

INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO Resultados de la medición I Trimestre 2026

Dependencia: Secretaría GENERAL – servicio al ciudadano

Mayo 2026

Sede Principal



TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES.....	4
2. INTRODUCCIÓN.....	4
3. ANÁLISIS DE LOS DATOS	5
3.1 Análisis del Digiturno – sede principal	5
3.2 Análisis de satisfacción externa.....	8
3.3 Análisis de Satisfacción Interna.....	16
3.4 Buzón de sugerencia.....	27
4. CONCLUSIONES	27
5. ANEXOS.....	28
5.1 Formato F-CAM-046 V10 Encuesta Externa de Satisfacción (enero 22 de 2026) 28	
5.2 Formato F-CAM-335 V4 Encuesta Interna de Satisfacción (enero 22 de 2026)	30

TABLA DE FIGURAS





Figura 1. Turnos generados en el trimestre	5
Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre	6
Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla	6
Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales	8
Figura 5. Canales de atención	9
Figura 6. Tipo de trámite o servicio recibido en la CAM	10
Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción	11
Figura 8. Aspectos a fortalecer para mejorar la atención y servicios ofrecidos	12
Figura 9. Responden completa y coherentemente a su solicitud	13
Figura 10. Lenguaje claro y coherente	13
Figura 11. Volverían a utilizar los servicios de la CAM	14
Figura 12. Recomendarían la CAM.....	14
Figura 13. Calificación de la Gestión Pública CAM	15
Figura 14. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción.....	15
Figura 15. Comparativo de Satisfacción Vs Insatisfacción por dependencias CAM	17
Figura 16. Requieren servicios de DG	18
Figura 17. Tipo de vinculación encuestados DG	18
Figura 18. Antigüedad de vinculación encuestados DG	19
Figura 19. Calificación de aspectos de satisfacción de DG	19
Figura 20. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DG	20
Figura 21. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DG.....	20
Figura 22. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DG.....	20

Sede Principal

Figura 23. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DG	21
Figura 24. Recomiendan los servicios de DG	22
Figura 25. Requieren servicios de DTC	22
Figura 26. Tipo de vinculación encuestados DTC	23
Figura 27. Antigüedad de vinculación encuestados DTC	23
Figura 28. Calificación de aspectos de satisfacción de SGA.....	24
Figura 29. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DTC	25
Figura 30. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DTC.....	25
Figura 31. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DTC.....	25
Figura 32. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DTC	26
Figura 33. Recomiendan servicios de DTC	27

Sede Principal

 CAM
 CAMHUILA
 cam_huila
 CAMHUILA

 Carrera 1 No. 60 - 79. Barrio Las Mercedes
 Neiva - Huila (Colombia)
 radicacion@cam.gov.co
 (608) 866 4454
 www.cam.gov.co



1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: Enero, febrero y marzo de 2026
FECHA DE REPORTE: Mayo 2026
REPORTA: Secretaría General- Servicio al ciudadano

2. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados del análisis de satisfacción de los usuarios internos y externos de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, con el fin de identificar percepciones sobre la calidad de los servicios prestados por la Entidad tanto a la ciudadanía como entre dependencias.

Este informe hace parte de las herramientas fundamentales para la toma de decisiones estratégicas orientadas a fortalecer la cultura de servicio, optimizar los canales de atención y promover la mejora continua, tanto en la experiencia del ciudadano como en el bienestar y desempeño del personal interno de la Corporación.

A lo largo del periodo entre enero y marzo de 2026, se llevó a la práctica la aplicación de la herramienta establecida por la Entidad F-CAM-046 V10 Encuesta Externa de Satisfacción y F-CAM-335 V4 Encuesta Interna de Satisfacción. Estos instrumentos de medición fueron aplicados a los usuarios internos y externos de la Corporación que se encuentran clasificados en los diferentes grupos de interés.

Las Encuestas de Satisfacción tanto Externa como Interna se compartieron de manera virtual a través de un Formulario de Google Drive implementado en los canales virtuales de la Corporación, y de manera física (para el caso de la satisfacción externa) entrevistando presencialmente a usuarios escogidos de manera aleatoria en la sede principal reportados por medio del aplicativo Digiturno y en las Direcciones Territoriales registrados a través de las planillas mensuales de atención al usuario; todos estos anteriormente mencionados son aquellos que requieren algún tipo de trámite que ofrece la Entidad.

Para la aplicación de la Encuesta Interna de Satisfacción, fueron evaluadas las dependencias Dirección General (DG) y Dirección Territorial Centro (DTC), a su vez, los Formularios de Google fueron enviados a todos los funcionarios y colaboradores

Sede Principal

de la Corporación exceptuando aquellos que pertenecen a la dependencia en evaluación.

Los datos recolectados a través de la aplicación de la encuesta, se analizan en el presente informe aplicando cada uno de los parámetros definidos en el P-CAM-004 Versión 9 *Medición de la Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos*. Durante el desarrollo del proceso de recolección de datos, en total 162 usuarios externos respondieron el formulario de satisfacción. Además, se relacionan las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas a través de los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal y las territoriales, como también el análisis del aplicativo 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 primer trimestre, mediante la herramienta del Digiturno se registraron 2.227 ciudadanos en la sede principal de la CAM ubicada en la ciudad de Neiva. Como se muestra en la *figura 1*, del total de los turnos generados en el trimestre, el 88% fueron turnos atendidos o finalizados, el 10% abandonaron el turno y el 2% fueron cancelados. Adicionalmente, del total de usuarios que solicitaron turno para requerir un servicio de la Corporación, el 94,07% fueron usuarios generales, seguido por el 5,66% que representa Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, después el 0,18% corresponde a turnos prioritarios – Discapacitados, y tan solo el 0,09% representa a turnos prioritario – Mujer en estado de embarazo. Para este trimestre no se registraron turnos prioritarios - Menor de edad. Lo anterior está representado en la *figura 2*.

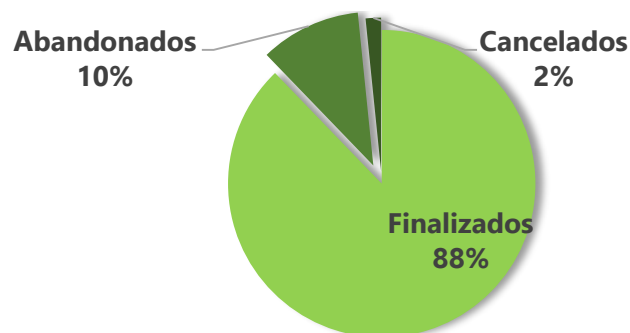


Figura 1. Turnos generados en el trimestre

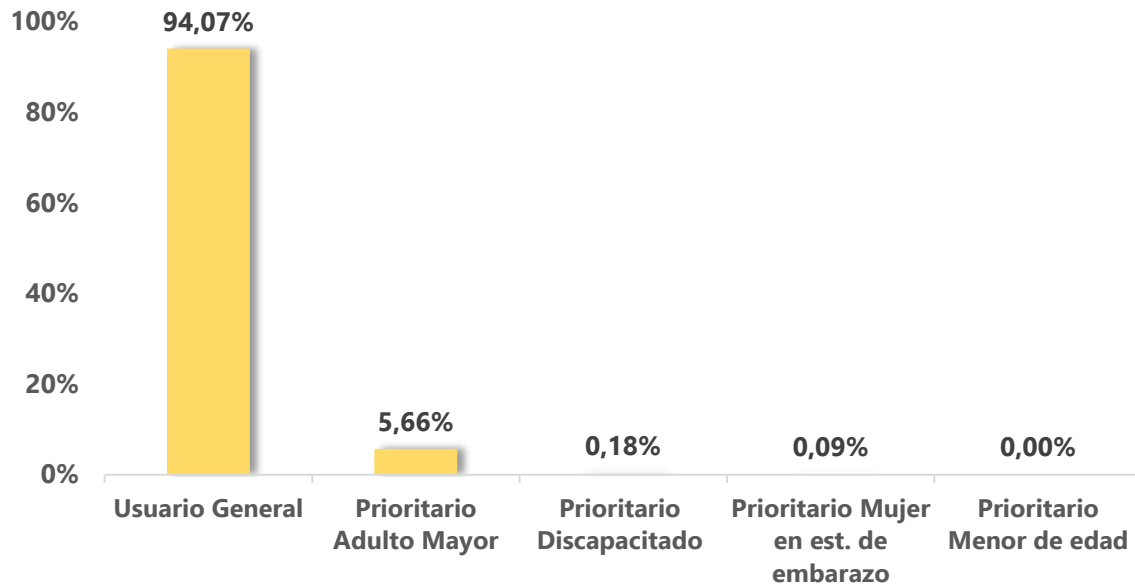


Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre

En el Centro de Atención al Usuario (CAU) ubicado en la sede principal de la Corporación, se encuentran cinco ventanillas encargadas de atender las diferentes necesidades que tienen los usuarios que visitan dicha sede. A partir de la *figura 3*, se puede visualizar que las de mayor acceso por los usuarios fueron las Ventanillas de Trámites Ambientales N° 1 y 2 con el 32,7%, continúa la Ventanilla Única de Radicación con un 31,8%, posteriormente la Ventanilla de Orientación e Ingreso con 27,7% y finalmente la ventanilla de Facturación obtuvo un 7,7% de participación en atención de usuarios.

