



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



# INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## PERIODO REPORTADO: ABRIL – JUNIO DE 2020

### OFICINA DE PLANEACIÓN

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Carrera 1 No. 60 -79 Barrio Las Mercedes  
Neiva – Huila (Colombia)  
Teléfono (578) 8765017  
Correo: [camhuila@cam.gov.co](mailto:camhuila@cam.gov.co)  
[www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co)



## 1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, en activa comunicación con los ciudadanos que hacen uso de los servicios trabaja en el conocimiento del nivel de satisfacción de los mismos lo cual permite interactuar en el conocimiento de las necesidades y expectativas que nuestros clientes externos tienen frente al servicio prestado.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas telefónicas a los diferentes usuarios que se durante el segundo trimestre del 2020 realizaron algún trámite de manera virtual, telefónica o solicitaron algún servicio

La información analizada en este documento, permite medir aspectos fundamentales que comprometen la calidad de los servicios de la Corporación; esta información fue compilada durante el Segundo trimestre del año 2020, donde fueron diligenciadas 45 encuestas de satisfacción de forma telefónica. De igual forma se tienen en cuenta las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los buzones de sugerencias de toda la Corporación, análisis de consultas de usuarios externos e internos del sistema de información geográfica y evaluación de audiencia pública de la presentación del plan de acción.

Lo anterior permite tener una visión global frente a la percepción que la comunidad tiene de los servicios prestados e información brinda por la Corporación y lograr una retroalimentación de las necesidades y expectativas de los actores mencionados con el fin de establecer las oportunidades de mejora necesarias para prestar un servicio idóneo y fortalecer las actividades que se llevan a cabo dentro del marco de la emergencia sanitaria a la cual nos enfrentamos a nivel mundial.

## 2. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población a la cual se le aplicó la encuesta, fue a los usuarios que se les ha prestado algún tipo de servicio en la Corporación, ya sea de información, asesoría, tramites, radicación de pqr, entre otros.

Para determinar el número de encuestas que se van a aplicar, se diligencia el formato F-CAM-009 “Determinación del tamaño de muestra” en el cual se ingresan los datos allí solicitados y automáticamente establece la cantidad de encuestas que se deben aplicar durante el periodo de acuerdo con el número de usuarios atendidos durante el periodo.

### 3. ANÁLISIS DE DATOS

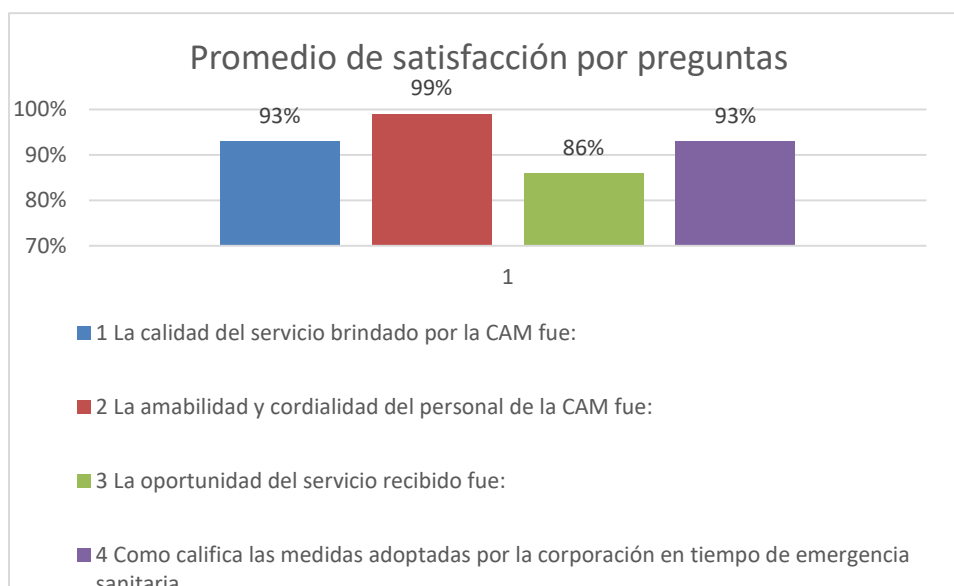
#### 3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, se aplicaron 45 encuestas, teniendo en cuenta que durante el segundo trimestre se atendieron de marea telefónica a los usuarios de acuerdo a las medidas adoptadas por la emergencia sanitaria que como humanidad afrontamos se definió incluir una pregunta en la herramienta que nos ayuda a saber cuál es la percepción de los ciudadanos en las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria grado de satisfacción promedio fue del 87% de acuerdo a los siguientes resultados:

