



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Dependencia: Secretaría GENERAL – servicio al ciudadano

Julio 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 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.	5
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS.....	5
4.1 Priorización de aspectos.....	10
4.2 Comentarios adicionales.....	11
4.3 Buzón de sugerencia	11
5. CONCLUSIONES.....	12

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Tipo de usuario y número de usuarios atendidos, cancelados, abandonados.....	3
Figura 2. Tipo de ventanilla de atención y porcentaje de usuarios atendidos.....	4
Figura 3. Canal de atención	6
Figura 4. Gestión que realizó en la CAM.....	7
Figura 5. Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción	7
Figura 6. Aspectos para fortalecer en los canales de atención	9
Figura 7. Comunicaciones oficiales responden completamente a la solicitud – lenguaje claro y coherente	9
Figura 8. Los lineamientos contribuyen al bienestar de la comunidad.....	10
Figura 9. Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción e insatisfacción.....	11

Sede Principal

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: Abril, mayo y junio de 2023
FECHA DE REPORTE: Julio 2023
REPORTA: Secretaría General- Servicio al ciudadano

2. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el informe de medición de satisfacción de cliente externo e interno de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM, el cual se llevó a cabo mediante la aplicación de un formulario virtual basado en lo definido en las herramientas de medición F-CAM-046 encuesta externa de satisfacción y F-CAM-335 encuesta interna de satisfacción, con el objetivo de analizar los datos obtenidos durante el segundo trimestre del año 2023. El primer formulario se aplicó a los clientes externos que han realizado trámites a través de los distintos medios que ofrece la Corporación, como lo son: telefónico, presencial y virtual. Por otra parte, el formulario de cliente interno se aplicó a los contratistas y funcionarios de la Corporación para conocer la percepción de cada uno respecto a los productos y servicios que presta cada dependencia.

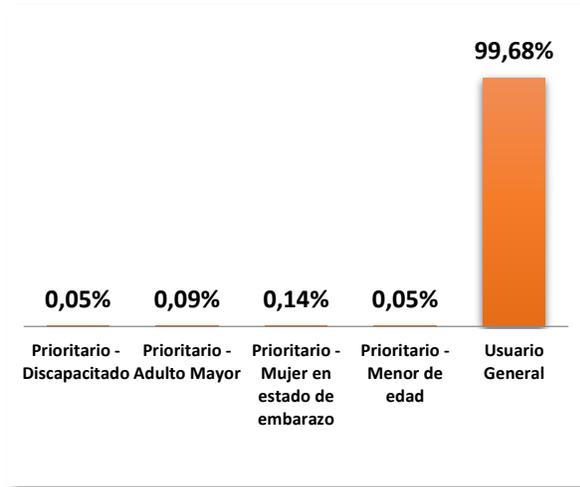
La información recolectada se analizó a través de este documento, por medio del cual se presenta el nivel de percepción de los clientes externos, en cuanto a los trámites y servicios que prestó la Corporación; donde se recibieron 163 respuestas. De igual forma se tienen en cuenta las Peticiones, Quejas, 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

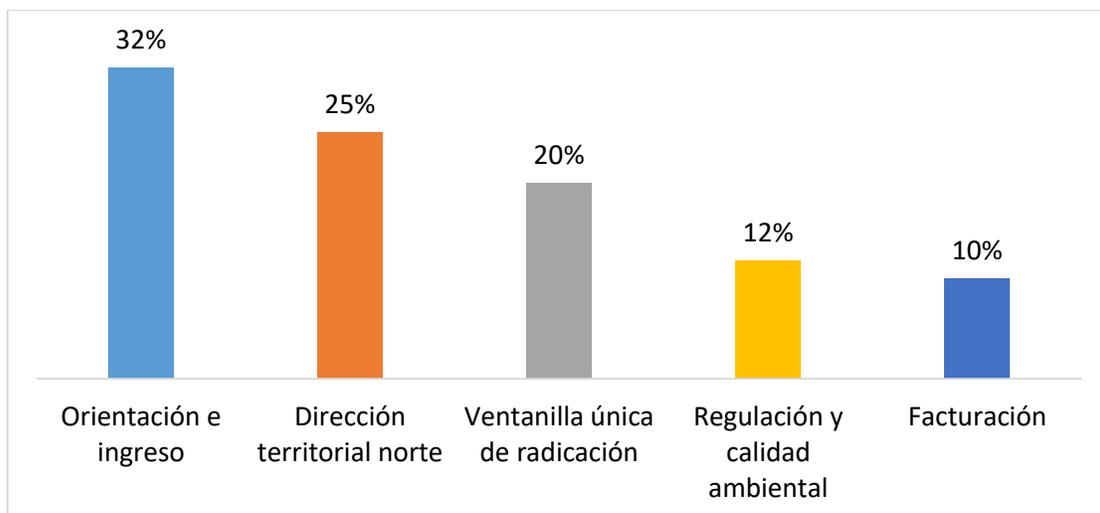
Durante el trimestre, se presentaron a la sede principal ubicada en la Ciudad de Neiva, 2.220 ciudadanos, de los cuales el 91% fueron atendidos, el 7% abandonaron el turno y el 2% cancelaron. Del total de usuarios que solicitaron turno para realizar algún trámite o requerir un servicio de la Corporación, el 99,7% fueron usuarios generales, el 0,3% correspondió a Usuarios Prioritarios – Adulto Mayor, personas con discapacidad y Mujer en estado de embarazo o con niño en brazos.

