

# INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## PERIODO REPORTADO: JULIO – SEPTIEMBRE DE 2019

### OFICINA DE PLANEACIÓN

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

## 1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, consciente de la importancia que representa para la entidad, identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción de los usuarios frente a los distintos trámites y servicios que presta la Corporación.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas física y telefónicas a los diferentes usuarios que se acercan a las instalaciones de la CAM en la sede principal y sus territoriales a realizar un trámite o solicitar un servicio. De igual forma se analizará la información de las encuestas realizadas a los usuarios internos que realizaron solicitudes de soporte al área de gestión informática. Además se analizan las quejas y solicitudes depositadas en el buzón de sugerencias.

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 tercer trimestre del año 2019, donde fueron diligenciadas 196 encuestas de satisfacción de forma presencial y telefónica por parte de los usuarios externos y 26 encuestas del servicio del área de gestión informática aplicadas a los usuarios internos. Durante este periodo se analizarán las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los buzones de sugerencias de toda la Corporación.

Lo anterior se realiza con el fin de obtener una visión global frente a la percepción que la comunidad tiene de los servicios prestados por la Corporación y lograr una retroalimentación de los usuarios que hayan finalizado el ciclo del servicio y de esta manera establecer las oportunidades de mejora necesarias para prestar un servicio de calidad.

## 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, tanto internos como externos, entre otros.

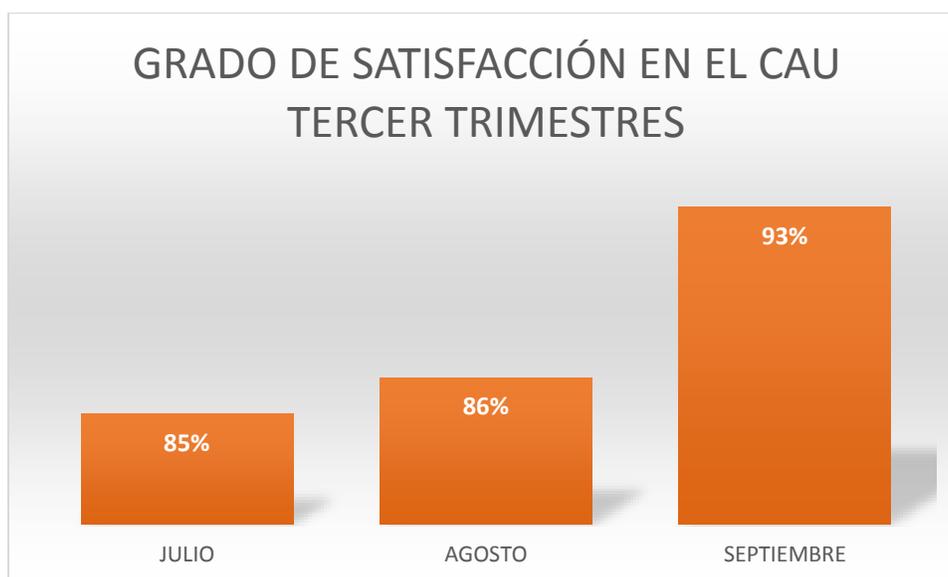
Para determinar el número de encuestas que se van a aplicar, se diligencia el formato F-CAM-009 “Determinación del tamaño de muestra” en el cual se ingresan los datos allí solicitados y automáticamente establece la cantidad de encuestas que se deben aplicar durante el periodo de acuerdo con el número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

