



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Resultados de la medición III Trimestre 2023

Dependencia: **Secretaría GENERAL – servicio al ciudadano**

Octubre 2023

f CAM
t CAMHUILA
@ cam_huila
CAMHUILA

Sede Principal

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



TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	3
3.1 Análisis del Digiturno – sede principal	3
3.2 Encuesta de satisfacción externa	7
3.3 Buzón de sugerencia	15
4. CONCLUSIONES.....	15
5. ANEXOS.....	17
5.1 Formato F-CAM-046 V9.....	17

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Turnos generados en el trimestre	4
Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre	5
Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla	6
Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales.....	7
Figura 5. Canales de atención.....	8
Figura 6. Tipo de gestión que realizaron en la CAM	9
Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción.....	10
Figura 8. Aspectos a fortalecer en Canales de Atención	12
Figura 9. Responden completamente a su solicitud.....	12
Figura 10. Lenguaje claro y coherente	13
Figura 11. Calificación de la Gestión Pública CAM	13
Figura 12. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción.....	14

Sede Principal

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: Julio, agosto y septiembre de 2023
FECHA DE REPORTE: Octubre 2023
REPORTA: Secretaría General- Servicio al ciudadano

2. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de conocer la percepción de satisfacción del usuario externo de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM durante el periodo comprendido entre julio y septiembre del 2023, se llevó a la práctica la aplicación de la herramienta establecida por la Entidad F-CAM-046 V9 Encuesta Externa de Satisfacción. Este instrumento de medición fue aplicado a los usuarios externos de la Corporación que se encuentran clasificados en los diferentes grupos de interés.

La Encuesta Externa de Satisfacción se compartió de manera virtual a través de un Formulario de Google Drive implementado en los canales virtuales de la Corporación y de manera física entrevistando presencialmente a cada usuario 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.

Los datos recolectados a través de la aplicación de las encuestas, 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. En total 163 usuarios 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 sede principal de la Corporación.

3. ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.1 Análisis del Digiturno – sede principal

Durante el tercer trimestre, a través de la herramienta del Digiturno se registraron 2.841 ciudadanos en la sede principal de la CAM ubicada en la ciudad de Neiva.

Como se refleja en la figura 1, del total de los turnos generados en el trimestre, el 96% fueron turnos atendidos, el 3% abandonaron el turno y el 1% fueron cancelados. Adicionalmente, del total de usuarios que solicitaron turno para requerir un servicio de la Corporación, el 97,8% fueron usuarios generales, seguido por el 2,78% que representan Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, después se evidencia el 0,11% correspondiente a turnos prioritarios – Mujer en estado de embarazo o con niño en brazos y finalmente el 0,04% restante representa a los turnos prioritario – discapacitado. Durante los meses de julio, agosto y septiembre no se presentaron usuarios que pertenezcan al grupo prioritario – menor de edad. Lo anterior se puede visualizar de mejor manera en la figura 2.

