

INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO Resultados de la medición II Trimestre 2026

Dependencia: Secretaría GENERAL – servicio al ciudadano

Julio 2026

Sede Principal

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES.....	4
2. INTRODUCCIÓN.....	4
3. ANÁLISIS DE LOS DATOS	5
3.1 Análisis del Digiturno – sede principal	5
3.2 Análisis de satisfacción externa.....	8
3.3 Análisis de Satisfacción Interna.....	17
3.4 Buzón de sugerencia.....	32
4. CONCLUSIONES.....	32
5. ANEXOS.....	33
5.1 Formato F-CAM-046 V10 Encuesta Externa de Satisfacción (enero 22 de 2026)	33
5.2 Formato F-CAM-335 V4 Encuesta Interna de Satisfacción (enero 22 de 2026)	35

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Turnos generados en el trimestre	5
Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre	6
Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla	6
Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales	8
Figura 5. Canales de atención	9
Figura 6. Tipo de trámite o servicio recibido en la CAM	10
Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción	11
Figura 8. Aspectos a fortalecer para mejorar la atención y servicios ofrecidos	12
Figura 9. Responden completa y coherentemente a su solicitud	14
Figura 10. Lenguaje claro y coherente	14
Figura 11. Volverían a utilizar los servicios de la CAM	14
Figura 12. Recomendarían la CAM.....	14
Figura 13. Calificación de la Gestión Pública CAM	15
Figura 14. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción	15
Figura 15. Comparativo de Satisfacción Vs Insatisfacción por dependencias CAM evaluadas durante 2026	18
Figura 16. Requieren servicios de DTN	18
Figura 17. Tipo de vinculación - encuestados DTN.....	19
Figura 18. Antigüedad de vinculación - encuestados DTN.....	19
Figura 19. Calificación de aspectos de satisfacción de DTN.....	20
Figura 20. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DG	21
Figura 21. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DG.....	21
Figura 22. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia	21

Sede Principal

evaluadora DG.....	21
Figura 23. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DTN	22
Figura 24. Recomiendan los servicios de DTN	23
Figura 25. Requieren servicios de DTO	23
Figura 26. Tipo de vinculación encuestados DTO	24
Figura 27. Antigüedad de vinculación encuestados DTO	24
Figura 28. Calificación de aspectos de satisfacción de DTO	25
Figura 29. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DTO	26
Figura 30. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DTO	26
Figura 31. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DTO	26
Figura 32. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DTO	27
Figura 33. Recomiendan servicios de DTO	27
figura 34. Requieren servicios de DTS.....	28
figura 35. Tipo de vinculación encuestados DTS	28
figura 36. Antigüedad de vinculación encuestados DTS	29
Figura 37. Calificación de aspectos de satisfacción de DTS	29
figura 38. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DTS	30
figura 39. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DTS.....	30
figura 40. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DTS.....	30
Figura 41. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DTS	31
Figura 42. Recomiendan los servicios de DTS.....	32

Sede Principal

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: Abril, mayo y junio de 2026
FECHA DE REPORTE: Julio 2026
REPORTA: Secretaría General- Servicio al ciudadano

2. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados del análisis de satisfacción de los usuarios internos y externos de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, con el fin de identificar percepciones sobre la calidad de los servicios prestados por la Entidad tanto a la ciudadanía como entre dependencias.

Este informe hace parte de las herramientas fundamentales para la toma de decisiones estratégicas orientadas a fortalecer la cultura de servicio, optimizar los canales de atención y promover la mejora continua, tanto en la experiencia del ciudadano como en el bienestar y desempeño del personal interno de la Corporación.

A lo largo del periodo entre abril y mayo de 2026, se llevó a la práctica la aplicación de la herramienta establecida por la Entidad F-CAM-046 V10 Encuesta Externa de Satisfacción y F-CAM-335 V4 Encuesta Interna de Satisfacción. Estos instrumentos de medición fueron aplicados a los usuarios internos y externos de la Corporación que se encuentran clasificados en los diferentes grupos de interés.

Las Encuestas de Satisfacción tanto Externa como Interna se compartieron de manera virtual a través de un Formulario de Google Drive implementado en los canales virtuales de la Corporación, y de manera física (para el caso de la satisfacción externa) entrevistando presencialmente a usuarios escogidos de manera aleatoria en la sede principal reportados por medio del aplicativo Digiturno 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.

Para la aplicación de la Encuesta Interna de Satisfacción, fueron evaluadas las dependencias Dirección Territorial Norte (DTN), Dirección Territorial Occidente (DTO) y Dirección Territorial Sur (DTS), a su vez, los Formularios de Google fueron

Sede Principal

enviados a todos los funcionarios y colaboradores de la Corporación exceptuando aquellos que pertenecen a la dependencia en evaluación.

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*. Durante el desarrollo del proceso de recolección de datos, en total **187** usuarios externos respondieron el formulario de satisfacción. 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 Corporación.

3. ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.1 Análisis del Digiturno – sede principal

Durante el segundo trimestre, mediante la herramienta del Digiturno se registraron **2.374 ciudadanos** en la sede principal de la CAM ubicada en la ciudad de Neiva. Como se muestra en la *figura 1*, del total de los turnos generados en el trimestre, el 90% fueron turnos atendidos o finalizados, el 9% abandonaron el turno y el 1% 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 5,56% que representa Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, después el 0,59% corresponde a turnos prioritarios – Discapacitados, y tan solo el 0,21% representa a turnos prioritario – Mujer en estado de embarazo. Para este trimestre no se registraron turnos prioritarios - Menor de edad. Lo anterior está representado en la *figura 2*.

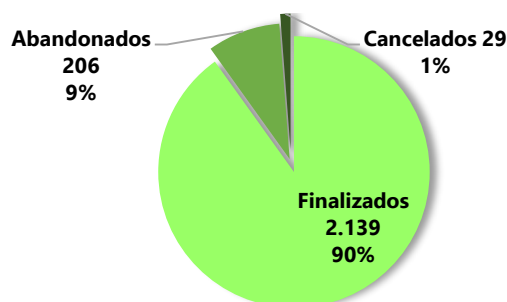


Figura 1. Turnos generados en el trimestre

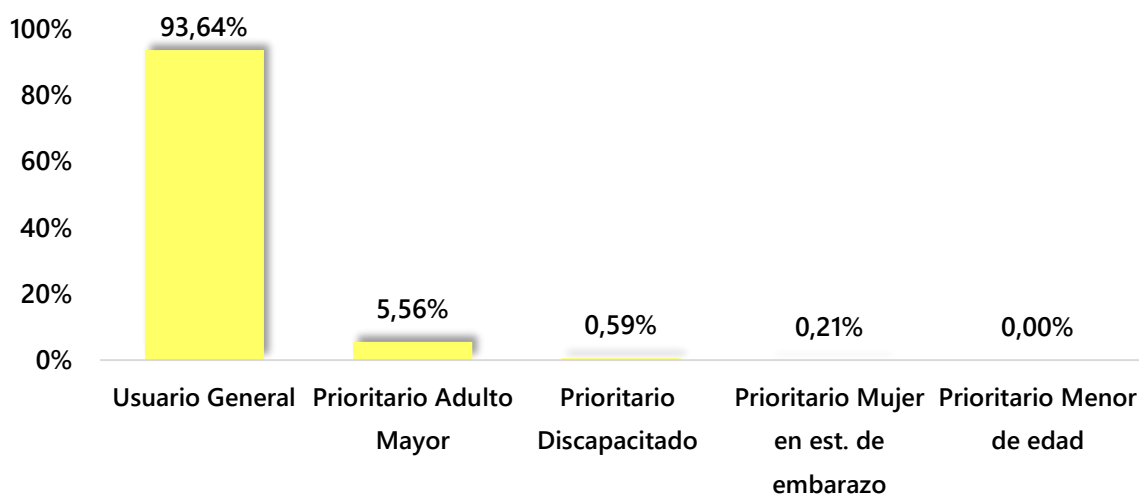


Figura 2. Tipo de usuarios en el trimestre

En el Centro de Atención al Usuario (CAU) ubicado 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 visualizar que las de mayor acceso por los usuarios fueron las Ventanillas de Trámites Ambientales N° 1 y 2 con el 37,7%, continúa la Ventanilla Única de Radicación con un 26,5%, posteriormente la Ventanilla de Orientación e Ingreso con 24,8% y finalmente la ventanilla de Facturación obtuvo un 11% de participación en atención de usuarios.

