



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



## 1. DATOS GENERALES

<b>PERIODO REPORTADO:</b> ABRIL- JUNIO DE 2021.
<b>FECHA DE REPORTE:</b> JULIO de 2021.
<b>REPORTA:</b> Sistema Integrado de Gestión- Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.

## 2. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, enfocado en el mejoramiento continuo define a partir del segundo trimestre de 2021 la importancia de la medición de la satisfacción tanto externa como interna es por este motivo que se inició a la medición por dependencias que interactúan entre sí para dar cumplimiento con la satisfacción del cliente final, dado a las circunstancias que se afronta en el país y en el mundo entero por emergencia sanitaria desde el año 2020 se ha implementado el uso de las comunicaciones y tecnología para la llevar acabo la aplicación de dicha medición en este segundo trimestre del 2021 se realiza mediante formulario virtual basado en lo definido en las herramientas de medición F-CAM-046 Encuesta Externa Satisfacción, F-CAM-335 Encuesta Interna Satisfacción

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 segundo 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 abril, mayo y junio de 2021, donde se recibió respuesta a 42 encuestas externas socializadas por vía correo electrónico y WhatsApp de los usuarios que realizaron algún trámite en la corporación. De igual forma se tienen en cuenta las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los buzones de sugerencias de toda la Corporación, encuestas internas de la percepción del servicio de la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial y el sistema de información de Geográfica interno que tiene la Corporación.

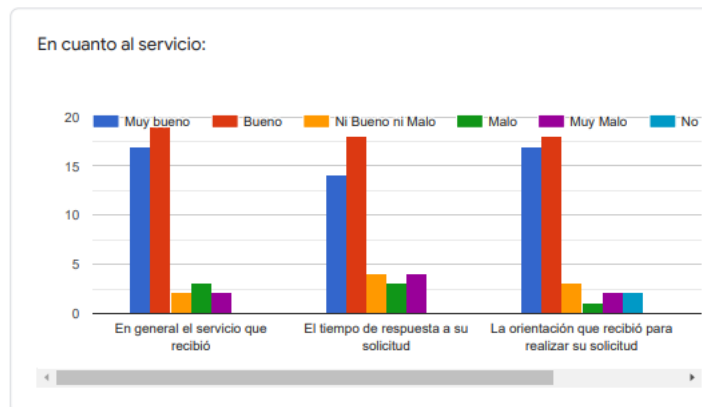
### 3. ANÁLISIS DE DATOS

#### 3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS

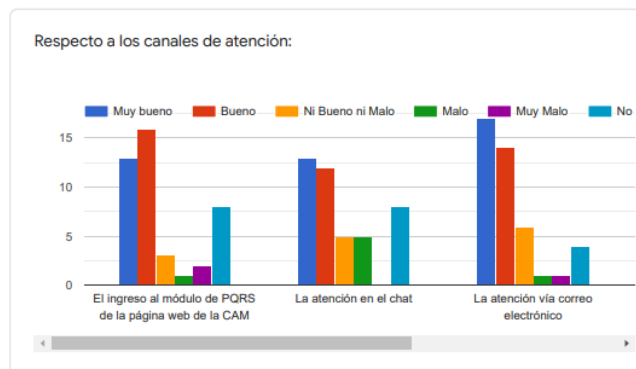
Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados por la Corporación desde el centro de atención al ciudadano y las direcciones territoriales, se aplicaron 42 encuestas, obteniendo un grado de satisfacción promedio del 90%, de acuerdo a los siguientes resultados de satisfacción por 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 para lo cual se toma las calificadas como muy bueno y bueno.

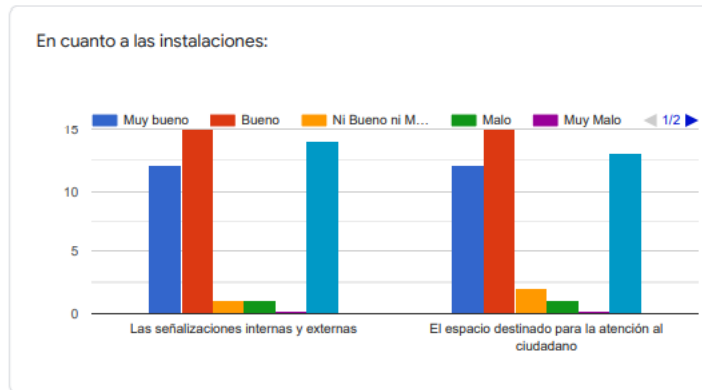
**Cuadro 1. Resultados encuesta externa de satisfacción segundo trimestre**