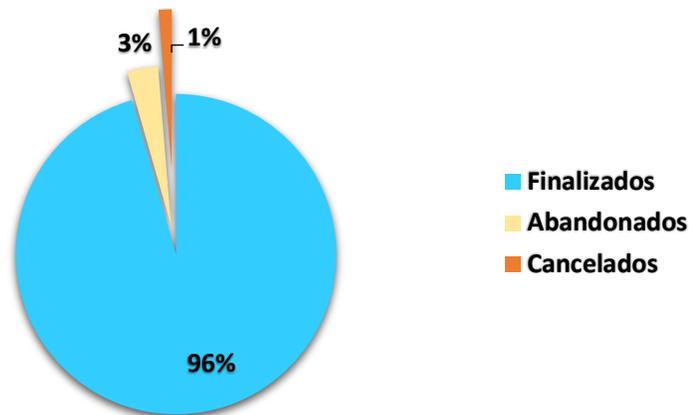


Figura 1. Turnos generados en el trimestre

Sede Principal

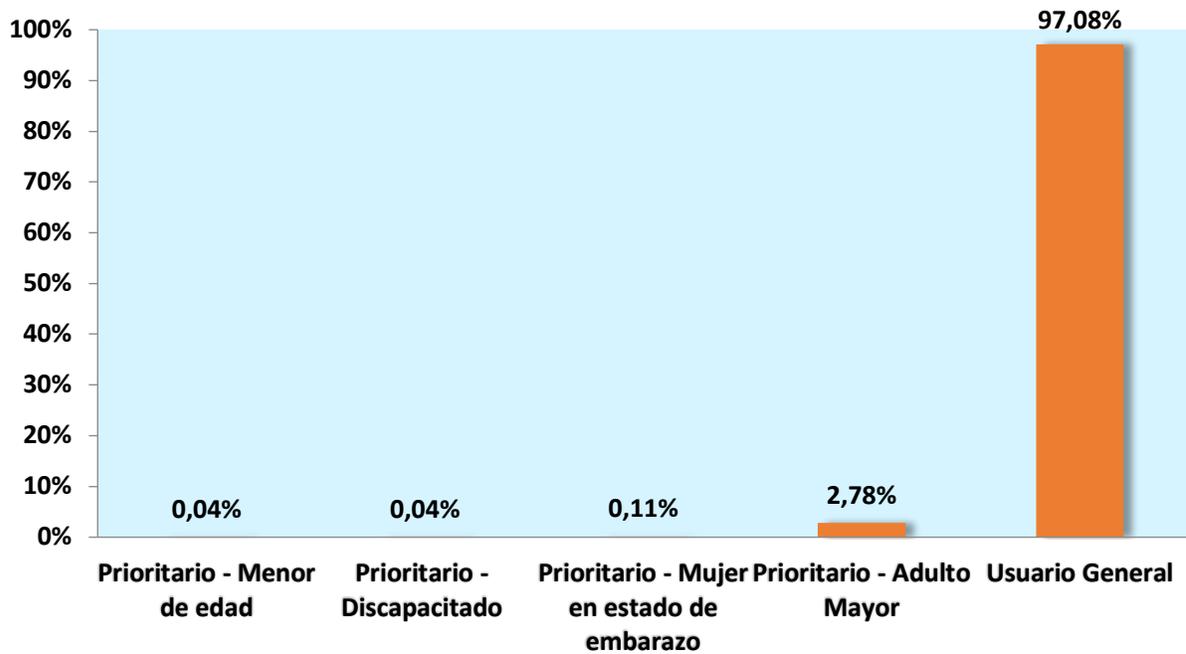


Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre

En el Centro de Atención al Usuario 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 analizar que la de mayor acceso por los usuarios fue la Ventanilla Única de Radicación con un 25,7% seguido por la de Orientación e Ingreso con 21,4%, continúan las ventanillas de Regulación y Calidad Ambiental y Dirección Territorial Norte con el 19,2% y 18,2% respectivamente, por último la ventanilla de Facturación obtuvo un 15,6% de participación en atención de usuarios.

Sede Principal

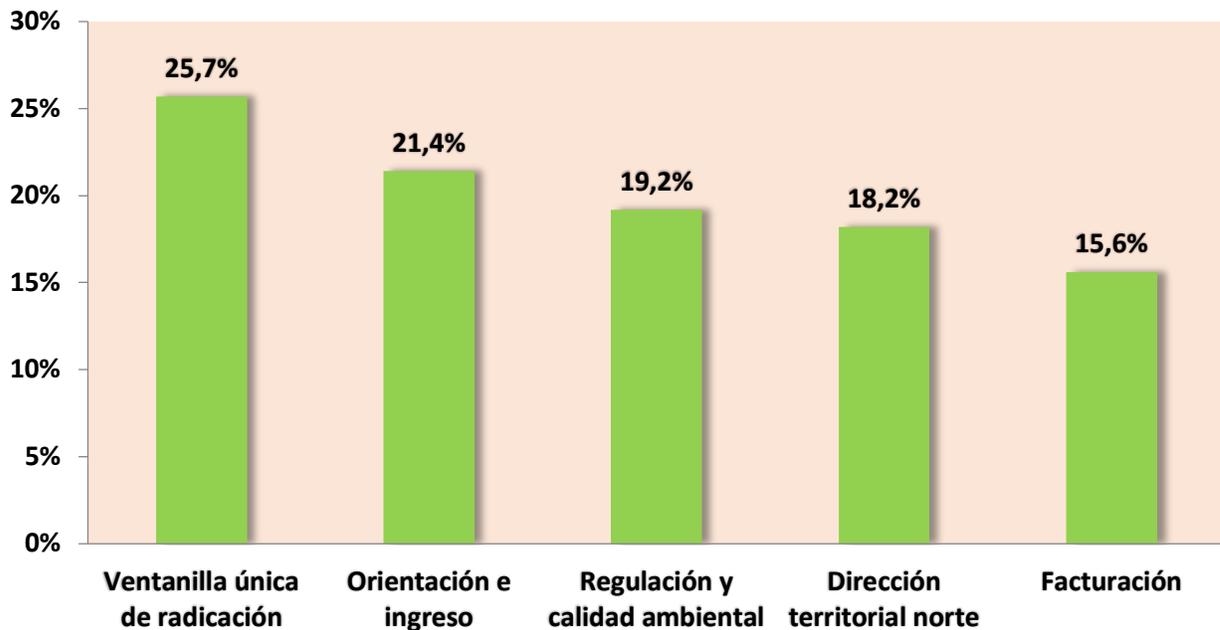


Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla

a. Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales

La Corporación recoge la información y datos personales a través de la herramienta del Digiturno en el momento en que son ingresados en el sistema por parte del usuario ya que de manera libre y voluntaria informa los datos como 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 de acuerdo con lo establecido mediante la Ley 1581 de 2012 que regula protección de datos personales en Colombia.

