requerimientos que están próximos a vencerse.

Figura 7 Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción



## 4.2 Comentarios adicionales

Frente a los comentarios recibidos, los usuarios hacen reconocimiento al servicio que ofrece la Corporación y su capacidad técnica y humana. Por otra parte, frente a comentarios que se deben tener en cuenta para ir mejorando la calidad del servicio que ofrece la Corporación, se encuentra disminuir el tiempo de respuesta de las solicitudes, mejorar los canales de atención. Adicionalmente se recibieron sugerencias como: capacitar en el manejo de la plataforma VITAL, creación de estímulos para quienes cuidan microcuencas y reforestan, que no se debería cobrar por las visitas para la expedición de los permisos.

Durante el periodo, se realizó seguimiento a los comentarios que iban formulando a través de la encuesta de satisfacción, con los usuarios que brindaron información precisa sobre la inconformidad se logró trasladar el comentario a la dependencia competente para que le brindaran solución oportuna.

## 4.3 Buzón de sugerencia

Durante el tercer trimestre del año 2022, a través del buzón de sugerencia la ciudadanía presentó (01) queja, (02) reclamos y una (01) sugerencia, las cuales fueron radicadas en la ventanilla única de radicación y asignadas a la dirección general para su trámite.

## 5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Con la aplicación de la encuesta interna de satisfacción se busca conocer la percepción de los funcionarios y colaboradores de la CAM frente a los servicios que presta cada una de las dependencias. Por lo anterior, se estructuró el formato F-CAM-335 encuesta interna de satisfacción, el cual está dividido en tres partes. En la primera parte del formulario se pregunta si el encuestado ha requerido y/o utilizado los servicios de la dependencia; en la segunda parte, solo el usuario que ha utilizado los servicios de la dependencia evaluada, califica el ciclo del servicio de 1 a 5, donde 1 es 1: Muy malo 2: Malo 3: Ni bueno ni malo 4: Bueno 5: Muy Bueno.

En la tercera parte del formulario, con las respuestas obtenidas se conduce a encontrar el aspecto que, según los encuestados, la dependencia debe mejorar de acuerdo a unos aspectos que se han relacionado y que deben calificar de 1 a 7, donde "1" es el aspecto más relevante que la dependencia debe mejorar y "7" el de menor importancia. Al momento de responder la encuesta, se habilitó para que el encuestado pudiera priorizar los aspectos sin repetir la calificación. Teniendo en

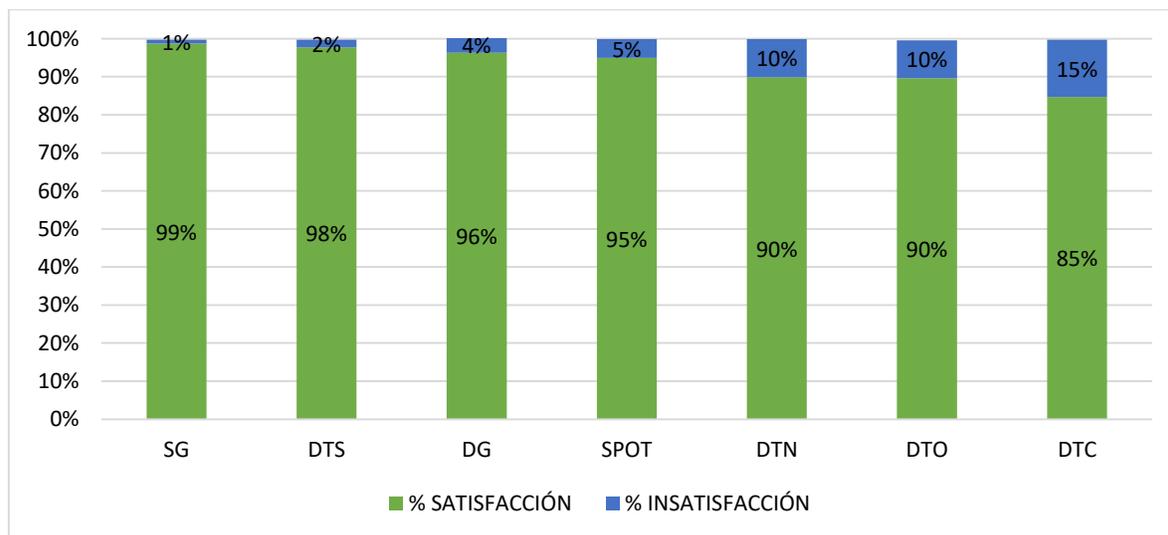
cuenta lo anterior, para el análisis de los datos se realizó la sumatoria de las calificaciones obtenidas en cada pregunta. El aspecto que obtenga el menor valor en la sumatoria, será el más relevante para mejorar, según los encuestados.