### 3. ANÁLISIS DE DATOS

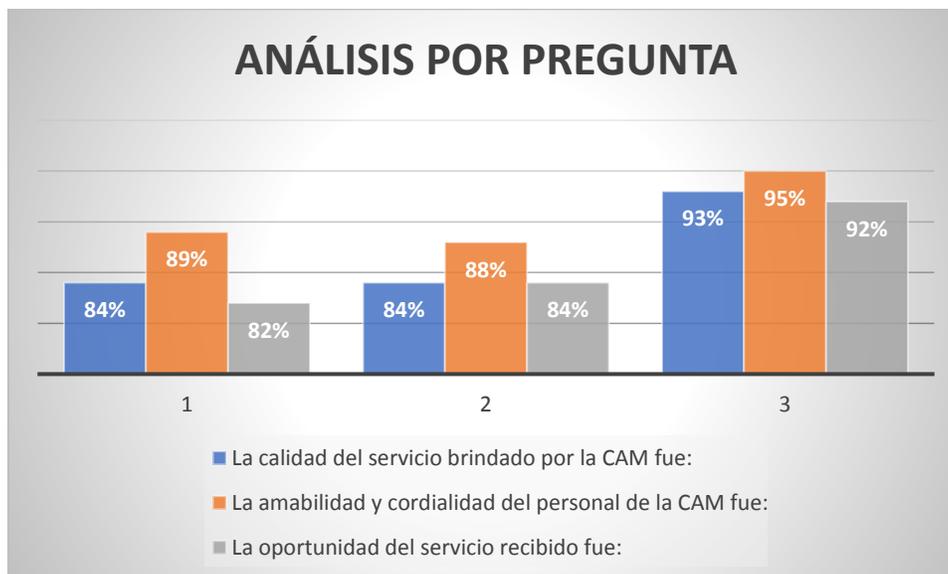
#### 3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS CAU

Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, se aplicaron 111 encuestas en el centro de atención a los usuarios de la sede principal, teniendo en cuenta que durante el tercer trimestre se atendieron de marea presencial 3.337 usuarios de acuerdo a los datos arrojados por el aplicativo CITA; de las cuales el grado de satisfacción fue del 88% de acuerdo a los siguientes resultados:

**Grafica 1. Porcentaje del grado de satisfacción en el Centro de Atención a Usuarios**



Como se puede observar en la gráfica, el mes que menor grado de satisfacción presento fue julio con un 85%, por lo cual se hace necesario realizar un análisis un poco más detallado de este mes, con el fin de identificar las debilidades del proceso que están generando disminución en la percepción que los usuarios tienen frente a los servicios prestados.



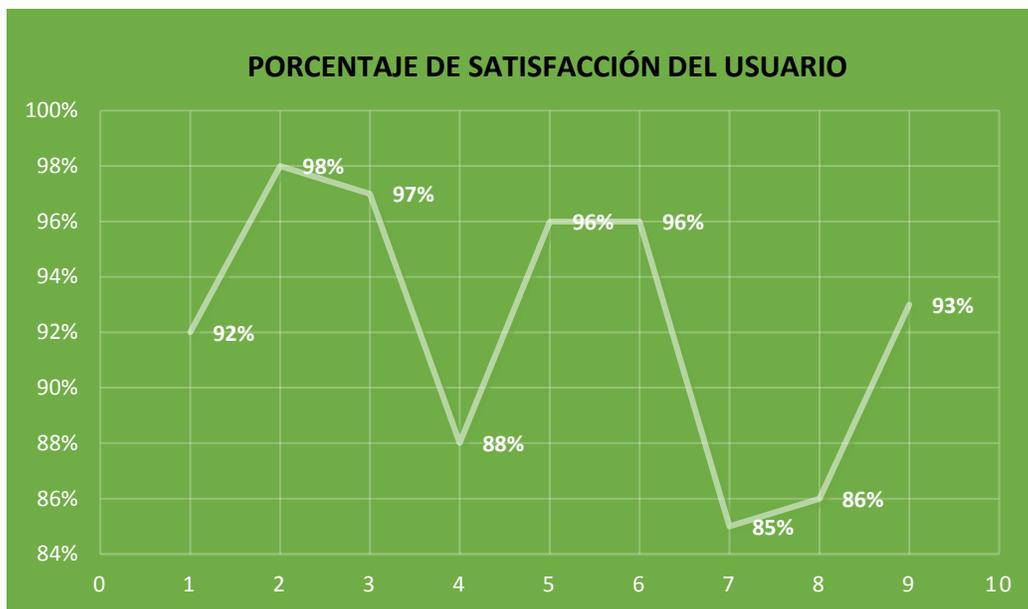
La encuesta que es aplicada a los usuarios, consta de tres preguntas que pretenden medir la calidad del servicio prestado, la amabilidad del personal y que tan oportuno fue el servicio recibido.

Como se puede observar en la gráfica, la pregunta que menos porcentaje obtuvo fue la tercera con un 86%, lo que quiere decir que durante el mes de julio el 14% de las personas encuestadas consideran que la oportunidad del servicio recibido no fue excelente.