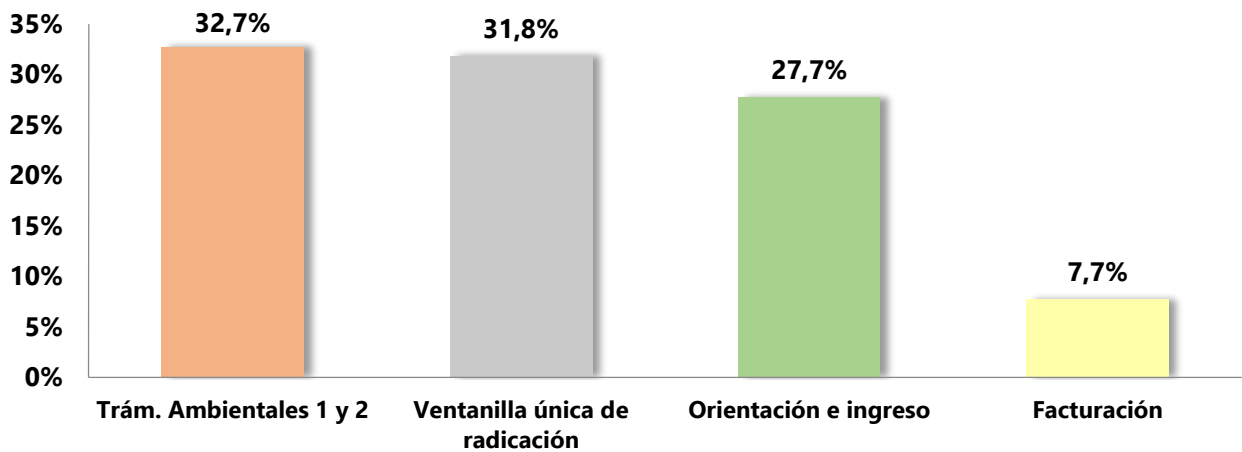


Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla

Sede Principal

a. Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales

La Corporación recopila información y datos personales a través de la herramienta del Digiturno en el momento en que son ingresados en el sistema por parte del funcionario encargado ya que de manera libre y voluntaria los ciudadanos informan datos como nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio u oficina, dirección de correo electrónico, número de contacto, entre otros. Al finalizar los ciudadanos indican si aceptan o no aceptan el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo establecido mediante la Ley 1581 de 2012 que regula protección de datos personales en Colombia.

La información de aquellos ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se consolida en una base de datos en Excel con el propósito de ser usados para funciones propias de la Corporación; para ello se creó un correo corporativo (servicioalciudadano@cam.gov.co) para dar seguimiento a los usuarios que autorizan el tratamiento de datos personales. Por medio de este correo se comparte información de interés para la ciudadanía como por ejemplo la encuesta de caracterización de ciudadanos, encuestas de satisfacción, envío de información con contenidos institucionales, 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.

Del total de usuarios registrados en los meses de enero a marzo en la sede principal, el 63% autorizaron el tratamiento de sus datos personales, por el contrario, el 28% no lo autorizaron y finalmente, el 9% no respondieron al tratamiento de datos personales debidos a algunas fallas externas a la Entidad, tales como daños o cambios en la red que provee internet y/o en el servicio de Energía Eléctrica; también se consideran causas de este último y reducido porcentaje, que los colaboradores encargados de las ventanillas de atención no han diligenciado correctamente la casilla o no lo han corregido, en la herramienta Digiturno, donde se escribe si el ciudadano autoriza o no el tratamiento de datos personales. Adicionalmente, durante el periodo reportado no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

Sede Principal

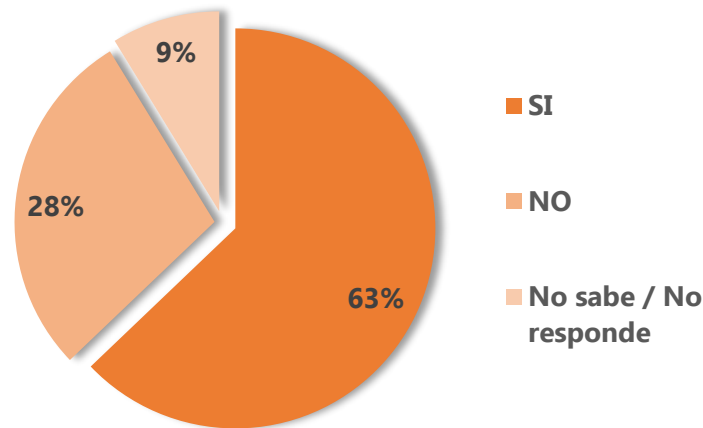


Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales

3.2 Análisis de satisfacción externa

El formato F-CAM-046 V10 es la herramienta que usa la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM para medir el nivel de satisfacción del usuario externo. Este formato comprende siete preguntas; la primera de ellas identifica el canal de atención por el cual fue atendido el usuario externo, seguido por pregunta que determina el tipo de trámite o servicio que solicitó el usuario; posteriormente en la pregunta tres (3), el usuario debe calificar ocho criterios de satisfacción de acuerdo a la escala de Likert donde *1 es Muy malo, 2 es Malo, 3 es Bueno y 4 Muy Bueno*. Dichos criterios comprenden diferentes aspectos del concepto de satisfacción.

Inmediatamente, en la pregunta cuatro (4), el usuario debe escoger uno o más aspectos que la Corporación puede mejorar en sus servicios y también puede justificar el porqué de la (s) opción (es) escogida (s). La quinta pregunta, está relacionada con las comunicaciones emitidas por la Corporación, esta comprende dos ítems, el primero, si estas comunicaciones responden completa y coherentemente a su solicitud y el segundo, si tienen un lenguaje claro y coherente.

Abordando la sexta pregunta la cual busca conocer su nivel de confianza y percepción general frente a la gestión realizada por la entidad, también comprende dos ítems, el primero relacionado si el usuario volvería a utilizar los servicios de la CAM y el segundo si recomendaría a la Corporación a otras personas.

Por último, en la séptima pregunta, el usuario evalúa la gestión pública de la Corporación. Al finalizar la encuesta, se le brinda un espacio al usuario para que realice, si así lo quiere, comentarios, sugerencias o recomendaciones que contribuyan a la mejora continua del servicio

En el trimestre en evaluación se realizaron 162 encuestas de satisfacción del usuario externo.

A. Pregunta 1

Como lo indica la *figura 5*, del total de los usuarios que respondieron la encuesta, el 64,2% utiliza el canal presencial Centro de Atención al Ciudadano ubicado en la sede principal de la Corporación, demostrando una vez más que es el principal canal de interacción con la Entidad. Seguidamente la sede de Pitalito abarca el 14,2% de participación y la sede de Garzón obtuvo una representación del 8,0%.

Para este trimestre, el canal virtual Correo Electrónico registró un uso del 5,6% de los usuarios encuestados, lo que lo posiciona por delante del canal presencial ubicado en el municipio de La Plata que solo alcanzó el 4,9%.

Finalmente, los canales virtuales Chat en línea y Formulario WEB – PQRSD, solo lograron el 1,9%, 0,6% respectivamente, este último porcentaje también lo registró el canal telefónico.

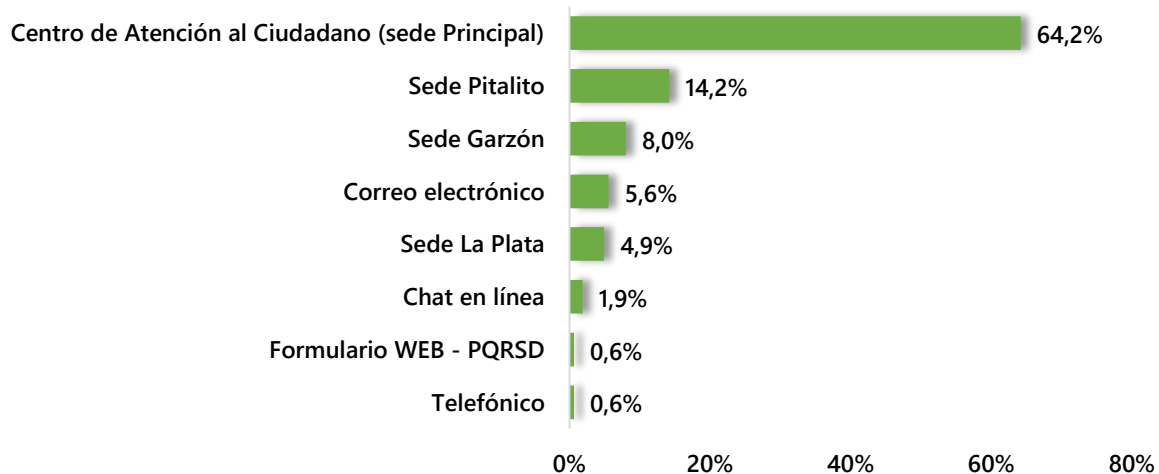


Figura 5. Canales de atención

Sede Principal

B. Pregunta 2

Según la *figura 6*, en el transcurso del primer trimestre de 2026, el tipo de trámite que más realizaron o servicio que más solicitaron los ciudadanos ante la Corporación fueron los trámites de permisos y/o licencias ambientales ya que constituyen el 31,5%. Seguidamente, la radicación de PQRSD ocupan un 22,8%, siendo estas dos donde se concentra la mayor parte solicitudes y gestiones.

Para el periodo evaluado, los servicios relacionados con Asistencia a eventos y/o capacitación registraron el 13,6% de participación, seguido por el 11,1% que representan los trámites de Facturación y Cartera, luego el 8,0% indica otros servicios solicitados a la CAM tales como reuniones con los profesionales de Proyecto Ceibas, asesorías para proyectos ambientales educativos, información o seguimiento a un PQRSD y personas que visitan la Corporación con el fin de ofrecer servicios de otras entidades o instituciones.

Por último, la Asesoría jurídica – cobros coactivos obtuvo una participación baja del 7,4%, al igual que las Denuncias ambientales que solo alcanzaron el 5,6%.

