



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Dependencia: **Secretaría GENERAL**

Abril 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	3
3.1 Análisis del Digiturno – Sede principal.....	3
3.2 Atención en las Direcciones Territoriales	4
3.3 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.	5
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS.....	6
4.1 Priorización de aspectos.....	10
4.2 Comentarios adicionales.....	12
4.3 Buzón de sugerencia	12
5. CONCLUSIONES.....	12

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.....	4
Figura 3 Usuarios atendidos en las Direcciones Territoriales Sur, Centro y Occidente	5
Figura 4. Canal de atención	7
Figura 5. Gestión que realizó en la CAM.....	7
Figura 6. Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción	8
Figura 7. Aspectos para fortalecer en los canales de atención	9
Figura 8. Comunicaciones oficiales – Respuesta completa a la solicitud y Lenguaje claro y coherente.....	9
Figura 9. Los lineamientos contribuyen al bienestar de la comunidad.....	10
Figura 10. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción.....	11

Sede Principal

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: Enero, febrero y marzo de 2023
FECHA DE REPORTE: Abril 2023
REPORTA: Secretaría General

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 y físico basado en lo definido en la herramienta de medición F-CAM-046 encuesta externa de satisfacción con el objetivo de analizar los datos obtenidos durante el primer trimestre del año 2023. El formulario se aplicó a los clientes externos que han realizado trámites a través de los distintos medios que ofrece la Corporación, como lo son: telefónico, presencial y virtual.

La información recolectada se analizó a través de este documento, por medio del cual se presenta el nivel de percepción de los clientes externos, en cuanto a los trámites y servicios que prestó la Corporación; donde se recibieron 173 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.

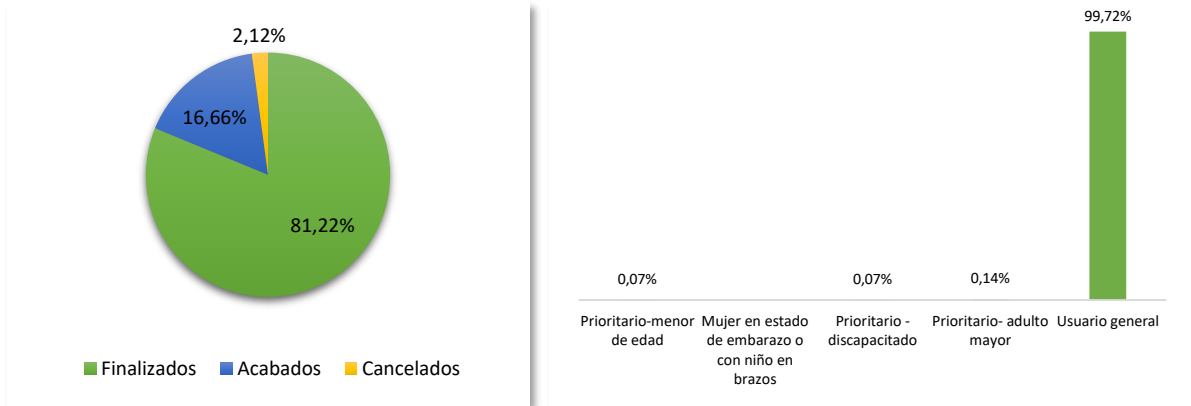
3. ANÁLISIS DE DATOS

3.1 Análisis del Digiturno – Sede principal

Durante el trimestre, se presentaron a la sede principal ubicada en la Ciudad de Neiva, 2.881 ciudadanos, de los cuales el 81,22% fueron atendidos, el 16,66% abandonaron el turno y el 2,12% cancelaron. Del total de usuarios que solicitaron turno para realizar algún trámite o requerir un servicio de la Corporación, el 99,72% fueron usuarios generales, el 0,14% correspondió a Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, seguido del 0,07% correspondió a personas con discapacidad y el restante 0,07% correspondió a turnos prioritario – Menor de edad.

