



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

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES	4
2.	INTRODUCCIÓN.....	4
3.	ANÁLISIS DE DATOS	5
3.1	Análisis del digiturno.....	5
3.1	Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.	6
3.2	Encuestas de satisfacción externas.....	7
3.2.0	Comentarios adicionales	10
3.2.1	Priorización de aspectos.....	10
3.3	Encuestas de satisfacción interna.....	12
3.3.0	Priorización de aspectos.....	18
3.4	Buzón de sugerencias	19
4.	CONCLUSIONES	19
5.	RECOMENDACIONES.....	20

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1 Tipo de usuario y número de usuarios atendidos, cancelados, abandonados.....	5
Figura 2 Tipo de ventanilla de atención y número 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 5 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 7 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto al personal	10
Figura 8 Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción	11
Figura 9 Promedio de nota general.....	12
Figura 10 Resultados de encuesta interna Dirección Territorial Centro.....	12
Figura 11 Resultados de encuesta interna Dirección General.....	13
Figura 12 Resultados de encuesta interna Dirección Territorial Norte.....	14
Figura 13 Resultados de encuesta interna Dirección Territorial Sur.....	15
Figura 14 Resultados de encuesta interna Subdirección Administrativa y Financiera	16
Figura 15 Resultados de encuesta interna Secretaría General	17

LISTADO DE TABLA

Tabla 1 Priorización de aspectos por dependencia, según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción interna.....	18
--	----

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: OCTUBRE- DICIEMBRE DE 2021.
FECHA DE REPORTE: Enero 17 de 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 interno y externo de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM, la 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 cuarto trimestre del año 2021. 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 contratistas y funcionarios de la Corporación para conocer la percepción de cada uno respecto a los productos y servicios que presta cada dependencia.

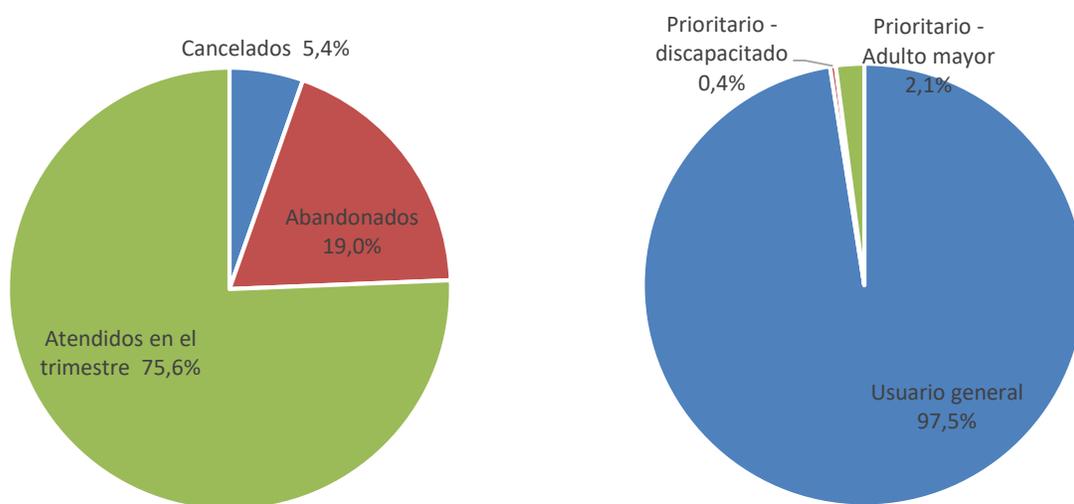
La información recolectada se analizó a través de este documento, por medio del cual se presenta el nivel de percepción de los clientes internos y externos, en cuanto a los trámites y servicios que prestó la Corporación, durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2021. De igual forma se tienen 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 digiturismo

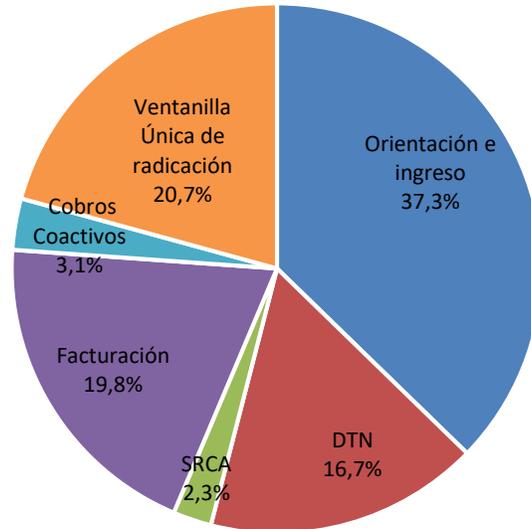
Durante el trimestre, se presentaron a la sede principal ubicada en la Ciudad de Neiva, 1.022 ciudadanos, de los cuales el 75,6% fueron atendidos, el 19% abandonaron el turno y el 5,4% cancelaron. Del total de usuarios que solicitaron turno para realizar algún trámite o requerir un servicio de la Corporación, el 97,5% fueron usuarios generales, el 2,1% correspondió a adulto mayor y el 0,4% a personas con discapacidad.

