



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO INTERNO

Dependencia: **Secretaría GENERAL – servicio al ciudadano**

Enero 2023

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.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. ANÁLISIS DE DATOS	4
3.1 Análisis del digiturno.....	4
3.2 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.	6
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS.....	6
4.1 Priorización de aspectos.....	11
4.2 Comentarios adicionales.....	12
4.3 Buzón de sugerencia	13
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA.....	13
5.1 Encuesta interna Subdirección de Gestión Ambiental (SGA).....	14
5.2 Encuesta interna Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (SRCA)	16
5.3 Encuesta interna Subdirección Administrativa y financiera (SAF)	17
5.4 Encuesta interna Oficina de contratación (OC)	19
6. CONCLUSIONES	21

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Tipo de usuario y número de usuarios atendidos, cancelados, abandonados.....	4
Figura 2. Tipo de ventanilla de atención y porcentaje de usuarios atendidos.....	5
Figura 3. Canal de atención	7
Figura 4. Gestión que realizó en la CAM.....	8
Figura 5. Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción	9
Figura 6. Aspectos para fortalecer en los canales de atención	10
Figura 7. Comunicaciones oficiales responden con lenguaje claro	10
Figura 8. Los lineamientos contribuyen al bienestar de la comunidad.....	11
Figura 9. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción.....	12
Figura 10. Promedio general (%) de satisfacción e insatisfacción.....	14
Figura 11. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción	15
Figura 12. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción	16
Figura 13. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción	18
Figura 14. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción	19

Sede Principal

TABLA

Tabla 1. Análisis aspectos a mejorar SGA.....	15
Tabla 2. Análisis aspectos a mejorar SRCA.....	17
Tabla 3. Análisis aspectos a mejorar SAF.....	18
Tabla 4. Análisis aspectos a mejorar OC.....	20

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: Octubre, noviembre y diciembre de 2022
FECHA DE REPORTE: Enero 2023
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, el cual se llevó a cabo mediante la aplicación de un formulario virtual basado en lo definido en las

Sede Principal

herramientas de medición F-CAM-046 encuesta externa de satisfacción y F-CAM-335 encuesta interna de satisfacción, con el objetivo de analizar los datos obtenidos durante el cuarto trimestre del año 2022. El primer formulario se aplicó a los clientes externos que han realizado trámites a través de los distintos medios que ofrece la Corporación, como lo son: telefónico, presencial y virtual. Por otra parte, el formulario de cliente interno se aplicó a los contratistas y funcionarios de la Corporación para conocer la percepción de cada uno respecto a los productos y servicios que presta cada dependencia.

La información recolectada se analizó a través de este documento, por medio del cual se presenta el nivel de percepción de los clientes externos, en cuanto a los trámites y servicios que prestó la Corporación; donde se recibieron 160 respuestas. De igual forma se tienen en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas a través de los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal y las territoriales.

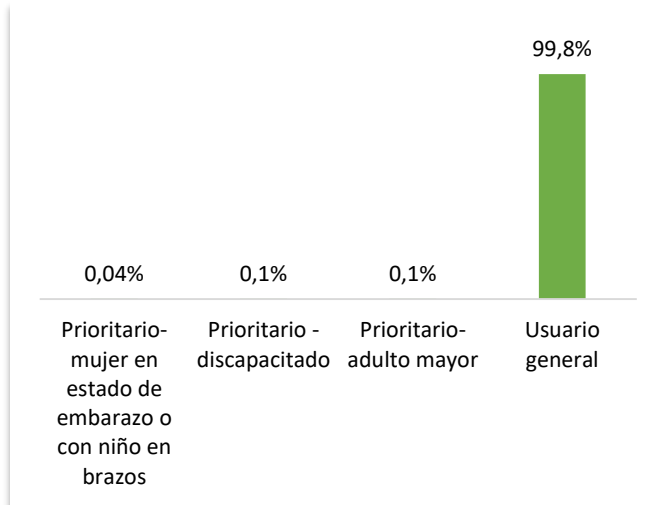
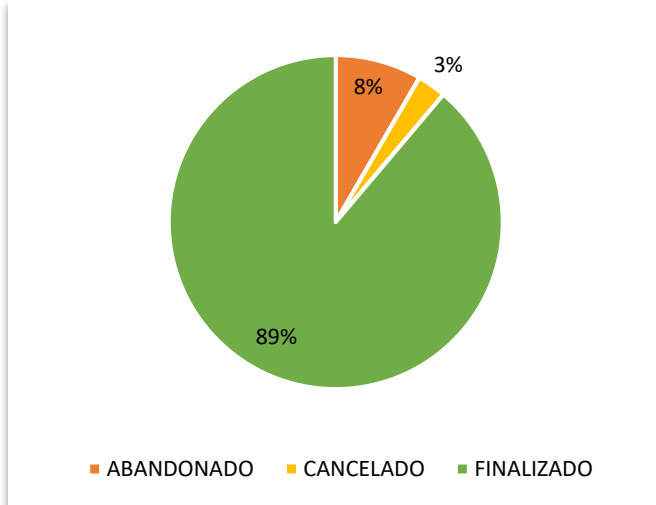
3. ANÁLISIS DE DATOS

3.1 Análisis del digiturno

Durante el trimestre, se presentaron a la sede principal ubicada en la Ciudad de Neiva, 2.428 ciudadanos, de los cuales el 89% fueron atendidos, el 8% abandonaron el turno y el 3% cancelaron. Del total de usuarios que solicitaron turno para realizar algún trámite o requerir un servicio de la Corporación, el 99,8% fueron usuarios generales, el 0,1% correspondió a Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, seguido del 0,1% correspondió a personas con discapacidad y el restante 0,04% correspondió a turnos prioritario – Mujer en estado de embarazo o con niño en brazos.