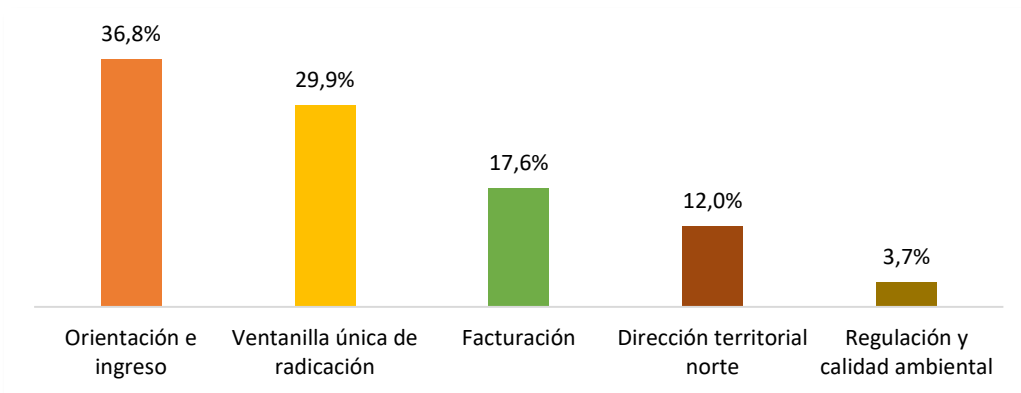
Sede Principal

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



En la sede principal de la Corporación, están habilitadas 05 ventanillas de atención, las cuales están organizadas por área y cada una atiende trámites y servicios distintos. Del total de los ciudadanos atendidos, el 36,8 % fue atendido por la ventanilla de orientación e ingreso, el 29,9% fue atendido por la ventanilla única de radicación, seguidamente del 17,6% fue atendido por facturación, el 12% fue atendido por la Dirección Territorial Norte y el 3,7% fue atendido por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental.

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



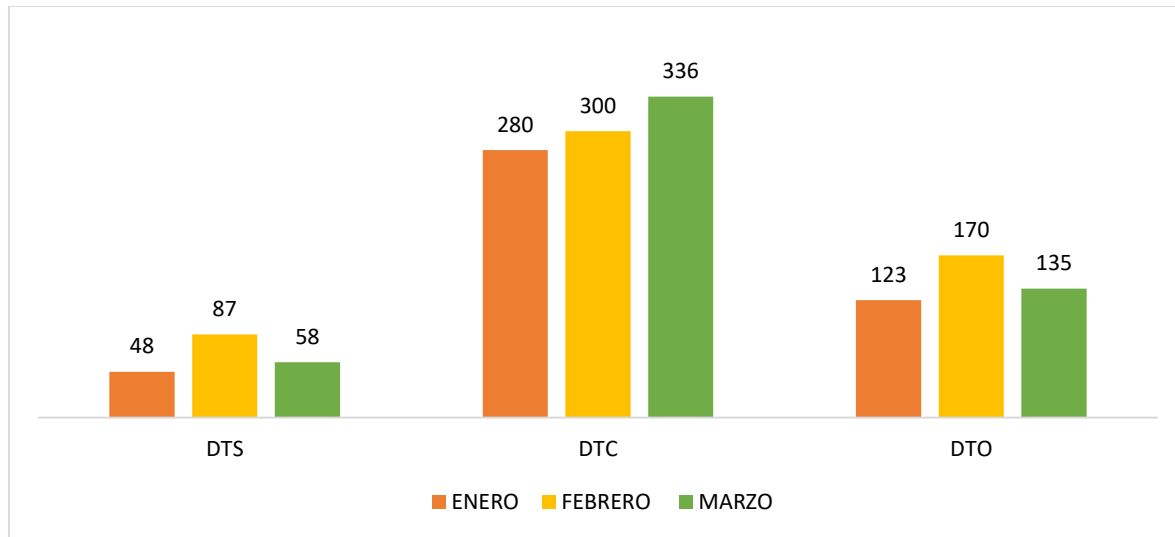
En promedio, el tiempo de espera en sala, de los usuarios atendidos fue de 0:35:27 y el tiempo de atención fue de 0:14:23.

