



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO II TRIMESTRE 2022

Dependencia: SECRETARÍA GENERAL – SERVICIO AL CIUDADANO

Julio 2022

Sede Principal

TABLA DE CONTENIDO

1. Datos generales	4
2. Introducción	4
3. Análisis de datos	4
3.1 Análisis del digiturno	4
3.2 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.....	6
3.3 Encuestas de satisfacción externa.....	7
3.4 Priorización de aspectos	10
3.5 Comentarios adicionales.....	12
4. Buzón de sugerencias	12
5. Conclusiones	12
6. Recomendaciones.....	13

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Tipo de usuario y número de usuarios atendidos, cancelados, abandonados	5
Figura 2 Tipo de ventanilla de atención y porcentaje de usuarios atendidos	6
Figura 3 Promedio de nota general.....	7
Figura 4 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción para el servicio recibido	8
Figura 6 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto a los canales de atención.....	9
Figura 6 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto a las instalaciones.....	9
Figura 8 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto al personal	10
Figura 9 Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción	11

TABLA

Tabla 1 Promedio de calificación de cada pregunta de la encuesta	11
--	----

Sede Principal

1. Datos generales

PERIODO REPORTADO: II Trimestre de 2022
FECHA DE REPORTE: Julio del 2022
REPORTA: Secretaría General- Oficina de gestión de servicio al ciudadano

2. Introducción

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

La información recolectada se analizó a través de este documento, por medio del cual se presenta el nivel de percepción de los clientes externos, en cuanto a los trámites y servicios de la Corporación, donde se recibieron 173 respuestas. De igual forma se tienen en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas a través de los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal y las territoriales.

3. Análisis de datos

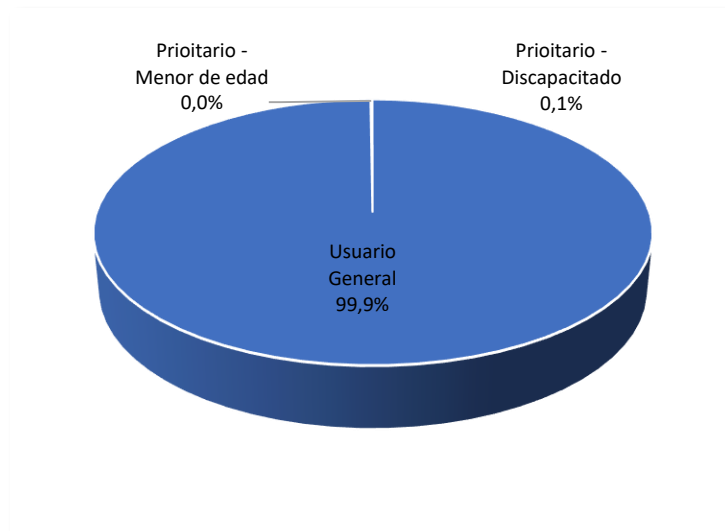
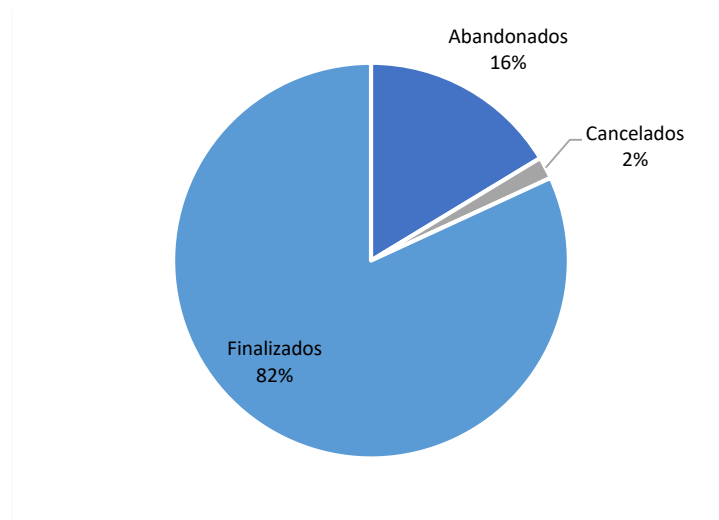
3.1 Análisis del digiturno

Durante el trimestre, se presentaron a la sede principal ubicada en la Ciudad de Neiva, 2.107 ciudadanos, de los cuales el 82% fueron atendidos, el 16% abandonaron el turno y el 2% cancelaron. Del total de usuarios que solicitaron turno para realizar algún trámite o requerir un servicio de la Corporación, el 99,9% fueron usuarios generales, el 0,1% correspondió a personas con discapacidad y el restante 0,00% correspondió a personas menores de edad.