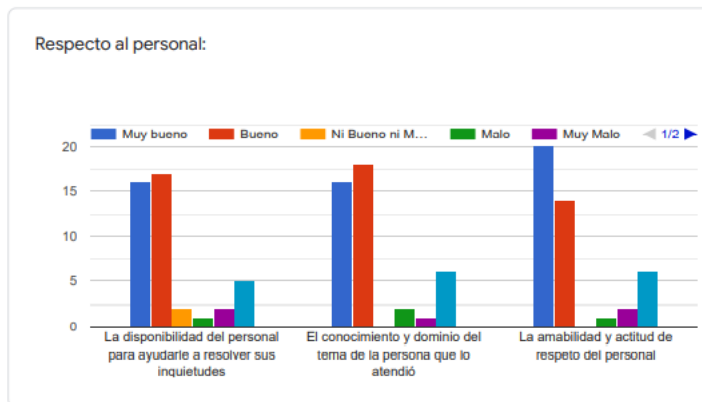
Se evidencia que en cuanto al servicio recibido se califican tres aspectos dentro de los cuales está el servicio recibido con 35 respuestas como muy bueno y bueno de 42 encuestas, tiempo de respuesta 31 respuestas entre bueno y muy bueno y 4 ni bueno ni malo y orientación recibida al realizar la solicitud 36 respuestas entre bueno y muy bueno y 3 ni bueno ni malo, La consistencia de la información entregada 36 respuestas entre bueno y muy bueno.



Respecto a los canales de atención se identificó que para el ingreso El ingreso al módulo de PQRS de la página web de la CAM 28 respuestas entre bueno y muy bueno 11 entre no aplica y ni bueno ni malo. Del total de las 42 encuestas contestadas, La atención en el chat 24 respuestas entre bueno y muy bueno y 13 no aplica y ni bueno ni malo, La atención vía correo electrónico 30 respuestas entre bueno y muy bueno 10 entre ni malo ni bueno y no aplica. La atención telefónica 12 respuestas no aplica ni malo ni bueno y 26 entre bueno y muy bueno, La atención presencial 23 respuestas entre bueno y muy bueno y 16 entre ni bueno ni malo y no aplica.

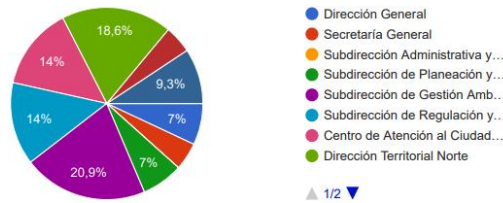


La satisfacción en cuanto a las instalaciones se tiene que para las señalizaciones internas y externas se tiene respuesta de 26 entre bueno y muy bueno 14 no aplica al igual para lo calificado en el espacio destinado para la atención al ciudadano.



En cuanto al personal se evaluó, La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus inquietudes se recibió 32 respuestas entre muy bueno y bueno 7 no aplica y ni bueno ni malo, El conocimiento y dominio del tema de la persona que lo atendió es calificado entre bueno y malo 33 y 6 no aplica, al igual se calificó La amabilidad y actitud de respeto del personal.

Qué dependencia lo atendió:



En la atención se relaciona todas las dependencias de la entidad con mayor Representación el centro de atención al ciudadano con 20.9%.

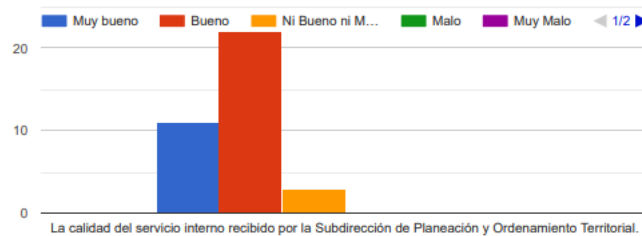
### Comentarios adicionales

Se contempla al finalizar la encuesta la posibilidad que los usuarios realicen comentarios adicionales que sirvan para la toma de decisiones y mejora de los procesos dentro de los cuales encontramos: Han mejorado bastante, elicitaciones por el interés de atender al usuario y más aún por la celeridad de su respuesta, e deben proyectar escombreras donde se tenga un seguimiento por el ente ambiental, con el fin de evitar que la población disponga los Residuos de Construcción, gracias por su respuesta, a la solicitud del documento, Agradecimiento por la gestión en beneficio del medio ambiente,