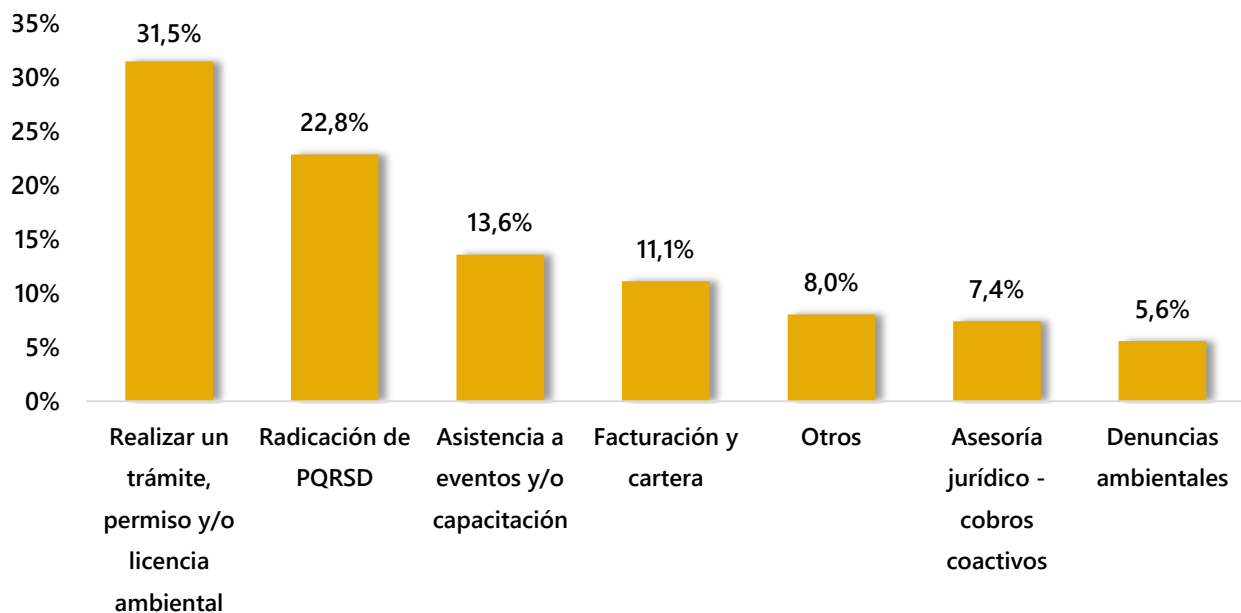


Figura 6. Tipo de trámite o servicio recibido en la CAM

C. Pregunta 3

En esta pregunta, donde el usuario debía calificar cada uno de los criterios que definen la satisfacción externa en la Corporación, los resultados demuestran un índice de satisfacción del 93,21%. A partir de la *figura 7*, se observa un alto nivel de satisfacción en todos los aspectos evaluados superando el 90%, lo que confirma que se cumplen con los parámetros establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de la CAM.

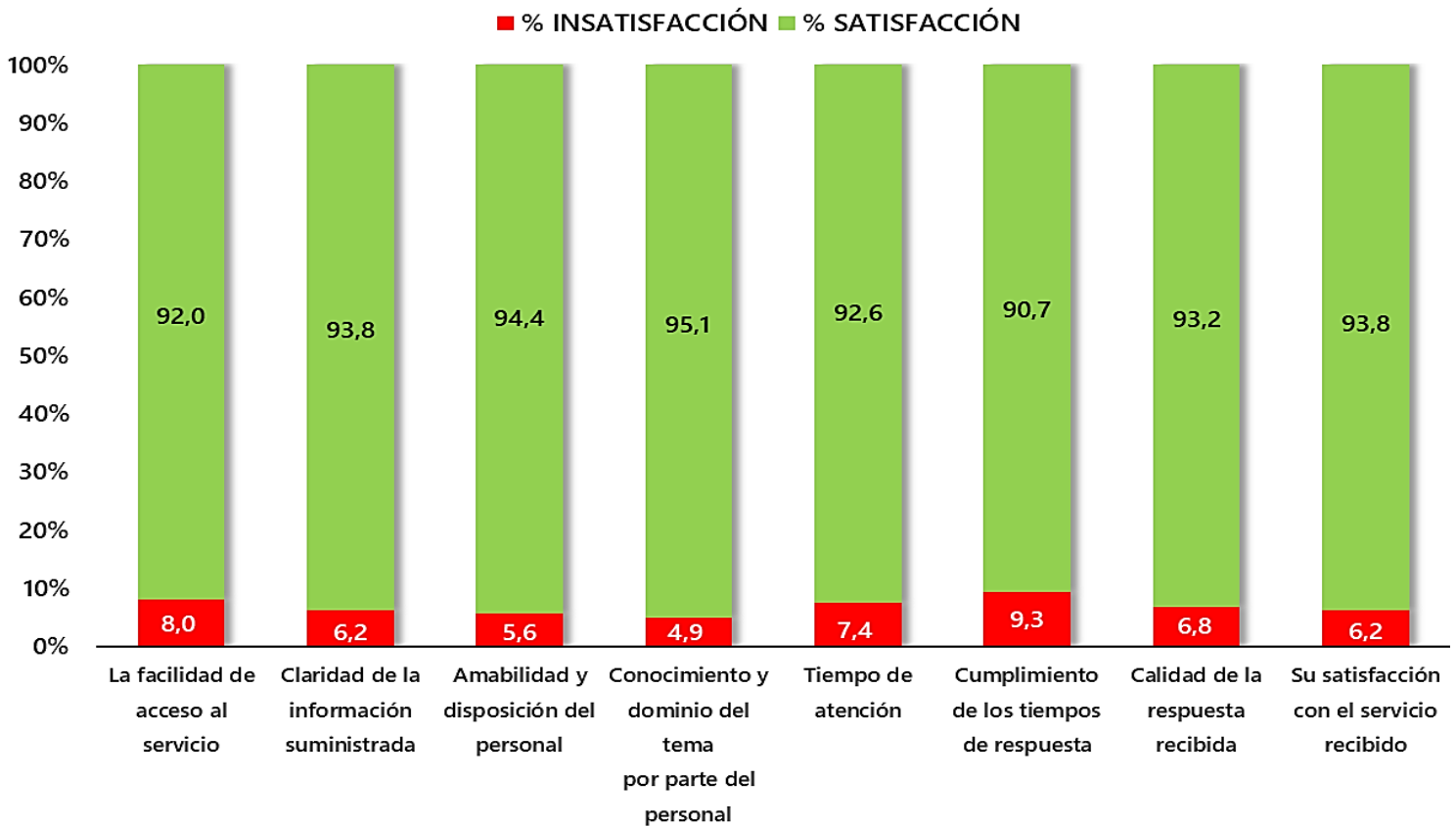


Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción

Los criterios mejor evaluados fueron el conocimiento y dominio del tema por parte del personal con el 95,1%, seguido por la amabilidad y disposición del personal con el 94,4% y la claridad de la información suministrada y la satisfacción con el servicio recibido con el 93,8% cada uno.

Posteriormente, la calidad de la respuesta recibida fue evaluada con el 93,2%, después se registra con el 92,6% de satisfacción los tiempos de atención,

consecutivamente la facilidad de acceso al servicio obtuvo el 92,0% y al final el cumplimiento de los tiempos de respuesta fue calificada con el 90,7%. Este último continúa siendo el criterio donde más oportunidad tiene la entidad para mejorar la confianza por parte de la ciudadanía.

D. Pregunta 4

A partir del análisis de los datos obtenidos, se evidenciaron aquellos aspectos que, según los usuarios, la Corporación debe mejorar en sus canales de atención. No obstante, el 40,9% indicaron que ningún aspecto requiere fortalecerse, lo que refleja una percepción general favorable.

Sin embargo, el 12,1% manifiestan que puede mejorarse los tiempos de respuesta, como también la atención virtual con el 10,6% y la infraestructura física con el 9,6%. Seguidamente, los encuestados sugieren con el 8,1% que la comunicación institucional debe fortalecerse, continúa con menor relevancia, los seguimientos a trámites con el 7,6%, el lenguaje claro con 6,1% y la capacitación del personal con una calificación del 4,5%. Como último aspecto a mejorar, se evidencia que la opción “otros” solo obtuvo el 0,5% haciendo referencia específicamente a la ubicación de la sede del municipio La Plata ya que no es fácil de encontrar. Los datos analizados pueden visualizarse en la *figura 8*.