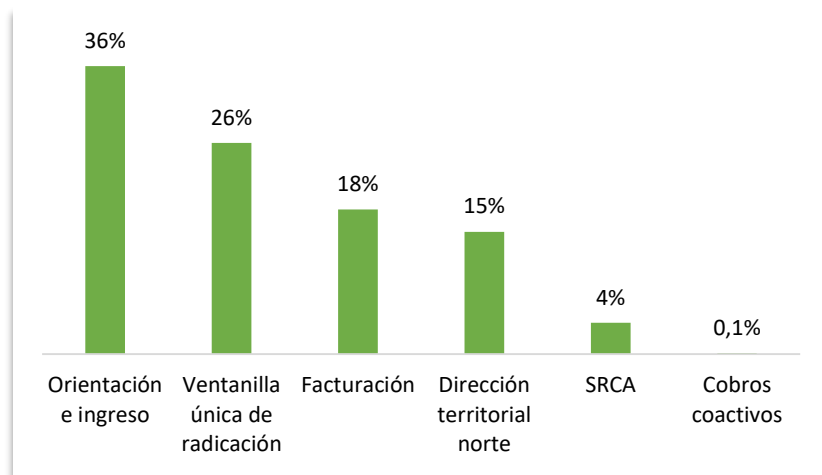
Figura 1. Tipo de usuario y número de usuarios atendidos, cancelados, abandonados

Sede Principal



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 36 % fue atendido por la ventanilla de orientación e ingreso, el 26% fue atendido por la ventanilla única de radicación, seguidamente del 18% fue atendido por facturación, el 15% fue atendido por la Dirección Territorial Norte, el 4% fue atendido por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental y el restante 0,1% por cobros coactivos.

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



Sede Principal

En promedio, el tiempo de espera en sala, de los usuarios atendidos fue de 0:05:27 y el tiempo de atención fue de 0:11:26.

3.2 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.

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

La información que se recolecta de los ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se agrega a una base de datos en Excel. Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación; 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. En donde a través de este correo se comparte información como encuesta de caracterización de ciudadanos, tratamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, envío de notificaciones de contenidos institucionales, adelantar encuestas de satisfacción entre otros. Cualquier otro tipo de utilidad, deberá ser informado previamente en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley, en la política de tratamiento de datos personales de la Corporación y las demás normas que desarrollen la materia.

Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, solamente el 57% de los ciudadanos autorizaron el tratamiento de sus datos personales, adicionalmente, durante el periodo no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS

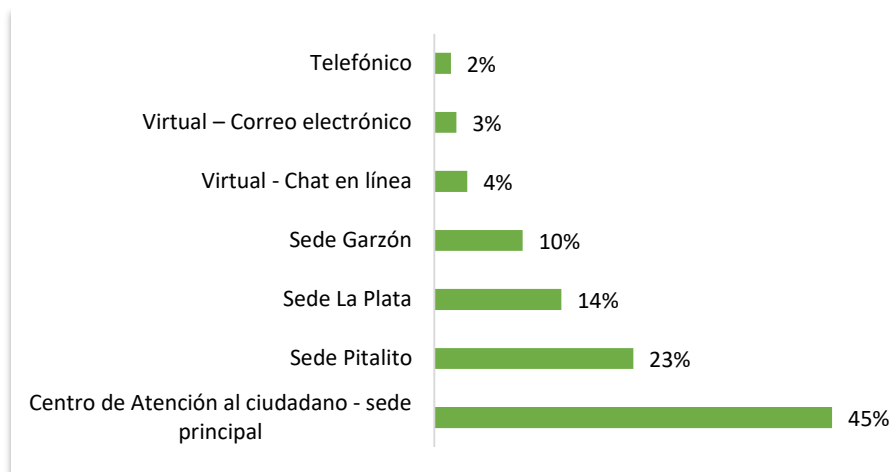
Teniendo en cuenta que la Corporación se encuentra en la búsqueda de la mejora continua; para ello se diseñan herramientas para lograr este objetivo; una de estas se encuentra establecida en el formato F-CAM-046 encuesta externa de satisfacción.

De acuerdo con los resultados de los trimestres anteriores, se realizó un ajuste en el formato con el fin de poder obtener una mejor percepción de los ciudadanos que solicitan tramites y/o servicios en la Corporación. Para ello se agregaron preguntas relacionadas con la medición de satisfacción frente a las comunicaciones oficiales emitidas por parte de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, así como los aspectos que la ciudadanía considera que se deben fortalecer en los canales de atención; el nuevo formato se comenzó a aplicar desde el 01 de octubre de 2022.

Durante el cuarto trimestre; 160 usuarios de la Corporación respondieron la encuesta externa de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados:

En el análisis de los datos obtenidos de los canales de atención, se puede concluir que el centro de atención al ciudadano ubicado en la sede principal de la Corporación es el canal con mayor participación entre los que respondieron la encuesta con un 45%, seguidamente de la sede territorial de Pitalito con el 23%; la sede territorial la Plata con el 14%; la sede territorial Garzón con el 10%, continua el canal de atención virtual – Chat en línea con el 4%, seguidamente el canal de atención virtual correo electrónico con el 3% y el restante 2 % el canal telefónico.

Figura 3. Canal de atención

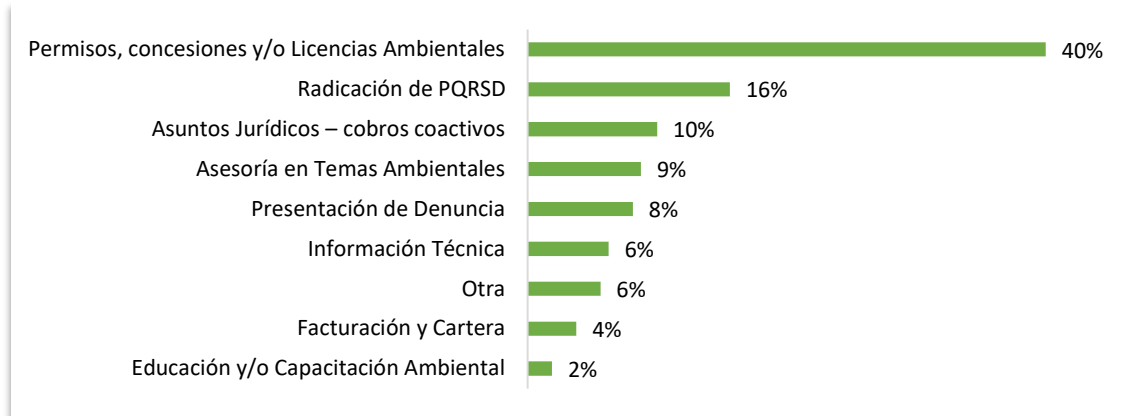


En la figura 4 se presenta el porcentaje de la gestión que realizan los ciudadanos en la Corporación; donde se puede observar el alto porcentaje (%) que se presenta en la solicitud de permisos, concesiones y/o licencias ambientales; siendo estos los principales servicios que utiliza la ciudadanía con el 40%.