Sede Principal

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

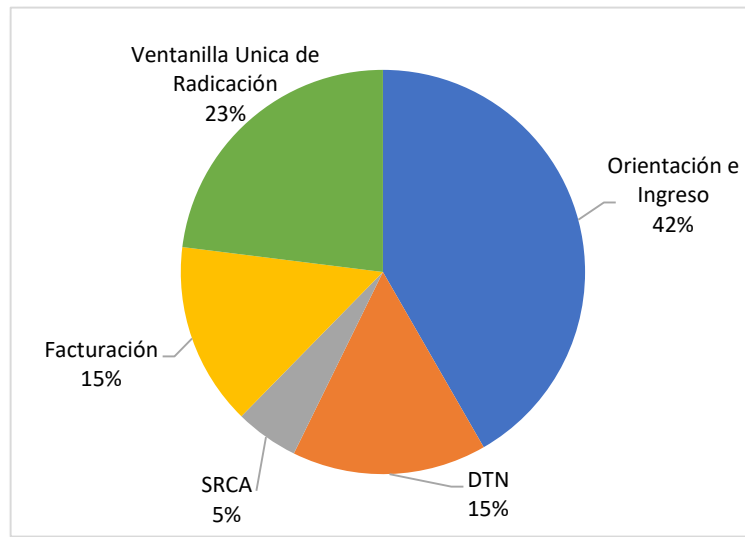
Figura 1 Tipo de usuario y número de usuarios atendidos, cancelados, abandonados



En la sede principal de la Corporación, están habilitadas 05 ventanillas de atención, las cuales están organizadas por área y cada una atiende trámites y servicios distintos. Del total de los ciudadanos atendidos, el 42 % fue atendido por la ventanilla de orientación e ingreso, el 23% fue atendido por la ventanilla única de radicación, seguidamente del 15% fue atendido por la Dirección Territorial Norte (DTN), el 15% fue atendido por facturación, el 5% fue atendido por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental.

Sede Principal

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



En promedio, el tiempo de espera en sala de los usuarios atendidos fue de 0:05:25 y el tiempo de atención fue de 0:18:28. Una vez, finalizada la atención, los usuarios pueden calificar el servicio recibido por la ventanilla. La calificación se da en una escala de 0 a 4, donde 0 es la calificación más baja y 4 el máximo puntaje. Del total de los ciudadanos atendidos, el 20,6% calificó con (0) la atención, el 0,1% calificó con (1), el 0,1% calificó con (2); el 4,9% calificó con (3) la atención y el restante 74,4% calificó con (04) el servicio recibido en el centro de atención al ciudadano.

3.2 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.

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

La información que se recolecta de los ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se agrega a una base de datos en Excel. Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación, como el envío de información relevante de la entidad, invitaciones a eventos, aplicación de encuestas de satisfacción, entre otros. Cualquier otro tipo de utilidad, deberá ser informado previamente en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular, teniendo en cuenta

Sede Principal

lo establecido en la Ley, en la política de tratamiento de datos personales de la Corporación y las demás normas que desarrollen la materia.

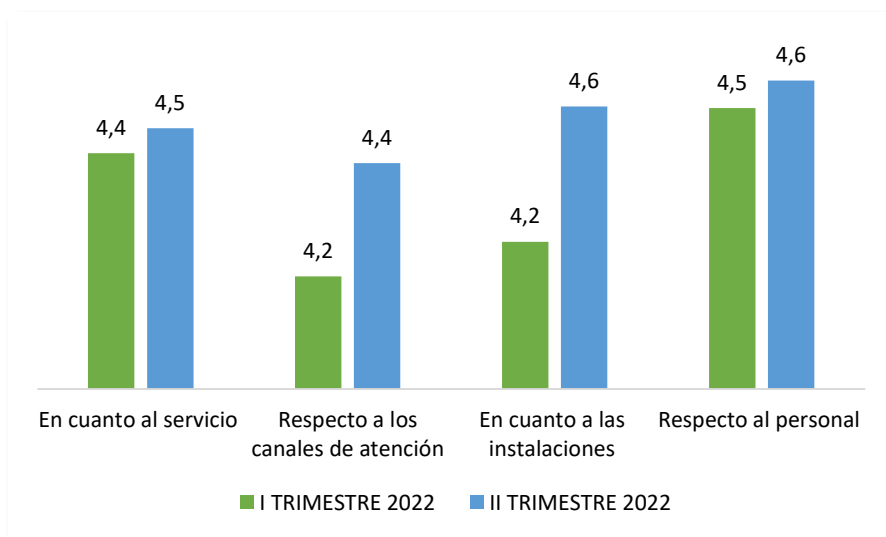
Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, solamente el 36.5% de los ciudadanos autorizó el tratamiento de sus datos personales, adicionalmente, durante el periodo no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