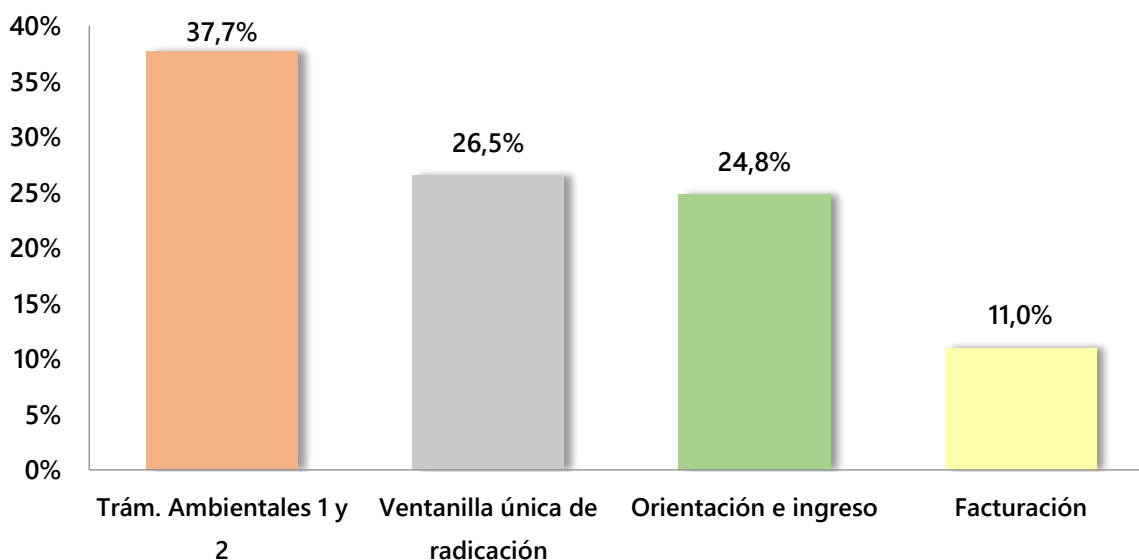


Figura 3. Usuarios atendidos por ventanilla

a. Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales

La Corporación recopila 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 encargado ya que de manera libre y voluntaria los ciudadanos informan datos como nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio u oficina, 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 aquellos ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se consolida en una base de datos en Excel con el propósito de ser usados para funciones propias de la Corporación; para ello se creó un correo corporativo (servicioalciudadano@cam.gov.co) para dar 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 la encuesta 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 los meses de abril a mayo en la sede principal, el 62% autorizaron el tratamiento de sus datos personales, por el contrario, el 30% no lo autorizaron y finalmente, el 8% no respondieron al tratamiento de datos personales debidos a algunas fallas externas a la Entidad, tales como daños o cambios en la red que provee internet y/o en el servicio de Energía Eléctrica, actualizaciones propias del aplicativo Digiturno. También se consideran causas de este último y reducido porcentaje, que los colaboradores encargados de las ventanillas de atención no han diligenciado correctamente la casilla o no lo han corregido, en la herramienta Digiturno, donde se escribe si el ciudadano autoriza o no el tratamiento de datos personales. Adicionalmente, durante el periodo reportado no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

Sede Principal

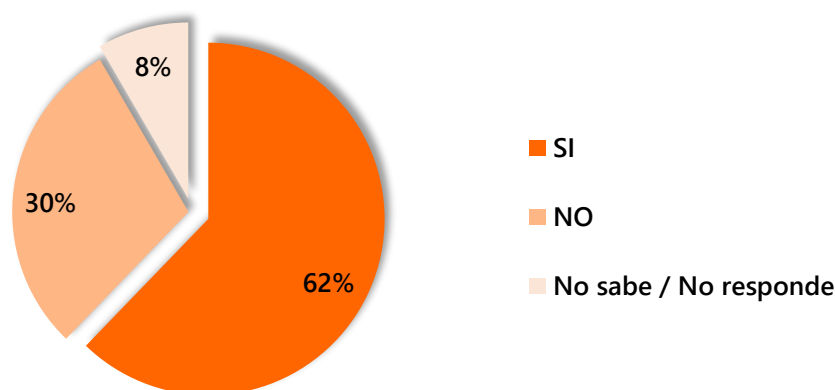


Figura 4. Autorizan tratamiento de datos personales

3.2 Análisis de satisfacción externa

El formato F-CAM-046 V10 es la herramienta que usa la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM para medir el nivel de satisfacción del usuario externo. Este formato comprende siete preguntas; la primera de ellas identifica el canal de atención por el cual fue atendido el usuario externo, seguido por pregunta que determina el tipo de trámite o servicio que solicitó el usuario; posteriormente en la pregunta tres (3), el usuario debe calificar ocho criterios de satisfacción de acuerdo a la escala de Likert donde *1 es Muy malo, 2 es Malo, 3 es Bueno y 4 Muy Bueno*. Dichos criterios comprenden diferentes aspectos del concepto de satisfacción.

Inmediatamente, en la pregunta cuatro (4), el usuario debe escoger uno o más aspectos que la Corporación puede mejorar en sus servicios y también puede justificar el porqué de la (s) opción (es) escogida (s). La quinta pregunta, está relacionada con las comunicaciones emitidas por la Corporación, esta comprende dos ítems, el primero, si estas comunicaciones responden completa y coherentemente a su solicitud y el segundo, si tienen un lenguaje claro y coherente.

Abordando la sexta pregunta la cual busca conocer su nivel de confianza y percepción general frente a la gestión realizada por la entidad, también comprende dos ítems, el primero relacionado si el usuario volvería a utilizar los servicios de la CAM y el segundo si recomendaría a la Corporación a otras personas.

Por último, en la séptima pregunta, el usuario evalúa la gestión pública de la

Corporación. Al finalizar la encuesta, se le brinda un espacio al usuario para que realice, si así lo quiere, comentarios, sugerencias o recomendaciones que contribuyan a la mejora continua del servicio

En el trimestre en evaluación se realizaron **187 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 66% utiliza el canal presencial Centro de Atención al Ciudadano ubicado en la sede principal de la Corporación, demostrando una vez más que es el principal canal de interacción con la Entidad. Seguidamente la sede de Pitalito abarca el 20,4% de participación y la sede de Garzón obtuvo una representación del 14,2%.

Para este trimestre, el canal virtual Correo Electrónico registró un uso del 5,6% de los usuarios encuestados al igual que el canal presencial ubicado en el municipio de La Plata.

Finalmente, el canal virtual Chat en línea obtuvo tan solo el 2,5% lo que lo posiciona por encima del canal virtual Formulario WEB – PQRSD y el canal Telefónico que registraron el 0,6% respectivamente.

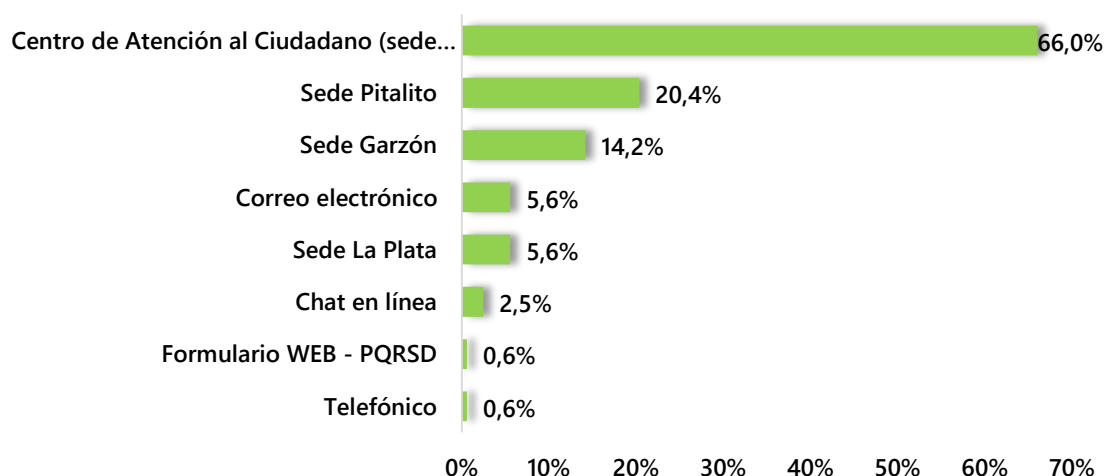


Figura 5. Canales de atención

B. Pregunta 2

Según la *figura 6*, en el transcurso del segundo trimestre de 2026, el tipo de trámite que más realizaron o servicio que más solicitaron los ciudadanos ante la Corporación fueron los trámites de permisos y/o licencias ambientales ya que constituyen el 42,6%. Seguidamente, la radicación de PQRSD ocupan un 24,1%, siendo estas dos donde se concentra la mayor parte solicitudes y gestiones.

Para el periodo evaluado, los servicios relacionados con asistencia a eventos y/o capacitación registraron el 15,4% de participación, seguido por el 9,3% que representan las denuncias ambientales, continúan los trámites relacionados con Facturación y Cartera con el 8,6%, valor equivalente para otros servicios solicitados a la CAM tales como reuniones con los profesionales de las Subdirecciones de Regulación y Calidad Ambiental y Gestión Ambiental, asesorías para solicitudes asociadas a Planeación Municipal a lo largo del Departamento del Huila, entrevista y demás reuniones dentro de procesos de contratación de personal.

Por último, la Asesoría jurídica – cobros coactivos obtuvo una participación baja del 6,8%.