La información de los ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se consolida en una base de datos en Excel con el propósito de ser utilizados para funciones propias de la Corporación; para ello se creó un correo corporativo de servicio al ciudadano con el propósito de poder realizar 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 las 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.

Sede Principal

Del total de usuarios registrados en la sede principal, el 82% autorizaron el tratamiento de sus datos personales, el 4% de las personas no respondieron al tratamiento de datos personales debidos a algunas fallas externas a la Corporación, tales como daños en la red que provee internet. Adicionalmente, durante el periodo no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

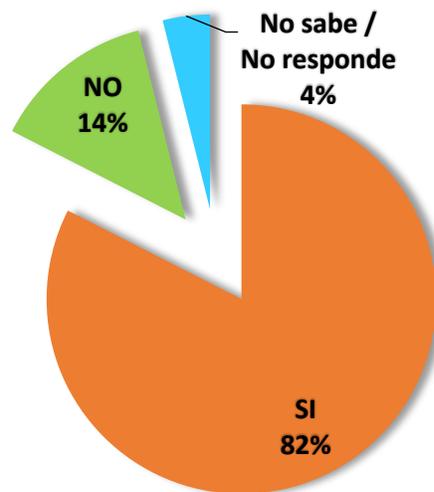


Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales

3.2 Encuesta de satisfacción externa

El formato F-CAM-046 V9 es una herramienta que comprende seis preguntas; la primera pregunta identifica el canal de atención por el cual fue atendido el usuario externo, seguido por la segunda pregunta que determina el tipo de gestión que realizó el usuario; posteriormente en la pregunta tres, el usuario debía calificar cada aspecto de satisfacción en una escala de Likert donde 1 es *Muy malo*, 2 es *Malo*, 3 es *Bueno* y 4 *Muy Bueno*.

Luego, en la pregunta 4, el usuario tenía la opción de seleccionar uno o varios aspectos que la Corporación puede mejorar en sus servicios, además también podía justificar el porqué de las opciones escogidas. La quinta pregunta, está relacionada con las comunicaciones emitidas por la Corporación, si responden completamente a la solicitud hecha y si estas tienen un lenguaje claro y coherente.

Sede Principal

Por último, el usuario evaluaba la gestión pública de la Corporación.

A lo largo del trimestre se realizaron 163 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 52% utiliza el canal presencial Centro de Atención al Ciudadano ubicado en la sede principal de la Corporación, en segundo lugar se evidencia la sede territorial de Pitalito (canal presencial) con el 18%, posteriormente la sede territorial de Garzón con el 16%, la sede territorial La Plata con el 7%; en cuanto a los canales virtuales dispuestos por la Entidad, el Correo Electrónico tuvo una participación del 4%, seguido por el Chat en línea con el 2%. Durante el trimestre, no se obtuvieron respuestas de encuestados que hubieran sido atendidos a través del canal telefónico.