En lo que va del año 2022, se han aplicado las encuestas de satisfacción del usuario interno de las siguientes dependencias:

- Dirección Territorial Centro: (DTC) 22 respuestas
- Dirección Territorial Occidente: (DTO) 18 respuestas
- Dirección Territorial Sur: (DTS) 17 respuesta
- Dirección Territorial Norte: (DTN) 17 respuesta
- Dirección General: (DG) 19 respuesta
- Secretaria General: (SG) 19 respuestas.
- Subdirección de planeación y ordenamiento territorial: (SPOT) 19 respuestas.

En general, las dependencias evaluadas están por encima de 90% en la calificación de la satisfacción de los usuarios internos, a excepción de la Dirección Territorial Centro, donde el nivel de satisfacción alcanzó un 85%, por lo tanto, se requiere tomar medidas a corto plazo por parte del jefe de la dependencia.

Figura 8. Promedio general (%) de satisfacción e insatisfacción

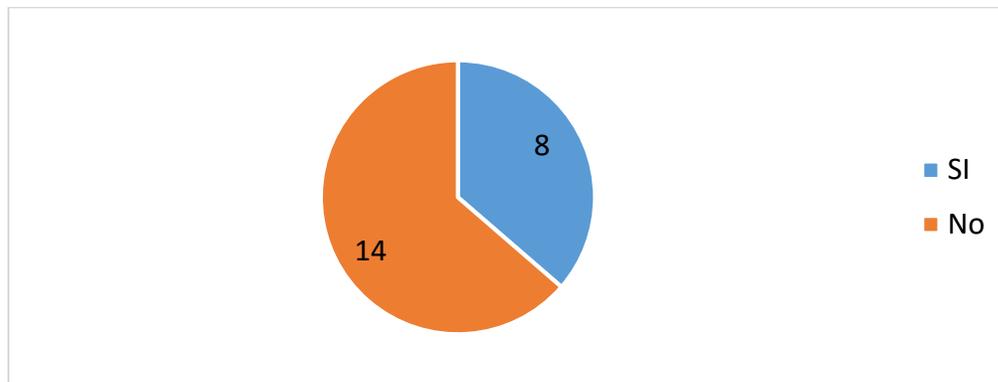


A continuación, se presenta el análisis de los resultados de las encuestas por cada dependencia evaluada:

## 5.1 Encuesta interna Dirección Territorial Centro

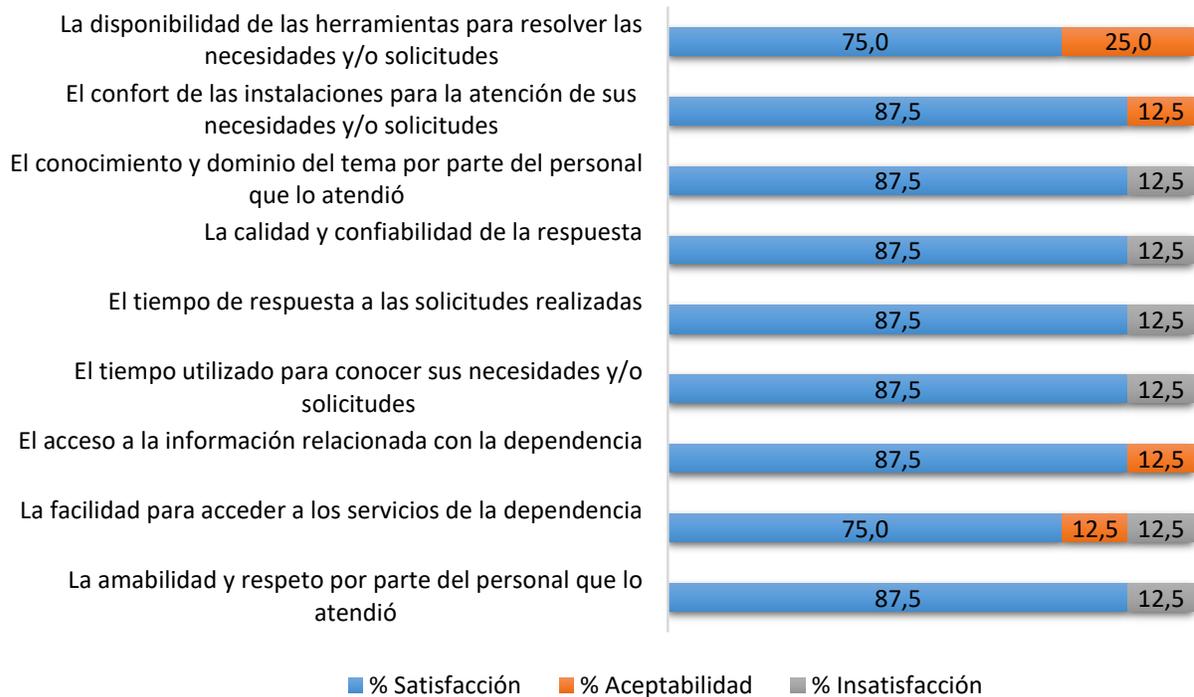
Del total de funcionarios y colaboradores que respondieron la encuesta, el 36% ha requerido los servicios de la Dirección Territorial Centro ubicada en el municipio de Garzón en el departamento del Huila. La Corporación concentra la mayor cantidad de dependencias, funcionarios y contratista en la sede principal ubicada en la ciudad de Neiva, por lo tanto, entre los usuarios internos, no es habitual solicitar o requerir los servicios de las territoriales, quienes están en función de la ejecución del componente misional de la CAM.