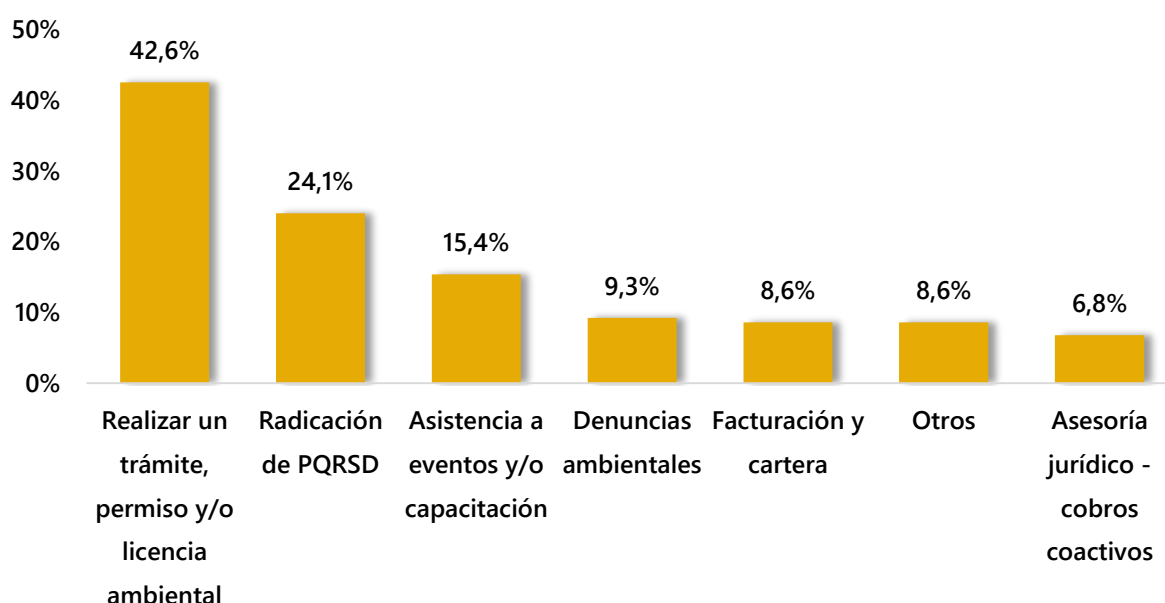


Figura 6. Tipo de trámite o servicio recibido en la CAM

C. Pregunta 3

En esta pregunta, donde el usuario debía calificar cada uno de los criterios que definen la satisfacción externa en la Corporación, los resultados demuestran un índice de satisfacción del 94,39%. A partir de la *figura 7*, se observa un alto nivel de satisfacción en todos los aspectos evaluados superando el 90%, lo que confirma que se cumplen con los parámetros establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de la CAM.

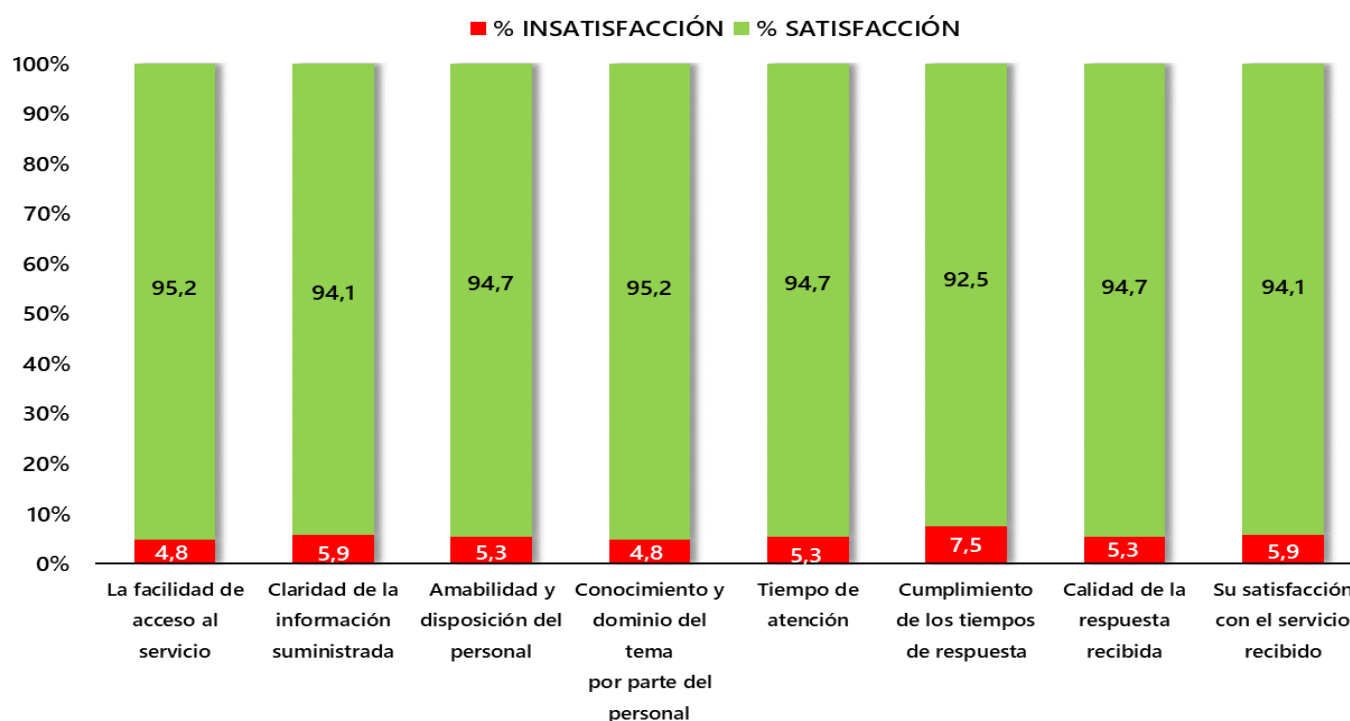


Figura 7. Comparativo de los porcentajes (%) de Satisfacción Vs Insatisfacción

Los criterios mejores evaluados fueron la facilidad de acceso al servicio y el conocimiento y dominio del tema por parte del personal con el 95,2% cada uno, seguido por la amabilidad y disposición del personal y la calidad de la respuesta recibida con el 94,7% respectivamente.

Posteriormente, la claridad de la información suministrada, la satisfacción con el servicio recibido y el tiempos de atención registraron el 94,1% de satisfacción cada uno.

Sede Principal

Por último, el cumplimiento de los tiempos de respuesta obtuvo el 92,5% siendo este el criterio donde más oportunidad tiene la entidad para continuar aumentando la confianza por parte de la ciudadanía.

D. Pregunta 4

A partir del análisis de los datos obtenidos, se evidenciaron aquellos aspectos que, según los usuarios, la Corporación debe mejorar en sus servicios. No obstante, el 49,0% indicaron que ningún aspecto requiere fortalecerse, lo que refleja una percepción general favorable.

Sin embargo, el 17,2% manifiesta que puede mejorarse la infraestructura física, los tiempos de respuesta y los seguimientos a trámites son otros de los criterios que pueden mejorarse ya que cada uno obtuvo el 10,6%. Seguidamente, los encuestados sugieren con el 9,1% que la atención virtual también debe tenerse en cuenta como aspecto a fortalecerse en la CAM.

Para finalizar, la comunicación institucional fue calificada con el 5,1%, seguido por el lenguaje claro con el 4,5%. Otros aspectos relacionados con mayores posibilidades para poder pagar de manera virtual y la amabilidad de algunos de los funcionarios o colaboradores de la Corporación alcanzó el 1,5%. Tan solo el 1% consideraron mejorar la capacitación del personal. Los datos analizados pueden visualizarse en la figura 8.

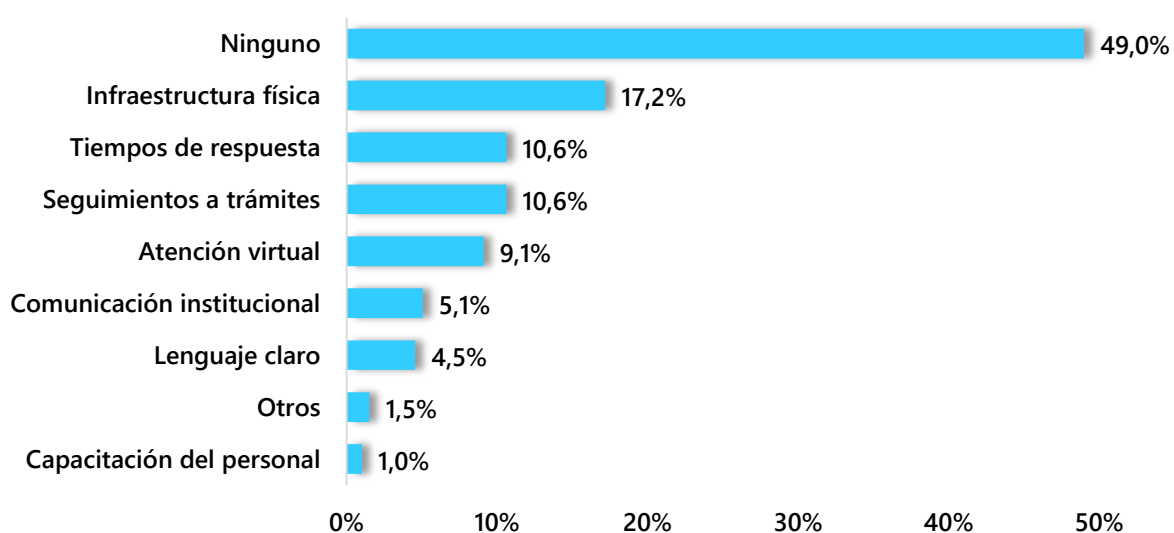


Figura 8. Aspectos a fortalecer para mejorar la atención y servicios ofrecidos

A continuación, algunas de los comentarios que explican las razones por las que se deben mejorar los aspectos anteriormente mencionados son:

- El espacio en la infraestructura física genera incomodidad para los funcionarios.
- Fuimos invitados a una capacitación denominado Fenómeno del niño. La invitación llega al correo institucional de un día para otro; con todas las dificultades del desplazamiento asistimos con la mejor disposición, al momento de llegar a la CAM, se nos informa que no se tenía conocimiento de la capacitación, no fuimos orientados de la mejor manera. Después de indagar la veracidad de la invitación, se nos informa que la capacitación, fue cambiada de fecha.
- Los tiempos de respuesta ante los diferentes trámites son muy extensos y dificultan las gestiones institucionales internas por falta del trámite solicitado ante la CAM; adicional a ello, no existe un enlace eficiente (cuando se consulta no funciona) que permita hacer seguimiento al estado del trámite.
- Hay tramites que aún no han sido atendidos por la CAM y que llevan más de 6 meses de haber radicado la solicitud.
- El acceso al Centro de Atención al Usuario es una puerta estilo guillotina muy poco práctica y funcional.
- No me dieron respuesta ante denuncia por tala de árbol interpuesta desde el 14 de mayo.
- Es importante un link para hacer seguimiento a lo solicitado.
- Sería muy bueno poder hacer seguimiento a los trámites de manera virtual.
- Facilitar el cargue digital de la información.
- La sede del municipio de Garzón es muy pequeña.