Seguidamente se presentan las gestiones de preferencia que utilizan los ciudadanos en el siguiente orden: Radicación de PQRSD con el 16%; asuntos jurídicos con el 10%; asesoría en temas ambientales con el 9%, presentación de

denuncias con el 8%, información técnica con el 6%, facturación y cartera con el 4%, educación ambiental con el 2% y por último el 6% se agrupo en otros como (Acreditación de residuos peligrosos, actividades, información general).

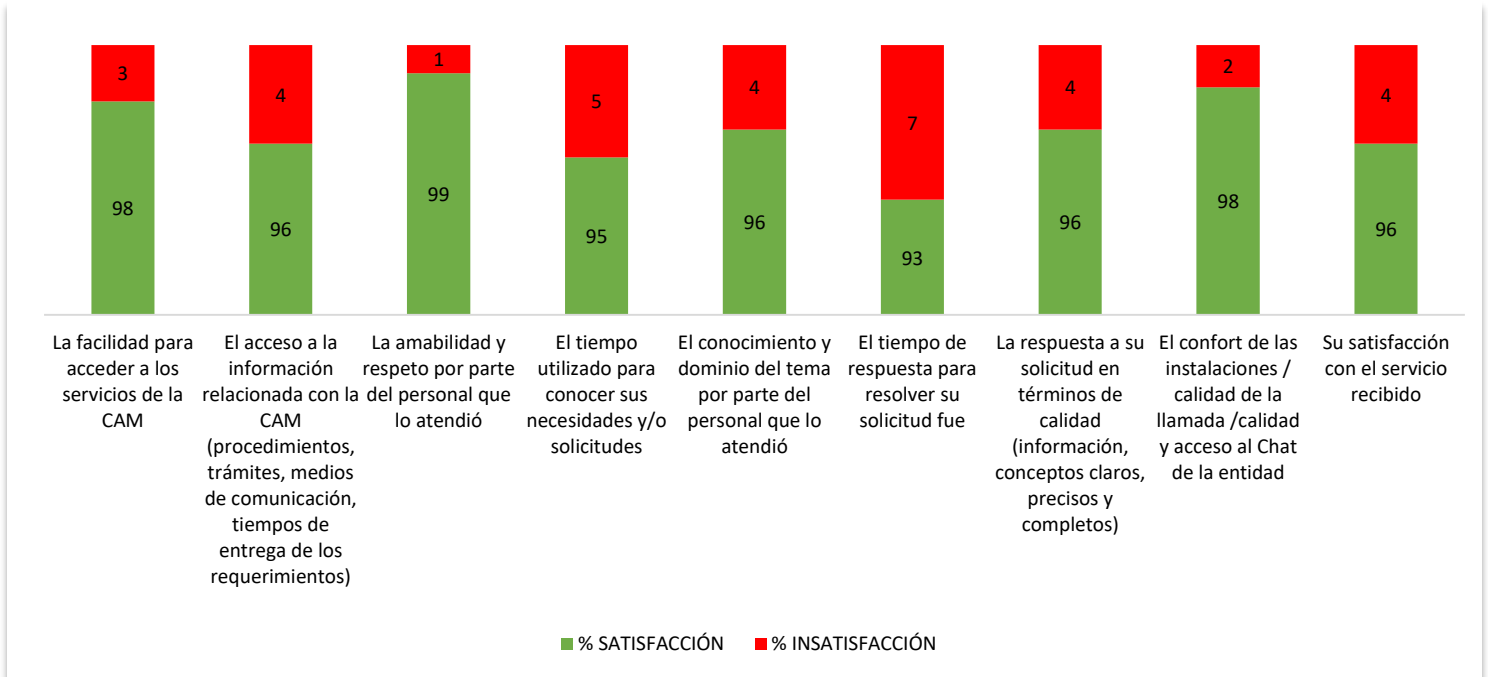
Figura 4. Gestión que realizo en la CAM



A partir de la figura 5 se presenta la comparación de los porcentajes (%) relacionados con el grado de satisfacción durante la atención recibida en la Corporación; donde se puede observar que el porcentaje (%) de satisfacción más elevado se encuentra en la amabilidad y respeto por parte del personal que atiende al ciudadano con un 99% y el menor se ubica en el tiempo de respuesta para resolver la solicitud con un 93%. Con respecto al informe anterior, se mejoró la percepción de la ciudadanía frente al tiempo de respuesta, superando por encima de 90% la satisfacción, por lo tanto, fueron útiles las acciones que se llevaron a cabo durante el trimestre.

