



INFORME DE SATISFACCIÓN INTERNA Y EXTERNA Resultados de la medición IV Trimestre 2023

Dependencia: Secretaría GENERAL – servicio al ciudadano

Febrero 2024

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.....	4
2. INTRODUCCIÓN.....	4
3. ANÁLISIS DE LOS DATOS	5
3.1 Análisis del Digiturno – sede principal.....	5
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EXTERNA	7
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA.....	14
3.4 Buzón de sugerencia.....	40
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
6.1 Conclusiones.....	40
6.2 Recomendaciones.....	41

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Turnos generados en el trimestre	5
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	11
Figura 9. Responden completamente a su solicitud coherente	12
Figura 10. Lenguaje claro y coherente	12
Figura 11. Calificación de la Gestión Pública CAM	12
Figura 12. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción.....	13
Figura 13. Comparativo de Satisfacción Vs Insatisfacción por Dependencia CAM	15
Figura 14. Requieren servicios de DG	16
Figura 15. Calificación de los aspectos de satisfacción de DG	17
Figura 16. Recomiendan los servicios de DG	18
Figura 17. Requieren servicios de SG.....	18
Figura 18. Calificación de los aspectos de satisfacción de SG.....	19
Figura 19. Requieren servicios de OC	21
Figura 20. Calificación de los aspectos de satisfacción de OC	21
Figura 21. Recomiendan los servicios de OC	22
Figura 22. Requieren servicios de SAF.....	23
Figura 23. Calificación de los aspectos de satisfacción de SAF	24
Figura 24. Requieren servicios de SGA	25
Figura 25. Calificación de los aspectos de satisfacción de SGA	26
Figura 26. Requieren servicios de SRCA.....	27

Sede Principal

Figura 27. Calificación de aspectos de satisfacción SRCA	28
Figura 28. Requieren los servicios de SPOT	30
Figura 29. Calificación de aspectos de satisfacción SPOT.....	30
Figura 30. Requieren servicios de DTC	32
Figura 31. Calificación de aspectos de satisfacción DTC	32
Figura 32. Requieren servicios de DTN	34
Figura 33. Calificación de aspectos de satisfacción DTN.....	35
Figura 34. Recomiendan los servicios de DTN	36
Figura 35. Requieren servicios de DTO	36
Figura 36. Calificación de aspectos de satisfacción DTO.....	37
Figura 37. Requieren los servicios de DTS	38
Figura 38. Calificación de aspectos de Satisfacción DTS	39

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Priorización de aspectos a mejorar de DG	17
Tabla 2. Priorización de aspectos a mejorar SG	20
Tabla 3. Priorización de aspectos a mejorar OC.....	22
Tabla 4. Priorización de aspectos a mejorar SAF	24
Tabla 5. Priorización de aspectos a mejorar SGA.....	27
Tabla 6. Priorización de aspectos a mejorar SRCA	29
Tabla 7. Priorización de aspectos a mejorar SPOT.....	31
Tabla 8. Priorización de aspectos a mejorar DTC.....	33
Tabla 9. Priorización de aspectos a mejorar DTN.....	35
Tabla 10. Priorización de aspectos a mejorar DTO.....	38
Tabla 11. Priorización de aspectos a mejorar DTS	40

Sede Principal

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: Octubre, noviembre y diciembre de 2023
FECHA DE REPORTE: Febrero 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 octubre y diciembre 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 implementado en los canales virtuales de la Corporación y de manera física entrevistando presencialmente a usuarios en la sede principal 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 162 usuarios respondieron el formulario de satisfacción externa. 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.

Sede Principal

3. ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.1 Análisis del Digiturno – sede principal

Durante el cuarto trimestre, a través de la herramienta del Digiturno se registraron 2.609 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 94,2% fueron turnos atendidos, el 4,6% abandonaron el turno y el 1,2% fueron cancelados. Adicionalmente, del total de usuarios que solicitaron turno para requerir un servicio de la Corporación, el 93,64% fueron usuarios generales, seguido por el 6,17% que representan Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, después se evidencia el 0,15% correspondiente a turnos prioritarios – Discapacitados y finalmente el 0,04% restante representa a los turnos prioritario – Mujer en estado de embarazo o con niño en brazos. Lo anterior se puede visualizar en la figura 2.

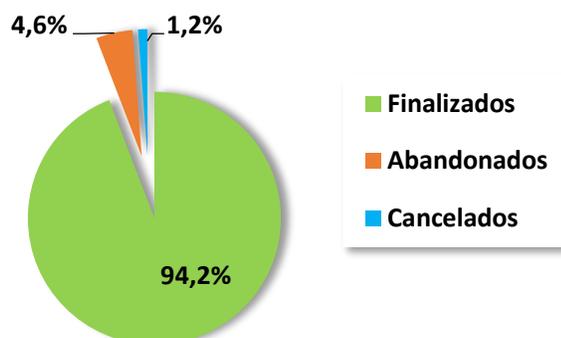


Figura 1. Turnos generados en el trimestre

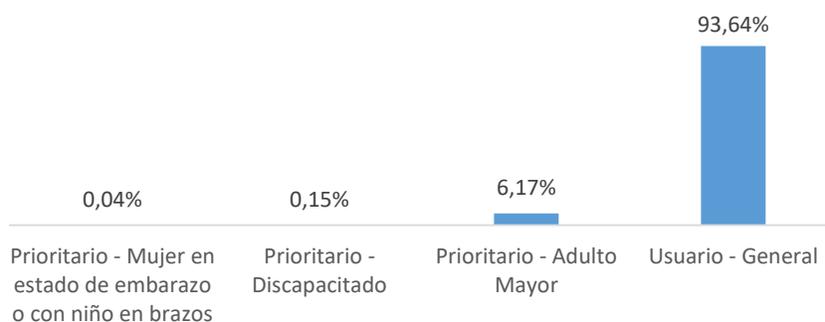


Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre

En el Centro de Atención al Usuario ubicada 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 de Orientación e Ingreso con un 27%, seguido por la ventanilla Única de Radicación con 23,3%, continúan las ventanillas de Trámites Ambientales N2 y N°1 con el 18,3% y 18,1% respectivamente, por último, la ventanilla de Facturación obtuvo un 13,3% de participación en atención de usuarios.

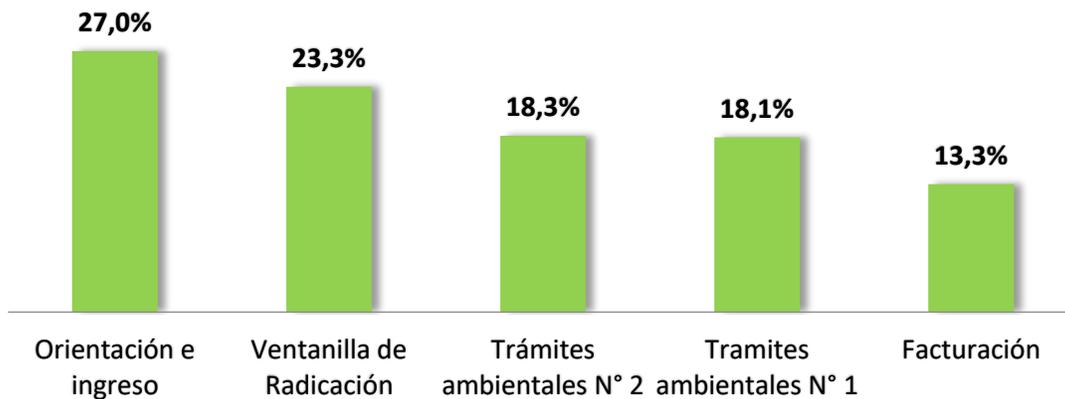


Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla

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 funcionario que realiza la atención; de manera libre y voluntaria el ciudadano 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

encuestas 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 la sede principal, el 76% autorizaron el tratamiento de sus datos personales, por el contrario, el 16% no lo autorizaron y finalmente el 8% 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.

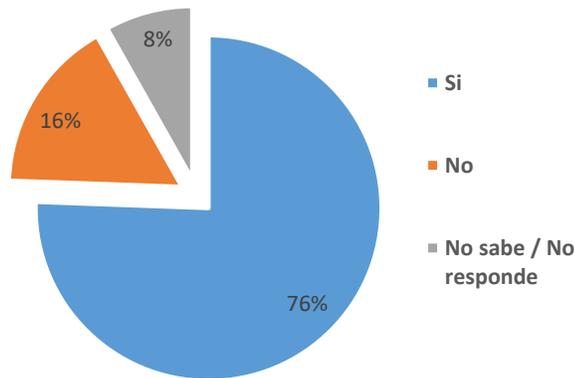


Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales

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

A lo largo del trimestre se realizaron 162 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 53% 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 con el 16%, posteriormente la sede territorial de Garzón con el 12%, continúa la sede territorial La Plata con el 11%; 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%, por último a través del canal telefónico el 1% de los usuarios respondieron la encuesta.

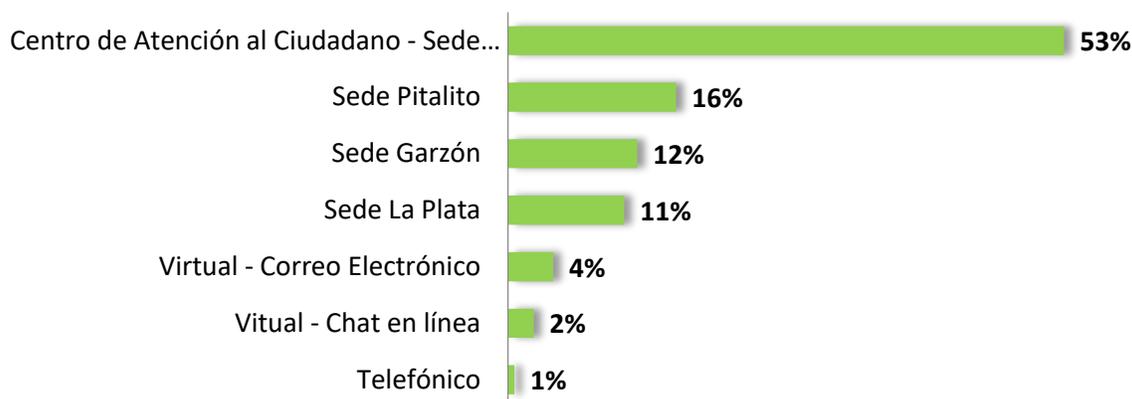


Figura 5. Canales de atención

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 41%. Seguidamente, la radicación de PQRSD con un 23%, luego los trámites de Facturación y Cartera representan un 13%, la asesoría en temas ambientales al igual que los Asuntos Jurídicos – cobros coactivos constituyen cada uno el 7% seguidamente con un 4% la presentación de denuncias ambientales,

continúan las gestiones en relación con información técnica con 3% y finalmente las actividades relacionadas con Educación y/o Capacitación Ambiental y Otros: (Información Vital) representaron el 1% para cada uno.