E. Pregunta 5

De acuerdo a las *figuras 9 y 10*, los encuestados manifestaron que las comunicaciones emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena en un 95% responden completamente a la solicitud hecha y de manera coherente, como también, con la misma calificación, que estas comunicaciones tienen un lenguaje claro y coherente.

Sede Principal

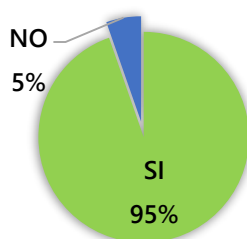


Figura 9. Responder completa y coherentemente a su solicitud

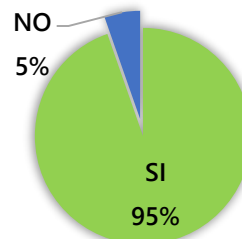


Figura 10. Lenguaje claro y coherente

F. Pregunta 6

A partir de las figuras 11 y 12 se puede evaluar el nivel de confianza y percepción general frente a la gestión realizada por la CAM; se preguntó a los usuarios si volverían a utilizar los servicios de la Corporación, estos afirmaron en con un 95% de manera positiva. Asimismo, se consultó si recomendarían los servicios de la entidad a lo que nuevamente confirmaron favorablemente con el 94%.

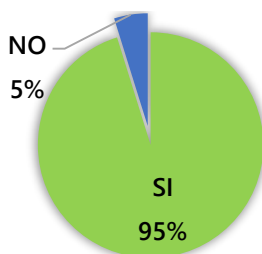


Figura 11. Volverían a utilizar los servicios de la CAM

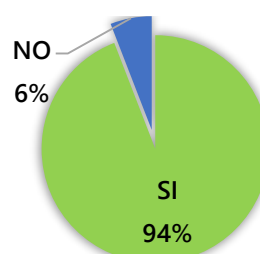


Figura 12. Recomendarían la CAM

G. Pregunta 7

Quienes respondieron a la encuesta de satisfacción externa también evaluaron la gestión pública realizada por la Corporación en el trimestre en evaluación (abril a mayo). En síntesis, los datos indican que en un 95,2% valoran satisfactoriamente dicha gestión ya que fue calificada en 59,4% excelente y 35,8% buena, frente a un 4,8% que demuestra lo contrario.

Este nivel de aprobación sugiere satisfacción generalizada con los servicios ofrecidos por la Corporación, además señala que la ciudadanía encuentra confianza y eficiencia en los resultados de sus procesos.

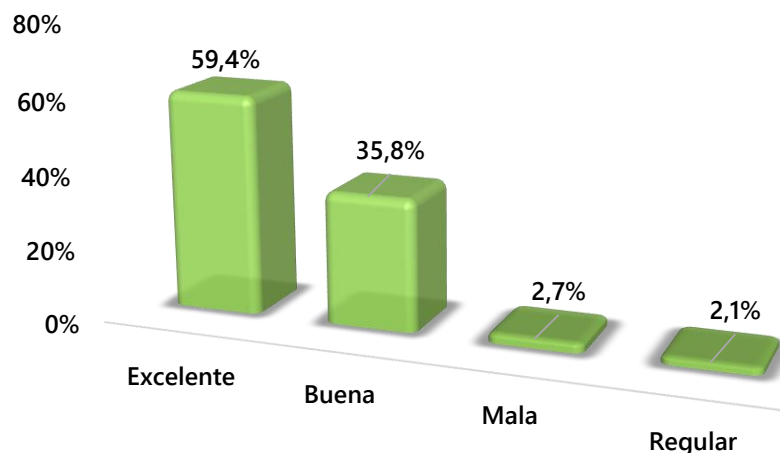
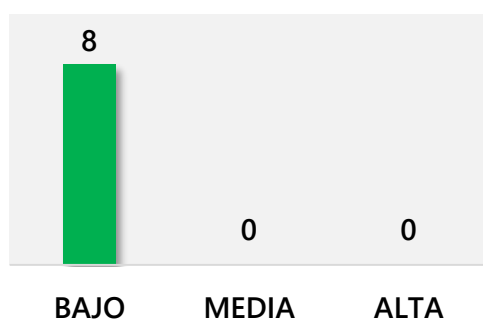


Figura 13. Calificación de la Gestión Pública CAM

H. Priorización de aspectos

Acorde con los parámetros establecidos en el P-CAM-004 Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente, para priorización de aspectos a mejorar y nivel de urgencia para tomar acciones, se puede observar a partir de la *figura 14*, que para el trimestre reportado todos los criterios de satisfacción externa se ubican en un nivel bajo de priorización. Lo anterior sugiere que perciben un buen desempeño de la entidad.



- La facilidad de acceso al servicio.
- Claridad de la información suministrada.
- Amabilidad y disposición del personal
- Conocimiento y dominio del tema por parte del personal.
- Tiempo de atención.
- Cumplimiento de los términos de respuesta.
- Calidad de la respuesta recibida.
- Su satisfacción con el servicio recibido.

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

I. Comentarios adicionales

Al finalizar la encuesta, se le brinda la oportunidad al usuario externo realizar comentarios, sugerencias y/o felicitaciones sobre el servicio ofrecido por la Corporación; a continuación, los principales comentarios que pueden tenerse en cuenta para continuar cumpliendo con un alto índice de satisfacción, además, para tenerlos en cuenta en los casos que se requiera iniciativas de mejoramiento:

- Recomendando tener corresponsales bancarios para cuando no haya servicio en los bancos.
- Ofrecen buena atención. Deberían mejorar un poco en las instrucciones para el trámite que uno está gestionando.
- La CAM debe continuar apoyando los proyectos de reforestación en las fincas del sur del país.
- Excelente atención de la línea de frente, desde la vigilante hasta las personas de ventanilla.
- Que sean claro cuando uno va a solicitar el servicio de una manera correcta y precisa.
- Deberían tener mayor rapidez en las repuestas a las solicitudes.
- Gracias porque siempre me atienden bien.
- Acompañamiento en los procesos y trámites para mejorar calidad y eficiencia en los mismos otorgados.
- Recomendando que no demoren mucho buscando el expediente y así agilizar el proceso de notificación personal.
- Estoy satisfecho con todo excepto en la demora para dar respuestas a las diferentes solicitudes.
- Tener la respuesta más clara y en los tiempos estipulados.
- Agradezco el acompañamiento brindado. Como recomendación, se sugiere continuar fortaleciendo los canales de comunicación y la oportunidad en la atención de las solicitudes, contribuyendo a una prestación del servicio cada vez más eficiente.
- Siempre debo venir a reclamar mi factura, porque no llegan a mi casa, de resto todo muy bien.
- Sería útil mejorar el seguimiento de los trámites y mantener una comunicación más oportuna con los usuarios, incorporando el contacto telefónico como un canal adicional para el seguimiento y la atención de las PQRS, lo que permitiría una interacción más ágil y efectiva.

Sede Principal

3.3 Análisis 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 V4 a cada dependencia de la Entidad; dicho formato está dividido en 3 partes; en la primera de ellas, la pregunta uno (1) está dirigida a conocer si el usuario interno ha solicitado los servicios de la dependencia evaluada. Seguidamente, en la segunda parte, quien haya respondido de manera afirmativa a la pregunta de la primera parte, debe responder el tipo de vinculación y la antigüedad que tiene con la Corporación. Posteriormente el encuestado califica 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 Bueno y 4 es Muy Bueno.

Finalmente, en la tercera parte, la pregunta 4 que está dividida en 3 ítems, cada encuestado responde de manera afirmativa o negativa el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora. Además, el usuario debe escoger los aspectos que considera prioritarios para fortalecer el desempeño y la calidad del servicio interno de la dependencia evaluada y justificar el por qué de su elección. Por último, se pregunta al encuestado si recomendaría los servicios de la dependencia evaluada; como también, el cliente interno tiene la posibilidad de hacer algún comentario y/o sugerencia respecto a la dependencia en evaluación.

A la fecha del presente informe, fueron evaluadas 3 dependencias que integran la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM. En estas se obtuvo en cada una:

- Dirección Territorial Norte (DTN): 24 respuestas.
- Dirección Territorial Occidente (DTO): 22 respuestas.
- Dirección Territorial Sur (DTS): 26 respuestas.

De manera general, las tres dependencias superan el 85% en su índice de satisfacción; más adelante se detallan cada uno de los aspectos que forman parte de esta calificación; lo mencionado se evidencia en la *figura 15*.

