INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

cam
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

Huila
Territorio de vida,
sostenibilidad y desarrollo

Opita de Corazón

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO
I TRIMESTRE
2022

Dependencia: SECRETARÍA GENERAL – SERVICIO AL CIUDADANO

Abril de 2022

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
   3.3 Comentarios adicionales 10
   3.4 Priorización de aspectos 11
   3.5 Buzón de sugerencias 12
4. CONCLUSIONES 12
5. RECOMENDACIONES 13

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 10
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

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.Priorización de aspectos por bloques de preguntas 12

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: I TRIMESTRE DEL AÑO 2022
FECHA DE REPORTE: Abril del 2022
REPORTA: Secretaría General- 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, 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, con el objetivo de analizar los datos obtenidos durante el primer trimestre del año 2022. El 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.

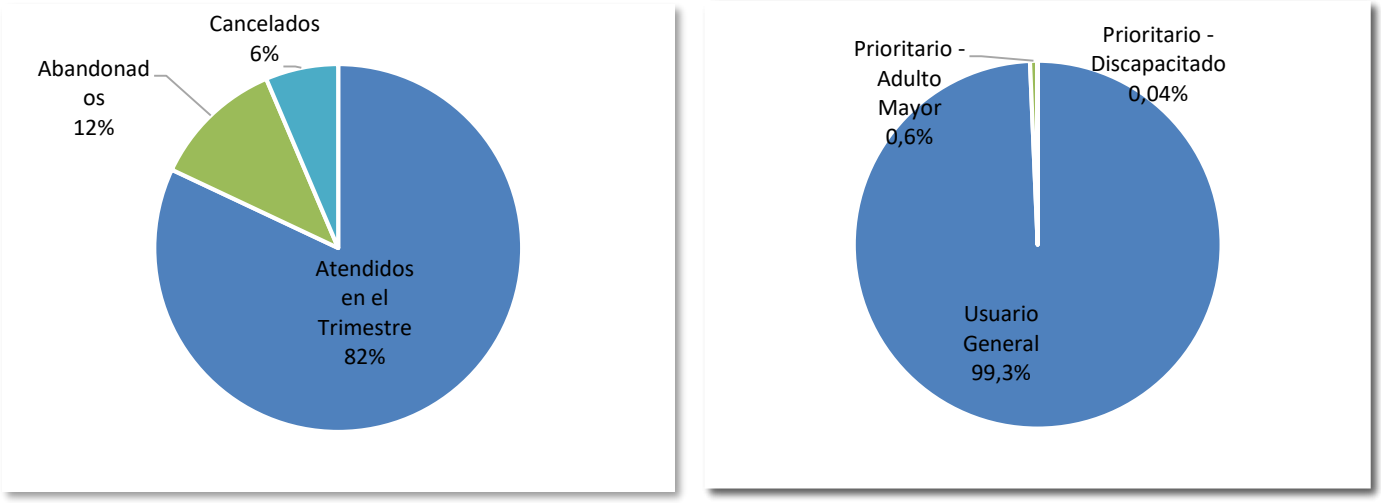
La información recolectada se analizó a través de este documento, por medio del cual se presenta el nivel de percepción de los clientes externos, en cuanto a los trámites y servicios que prestó la Corporación, durante los meses de enero, febrero y marzo del 2022. De igual forma se tienen en cuenta las 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