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



En la sede principal de la CAM, están habilitadas 06 ventanillas de atención, las cuales están organizadas por área y cada una atiende trámites y servicios distintos. De total de los ciudadanos atendidos, el 37,3% fue atendido por la ventanilla de orientación e ingreso, el 20,7% fue atendido por la ventanilla única de radicación, el 19,8% fue atendido por facturación, el 16,7% por la Dirección Territorial Norte, el 3,1% por cobros coactivos y por último el 2,3% por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental.

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



En promedio, el tiempo de espera en sala, de los usuarios atendidos fue de 0:06:20 y el tiempo de atención fue de 0:09:22. Los usuarios que cancelaron turno, tuvieron en promedio un tiempo de espera de 0:06:15.

Una vez, los usuarios fueron atendidos por los funcionarios, se les solicitó que calificaran el servicio recibido de 0 a 5, donde 0 es la peor calificación y 5 el máximo puntaje. Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, solamente se atendieron 773, de los cuales el 15,1% calificó con (0) la atención, el 0,1% calificó con (1), el 3,8 calificó con (3) y el 81% calificó con (04) el servicio recibido en el centro de atención al ciudadano.

3.1 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.

A partir del 09 de agosto del año 2021, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM habilitó la atención presencial en el Centro de Atención al Ciudadano CAC de la sede principal y en las Direcciones Territoriales. La Corporación recolecta la información y datos personales en el momento en que son ingresados en el sistema referente a las Peticiones, Quejas, Consultas, Solicitudes, Sugerencias y/o Trámites, mediante las cuales 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.

Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación como lo son la caracterización de ciudadanos, tratamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, envío de notificaciones contenidos

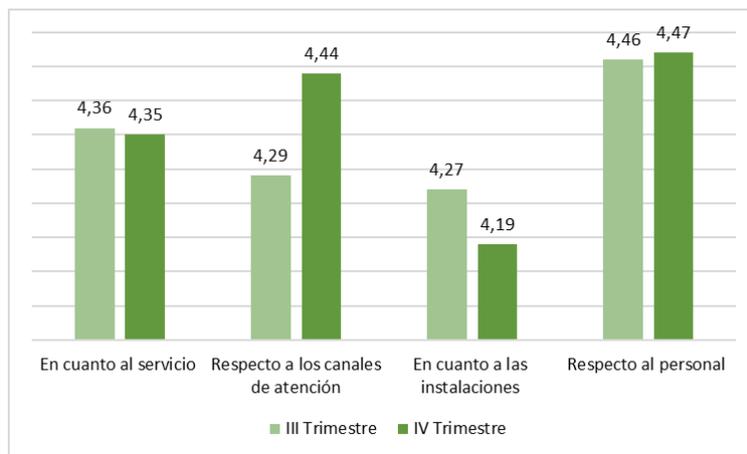
institucionales, adelantar encuestas de satisfacción entre otros. Cualquier otro tipo de utilidad, deberá ser informado previamente en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley, en la política de tratamiento de datos personales 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 49% 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.

3.2 Encuestas de satisfacción externas

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, en general, las calificaciones se mantuvieron constantes y ninguna estuvo por debajo de 4,0, por lo cual, 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