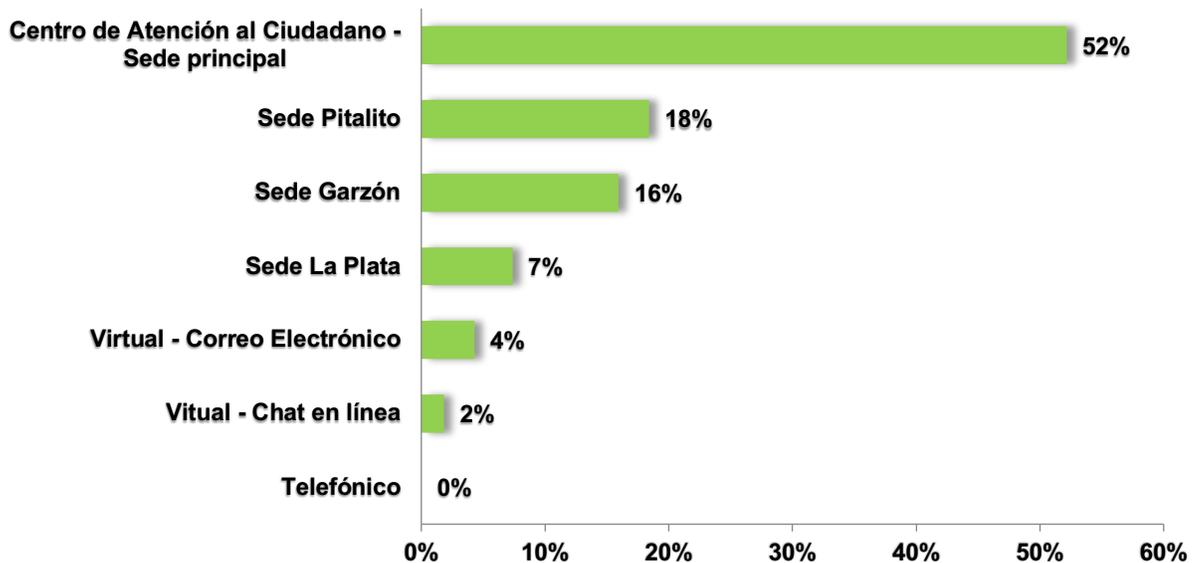


Figura 5. Canales de atención

B. Pregunta 2

Según la **figura 6**, la gestión que más realizaron los ciudadanos ante la Corporación fue la solicitud de permisos, concesiones y/o licencias ambientales

que compone un 32%. Seguidamente, las gestiones relacionadas con educación ambiental ocupan un 24%, la radicación de PQRSD representan un 20%, la asesoría en temas ambientales constituyen el 6%, con un 5% la presentación de denuncias ambientales y en igualdad con un 4% las gestiones en relación con información técnica, facturación y cartera y asuntos jurídicos – cobros coactivos. No obstante, el 1% de las gestiones que realizaron los ciudadanos reúnen solicitudes como donaciones de árboles o propuestas por entidades privadas para hacer campañas de mercadeo (bancos, instituciones de educación superior, entre otros).

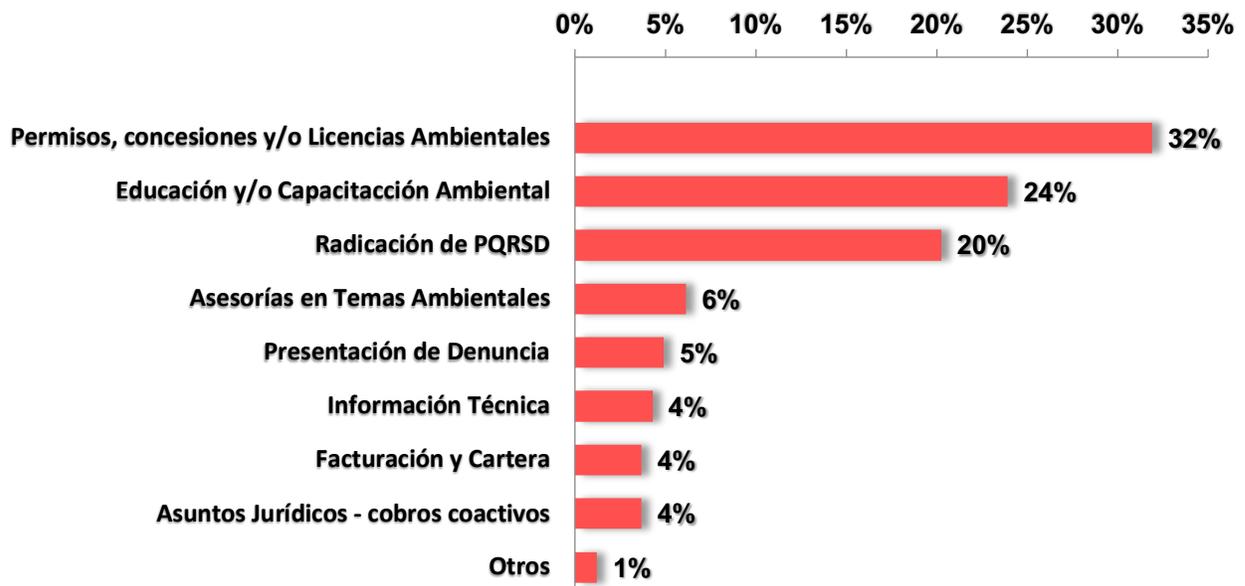


Figura 6. Tipo de gestión que realizaron en la CAM

C. Pregunta 3

En esta pregunta, donde el usuario debía calificar los aspectos que definen la satisfacción en la Corporación, los resultados muestran un porcentaje de satisfacción por encima del 90%; así entonces en un orden de mayor a menor, la amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió alcanzó un 98,8%, seguido por el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió con un 98,2%, luego la facilidad para acceder a los servicios de la CAM obtuvo un 96,9%, su satisfacción con el servicio recibido logró un 96,3%, el confort de las instalaciones / calidad de la llamada /calidad y acceso al Chat de la entidad y el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes alcanzaron el 95,7%, posteriormente el tiempo de respuesta para resolver su solicitud y la