Una mejor percepción se obtuvo frente a la amabilidad y cordialidad del personal de la CAM sede principal, teniendo en cuenta que de las 111 personas encuestadas 101 consideran que es excelente y buena.

En general, con una mayor diferencia en el mes de julio, la pregunta que menor calificación obtuvo fue la oportunidad del servicio, lo que quiere decir que los tiempos de atención y respuesta a requerimientos son largos, y existe una insatisfacción frente a este, por lo cual se debe analizar la razón del porque las demoras y tomar las medidas necesarias para disminuir los tiempos de atención.

Teniendo en cuenta que un análisis debe realizarse comparativo, es pertinente analizar los resultados obtenidos durante los dos trimestres anteriores del año. A continuación se muestran los resultados

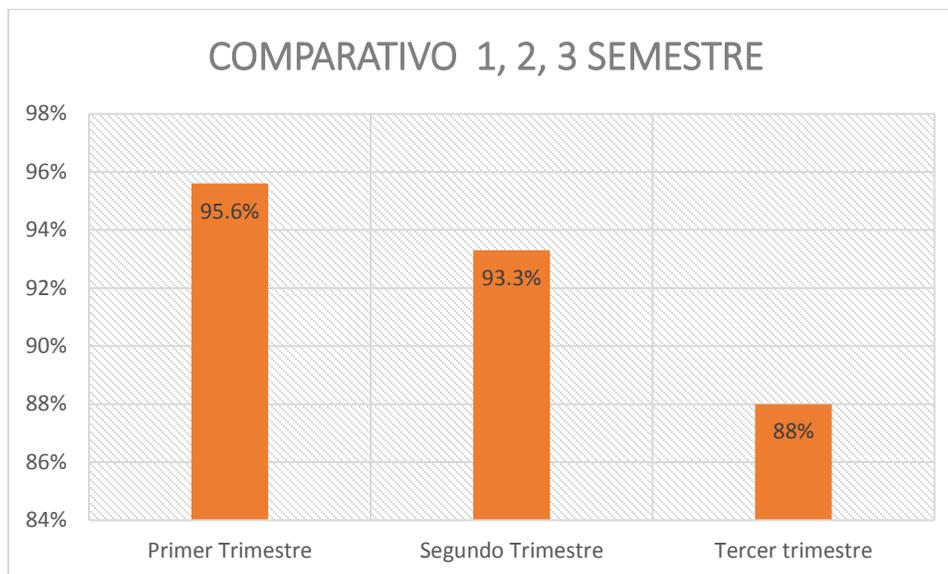


Como se puede observar en la gráfica, en los 9 meses analizados se han presentado fluctuaciones, con mayor relevancia en los meses de julio y agosto, debido a que la percepción de los usuarios durante estos meses fue menor en cuanto a la oportunidad en la atención prestada.

Con el fin de contrarrestar la insatisfacción generada por el tiempo de espera para ser atendidos en sala y la respuesta dada a los requerimientos de los usuarios, se están tomando medidas como la contratación de un sistema de turnos acorde con las necesidades de la Corporación y de acuerdo a los requisitos establecidos en el Decreto 1166 de 2016. Con este sistema se busca hacer más eficiente el proceso de atención a los usuarios, permitiendo organizar los visitantes de acuerdo a los servicios o tramites que necesitan y asignarles un turno de espera para ser atendidos por el funcionario más adecuado para atender la solicitud.

Actualmente el proceso ya fue adjudicado y se cuenta con 45 días para su instalación, capacitación y puesta en marcha, actividades que se tienen programadas para mediados del mes de octubre.

De igual manera se están realizando ajustes a la clasificación de documentos en el sistema de gestión documental - Orfeo, con el fin de hacer una correcta radicación y a través de las estadísticas poder hacer seguimiento a la finalización oportuna de las PQRSD en las diferentes oficinas de la Corporación.



Como se puede observar en la gráfica, el grado de satisfacción del Centro de Atención al Usuario CAU ha ido disminuyendo; del primer trimestre al segundo bajo 2,3% y del segundo trimestre al tercero bajo 5,3 puntos porcentuales.