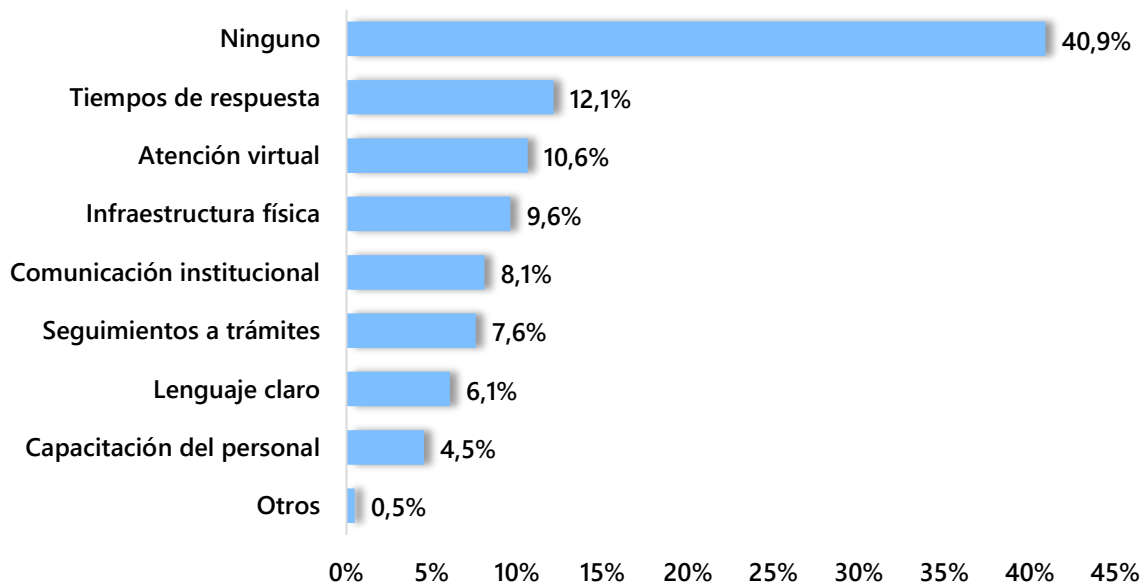


Figura 8. Aspectos a fortalecer para mejorar la atención y servicios ofrecidos

Sede Principal

A continuación, algunas de los comentarios que explican las razones por las que se deben mejorar los aspectos anteriormente mencionados son:

- Llevo más de un año solicitando una devolución del dinero por el pago de un trámite que no se realizó.
- Me gustaría se pudieran hacer seguimientos a los PQRSD por la página web.
- Se demoran mucho evaluando y aprobando PUEAA (Programa de uso eficiente del agua y ahorro).
- Cuando me dirijo a radicar por ventanilla casi no me escucha la señorita de la ventanilla.
- Las visitas hasta la oficina de La Plata para averiguar sobre el trámite salen costosas.
- La ventanilla de radicación no se puede hablar fluidamente con la persona que recibe los papeles, o se grita o se hace señas.
- Considero que hay mucha demora en los tiempos de respuesta a solicitudes.
- Fui un día a la sede de Garzon y tuve una muy mala la atención, no supieron darme lo que necesitaba la señorita no sabía a qué me refería. También hice un PQR por un pago doble de una factura y tampoco respondieron.
- Los proyectos tienen un tiempo límite y de ser más rápidos en los tiempos de respuesta se facilitarían los el desarrollo de los mismos.

E. Pregunta 5

De acuerdo a las *figuras 9 y 10*, los encuestados manifestaron que las comunicaciones emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena en un 94% responden completamente a la solicitud hecha y de manera coherente, como también, el 93% de estas comunicaciones tienen un lenguaje claro y coherente.

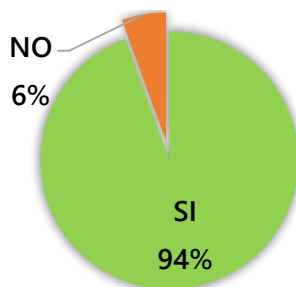


Figura 9. Responden completa y coherentemente a su solicitud

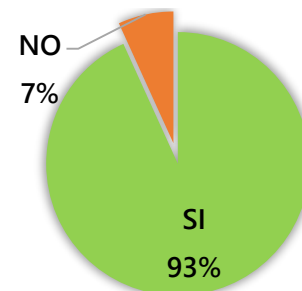


Figura 10. Lenguaje claro y coherente

F. Pregunta 6

A partir de las *figuras 11 y 12* se puede evaluar el nivel de confianza y percepción general frente a la gestión realizada por la CAM, se preguntó a los usuarios si volverían a utilizar los servicios de la Corporación, estos afirmaron en con un 96% de manera positiva. Asimismo, se consultó si recomendarían los servicios de la entidad a lo que nuevamente confirmaron favorablemente con el 94%.

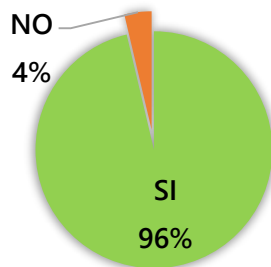


Figura 11. Volverían a utilizar los servicios de la CAM

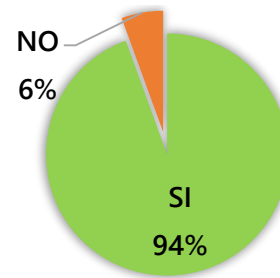


Figura 12. Recomendarían la CAM

G. Pregunta 7

Los encuestados también evaluaron la gestión pública realizada por la Corporación en el trimestre en evaluación (enero a marzo). En síntesis, los datos indican que en un 90,1% valoran satisfactoriamente dicha gestión ya que fue calificada en 48,1% excelente y 42,0% buena, frente a un 9,9% que demuestra lo contrario.

Este nivel de aprobación sugiere satisfacción generalizada con los servicios ofrecidos por la Corporación, además señala que la ciudadanía encuentra confianza y eficiencia en los resultados de sus procesos.

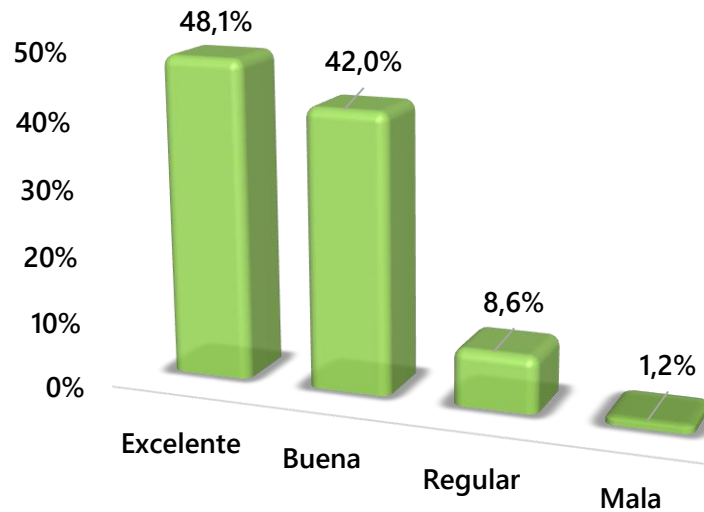
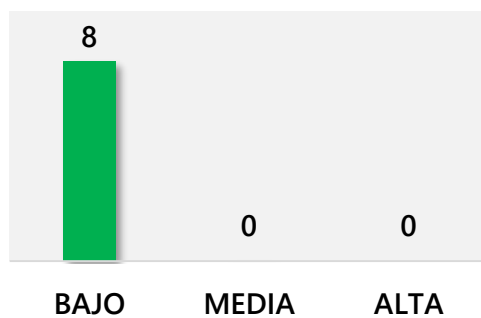


Figura 13. Calificación de la Gestión Pública CAM

H. Priorización de aspectos

Acorde con los parámetros establecidos en el P-CAM-004 Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente, para priorización de aspectos a mejorar y nivel de urgencia para tomar acciones, se puede observar a partir de la *figura 14*, que para el trimestre en evaluación todos los criterios de satisfacción externa se ubican en un nivel bajo de priorización. Lo anterior sugiere que perciben un buen desempeño de la entidad.



- La facilidad de acceso al servicio.
- Claridad de la información suministrada.
- Amabilidad y disposición del personal
- Conocimiento y dominio del tema por parte del personal.
- Tiempo de atención.
- Cumplimiento de los términos de respuesta.
- Calidad de la respuesta recibida.
- Su satisfacción con el servicio recibido.

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

I. Comentarios adicionales

Al finalizar la encuesta, se le brinda la oportunidad al usuario externo realizar comentarios, sugerencias y/o felicitaciones sobre el servicio ofrecido por la Corporación; a continuación, los principales comentarios que pueden tenerse en cuenta para continuar cumpliendo con un alto índice de satisfacción, además, para tenerlos en cuenta en los casos que se requiera iniciativas de mejoramiento:

- Me parece que las chicas o señoras que laboran en sede lo hacen bien y cuando lo realizan en campo también lo realizan con esmero.
- Ser diligentes dando respuesta a los comunicados que se radican.
- Excelente servicio no tengo ninguna queja.
- Los tramites por medio de la página sean menos complejos y haya atención telefónica oportuna.
- Mayor presencia de la CAM en los territorios para sancionar los infractores ambientales.
- La articulación de la CAM a los procesos de la Alianza por la Educación de Algeciras es estratégica para el desarrollo del territorio. Muchas gracias por su compromiso y disposición.
- Hice el recorrido en Pitalito y es fascinante, nos permite identificar y valorar nuestra fauna y flora de la región.

3.3 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 V4 a cada dependencia de la Entidad; dicho formato está dividido en 3 partes; en la primera de ellas, la pregunta uno (1) está dirigida a conocer si el usuario interno ha solicitado los servicios de la dependencia evaluada. Seguidamente, en la segunda parte, quien haya respondido de manera afirmativa a la pregunta de la primera parte, debe responder el tipo de vinculación y la antigüedad que tiene con la Corporación. Posteriormente el encuestado califica 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.

Sede Principal

Finalmente, en la tercera parte, la pregunta 4 que está dividida en 3 ítems, cada encuestado responde de manera afirmativa o negativa el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora. Además, el usuario debe escoger los aspectos que considera prioritarios para fortalecer el desempeño y la calidad del servicio interno de la dependencia evaluada y justificar el por qué de su elección. Por último, se pregunta al encuestado si recomendaría los servicios de la dependencia evaluada; como también, el cliente interno tiene la posibilidad de hacer algún comentario y/o sugerencia respecto a la dependencia en evaluación.

A la fecha del presente informe, fueron evaluadas 2 dependencias que integran la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM. En estas se obtuvo en cada una:

- Dirección General (SG): 24 respuestas.
- Dirección Territorial Centro (DTC): 25 respuestas.