**Cuadro 1. Resultados encuesta de satisfacción segundo trimestre**

Preguntas		% +
1	La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	93%
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	99%
3	La oportunidad del servicio recibido fue:	86%
4	Como califica las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria	93%
<b>PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)</b>		<b>93%</b>

**Gráfica 1. Porcentaje de satisfacción por pregunta**



Analizando las respuestas, la inconformidad se da frente a la oportunidad del servicio recibió por demoras en los trámites y en las visitas y por desinformación, de acuerdo a las observaciones escritas por los usuarios. De las 45 encuestas aplicadas para los usuarios atendidos vía telefónica entre los meses de abril a junio de 2020 en el Centro de atención al ciudadano y las direcciones territoriales las personas coinciden en que la oportunidad del servicio es deficiente con una calificación del 86%. Con 6 de las 180 respuestas son calificadas entre, regular, Deficiente

En segundo lugar, la calidad del servicio brindado por la CAM, que durante los meses de abril a junio fue de 93%.

En el segundo trimestre se incluyó en la herramienta la siguiente pregunta.



¿Cómo califica las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria? A lo que los usuarios dieron un promedio de calificación del 93% de las 45 respuestas 3 fueron calificadas como malo.

### 3.2 BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el segundo trimestre de año, los usuarios no han depositado quejas en el buzón de sugerencias.

### 3.3 ANALISIS CONSULTAS USUARIOS EXTERNOS e INTERNOS

#### ANALISIS CONSULTAS USUARIOS INTERNOS

ANALISIS DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: enero 01 a 30 junio 2020

Tabulando la información referente a las solicitudes de información del SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA de la CAM, por usuarios externos, para el periodo comprendido entre enero 01 a junio 30 de 2020, se obtienen los siguientes resultados:

El número de servicios solicitados fue de 4, los cuales fueron atendidos en su totalidad.

El tiempo de atención de las solicitudes recibidas es de 1.00 día.

En cuanto a la tabulación de la información obtenida en la encuesta REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA a los usuarios externos, para el periodo comprendido entre enero 01 a junio 30 de 2020, se obtienen los siguientes resultados:

Trato recibido	5,00
Rapidez del Servicio	4,75
Calidad de la Información	5,00



Conocimiento del Tema  
5,00



Comodidad Locativa 5,00

No se realizaron sugerencias.

De acuerdo a la tabulación de las evaluaciones obtenidas en las encuestas el trato recibido, calidad de la información, conocimiento del tema y comodidad locativa presentan el mayor puntaje con 5,00, seguido de la rapidez del servicio con 4,75. Por lo anterior, los funcionarios continuaran brindando un buen servicio a los usuarios, tanto externos como internos.

En cuanto a la tabulación del Tipo de Servicio se tiene que los usuarios externos demandaron mayoritariamente el servicio de Copia en Medio Magnético con 3 solicitudes, seguido de consultas cartográficas en medio magnético con una solicitud.

Realizado el análisis, resuelto y aclarado las sugerencias plasmadas por parte de los usuarios se observa y se establece que no se presenta ningún “Producto No Conforme” dando cumplimiento al seguimiento y monitoreo del PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME definido para el proceso de “CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OFERTA Y DEMANDA AMBIENTAL”.