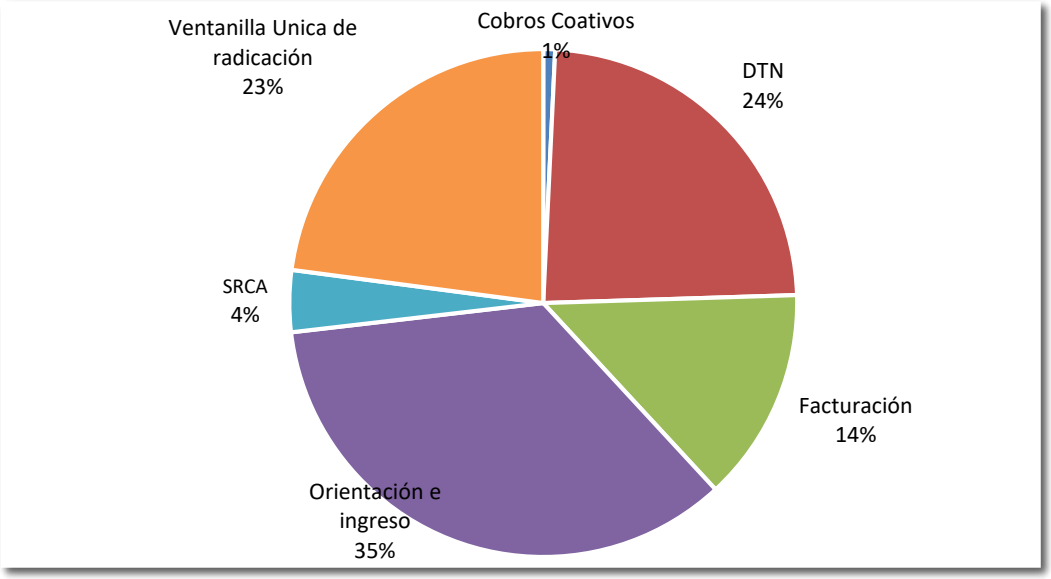
Durante el trimestre, se presentaron a la sede principal ubicada en la Ciudad de Neiva, 2.392 ciudadanos, de los cuales el 82% fueron atendidos, el 12% abandonaron el turno y el 6% cancelaron. Del total de usuarios que solicitaron turno para realizar algún trámite o requerir un servicio de la Corporación, el 99,3% fueron usuarios generales, el 0,6% correspondió a adulto mayor y el restante 0,04% correspondió a personas con discapacidad.

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



En la sede principal de la corporación, están habilitadas 06 ventanillas de atención, las cuales están organizadas por área y cada una atiende trámites y servicios distintos. Del total de los ciudadanos atendidos, el 35 % fue atendido por la ventanilla de orientación e ingreso, el 24% fue atendido por la Dirección Territorial Norte, seguidamente del 23% fue atendido por la ventanilla única de radicación, el 13% fue atendido por facturación, el 4% fue atendido por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental y el restante 1% por cobros coactivos.

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



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 1961, de los cuales el 13,5% calificó con (0) la atención, el 0,2% calificó con (2), el 3,9 calificó con (3) y el 82,4% califico con (04) el servicio recibido en el centro de atención al ciudadano.

3.1 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM recolecta la información y datos personales de los usuarios que se registran a través del digiturno, una vez son atendidos por la ventanilla competente, el funcionario le solicita la actualización de los datos y solicita la autorización para su tratamiento, según lo consagrado en la política de tratamiento de datos personales de la Corporación. El titular de la información es libre de aceptar o no aceptar el tratamiento de datos personales.

La información que se recolecta de los ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se consolida a una base de datos en Excel. Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación, como lo son el envío de encuesta de caracterización y de satisfacción de ciudadanos, tratamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, envío de notificaciones de 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, 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.