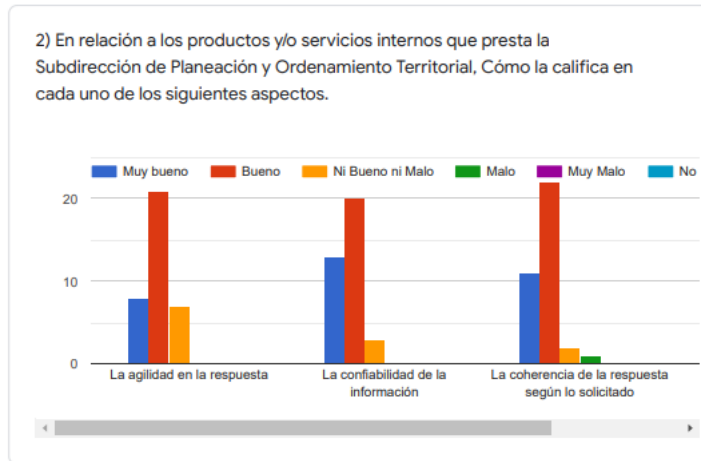
### 3.2 ENCUESTAS INTERNA DE SATISFACCIÓN

Para el segundo trimestre de 2021 se inició la aplicación de encuestas internas, con el propósito del fortalecimiento institucional e Inter operativo entre las diferentes dependencias que interactúan para dar cumplimiento con la prestación del servicio de la Corporación Autónoma Regional del alto Magdalena-CAM, para lo cual se logró realizar para la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial el total de 36 respuestas.

1) En general cómo califica a la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial en cada uno de los siguientes Aspectos.



La calificación general dada al proceso esta, La agilidad en la respuesta 91% de satisfacción con calificación entre bueno y muy bueno el total de 33 respuestas de las 36 realizada, lo cual muestra un alto nivel de satisfacción dentro de las demás dependencias. En cuanto a la confiabilidad de la información, La coherencia de la respuesta según lo solicitado, La claridad de los pasos a seguir para acceder al producto y/o servicio



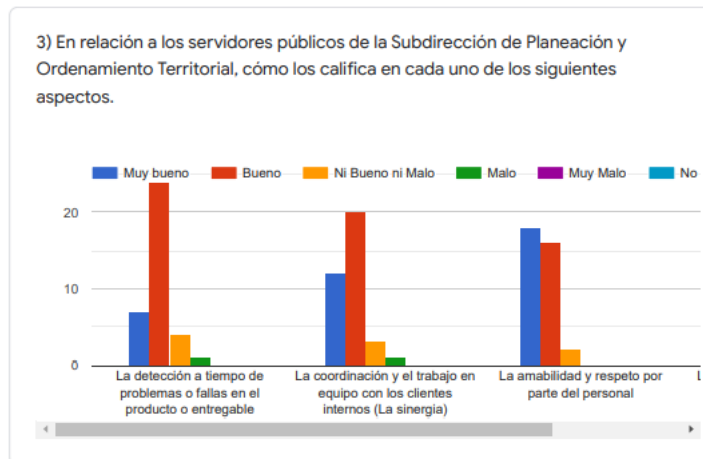
Frente a la relación de los producto y servicios prestados por la subdirección el 80% califica como bueno y muy bueno el otro 10% califica como ni bueno ni malo.

La agilidad en la respuesta

La confiabilidad de la información

La coherencia de la respuesta según lo solicitado

La claridad de los pasos a seguir para acceder al producto y/o servicio



La calificación dada para, La detección a tiempo de problemas o fallas en el producto o entregable, La coordinación y el trabajo en equipo con los clientes internos (La sinergia), La amabilidad y respeto por parte del personal, La disposición y actitud del personal para atender la solicitud.

4) ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar de la Dependencia objeto de evaluación?

deberían tener más difusión sobre esta área que es bien importante en la corporación Fortalecer el manejo y disponibilidad de la información asociada a la planeación (implementación de acciones en territorio, seguimiento a indicadores de estado Siempre esta dependencia se ha destacado por su buen servicio. Felicitaciones a todos Mejorar un poco en la agilidad para dar respuestas a las solicitudes

### 3.3 BUZON DE SUGERENCIAS

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

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

Por emergencia sanitaria durante el segundo 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.