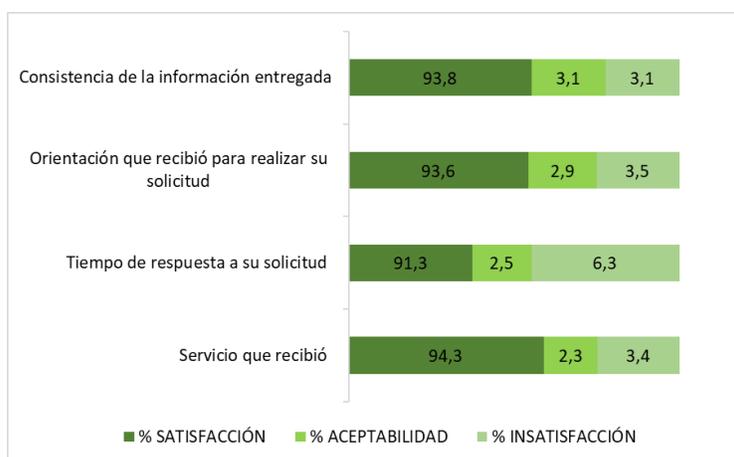


A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de 174 encuestas de satisfacción a los clientes externos de la Corporación, los cuales para facilitar su análisis se agruparon según los bloques de preguntas: En cuanto al servicio, respecto a los canales de atención, en cuanto a 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 todas las preguntas presentan un porcentaje (%) de satisfacción por encima del 90%, en cuanto a la insatisfacción, se destaca que el tiempo de respuesta, presenta el mayor porcentaje con un 6,3%, sin embargo, continúa entre los límites tolerables, recordando que, para la Corporación los límites tolerables son: satisfacción mayor o igual a 90 y una insatisfacción menor a 10.

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

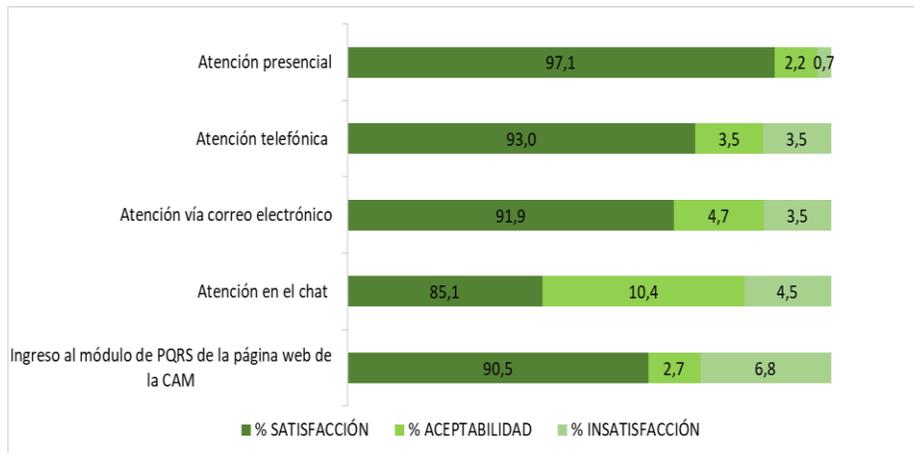


Respecto a los canales de atención, se puede apreciar que los canales que prefieren los clientes son a través de la atención presencial, atención telefónica, vía correo electrónico, el módulo de PQRSD de la página WEB y por último la atención por el chat a través de la página WEB

Durante el trimestre se realizó el seguimiento a la atención telefónica, la atención en el Chat y al módulo de PQRSD de la página WEB, donde se puede observar que, la atención telefónica mejoró la percepción de los clientes, pasando de presentar satisfacción del 88,8% en el III trimestre a 93% en el actual trimestre. Así mismo se presentó con el módulo de PQRSD de la página WEB, el cual para el III trimestre presentó satisfacción por 82,6% y en el IV trimestre mejoró, al obtener una satisfacción del 90,5%. En cuanto a la atención por el chat, se debe seguir con el monitoreo, dado que la satisfacción disminuyó en 2,2% con respecto al periodo anterior, en cuanto a la aceptabilidad aumentó en un 1,9%. Adicionalmente, durante el trimestre se realizó el monitoreo a las líneas telefónicas, y se informó a la oficina de control interno.

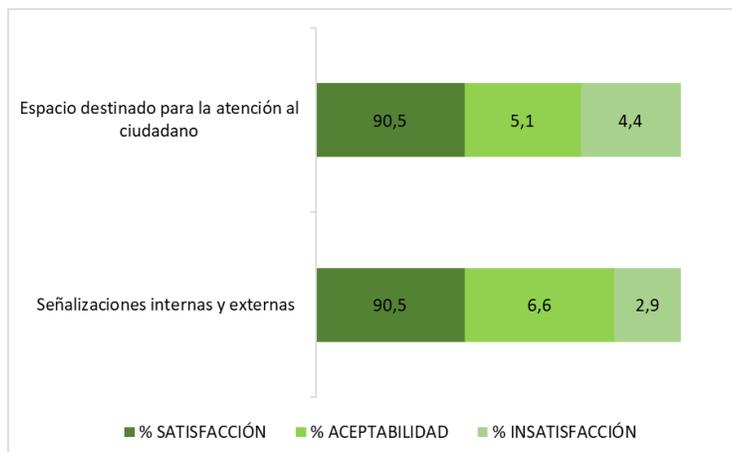
En el trimestre, el mayor porcentaje de insatisfacción se presentó en el módulo de PQRSD de la página WEB y en la atención en el chat, a los cuales se les deberá hacer seguimiento durante el siguiente periodo con el fin de que no sobrepasen los límites tolerables.