3.2 Atención en las Direcciones Territoriales

En las direcciones territoriales, las secretarías encargadas de la atención al público, diligencian una base de datos de los usuarios que atienden diariamente en la territorial, donde se identifican los datos del usuario como: tipo de usuarios, servicio, canal de atención, nombre, número de identificación, correo electrónico, entre otros.

Durante el primer trimestre del año 2023, en las sedes territoriales de la CAM se atendieron en total 1.537 usuarios a través de los distintos canales de atención dispuestos por la entidad. La Dirección Territorial Centro (DTC) atendió en total 916 usuarios, seguido de a Dirección Territorial Occidente (DTO) que atendió 428 usuarios y por último la Dirección Territorial Sur (DTS) atendió 193 usuarios.

Figura 3 Usuarios atendidos en las Direcciones Territoriales Sur, Centro y Occidente



3.3 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 69,6% 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.

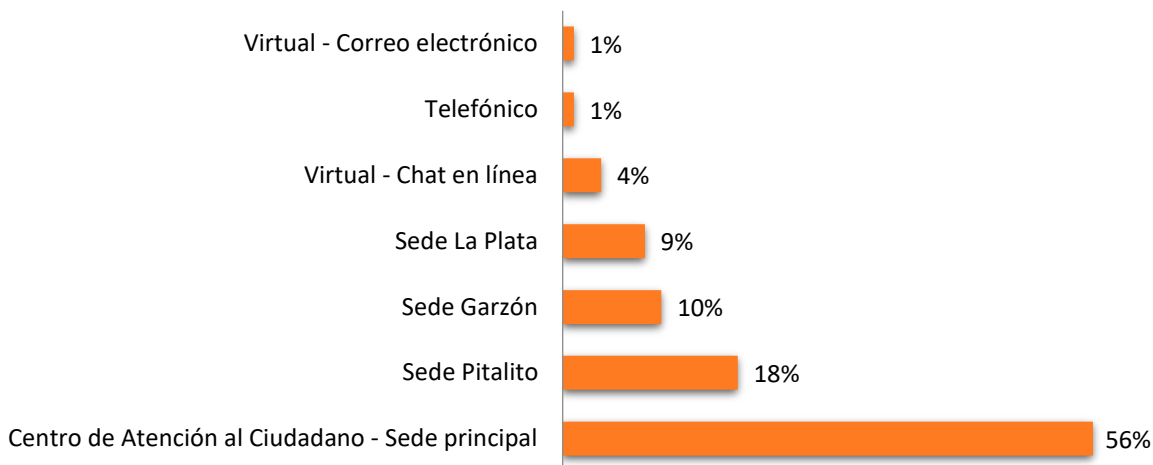
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS

Durante el primer trimestre del año 2023; 173 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 56%, seguidamente de la sede territorial de Pitalito con el 18%; la sede territorial Garzón con el 10%; la sede territorial La Plata con el 9%, continua el canal de atención virtual – Chat en línea con el 4%, seguidamente el canal telefónico y el canal de atención virtual correo electrónico tienen una representación del 1% respectivamente.