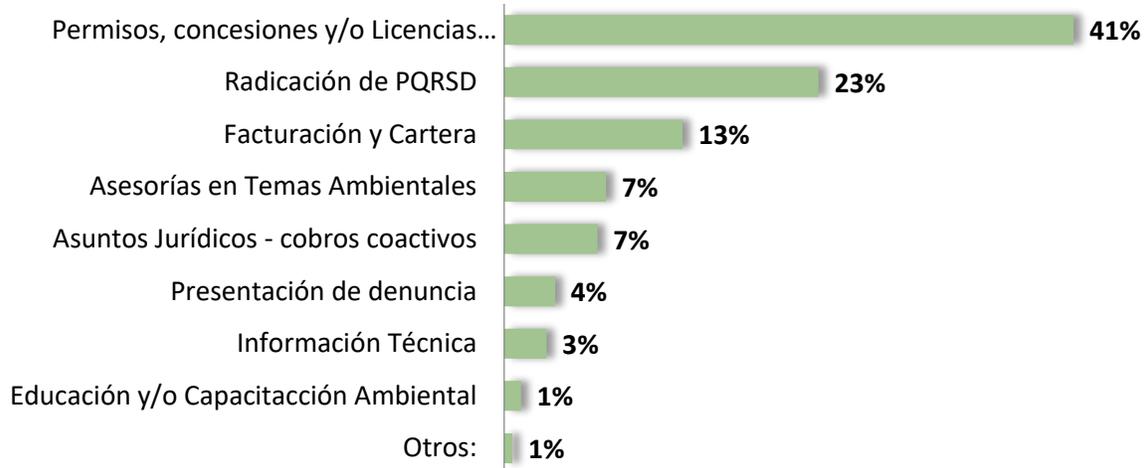


Figura 6. Tipo de gestión que realizaron en la CAM

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 como el aspecto la facilidad para acceder a los servicios de la CAM con un 96,9%, luego El confort de las instalaciones (calidad de la llamada, calidad y acceso al chat de la entidad) con 95,1%, seguido por la satisfacción con el servicio recibido logró un 94,4%, la respuesta a su solicitud en términos de calidad (información, conceptos claros, precisos y completos) alcanzó el 93,8%, posteriormente el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes como el acceso a la información relacionada con la CAM (procedimientos, trámites, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos) obtuvieron el 93,2%, y por último el tiempo de respuesta para su solicitud alcanzó un 90,1% Así se aprecia en la **figura 7**.

Sede Principal

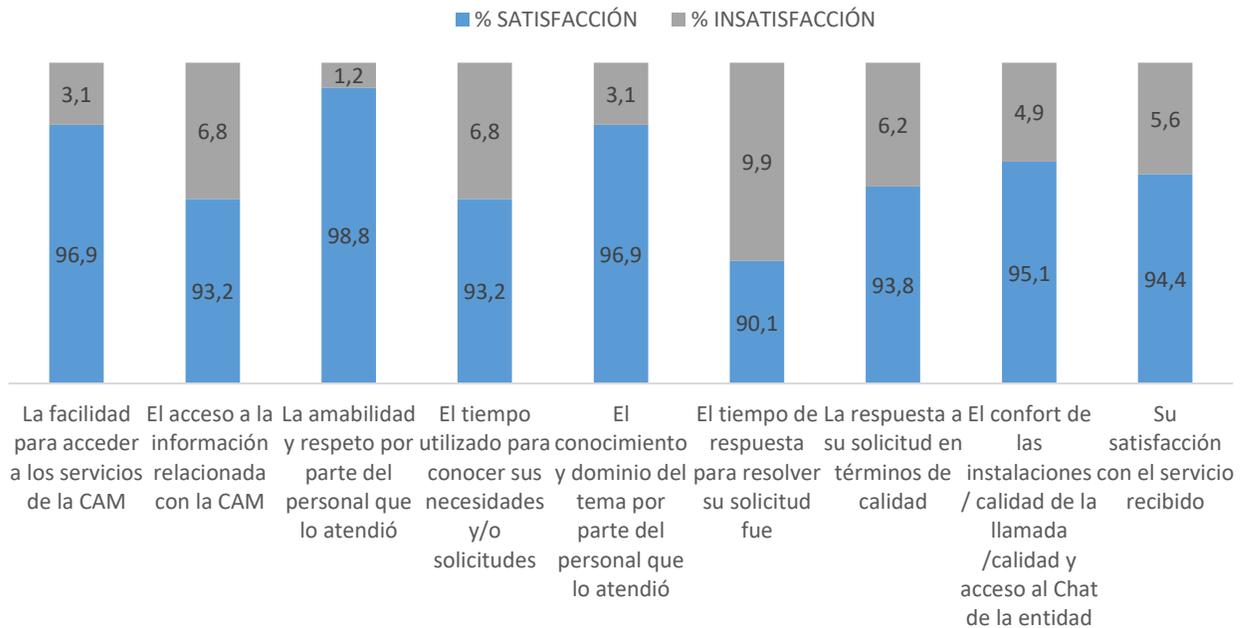


Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción

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 que consideraron no realizar mejoras en la entidad consiguieron el 30%, seguidamente fortalecer la virtualidad en la atención es el segundo aspecto a mejorar con un 26%, luego indicaron con un 20% que la infraestructura (instalaciones físicas- infraestructura canal virtual); consecutivamente, los ejercicios de rendición de cuentas para conocer la gestión de la CAM obtuvo el 7%, después se evidencia mejorar el conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió con el 5% y por último aplicar el lenguaje claro en la atención fueron calificados con 3%, como se evidencia en la figura 8.

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

- Evitar desplazamientos y se aprovecha mejor el tiempo tanto de la Corporación como del usuario.

- Deben mejorar los canales virtuales/telefónicos ya que es difícil lograr la comunicación por estos medios de atención.
- Cuando se tiene atención presencial, se requiere de varias personas para que den respuesta a la solicitud.
- La sede de La Plata queda muy lejos del centro del municipio y no es fácil llegar a ella.
- Es importante conocer los resultados que logra la Corporación frente al manejo de los recursos ambientales y económicos.

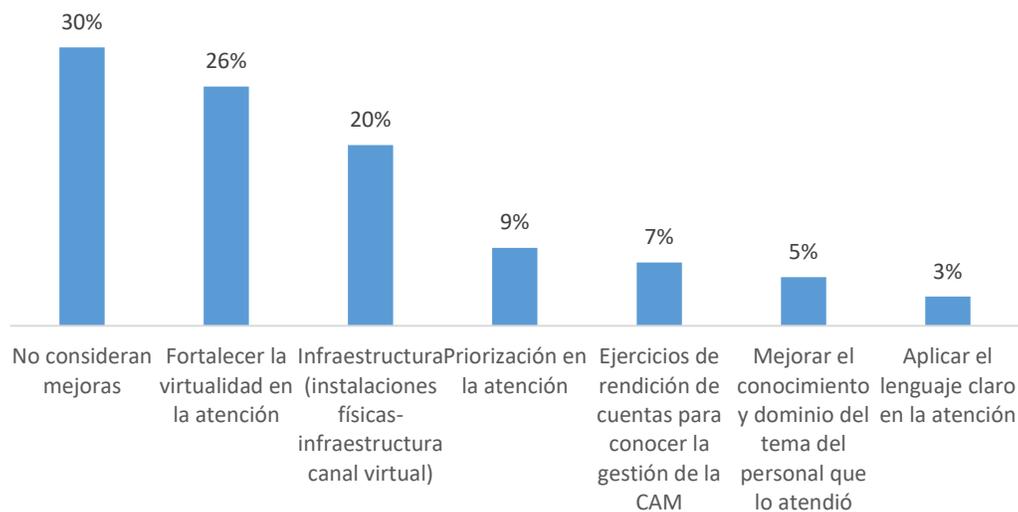


Figura 8. Aspectos a fortalecer en Canales de Atención

E. Pregunta 5

Conforme a las **figuras 9 y 10**, los encuestados manifestaron que las comunicaciones emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM en un 92% responden completamente a la solicitud hecha. Así mismo, los encuestados afirmaron que dichas comunicaciones en un 95% tienen un lenguaje claro y coherente.

Sede Principal

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

f CAM
🐦 CAMHUILA
@ cam_huila
CAMHUILA



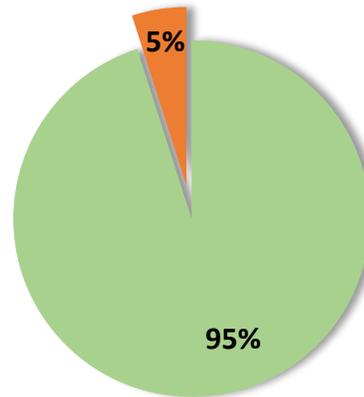
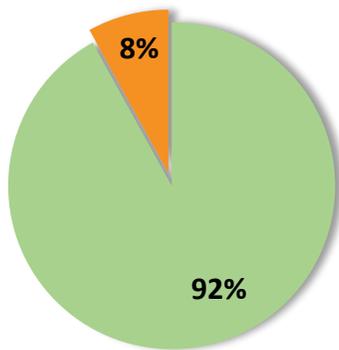


Figura 9. Responden completamente a su solicitud

Figura 10. Lenguaje claro y coherente

F. Pregunta 6

Los encuestados también evaluaron la gestión pública realizada por la Corporación en el trimestre (octubre a diciembre). Estos opinaron que la gestión fue excelente con un 50%, buena en un 42%, regular un 6% y mala en 2%. Esto demuestra que la CAM trabaja intensamente dentro de los parámetros de la administración pública eficiente y comprometida con la ciudadanía.

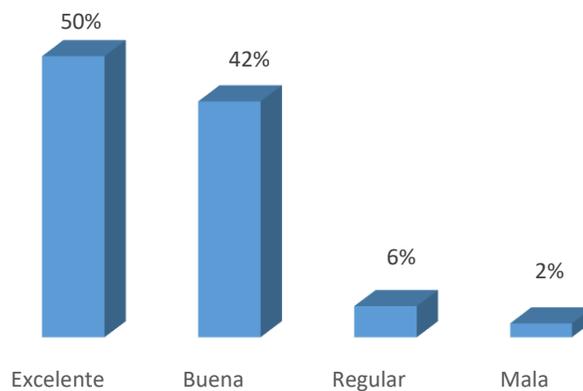


Figura 11. Calificación de la Gestión Pública CAM

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 ubicados en el nivel bajo de urgencia. Así se puede observar en la **figura 12**.