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



En cuanto a las instalaciones, se puede observar que tanto el espacio destinado para la atención al ciudadano, como las señalizaciones internas y externas, presentan un % de satisfacción por encima de 90, lo cual indica que no se deben tomar acciones de mejoras en el corto plazo.

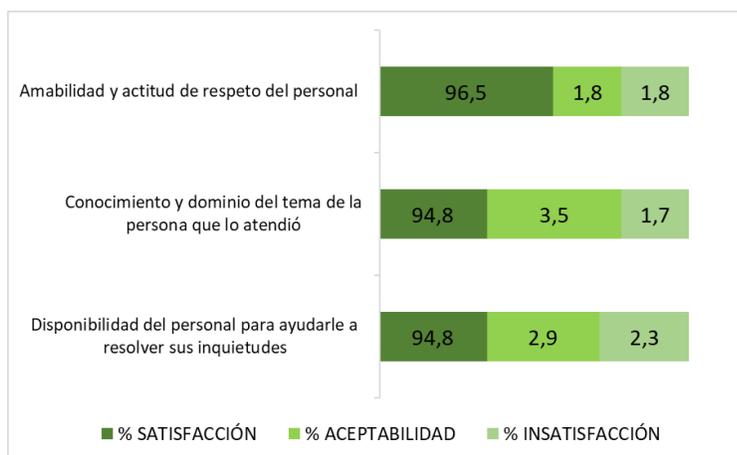
Figura 6 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto a las instalaciones



En cuanto al personal se evaluó la percepción del cliente externo frente a la amabilidad y 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 el periodo analizado, mejoró la percepción de la ciudadanía con respecto al servicio que prestan los funcionarios de la Corporación. el mejor porcentaje lo obtuvo la amabilidad y actitud de respeto del personal con 96,5%. Para la insatisfacción, se obtuvieron puntajes por debajo del 3%, lo cual está dentro de los límites tolerables e indica que no es necesario tomar medidas correctivas a corto plazo.

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



3.2.0 Comentarios adicionales

Entre los comentarios que realizaron los clientes, exaltan la atención que recibieron de parte de los funcionarios y colaboradores de la Corporación a través de los distintos medio de atención, lo cual continúa siendo satisfactorio, sin embargo otros usuarios han planteado observaciones que serán tenidas en cuenta para mejorar la calidad del servicio que viene prestando la Corporación, entre las que se encuentran de forma general, las siguientes: demora en las respuesta a la solicitudes, llamado de turnos para facturación, realizar las notificaciones de todas las solicitudes vía correo electrónico, que facturación no contesta la línea telefónica, demora en la apertura del centro de atención, entre otras.