Sede Principal

Figura 5. Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción



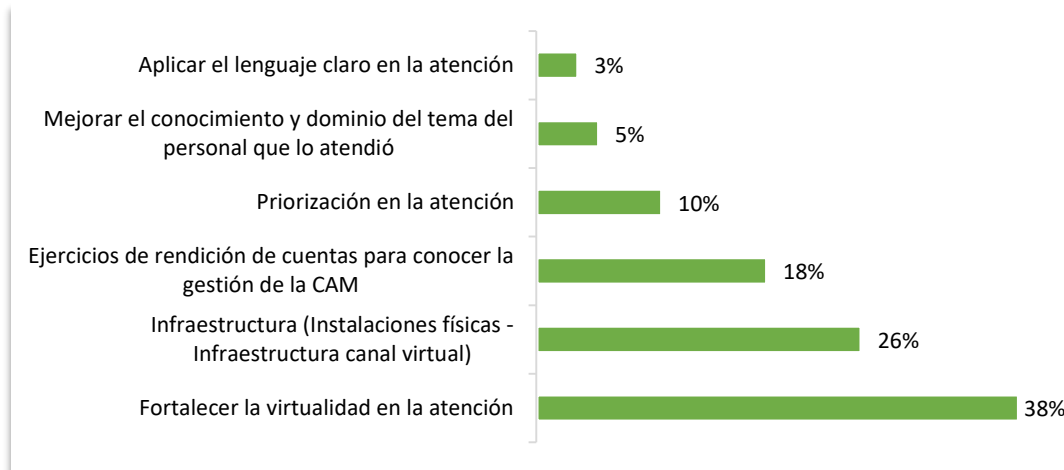
En cuanto a la pregunta relacionada con los aspectos que la ciudadanía considera que la CAM debe fortalecer en los canales de atención se encuentra que el 38% de los encuestados consideran que se debe fortalecer la virtualidad en la atención; seguidamente del 26% la infraestructura física y canal virtual, el 18% indica que se debe fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas, la priorización en la atención con el 10%, el 5% de los encuestados considera que se debe mejorar el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que atiende y el restante 3% consideran que se debe aplicar el lenguaje claro en la atención.

Algunas de las razones del porque se deben mejorar los aspectos anteriormente indicados son:

- Consultar estados de tramites.
- Obtener respuestas oportunas.
- Mejorar el estado de las instalaciones físicas.
- Para conocer el estado de los recursos de la entidad.
- Para evitar desplazamientos.
- Lenguaje no es claro y terminología desconocida.

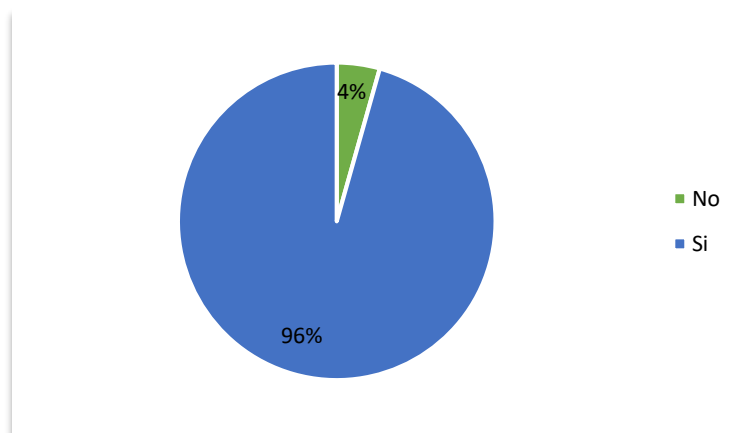
Para ello la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena se encuentra trabajando en estrategias que permitan mejorar la percepción de los ciudadanos hacia la CAM, una de estas estrategias es que los servidores y contratistas realicen el curso de lenguaje claro y se capaciten por competencias en atención al usuario.

Figura 6. Aspectos para fortalecer en los canales de atención



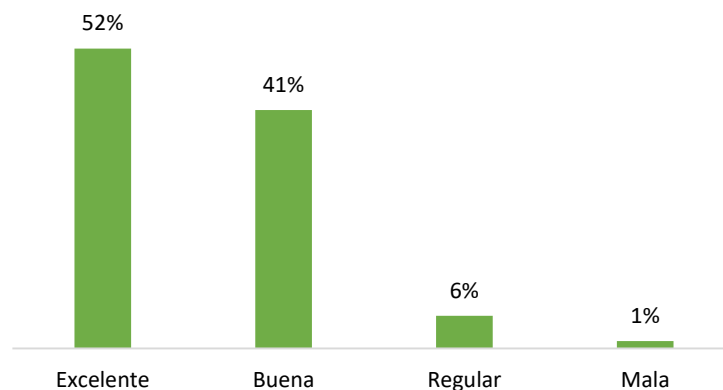
Con respecto a la pregunta relacionada con las comunicaciones oficiales emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena el 96% indicaron que responden a su solicitud completamente y que el lenguaje utilizado en la respuesta es claro y coherente.

Figura 7. Comunicaciones oficiales responden con lenguaje claro



En la figura 8. Se relaciona la pregunta ¿Cómo evalúa la gestión pública realizada por la Corporación?, El 52% de los encuestados manifestó que es excelente, seguidamente el 41% indico que es buena el 6% que es regular y el tan solo el 1% manifestó que la gestión pública que realiza la Corporación es mala; evidenciando que la entidad desde sus principios y directrices de transparencia y acceso a la información contribuyen con el bienestar de la comunidad desde los diferentes procedimientos, orientaciones y pautas.

Figura 8. Los lineamientos contribuyen al bienestar de la comunidad

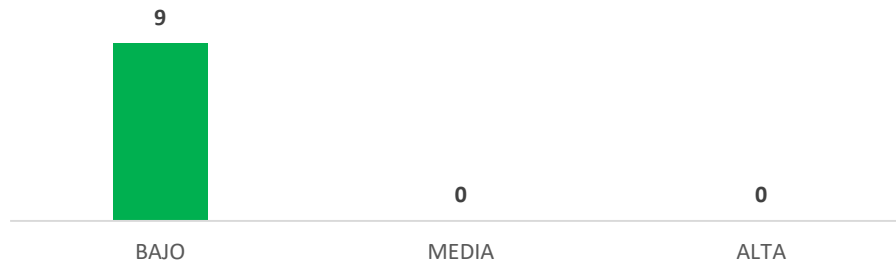


4.1 Priorización de aspectos

De acuerdo con los rangos establecidos en el P-CAM-004 Procedimiento para la medición de la satisfacción de los clientes internos y externos, para priorización de aspectos a mejorar y nivel de urgencia para tomar acciones, se puede observar el análisis de los aspectos a priorizar donde se evidencia que de las 9 preguntas que integran la encuesta de satisfacción cliente externo; 8 se encuentran ubicadas en el nivel bajo de urgencia y 1 en el nivel medio de urgencia.