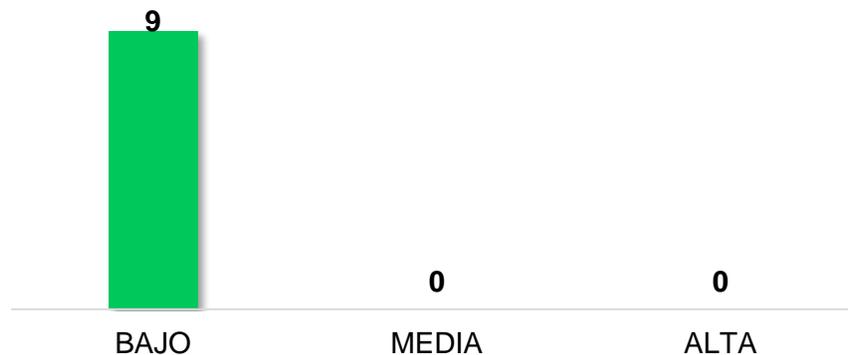


Figura 12. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción

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 Lengua 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:

- Sería muy bueno que tuvieran mayor agilidad en dar las respuestas a las peticiones, ya que en ocasiones no se cumplen los tiempos establecidos.
- Por favor deben enviar las facturas al día, esto permite que los usuarios

paguemos dentro del tiempo acordado.

- Felicitaciones por la respuesta y diligencia para ayudar a buscar soluciones a problemas que afectan a las comunidades.
- Excelente gestión y control ambiental de los recursos naturales del Departamento.
- La Corporación tiene personal talentoso amable, capacitado diligente y competente.

5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM responsable y consciente de la satisfacción de sus funcionarios y colaboradores en general definidos como cliente interno según Medición de la Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos P-CAM-004 V9, evalúa la información obtenida a través de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Interna F-CAM 335 V2 a cada dependencia de la Entidad; dicho formato está dividido en 3 partes, en la primera parte, la pregunta uno está dirigida a conocer si el usuario ha solicitado los servicios de la dependencia evaluada. Seguidamente en la segunda parte, quien haya respondido si a la pregunta de la primera parte, debe calificar el servicio de esta dependencia (dividido en 9 aspectos) de acuerdo a la escala de Likert donde 1 es Muy malo, 2 es Malo, 3 es Ni bueno ni malo, 4 es Bueno y 5 es Muy Bueno. Finalmente, en la tercera parte, el usuario debe calificar 7 aspectos del servicio de la dependencia evaluada, en una escala de jerarquía de 1 a 7 donde 1 es el aspecto que considera tiene mayor priorización para mejorar la dependencia y 7 es el aspecto que considera de menor priorización para aplicar mejoras.

A la fecha del presente informe, fueron encuestadas las 11 dependencias que integran la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM y en cada una se obtuvieron las siguientes respuestas cumpliendo con la muestra para cada una:

- Dirección General: 22 respuestas.
- Secretaría General: 24 respuestas.
- Oficina de Contratación: 20 respuestas.
- Subdirección Administrativa y Financiera: 22 respuestas.
- Subdirección de Gestión Ambiental: 17 respuestas.
- Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental: 15 respuestas.

Sede Principal

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

- Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial: 16 respuestas.
- Dirección Territorial Centro: 21 respuestas.
- Dirección Territorial Norte: 19 respuestas.
- Dirección Territorial Occidente: 23 respuestas.
- Dirección Territorial Sur: 21 respuestas.

Realizando un análisis en general, las once dependencias que integran la Corporación alcanzaron un índice relativamente alto de satisfacción, sin embargo, solo nueve de ellas obtuvieron un porcentaje mayor al 73% estas fueron Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) con 97% de satisfacción, seguidamente Secretaría General (SG) con 95%, posteriormente Dirección Territorial Centro (DTC) y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (SPOT) con un puntaje de 91%, continúa Oficina de Contratación (OC) con 87%, Dirección Territorial Sur (DTS) con 85%, la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (SRCA) con 83%, Subdirección de Gestión Ambiental (SGA) con 81% y Dirección Territorial Occidente con 80%. Por otro parte, aquellas dependencias que no alcanzaron el 80% fueron Dirección General (DG) 79% y Dirección Territorial Norte con 73%. Más adelante, se detallarán específicamente los aspectos que en cada dependencia consideran los encuestados pueden tomar acciones para mejorar.

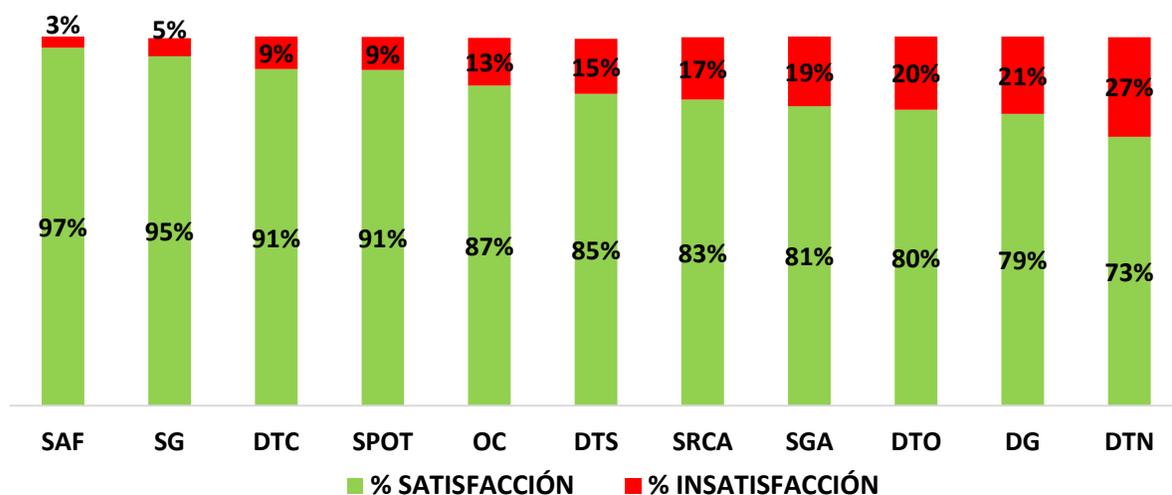


Figura 13. Comparativo de Satisfacción Vs Insatisfacción por Dependencia CAM

A. Encuesta de Satisfacción Interna Dirección General (DG)

Como se evidencia en la figura 14, los encuestados respondieron si han usado los servicios de la DG. Se evidencia un 64% que afirmaron haber requerido los servicios, frente al 36% que no los han requerido.

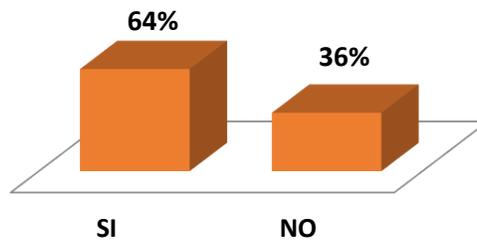


Figura 14. Requieren servicios de DG

Continuando con la pregunta 2, los encuestados calificaron cada uno de los aspectos que influyen en la satisfacción interna de la DG; entre los aspectos que mejor calificación tiene son el confort de las instalaciones de la dependencia con 100%, seguido por la amabilidad y el respeto por parte del personal que lo atendió, la calidad y confiabilidad de la respuesta y el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió donde cada uno de ellos obtuvo una calificación del 86% de satisfacción, el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes y el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas alcanzaron un 71%, finalmente la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia y el acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos) consiguieron el 64%.

Sede Principal

■ % SATISFACCIÓN ■ % ACEPTABILIDAD ■ % INSATISFACCIÓN

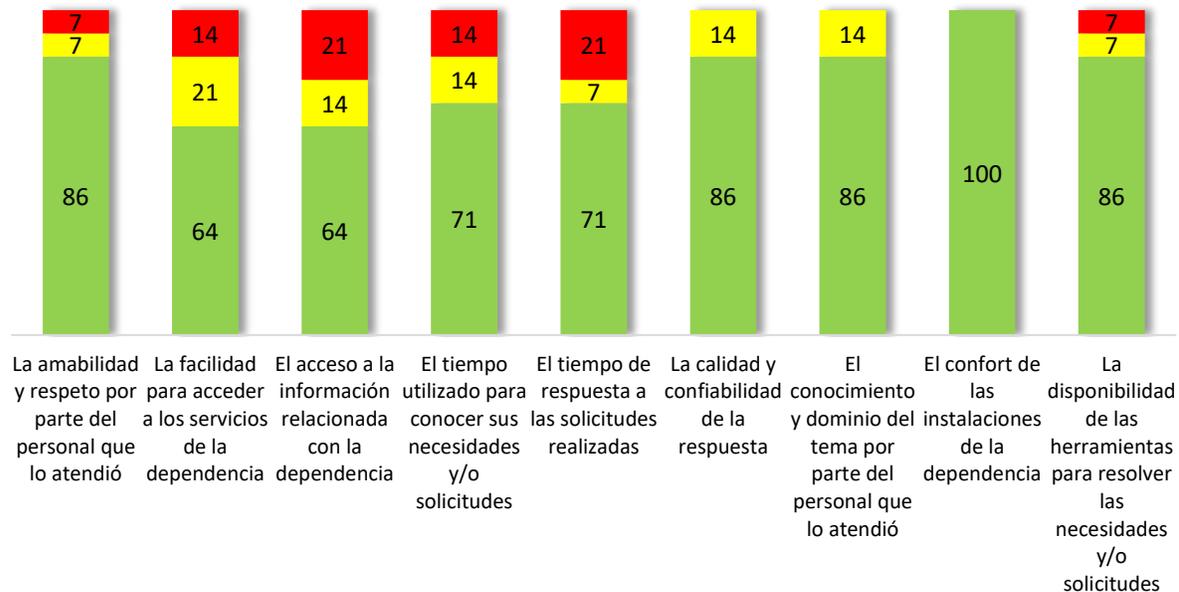


Figura 15. Calificación de los aspectos de satisfacción de DG

Continuando con el análisis de satisfacción interno para la de Dirección General; cada encuestado priorizó aquellos aspectos que la dependencia puede mejorar, dando como resultado los tres más relevantes, estos son: la colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias, el lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención y la amabilidad y tiempo de atención.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	50	1
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	51	2
La amabilidad y tiempo de atención	52	3
El acceso a la dependencia e información de la misma	54	
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	54	
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	55	
La confiabilidad de la información	76	

Tabla 1. Priorización de aspectos a mejorar de DG

Por último, con un 93% los encuestados afirmaron que recomiendan los servicios

de Dirección General, frente a un 7% que aseguran no los recomendarían.