Sede Principal

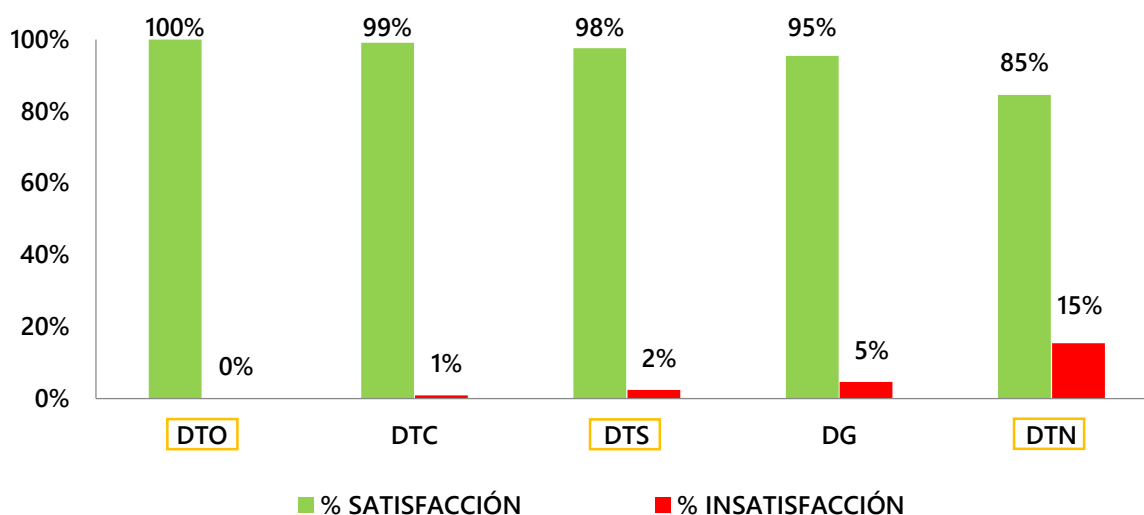


Figura 15. Comparativo de Satisfacción Vs Insatisfacción por dependencias CAM evaluadas durante 2026

A. A. Encuesta Interna de Dirección Territorial Norte (DTN)

Como lo indica la *figura 16*, los encuestados respondieron si han usado los servicios de DTN y se evidencia que el 71% afirmaron haberlos requerido.

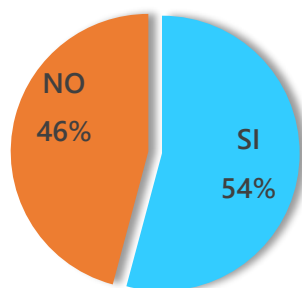


Figura 16. Requieren servicios de DTN

Dando seguimiento a la pregunta 2, quienes afirmaron requerir los servicios de la DTN respondieron al tipo de vinculación a la Corporación al igual que su antigüedad. Teniendo en cuenta lo anterior y según la *figura 17*, el 54% corresponde a personal contratistas, judicantes y/o pasantes, seguido por el 23% que representa a funcionarios de planta – carrera administrativa, como también con el 23% se encuentran los funcionarios de planta - provisional, libre nombramiento y remoción.

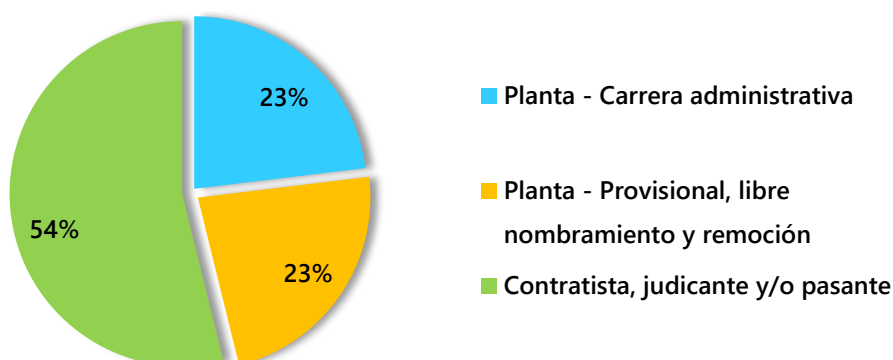


Figura 17. Tipo de vinculación - encuestados DTN

Sumado a ello, a partir de la *figura 18* se observa que el 69% de los encuestados tienen una antigüedad de vinculación mayor a 3 años, y el 31% corresponde a colaboradores con 1 a 3 años de antigüedad. Para esta dependencia no se registraron funcionarios que tienen menos de 1 año de vinculación.

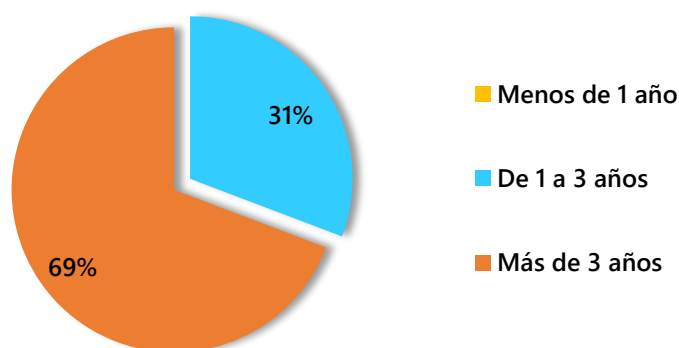


Figura 18. Antigüedad de vinculación - encuestados DTN

En cuanto a la pregunta 3 los encuestados calificaron cada uno de los aspectos que inciden en la satisfacción interna de DTN; se evidencia que tan solo dos criterios fueron calificados por encima del 90% de favorabilidad, estos son la amabilidad y respeto en la atención y la facilidad para acceder a los servicios de la dependencia. Por su parte, cinco criterios fueron evaluados con el 84,6%, estos fueron: 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, la calidad y confiabilidad de la respuesta y el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió).

Sede Principal

No obstante, los dos últimos criterios obtuvieron el 76,9%. Lo anterior se puede apreciar en la *figura 19*.



Figura 19. Calificación de aspectos de satisfacción de DTN

Continuando con el análisis de satisfacción interna a DTN, en la pregunta 4 que busca conocer el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora, se puede inferir con la *figura 20* que el 92,3% afirman tener coordinación entre las dependencias, frente al 7,7% que manifiesta lo contrario; en cuanto a las actividades para impulsar y promover el trabajo en equipo con la dependencia evaluada y a partir de la *figura 21*, los encuestados lo confirmaron con el 84,6%. Finalmente, los encuestados calificaron satisfactoriamente con el 92,3% la comunicación oportuna y efectiva entre dependencias. Esto último se puede observar en la *figura 22*.

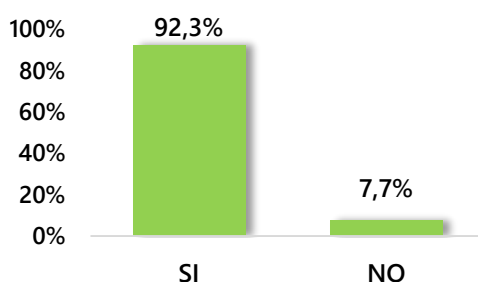


Figura 20. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DG

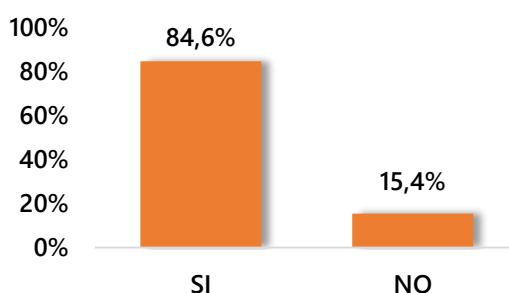


Figura 21. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DG

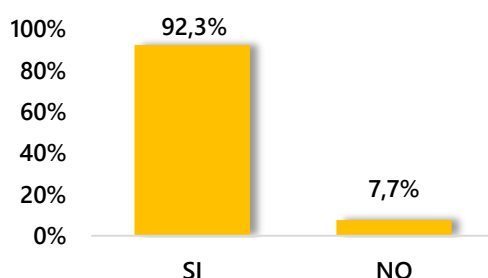


Figura 22. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DG

Consecutivamente, en la pregunta 5, cada usuario interno seleccionó aquellos aspectos que consideran que deben tenerse en cuenta para fortalecer el desempeño y la calidad del servicio. De acuerdo a la *figura 23*, el 35,3% refleja que los tiempos de respuesta es el aspecto más importante a mejorar. Aún así, el 23,5% consideran que la DTN no debe promover acciones de fortalecimiento de su desempeño. Sin embargo, el trabajo colaborativo, la calidad de la información y el lenguaje y la comunicación, representadas con el 11,8% cada uno, indican una pequeña oportunidad de mejora.

Como último aspecto a fortalecer, las herramientas y recursos fueron considerados

otra pequeña posibilidad con el 5,9%.

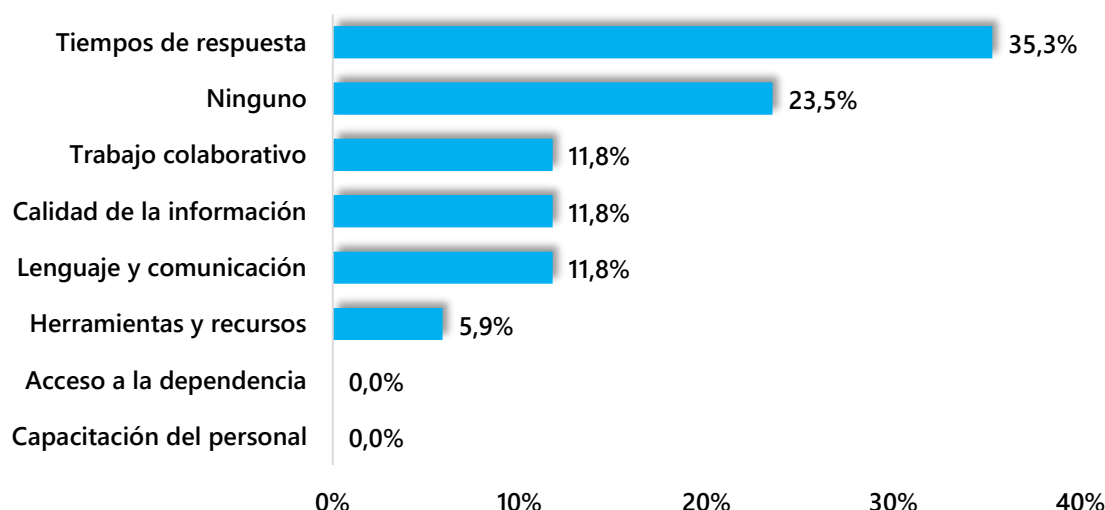


Figura 23. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DTN

Algunas de las razones que justifican los aspectos anteriormente detallados son:

- La agilidad es el motor que permite que el resto de las demás dependencias cumplan con sus propias metas.
- Por la cantidad de expedientes que se manejan en la zona norte del departamento, el tiempo de respuesta no es oportuno.
- Se nota que a veces se quedan cortos de personal para todo el trabajo que tienen, como también sucede con los espacios para todo el ellos.