respuesta a su solicitud en términos de calidad (información, conceptos claros, precisos y completos) obtuvieron un 95,1%, por último, el acceso a la información relacionada con la CAM (procedimientos, trámites, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos) consiguió el 93,3%. Así se aprecia en la figura 7.

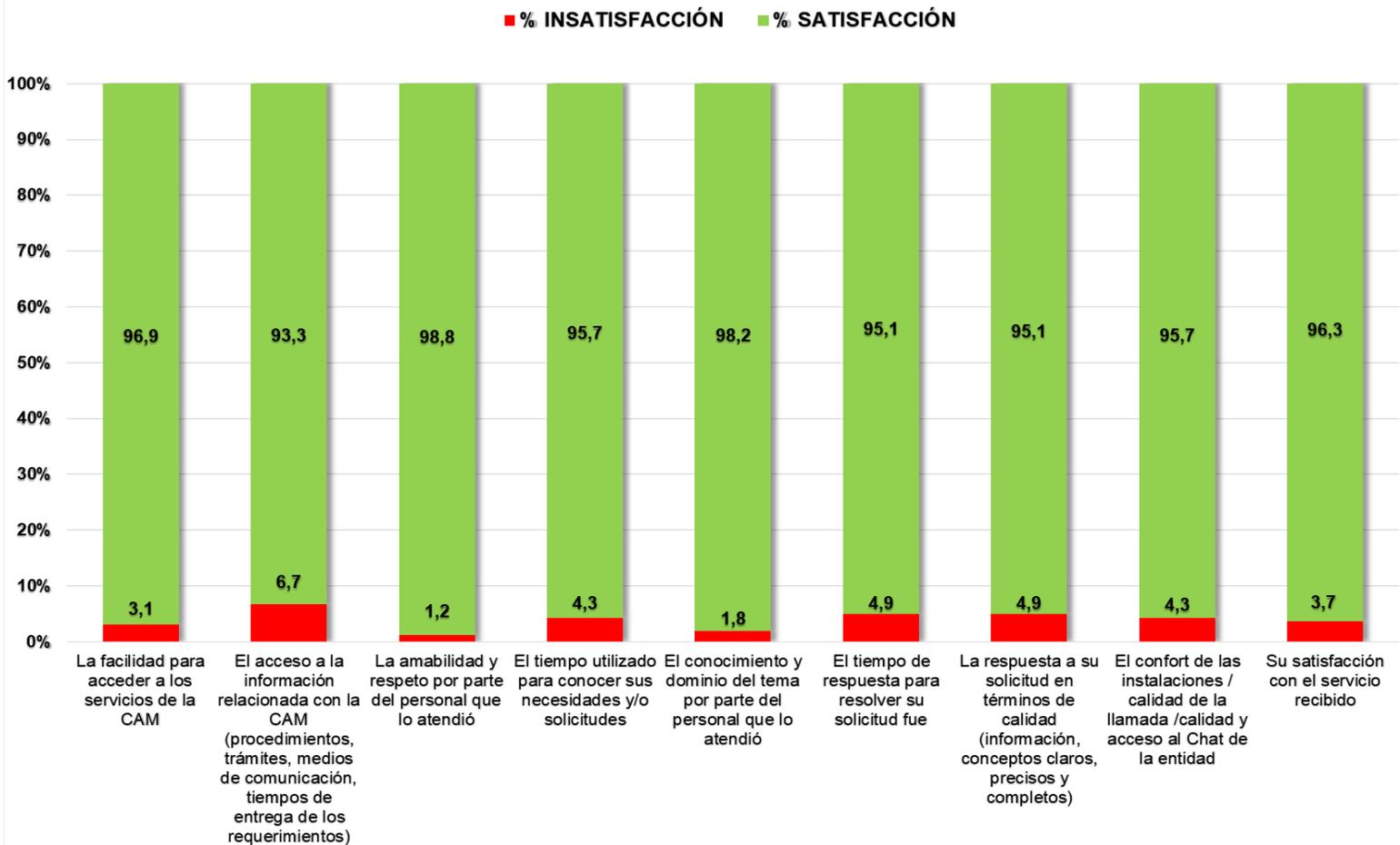


Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción

D. Pregunta 4

De acuerdo a los resultados analizados, se evidenciaron aquellos aspectos que la Corporación debe fortalecer en sus canales de atención; lo anterior interpretado en porcentajes y en un orden de mayor a menor, los encuestados consideraron que el aspecto que más debe fortalecer en la CAM es la infraestructura física y canal virtual con un 44%, seguido por fortalecer la virtualidad en la atención con un 29%, quienes no consideran mejoras y se siente cómodos con los canales de atención representan el 19%, consecutivamente la priorización en la atención y los ejercicios de rendición de cuentas obtuvieron el 9%, luego aplicar el lenguaje claro en la atención alcanzó el 6% y finalmente, el aspecto de conocimiento y dominio del tema con un 3% que menos debe fortalecerse en la Entidad es mejorar el lenguaje claro en la atención con un 3%.