De manera general, las dos dependencias superan el 90% en su índice de satisfacción; más adelante se detallan cada uno de los aspectos que forman parte de esta calificación; lo mencionado se evidencia en la *figura 15*.

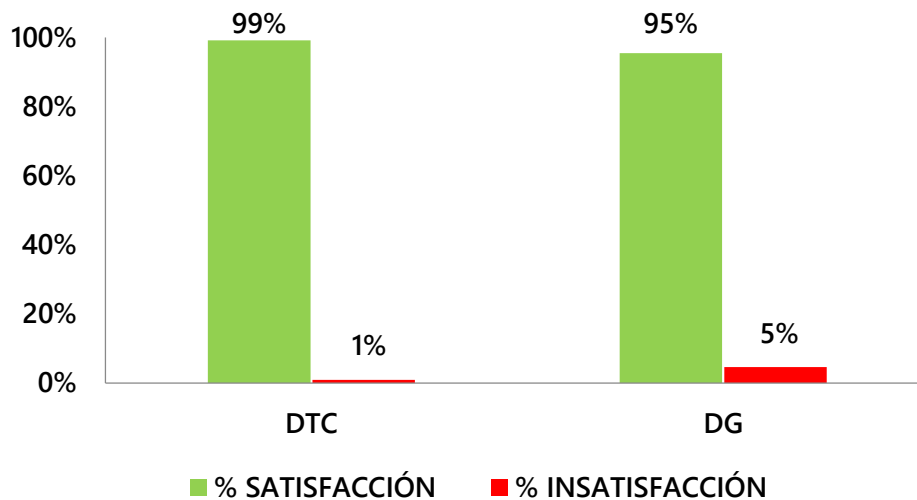


Figura 15. Comparativo de Satisfacción Vs Insatisfacción por dependencias CAM

Sede Principal

A. A. Encuesta Interna de Dirección General (DG)

Como lo indica la *figura 16*, los encuestados respondieron si han usado los servicios de DG y se evidencia que el 71% afirmaron haberlos requerido.

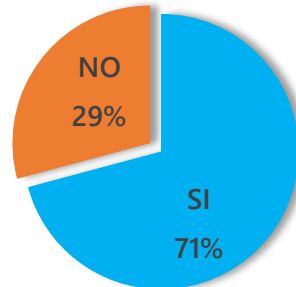


Figura 16. Requieren servicios de DG

Dando seguimiento a la pregunta 2, quienes afirmaron requerir los servicios de la DG respondieron al tipo de vinculación a la Corporación al igual que su antigüedad. Teniendo en cuenta lo anterior y según la *figura 17*, el 47% corresponde a personal de planta – provisional, libre nombramiento y remoción, seguido por el 35% que representa a contratistas, judicantes y/o pasantes y por último con el 18% se encuentran los funcionarios de planta -carrera administrativa.

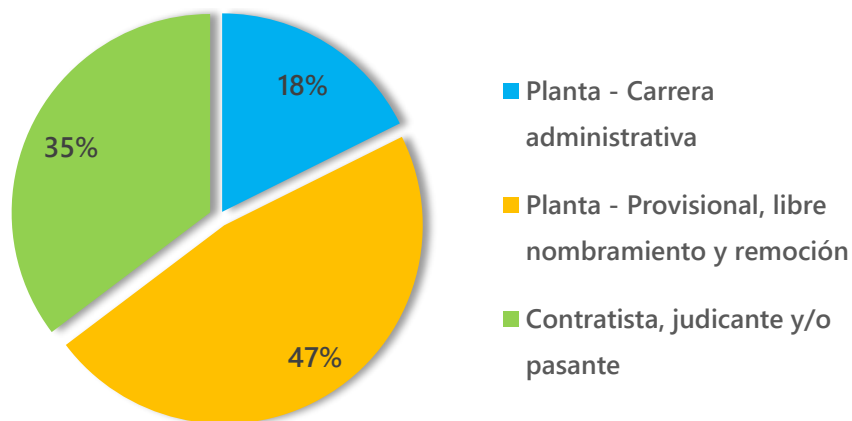


Figura 17. Tipo de vinculación encuestados DG

Sumado a ello, a partir de la *figura 18* se observa que el 53% de los encuestados tienen una antigüedad de vinculación mayor a 3 años, continúa el 41% que corresponde a colaboradores con 1 a 3 años de antigüedad y tan solo el 6% representa a funcionarios que tienen menos de 1 año de vinculación.

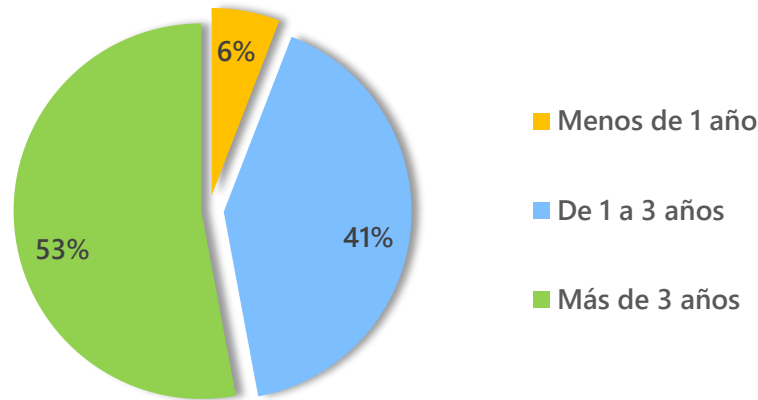


Figura 18. Antigüedad de vinculación encuestados DG

En cuanto a la pregunta 3 los encuestados calificaron cada uno de los aspectos que inciden en la satisfacción interna de DG se evidencia que tan solo 2 criterios fueron calificados con el 100% de favorabilidad, estos son la amabilidad y respeto en la atención y la calidad y confiabilidad de la respuesta. Por otra parte, los otros 7 criterios alcanzaron el 94,1%. Lo anterior se puede apreciar en la figura 19.

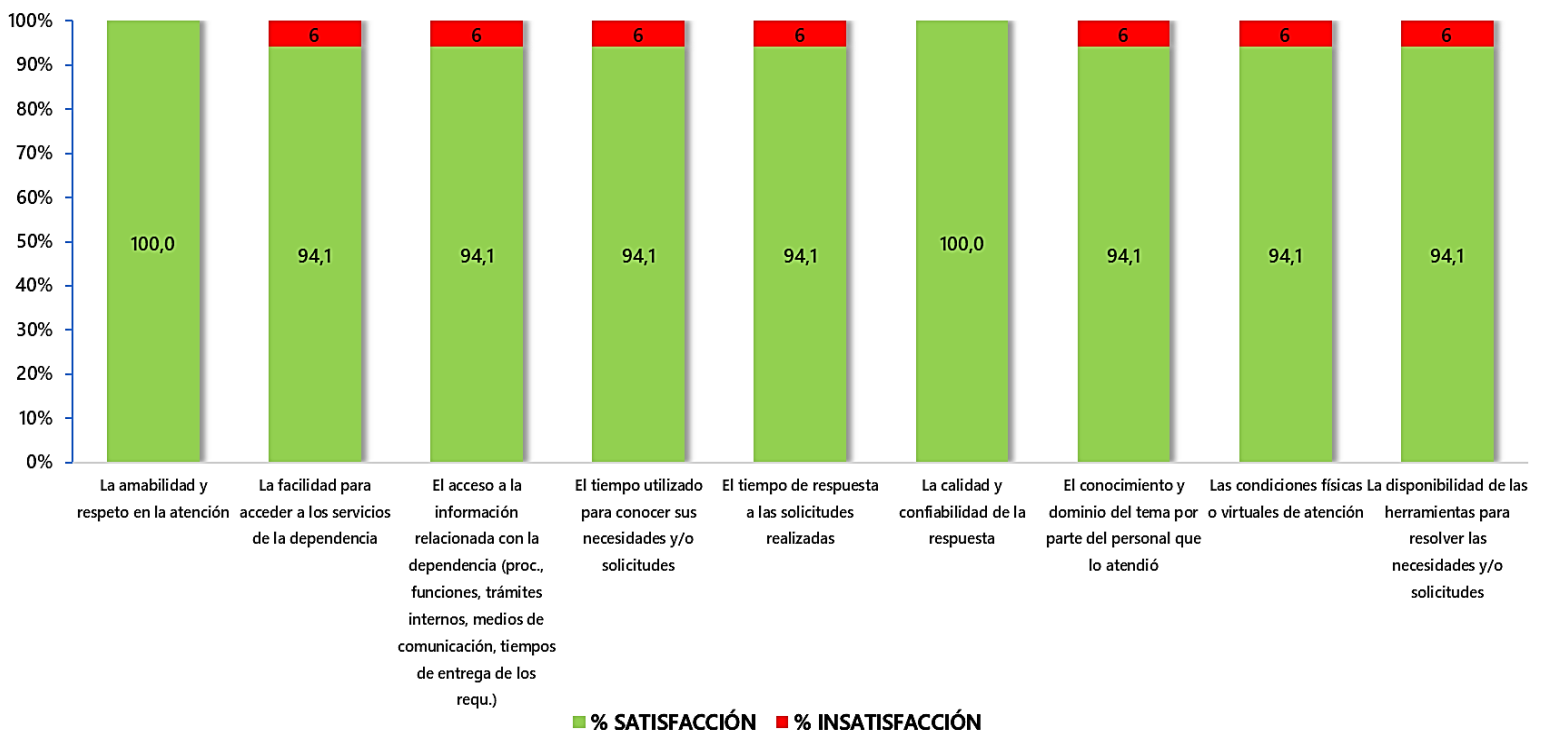


Figura 19. Calificación de aspectos de satisfacción de DG

Continuando con el análisis de satisfacción interna a DG, en la pregunta 4 que busca conocer el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora, se puede inferir con la *figura 20* que el 100% afirman tener coordinación entre las dependencias. Es el mismo caso para los esfuerzos que realiza la dependencia evaluadora por impulsar y promover el trabajo en equipo con la dependencia evaluada como se detalla en la *figura 21*. Finalmente, los encuestados calificaron satisfactoriamente con el 100% la comunicación oportuna y efectiva entre dependencias. Lo anterior se puede observar en la *figura 22*.