3.2.1 Priorización de aspectos

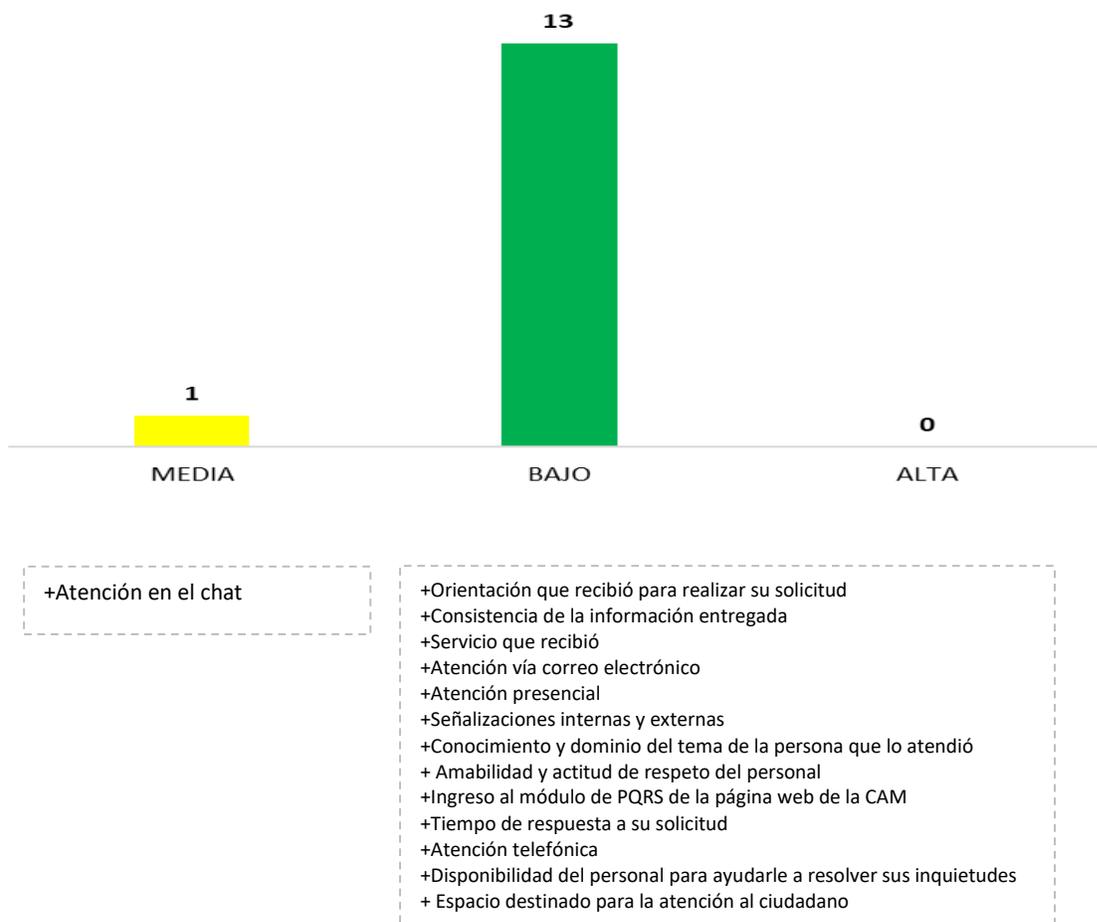
De acuerdo a los rangos establecidos en el P-CAM-004 Procedimiento para la medición de la satisfacción de los clientes internos y externos, para priorización de aspectos a

mejorar y nivel de urgencia para tomar acciones, en la figura 6 se puede observar que de las 14 preguntas que integran la encuesta de cliente externo, 13 se encuentran ubicadas en el nivel bajo de urgencia y 1 en el nivel de urgencia media. Lo cual demuestra el compromiso de la Corporación frente al servicio de calidad que ofrece a la ciudadanía.

En cuanto a la pregunta ubicada en el nivel medio de urgencia, corresponde a la atención en el chat a través de la página WEB, con el ánimo de seguir mejorando el servicio que se presta, en el siguiente trimestre se continuará con el seguimiento con el ánimo de tomar las acciones que permitan incrementar positivamente la percepción de la ciudadanía.

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

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

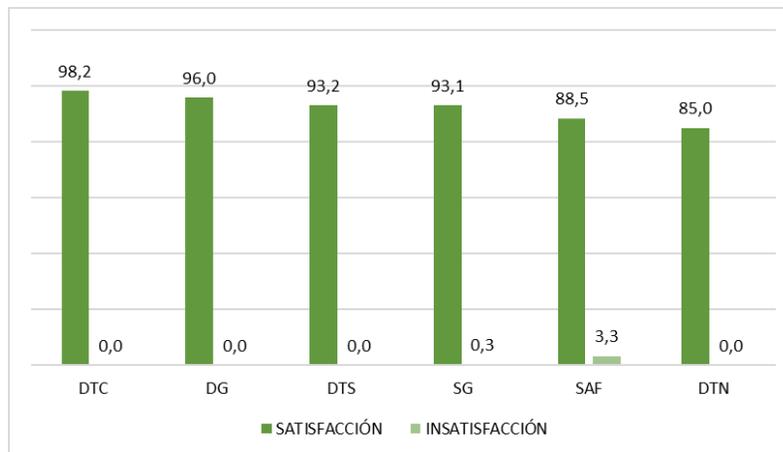


3.3 Encuestas de satisfacción interna

Durante el cuarto trimestre del año 2021 se aplicaron las encuestas a las siguientes dependencias: Dirección general (DG) 36 encuestas, Dirección territorial Centro (DTC) 19 encuestas, Dirección territorial Sur (DTS) 18 encuestas, Dirección territorial Occidente (DTO) 19 encuestas, Dirección territorial Norte (DTN) 23 encuestas, Subdirección administrativa y financiera (SAF) 38 encuestas y la Secretaría General (SG) 44 encuestas.

En términos generales, la dependencia que obtuvo el mejor promedio de satisfacción es la DTC con 98%, seguido de la DG con 96%, la DTS y la SG con 93%. Con respecto al promedio de insatisfacción, la SG presentó 0,3% y SAF 3,3%, los cuales se ubican dentro de los límites tolerables y por lo tanto no se requiere tomar medidas en el corto plazo.