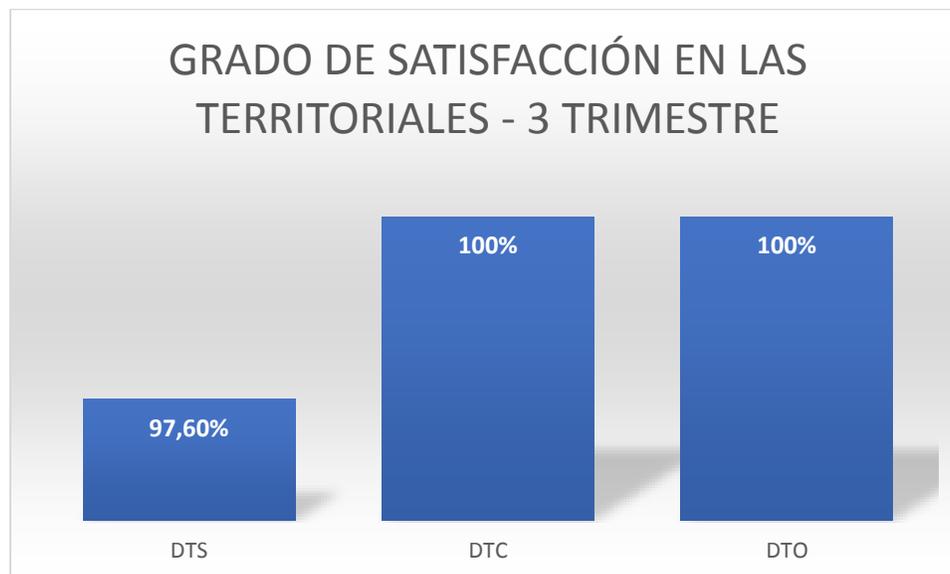
Para realizar el análisis es pertinente tener en cuenta la cantidad de usuarios atendidos en el Centro de atención de la sede principal, debido a que el aumento o disminución de estos puede afectar la calidad del servicio prestado.

Durante el primer trimestre se atendieron 2.959 usuarios con un grado de satisfacción del 95,6%, en el segundo trimestres se atendieron 2.782 con un grado de satisfacción de 93.3% y en el tercer semestre se atendieron 3.337 con un grado de satisfacción de 88% lo que muestra que se está presentado una relación inversamente proporcional, a mayor cantidad de personas atendidas, menor el grado de satisfacción.

Razón por la cual es imperativo generar estrategias con las cuales se pueda mejorar la prestación de los servicios y así aumentar el grado de percepción de los usuarios de la Corporación.

### 3.2 SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS TERRITORIALES

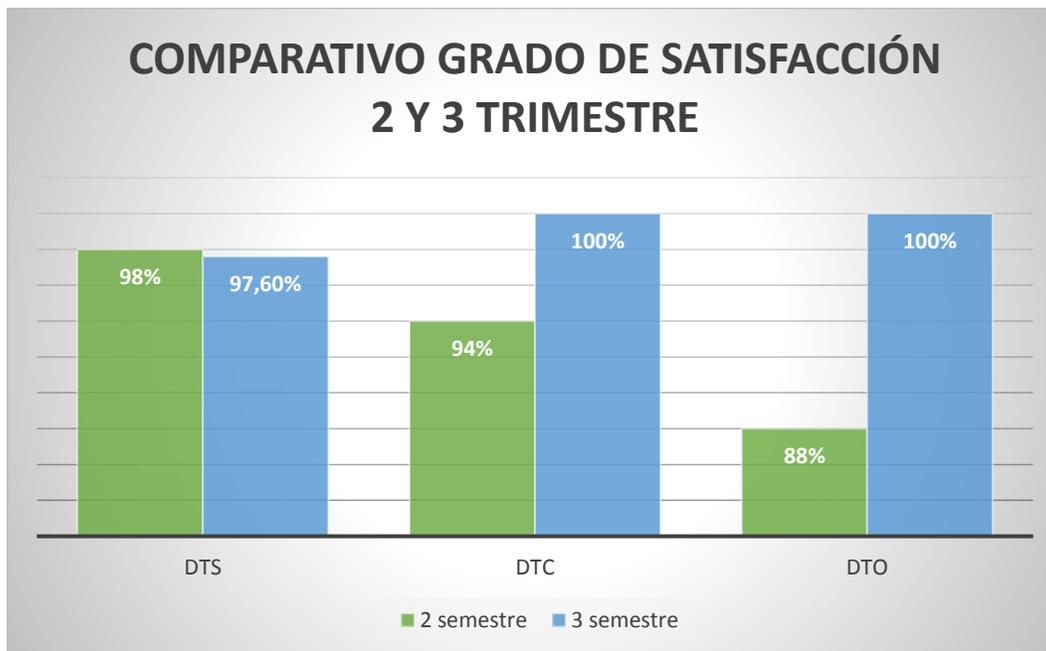
La Corporación cuenta con cuatro territoriales, pero solo tres prestan sus servicios fuera de la sede principal, territoriales sur, occidente y centro, que de igual forma atienden los tramites y requerimientos de la zona de influencia.