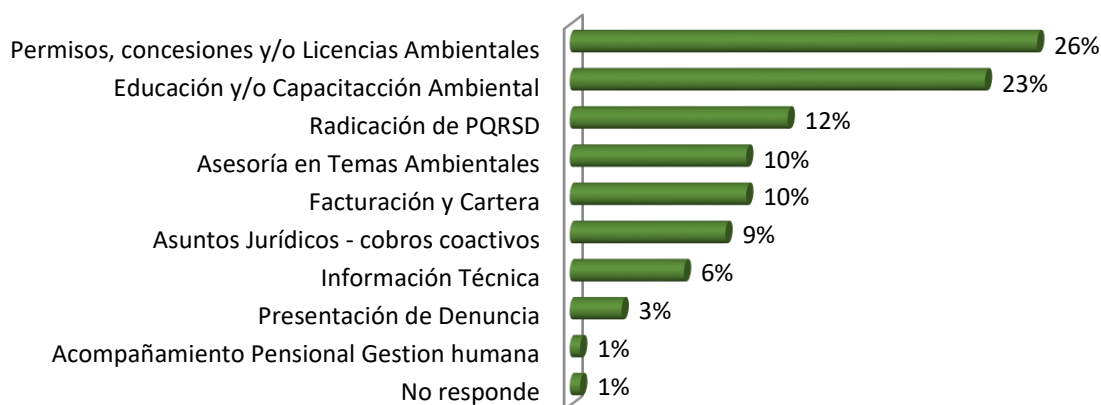
Sede Principal

Figura 4. 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 26%. Seguidamente se presentan las gestiones de preferencia que utilizan los ciudadanos en el siguiente orden: Educación Ambiental con el 23%; Radicación de PQRSD con el 12%; asesoría en temas ambientales con el 10%, Facturación y Cartera con el 10%, Asuntos Jurídicos con el 9%, Información Técnica con el 6%, Presentación de denuncia con el 3% y por último el 2% corresponde a otra respuesta como Acompañamiento pensional a Gestión Humana y a una persona que no responde, cada una con un 1% respectivamente.

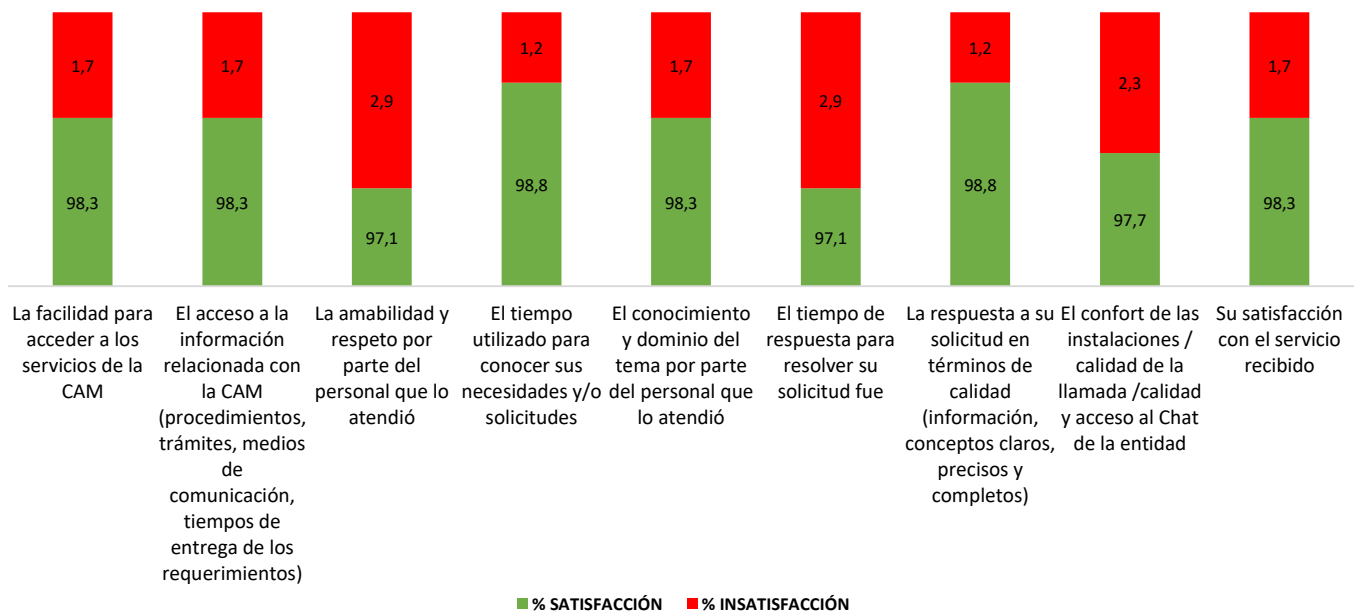
Figura 5. Gestión que realizo en la CAM



Sede Principal

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 el tiempo utilizado para conocer sus necesidades y/o solicitudes y en la respuesta a la solicitud en términos de calidad con un 98,8% y el menor se ubican en el tiempo de respuesta para resolver la solicitud y la amabilidad y respeto por parte del personal que lo atendió con un 97,1% respectivamente.

