



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



## 1. DATOS GENERALES

<b>PERIODO REPORTADO:</b> ENERO- MARZO DE 2021.
<b>FECHA DE REPORTE:</b> Abril de 2021.
<b>REPORTA:</b> Sistema Integrado de Gestión- Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.

## 2. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, en pro de la comunicación asertiva con los ciudadanos, maneja diferentes canales de comunicación y evaluación de los mismos, como es el caso de la evaluación de la satisfacción de los usuarios mediante la encuesta que califica la prestación de los servicios, oportunidad de respuesta y el manejo de las situaciones manejadas en emergencia sanitaria.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas a los diferentes usuarios que durante el primer trimestre del 2021 realizaron algún trámite de manera virtual, telefónica o solicitaron algún servicio en las diferentes territoriales de la corporación.

La información analizada en este documento, permite medir el nivel de percepción en cuanto a los servicios recibidos por la corporación mediante cada uno de los servicios que la entidad presta; esta información fue compilada durante los meses enero, febrero y marzo de 2021, donde fueron diligenciadas 67 encuestas de satisfacción de forma telefónica y presencial. De igual forma se tienen en cuenta las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los buzones de sugerencias de toda la Corporación.

### 3. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

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

Para determinar el número de encuestas de satisfacción que se van a aplicar a la ciudad, se diligencia el formato F-CAM-009 "Determinación del tamaño de muestra" en el cual se ingresan los datos allí solicitados y automáticamente establece la cantidad de encuestas que se deben aplicar durante el periodo de acuerdo con el número de usuarios atendidos durante el periodo, para este caso se aplicaron 20 encuestas en el CAC y 47 en direcciones territoriales para un total de 67 encuestas aplicadas.

### 4. ANÁLISIS DE DATOS

#### 4.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

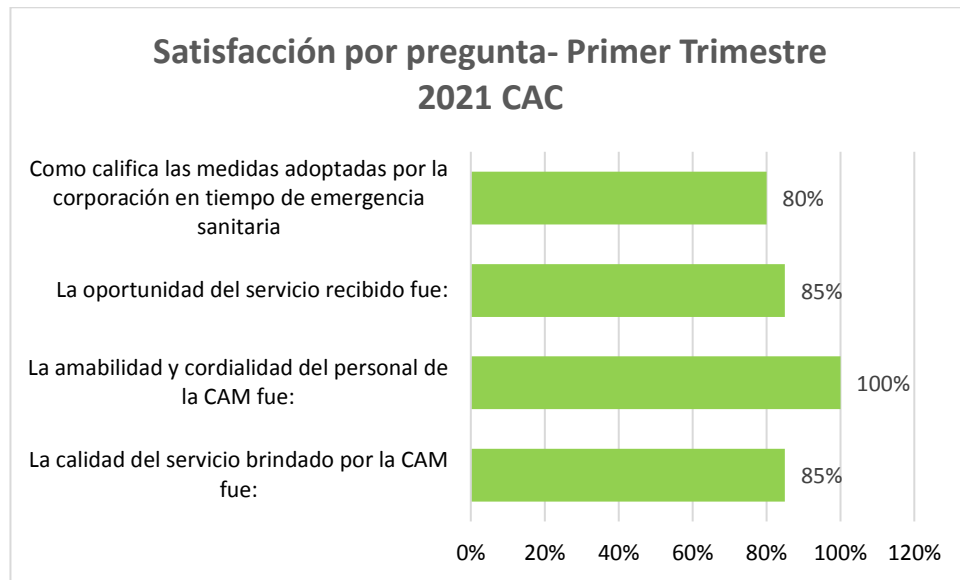
Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, en el CAC se aplicaron 20 encuestas, obteniendo un grado de satisfacción promedio del 88%, de acuerdo a los siguientes resultados de satisfacción por pregunta:

Es importante tener en cuenta que para obtener el porcentaje de satisfacción se aplica la siguiente fórmula:  $(\text{No. De respuestas entre 4 y 5} / \text{No. Total, de respuestas})$ , de acuerdo a lo establecido en los indicadores del SIG.

**Cuadro 1. Resultados encuesta de satisfacción primer trimestre Centro de Atención al Ciudadano**

Preguntas		5	4	3	2	1	%
1	La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	11	6	3	0	0	85%
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	12	8	0	0	0	100%
3	La oportunidad del servicio recibido fue:	10	7	2	1	0	85%
4	Como califica las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria	7	9	3	1	0	80%
<b>PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)</b>							<b>88%</b>

## Gráfica 1. Porcentaje de satisfacción por pregunta



Se puede observar la mayor calificación de 100% se obtuvo respecto a la amabilidad y cordialidad con que atiende el personal de la CAM, aspecto muy importante que hace que los ciudadanos se sientan escuchados, es decir que los funcionarios se encuentran comprometidos en atender a la ciudadanía.

