

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Resultados de la medición I Trimestre 2025

Dependencia: Secretaría GENERAL – servicio al ciudadano

Mayo 2025

Sede Principal

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	6
3.3 Buzón de sugerencia	15
4. CONCLUSIONES.....	16

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Turnos generados en el trimestre	4
Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre	4
Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla	5
Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales	6
Figura 5. Canales de atención	8
Figura 6. Tipo de gestión que realizaron en la CAM	8
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.....	12
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: Enero, febrero y marzo 2025
FECHA DE REPORTE: mayo 2024
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 enero y marzo de 2025, 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 de Satisfacción Externa fue compartida 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 de manera aleatoria a 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 la encuesta, 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. Durante el desarrollo del proceso de recolección de datos, en total 182 usuarios externos respondieron la encuesta 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 dicha de la Corporación.

3. ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.1 Análisis del Digiturno – sede principal

Durante el primer trimestre, por medio de la herramienta del Digiturno se

Sede Principal

registraron 3.087 ciudadanos en la sede principal de la CAM ubicada en la ciudad de Neiva. Como se evidencia en la figura 1, del total de los turnos generados en el trimestre, el 87,33% fueron turnos atendidos o finalizados, el 12,05% abandonaron el turno y el 0,62% fueron cancelados. Adicionalmente, del total de usuarios que solicitaron turno para requerir un servicio de la Corporación, el 96,86% fueron usuarios generales, seguido por el 2,98% que representa Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, después el 0,13% correspondiente a turnos prioritarios – Discapacitados, por último, solo el 0,03% representa a turnos prioritario – Mujer en estado de embarazo; a lo largo del trimestre no se registraron turnos prioritarios – menor de edad. Lo anterior está representado en la figura 2.

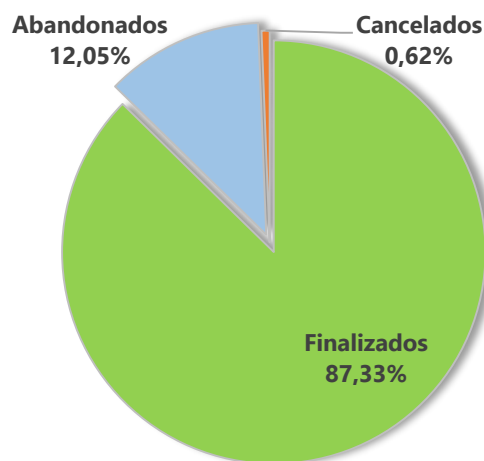


Figura 1. Turnos generados en el trimestre

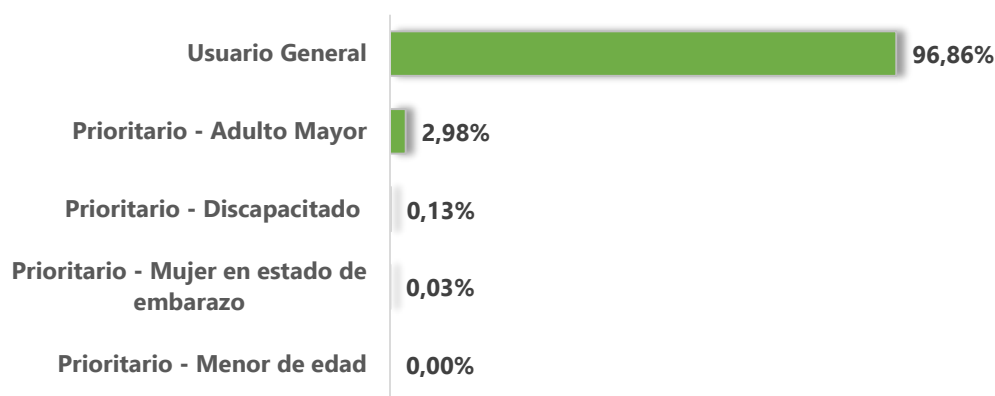


Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre

Sede Principal

En el Centro de Atención al Usuario (CAU) 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 visualizar que las de mayor acceso por los usuarios fueron las Ventanillas de Trámites Ambientales N° 1 y 2 con el 39,4%, Orientación e Ingreso con un 28,2%, seguido por la ventanilla Única de Radicación con 23,3%, y por último la ventanilla de Facturación obtuvo un 9,1% de participación en atención de usuarios.