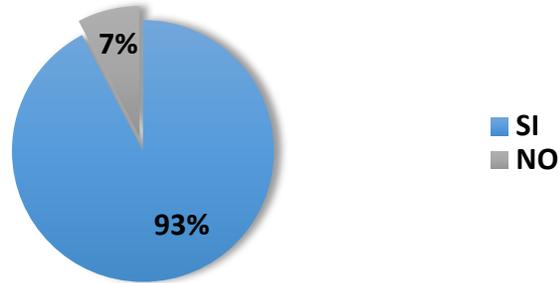


Figura 16. Recomiendan los servicios de DG

Los encuestados mencionaron algunos comentarios que pueden ser importantes para la toma de decisiones con propósitos de mejora, tales como:

- Buena y oportuna la colaboración de los compañeros.
- Dificultad en disponibilidad de tiempo para la firma de resoluciones y contestar correos y teléfono.
- Revisión oportuna de los documentos que requieren aprobación.

B. Encuesta de Satisfacción Interna Secretaría General (SG)

Para la pregunta número 1 donde los encuestados debía responder si han requerido los servicios de la Secretaría General, con un 62,5% afirmaron que si han necesitado los servicios de SG y el 37,5% afirmaron que no han requerido servicios por parte de la dependencia evaluada.

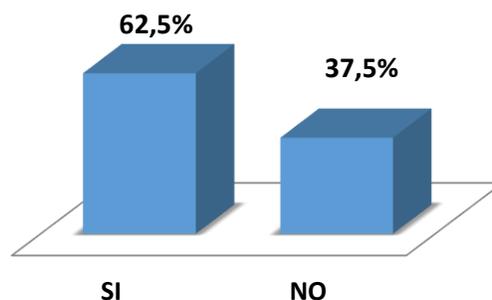


Figura 17. Requiere servicios de SG

Sede Principal

Seguidamente, en la calificación que los encuestados dieron a los aspectos de satisfacción, cuatro de ellos obtuvieron un 100% de satisfacción, dentro de los cuales se encuentran: la amabilidad y el respeto por parte del personal que lo atendió, la calidad y confiabilidad en la respuesta, el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió y el confort de las instalaciones utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes. Sin embargo, aspecto como la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia y el acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos) fueron aspectos que alcanzaron hasta un 87% de satisfacción.

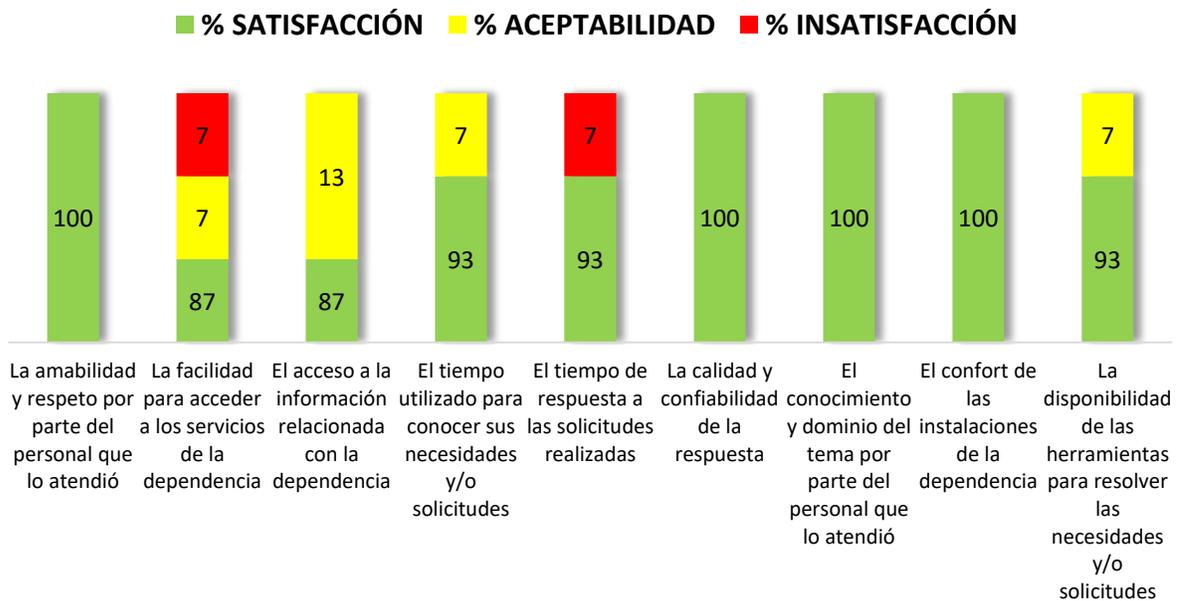


Figura 18. Calificación de los aspectos de satisfacción de SG

Posteriormente, los encuestados priorizaron los tres aspectos que consideran Secretaría General puede mejorar, estos son: el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, la colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias y el lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	52	1
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	55	2
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	57	3
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	58	
El acceso a la dependencia e información de la misma	63	
La confiabilidad de la información	64	
La amabilidad y tiempo de atención	71	

Tabla 2. Priorización de aspectos a mejorar SG

Finalmente, los encuestados afirmaron con un 100% que recomiendan los servicios de la Secretaría General.

Algunos de los comentarios y/u observaciones que los encuestados hacen respecto a Secretaría General y que pueden llevar a mejorar los servicios de la misma son:

- Es una dependencia, que tiene un personal con mucha calidad humana.
- Me parece una dependencia muy importante para el buen procedimiento de la parte Jurídica de la CAM.
- Fortalecer los procesos de articulación con demás dependencias.

C. Encuesta de Satisfacción Interna Oficina de Contratación (OC)

Continuando con el análisis por dependencias, para la evaluación realizada a la Oficina de Contratación, el 55% de los encuestados afirmaron que han requerido lo servicios de esta dependencia, contrario al 45% que afirmaron que no los han requerido.

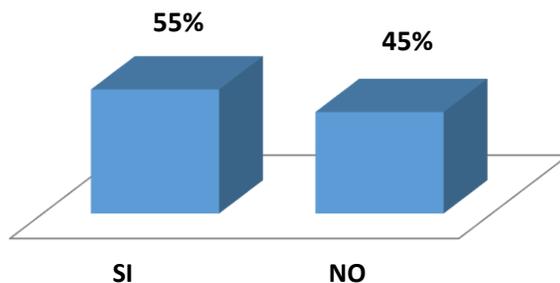


Figura 19. Requieren servicios de OC

Para la pregunta dos, los aspectos que mayor calificación de satisfacción alcanzaron en la Oficina de Contratación con un 100% fueron: la amabilidad y el respeto por parte del personal que lo atendió, el acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos), el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió. Sin embargo, aspectos como la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia, el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes y el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas obtuvieron un 73% de satisfacción. Así se puede evidenciar en la figura 20.

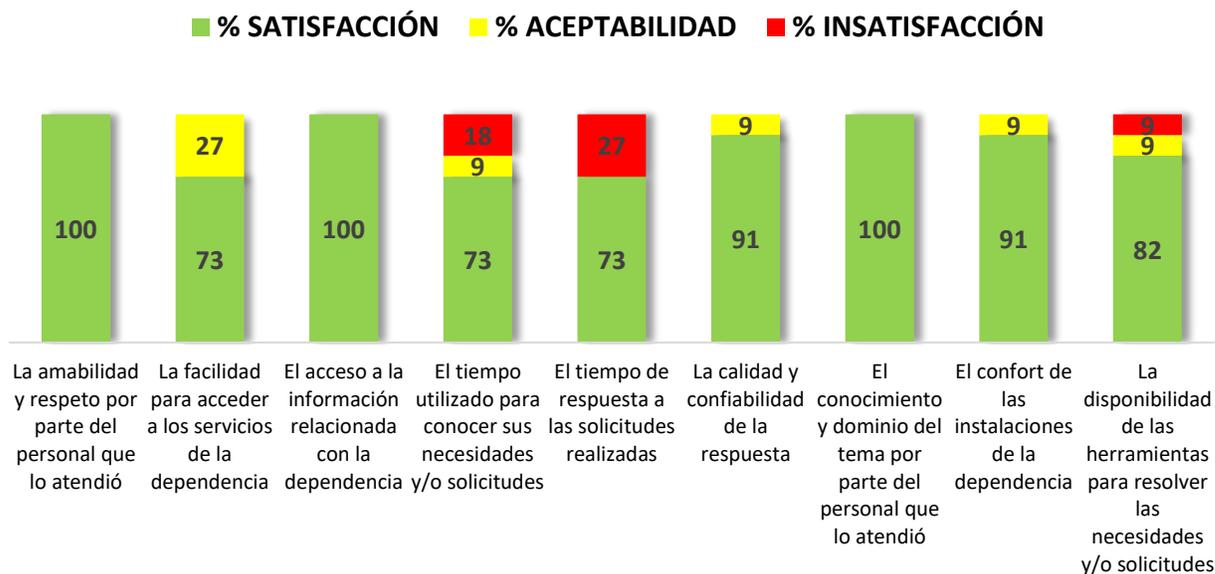


Figura 20. Calificación de los aspectos de satisfacción de OC

Continuando con la pregunta 3 donde los encuestados priorizaron los aspectos que consideran deben mejorar en la Oficina de Contratación, se ubicaron como los tres más importantes: el tiempo de respuesta para resolver las solicitudes realizadas, la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes, la amabilidad y tiempo de atención y La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	28	1
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	40	2
La amabilidad y tiempo de atención	42	3
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	42	
El acceso a la dependencia e información de la misma	47	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	49	
La confiabilidad de la información	60	

Tabla 3. Priorización de aspectos a mejorar OC

Finalizando la encuesta de la dependencia de la OC, el 91% de los encuestados afirmaron recomendar los servicios que brinda la dependencia.