En segundo lugar, con una calificación del 85%, se encuentra la calidad del servicio brindado, es decir que las personas consideran que ese contacto con la entidad sirvió de algo y no fue en vano, así sea que no obtuvieron una respuesta favorable, pero sirvió el contacto para despejar inquietudes y demás, con el mismo porcentaje la pregunta referente a la oportunidad en el servicio.

Para el caso de las medidas adoptadas en tiempo de emergencia sanitaria, se presentó disminución respecto al trimestre anterior del 91% al 80%, cabe resaltar que nuestras poblaciones de usuarios venían manejando el modelo de atención presencial, por lo que la virtualidad da la percepción que los ciudadanos no son escuchados sin embargo cada día la corporación trabaja en pro de mejorar los canales de atención telefónico, virtual a través de página web, sin embargo falta adaptabilidad por parte de los ciudadanos a la nueva normalidad, vemos que contamos con avance tecnológico en la zona rural que es uno de nuestros nichos más grandes beneficiados por la prestación de servicios.

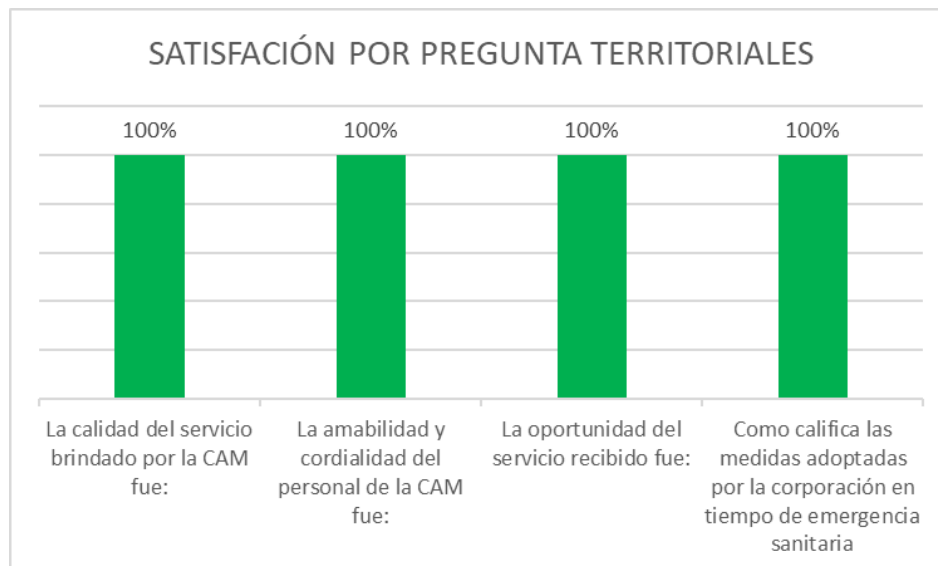
## 4.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN LAS TERRITORIALES

Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados en las territoriales durante el primer trimestre del año 2021, en total se aplicaron 47 encuestas, con un promedio general del 100%.

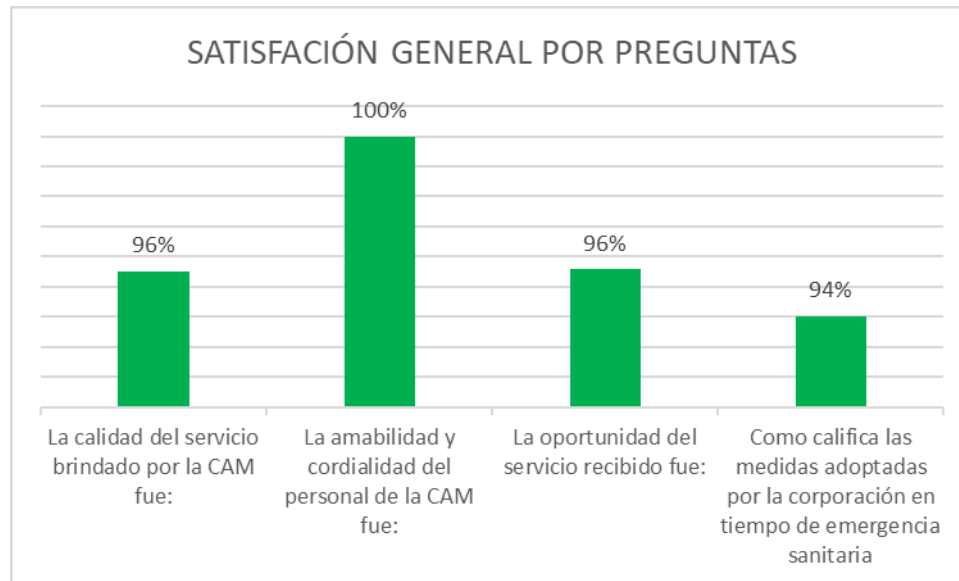
**Cuadro 2. Resultados encuesta de satisfacción primer trimestre en las territoriales.**