Figura 9. utiliza los servicios de la dependencia evaluada



En la calificación del servicio que presta la DTC, el porcentaje (%) de satisfacción obtenido se encuentra entre el 75% al 87,5%. De los ítems evaluados los que menor porcentaje de satisfacción obtuvieron fueron la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes y la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia. Los demás ítem obtuvieron un nivel de satisfacción del 87,5%, a pesar que fueron los de mayor satisfacción, se deben tomar acciones al interior de la dependencia para lograr aumentar la satisfacción de los clientes internos frente a los servicios que ofrece.

Figura 10. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



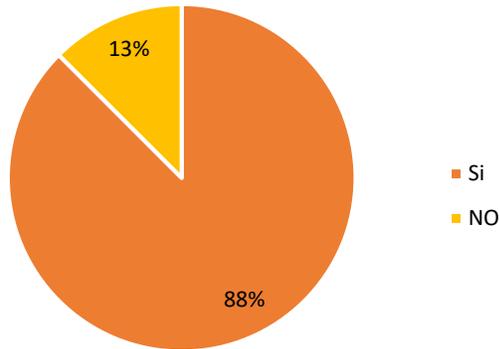
En cuanto a la priorización de aspectos a mejorar, los más relevantes para los encuestados fueron: la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes, el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, seguido de la colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias y el acceso a dependencia e información de la misma.

Tabla 1 Análisis aspectos a mejorar

Aspecto	Sumatoria	Priorización
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	24	1
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	32	2
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	33	3
El acceso a la dependencia e información de la misma	33	
La confiabilidad de la información	41	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	41	
La amabilidad y tiempo de atención	48	

En términos generales la dependencia evaluada obtuvo que el 88% recomendaría a sus compañeros y demás clientes los servicios de la Dirección Territorial Centro; demostrando la labor realizada por parte de la dependencia para el cumplimiento de los objetivos corporativos.

Figura 11. Recomendaría la dependencia evaluada



En cuanto a los comentarios recibidos, a continuación, se relacionan algunos:

- Requiere un hogar de paso con equipos, transporte y personal para atender oportunamente solicitudes relacionadas con fauna.
- Siga trabajando así.
- Excelente atención. Los funcionarios siempre prestos a brindar la información necesaria.
- Mejorar el servicio de conectividad a internet.

## 5.2 Encuesta interna Dirección Territorial Occidente

Del formulario aplicado para evaluar el servicio de la Dirección Territorial Occidente ubicada en el municipio de La Plata (Huila), solo 18 funcionarios y colaboradores de la CAM respondieron, de los cuales, 09 manifestaron que durante el último año han utilizado los servicios que ofrece la dependencia.

De los encuestados que respondieron en la pregunta anterior que sí han utilizado los servicios, se les indicó que calificaran el servicio obteniendo como resultado que la amabilidad y respeto por parte del personal es el criterio que más genera satisfacción entre los compañeros de las otras dependencias obteniendo una satisfacción del 100%. En cuanto al criterio que menor satisfacción recibió fue el confort de las instalaciones con un 80%.