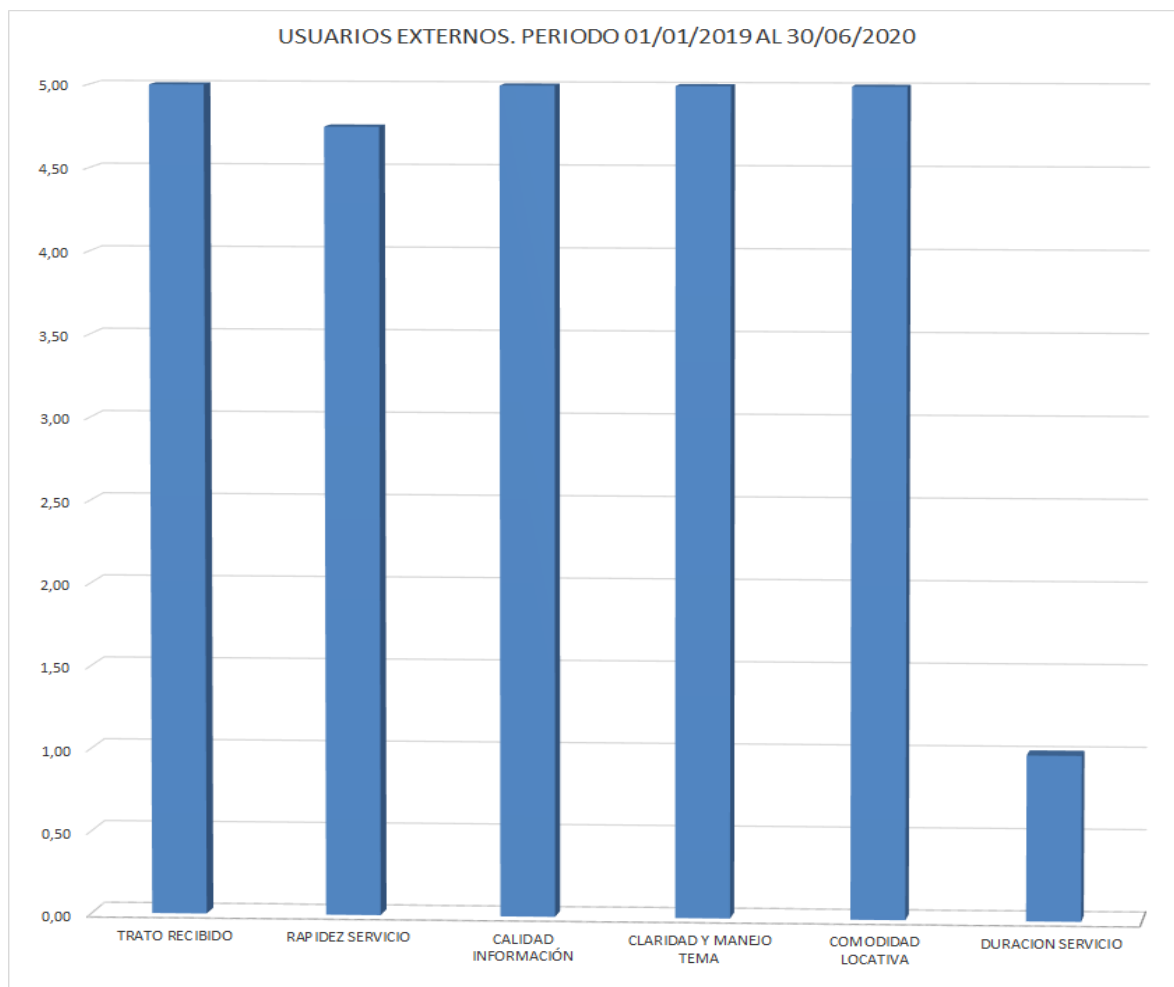
En general se observa que la calificación promedio de los ítems evaluados establece que se está cumpliendo con las metas, objetivos y políticas propuesta por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la cual se soporta en los principios orientadores de nuestra gestión institucional:

- Satisfacción de los requisitos y expectativas de los clientes
- Cumplimiento de los requisitos legales
- Desarrollo y optimización del talento humano
- Mejoramiento continuo de los procesos.