Preguntas		5	4	3	2	1	%
1	La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	47	0	0	0	0	100%
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	46	1	0	0	0	100%
3	La oportunidad del servicio recibido fue:	46	1	0	0	0	100%
4	Como califica las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria	40	7	0	0	0	100%
<b>PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)</b>							<b>100,0%</b>

**Gráfica 2. Porcentaje de satisfacción por pregunta en territoriales**



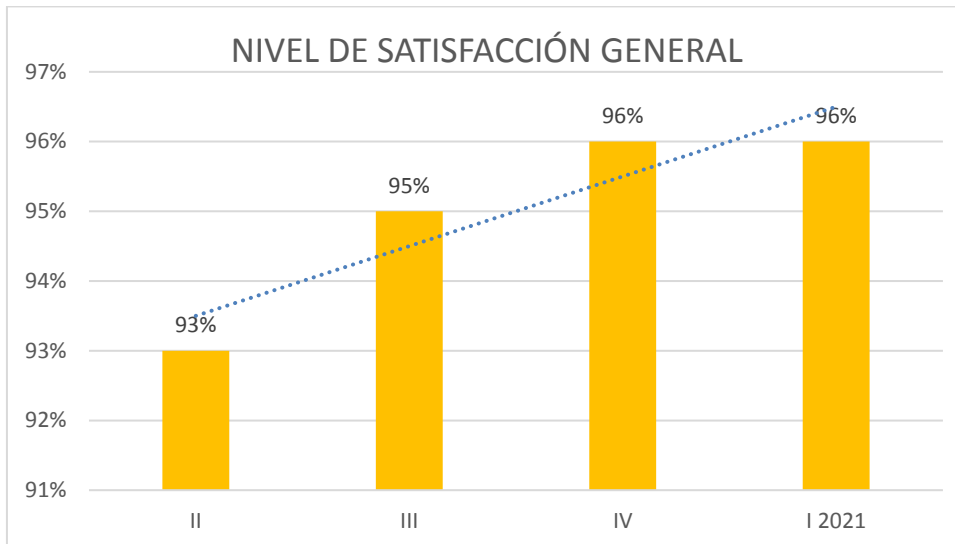
### Gráfico 3. Satisfacción General por preguntas



El promedio de satisfacción general es de 96% de las 67 encuestas aplicadas en territoriales y CAC, un buen nivel de satisfacción.

Como se puede observar a nivel general tanto el territoriales como en el centro de atención al ciudadano, el menor grado de satisfacción, así como las dos calificaciones “deficiente” las obtienen las preguntas relacionadas con las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia reafirmando lo analizado en el ítem 4.1 referente a que se debe seguir trabajando en facilitar los medios que tiene la ciudadanía para contactarse con la corporación en tiempo de emergencia sanitaria teniendo en cuenta que lo que busca el usuario es que no se vea entorpecidos por esta situación la realización de sus trámites y sobre todo que desde la corporación debemos de informar a la ciudadanía sobre los nuevos medios que brinda la corporación para la gestión de sus trámites.

#### Gráfico 4. Tendencia Satisfacción General.



Teniendo en cuenta la tendencia presentada se ha logrado mantener el nivel de satisfacción por encima de la meta, evidenciando en los 2 últimos trimestres que se sostiene en una calificación del 96%.

#### 4.3 BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el primer trimestre del año 2021, los usuarios no han depositado quejas, en el buzón de sugerencias a tener en cuenta para dar tratamiento.

#### 4.4 SEGUIMIENTO POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Por emergencia sanitaria durante el primer trimestre de 2021 no se está atendiendo presencialmente al público.

Para el caso de las solicitudes que se radican por la página web [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co), se habilitó la casilla para marcar la autorización de tratamiento de datos personales en el formulario, la cual es requisito para poder continuar el proceso de radicación de la solicitud.

## 5. CONCLUSIONES

- ❖ Los datos analizados en consolidado general reflejan un nivel de satisfacción del 96% de los usuarios con tendencia al aumento, con mejoras por realizar pero que genera un nivel muy por encima respecto a la meta planteada en el sistema integrado de gestión que es de  $\geq 90\%$

## 6. RECOMENDACIONES

- ❖ Continuar con la atención al público por los canales telefónicos, página web, correo electrónico, hasta que por normatividad relacionada con emergencia sanitaria se determine atención presencial.
- ❖ Seguir reforzando en facilitar los medios que tiene la ciudadanía para contactarse con la corporación en tiempo de emergencia sanitaria teniendo en cuenta que lo que busca el usuario es que no se vea entorpecidos por esta situación la realización de sus trámites y sobre todo de informar a la ciudadanía sobre los nuevos medios que brinda la corporación para gestionar sus trámites.
- ❖ Aplicar mejora del sistema de gestión documental, teniendo en cuenta que la respuesta oportuna a las solicitudes o peticiones depende de la correcta clasificación de los requerimientos se allegan a la corporación, así como de los tiempos que se asignan a la misma.

*Elaboró: Maritza Andrea Hernández. Profesional de apoyo Sistema Integrado de Gestión.*