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



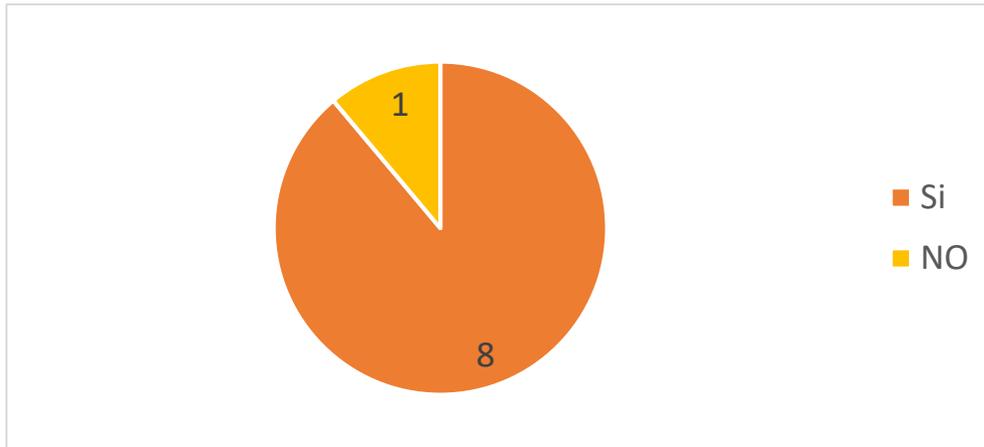
En la siguiente tabla, se puede observar los aspectos que los encuestados consideran que son los más relevantes para que la dependencia los pueda mejorar, organizados jerárquicamente de la siguiente manera: el primero es el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, en el segundo se encuentran la colaboración y trabajo en equipo y la confiabilidad de la información y por último se encuentra la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes.

Tabla 2 Análisis aspectos a mejorar

Aspecto	Sumatoria	Priorización
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	32	1
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	33	2
La confiabilidad de la información	33	
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	35	3
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	38	
La amabilidad y tiempo de atención	39	
El acceso a la dependencia e información de la misma	42	

De los 09 encuestados, el 89% recomienda a sus compañeros y demás usuarios los servicios que ofrece la Dirección Territorial Occidente.

Figura 13. Recomendaría la dependencia evaluada



Dentro de los comentarios y/o sugerencias que escribieron los encuestados se encuentran:

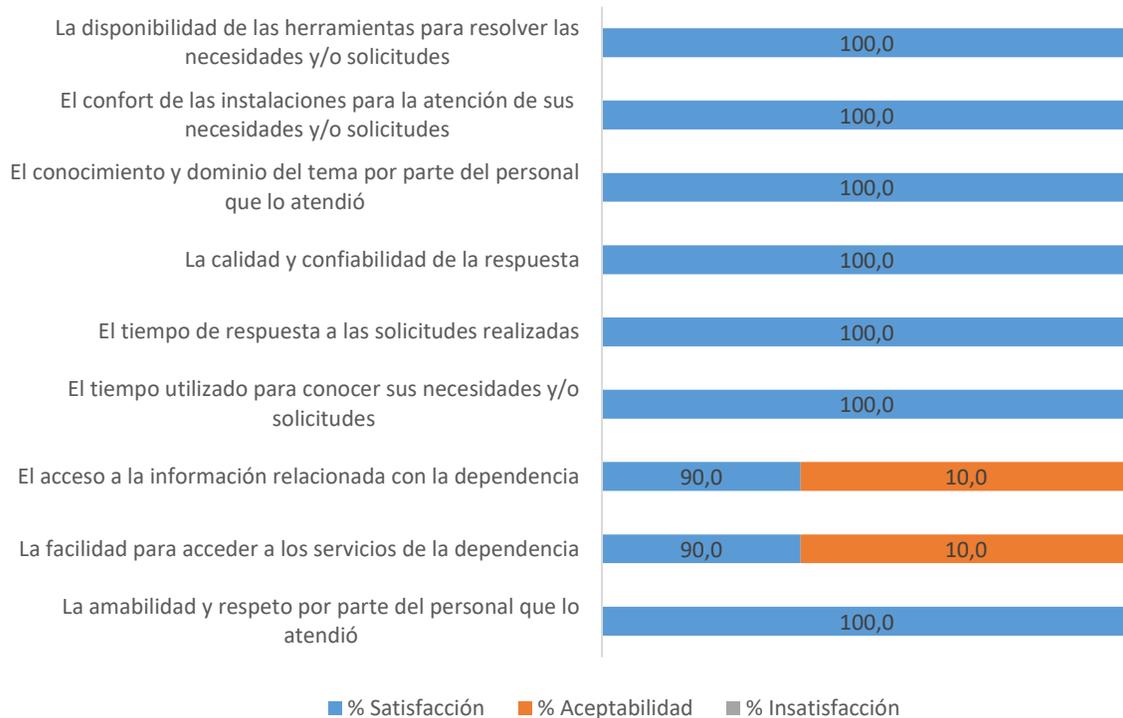
- Los compañeros de la DTO son personas muy comprometidas y apoyan eficientemente a otras dependencias.
- Es una dependencia organizada.

### 5.3 Encuesta interna Dirección Territorial Sur

De acuerdo con el análisis de la Dirección Territorial Sur ubicada en el municipio de Pitalito (Huila), 10 de los encuestados indicaron que utilizan los servicios que ofrece la dependencia.