En la figura 9 se puede observar que todos los aspectos evaluados quedaron con categoría de priorización baja, por lo tanto durante el siguiente trimestre no se deben tomar acciones adicionales, sin embargo si hay que tener en cuenta los comentarios que los usuarios expresaron en el formulario.

Figura 9. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción



- La facilidad para acceder a los servicios de la CAM.
- El acceso a la información relacionada con la CAM (procedimientos, trámites, medios de comunicación, tiempos de entrega de los requerimientos)
- 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 tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue.
- La respuesta a su solicitud en términos de calidad (información, conceptos claros, precisos y completos).
- El confort de las instalaciones / calidad de la llamada /calidad y acceso al Chat de la entidad.
- Su satisfacción con el servicio recibido.

4.2 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, para la Corporación; sin embargo otros usuarios han planteado comentarios que se deben tener en cuenta para mejorar el servicio que brinda la Corporación, como lo son: demora en las respuesta a la solicitudes, demora en los tramites, mejorar los canales de atención, mejorar el servicio de facturación, mejorar la orientación en tramites ambientales.

Sede Principal

4.3 Buzón de sugerencia

Durante el cuarto trimestre del año 2022, se presentó un reclamo a través del buzón de sugerencias.

5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Con la aplicación de la encuesta interna de satisfacción se busca conocer la percepción de los funcionarios y colaboradores de la CAM frente a los servicios que presta cada una de las dependencias. Por lo anterior, se estructuró el formato F-CAM-335 encuesta interna de satisfacción, el cual está dividido en tres partes. En la primera parte del formulario se pregunta si el encuestado ha requerido y/o utilizado los servicios de la dependencia; en la segunda parte, solo el usuario que ha utilizado los servicios de la dependencia evaluada, califica el ciclo del servicio de 1 a 5, donde 1 es 1: Muy malo 2: Malo 3: Ni bueno ni malo 4: Bueno 5: Muy Bueno.

En la tercera parte del formulario, con las respuestas obtenidas se conduce a encontrar el aspecto que, según los encuestados, la dependencia debe mejorar de acuerdo a unos aspectos que se han relacionado y que deben calificar de 1 a 7, donde “1” es el aspecto más relevante que la dependencia debe mejorar y “7” el de menor importancia. Al momento de responder la encuesta, se habilitó para que el encuestado pudiera priorizar los aspectos sin repetir la calificación. Teniendo en cuenta lo anterior, para el análisis de los datos se realizó la sumatoria de las calificaciones obtenidas en cada pregunta. El aspecto que obtenga el menor valor en la sumatoria, será el más relevante para mejorar, según los encuestados.

En lo que va del año 2022, se han aplicado las encuestas de satisfacción del usuario interno de las siguientes dependencias:

Reportadas en el informe del III trimestre:

- Dirección Territorial Centro: (DTC) 22 respuestas
- Dirección Territorial Occidente: (DTO) 18 respuestas
- Dirección Territorial Sur: (DTS) 17 respuesta
- Dirección Territorial Norte: (DTN) 17 respuesta
- Dirección General: (DG) 19 respuesta
- Secretaria General: (SG) 19 respuestas.
- Subdirección de planeación y ordenamiento territorial: (SPOT) 19 respuestas.

Reportadas en el informe del IV trimestre:

- Subdirección de Gestión Ambiental: (SGA) 18 respuestas

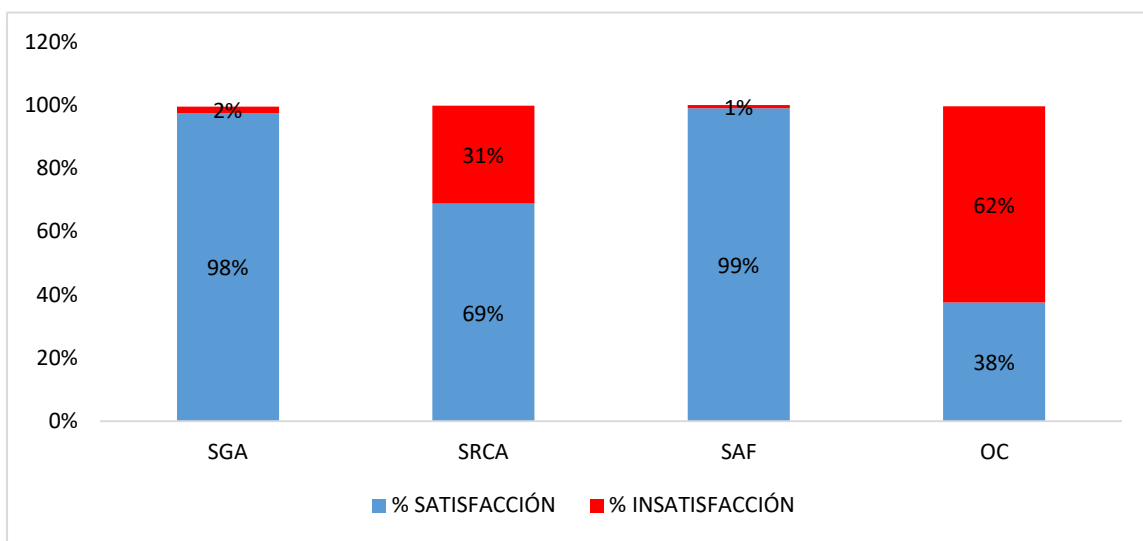
Sede Principal

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

- Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental: (SRCA) 20 respuestas
- Subdirección Administrativa y financiera: (SAF) 20 respuestas
- Oficina de contratación: (OC) 20 respuestas

En términos generales, las dependencias obtuvieron un porcentaje de satisfacción por encima del 69%; excepto la dependencia OC que presentó el 38% de satisfacción por lo tanto se requiere tomar medidas a corto plazo por parte del jefe de la dependencia.