Figura 9 Promedio de nota general



En la figura 8 se presentan los resultados de la encuesta interna aplicada para evaluar la percepción de los funcionarios y contratistas de la Corporación, frente a los servicios y/o productos prestados por la Dirección territorial Centro, el cual no presentó insatisfacción por parte de los compañeros de las demás dependencias. Y los niveles de satisfacción en la mayoría de las preguntas, se ubicaron en el 100%.

Figura 10 Resultados de encuesta interna Dirección Territorial Centro



Como último punto, el formulario permitía que se realizaran comentarios, entre los cuales se encuentran:

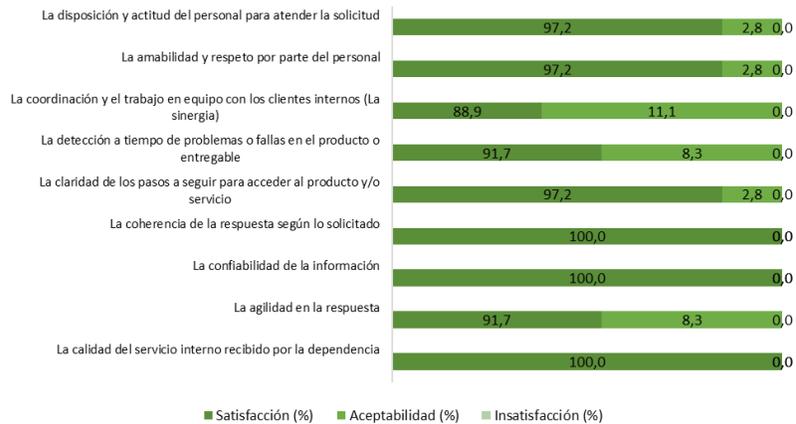
- Resaltan que la territorial es organizada y diligente
- El ambiente laboral es bueno
- Trabajo en equipo

En la figura 9 se presentan los resultados obtenidos para la Dirección General, donde se puede observar que, en cuanto al nivel de satisfacción se encuentra entre 88,9 y el 100% y no presenta insatisfacción, sin embargo, entre los comentarios que se recibieron, proponen que la dependencia debería mejorar en la disponibilidad para atender al cliente externo y continuar trabajando en equipo.

En cuanto a los demás comentarios se encuentran:

- Es muy buena realizando su labor, y prestando los oportunos servicios
- Continuar con el mejoramiento continuo para lograr las metas propuestas
- Excelente disposición y calidad humana para atender a los funcionarios
- El equipo de la Dirección General es amable y cordial para la atención.

Figura 11 Resultados de encuesta interna Dirección General



En cuanto a la DTN, en la figura 10 se puede observar que presenta niveles de satisfacción por debajo de 80%, lo cual indica que se deben tomar acciones de mejora por parte de la dependencia, en cuanto a los niveles de insatisfacción se encuentran en 0%.

Como prioridad alta para tomar acciones de mejora se encuentran la agilidad en el tiempo de respuesta y la claridad de los pasos a seguir para acceder al producto y/o servicio.

Figura 12 Resultados de encuesta interna Dirección Territorial Norte



Como último punto, el formulario permitía que se realizaran comentarios, entre los cuales se encuentran:

- Se espera que, con la nueva Dirección, se organice la oficina, el personal se

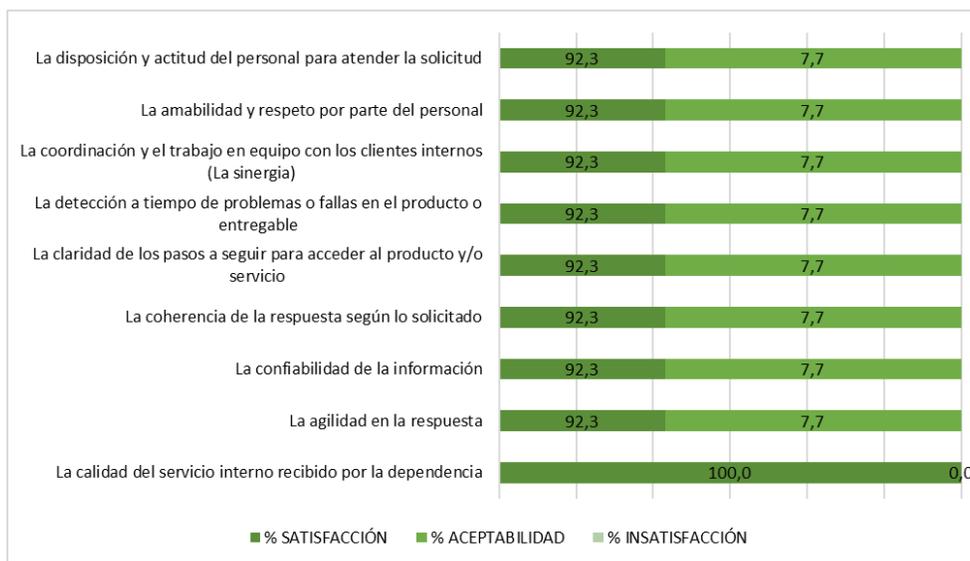
coordine y puedan ser más eficientes en la atención, en especial a los usuarios externos que son los que miden el accionar de la Corporación.