Figura 6. Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción



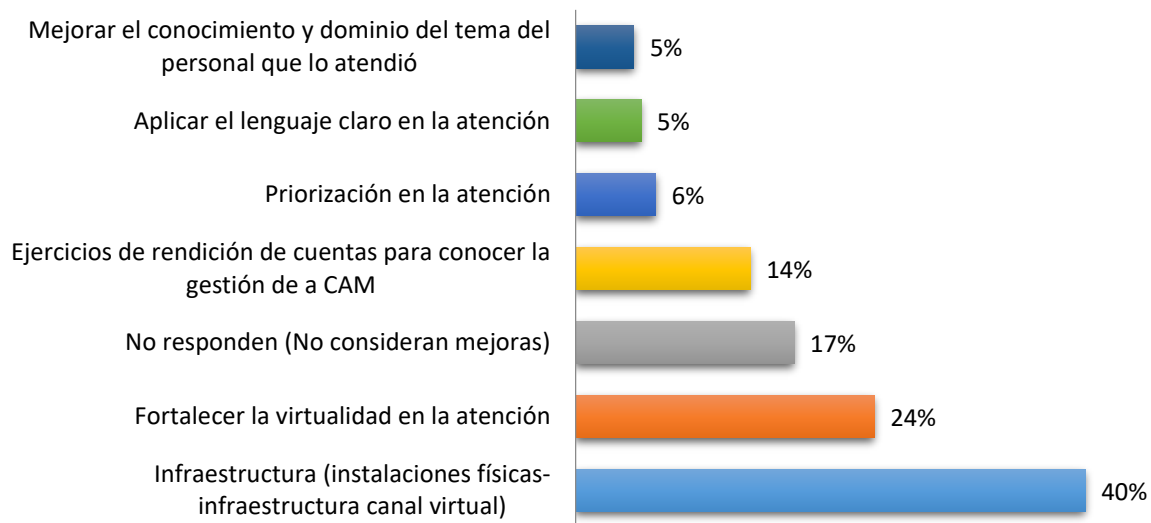
En cuanto a la pregunta relacionada con los aspectos que la ciudadanía considera que la CAM debe fortalecer en los canales de atención se encuentra que el 40% de los encuestados consideran que se debe mejorar la Infraestructura (instalaciones físicas- infraestructura canal virtual; seguidamente del 24% la virtualidad en la atención, el 17% no respondieron indicando que se sienten satisfechos con los canales de atención, por lo tanto no consideran mejoras a ellos; los ejercicios de rendición de cuentas para conocer la gestión de a CAM con el 14%, el 6% de los encuestados considera que se debe mejorar la priorización en la atención y el restante consideran que se debe aplicar el lenguaje claro en la atención y Mejorar el conocimiento y el dominio del tema por parte del personal

que lo atendió con un 5% cada uno.

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

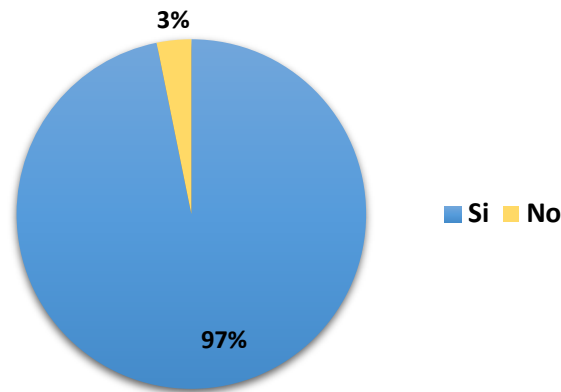
- Poco espacio para los animales.
- No se puede hacer seguimiento a trámites de manera virtual.
- Evitar cobros por vencimientos de permisos o licencias.
- Prevenir retrasos en pagos de facturas.
- Para evitar desplazamientos.
- Conocer el manejo de los recursos de la entidad.
- Agilizar la atención, evitando demoras.