GRAFICA REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA A USUARIOS EXTERNOS.

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: enero 01 a junio 30 de 2020





## ANÁLISIS CONSULTAS USUARIOS INTERNOS

ANÁLISIS DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: enero 01 a junio 30 de 2020.

Tabulando la información referente a las solicitudes de información del SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA de la CAM, por usuarios internos, para el periodo comprendido entre enero 01 a junio 30 de 2020, se obtienen los siguientes resultados:

El número de servicios solicitados fue de 16, los cuales fueron atendidos en su totalidad.

El tiempo de atención de las solicitudes recibidas es de 1,25 día.

En cuanto a la tabulación de la información obtenida en la encuesta REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA a los usuarios internos, para el periodo comprendido entre enero 01 a junio 30 de 2020, se obtienen los siguientes resultados:

Trato recibido	5,00
Rapidez del Servicio	5,00
Calidad de la Información	4,88
Conocimiento del Tema	4,88
Comodidad Locativa	5,00

No se realizaron sugerencias.

De acuerdo a la tabulación de las evaluaciones obtenidas en las encuestas el trato recibido, rapidez del servicio y comodidad locativa tienen el mayor puntaje con 5,00 seguido de la calidad información y claridad y manejo del tema con 4,88. Por lo anterior, los funcionarios continuaran brindando un buen servicio a los usuarios, tanto externos como internos.

En cuanto a la tabulación del Tipo de Servicio se tiene que los usuarios internos demandaron mayoritariamente el servicio de consulta cartográfica en medio magnético con 11 solicitudes, seguido por varios servicios con 5 solicitudes.

Realizado el análisis, resuelto y aclarado las sugerencias plasmadas por parte de los usuarios se observa y se establece que no se presenta ningún “Producto No Conforme” dando cumplimiento al seguimiento y monitoreo del PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME definido para el proceso de “CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OFERTA Y DEMANDA AMBIENTAL”.

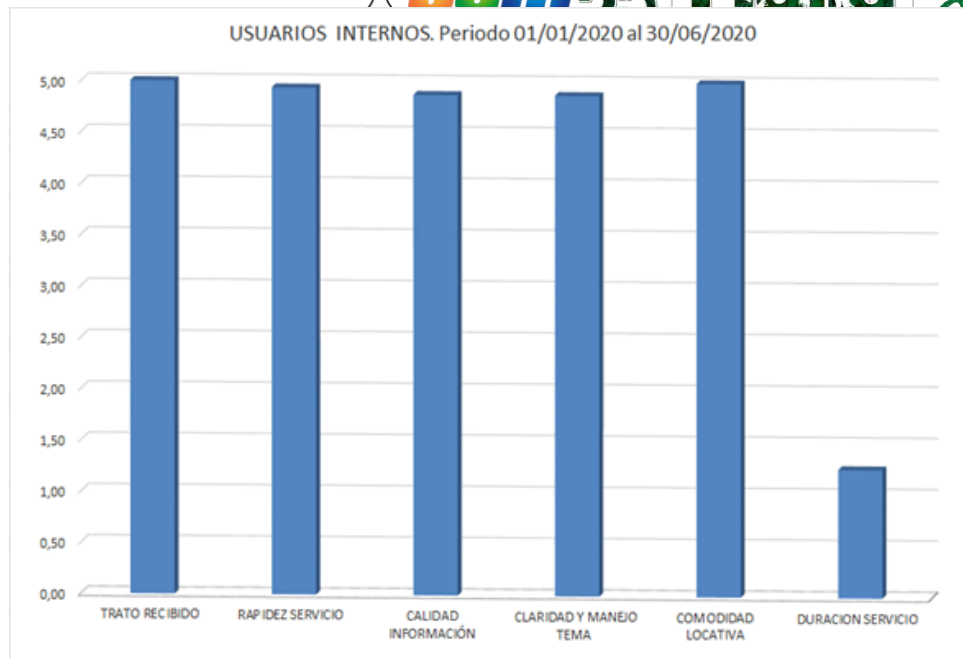
En general se observa que la calificación promedio de los ítems evaluados establece que se está cumpliendo con las metas, objetivos y políticas propuesta por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la cual se soporta en los principios orientadores de nuestra gestión institucional:

- Satisfacción de los requisitos y expectativas de los clientes
- Cumplimiento de los requisitos legales
- Desarrollo y optimización del talento humano
- Mejoramiento continuo de los procesos

GRAFICA REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SISTEMA DE INF

ORMACIÓN GEOGRÁFICA A USUARIOS INTERNOS.