### 3.5 ANALISIS CONSULTAS USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICO.

#### 3.5.1 USUARIO INTERNOS

##### ANALISIS DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: enero 1 a junio 30 de 2021.

Tabulando la información referente a las solicitudes de información del SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA de la CAM, por usuarios internos, para el periodo comprendido entre enero 1 a junio 30 de 2021, se obtienen los siguientes resultados:

- El número de servicios solicitados fue de 25, los cuales fueron atendidos en su totalidad.
- El tiempo de atención de las solicitudes recibidas es de 1 día.
- En cuanto a la satisfacción del servicio se obtienen los siguientes resultados:

Trato recibido	5,00
Rapidez del Servicio	5,00
Calidad de la Información	5,00
Conocimiento del Tema	5,00
Comodidad Locativa	5,00

No se realizaron sugerencias.

De acuerdo a la tabulación de las evaluaciones obtenidas en las encuestas el trato recibido, rapidez del servicio, Calidad de la Información, Conocimiento del Tema y comodidad locativa obtuvieron el mayor puntaje con 5,00. Por lo anterior, los funcionarios continuarán brindando un buen servicio a los usuarios, tanto externos como internos.

En cuanto a la tabulación del Tipo de Servicio se tiene que los usuarios internos demandaron mayoritariamente el servicio de consulta cartográfica en medio magnético con 22 solicitudes, seguido por varios servicios con 3 solicitudes.

En general se observa que la calificación promedio de los ítems evaluados establece que se está cumpliendo con las metas, objetivos y políticas propuesta por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la cual se soporta en los principios orientadores de nuestra gestión institucional:

- Satisfacción de los requisitos y expectativas de los clientes
- Cumplimiento de los requisitos legales
- Desarrollo y optimización del talento humano
- Mejoramiento continuo de los procesos



### 3.5.2 USUARIOS EXTERNOS

#### ANÁLISIS DEL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE: Enero 01 a 30 junio 2020

Tabulando la información referente a las solicitudes de información del SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA de la CAM, por usuarios externos, para el periodo comprendido entre enero 01 a junio 30 de 2021, se obtienen los siguientes resultados:

- El número de servicios solicitados fue de 4, los cuales fueron atendidos en su totalidad.
- El tiempo de atención de las solicitudes recibidas es de 1.00 día.
- En cuanto a la satisfacción del servicio se obtienen los siguientes resultados:

Trato recibido 5,00

Rapidez del Servicio 4,75

Calidad de la Información 5,00

Conocimiento del Tema 5,00

Comodidad Locativa 5,00

#### 4. CONCLUSIONES

Los datos analizados en consolidado general reflejan un nivel de satisfacción del 90% de los usuarios, con mejoras por realizar pero en cumplimiento de la meta planteada en el sistema integrado de gestión que es del  $\geq 90\%$ , cabe resaltar que, para el cálculo de este indicador, no se tuvieron en cuenta las respuestas registradas como “No aplica”, teniendo en cuenta que no son válidas porque no brindan una calificación frente al servicio y tampoco se tuvieron en cuenta las respuestas registradas como “Ni bueno Ni malo” porque no indican satisfacción ni insatisfacción del usuario frente al servicio, sin embargo si se analiza su cantidad y representación en cada una de las preguntas.

#### 5. 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.
- ❖ Revisar la pertinencia de realizar ajustes a la encuesta de satisfacción, con el fin de considerar si es necesario dejar la opción de respuesta “Ni bueno Ni malo”, teniendo en cuenta que no indica satisfacción ni insatisfacción del usuario frente al servicio y sí inclina al usuario a no definir con claridad sobre su percepción, lo que afecta significativamente el cálculo de indicador de satisfacción, teniendo en cuenta que 36 respuestas de las 417, es decir el 8.6% nos brindan información sobre el grado de satisfacción.
- ❖ Se debe tener en cuenta, que para poder calcular el tamaño de la muestra es necesario contar con la información referente a la cantidad de usuarios atendidos en cada una de las sedes.
- ❖ Los resultados de las encuestas internas de satisfacción deber ser analizados al interior de cada una de las dependencias con el fin de evaluar la pertinencia de emprender acciones de mejora y dejar evidencia en acta de encuentro conversacional.

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