De los encuestados que respondieron en la pregunta anterior que sí han utilizado los servicios, se les indicó que calificaran el servicio obteniendo como resultado que los usuarios internos de la CAM se encuentran satisfechos con el servicio que ofrece la DTS, lo cual se ve reflejado en la calificación de 100% obtenida en 07 de los 09 aspectos evaluados, entre los que están la amabilidad y el respeto, el tiempo utilizado para conocer las necesidades y/o solicitudes, el tiempo de respuesta, la calidad y confiabilidad de la respuesta, el conocimiento y dominio del tema, el confort de las instalaciones y a disponibilidad de las herramientas. Con respecto a los dos aspectos restantes, la facilidad para acceder a los servicios y el acceso a la información obtuvieron un 90% de satisfacción entre los encuestados.

Figura 14. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



Como requisito dentro de la encuesta de satisfacción interna, los encuestados debían priorizar los aspectos que consideraran relevantes para que la dependencia mejore. Teniendo en cuenta que en las anteriores respuestas el nivel de satisfacción quedó por encima del 90%, a continuación, relacionamos los aspectos que según los encuestados son de relevancia y que la dependencia no debe descuidar para mantener la percepción entre los demás compañeros de las otras dependencias.

Los aspectos relevantes a tener en cuenta son el tiempo de respuesta a las solicitudes, la colaboración y trabajo en equipo con otras dependencias, la confiabilidad de la información y por último la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y solicitudes.

Tabla 3 Análisis aspectos a mejorar

Aspecto	Sumatoria	Priorización
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	32	1
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	33	2
La confiabilidad de la información	33	
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	35	3
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	38	

Aspecto	Sumatoria	Priorización
La amabilidad y tiempo de atención	39	
El acceso a la dependencia e información de la misma	42	

El 100% de los encuestados, respondieron que SI recomiendan los servicios que ofrece la Dirección Territorial Sur. Adicionalmente, dentro de los comentarios recibidos, se encuentra:

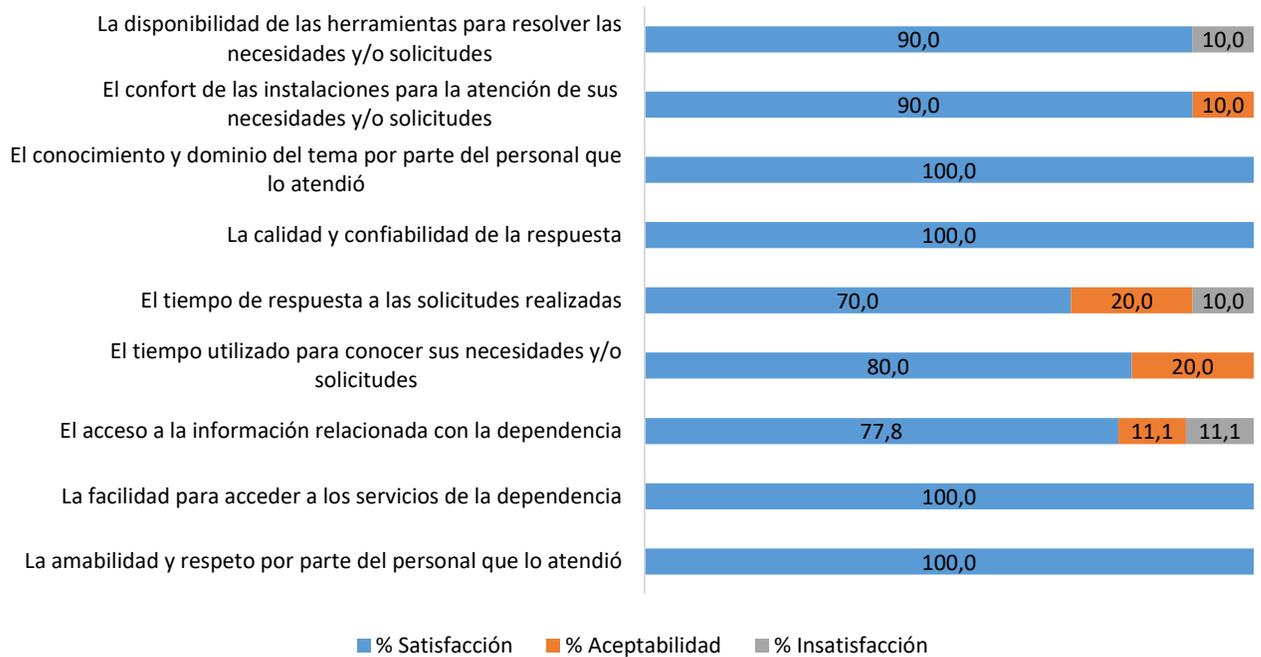
- La Dirección Territorial Sur se ha destacado siempre por la puntualidad en la entrega de información requerida y en la amabilidad en el trato a propios y extraños. Felicitaciones.
- Espacios amplios donde se observa articulación y gestión interinstitucional para la conservación y el fortalecimiento organizacional.
- se observa que el equipo de trabajo está muy bien organizado y motivado.