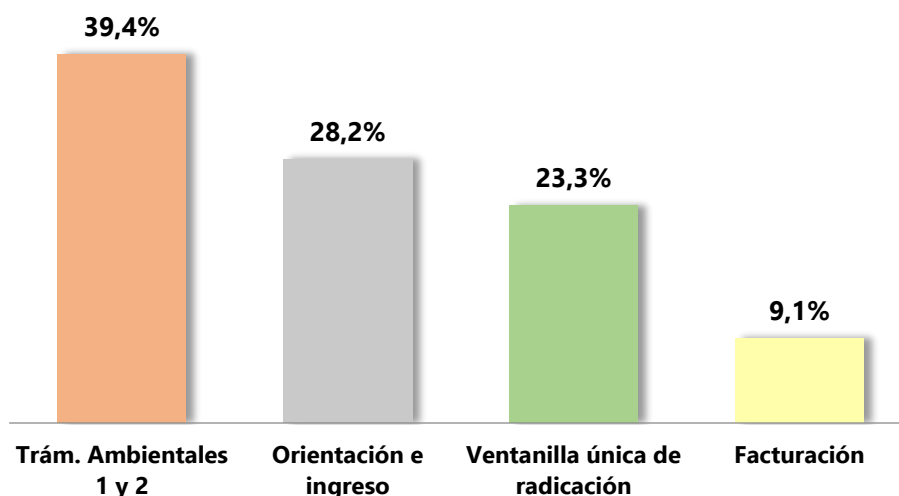


Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla

a. Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales

La Corporación recopila información y datos personales a través de la herramienta del Digiturno en el momento en que el funcionario encargado, en el momento de la atención al usuario quien de manera libre y voluntaria informa 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 aquellos ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se consolida en una base de datos en Excel con el propósito de ser manejados para funciones propias de la Corporación; para ello se creó un correo

Sede Principal

corporativo (servicioalciudadano@cam.gov.co) 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 la 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.

Del total de usuarios registrados en los meses de enero a marzo en la sede principal, el 40,8% autorizaron el tratamiento de sus datos personales, por el contrario, el 14,1% no lo autorizaron y finalmente, con un amplio porcentaje el 45,2% no respondieron al tratamiento de datos personales debidos a algunas fallas externas a la Entidad, tales como daños o cambios en la red que provee internet y/o en el servicio de Energía Eléctrica; también se consideran causas de este gran porcentaje que los colaboradores encargados de las ventanillas de atención no han diligenciado correctamente la casilla, en la herramienta Digiturno, donde se escribe si el ciudadano autoriza o no el tratamiento de datos personales. Adicionalmente, durante el periodo reportado no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

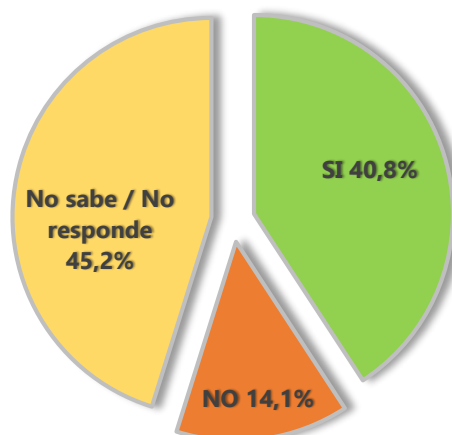


Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales

3.2 Encuesta de satisfacción externa

El formato F-CAM-046 V9 es una herramienta que comprende seis preguntas; la primera de ellas identifica el canal de atención por el cual fue atendido el usuario

Sede Principal

externo, seguido por pregunta que determina el tipo de gestión que realizó el usuario; posteriormente en la pregunta tres (3), el usuario debía calificar cada criterio de satisfacción en una escala de Likert donde *1 es Muy malo, 2 es Malo, 3 es Bueno y 4 Muy Bueno*.