- Las obligaciones de los contratos del personal, en ocasiones son muchas y es posible que no se cumpla con calidad
- Sus servidores son personas muy amables y queridas.
- Mejorar en los procedimientos archivísticos
- Mejorar la comunicación interna

En la figura 11 se presentan los resultados obtenidos para la Dirección Territorial Sur, donde se puede observar que no hubo ninguna insatisfacción presentada por los compañeros de las demás dependencias, al contrario, en cuanto a la calidad del servicio interno que recibieron todos los encuestados respondieron que la dependencia presta un servicio satisfactorio. Lo cual es corroborado por los comentarios:

- Es una excelente territorial, no solamente por el nivel de los profesionales sino la calidad humana que tienen. Felicitaciones, ejemplo a seguir
- Excelente grupo de trabajo, cuentan con un gran líder
- Desarrollan un buen trabajo en equipo
- Me parece una Territorial líder en sus procesos
- La DTS siempre tiene una actitud colaboradora y amable para atender a los compañeros y contribuir a la gestión.
- Su gestión es buena y queda uno satisfecho por la información

Figura 13 Resultados de encuesta interna Dirección Territorial Sur



A continuación, en la figura 12 se presentan los resultados obtenidos en la encuesta para evaluar la dependencia Subdirección Administrativa y Financiera, donde se puede observar que los niveles de satisfacción se encuentran ubicados entre el 86 y el 91,7%, en cuanto a la insatisfacción, la coordinación y el trabajo en equipo con os clientes

internos (la sinergia) y la claridad de los pasos a seguir para acceder al producto y/o servicio tienen los niveles más altos de insatisfacción por encima de 5%, sin embargo continúan entre los límites tolerables.

Figura 14 Resultados de encuesta interna Subdirección Administrativa y Financiera



Entre los comentarios que presentaron los encuestados se encuentran:

- Buena atención, disposición y colaboración
- Valoro la empatía, solidaridad, profesionalismo y disposición de los funcionarios de esta dependencia para atender las solicitudes.
- Agilidad en la revisión, elaboración y transferencia de los desembolsos de los contratistas
- Verificar carga de trabajo en el área de facturación
- Comunicación oportuna, clara y eficaz para los inconvenientes presentados en aspectos como el pago del salario, ya que muchas veces se retrasó y en ningún momento dieron alguna explicación al respecto, que haya un fácil acceso a la información de esta dependencia.
- Mejorar para los usuarios externos el acceso a recibos de pago de agua y otros, ya que muchas veces se quejan de no recibirlos o de llegarles con errores. Se trata de hacer consultas telefónicamente por los números institucionales y generalmente nunca responden.
- Coordinación mediante reuniones periódicas sobre temas comunes con las demás dependencias para mejorar la atención y respuesta a usuarios externos
- Mejorar interacción de información y datos entre Planeación y financiera
- Se resalta su capacidad técnica y conocimiento del área.
- Agilidad en los trámites. Más personas vinculadas en el área y más demoras

- Avanzar con el gobierno en línea
- Se puede mejorar más para entregar y agilizar los procesos a cargo

En la figura 13 se presentan los resultados obtenidos para la Secretaría General, en cuanto a la satisfacción se presentó que la agilidad en la respuesta fue calificada con el nivel más bajo con 83,3%, y presenta una insatisfacción del 2,4% con lo que se puede concluir que su prioridad es media, por lo cual no es necesario tomar medidas urgente, sin embargo si se deben identificar los factores que están afectando la calificación y procurar por parte de la dependencia mejorar la percepción frente a los demás compañeros.