#### 5.4 Encuesta interna Dirección Territorial Norte

Del total de funcionarios y colaboradores que respondieron la encuesta de satisfacción, 10 manifestaron que, si han utilizado los servicios de la Dirección Territorial Norte, ubicada en la sede principal de la CAM.

De las respuestas dadas frente al servicio de la DTN, se logró determinar que el conocimiento y dominio del tema por parte del personal, la calidad y confiabilidad de la respuesta, la facilidad para acceder a los servicios y la amabilidad y respeto del personal alcanzaron un 100% de satisfacción. Sin embargo, el tiempo de respuesta a las solicitudes y el acceso a la información de la dependencia alcanzaron un 70% y 77% respectivamente.

Figura 15. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



De acuerdo con el análisis de los aspectos que la dependencia debe mejorar, según los encuestados, en nivel de prioridad se encuentra el tiempo de respuesta a las solicitudes, la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y el acceso a la información de la dependencia, lo cual es coherente con el nivel de satisfacción expresado por los encuestados en la pregunta anterior. Por lo tanto la dependencia debe enfocar acciones que contribuyan a mejorar la percepción de los servicios que presta frente a los compañeros de las otras dependencias.

Tabla 4 Análisis aspectos a mejorar

Aspecto	Sumatoria	Priorización
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	24	1
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	31	2
El acceso a la dependencia e información de la misma	32	3
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	45	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	46	
La confiabilidad de la información	47	
La amabilidad y tiempo de atención	55	

EL 90% de los encuestados recomienda los servicios de la DTN a los demás compañeros, y adicionalmente, entre los comentarios recibidos destacan la amabilidad de los funcionarios de la dependencia, sin embargo, sugieren que haya más articulación entre la DTN y las demás dependencias.

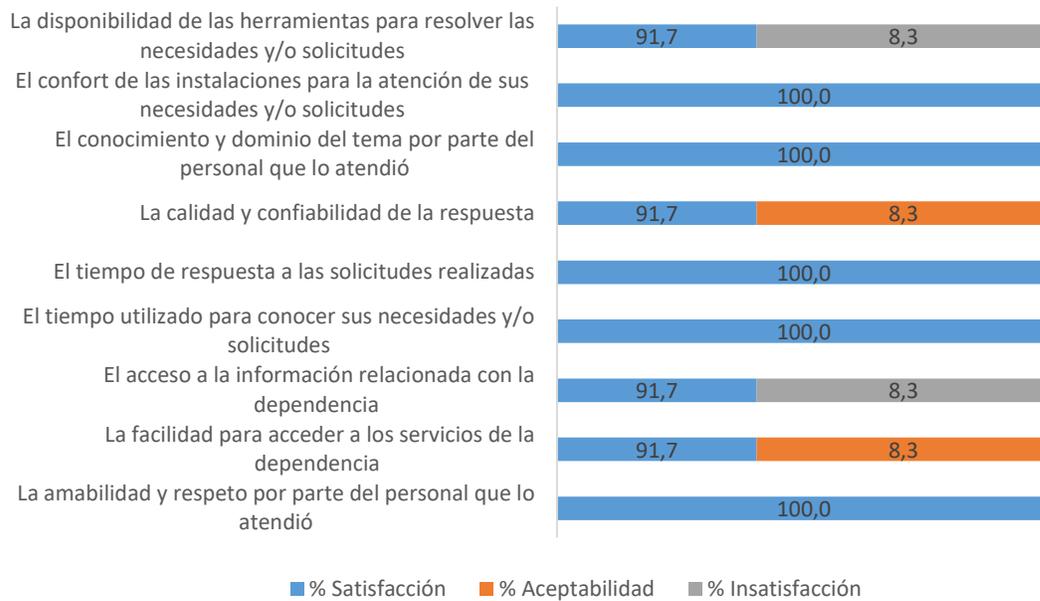
## **5.5 Encuesta interna Dirección General**

El análisis realizado en la encuesta de la dependencia de Dirección General se obtuvieron los siguientes resultados:

El 63% de los encuestados indicaron que han utilizado los servicios que presta la dependencia en la Corporación; adicionalmente el 100% recomienda los servicios que presta la dependencia a los compañeros y demás clientes.