3.3 Encuestas de satisfacción externa

Durante el trimestre, los usuarios de la Corporación respondieron 173 encuestas externa de satisfacción de los servicios prestados por la Corporación desde el centro de atención al ciudadano y las direcciones territoriales, obteniendo los siguientes resultados:

En la figura 3 se presenta el promedio de la calificación obtenida por cada grupo de preguntas y la comparación con el periodo inmediatamente anterior, donde se puede observar que, en el segundo trimestre, se mejoró la percepción de la ciudadanía frente a los servicios, canales de atención, las instalaciones y el personal de la Corporación. En general, ningún aspecto obtuvo una calificación por debajo de 4,0, por lo que se puede concluir que el servicio que presta la Corporación a través de la oficina de atención al ciudadano tanto en la sede principal como en las territoriales, continúa siendo satisfactorio para la ciudadanía.

Figura 3 Promedio de nota general



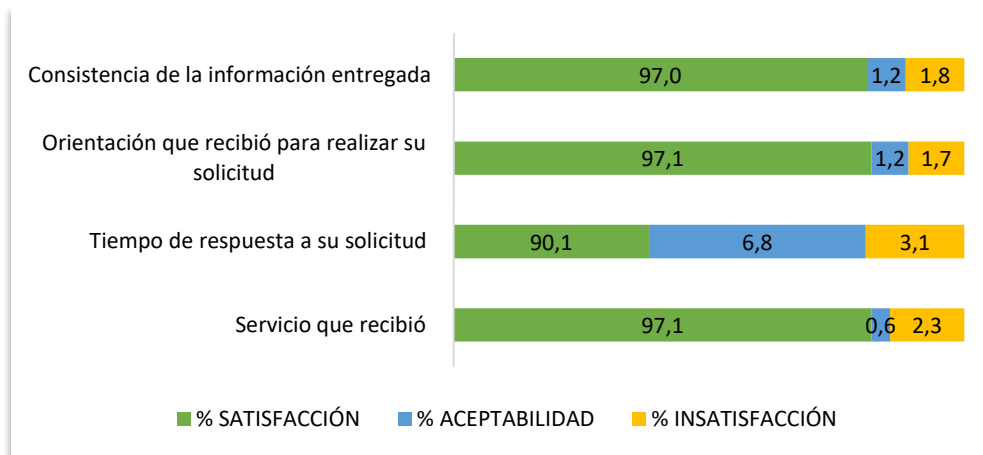
Sede Principal

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

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas de satisfacción a los clientes externos de la Corporación, los cuales para facilitar su análisis se agruparon según los bloques de preguntas: En cuanto al servicio, respecto a los canales de atención, en cuanto a las instalaciones y respecto al personal. Cada uno de los bloques de preguntas se analizaron de manera independiente, presentando la comparación de los porcentajes de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción, de la siguiente manera:

En cuanto al servicio que se prestó durante el periodo analizado, en la figura 4 se puede observar que la consistencia de la información entregada, la orientación para realizar la solicitud y el servicio que recibió; presentan un mayor porcentaje de satisfacción. En cuanto el tiempo de respuesta a la solicitud obtuvo 90% de satisfacción, en cuanto a la insatisfacción, obtuvo el mayor porcentaje, por lo tanto, se debe continuar con el monitoreo a los tiempos de respuestas de las solicitudes.