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: enero 01 a junio 30 de 2020



### 3.4 SEGUIMIENTO POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

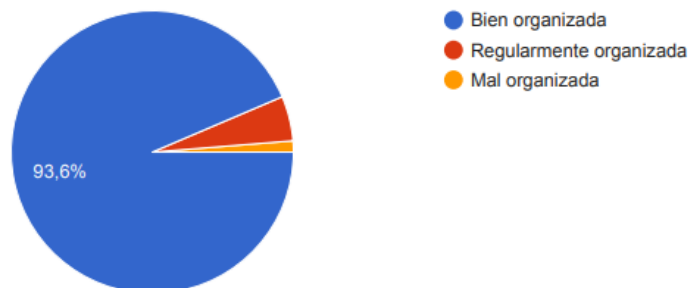
Con el fin de recolectar la información relacionada con la autorización del tratamiento de los datos por parte de los ciudadanos, dentro del sistema digiturno en donde se registran todos los ciudadanos que acceden al centro de atención al ciudadano de la corporación en su sede principal, se habilitó la casilla *Acepta el tratamiento de datos personales* a lo que el usuario debe responder en el momento en que se está recolectando la información personal en cada terminal y la persona que lo está atendiendo debe marcar en el sistema 1 SI autoriza o 0 si NO acepta.

Para el caso de las solicitudes que se radican por la página web [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co), se habilitó la casilla para marcar la autorización de tratamiento de datos personales, la cual es requisito para poder continuar el proceso de radicación de la solicitud.

### 3.5 EVALUACIÓN AUDIENCIA PUBLICA VIRTUAL.

1. Cree usted que la audiencia pública se desarrolló de manera:

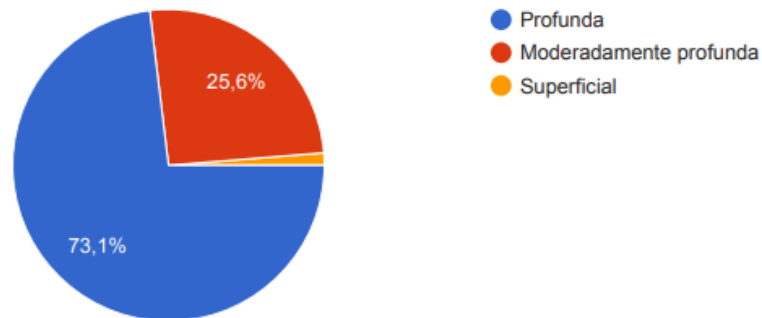
78 respuestas



Se logra evidenciar la aceptación de la comunidad y partes interesadas en general frente al desarrollo de la audiencia pública virtual de la presentación del Plan de Acción 2020-2023 a pesar de ser de cierta forma novedoso por todos los cambios que se presentaron a raíz de la emergencia sanitaria.

## 2. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera:

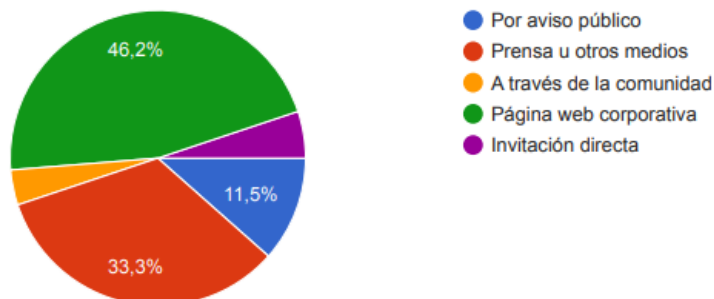
78 respuestas



La manera en que se hace la recepción de ciudadano que asistió y evaluó la audiencia demuestra que el 98.7% califica que el tema se discutió de manera profunda y moderadamente profunda lo que permite demostrar que el ciudadano o parte interesada que ha comprendido lo expuesto.