Inmediatamente, en la pregunta cuatro (4), el usuario tenía la opción de seleccionar uno o varios aspectos que la Corporación puede mejorar en sus servicios y 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. Por último, el usuario evaluaba la gestión pública de la Corporación.

En el trimestre se realizaron 182 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 canal de atención más utilizado por los ciudadanos es el Centro de Atención al Ciudadano - Sede principal, con un 64,3%, destacándose ampliamente frente a los demás. La dirección territorial de Garzón (DTC) y dirección territorial La Plata (DTO) registran un 8,8% cada una, seguidas por la dirección territorial Pitalito (DTS) con un 8,2%, reflejando una participación moderada.

Los canales virtuales como el correo electrónico y el chat en línea tienen una baja preferencia con solo un 4,9% cada uno, mientras que el canal telefónico no fue utilizado (0%), lo que evidencia una clara preferencia por la atención presencial.

Sede Principal

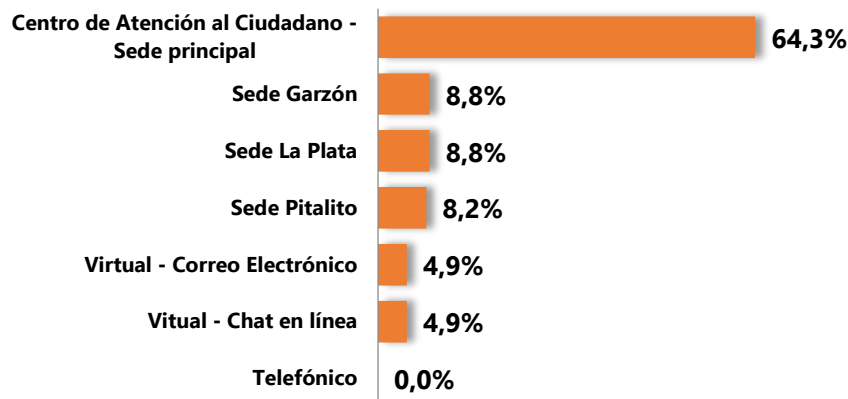


Figura 5. Canales de atención

B. Pregunta 2

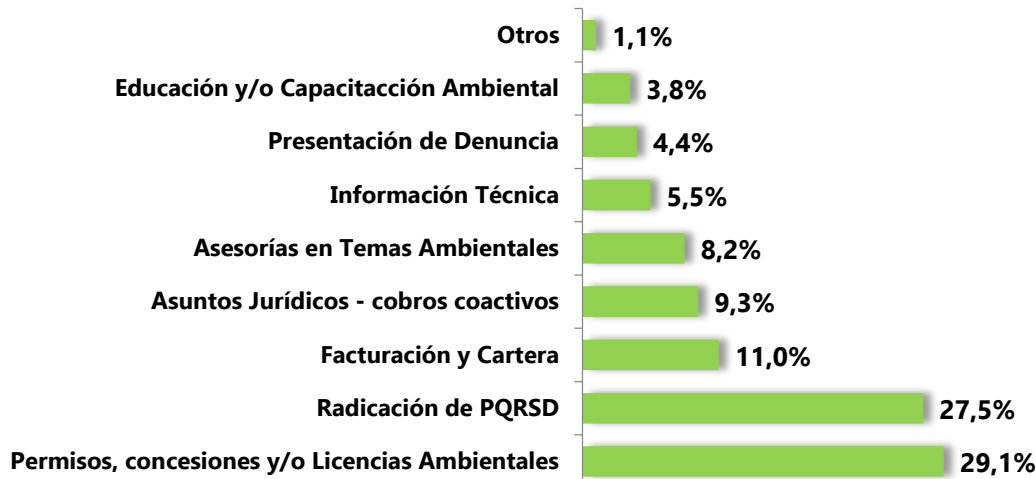
Según la **figura 6**, la gestión que más realizaron los ciudadanos ante la Corporación son las solicitudes de permisos, concesiones y/o licencias ambientales con el 29,1%; seguido por radicación de PQRSD con un 27,5%, estos dos tipos de son más de la mitad de las gestiones ciudadanas; continúan facturación y cartera con el 11% y asuntos jurídicos - cobros coactivos con el 9,3%.