Figura 15 Resultados de encuesta interna Secretaría General



Adicionalmente, se presentan los comentarios obtenidos por parte de los encuestados, así:

- La dependencia cuenta con personal muy capacitado y con grandes cualidades humanas
- Es un equipo comprometido con los valores institucionales y la atención al público.
- Mejorar el trato con los demás compañeros de otras dependencias
- Los funcionarios siempre están dispuestos para resolver cualquier duda.
- Fortalecer tareas interdependencias
- Delegación más clara de las tareas dentro del proceso de cobro coactivo teniendo en cuenta que el grupo de trabajo ahora es más grande y cuenta con un profesional especializado
- Excelente el servicio muy amable
- Ser más proactivos a las solicitudes que se realizan

- Empoderar los procesos de Gestión documental y atención al ciudadano. Son personas amables y de mucha experiencia
- Mejora continua en procedimientos para lograr mayor agilidad

3.3.0 Priorización de aspectos

En la figura 16 se presenta el análisis de los aspectos evaluados para cada una de las dependencias, donde se observa que, en 2 de los aspectos evaluados de la Dirección Territorial Norte, se encuentran en prioridad alta, por lo cual se deben tomar las acciones necesarias para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes internos.

Por otra parte, las dependencias Dirección general, Dirección Territorial Norte, Dirección territorial Occidente, Subdirección Administrativa y Financiera y Secretaría general, presentan, aunque sea uno de los aspectos evaluados en nivel de prioridad medio, por lo cual deberán realizar seguimiento a los procesos de las dependencias, para detectar las posibles causas que están ocasionando que no obtengan el nivel máximo de satisfacción.

En cuanto a las dependencias Dirección Territorial Centro y Dirección Territorial Sur, todos los aspectos evaluados se ubicaron en el nivel de prioridad bajo, por lo tanto, se exalta la labor que desarrollaron durante el periodo y se les invita a mantener el nivel máximo de satisfacción que reportaron durante el periodo.

Tabla 1 Priorización de aspectos por dependencia, según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción

interna

DEPENDENCIA	La calidad del servicio interno recibido por la dependencia	productos y/o servicios internos				En relación a los servidores públicos			
		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 o y/o servicio	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
DG	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIA	BAJO	BAJO
DTC	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
DTN	BAJO	ALTA	MEDIA	MEDIA	ALTA	MEDIA	MEDIA	BAJO	MEDIA
DTO	BAJO	MEDIA	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA
DTS	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
SAF	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	BAJO	MEDIA
SG	BAJO	MEDIA	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO

3.4 Buzón de sugerencias

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

4. CONCLUSIONES

- Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 93,22%, el cual corresponde a que 1.802 de las 1.933 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significaría que los usuarios externos en general se encuentran satisfechos con las condiciones en que se presta el servicio, cumpliendo con la meta planteada en el sistema integrado de gestión (SIG) ≥ 90 . Con respecto al periodo anterior, se mejoró la percepción de los usuarios respecto al servicio que presta la corporación a través del Centro de Atención al Ciudadano, sin embargo, durante el siguiente periodo se continuará con el seguimiento a los aspectos que aún se encuentran en nivel medio de prioridad.
- La encuesta de satisfacción interna ha generado gran aceptabilidad, sin embargo, al momento de calificar las territoriales, no todos los funcionarios responden el formulario que se les comparte vía correo electrónico, ya que la mayoría de los colaboradores se encuentran ubicados en la sede principal y no

tienen contacto directo con los servicios y/o productos que ofrecen las Territoriales, a excepción de la Norte, que se encuentra ubicada dentro de las instalaciones de la sede principal en Neiva.

- Cada uno de los aspectos calificados en promedio obtuvieron un puntaje superior a 4 “Bueno”, lo que indica que la percepción de parte del cliente externo, es buena.
- Se deben proponer mejoras en cuanto a la atención por el chat a través de la página WEB.

5. 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.
- ❖ Revisar la pertinencia de la respuesta de “Ni bueno ni malo” en la encuesta de satisfacción, teniendo en cuenta que no indica satisfacción ni insatisfacción del usuario frente al servicio y sí inclina al usuario a no definir con claridad su percepción, lo que afecta significativamente el cálculo de indicador de satisfacción, teniendo en cuenta que el 9,15% del total de las respuestas del cuestionario no brindan información sobre el grado de satisfacción.
- ❖ Habilitar el módulo de PQRSD en el diseño de la nueva sede electrónica de la Corporación.
- ❖ Continuar con el seguimiento que se viene realizando a las extensiones de las líneas fijas habilitadas, con el propósito de identificar porque se han venido presentando reclamos en la atención por parte de los usuarios.
- ❖ Realizar seguimiento al servicio prestado en el centro de atención al ciudadano, especialmente a los que recibieron una calificación entre 0 y 3 por parte de los usuarios, para determinar las inconsistencias presentadas y así plantear acciones de mejora para los tramites y/o servicios que presta la Corporación.

Elaboró: Profesional Universitario gestión documental – servicio al ciudadano