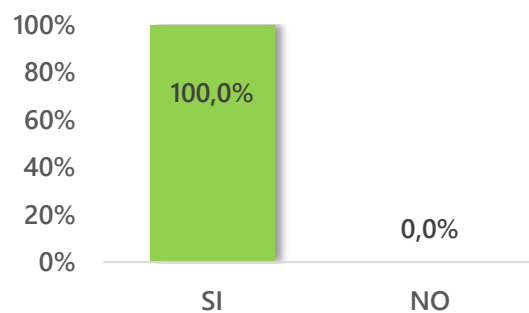


Figura 20. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DG

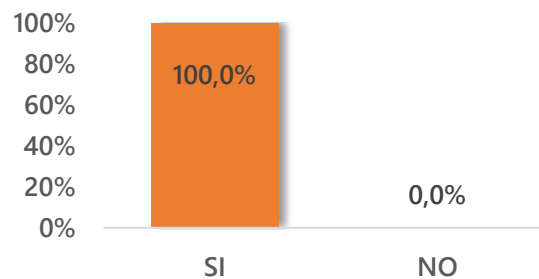


Figura 21. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DG

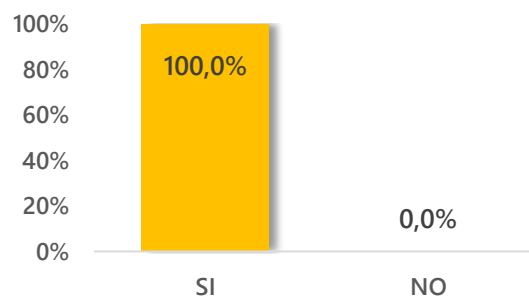


Figura 22. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DG

Sede Principal

Consecutivamente, en la pregunta 5, cada usuario interno seleccionó aquellos aspectos que consideran que deben tenerse en cuenta para fortalecer el desempeño y la calidad del servicio. Aún así, el 22,2% refleja que la DG no requiere mejorar ningún aspecto, sin embargo, el lenguaje y la comunicación le siguen con 19,4%, continúa los tiempos de respuesta con el 16,7%, seguido por el acceso a la dependencia y el trabajo colaborativo con el 13,9% cada uno. Con menor relevancia se registra, las herramientas y recursos y la calidad de la información con un 5,6% y finalmente la capacitación al personal con tan solo el 2,8%. La *figura 23* demuestra lo anteriormente expuesto.

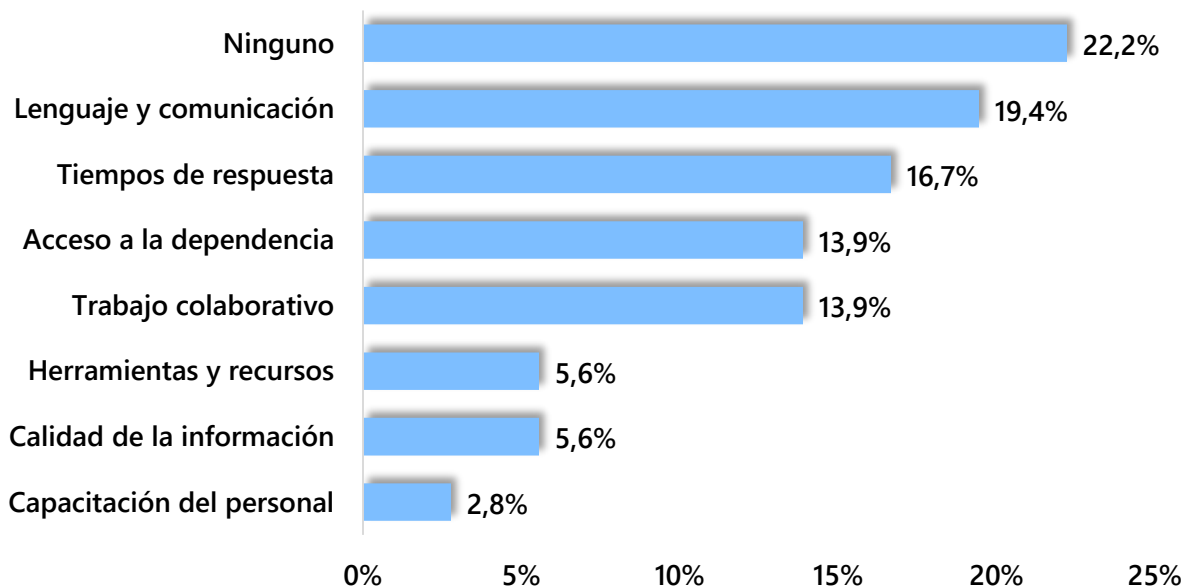


Figura 23. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DG

Algunas de las razones que justifican los aspectos anteriormente detallados son:

- En dicha dependencia no hay facilidad para contactarlos sin tener que ir hasta las oficinas de ellos. Además, considero que son poco cordiales a la hora de saludar u ofrecer información.
- Demora en los tiempos de aprobación de resoluciones de viáticos.
- Las personas de la dependencia, no siempre cuentan con la mejor disposición para atender requerimientos de las demás dependencias.

Finalmente, como lo muestra la *figura 24*, el 94% los encuestados afirmaron que recomiendan los servicios de Dirección General.

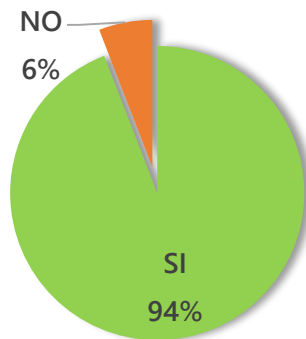


Figura 24. Recomiendan los servicios de DG

Por último, tenían la posibilidad de hacer un comentario o sugerencia a la dependencia en evaluación; algunos de ellos son:

- Siempre me han brindado la información que requiero.
- Mejorar un poco la comunicación asertiva y no verbal.
- Frecuentemente la actitud de la secretaria ejecutiva no es la mejor.

B. Encuesta interna de Dirección Territorial Centro (DTC)

La siguiente dependencia evaluada fue la DTC; a partir de la *figura 25*, tan solo el 52% de los encuestados afirmaron requerir los servicios de la Dirección Territorial Centro.

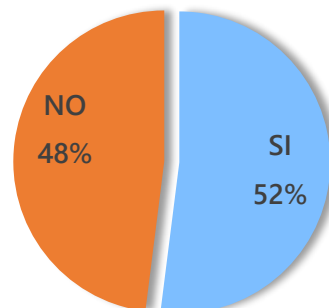


Figura 25. Requieren servicios de DTC

Continuando con la pregunta 2, quienes afirmaron requerir los servicios de la DTC registraron el tipo de vinculación a la Corporación al igual que su antigüedad. De acuerdo con la *figura 26*, el 46% corresponde a personal de planta – provisional, libre nombramiento y remoción, con el mismo valor se evidencia a contratistas, judicantes y/o pasantes y por último con el 8% se encuentran los funcionarios de

planta -carrera administrativa.

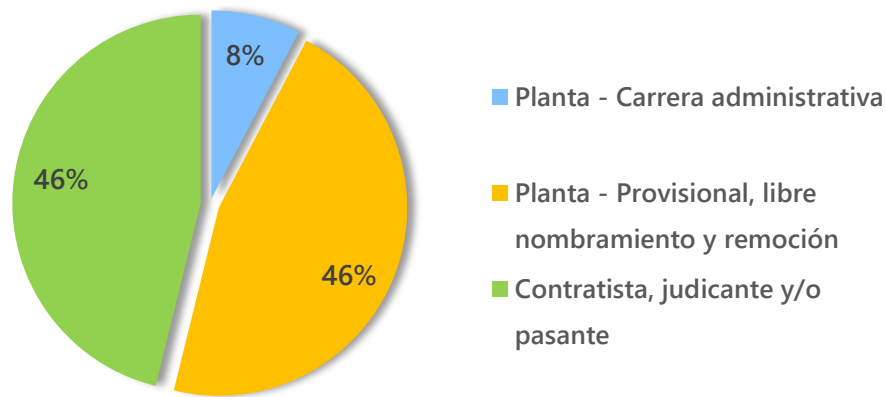


Figura 26. Tipo de vinculación encuestados DTC

De igual forma, a partir de la *figura 27* se evidencia que el 77% de los encuestados tienen una antigüedad de vinculación mayor a 3 años, y el 23% corresponde a colaboradores con 1 a 3 años de antigüedad. Dentro de los colaboradores que respondieron la encuesta de DTC no se registró personal con menos de 1 año de vinculación.