Figura 7. Aspectos para fortalecer en los canales de atención



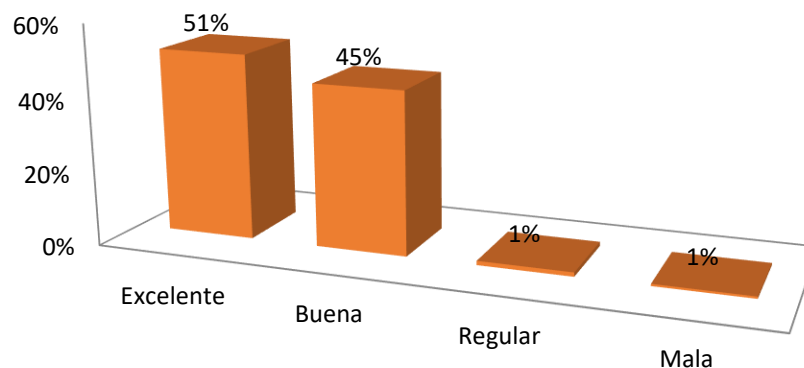
Con respecto a la pregunta relacionada con las comunicaciones oficiales emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena el 97% indicaron que responden a su solicitud completamente y que el lenguaje utilizado en la respuesta es claro y coherente.

Figura 8. Comunicaciones oficiales – Respuesta completa a la solicitud y Lenguaje claro y coherente



En la figura 8. Se relaciona la pregunta ¿Cómo evalúa la gestión pública realizada por la Corporación?, El 51% de los encuestados manifestó que es excelente, seguidamente el 45% indico que es buena, el 1% que es regular y 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 9. Los lineamientos contribuyen al bienestar de la comunidad



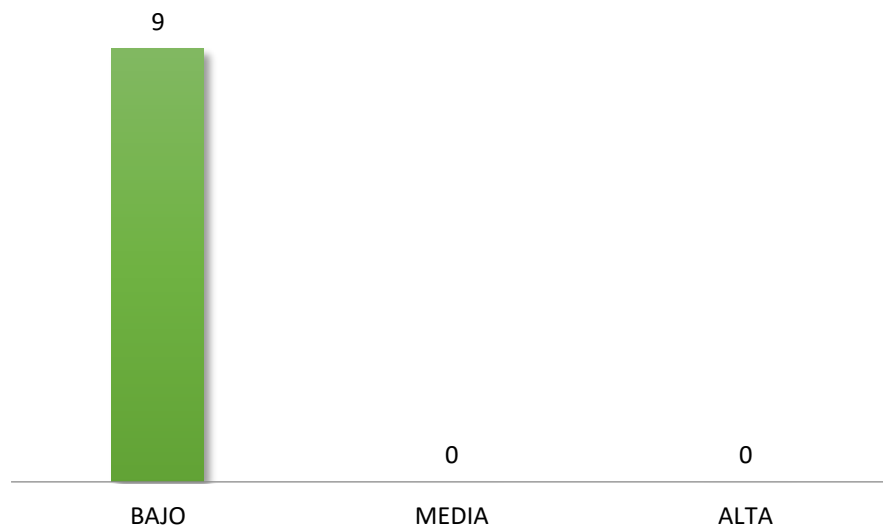
4.1 Priorización de aspectos

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 se encuentran ubicadas en el nivel bajo 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 10. 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.

Sede Principal

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

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 medios 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: retrasos en las respuesta a la solicitudes, actualización en la normatividad publicada en página web, mejorar la atención a través de los operadores telefónicos, mejorar la orientación y/o seguimiento en las denuncias presentadas.

4.3 Buzón de sugerencia

Durante el primer trimestre del año 2023, se presentaron dos reclamos a través del buzón de sugerencias.

5. CONCLUSIONES

- Los datos analizados frente al ciclo del servicio, reflejan un nivel de satisfacción del 98,07%, el cual corresponde a que 1.527 de las 1.557 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 $\geq 90\%$.

Sede Principal