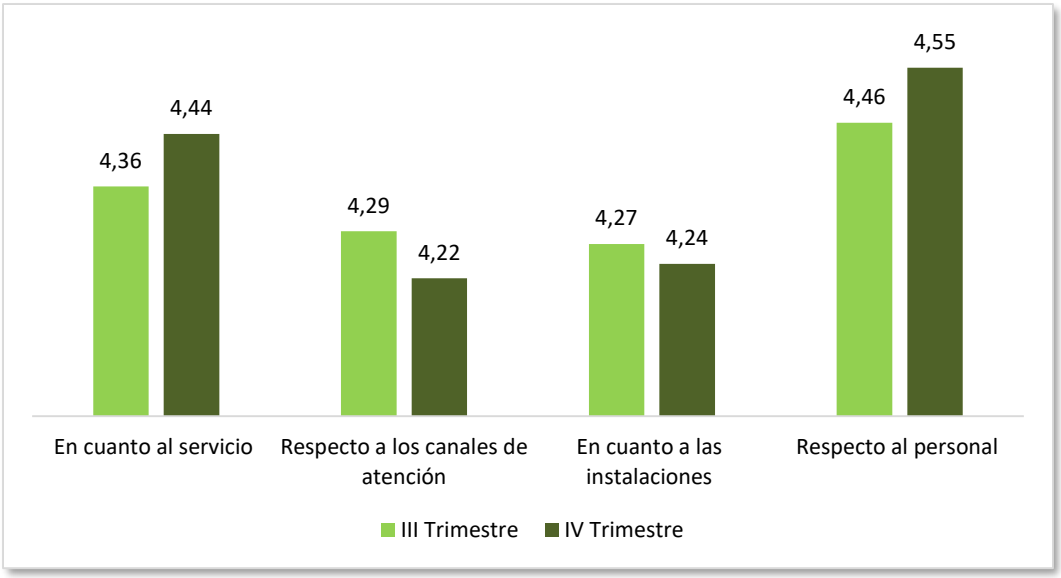
Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, solamente el 36.5% de los ciudadanos autorizó el tratamiento de sus datos personales, adicionalmente, durante el periodo no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de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

3.2 Encuestas de satisfacción externas

En total se aplicaron 210 encuestas externas 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 evidenciar que las calificaciones se mantuvieron constantes y ninguna estuvo por debajo de 4,0, de esta manera 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

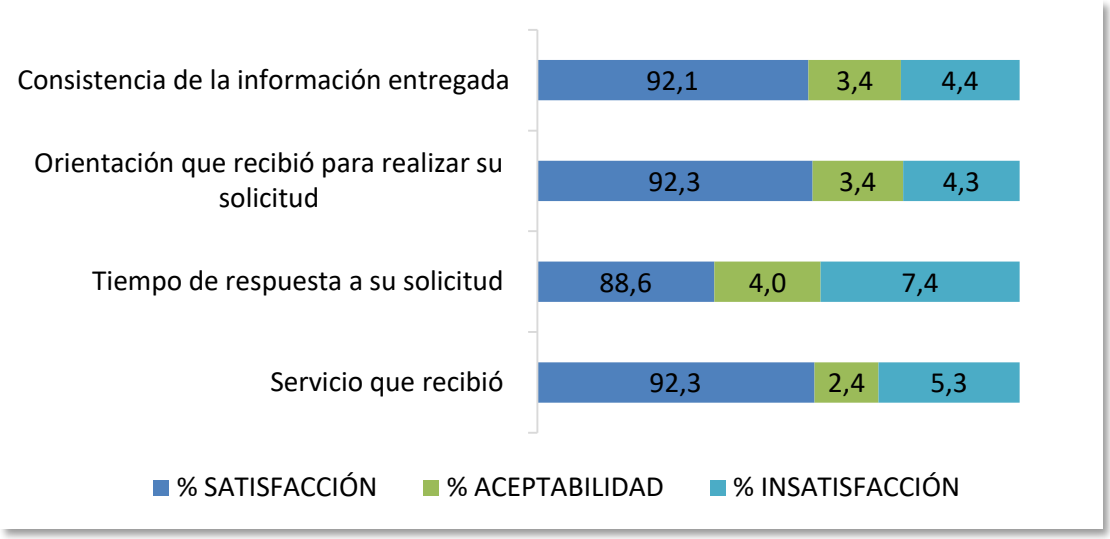


A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas de satisfacción a los clientes externos de la Corporación, los cuales para facilitar su

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 porcentaje (%) de satisfacción mayor del 90%, en cuanto el tiempo de respuesta a la solicitud presenta un 88,6%; así mismo el porcentaje de insatisfacción para esta pregunta fue del 7,4% por lo tanto, se debe continuar con el seguimiento a los tiempos de respuestas de los trámites y servicios que presta la Corporación durante el segundo trimestre del 2022.