Otros trámites como asesorías ambientales con un 8,2%, información técnica 5,5%, denuncias 4,4%, y capacitaciones 3,8% tuvieron menor participación, mientras que los trámites clasificados como otros representaron solo el 1,1% los cuales están relacionadas con la entrega de fauna silvestre de manera voluntaria y en el cumplimiento de reuniones con los diferentes equipos de trabajo de la CAM.

Lo que indica que la mayoría de los usuarios acuden a la CAM por trámites formales y de atención a solicitudes y un porcentaje menor para actividades informativas o educativas.

Figura 6. Tipo de gestión que realizaron en la CAM

Sede Principal



C. Pregunta 3

En esta pregunta, donde el usuario debía calificar cada uno de los criterios que definen la satisfacción externa en la Entidad, los resultados arrojan un índice de satisfacción del 90%; por lo tanto, en un orden de mayor a menor, cada uno de los criterios obtuvieron los siguientes porcentajes de satisfacción:

El análisis de las respuestas muestra que los usuarios están en general muy satisfechos con los servicios ofrecidos por la Corporación, destacándose especialmente la amabilidad y respeto del personal, así como su conocimiento y dominio del tema, ambos con un 92.9% de satisfacción. También se valoran positivamente la facilidad de acceso a los servicios con 91.8%, seguido del tiempo dedicado a conocer las necesidades del usuario y el confort de las instalaciones o la calidad del canal de atención cada uno con el 90.7%.

No obstante, se identifican áreas de mejora, particularmente en el tiempo de respuesta para resolver solicitudes, que presenta solo el 85,7% de satisfacción, seguido por el acceso a la información relacionada con la CAM con el 87,4% la calidad de la respuesta recibida con el 87,9% y la satisfacción general con el servicio con un porcentaje de satisfacción del 87,9%.

Estos resultados indican que, si bien la atención del personal es altamente

Sede Principal

valorada, es necesario trabajar en la eficiencia de los procesos y en la claridad y precisión de la información entregada para lograr una experiencia más completa y satisfactoria.

Lo anterior se aprecia en la **figura 7**.