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



En la sede principal de la Corporación, están habilitadas 06 ventanillas de atención, las cuales están organizadas por área y cada una atiende trámites y servicios distintos. Del total de los ciudadanos atendidos, el 32% fue atendido por la ventanilla de orientación e ingreso, el 25% fue atendido por Dirección Territorial Norte, el 20% por la ventanilla única de radicación, el 21% fue atendido por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental y por último el 10% de los usuarios fue atendido por Facturación.

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 0:05:25

y el tiempo de atención fue de 0:13:27.

3.2 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.

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

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

Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, solamente el 71% 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.

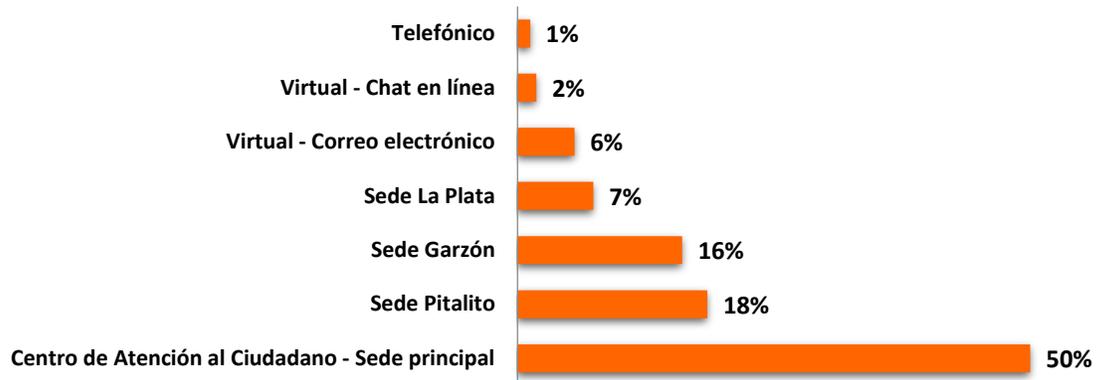
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXTERNAS

Durante el segundo trimestre del año 2023; 163 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 50%, seguidamente de la sede territorial de Pitalito con el 18%; la

sede territorial Garzón con el 16%; la sede territorial La Plata con el 7%, continua el canal de atención virtual – Correo Electrónico con el 6%, seguidamente el canal de atención virtual – Chat en línea con el 2% y el restante 1% el canal telefónico.