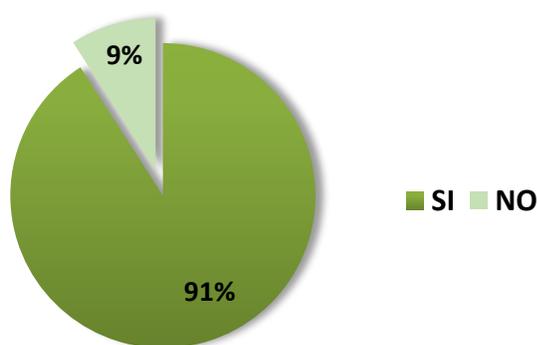


Figura 21. Recomiendan los servicios de OC

A continuación, algunos de los comentarios que los encuestados hicieron para

tener en cuenta en acciones de mejora en la Oficina de Contratación:

- Felicitaciones porque han logrado avances importantes en el servicio.
- Pueden demorarse menos en la revisión de los documentos; además podrían brindar más asesoría jurídica al momento de la proyección de los estudios previos, pliegos de condiciones y contestación de observaciones.
- Tienen una buena disposición y colaboración por parte de los funcionarios.

D. Encuesta de Satisfacción Interna Subdirección Administrativa y Financiera (SAF)

En la encuesta realizada a la Subdirección Administrativa y Financiera, el 73% de los encuestados afirmaron haber requerido los servicios de la dependencia, por lo tanto, el 27% restante no han requerido estos servicios; esto se puede ver reflejado en la figura 22.

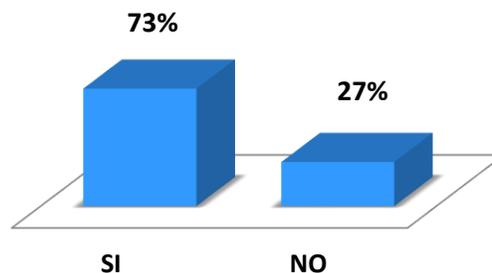


Figura 22. Requieren servicios de SAF

En cuanto a la calificación de cada aspecto de satisfacción, la Subdirección Administrativa y Financiera obtuvo un 100% de satisfacción en seis de los nueve aspectos, estos son: el acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos), el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes, la calidad y confiabilidad de la respuesta, el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió, el confort de las instalaciones de la dependencia utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes y la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes. Sin embargo, los otros tres aspectos alcanzaron un porcentaje por encima del 88% como se refleja en la figura 23.

Sede Principal

■ % SATISFACCIÓN ■ % ACEPTABILIDAD ■ % INSATISFACCIÓN

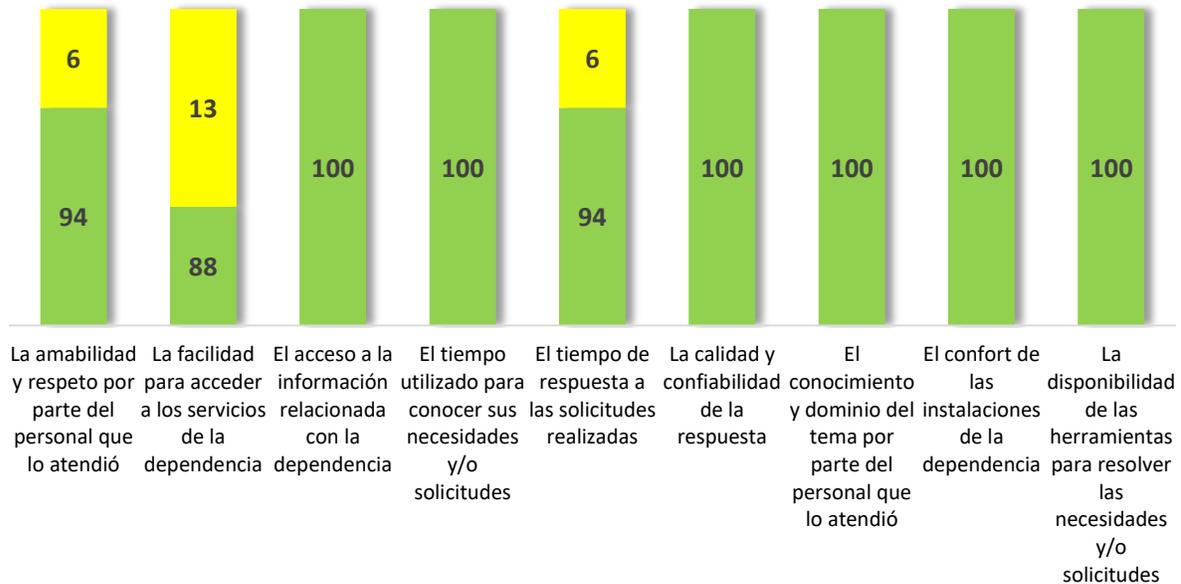


Figura 23. Calificación de los aspectos de satisfacción de SAF

Luego de calificar cada aspecto de satisfacción, los encuestados priorizaron aquellos que consideran pueden ayudar al mejoramiento de la dependencia, los tres primeros son: la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes, tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas y el lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	41	1
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	46	2
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	49	3
El acceso a la dependencia e información de la misma	63	
La confiabilidad de la información	75	
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	76	
La amabilidad y tiempo de atención	98	

Tabla 4. Priorización de aspectos a mejorar SAF

Por último, debido a sus altas calificaciones en los aspectos de satisfacción, el 100% de los encuestados recomendaron los servicios de la Subdirección Administrativa como lo indica la figura 24.

Finalmente, los encuestados realizaron algunos comentarios en felicitación a la dependencia evaluada y otros con el fin de continuar mejorando:

- Los profesionales son altamente calificados, muy buena atención y colaboración.
- Los tiempos de espera para revisión de solicitudes de desembolsos en ocasiones son muy prolongados.
- Mayor diálogo entre dependencias para mejorar de manera integral las respuestas a las PQRSD.

E. Encuesta de Satisfacción Interna Subdirección de Gestión Ambiental (SGA)

En cuanto a la evaluación de la Subdirección de Gestión Ambiental, el 65% de los encuestados coincidieron en haber requerido los servicios de esta subdirección, el 35% restante afirmaron que no han necesitado de los servicios de la dependencia.

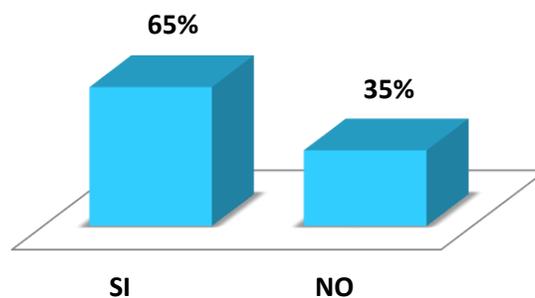


Figura 24. Requieren servicios de SGA

Seguidamente, los encuestados calificaron los aspectos de satisfacción de la siguiente manera: la calidad y confiabilidad de la respuesta y el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió, obtuvieron un 100% de satisfacción, seguido por el confort de las instalaciones de la dependencia utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes que alcanzó un 91%, luego con un 82% de satisfacción se encuentra la amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió y la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia. Seguidamente, la disponibilidad de las herramientas para resolver

las necesidades y/o solicitudes consiguió un 80% de satisfacción; al final, aspectos como el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, el acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos) y el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes alcanzaron una calificación por debajo del 75%. Cada uno de los aspectos puede analizarse en la figura 26.

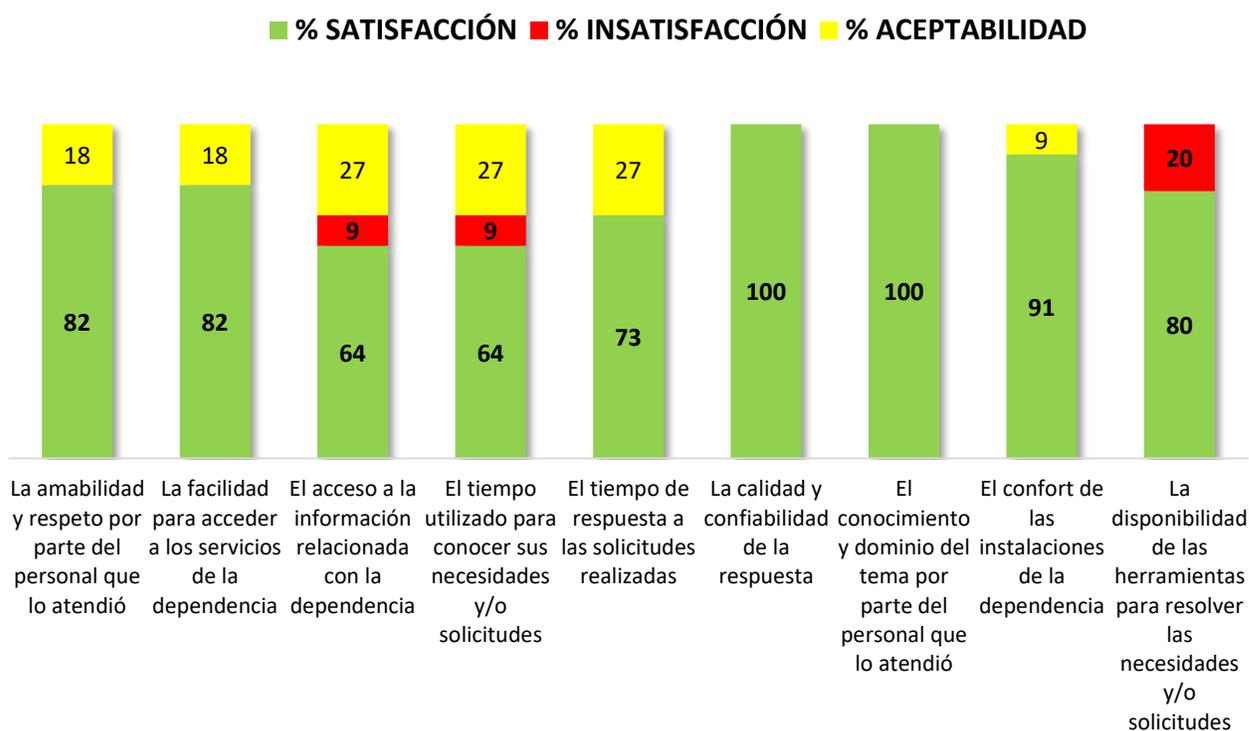


Figura 25. Calificación de los aspectos de satisfacción de SGA

Posteriormente, los encuestados priorizaron aquellos aspectos que deben mejorar en la Subdirección de Gestión Ambiental con el fin de lograr una mejora en la calificación de satisfacción. Entre los tres primeros se encuentran: la colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias, el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas y el acceso a la dependencia e información de la misma.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	27	1
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	40	2

El acceso a la dependencia e información de la misma	44	3
La amabilidad y tiempo de atención	45	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	46	
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	50	
La confiabilidad de la información	56	

Tabla 5. Priorización de aspectos a mejorar SGA

Los encuestados afirmaron con un 100% recomendar los servicios de la dependencia mencionada.