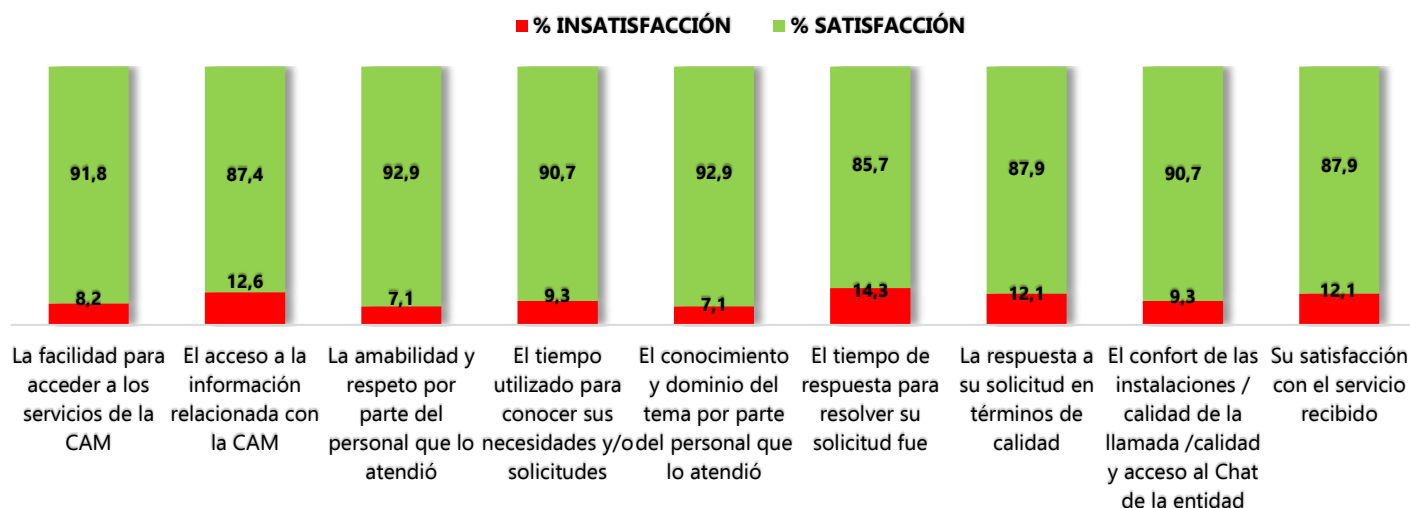


Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción

D. Pregunta 4

De acuerdo con la figura 8; refleja las percepciones de los usuarios frente a posibles aspectos de mejora en la atención recibida. Un 35,7% de los encuestados manifestó no considerar necesarias mejoras, lo que representa un indicio positivo respecto al nivel general de satisfacción con el servicio.

Sin embargo, el resto de las respuestas evidencia áreas específicas con oportunidades de fortalecimiento. El 19,8% de los participantes señaló la necesidad de mejorar la virtualidad en la atención, mientras que un 16,4% hizo referencia a la infraestructura, abarcando tanto instalaciones físicas como canales virtuales. Otros aspectos identificados fueron la priorización en la atención con el 9,2%, la implementación de ejercicios de rendición de cuentas para conocer la gestión de la CAM con el 7,7%, la mejora en el conocimiento y dominio del tema por parte del personal 6,8%, y por último el uso de un lenguaje claro en la atención representada con el 4,3%.

Estos resultados permiten concluir que, si bien la percepción global es favorable,

Sede Principal

existen áreas puntuales que deben ser consideradas para elevar los estándares de calidad y fortalecer la experiencia del usuario.

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

- Enviaron correo incompleto sin oficio de respuesta.
- El teléfono 01 800 y el fijo que arroja internet, no contesta, es pérdida de tiempo, sugiero renovar números en internet o interactuar con telemática renueve, actualice y mejore la comunicación por redes con posibles usuarios.
- La virtualidad ofrece mayor facilidad, es práctica y económica.
- Mejor adecuación para los animales.
- Respecto a las oficinas de la Territorial Occidente del municipio de La Plata: la ubicación de las oficinas es muy lejos del centro.
- Respecto a la oficina de la sede principal en Neiva: La señorita de radicación atiende de mala gana; la señorita que atiende en la ventanilla de radicación se dedica a hablar por celular y porque llegué sin turno ya que la señorita vigilante estaba en el baño no me generó turno, entonces me mandó con otra funcionaria; Vine con mi bebé y no fui atendida con la diligencia requerida, tampoco fue gentil y amable la señorita de radicación, pues saludé y no fue recibido el saludo.
- El tiempo de respuesta fue demasiado largo, se demoró casi 2 años el pronunciamiento de la autoridad ambiental ante la solicitud y además llega incompleta la carta relaciona un archivo Excel que no adjuntan.
- Realizaron mal un procedimiento hacia mí ya que no libraron todos los oficios de levantamiento de medida cautelar terminando el proceso por anulación cobro coactivo.
- Conocer un poco más de la gestión que realiza la Corporación en pro del medio ambiente.