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

- Deberían innovar con el seguimiento a los trámites ambientales y/o solicitudes a través de la página Web.
- Se demoran mucho en responder en los correos corporativos.
- Siendo una Entidad tan grande podrían aprovechar mejor los espacios físicos, especialmente en la sede principal.
- En el momento de requerir una información podrían más ser claros y precisos ya que hay mucha demora en cada uno de los procesos.
- Son muy pocas personas en recepción, lo que demora la respuesta en los canales, por ejemplo, el teléfono.

Sede Principal

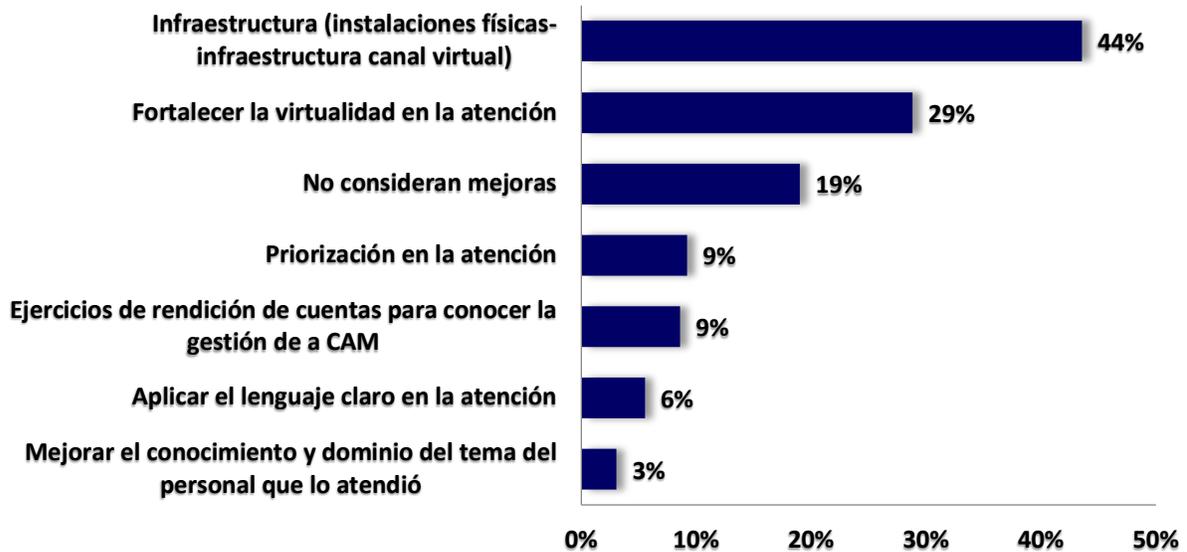


Figura 8. Aspectos a fortalecer en Canales de Atención

E. Pregunta 5

Conforme a las **figura 9 y 10**, los encuestados manifestaron que las comunicaciones emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena en un 91% responden completamente a la solicitud hecha. Así mismo, los encuestados afirmaron que dichas comunicaciones en un 93% tienen un lenguaje claro y coherente.