Figura 4 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción para el servicio recibido



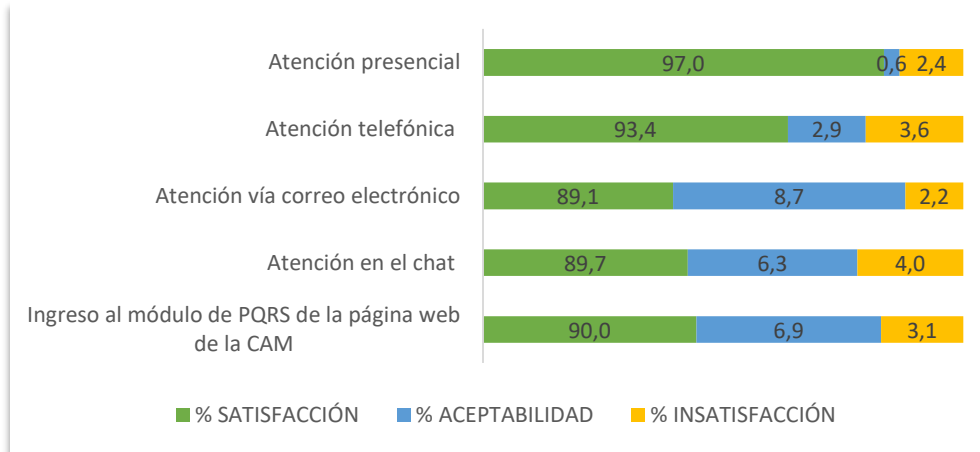
En el análisis de los datos obtenidos para evaluar los canales de atención, se puede concluir que la preferencia de los usuarios respecto a los canales de atención de determina en el siguiente orden: atención presencial, atención telefónica, módulo de PQRSD de la página WEB, atención por el chat en línea a través del portal electrónico y por último el correo electrónico.

De manera general, los canales de atención obtuvieron un porcentaje de satisfacción por encima de 89, lo que puede llevar a concluir que la Corporación ha venido mejorando la atención a los usuarios y, por ende, la percepción de ellos frente a la

Sede Principal

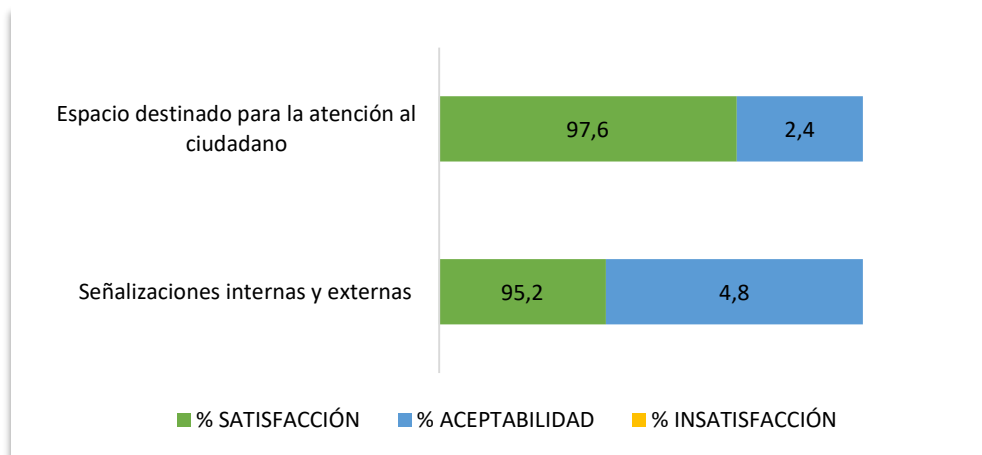
entidad, al comparar los resultados con los obtenidos en el trimestre pasado.

Figura 5 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto a los canales de atención



En la figura 6 se puede observar, en cuanto a las instalaciones que tanto el espacio destinado para la atención al ciudadano, como las señalizaciones internas y externas, presentan un porcentaje de satisfacción mayor al 95%; mejorando satisfactoriamente la percepción de los ciudadanos, lo cual indica que las obras de mantenimiento locativo que se realizaron entre marzo y abril en el Centro de Atención al Ciudadano- sede principal fueron recibidas con agrado por parte de los usuarios. Adicionalmente, no hubo insatisfacción.