Sede Principal

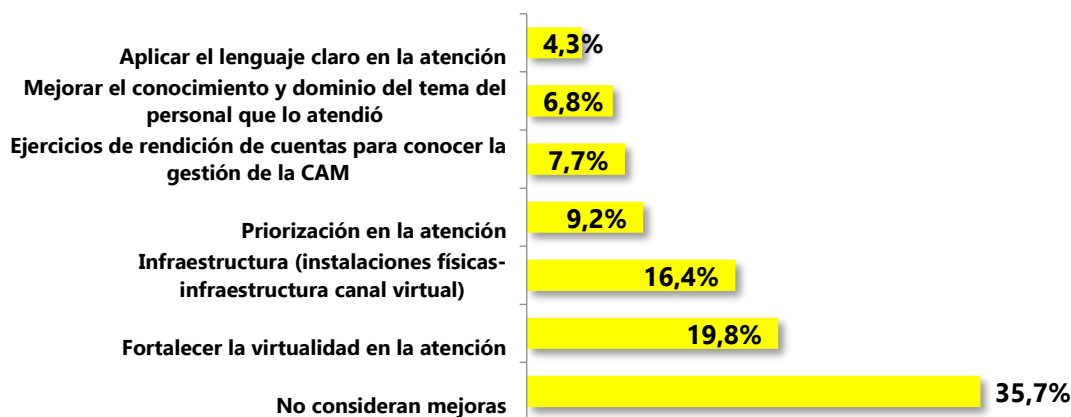


Figura 8. Aspectos a fortalecer en Canales de Atención

E. Pregunta 5

De acuerdo a las **figuras 9 y 10**, los encuestados manifestaron que las comunicaciones emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena en un 85% responden completamente a la solicitud hecha, así mismo, que dichas comunicaciones en un 91% tienen un lenguaje claro y coherente. Estos resultados reflejan que la mayoría de los usuarios perciben las comunicaciones como adecuadas, claras o efectivas, lo cual es un indicador favorable en términos de transparencia y cercanía institucional.

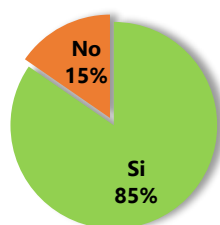


Figura 9. Responden completamente a su solicitud

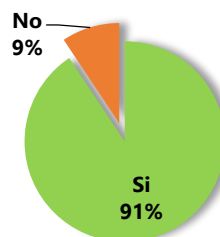


Figura 10. Lenguaje claro y coherente

F. Pregunta 6

Los encuestados también evaluaron la gestión pública realizada por la

Sede Principal

Corporación en el trimestre en evaluación (enero a marzo). En donde la mayoría de los participantes otorgó una valoración positiva, siendo el 52% quienes calificaron la gestión como Excelente y un 36% quienes la consideraron Buena, lo que representa un 88% de aprobación general. Por otro lado, un 8% evaluó la gestión como Regular y un 4% como Mala, porcentajes significativamente menores.

Estos resultados evidencian una percepción favorable por parte de la ciudadanía respecto al desempeño institucional, lo cual constituye un respaldo importante al trabajo desarrollado. Sin embargo, la existencia de valoraciones menos positivas sugiere que aún existen oportunidades de mejora que podrían ser abordadas para fortalecer la calidad de la gestión pública.

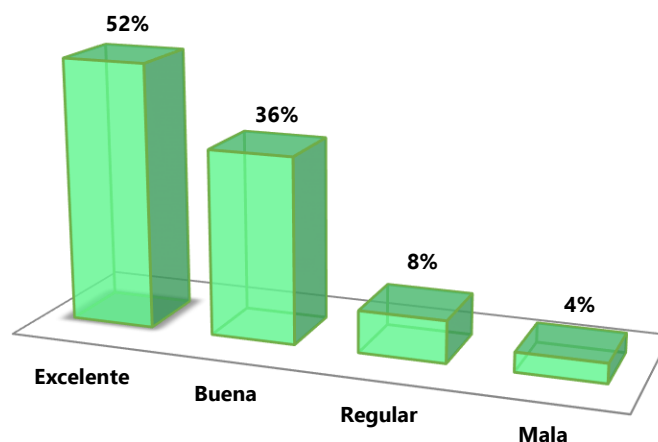


Figura 11. Calificación de la Gestión Pública CAM

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 5 de los 9 aspectos que conforman la satisfacción externa están ubicadas en el nivel bajo de urgencia; por su parte, los otros 4 aspectos se ubican en el nivel medio de urgencia. Así se puede observar en la figura 12.

Sede Principal

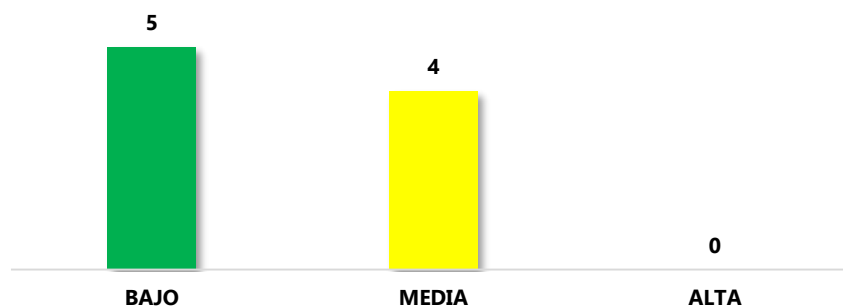


Figura 12. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción

Priorización nivel bajo

- La facilidad para acceder a los servicios de la CAM.
- 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 confort de las instalaciones / calidad de la llamada /calidad y acceso al Chat de la entidad.