Responden completamente a su solicitud

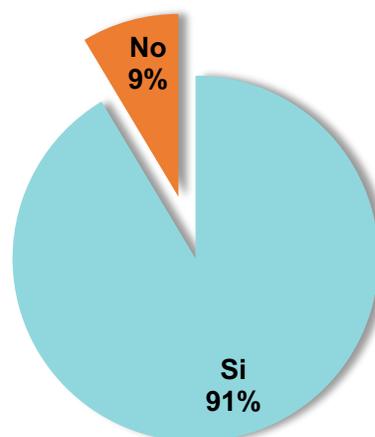


Figura 9. Responden completamente a su solicitud

El lenguaje es claro y coherente

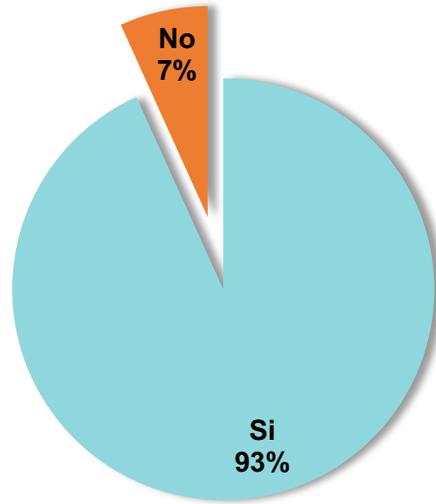


Figura 10. Lenguaje claro y coherente

F. Pregunta 6

Los encuestados también evaluaron la gestión pública realizada por la Corporación en el trimestre (Julio a septiembre). Estos opinaron que la gestión fue excelente con un 50%, buena en un 45%, regular un 5% y mala en 1%. Esto demuestra que la CAM trabaja intensamente dentro de los parámetros de la administración pública eficiente y comprometida con la ciudadanía.

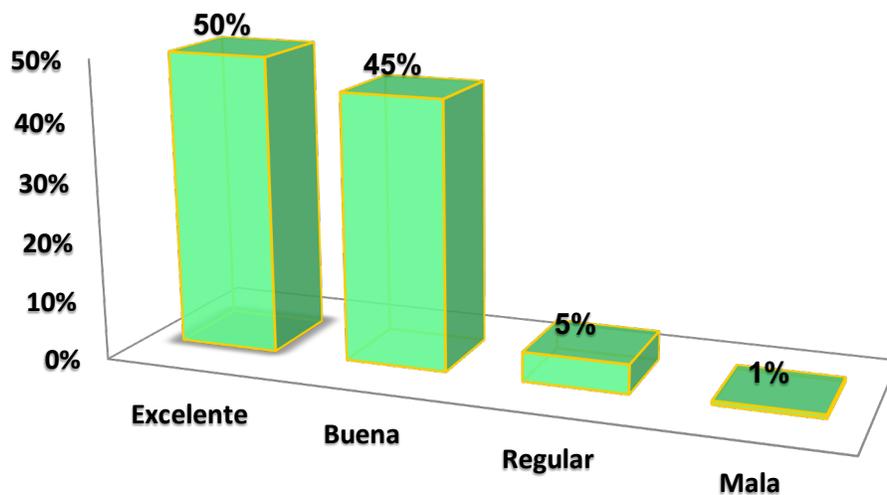


Figura 11. Calificación de la Gestión Pública CAM

G. Priorización de aspectos

Acorde con los rangos establecidos en el P-CAM-004 Procedimiento para la medición de la satisfacción de los clientes externos, para priorización de aspectos a mejorar y nivel de urgencia para tomar acciones, se puede observar el análisis de los aspectos a priorizar donde se evidencia que los 9 aspectos que conforman la satisfacción externa están ubicadas en el nivel bajo de urgencia. Así se puede observar en la **figura 12**.

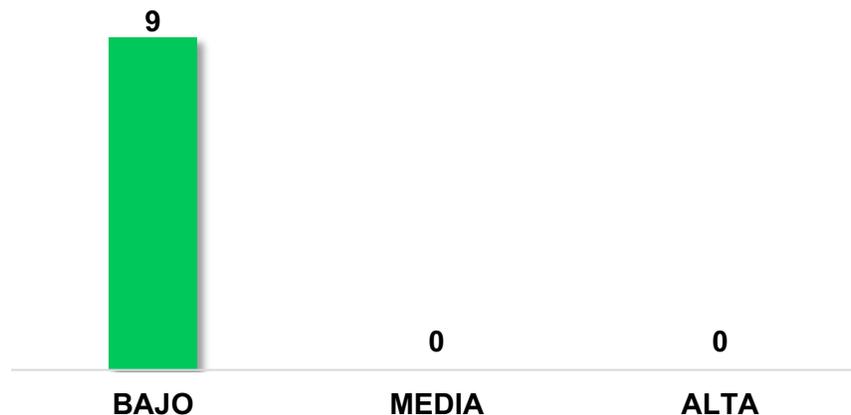


Figura 12. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción

Actualmente, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM trabaja en todas aquellas estrategias que permitan mantener y mejorar la percepción de los ciudadanos hacia la Entidad; alguna de ellas son las constantes capacitaciones a los colaboradores de Atención al Ciudadano, relacionadas con la inclusión en la atención como es el caso del aprendizaje de Lenguaje de señas Colombiana.