Figura 6 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto a las instalaciones

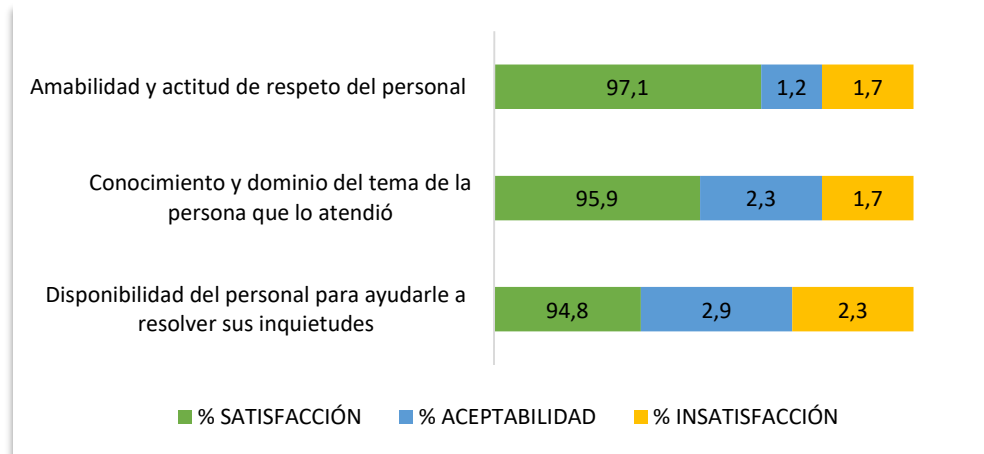


En cuanto al personal, se evaluó la percepción de los usuarios frente a la amabilidad y

Sede Principal

actitud, el conocimiento y dominio del tema y la disponibilidad del personal de la Corporación para ayudar a resolver las inquietudes que se presentan, durante este periodo se identificó que los porcentajes (%) de satisfacción se encuentran por encima del 90% manteniendo la percepción de la ciudadanía frente al servicio que prestan los funcionarios de la Corporación. Dentro del análisis de los datos recolectados, el mejor porcentaje fue para la amabilidad y actitud de respeto del personal con 97,1%. Para la insatisfacción, se obtuvieron puntajes por debajo del 2,4%, lo cual está dentro de los límites tolerables.

Figura 7 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto al personal



3.4 Priorización de aspectos

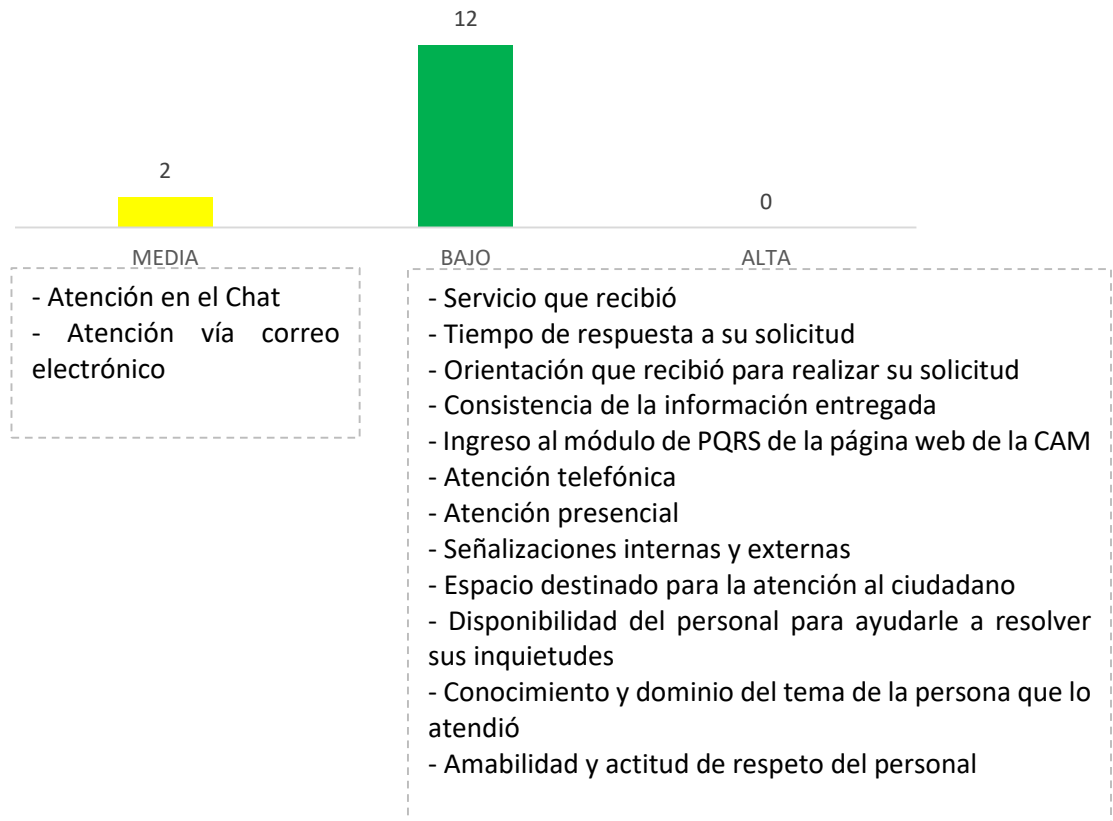
De acuerdo con los rangos establecidos en el P-CAM-004 Procedimiento para la medición de la satisfacción de los clientes internos y externos, para priorización de aspectos a mejorar y nivel de urgencia para tomar acciones, se puede observar el análisis de los aspectos a priorizar donde se evidencia que de las 14 preguntas que integran la encuesta de satisfacción cliente externo; 12 se encuentran ubicadas en el nivel bajo y 2 en el nivel medio de urgencia.