Finalmente, como lo muestra la *figura 24*, el 92% los encuestados afirmaron que recomiendan los servicios de Dirección General.

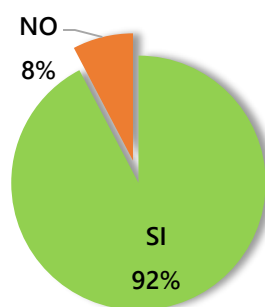


Figura 24. Recomiendan los servicios de DTN

Por último, tenían la posibilidad de hacer un comentario o sugerencia a la dependencia en evaluación; algunos de ellos son:

- Gracias por el compromiso institucional.
- Mejorar tiempos de respuesta, para el cumplimiento de los indicadores y bienestar de la ciudadanía.
- Son un excelente equipo de trabajo y personas muy gratas.

B. Encuesta interna de Dirección Territorial Occidente (DTO)

La siguiente dependencia evaluada fue la DTO y como se observa en la *figura 25*, tan solo el 50% de los encuestados afirmaron requerir los servicios de la Dirección Territorial Occidente.

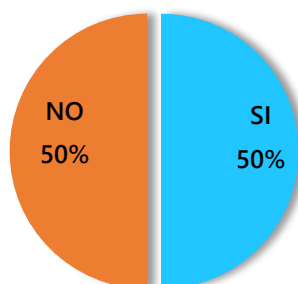


Figura 25. Requieren servicios de DTO

Continuando con la pregunta 2, quienes afirmaron requerir los servicios de la DTO registraron el tipo de vinculación a la Corporación al igual que su antigüedad. Del análisis de la *figura 26*, se puede inferir que el 64% corresponde a personal contratistas, judicantes y/o pasantes, el 27% representa a los funcionarios de planta – provisional, libre nombramiento y remoción, seguido por la participación del 9%

de los funcionarios de planta -carrera administrativa.

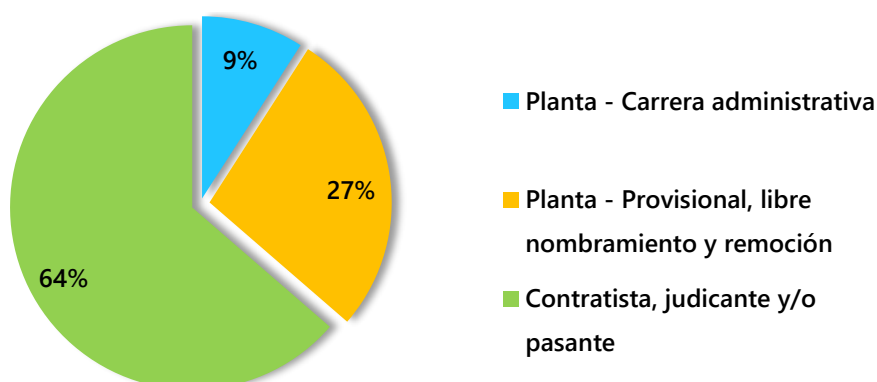


Figura 26. Tipo de vinculación encuestados DTO

De igual forma, a partir de la figura 27 se evidencia que el 82% de los encuestados tienen una antigüedad de vinculación mayor a 3 años, y el 18% corresponde a colaboradores con 1 a 3 años de antigüedad. Dentro de los colaboradores que respondieron la encuesta de DTO no se registró personal con menos de 1 año de vinculación.

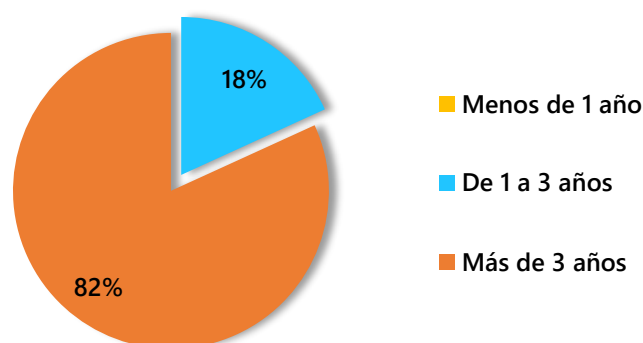


Figura 27. Antigüedad de vinculación encuestados DTO

En seguida, respondiendo a la pregunta 3, los encuestados evaluaron los distintos criterios de satisfacción para DTO. En todos los criterios se alcanzó el 100% de satisfacción, lo que refleja un desempeño sobresaliente y el compromiso con la prestación de un servicio eficiente.



Figura 28. Calificación de aspectos de satisfacción de DTO

En referencia a la pregunta 4, orientada a conocer el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora, en la *figura 29* se observa que el 100% de los encuestados manifestó que existe coordinación entre ambas dependencias.

También se observa en la *figura 30*, se evidencia que el 90,9% confirman los esfuerzos realizados para impulsar y fortalecer el trabajo en equipo entre las dependencias.

Por último, los encuestados otorgaron una valoración del 100% a la comunicación oportuna y efectiva entre dependencias, resultado que puede observarse en la *figura 31*.

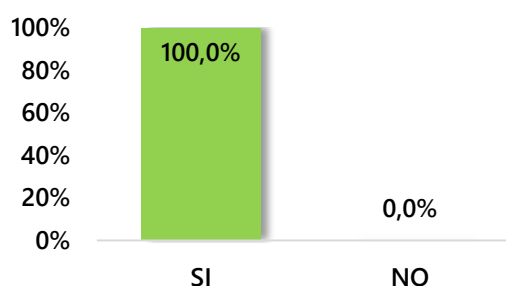


Figura 29. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DTO

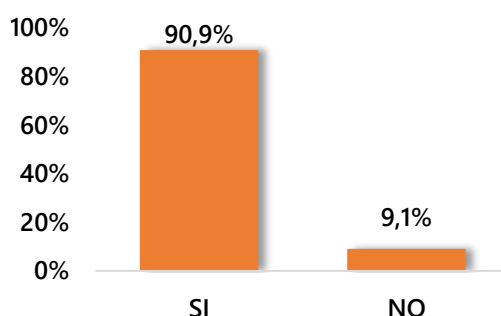


Figura 30. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DTO

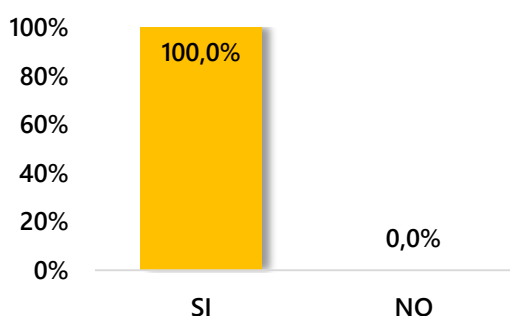


Figura 31. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DTO

A continuación, en la pregunta 5, cada usuario interno identificó los aspectos que considera deben fortalecerse para mejorar el desempeño y la calidad del servicio. En este sentido, el 26,3% señaló que la DTO no requiere fortalecer algunos de estos aspectos; con el 15,8% indicaron que puede optimizarse el trabajo colaborativo y el acceso a la dependencia, el 10,5% señalaron como oportunidad de mejora los tiempos de respuesta, el lenguaje y la comunicación y la capacitación del personal, respectivamente.

Sede Principal

No obstante, un 5,3% corresponde a aquellos encuestados que consideran la DTO podría priorizar la calidad de la información y las herramientas y recursos. Los resultados anteriores se evidencian en la *figura 32*.

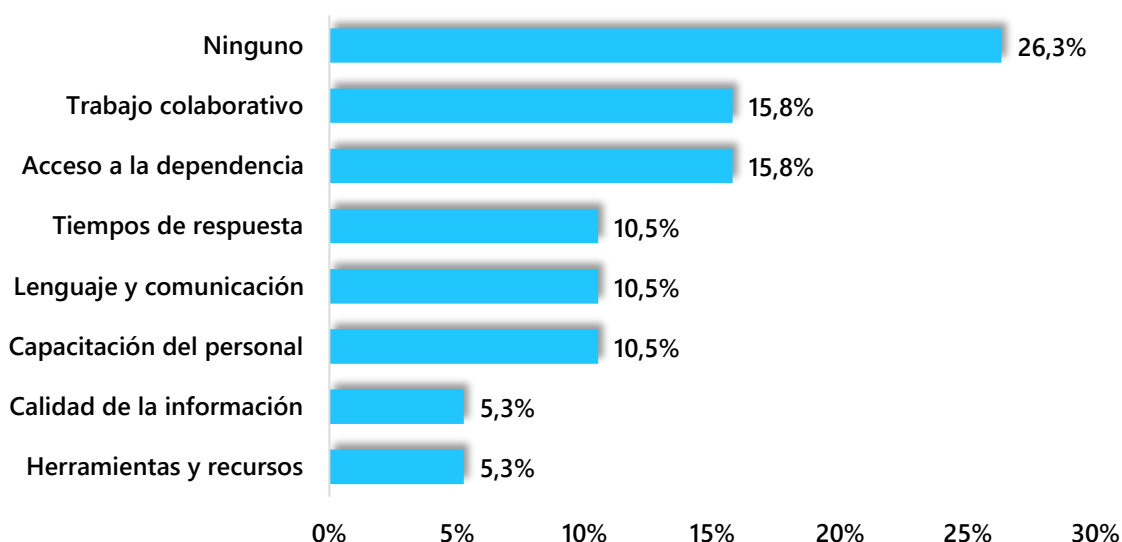


Figura 32. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DTO

A continuación, algunos de los comentarios con los que los encuestados justificaron su elección anterior:

- Es difícil comunicarse con el número de la secretaria de esta Territorial.
- Se necesita la información en los términos establecidos.
- Es necesaria la claridad de los requerimientos de DTO.