Al finalizar, quienes respondieron la totalidad de la encuesta mencionaron en los siguientes comentarios aquellas ideas que pueden contribuir a optimizar la satisfacción de SGA:

- Pueden fortalecer articulación entre dependencias.
- Cuentan con excelente profesionales

F. Encuesta de Satisfacción Interna Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (SRCA)

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta a la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental se evidencia que el 93% de los encuestados han solicitado los servicios de la dependencia a el 7% restante indican no haber requerido de la dependencia. Así lo demuestra la figura 26.

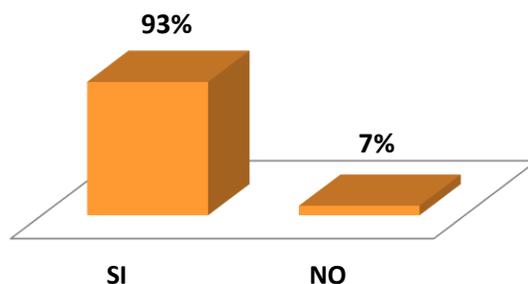


Figura 26. Requieren servicios de SRCA

Seguidamente, todos los encuestados calificaron cada aspecto de satisfacción evidenciando los resultados como lo muestra la figura 27, el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió y el confort de las

instalaciones de la dependencia utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes lograron un 100% de satisfacción, seguidos por aspectos como la amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió y la calidad y confiabilidad de la respuesta obtuvieron un 93%. La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes alcanzó el 85%, continuando con La facilidad para acceder a los servicios de la dependencia, el acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos) y el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes consiguieron el 71% y por último el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas logró un 64%.

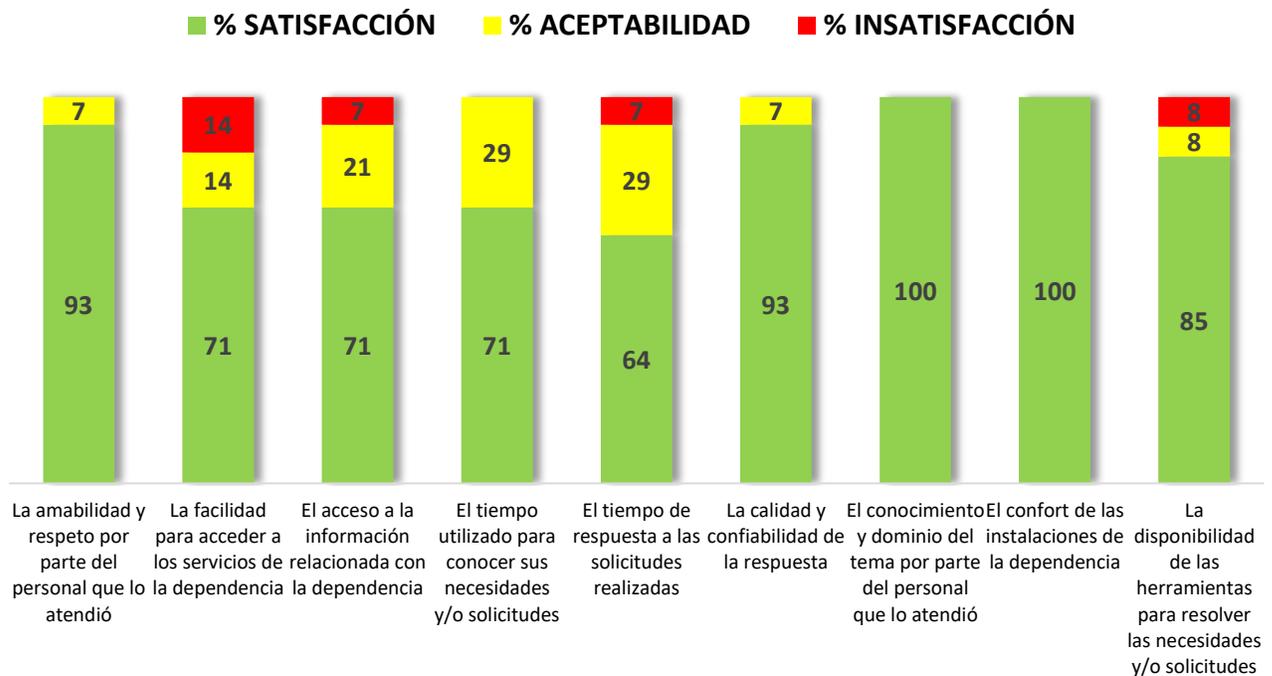


Figura 27. Calificación de aspectos de satisfacción SRCA

Después de analizar los resultados por cada aspecto de satisfacción, se mencionan priorizados de acuerdo a la opinión de los encuestados según la tabla 6; los tres aspectos más relevantes en SRCA son el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, el acceso a la dependencia e información de la misma, la colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	28	1
El acceso a la dependencia e información de la misma	45	2
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	48	3
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	52	
La amabilidad y tiempo de atención	68	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	73	
La confiabilidad de la información	78	

Tabla 6. Priorización de aspectos a mejorar SRCA

Concluyendo con la encuesta realiza a la dependencia de SRCA, el 100% de los encuestados afirmaron recomendar los servicios de la dependencia en mención.

A continuación, algunos de los comentarios a tener en cuenta para las acciones de mejora en la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental:

- Mejorar los tiempos de respuesta en lo relacionado a dar PCA y/o licencias.
- Son excelentes profesionales y son muy amables en su atención.

G. Encuesta de Satisfacción Interna Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.

Continuando con el análisis de los datos recolectados para medir la satisfacción interna de la Corporación y de acuerdo a la figura 28, el 56% de los encuestados corroboraron requerir de los servicios de la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial, mientras que el 44% de los encuestados confirmaron no necesitar de los servicios de la dependencia.

Sede Principal

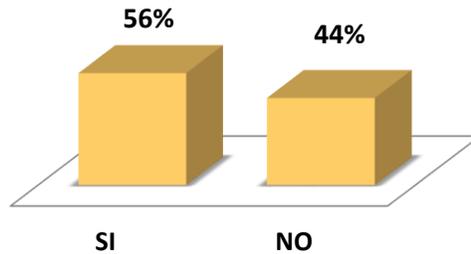


Figura 28. Requieren los servicios de SPOT

Así mismo, los encuestados calificaron cada uno de los aspectos de satisfacción de la siguiente manera: la amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió y el confort de las instalaciones de la dependencia utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes alcanzaron un 100 % de satisfacción, seguidos con un 89% por la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia, el acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos), el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes, el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas y la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes. Por último, la calidad y confiabilidad de la respuesta y el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió fueron aspectos que lograron un 87,5%. En seguida, la figura 29 muestra lo anteriormente mencionado.

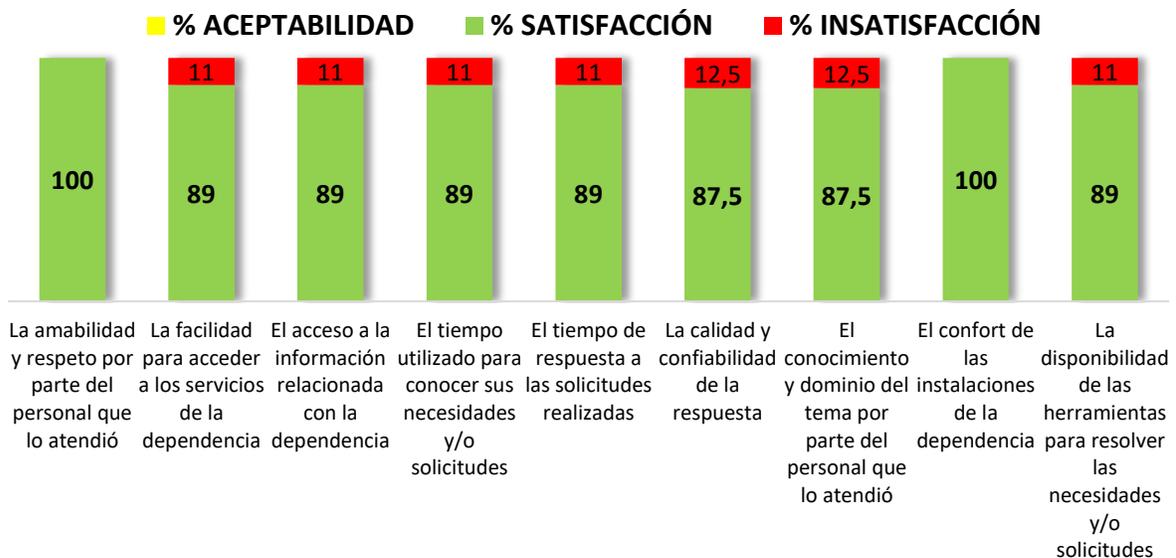


Figura 29. Calificación de aspectos de satisfacción SPOT

En cuanto a la priorización de aspectos a mejorar en la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial, los datos indicaron que la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes, el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas y el acceso a la dependencia e información de la misma, fueron aspectos que alcanzaron los tres primeros puestos respectivamente. como se puede evidenciar en la tabla 7.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	26	1
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	27	2
El acceso a la dependencia e información de la misma	29	3
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	35	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	39	
La confiabilidad de la información	42	
La amabilidad y tiempo de atención	54	

Tabla 7. Priorización de aspectos a mejorar SPOT

Posteriormente, el 100% de los encuestados manifestaron recomendar los servicios de la dependencia SPOT.

Finalmente, los encuestados mencionaron los siguientes comentarios en pro de mantener y mejorar la satisfacción de la dependencia en mención:

- Excelente el apoyo que brinda el equipo de sistemas.
- Excelente talento humano con considerable experiencia y confiabilidad.
- La información de la dependencia es pública y no debe estar restringida.

H. Encuesta de Satisfacción Interna Dirección Territorial Centro (DTC)

Para la pregunta uno de la evaluación en la Dirección Territorial Centro (ubicada en el municipio de Garzón), solo el 14% de los encuestados ratificaron haber requerido los servicios de esta dependencia, por lo tanto, el 81% restante representa a quienes afirmaron no requerir de dichos servicios.

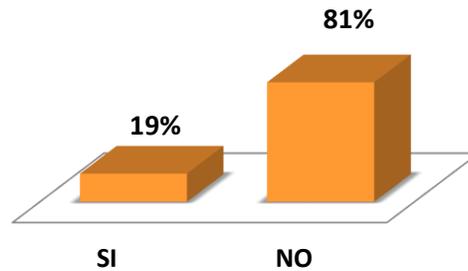


Figura 30. Requieren servicios de DTC

La Dirección Territorial Centro se ubicó en el tercer lugar en la Corporación con siete de los nueve aspectos de satisfacción alcanzaron el 100%, no obstante, el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes y El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas solo obtuvieron el 75% y 50% respectivamente. Así se refleja en la figura 31.