Figura 10. Promedio general (%) de satisfacción e insatisfacción



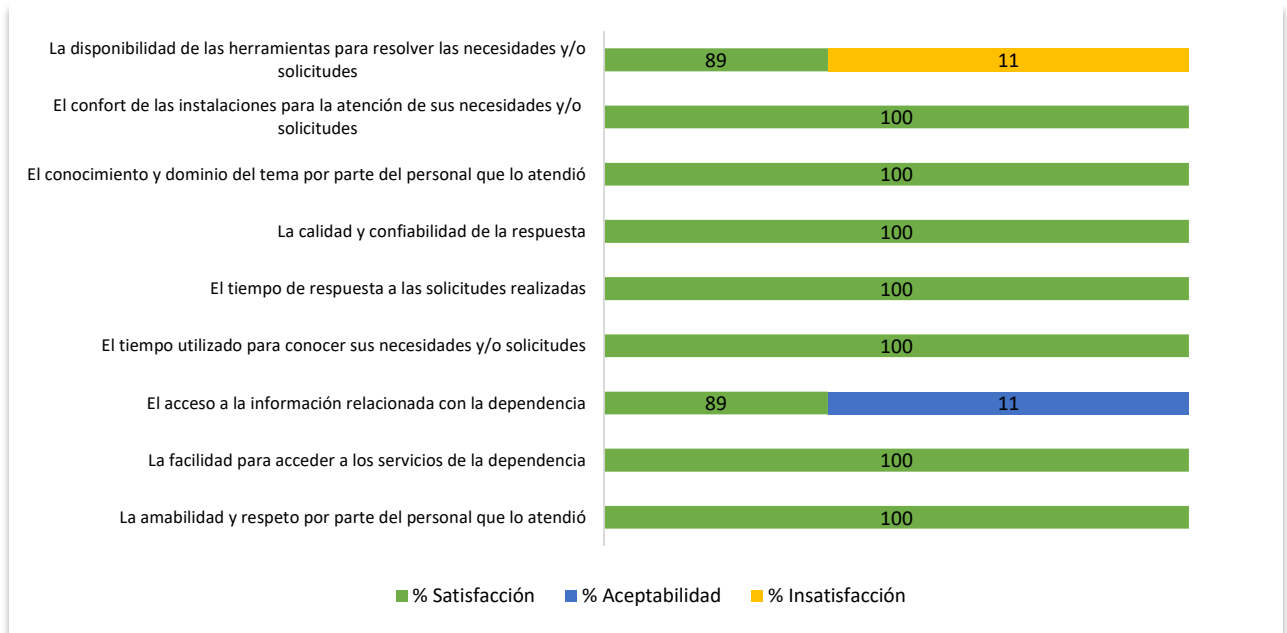
A continuación, se presentan los resultados de las encuestas internas aplicadas con el ánimo de conocer la percepción de cada uno de los funcionarios y contratistas respecto a los productos y/o servicios que prestan cada una.

5.1 Encuesta interna Subdirección de Gestión Ambiental (SGA)

Del total de funcionarios y colaboradores que respondieron la encuesta de satisfacción, 9 manifestaron que, si han utilizado los servicios de la dependencia.

De las respuestas dadas frente al servicio de la SGA, se logró determinar que el confort de las instalaciones, el conocimiento y dominio del tema, la calidad y confiabilidad de la respuesta, el tiempo de respuesta, el tiempo utilizado para conocer la solicitud y la facilidad para acceder a los servicios, alcanzaron un 100% de satisfacción.

Figura 11. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



De acuerdo con el análisis de los aspectos a mejorar, según los encuestados, en nivel de prioridad se encuentra: la colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias, la amabilidad y tiempo de atención y el acceso a la dependencia e información de la misma.

Tabla 1. Análisis aspectos a mejorar SGA

Aspecto	suma	Priorización
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	28	1
La amabilidad y tiempo de atención	29	2
El acceso a la dependencia e información de la misma	30	3
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	37	
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	37	
La confiabilidad de la información	43	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	48	

El 100% de los encuestados recomienda los servicios de la dependencia a los demás compañeros y adicionalmente, dentro de los comentarios recibidos se encuentran:

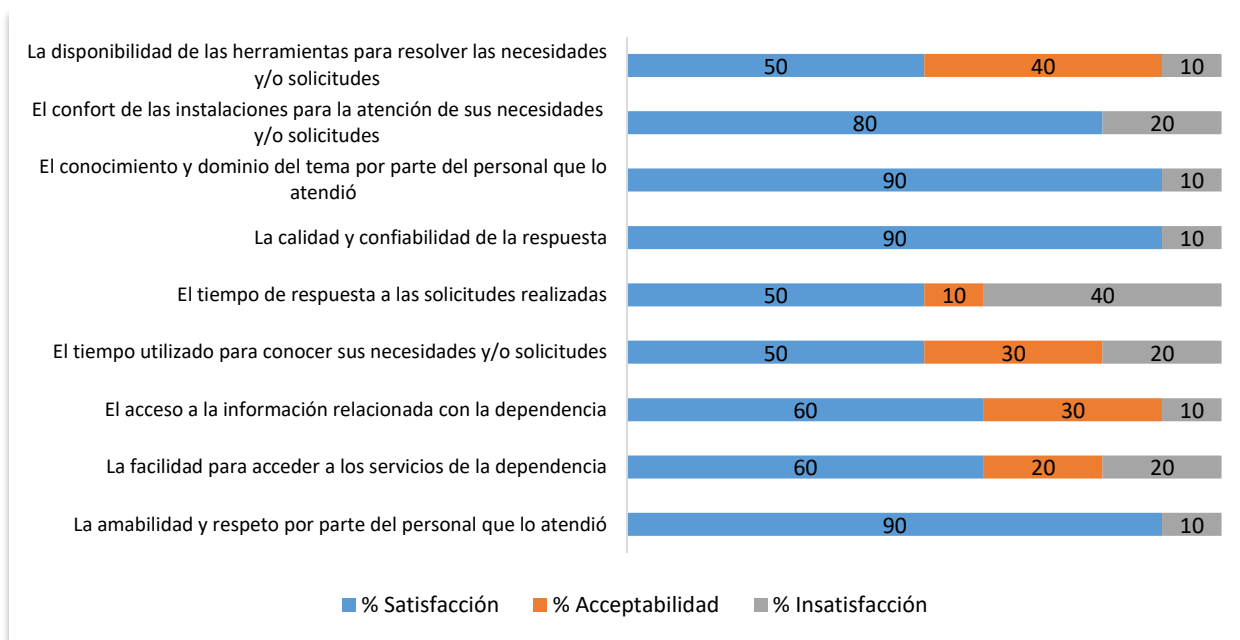
- Excelente la calidad de profesionales de la dependencia
- Gracias

5.2 Encuesta interna Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (SRCA)

Del total de funcionarios y colaboradores que respondieron la encuesta de satisfacción, 10 manifestaron que, si han utilizado los servicios de la dependencia.