Priorización nivel medio

- El acceso a la información relacionada con la CAM
- El tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue
- La respuesta a su solicitud en términos de calidad
- Su satisfacción con el servicio recibido

Ante la evidencia de 4 aspectos que se ubican en un nivel de urgencia medio por atender, se considera que estos requieren un seguimiento objetivo durante el próximo trimestre y así corroborar el comportamiento de estos en este periodo. Para ello la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM plantea:

1. Adelantar seguimientos semanales y quincenales a PQRSD; de esta manera se controlan los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes y se

Sede Principal

cumplen con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

2. Fomentar el desarrollo de cursos de lenguaje claro, incluyente y accesible para que toda comunicación y/o información emitida por la CAM especialmente las respuestas a las diferentes solicitudes y la atención a través de los diferentes canales de atención, tenga conceptos claros, precisos y de mayor claridad para el ciudadano.
3. Realizar seguimientos periódicos a la clasificación documental dentro del proceso de radicación ya que se han identificados PQRSD clasificados inadecuadamente, afectando su tiempo de respuesta.

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:

- Trabajar conjuntamente con el Congreso para definir TUA acorde con el uso y pérdidas generadas con los distritos; debiera ser diferencial en el sentido que se produce alimento, sostenibilidad y seguridad alimentaria. Agradecer el apoyo brindado para solucionar la deuda pendiente.
- Se debería revisar la demora en los tiempos para la solicitud de los servicios, deberían ser plazos más cortos.
- Mejorar la amabilidad al cliente en ventanilla de radicación de la sede Neiva, mejorar la atención.
- Muchas gracias por sus servicios, muy buena atención y clara.
- Me pareció excelente la información, muy buen trato y la información debida.

3.3 Buzón de sugerencia

Durante el primer trimestre del año 2025, se presentó una PQRSD a través del buzón de sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano de la sede principal; por su parte, en el buzón de sugerencias ubicado en las Territoriales no se presentaron PQRSD.

El PQRSD anteriormente mencionado fue clasificado como una sugerencia y detalla lo siguiente:

Sede Principal

“Me permito manifestar que el Condominio Reserva de la Sierra ha enviado respuesta a los comunicados de la CAM relacionados con el proceso sancionatorio SAN-00135-21 al correo correspondencia-e@cam.gov.co la cual me indica el número de radicación. sin embargo, ahora que vengo de manera presencial me indican que ese correo no está habilitado para revisión. Por ende, sugiero que en ese correo de respuesta se indique cuál es el correo habilitado para responder y/o radicar de manera virtual y así evitar inconvenientes.”

El cual se atendió dentro de los términos.

4. CONCLUSIONES

- Los datos analizados frente al servicio, reflejan un nivel de satisfacción Externa del 90%, el cual corresponde a que 1.470 de las 1.638 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 .
- Se puso en evidencia la urgente aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano, ya que fueron repetitivos los comentarios respecto a la amabilidad de la Ventanilla Única de Radicación ubicada en la sede Principal en la ciudad de Neiva.
- Continuar agilizando la respuesta a las solicitudes (dentro de los términos establecidos) como también que dichas respuestas tengan conceptos claros y precisos, especialmente aquellos relacionados con la cancelación de Concesiones de Aguas Superficiales; para ellos es de vital la cooperación entre las dependencias relacionadas en este tipo de trámites (Direcciones Territoriales – Subdirección Administrativa y Financiera).
- Aunque se mantiene el índice de satisfacción externa dentro de los parámetros normales establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación, es fundamental realizar los seguimientos adecuados para que aquellos criterios que obtuvieron una priorización media se ajusten de manera positiva para la evaluación del próximo trimestre.

Sede Principal