En las tres sedes se diligenciaron 85 encuestas con un promedio de 99,2% en el grado satisfacción de los usuarios, siendo la dirección territorial sur la que menor grado de satisfacción presenta, sin que el resultado obtenido sea malo, teniendo en cuenta que esta territorial es la que mayor cantidad de usuarios atiende.

Dirección territorial	No de encuestas	% de Satisfacción
<b>Sur</b>	47	97,6%
<b>Centro</b>	26	100%
<b>Occidente</b>	12	100%

Es importante resaltar que los ejercicios de recolección de información a través de encuestas, con el fin de conocer el grado de percepción de los usuarios en las territoriales se ha fortalecido, teniendo en cuenta que se ha tomado mayor conciencia frente a la importancia que tiene esta actividad para el mejoramiento del sistema integrado de gestión. Durante el primer trimestre no se obtuvo información porque no se realizó el ejercicio, en el segundo trimestre se aplicaron 30 encuestas con una satisfacción 93.3% y en el tercer trimestre se diligenciaron 85 encuestas con un grado de satisfacción del 99.2%, como se puede observar en la gráfica que aparece en continuación.



Como se observa en la gráfica, el grado de satisfacción de los usuarios del segundo trimestre frente al tercero, aumento aumentó en 5,9 puntos porcentuales, en especial la dirección territorial de occidente que de 88% paso a un percepción del 100%.

### 3.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GESTIÓN INFORMÁTICA

De acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Administración del centro de cómputo P-CAM-031, se debe aplicar anualmente encuestas a los funcionario y contratistas de la Corporación que hayan realizado solicitudes al outsourcing de sistemas, con el fin de medir la satisfacción de los usuarios.

Durante el mes de agosto, se aplicaron 26 encuestas a los usuarios internos del Outsourcing. La encuesta consta de cinco preguntas como son la facilidad de contactar al personal, oportunidad de atención, trato del personal, orientación clara y comprensible y solución satisfactoria, con un grado de satisfacción del 94.9%.

PREGUNTA	CALIFICACIÓN
Cuando acude al servicio, es fácil contactar a la persona que puede atender su solicitud	95%
El servicio da respuesta rápida a sus necesidades y problemas	95%
El trato del personal con usted es considerado y amable	97.5%
Cuando ha recibido orientación por parte del personal, ha sido explicado de una manera clara y comprensible	95%
El servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas sin necesidad de volver a solicitarlo por el mismo motivo.	92%

Como se puede observar en el cuadro, el trato del personal es la pregunta que mayor calificación obtuvo con un 97.5%, en cambio la solución satisfactoria sin necesidad de volver a solicitar por el mismo motivo, obtuvo una menor calificación 92%; por lo cual se hace necesario revisar si el soporte que se está prestando es muy superficial o si los equipos necesitan mantenimiento o ya han cumplido con su vida útil y requieren cambio.

Se puede concluir que, de acuerdo a los rangos establecidos en el procedimiento, los usuarios internos están satisfecho con el servicio ofrecido por el área de gestión informática y no tienen observaciones importantes que realizar.