En cuanto al servicio, los encuestados se encuentran satisfechos con el confort de las instalaciones, el conocimiento y dominio del tema del personal, el tiempo de respuesta de las solicitudes, el tiempo utilizado para conocer las necesidades y solicitudes y la amabilidad y el respeto de los funcionarios adscritos a la Dirección General. Por otra parte, hay aspectos que, aunque no quedaron con la máxima calificación, están muy cerca, como es el caso de la disponibilidad de herramientas para resolver las necesidades, la calidad y confiabilidad de la respuesta, el acceso a la información y la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia, los cuales se encuentran con un nivel de satisfacción de 91,7.

Figura 16. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



Dentro de los aspectos que según el análisis de los datos tienen mayor relevancia para que la dependencia mejore, está según orden de prioridad la colaboración y el trabajo en equipo con las otras dependencias, el acceso a la información de la dependencia, el tiempo de respuesta a las solicitudes y la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades. Por lo tanto desde la dependencias se deberán tomar acciones dirigidas a fortalecer los aspectos anteriormente mencionados y así mejorar la percepción de la DTN frente a los compañeros de las otras dependencias.

Tabla 5 Análisis aspectos a mejorar

Aspecto	Sumatoria	Priorización
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	38	1
El acceso a la dependencia e información de la misma	40	2
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	40	
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	48	3
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	54	
La amabilidad y tiempo de atención	58	
La confiabilidad de la información	58	

## 5.6 Encuesta interna Secretaria General

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta interna aplicada con el ánimo de conocer la percepción de cada uno de los funcionarios y contratistas respecto a los productos y/o servicios que presta la Secretaria General, la cual lidera los procesos de cobro coactivo, gestión documental y servicio al ciudadano.

Del total de los encuestados, el 47% ha utilizado los servicios de la dependencia evaluada, y de esos, el 100% recomienda los servicios de Secretaria General.

En cuanto al servicio que ofrece la dependencia, el único aspecto que obtuvo una calificación por debajo de la máxima es la calidad y confiabilidad de la información. El resto de aspectos alcanzaron el 100% de satisfacción entre los encuestados.

*Figura 17. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción*



Como requisito dentro de la encuesta de satisfacción interna, los encuestados debían priorizar los aspectos que consideraran relevantes para que la dependencia mejore. Teniendo en cuenta que en las anteriores respuestas la mayoría de los aspectos alcanzaron un nivel de satisfacción del 100%, a continuación, relacionamos los aspectos que según los encuestados son de relevancia y que la dependencia no debe descuidar para mantener la percepción entre los demás compañeros de las otras dependencias.

Los aspectos relevantes a tener en cuenta son el tiempo de respuesta a las solicitudes, la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y solicitudes y el acceso a la información de la dependencia.

Tabla 6 Análisis aspectos a mejorar

Aspecto	Sumatoria	Priorización
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	16	1
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	26	2
El acceso a la dependencia e información de la misma	34	3
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	36	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	37	
La confiabilidad de la información	45	
La amabilidad y tiempo de atención	58	

En cuanto a los comentarios, los encuestados manifestaron:

- El personal de la Secretaria General está siempre muy dispuesto a colaborar. grandes personas. muy buen equipo de trabajo.

## 5.7 Encuesta interna Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial

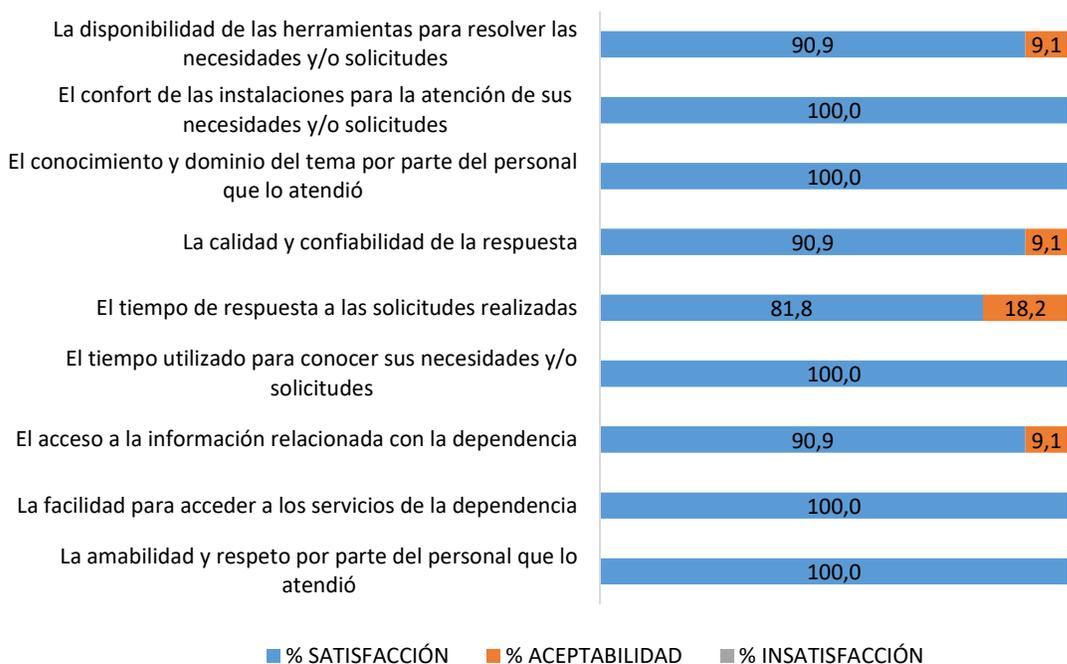
A continuación, se presentan los resultados de la encuesta interna de la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial, aplicada con el ánimo de conocer la percepción de cada uno de los funcionarios y contratistas respecto a los productos y/o servicios prestados.