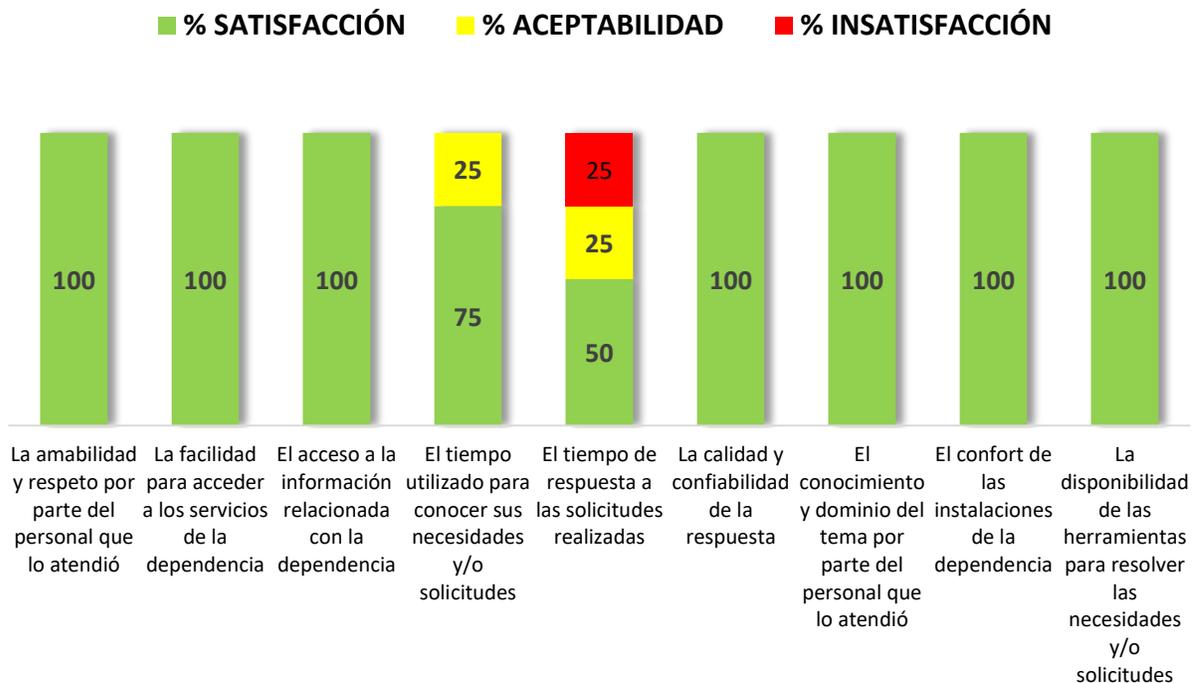


Figura 31. Calificación de aspectos de satisfacción DTC

En cuanto a la priorización de aspectos a mejorar que los encuestados manifestaron que el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, el acceso a

la dependencia e información de la misma y disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes fueron los que se ubicaron en el primer, segundo y tercer lugar respectivamente. Así lo indica la tabla 8.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	8	1
El acceso a la dependencia e información de la misma	12	2
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	14	3
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	15	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	18	
La amabilidad y tiempo de atención	22	
La confiabilidad de la información	23	

Tabla 8. Priorización de aspectos a mejorar DTC

Finalmente, el 100% de los encuestados recomiendan los servicios de la dependencia.

Adicionalmente en la encuesta aplicada, los encuestados no realizaron comentarios a la Dirección Territorial Centro.

I. Encuesta de Satisfacción Interna Dirección Territorial Norte (DTN)

Analizando los resultados obtenidos en la evaluación a Dirección Territorial Norte (ubicada en la sede principal de la Corporación), en la pregunta 1, los encuestados revelaron con un 53% haber requerido los servicios de dicha dependencia, frente a un 47% que afirmaron no necesitar de ellos.

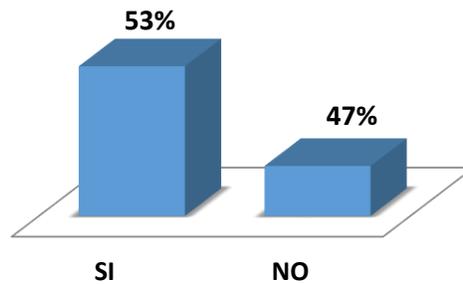


Figura 32. Requieren servicios de DTN

Como lo muestra la figura 1 (Comparativo de satisfacción Vs Insatisfacción por dependencia), la Dirección Territorial Norte obtuvo un 73% de satisfacción, siendo la dependencia con el índice más bajo de calificación. No obstante, en la figura 33 se detalla que la amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió consiguió un 100% de satisfacción, posteriormente, el confort de las instalaciones de la dependencia utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes logró un 90%, seguido por la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia y el confort de las instalaciones de la dependencia utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes con 80%, la calidad y confiabilidad de la respuesta con 70%, la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes con 67%, el acceso a la información relacionada con la dependencia (procedimientos, funciones, trámites internos, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos) y el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes lograron el 60% y finalmente el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas solo obtuvo el 50%.

Sede Principal

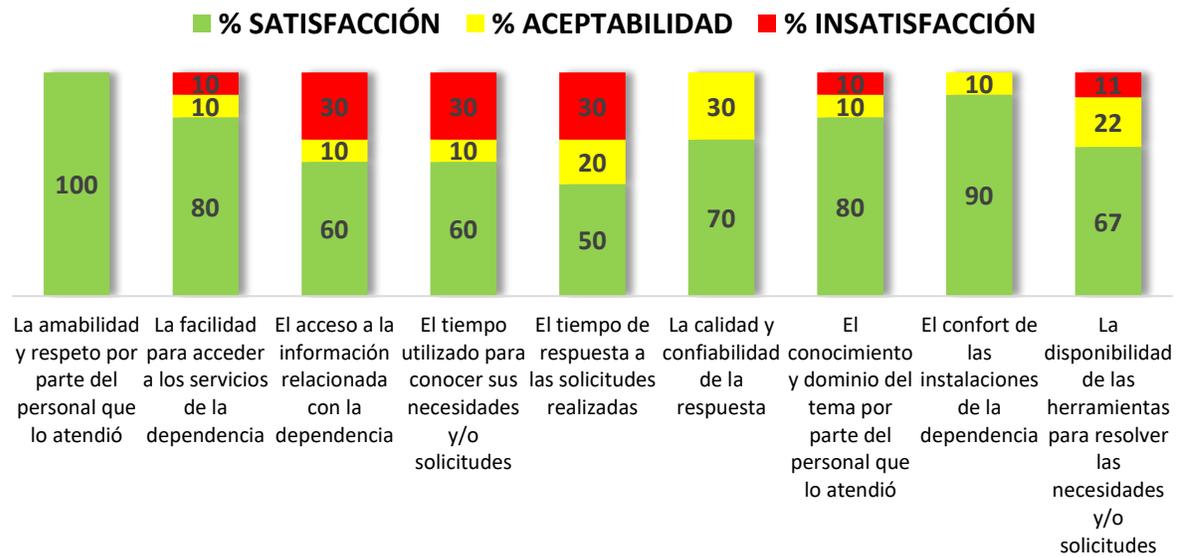


Figura 33. Calificación de aspectos de satisfacción DTN

A continuación, en la tabla 9 se refleja cómo los encuestados priorizaron de mayor a menor cada aspecto en lo que la dependencia en evaluación puede mejorar. El de mayor relevancia fue la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes, y el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, continua el acceso a la dependencia e información de la misma y el lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	32	1
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	32	
El acceso a la dependencia e información de la misma	33	2
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	38	3
La amabilidad y tiempo de atención	45	
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	49	
La confiabilidad de la información	51	

Tabla 9. Priorización de aspectos a mejorar DTN

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



Al final de la evaluación a la Dirección Territorial Norte, el 90% de los encuestados recomiendan los servicios de la misma. Por lo tanto, el 10% afirmaron lo contrario.

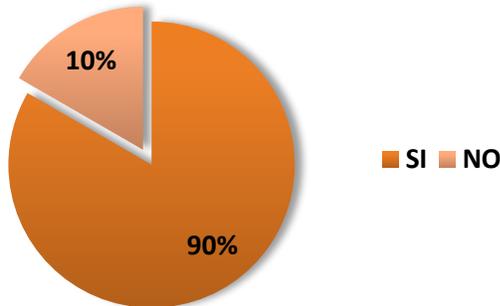


Figura 34. Recomiendan los servicios de DTN

Algunos de los comentarios que los encuestados realizaron son:

- Las respuestas a los trámites son muy demoradas, en ocasiones algunas respuestas no son claras.
- Falta articulación con otras dependencias de la Entidad.
- Deberían realizar la capacitación al personal nuevo de manera que logren apropiarse de los procedimientos y conocimientos de la Corporación.

J. Encuesta de Satisfacción Dirección Territorial Occidente (DTO)

Al analizar los resultados obtenidos de la evaluación hecha a la Dirección Territorial Occidente (ubicada en el municipio de La Plata), el 52% de los encuestados confirmaron solicitar los servicios de esta dependencia, es decir, el 48% indicaron no requerir de DTO.

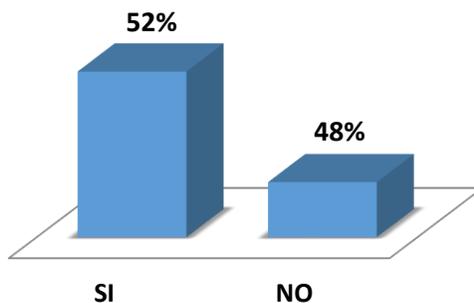


Figura 35. Requieren servicios de DTO

Sede Principal

Al momento de calificar cada uno de los aspectos de satisfacción, los encuestados seleccionaron que el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió es en lo que más sobresale la dependencia encuestada. Por otro lado, la amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió, la calidad y confiabilidad de la respuesta, el confort de las instalaciones de la dependencia utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes y la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes, fueron aspectos calificados entre el 82% y 92%. Los demás aspectos obtuvieron una calificación entre el 58% y el 75%. Como se evidencia en la figura 36.