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

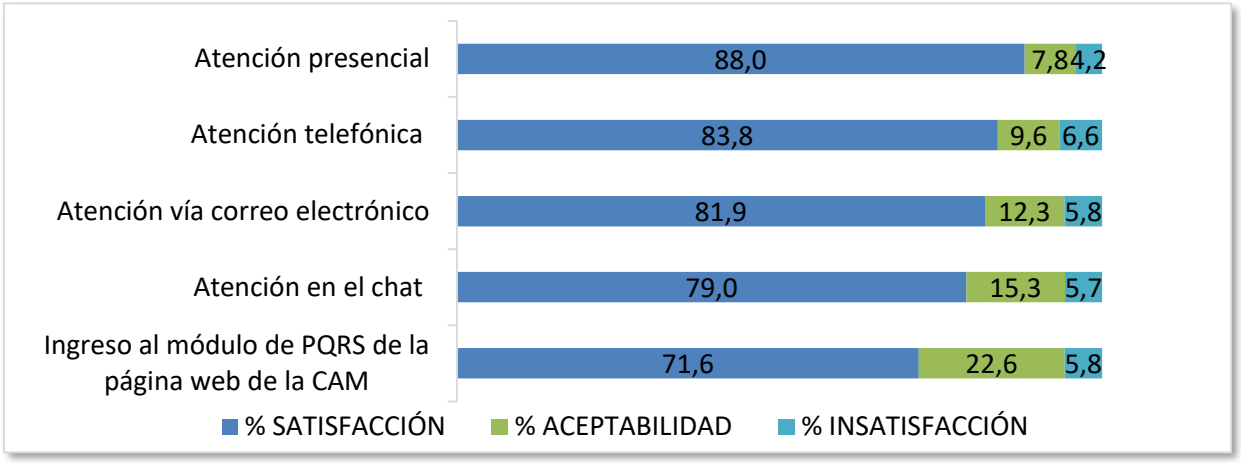


Con relación a los canales de atención, se puede observar que los usuarios de la Corporación prefieren la atención a través del canal presencial, seguido del telefónico, vía correo electrónico, chat a través del portal electrónico y por último el módulo de PQRSD de la página WEB.

Se puede apreciar que los canales de atención presentan un porcentaje (%) de satisfacción menor al 90%; por lo tanto, se debe hacer seguimiento a la atención prestada por los distintos canales (presencial, telefónica, correo electrónico; atención al chat y módulo de PQRSD de la página WEB) con el propósito de mejorar la percepción

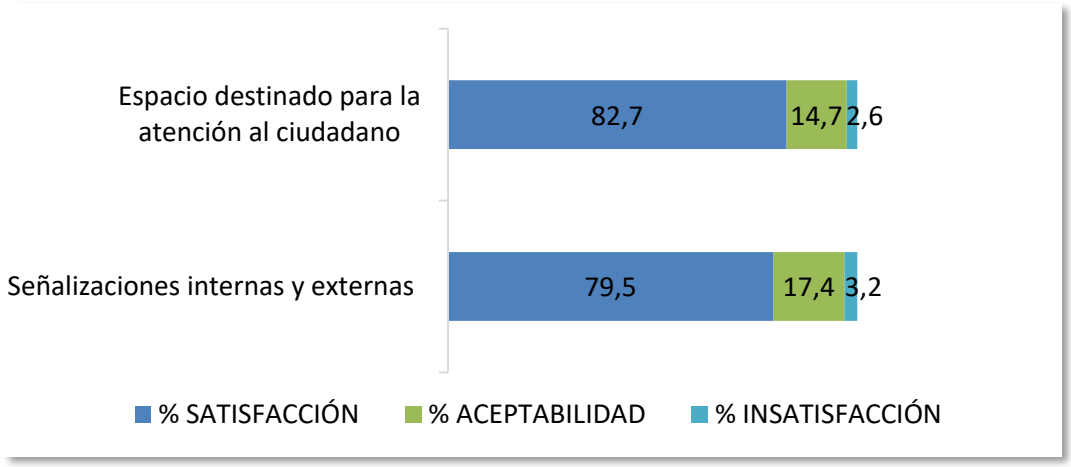
de los usuarios frente a los mismos. El mayor porcentaje de insatisfacción se presentó en el módulo de atención telefónica, al cual se les deberá hacer seguimiento durante el siguiente periodo, sin embargo, continúa estando dentro de los límites tolerables.