Del total de los servidores y contratistas encuestados, el 58% han utilizado los servicios de la dependencia evaluada; de esos, el 100% recomiendan los servicios que brinda la subdirección a los compañeros y clientes.

De acuerdo con el análisis de los porcentajes de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción; se evidencia que en general los aspectos evaluados alcanzaron una satisfacción por encima de 80. En el caso del confort de las instalaciones, el conocimiento y dominio del tema, el tiempo utilizado para conocer las necesidades, la facilidad para acceder a los servicios y la amabilidad y el respeto de los funcionarios alcanzaron el nivel máximo de calificación 100%. Por otra parte el

tiempo de respuesta alcanzó un 81% que aunque no es malo, da la oportunidad para que la dependencia mejore hasta lograr la máxima calificación.

Figura 18. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



Dentro de los aspectos que según el análisis de los datos tienen mayor relevancia para que la dependencia mejore, está según orden de prioridad son el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, el lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención y la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes.

Tabla 7 Análisis aspectos a mejorar

Aspecto	Sumatoria	Priorización
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	32	1
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	35	2
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	37	3
El acceso a la dependencia e información de la misma	44	
La confiabilidad de la información	45	
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	56	
La amabilidad y tiempo de atención	59	

Dentro de los comentarios recibidos, se encuentran:

El talento humano es muy profesional y amable.

- Se facilita la información solicitada, los compañeros son muy amables
- No debe existir restricción a la información pública, cualquiera que sea el valor de esta.
- Se recomienda ser más claros en los CT, específicamente en lo relacionado con la verificación de los usos de suelo indicando de manera concisa si las actividades que se van a desarrollar para las cuales se están tramitando algún tipo de concesión y/o permiso ambiental se pueden desarrollar en los predios consultados, de esta manera la SPOT facilita el quehacer de las territoriales, dándonos mayor certeza y confianza al momento de decidir sobre el otorgamiento o negación de las solicitudes. Es necesario se plasmen de manera amplia las justificaciones técnicas y normativas en los mencionados conceptos, que no dé lugar a dudas.

## 6. CONCLUSIONES

- Los datos analizados frente al ciclo del servicio, reflejan un nivel de satisfacción del 93,8 %, el cual corresponde a que 1.390 de las 1.482 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  $\geq 90\%$ ; sin embargo, se debe verificar en la siguiente trimestre, para aquellos aspectos que quedaron en el nivel de urgencia medio de priorización.
- En cuanto a la encuesta de satisfacción interna, las dependencias evaluadas han tenido buena percepción entre los compañeros de las otras dependencias, sin embargo, deben prestar atención a los aspectos que los encuestados marcaron como más relevantes para mejorar los servicios que ofrecen.

## 7. RECOMENDACIONES

- ❖ Continuar con la atención al público por los distintos medios dispuestos para tal fin como son los canales telefónicos, página web, correo electrónico, chat virtual y atención presencial.
- ❖ Continuar con el seguimiento que se viene realizando al servicio prestado en el centro de atención al ciudadano, así como continuar incentivando el uso



de los distintos canales de atención que ha dispuesto la Corporación.

- ❖ Implementar una herramienta para la recolección de la base de datos de los usuarios que visitan las sedes de las Direcciones Territoriales.
- ❖ Continuar con el envío de alertas semanales a los jefes de dependencia para la atención de los PQRSD que estarían próximos a vencerse.
- ❖ Compartir con los jefes de las dependencias evaluadas, los resultados obtenidos para que puedan llevar a cabo las acciones de mejora de acuerdo con los aspectos priorizados por los compañeros de las otras dependencias.