Igualmente, la Corporación mantiene los seguimientos a PQRSD con el propósito de mantener un control a las respuestas a solicitudes dentro de los términos establecidos por la ley.

H. Comentarios adicionales

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

cuenta para las acciones de mejora:

- Deben agilizar los procesos que se llevan en dicha Corporación ya que es muy lenta la respuesta, además ser más claros y precisos, no con respuestas generales.
- Muchas gracias por su atención y servicios, fue de manera ágil y responsable. Se ubican como una de las mejores entidades del Huila.
- La encuesta debería tener dos secciones, una que permita evaluar la atención al usuario en la sede correspondiente y otra que permita evaluar los tiempos de respuesta, el tipo de respuesta y como es el actuar de la Corporación en los tramites porque esta genera confusión.
- Felicitaciones a los empleados por su respeto y amabilidad; también por la labor que hacen, gracias a eso ayudan el medio ambiente, los animales y por ende el entorno en general.
- Podrían mejorar las instalaciones de los animales, las jaulas de cuarentena de los animales que llegan por el hacinamiento en la jaula de las aves, de los búhos. Recomiendo cambiarlos a unos que sean de mejor calidad y no en tablas o remiendos.
- En el caso de la oficina de La Plata, las oficinas se encuentran muy retiradas de la zona urbana y no fue fácil encontrarla.

3.3 Buzón de sugerencia

Durante el tercer trimestre del año 2023, no se presentaron PQRSD a través del buzón de sugerencias.

4. CONCLUSIONES

- Los datos analizados frente al servicio, reflejan un nivel de satisfacción del 96,1 %, el cual corresponde a que 1.410 de las 1.467 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significa que los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio la Corporación de esta manera se da cumplimiento a la meta planteada en el Sistema Integrado de Gestión que es ≥ 90 .
- Aunque el índice de satisfacción durante el tercer trimestre fue del 96,1%,

Sede Principal

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



es significativo mantener los seguimientos rigurosos a PQRS con el fin de controlar los tiempos de respuesta, ya que este fue el aspecto con más baja percepción de satisfacción.

- Respecto a los comentarios de insatisfacción recibidos durante la aplicación de la encuesta de satisfacción se deben tener en cuenta para todas las acciones que la Corporación tome para continuar aumentando el nivel de satisfacción del usuario.

Sede Principal

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

📘 CAM
🐦 CAMHUILA
@ cam_huila
📺 CAMHUILA



5. ANEXOS

5.1 Formato F-CAM-046 V9

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	
<i>Presencial</i>	<i>Centro de Atención al Ciudadano sede principal</i>
	<i>sede Garzón</i>
	<i>sede Pitalito</i>
	<i>sede La Plata</i>
	<i>Telefónico</i>
	<i>Virtual - Chat en línea</i>
	<i>Virtual – Correo electrónico</i>

2. ¿Qué tipo de gestión realizó en la CAM?

____ Permisos, concesiones y/o Licencias Ambientales

____ Presentación de Denuncia

____ Educación y/o Capacitación Ambiental

____ Asuntos Jurídicos – cobros coactivos

____ Asesoría en Temas Ambientales

____ Información Técnica

____ Radicación de PQRSD

____ Facturación y Cartera

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.

	1	2	3	4
<i>La facilidad para acceder a los servicios de la CAM</i>				
<i>El acceso a la información relacionada con la CAM (procedimientos, trámites, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos)</i>				

Sede Principal

La amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió				
El tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes				
El conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió				
El tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue				
La respuesta a su solicitud en términos de calidad (información, conceptos claros, precisos y completos)				
El confort de las instalaciones / calidad de la llamada /calidad y acceso al Chat de la entidad				
Su satisfacción con el servicio recibido				

4. Seleccione uno o varios aspectos que considere debe la entidad fortalecer en los canales de atención:

- Infraestructura (instalaciones físicas- infraestructura canal virtual)
- Fortalecer la virtualidad en la atención
- Aplicar el lenguaje claro en la atención
- Priorización en la atención
- Mejorar el conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió
- Ejercicios de rendición de cuentas para conocer la gestión de a CAM

¿Porque? _____

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

- Responden a su solicitud completamente SI _____ NO _____
El lenguaje utilizado en la respuesta es claro y coherente SI _____ NO _____

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

- Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

Tiene alguna observación y/o felicitación adicional:

Elaboró contratista apoyo Servicio al Ciudadano