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



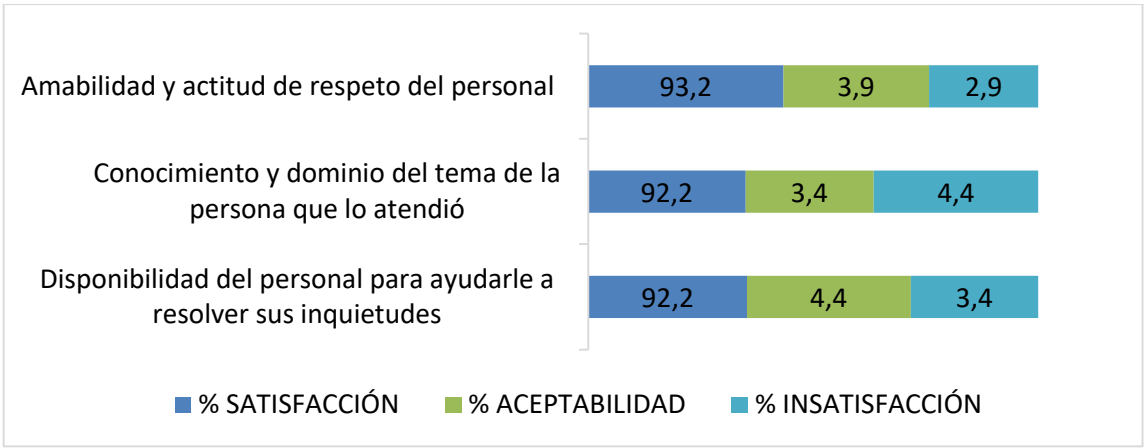
En cuanto a las instalaciones, se puede observar que tanto el espacio destinado para la atención al ciudadano, como las señalizaciones internas y externas, se encuentran por debajo del límite de tolerancia de satisfacción al presentar un porcentaje (%) menor al 90%, por lo tanto, durante el segundo trimestre del año se deberán tomar acciones para mejorar la percepción de la ciudadanía. En razón a lo anterior y con el propósito de satisfacer las necesidades de los ciudadanos que se acercan a solicitar trámites y/o servicios en la Corporación, finalizando el mes de marzo, se inició la obra para realizar los mantenimientos locativos en el Centro de Atención al Usuario.

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



En cuanto al personal se identificó que, durante el trimestre los porcentajes (%) de satisfacción se encuentran por encima del 90% lo cual indica que se mantienen 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 93,2%. Para la insatisfacción, se obtuvieron puntajes por debajo del 5%, lo cual está dentro de los límites tolerables.

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



3.3 Comentarios adicionales

Los comentarios que realizaron los usuarios, exaltan la atención que recibieron de parte de los funcionarios y colaboradores de la Corporación a través de los distintos medio de