## 3. ¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública?

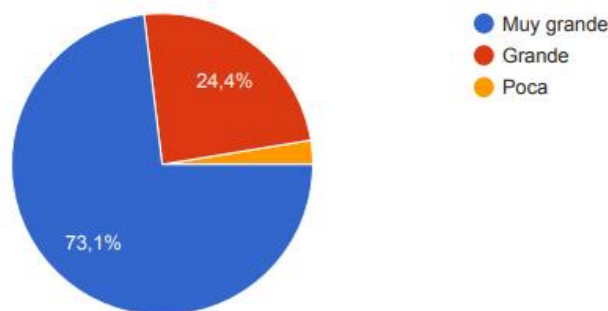
78 respuestas



Dentro de los cambios que afrontamos en el mundo son el apoyo más de la mano de herramientas tecnológicas como son los medios de comunicación masivos y redes sociales y no por no existir si no por el temor a que no funcionen en esta audiencia pública virtual evidenciamos que el 91% de los ciudadanos participantes se enteraron por esto medios de dicho evento.

#### 4. La utilidad de la audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es:

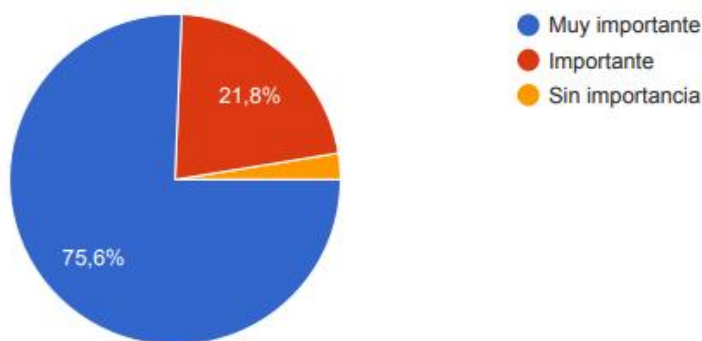
78 respuestas



El 97.5 % de los ciudadanos que evaluaron la audiencia virtual consideran que la utilidad del espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión es grande y/o muy grande.

5. Después de haber formado parte en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:

78 respuestas



#### 4. CONCLUSIONES

- ❖ A pesar de que el grado de satisfacción se califica en un 87%, sin embargo, para el sistema de gestión de calidad, la corporación determina que se toma como satisfecho la calificación entre 4 y 5 lo cual se relaciona que de las 180 respuestas 13 tienen calificación la cual se distribuye así: Regular (8) deficiente (1) y (4) Mala, situación que debe ser analizada en revisión por la dirección en conjunto con los informes del primer, segundo y tercer trimestre
- ❖ Analizar propuesta para mejora del sistema de gestión documental

## 5. RECOMENDACIONES

- ❖ Continuar con la atención al público por vía telefónica y validar los canales virtuales que se cuentan para realizar atención adecuada y oportuna por emergencia sanitaria.
- ❖ Divulgar los canales de comunicación que pueden acceder los ciudadanos para obtener los servicio, interponer sus denuncias, PQRD y demás expectativas y necesidades frente a los servicios prestados por la corporación y en los que pueda tener injerencia.
- ❖ A la luz de la ley 2057 de 2020 iniciar con las condiciones para racionalizar, automatizar y digitalizar de tramites de la gestión interna.
- ❖ Continuar con la reorganización del CAC, desde el diseño de atención al usuario como un proceso y todo lo que ello requiere (documentación de: caracterización, procedimientos, formatos, instructivos, guías, indicadores etc.), hasta la asignación de una persona que lidere todas las actividades relacionadas con la implementación y seguimiento del proceso.