Por último, los encuestados confirmaron con el 100% recomendar los servicios de la Dirección Territorial Occidente. Así se representa en la *figura 33*.

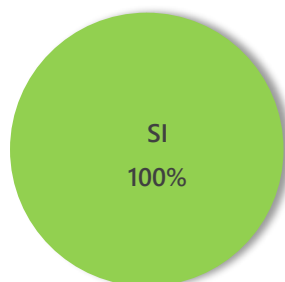


Figura 33. Recomiendan servicios de DTO

En la última parte de la encuesta donde se evaluó a la Dirección Territorial Occidente, estos son alguno de ellos:

- Continuar dejando en alto a la CAM.
- Gracias por su compromiso.

C. Encuesta interna de Dirección Territorial Sur (DTS)

La tercera dependencia evaluada a lo largo del segundo trimestre fue la Dirección Territorial Sur. En ese contexto, observando la figura 34, se indica que el 54% de los participantes de esta encuesta manifestaron requerir los servicios de DTS.

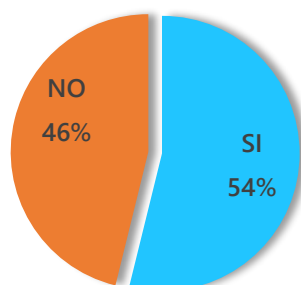


figura 34. Requieren servicios de DTS

Respecto a la pregunta 2, quien afirmaron requerir los servicios de DTS, señalaron el tipo de vinculación a la Corporación como también su antigüedad. Conforme a lo anterior y según la figura 35, el 36% afirman ser personal contratista, judicante y/o pasante; con ese mismo valor se representan los funcionarios de planta – provisional, libre nombramiento y remoción. Solo el 28% indican ser de planta – carrera administrativa.

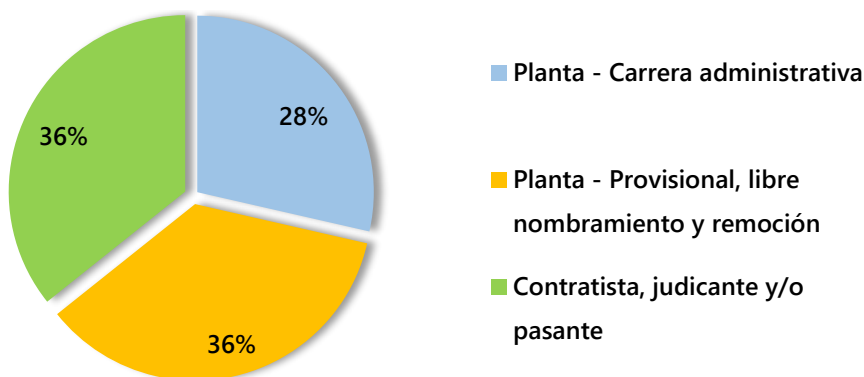


figura 35. Tipo de vinculación encuestados DTS

A su vez, los encuestados refirieron tener una antigüedad de vinculación mayor a 3 años con el 86% y entre 1 a 3 años con el 14%. Lo anterior puede detallarse en la figura 36.

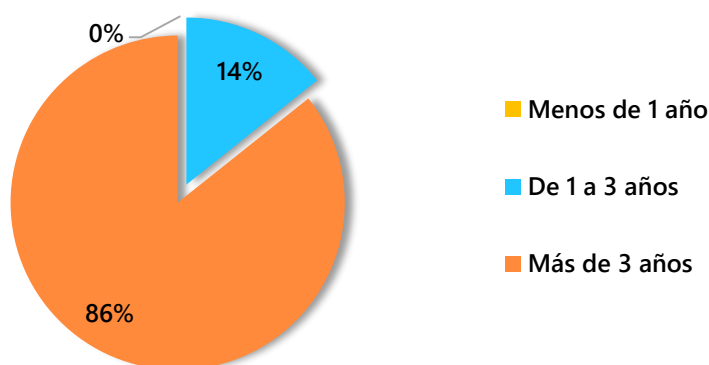


figura 36. Antigüedad de vinculación encuestados DTS

En cuanto a la pregunta 3, los usuarios internos calificaron cada uno de los criterios que comprenden la satisfacción de DTS. De esta manera, se evidencia de acuerdo a la figura 37 que seis de los nueve criterios obtuvieron el 100%. Pese a ello, los otros tres aspectos fueron calificados 92,9% indicando así un buen nivel de satisfacción y las oportunidades de mejora en esta dependencia.



Figura 37. Calificación de aspectos de satisfacción de DTS

Continuando con la pregunta 4, que busca conocer el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora, se puede inferir con la *figura 38* que el 100% afirman tener coordinación entre las dependencias; con esa misma favorabilidad en la *figura 39*, la dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada. Así mismo, los encuestados afirmaron nuevamente con el 100% la comunicación oportuna y efectiva entre dependencias; esto puede visualizarse en la *figura 40*.

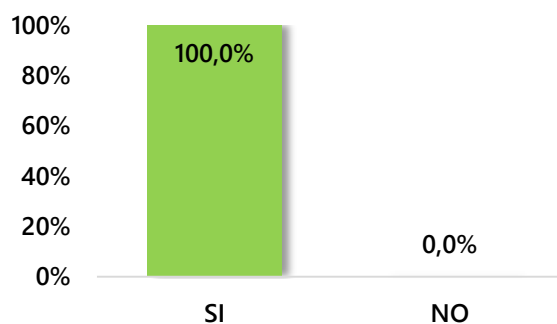


figura 38. Coordinación entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora DTS

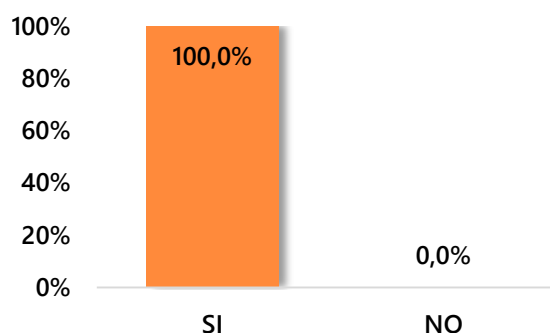


figura 39. La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada DTS

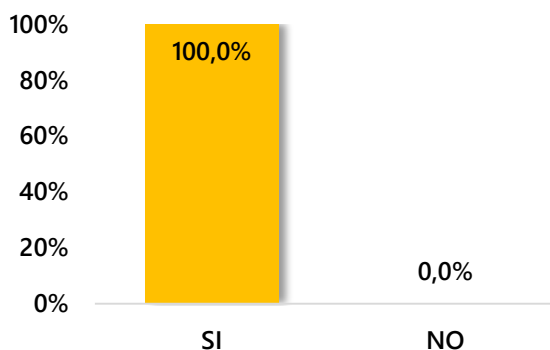


figura 40. Comunicación oportuna y efectiva entre dependencia evaluada y dependencia evaluadora DTS

Conforme a la pregunta 5 donde cada encuestado señaló los aspectos que pueden mejorarse en la DTS, los resultados demuestran en la *figura 41* que el 19,4% representa una posibilidad para fortalecer el trabajo colaborativo. A pesar de ello, con un valor del 16,1% indican que la DTS no requiere mejorar algún aspecto. Continúa la capacitación del personal con una calificación también del 16,1%, los tiempos de respuesta, el lenguaje y la comunicación y la calidad de la información obtuvieron el 12,9% cada uno y, por último, las herramientas y los recursos sugieren una pequeña oportunidad de mejora con el 9,7%.