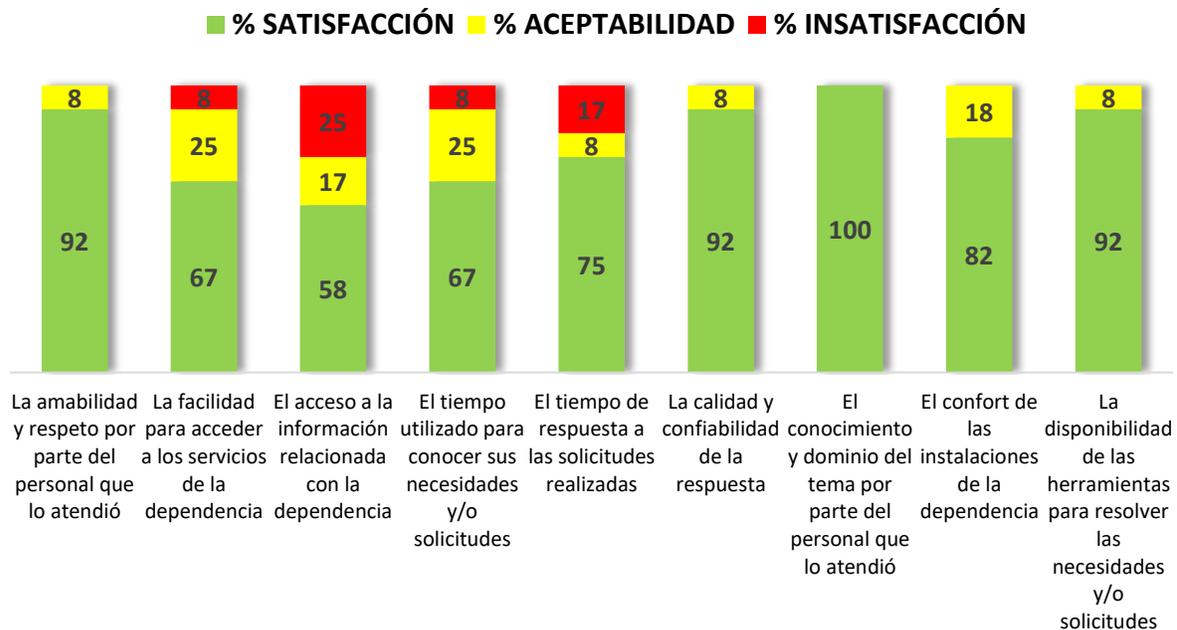


Figura 36. Calificación de aspectos de satisfacción DTO

Continuando los encuestados debían calificar cada aspecto, priorizando aquellos que requieren mayor atención por parte del jefe de dependencia con el fin de lograr una mejora continua en sus servicios; estos pueden analizarse en la tabla 10. El de mayor relevancia fue el acceso a la dependencia e información de la misma.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
El acceso a la dependencia e información de la misma	38	1
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	40	2

La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	41	3
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	44	
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	45	
La confiabilidad de la información	63	
La amabilidad y tiempo de atención	65	

Tabla 10. Priorización de aspectos a mejorar DTO

Finalizando con la encuesta a la Dirección Territorial Occidente, el 100% de los encuestados recomiendan los servicios de dicha dependencia.

Este es uno de los comentarios que contribuyeron al índice de satisfacción en DTO son:

- Deben continuar con los mismos funcionarios de la Dirección de la DTO porque es excelente.

K. Encuesta de Satisfacción Interna Dirección Territorial Sur (DTS)

La última dependencia a presentar en el informe de satisfacción interna es la Dirección Territorial Sur (ubicada en el municipio de Pitalito). En la encuesta, el 29% de los encuestados manifiestan requerir los servicios de la dependencia.

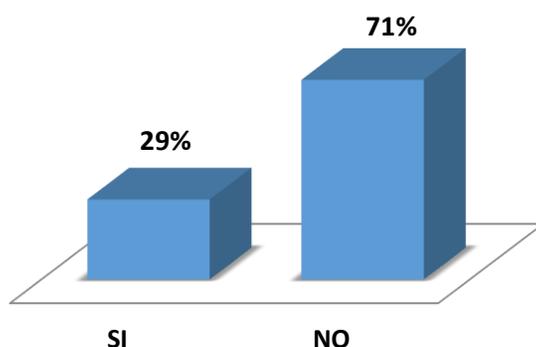


Figura 37. Requieren los servicios de DTS

En cuanto a la calificación de cada aspecto, la dependencia DTS obtuvo un 100% de satisfacción en cinco de los nueve aspectos que describen la satisfacción interna, estos son la amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió, la

calidad y confiabilidad de la respuesta, el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió, el confort de las instalaciones de la dependencia utilizadas para la atención de sus necesidades y/o solicitudes y la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes. Los otros cuatros aspectos alcanzaron un nivel de satisfacción entre 60% y 67%. Lo anterior puede analizarse en la figura 38.

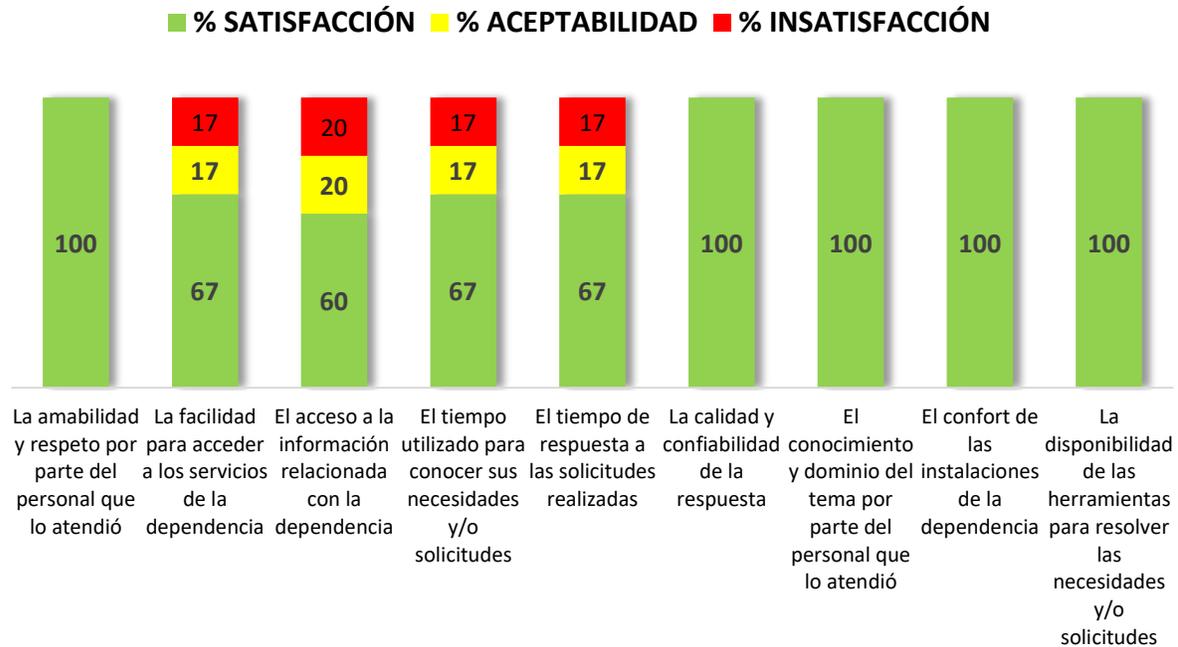


Figura 38. Calificación de aspectos de Satisfacción DTS

En la pregunta 3 la priorización de los aspectos a mejorar en la Dirección Territorial Sur y según la tabla 11, los tres más relevantes son el acceso a la dependencia e información de la misma y el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas; seguido de la colaboración y trabajo en equipos con las otras dependencias y para finalizar la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes.

ASPECTO	SUMA	PRIORIZACIÓN
El acceso a la dependencia e información de la misma	18	1
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	18	

La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	22	2
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	23	3
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	26	
La confiabilidad de la información	27	
La amabilidad y tiempo de atención	34	

Tabla 11. Priorización de aspectos a mejorar DTS

En cuanto a la pregunta que, si recomiendan los servicios de la dependencia en mención, el 100% de los encuestados respondieron positivamente.

Por último, los comentarios que realizaron los encuestados fueron:

- Excelente trabajo en equipo, compromiso y dedicación en las labores que desempeñan.
- Excelente amabilidad y gestión del equipo de la territorial.

3.4 Buzón de sugerencia

Durante el cuarto trimestre del año 2023, a través del buzón de sugerencia la ciudadanía presentó una (1) felicitación, la cual fue radicada en la ventanilla única de radicación y se asignó a la dirección general para el trámite correspondiente.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Los datos analizados frente al servicio al ciudadano, reflejan un nivel de satisfacción del 94,7%, el cual corresponde a que 1.381 de las 1.458 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

Sede Principal

se da cumplimiento a la meta planteada en el Sistema Integrado de Gestión que es ≥ 90 . Respecto a los comentarios y sugerencias recibidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción externa; se deben continuar tomando las acciones necesarias para garantizar el nivel de satisfacción de los usuarios. Es necesario continuar con el seguimiento a los canales virtuales y telefónicos que la Corporación tiene dispuestos a la ciudadanía; para cumplir con el objetivo de dar mayor disponibilidad a los usuarios para atender sus diferentes inquietudes.

- Para mejorar la participación en las encuestas de satisfacción interna, a pesar de contar con aproximadamente 399 colaboradores entre funcionarios y contratistas, es necesario implementar estrategias que motiven a un mayor número de personas a compartir sus opiniones. La baja participación actual dificulta obtener una visión completa de las percepciones sobre los servicios de cada dependencia.

6.2 Recomendaciones

- Incentivar desde el líder de cada dependencia a participar en el desarrollo de la medición de satisfacción con el propósito de incrementar y mejorar el índice (satisfacción interna) además de incorporar las diferentes opiniones sobre los servicios que se brindan desde cada dependencia de la Corporación.
- Continuar con las actividades de integración entre dependencias, especialmente aquellas que van enfocadas en mejorar los componentes de la comunicación en el desarrollo de las actividades laborales.
- Promover la retroalimentación de los resultados obtenidos a través del presente informe como guía en la implementación de actividades de mejora en cada dependencia.
- Respecto a los comentarios de insatisfacción recibidos por medio de la encuesta de satisfacción externa, estos se deben tener en cuenta para todas las acciones que la Corporación tome para continuar con el cumplimiento de la política de Servicio al ciudadano bajo niveles de satisfacción superiores al 90%.
- Aunque el índice de satisfacción externa durante el cuarto trimestre fue del 94,7%, es importante mantener los controles en cuanto a la información que llega a la ciudadanía, procurando que toda sea clara y precisa para que el usuario pueda tener mayor comprensión de los servicios de la Corporación.

Elaboró contratista apoyo Servicio al Ciudadano

Sede Principal