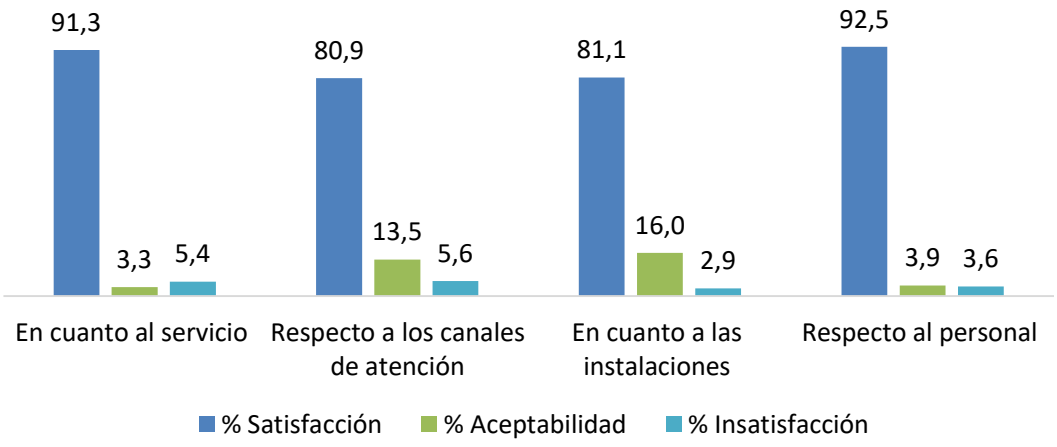
atención, lo cual continúa siendo satisfactorio, sin embargo otros usuarios han planteado observaciones que serán tenidas en cuenta para mejorar la calidad del servicio que viene prestando la Corporación, entre las que se encuentran de forma general, las siguientes: mejorar el tiempo de respuesta a la solicitudes, demora en los tramites, mejorar las instalaciones locativas del centro de atención, facturación no contesta la línea telefónica, entre otras.

3.4 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 la priorización de aspectos a mejorar y nivel de urgencia para tomar acciones, en la figura 8 se puede observar el análisis de los aspectos a priorizar donde se evidencia que en cuanto el servicio y respecto al personal presentan una satisfacción superior al 90%; seguidamente de los canales de atención y las instalaciones de la Corporación que presentan una satisfacción menor al 90%.

Por lo tanto, se deberá realizar seguimiento a los aspectos que presentan nivel de urgencia medio; en el siguiente trimestre con el ánimo de detectar las falencias que se presentan en el proceso y así tomar acciones que permitan incrementar positivamente la percepción de la ciudadanía frente a los trámites y servicios que ofrece la Corporación.

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



A continuación, se presentan los bloques según el nivel de urgencia en el cual se ubican:

Tabla 1.Priorización de aspectos por bloques de preguntas

PRIORIZACION	
En cuanto al servicio	BAJO
Respecto a los canales de atención	MEDIA
En cuanto a las instalaciones	MEDIA
Respecto al personal	BAJO

3.5 Buzón de sugerencias

Durante el primer trimestre del año 2022, 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 general de 87%, el cual corresponde a que 2.314 de las 2.661 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significaría que los usuarios externos se encuentran medianamente satisfechos con las condiciones en que se presta el servicio; sin embargo, se debe verificar en la siguiente medición, para aquellos aspectos que quedaron en el nivel de urgencia medio de priorización para tomar acciones correctivas a corto plazo.

- Para poder conocer más a fondo la inconformidad que presentan los usuarios a través de los comentarios, se deberá ajustar la versión del formato “F-CAM-046 Encuesta Externa Satisfacción”, para incluir el trámite que realizó y le generó inconformidad y además habilitar el espacio para que deje un correo electrónico en el cual se le pueda contactar para dar respuesta a su inconformidad.

- Durante el segundo trimestre, se deberán plantear mesas de trabajo con las dependencias con el propósito de verificar a que se debe el retraso en las respuestas a las solicitudes. Adicionalmente, se continuará con el envío de alertas para el seguimiento a los PQRSD.

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.
- Continuar con el seguimiento que se viene realizando a las extensiones de las líneas fijas y de celular habilitadas, con el propósito de identificar porque se han venido presentando reclamos en la atención por parte de los usuarios.
- Realizar seguimiento en el siguiente periodo; a los resultados de los aspectos relacionados con las instalaciones de la Corporación; para de esta manera determinar si las remodelaciones locativas que se realizaron finalizando el mes de marzo de 2022; cumplieron con las expectativas de los ciudadanos.
- Continuar con el seguimiento que se viene realizando al servicio prestado en el centro de atención al ciudadano, para conocer las inconformidades presentadas en la gestión de los tramites y/o servicios que presta la Corporación.