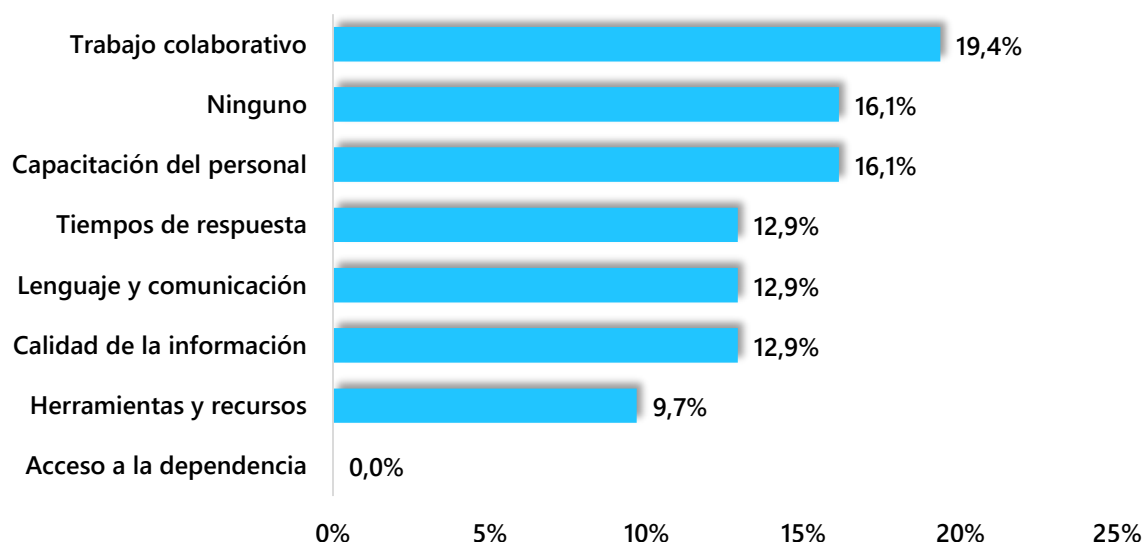


Figura 41. Aspectos prioritarios para fortalecer desempeño en DTS

A continuación, algunas de los comentarios con los que los encuestados justificaron los resultados anteriormente mencionados son:

- Se les da una fecha límite para dar una respuesta y no la envían dentro de los términos.
- Si se contaran con más herramientas de información, la calidad de respuesta y apoyo que se brinda sería mucho mejor.

Finalizando la evaluación a la Dirección Territorial Sur, a partir de la figura 42, se observa que el 100 % de los usuarios recomendaría la DTS, resultado que evidencia una percepción altamente favorable sobre esta dependencia.

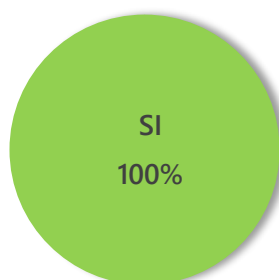


Figura 42. Recomiendan los servicios de DTS

3.4 Buzón de sugerencia

En el transcurso del segundo trimestre de 2026, se presentó 1 PQRSD a través del buzón de sugerencia ubicado en la sede del municipio de La Plata. Este esta relacionado con una queja o reclamo por lo lejos que queda la oficina y la demora en los procesos de la CAM. Dicho PQRSD fue atendido en los términos establecidos por la ley.

4. CONCLUSIONES

- Los datos evaluados frente al servicio, reflejan un nivel de satisfacción Externa del 94,39%, el cual corresponde a que 1.412 de las 1.496 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 ≥ 90 .
- Algunos de los factores asociados al sostenimiento del positivo índice de satisfacción externa se relacionan con el compromiso institucional con la calidad del servicio; estas a su vez, constituyen un incentivo para continuar consolidando las buenas prácticas de atención, fortalecer los procesos de mejora continua y garantizar experiencias cada vez más satisfactorias para los usuarios externos.
- En materia de satisfacción interna, se evidenció una valoración positiva del servicio prestado entre las diferentes dependencias de la Corporación, lo que demuestra la existencia de relaciones de trabajo colaborativas y una

Sede Principal

adecuada articulación institucional. No obstante, algunos aspectos relacionados con la oportunidad en las respuestas y la gestión adecuada de las diferentes herramientas y recursos representan oportunidades de mejora que permitirán fortalecer la eficiencia de los procesos internos.

- La reducción en el uso de los canales virtual – chat en línea y telefónico evidencia la importancia de implementar estrategias que promuevan su uso entre los usuarios externos. Asimismo, la implementación de dichas estrategias favorecería la experiencia de la ciudadanía con la Corporación.
- Uno de los elementos fundamentales para garantizar una atención oportuna es el cumplimiento de los términos de respuesta a PQRS. En este sentido, la Corporación debe fortalecer los mecanismos de control para respetar los tiempos establecidos por la ley.

5. ANEXOS

5.1 Formato F-CAM-046 V10 Encuesta Externa de Satisfacción (enero 22 de 2026)

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM en la búsqueda de mejorar continuamente y con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios que presta, ha diseñado la presente encuesta de satisfacción. Agradecemos desde ya su invaluable colaboración y solicitamos la mayor sinceridad al momento de dar sus respuestas.

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

1. Canal de atención

Canal de atención		
Presencial	Centro de Atención al Ciudadano sede principal	
	sede Garzón	
	sede Pitalito	
	sede La Plata	
Telefónico	Telefónico	
Virtual	Chat en línea	
	Correo electrónico	
	Formulario WEB - PQRS	

2. ¿Tipo de trámite o servicio recibido?

Sede Principal

- ☐ Realizar un trámite, permiso y/o licencia ambiental
☐ Denuncias ambientales
☐ Asesoría Jurídica – cobros coactivos
☐ Radicación de PQRS
☐ Facturación y Cartera
☐ Asistencia a eventos y/o capacitación
☐ Otro, ¿Cuál? _____

3. Por favor conteste las siguientes preguntas, calificando de 1 a 4 el grado de satisfacción teniendo en cuenta la siguiente relación: 1: Muy malo 2: Malo 3: Bueno y 4: Muy Bueno.

Aspecto	1	2	3	4
La facilidad de acceso al servicio				
Claridad de la información suministrada				
Amabilidad y disposición del personal				
Conocimiento y dominio del tema por parte del personal				
Tiempo de atención				
Cumplimiento de los tiempos de respuesta				
Calidad de la respuesta recibida				
Su satisfacción con el servicio recibido				

4. Seleccione los aspectos que considera deben fortalecerse para mejorar la atención y los servicios ofrecidos por la entidad.

- ☐ Infraestructura física
☐ Atención virtual
☐ Tiempos de respuesta
☐ Lenguaje claro
☐ Capacitación del personal
☐ Seguimientos a trámites
☐ Comunicación institucional
☐ Ninguno
☐ Otro, ¿cuál?: _____

¿Por qué? _____

5. Con respecto a las comunicaciones oficiales de la CAM, considera que:

- La respuesta fue completa y coherente SI _____ NO _____
- El lenguaje utilizado en la respuesta es claro y coherente SI _____ NO _____

6. Esta sección busca conocer su nivel de confianza y percepción general frente a la gestión realizada por la entidad.

- ¿Volvería a utilizar los servicios que ofrece la Corporación? SI _____ NO _____
- ¿Recomendaría la Corporación a otras personas? SI _____ NO _____

7. ¿Cómo evalúa la gestión pública realizada por la Corporación?:

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Este espacio está destinado para que comparta comentarios, sugerencias o recomendaciones que contribuyan a la mejora continua del servicio: _____

¡Agradecemos su participación! Su opinión es fundamental para fortalecer la gestión institucional y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.!

5.2 Formato F-CAM-335 V4 Encuesta Interna de Satisfacción (enero 22 de 2026)

Estimado colaborador, en nuestra búsqueda de mejorar continuamente y con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios que presta la Corporación, hemos diseñado la presente encuesta de satisfacción interna. Agradecemos desde ya su invaluable colaboración y solicitamos la mayor sinceridad al momento de dar sus respuestas.

“DEPENDENCIA A EVALUAR”

1. ¿En el último año ha requerido y/o utilizado de los servicios de la **dependencia** en evaluación? SI _____ NO _____ (Si su respuesta es NO, finalice la encuesta)
2. Esta sección permite identificar, de manera confidencial y con fines estadísticos, las características generales del colaborador que responde la encuesta.

Tipo de vinculación	Planta - Carrera Administrativa
	Planta - Provisional
	Contratista, Judicante y/o pasante
Antigüedad en la Corporación	Menos de 1 año
	De 1 a 3 años

Sede Principal

	Más de 3 años
--	---------------

3. Por favor conteste las siguientes preguntas, calificando de 1 a 4 el grado de satisfacción teniendo en cuenta la siguiente relación: 1: Muy malo 2: Malo 3: Bueno 4: Muy Bueno.

	1	2	3	4
La amabilidad y respeto en la atención				
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				
La calidad y confiabilidad de la respuesta				
El conocimiento y dominio del tema por parte del personal que lo atendió				
Las condiciones físicas o virtuales de atención				
La disponibilidad de las herramientas para resolver las necesidades y/o solicitudes				

4. Indique el nivel de coordinación, colaboración y trabajo en equipo entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora.

- ¿Existe una coordinación adecuada entre la dependencia evaluada y la dependencia evaluadora? SI_____ NO_____
- ¿La dependencia evaluadora impulsa y promueve el trabajo en equipo con la dependencia evaluada? SI_____ NO_____
- ¿La comunicación y la información entre ambas dependencias se comparte de manera oportuna y efectiva? SI_____ NO_____

5. Seleccione los aspectos que considera prioritarios para fortalecer el desempeño y la calidad del servicio interno de la dependencia evaluada.

- _____ Tiempos de respuesta
 _____ Calidad de la información
 _____ Trabajo colaborativo
 _____ Acceso a la dependencia
 _____ Herramientas y recursos
 _____ Lenguaje y comunicación
 _____ Capacitación del personal
 _____ Ninguno

¿Por qué? _____

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



6. ¿Recomendaría a sus compañeros y de más ciudadanos los servicios de la dependencia evaluada?: SI_____ NO_____
7. Este espacio está destinado para que comparta comentarios, sugerencias o recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional sobre la dependencia evaluada: _____
- _____
- _____

¡Agradecemos su participación! Sus aportes son fundamentales para la mejora continua y el fortalecimiento del desempeño institucional.



Elaboró Sussan JC
contratista apoyo Servicio al Ciudadano



Revisó y aprobó Bleidy Joaquín Ardila Pinzón
Profesional Universitario Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

Sede Principal