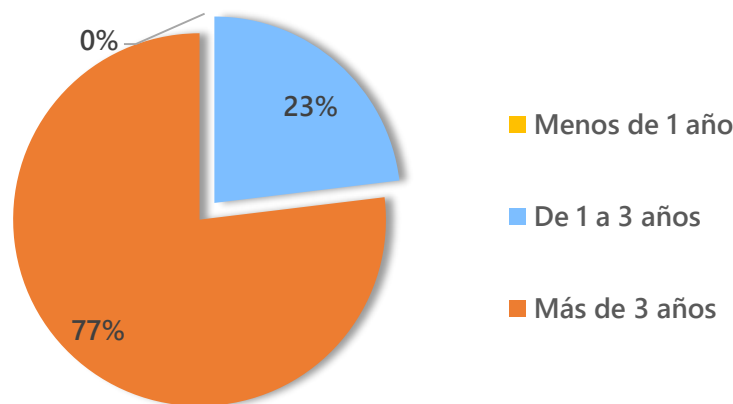


Figura 27. Antigüedad de vinculación encuestados DTC

En seguida, respondiendo a la pregunta 3, los encuestados calificaron los distintos criterios de satisfacción para DTC. En ocho de los criterios se alcanzó el 100% de satisfacción, mientras que en el restante se obtuvo el 92,3%, lo que refleja una valoración parcialmente favorable en los aspectos evaluados.

Sede Principal

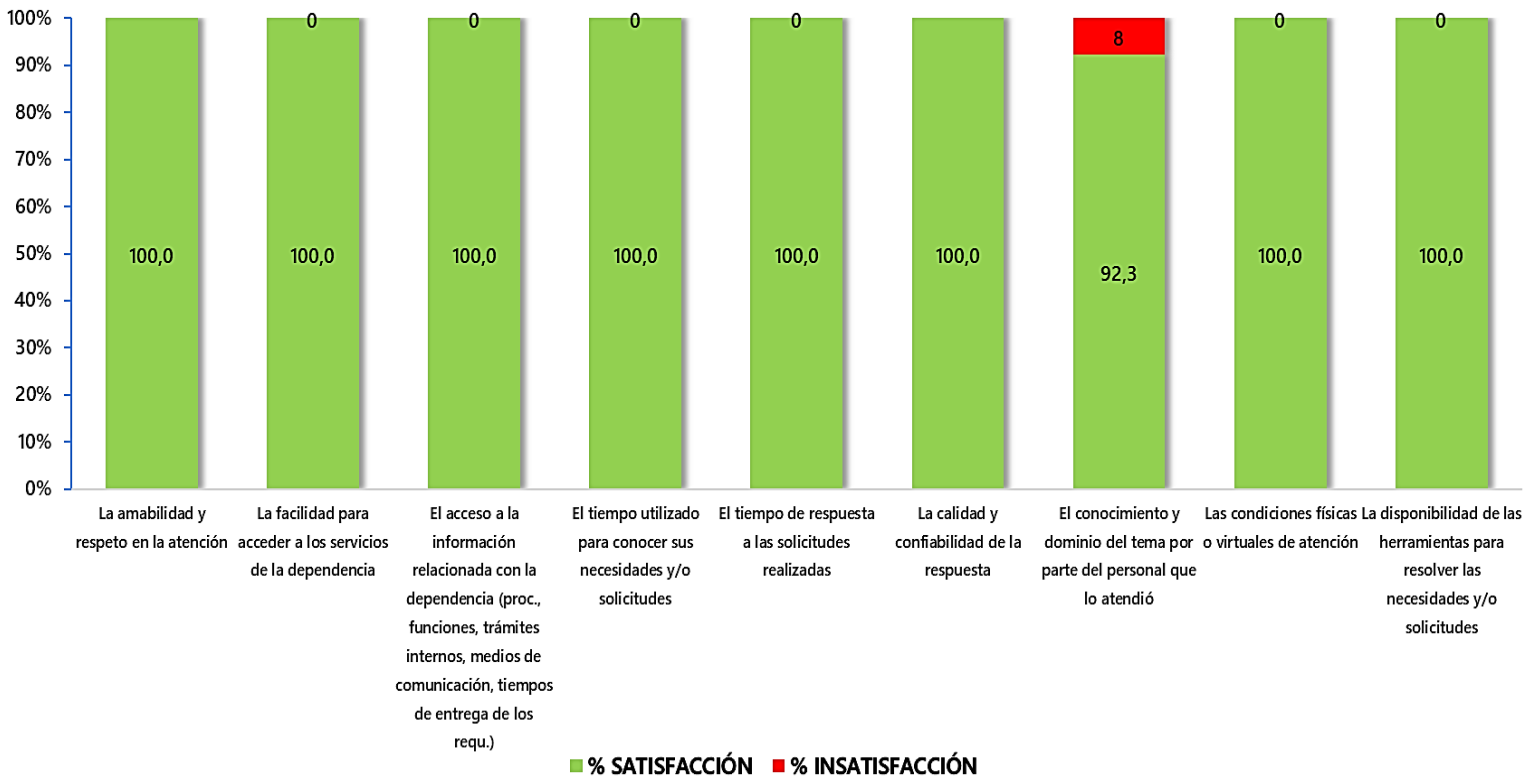


Figura 28. Calificación de aspectos de satisfacción de SGA

Respecto a la pregunta 4, orientada a conocer el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora, en la *figura 29* se observa que el 84,6% de los encuestados manifestó que existe coordinación entre ambas dependencias.

De igual manera, se evidencia una tendencia similar frente a los esfuerzos realizados para impulsar y fortalecer el trabajo en equipo entre las dependencias, tal como se muestra en la *figura 30*.

Por último, los encuestados otorgaron una valoración igualmente satisfactoria a la comunicación oportuna y efectiva entre dependencias, resultado que puede observarse en la *figura 31*.

Sede Principal

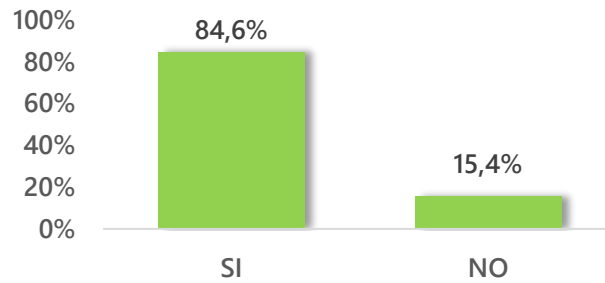


Figura 29. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DTC

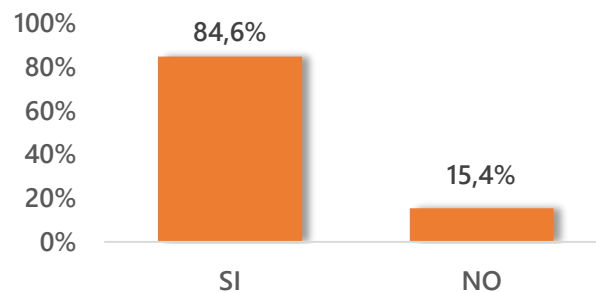


Figura 30. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DTC

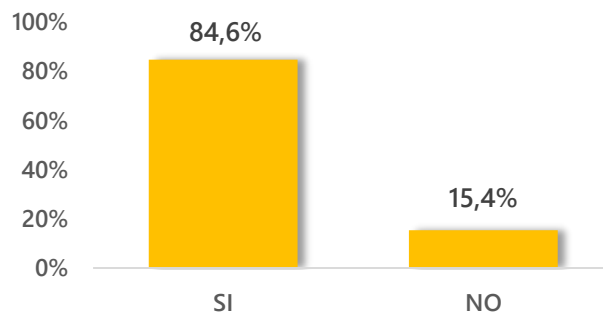


Figura 31. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DTC

A continuación, en la pregunta 5, cada usuario interno identificó los aspectos que considera deben fortalecerse para mejorar el desempeño y la calidad del servicio. En este sentido, el 22,2% señaló que la DTC requiere fortalecer los tiempos de respuesta, el 13,9% indicaron que puede optimizarse el trabajo colaborativo y la calidad de la información. Además, el lenguaje y la comunicación se posicionan como uno de los aspectos con una mediana necesidad de mejora, con un 11,1%, seguido por el acceso a la dependencia con el 8,3%.

No obstante, un 5,6% corresponde a aquellos encuestados que consideran la DTC no requerir fortalecer algún aspecto. Con menor porcentaje de priorización se encuentran las herramientas y recursos, así como la capacitación al personal con el 5,6% ambos. Los resultados anteriores se evidencian en la *figura 32*.

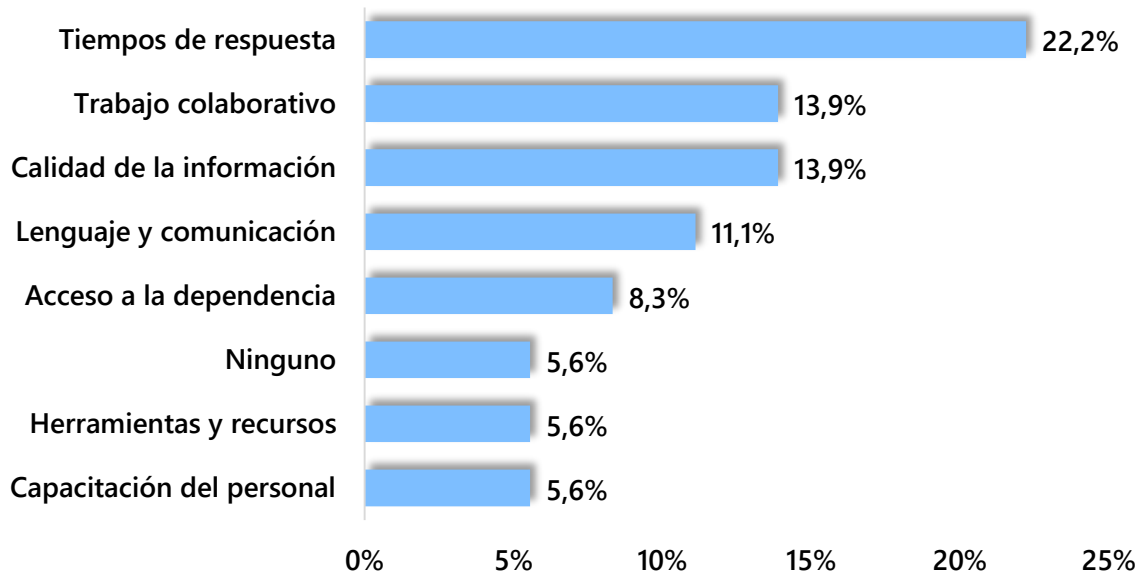


Figura 32. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DTC

A continuación, algunos de los comentarios con los que los encuestados justificaron su elección anterior:

- Es necesario fomentar mayor comunicación e integración entre dependencias, especialmente con las que están en los otros municipios con el propósito de conocer más a fondo el trabajo que realizan y colaboradores que pertenecen a la misma.
- Es importante coordinar procedimientos para que pensemos como una sola Corporación y no de manera independiente.
- Son un excelente equipo de trabajo.