De las respuestas dadas frente al servicio de la SRCA, se logró determinar que el conocimiento y el dominio del tema, la calidad y confiabilidad de las respuestas y la amabilidad y respeto obtuvieron un 90% de satisfacción. Seguido con un 80% por el confort de las instalaciones. En cuanto a los porcentajes de insatisfacción se encuentra en tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas con el 40%; seguido del tiempo utilizado para conocer las necesidades y/o solicitudes, el confort de las instalaciones para la atención presentan el 20% cada uno.

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



De acuerdo con el análisis de los aspectos a mejorar, según los encuestados, en

nivel de prioridad se encuentra: El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes y La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias. Por lo tanto, desde la dependencia se deberán tomar acciones dirigidas a fortalecer los aspectos anteriormente mencionados y así mejorar la percepción de la SRCA frente a los compañeros de las otras dependencias.

Tabla 2. Análisis aspectos a mejorar SRCA

Aspecto	suma	Priorización
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	29	1
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	31	2
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	34	3
El acceso a la dependencia e información de la misma	40	
La amabilidad y tiempo de atención	45	
La confiabilidad de la información	48	
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	53	

El 80% de los encuestados recomienda los servicios de la dependencia a los demás compañeros y adicionalmente, dentro de los comentarios recibidos se encuentran:

- El talento humano es excelente, muy preparado y con muy buena disposición Es una dependencia organizada.
- En algunos casos es importante que se dé mayor agilidad en las respuestas, que estás respuestas sean más concretas, de tal manera que ayuden a tomar decisiones de forma clara.

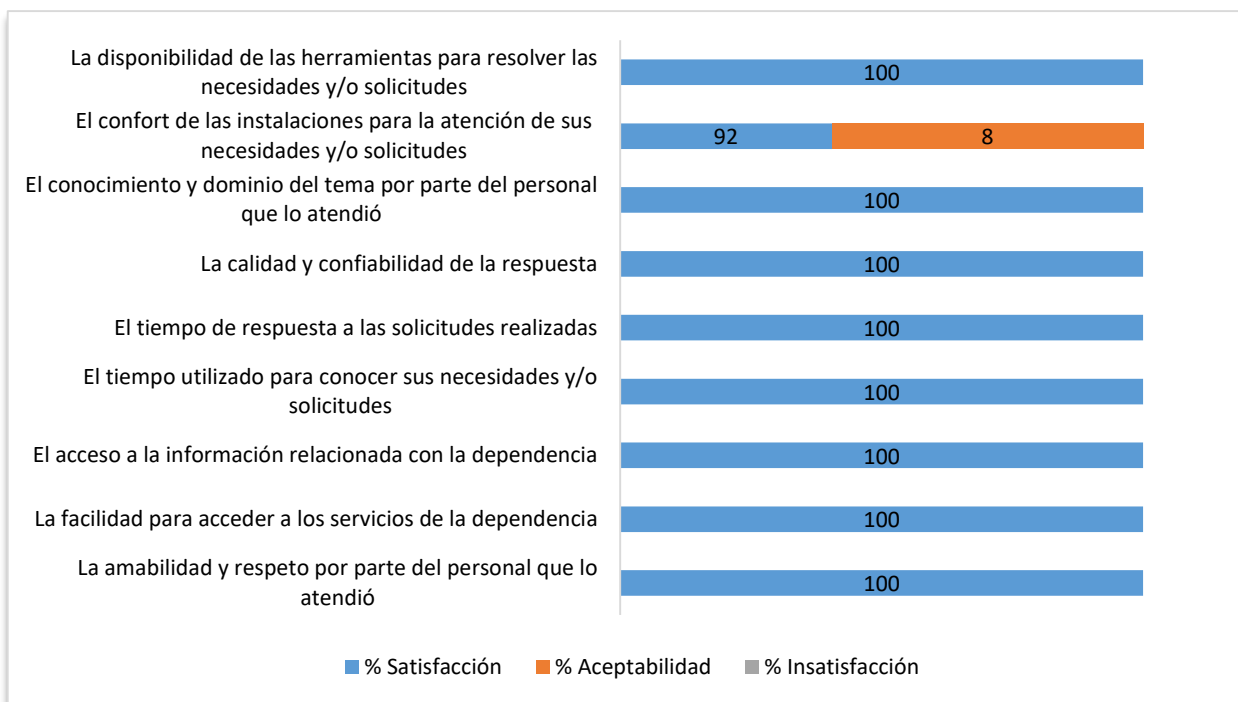
5.3 Encuesta interna Subdirección Administrativa y financiera (SAF)

Del total de funcionarios y colaboradores que respondieron la encuesta de satisfacción, 12 manifestaros que, si han utilizado los servicios de la dependencia.

De las respuestas dadas frente al servicio de SAF, se logró determinar que la satisfacción en general se encuentra al 100% para los aspectos de la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes, el conocimiento y dominio del tema, la calidad y confiabilidad de la respuesta, el tiempo utilizado para conocer las necesidades, el acceso a la información de la dependencia, la facilidad para acceder a los servicios y la amabilidad y respeto. El único aspecto que fue calificado con el 92% de satisfacción fu en confort de las instalaciones.