Por lo tanto, se deberá continuar con el seguimiento a los aspectos que presentan nivel de urgencia medio; en el siguiente trimestre con el ánimo de seguir mejorando la percepción de la ciudadanía en cuanto los servicios y/o tramites que se prestan en la corporación.

A continuación, se presentan las preguntas según el nivel de urgencia en el cual se ubican:

Sede Principal

Figura 8 Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



A continuación, se presenta el promedio de calificación de cada una de las preguntas de la encuesta externa de satisfacción, donde se puede observar en la tabla 1 que todas las preguntas tuvieron un promedio de calificación superior a 4,0.

Tabla 1 Promedio de calificación de cada pregunta de la encuesta

Pregunta		Promedio
En cuanto al servicio	Servicio que recibió	4,6
	Tiempo de respuesta a su solicitud	4,4
	Orientación que recibió para realizar su solicitud	4,6
	Consistencia de la información entregada	4,5
Respecto a los canales de atención	Ingreso al módulo de PQRS de la página web de la CAM	4,4
	Atención en el chat	4,4
	Atención vía correo electrónico	4,4
	Atención telefónica	4,4
	Atención presencial	4,5
En cuanto a las instalaciones	Señalizaciones internas y externas	4,5
	Espacio destinado para la atención al ciudadano	4,6

Sede Principal

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

Pregunta		Promedio
Respecto al personal	Disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus inquietudes	4,6
	Conocimiento y dominio del tema de la persona que lo atendió	4,6
	Amabilidad y actitud de respeto del personal	4,7

3.5 Comentarios adicionales

Durante el trimestre, se recibieron por parte de la ciudadanía, algunos comentarios donde exaltan la atención que recibieron de parte de los funcionarios y colaboradores de la Corporación a través de los distintos medios de atención. Por otra parte, los usuarios también manifestaron algunas observaciones que durante el trimestre fueron atendidas y se logró dar solución favorable a algunos de los comentarios.

Para las observaciones que se no se logró dar una solución inmediata, serán tomadas en cuenta dentro de los controles que se vienen realizando, especialmente con lo relacionado al tiempo de respuesta a las solicitudes.

4. Buzón de sugerencias

Durante el segundo trimestre del año 2022, los usuarios no depositaron quejas, en el buzón de sugerencias a tener en cuenta para dar tratamiento.

5. Conclusiones

- Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción del 95%, lo que significa que los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio la Corporación a través del Centro de Atención al Ciudadano; de esta manera se da cumplimiento a la meta planteada en el sistema integrado de gestión correspondiente a $\geq 90\%$; sin embargo, se debe verificar en la siguiente trimestre, para aquellos aspectos que quedaron en el nivel de urgencia medio de priorización.
- Cada uno de los aspectos calificados en promedio obtuvieron un puntaje superior

a 4; lo que indica que la percepción por parte de la ciudadanía es buena, de esta manera se evidencia el compromiso de la Corporación frente al servicio que ofrece a la ciudadanía.

6. Recomendaciones

- ❖ Continuar con la atención al público por los distintos medios dispuestos para tal fin como son los canales telefónicos, página web, correo electrónico, chat virtual y atención presencial.
- ❖ Continuar con el seguimiento que se viene realizando al tiempo de respuestas de las solicitudes radicadas en la Corporación.

Sede Principal