Por último, los encuestados confirmaron con el 100% recomendar los servicios de la Dirección Territorial Centro. Así se representa en la *figura 33*.

Sede Principal

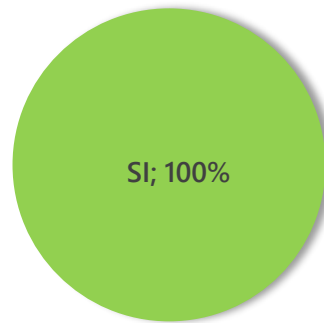


Figura 33. Recomiendan servicios de DTC

En la última parte de la encuesta donde se evaluó a la Dirección Territorial Centro, estos son alguno de ellos:

- En ocasiones, el proceder de las dependencias de la Corporación es aislado e independiente, por lo que sería bueno continuar estructurando los procedimientos y dando aplicabilidad a los mismos, de manera que el actuar sea igual en cualquier dependencia.
- La Directora Territorial es una mujer líder y buena para administrar el talento humano.
- Felicitaciones al equipo de trabajo

3.4 Buzón de sugerencia

En el transcurso del primer trimestre de 2026, se presentó 1 PQRSD a través del buzón de sugerencia ubicado en la sede del municipio de La Plata. Este esta relacionado con una queja o reclamo por lo lejos que queda la oficina y la demora en los procesos de la CAM. Dicho PQRSD fue atendido en los términos establecidos por la ley.

4. CONCLUSIONES

- Los datos evaluados frente al servicio, reflejan un nivel de satisfacción Externa del 93,21%, el cual corresponde a que 1.208 de las 1.296 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

Sede Principal

>= 90.

- Que el índice de satisfacción externa se mantenga por encima del 90% a lo largo de los trimestres refleja el compromiso de la entidad con la mejora continua, la optimización de sus procesos y la consolidación de relaciones de confianza con los usuarios.
- Aunque los resultados de las encuestas de satisfacción interna realizada a las dependencias DG y DTC, los tiempos de respuesta entre dependencias es el aspecto que debe fortalecerse para mejorar integralmente los procesos internos de la Corporación.
- Fortalecer la visibilidad de los canales virtuales como el Chat en Línea, el Correo Electrónico y el canal Telefónico contribuirá a incentivar su uso por parte de los usuarios, consolidándolos como una herramienta ágil y efectiva para el seguimiento de los diferentes trámites de la CAM. Asimismo, su promoción favorece la oportunidad en la atención, mejora la experiencia del usuario e impulsa la comunicación institucional.
- Una mejora en los aspectos relacionados con la infraestructura física de las diferentes sedes de la CAM permitiría brindar espacios más cómodos, seguros y/o funcionales favoreciendo la experiencia de los usuarios.

5. ANEXOS

5.1 Formato F-CAM-046 V10 Encuesta Externa de Satisfacción (enero 22 de 2026)

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM en la búsqueda de mejorar continuamente y con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios que presta, ha diseñado la presente encuesta de satisfacción. Agradecemos desde ya su invaluable colaboración y solicitamos la mayor sinceridad al momento de dar sus respuestas.

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

1. Canal de atención

Canal de atención		
Presencial	Centro de Atención al Ciudadano sede principal	
	sede Garzón	
	sede Pitalito	
	sede La Plata	

Sede Principal

Telefónico	Telefónico	
Virtual	Chat en línea	
	Correo electrónico	
	Formulario WEB - PQRSD	

2. ¿Tipo de trámite o servicio recibido?

- Realizar un trámite, permiso y/o licencia ambiental
 Denuncias ambientales
 Asesoría Jurídica – cobros coactivos
 Radicación de PQRSD
 Facturación y Cartera
 Asistencia a eventos y/o capacitación
 Otro, ¿Cuál? _____

3. Por favor conteste las siguientes preguntas, calificando de 1 a 4 el grado de satisfacción teniendo en cuenta la siguiente relación: 1: Muy malo 2: Malo 3: Bueno y 4: Muy Bueno.

Aspecto	1	2	3	4
La facilidad de acceso al servicio				
Claridad de la información suministrada				
Amabilidad y disposición del personal				
Conocimiento y dominio del tema por parte del personal				
Tiempo de atención				
Cumplimiento de los tiempos de respuesta				
Calidad de la respuesta recibida				
Su satisfacción con el servicio recibido				

4. Seleccione los aspectos que considera deben fortalecerse para mejorar la atención y los servicios ofrecidos por la entidad.

- Infraestructura física
 Atención virtual
 Tiempos de respuesta
 Lenguaje claro
 Capacitación del personal
 Seguimientos a trámites
 Comunicación institucional
 Ninguno
 Otro, ¿cuál?: _____

¿Por qué? _____

Sede Principal

5. Con respecto a las comunicaciones oficiales de la CAM, considera que:

- La respuesta fue completa y coherente SI ____ NO ____
- El lenguaje utilizado en la respuesta es claro y coherente SI ____ NO ____

6. Esta sección busca conocer su nivel de confianza y percepción general frente a la gestión realizada por la entidad.

- ¿Volvería a utilizar los servicios que ofrece la Corporación? SI ____ NO ____
- ¿Recomendaría la Corporación a otras personas? SI ____ NO ____

7. ¿Cómo evalúa la gestión pública realizada por la Corporación?:

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Este espacio está destinado para que comparta comentarios, sugerencias o recomendaciones que contribuyan a la mejora continua del servicio: _____

¡Agradecemos su participación! Su opinión es fundamental para fortalecer la gestión institucional y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.!

5.2 Formato F-CAM-335 V4 Encuesta Interna de Satisfacción (enero 22 de 2026)

Estimado colaborador, en nuestra búsqueda de mejorar continuamente y con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios que presta la Corporación, hemos diseñado la presente encuesta de satisfacción interna. Agradecemos desde ya su invaluable colaboración y solicitamos la mayor sinceridad al momento de dar sus respuestas.

“DEPENDENCIA A EVALUAR”

1. ¿En el último año ha requerido y/o utilizado de los servicios de la **dependencia** en evaluación? SI ____ NO ____ (Si su respuesta es NO, finalice la encuesta)
2. Esta sección permite identificar, de manera confidencial y con fines estadísticos, las características generales del colaborador que responde la encuesta.

Sede Principal

Tipo de vinculación	Planta - Carrera Administrativa
	Planta - Provisional
	Contratista, Judicante y/o pasante
Antigüedad en la Corporación	Menos de 1 año
	De 1 a 3 años
	Más de 3 años

3. Por favor conteste las siguientes preguntas, calificando de 1 a 4 el grado de satisfacción teniendo en cuenta la siguiente relación: 1: Muy malo 2: Malo 3: Bueno 4: Muy Bueno.

	1	2	3	4
La amabilidad y respeto en la atención				
La facilidad para acceder a los servicios de la dependencia				
El acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos)				
El tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes				
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas				
La calidad y confiabilidad de la respuesta				
El conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió				
Las condiciones físicas o virtuales de atención				
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes				

4. Indique el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora.

- ¿Existe una coordinación adecuada entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora? SI _____ NO _____
- ¿La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada? SI _____ NO _____
- ¿La comunicación y la información entre ambas dependencias se comparte de manera oportuna y efectiva? SI _____ NO _____

5. Seleccione los aspectos que considera prioritarios para fortalecer el desempeño y la calidad del servicio interno de la dependencia evaluada.

_____ Tiempos de respuesta
 _____ Calidad de la información
 _____ Trabajo colaborativo

Sede Principal

📍 Carrera 1 No. 60 - 79. Barrio Las Mercedes
 Neiva - Huila (Colombia)
 ✉ radicacion@cam.gov.co
 ☎ (608) 866 4454
 🌐 www.cam.gov.co

- _____ Acceso a la dependencia
- _____ Herramientas y recursos
- _____ Lenguaje y comunicación
- _____ Capacitación del personal
- _____ Ninguno

¿Por qué? _____

6. ¿Recomendaría a sus compañeros y de más ciudadanos los servicios de la dependencia evaluada?: SI _____ NO _____

7. Este espacio está destinado para que comparta comentarios, sugerencias o recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional sobre la dependencia evaluada: _____

¡Agradecemos su participación! Sus aportes son fundamentales para la mejora continua y el fortalecimiento del desempeño institucional.

Sussan JC

Elaboró Sussan JC
contratista apoyo Servicio al Ciudadano

Luz Albenys Camacho C

Revisó y aprobó Luz Albenys Camacho Cerquera
Profesional Universitaria - SG

Sede Principal

f CAM
t CAMHUILA
@ cam_huila
CAMHUILA

📍 Carrera 1 No. 60 - 79. Barrio Las Mercedes
Neiva - Huila (Colombia)
✉ radicacion@cam.gov.co
☎ (608) 866 4454
🌐 www.cam.gov.co