Sede Principal

Figura 13. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



De acuerdo con el análisis de los aspectos a mejorar, según los encuestados, en nivel de prioridad se encuentra: el tiempo de respuesta a las solicitudes, el lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención y por último la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes.

Tabla 3. Análisis aspectos a mejorar SAF

Aspecto	suma	Priorización
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	30	1
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	38	2
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	42	3
El acceso a la dependencia e información de la misma	47	
La confiabilidad de la información	55	
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	58	
La amabilidad y tiempo de atención	66	

La dependencia evaluada obtuvo que el 100% de los encuestados recomendaría a sus compañeros y de más clientes los servicios que brinda. Dentro de los

comentarios recibidos, se encuentra:

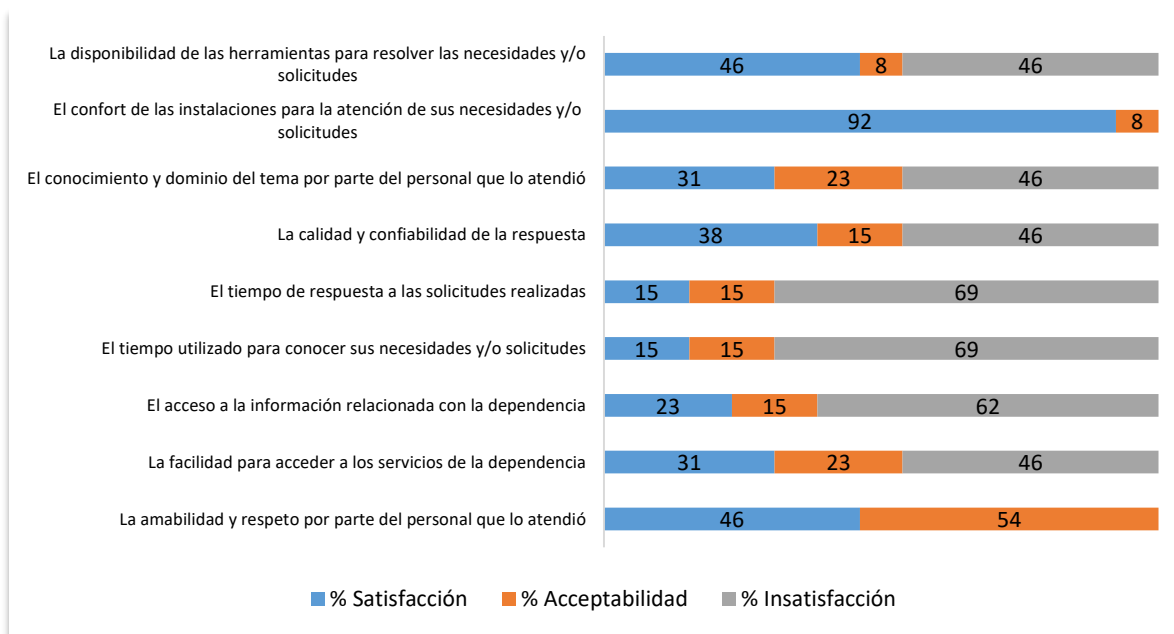
- Buen equipo de trabajo.
- Por favor agilizar el trámite de giro a los contratistas.
- Se observa que el equipo de trabajo está muy bien organizado y motivado. Personal muy receptivo, cordial y atento.
- Todos son personas muy amables dispuestas a colaborar

5.4 Encuesta interna Oficina de contratación (OC)

Del total de funcionarios y colaboradores que respondieron la encuesta de satisfacción, 14 manifestaros que, si han utilizado los servicios de la dependencia.

De las respuestas dadas frente al servicio de OC, se logró determinar que el confort de las instalaciones para la atención con el 92%, seguidamente la amabilidad y respeto, la disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes con el 46% de satisfacción para cada uno; sin embargo, presenta porcentajes mayores al 46% de insatisfacción. Por lo tanto, se priorizan los aspectos en alto se deben tomar las acciones necesarias para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes internos.

Figura 14. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



De acuerdo con el análisis de los aspectos a mejorar, según los encuestados, en nivel de prioridad se encuentra: el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, la amabilidad y tiempo de atención y la colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias.

Tabla 4. Análisis aspectos a mejorar OC

Aspecto	suma	Priorización
El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas	23	1
La amabilidad y tiempo de atención	45	2
La colaboración y trabajo en equipo con las otras dependencias	54	3
El lenguaje utilizado por el personal durante el tiempo de atención	60	
La confiabilidad de la información	64	
El acceso a la dependencia e información de la misma	67	
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes	82	

La dependencia evaluada obtuvo que el 43% de los encuestados recomendaría a sus compañeros y de más clientes los servicios que brinda. Por otra parte, formularon los siguientes comentarios:

- Es importante tener una actividad propositiva y ver las soluciones más que los problemas a las situaciones contractuales.
- No pongo en tela de juicio la calidad de los profesionales de esta dependencia, sin embargo, si considero que con la cantidad de personal contratado se debería dar mayor agilidad a los procesos de contratación, ya que están ocasionando traumas en las demás dependencias al afectar cronogramas y programación de actividades para el cumplimiento del plan de acción institucional y por ende la ejecución de los presupuestos de las vigencias actuales y futuras.
- Solucionar, no dar más problemas a las situaciones.
- Se toman mucho tiempo para la revisión de los pliegos de los procesos de contratación.

Sede Principal

6. CONCLUSIONES

- Los datos analizados frente al ciclo del servicio, reflejan un nivel de satisfacción del 96,3 %, el cual corresponde a que 1.386 de las 1.440 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 $\geq 90\%$; sin embargo, se debe verificar en la siguiente trimestre, para aquellos aspectos que quedaron en el nivel de urgencia medio de priorización.
- En cuanto a la encuesta de satisfacción interna, las dependencias evaluadas han tenido buena percepción entre los compañeros de las otras dependencias, sin embargo, deben prestar atención a los aspectos que los encuestados marcaron como más relevantes para mejorar los servicios que ofrecen.

Sede Principal