### 3.4 BUZON DE SUGERENCIAS

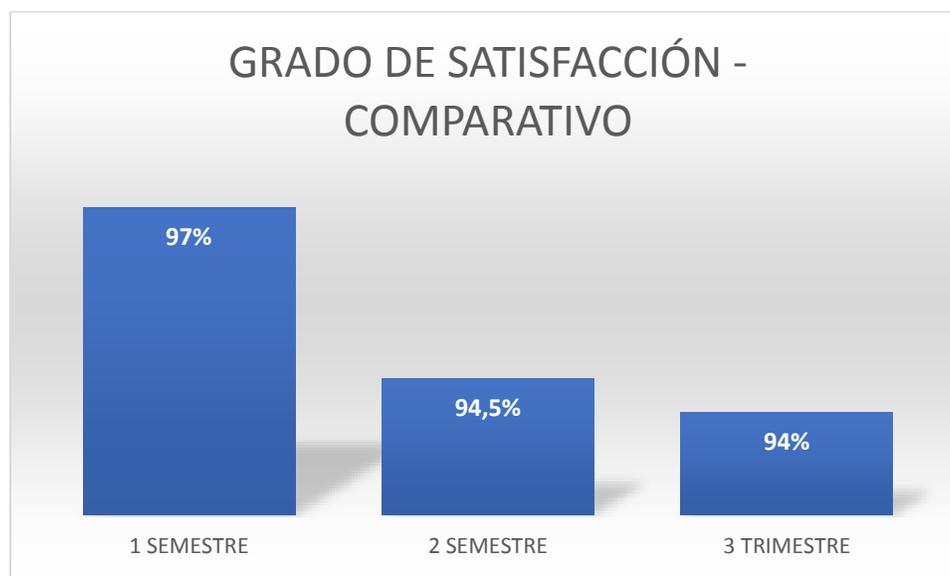
Durante el tercer trimestre del año, se presentó una queja en el buzón de sugerencias del CAC de la sede principal, relacionada con la llegada tarde de los funcionarios de atención a los usuarios, a la cual se le dio el debido trámite, radicándola en el sistema de gestión documental, asignándola al líder de talento humano y se finalizó dando respuesta al quejoso, informándole que se les habían enviado memorandos a los funcionarios y ofreciendo disculpas por las molestias causadas.

### 3.5 GRADO DE SATISFACCION GENERAL

El grado de satisfacción general de los usuarios de la Corporación en todas sus sedes es del 94%, porcentaje que se ha mantenido constante desde el segundo trimestres del año, en el segundo periodo se obtuvo una mayor calificación en el centro de atención al usuario y menor en las territoriales, para el tercer trimestre fue mayor la calificación de las territoriales y menor la del centro de atención al usuario, pero al hacer una calificación general de la percepción de los usuarios se deben tener en cuenta todos los ejercicios de encuesta realizados, con el fin de obtener una calificación global de la prestación de los servicios.

De acuerdo a lo establecido en el indicador de satisfacción del usuario, durante el tercer trimestre se cumplió con la meta pactada, superándola en un 4%.

Como se puede observar en la gráfica, el grado de satisfacción de los usuarios ha ido disminuyendo paulatinamente, situación que debe analizarse teniendo en cuenta que la finalidad del Sistema integrado es prestar servicios de calidad buscando la satisfacción de los usuarios.



Estos resultados obtenidos, especialmente el del último trimestre, no quieren decir que se esté prestando un mal servicio, por el contrario, la percepción de los usuarios es alta, pero se necesita realizar algunos ajustes en la atención al usuario para mejorar el servicio.

#### 4. CONCLUSIONES

- ❖ Durante los tres primeros trimestres del año se aplicaron 618 encuestas con un grado de satisfacción del 95.1%, es un porcentaje alto frente a la cantidad de usuarios atendidos en las todas las sedes donde la Corporación presta sus servicios.
- ❖ A pesar de la destinación de los recursos para el mejoramiento del servicio al ciudadano, no se evidencia el progreso de este debido a que no se ha dado inicio a la ejecución del contrato de la adquisición del Digiturno. Se espera que con los ajustes que se tienen programados ejecutar, la prestación de los servicios mejore significativamente.
- ❖ A pesar de que la percepción de los usuarios es alta, se observa un porcentaje mínimo de insatisfacción por la oportunidad en la prestación de los servicios que es reiterativa en los 9 ejercicios de encuestas realizados.

#### 5. RECOMENDACIONES

- ❖ Establecer el servicio al ciudadano como un proceso estratégico dentro del mapa de procesos de la Corporación y designar una persona que se encargue de liderarlo.
- ❖ Establecer la Política de Servicio al Ciudadano y socializarla con todo el personal para que se apropien de ella y se pueda dar cumplimiento a la misma.
- ❖ Realizar las gestiones necesarias para la instalación, capacitación e implementación del Digiturno.