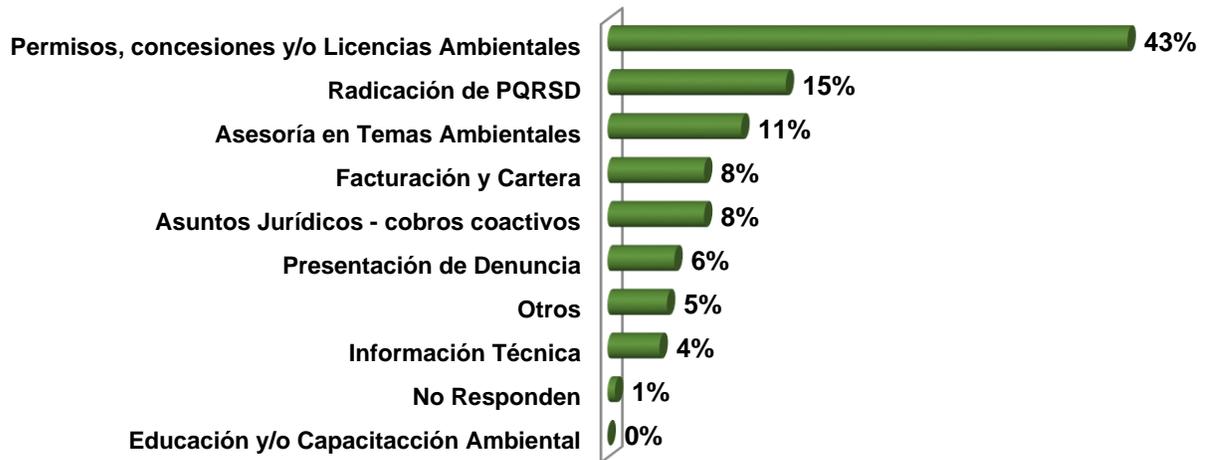
Figura 3. Canal de atención



En la figura 4 se presenta el porcentaje de la gestión que realizan los ciudadanos en la Corporación; donde se puede observar que la solicitud de permisos, concesiones y/o licencias ambientales fueron los principales servicios que utilizó la ciudadanía con el 43%. Seguidamente se presentan las gestiones de preferencia que utilizan los ciudadanos en el siguiente orden: Radicación de PQRSD con el 15%; asesoría en temas ambientales con el 11%; facturación y cartera con el 8%, asuntos jurídicos – cobros coactivos con el 8%, otros (seguimientos a radicados, trámites, revisión de expedientes, actividades de RESPEL) con el 5%, información técnica con el 4% y aquellos que prefirieron no contestar con 1%.

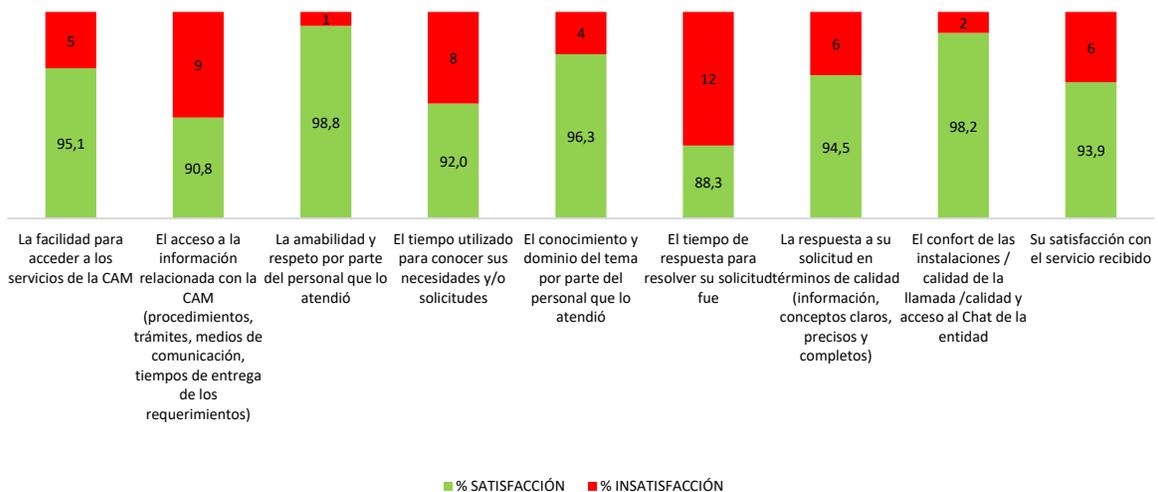
Sede Principal

Figura 4. Gestión que realiza en la CAM



A partir de la figura 5 se presenta la comparación de los porcentajes (%) relacionados con el grado de satisfacción durante la atención recibida en la Corporación; donde se puede observar que el porcentaje (%) de satisfacción más elevado se encuentra en la amabilidad y respeto por parte del personal que atiende al ciudadano con un 99% y el menor se ubica en el tiempo de respuesta para resolver la solicitud con un 88%.

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



En cuanto a la pregunta relacionada con los aspectos que la ciudadanía considera que la CAM debe fortalecer en los canales de atención se encuentra que el 34% de los encuestados no consideran ningún aspecto para que la entidad mejore los canales de atención, seguido de fortalecer la virtualidad en la atención con un 26%, seguidamente por las mejoras en los ejercicios de rendición de cuentas de la CAM con 18%, la infraestructura con el 17%, el 12% indica que se debe optimizar la priorización en la atención, el conocimiento y dominio del tema por parte del personal que atiende con el 7% y el restante 3% consideran que deben mejorar el lenguaje claro en la atención.

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

- No se puede hacer seguimiento virtualmente a los trámites
- Evitar los desplazamientos para realizar algún trámite, como por ejemplo la solicitud y expedición de facturas virtualmente.
- Algunos términos no son comprendidos por ciudadanos y no tienen claridad frente a sus dudas.
- Conocer la actuación de la CAM frente a problemas ambientales en referencia a la rendición de cuentas.
- En ocasiones, algunos funcionarios no brindan información completa y con amabilidad.

Para ello la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena se encuentra trabajando en estrategias que permitan mejorar la percepción de los ciudadanos hacia la CAM, una de estas estrategias es que los servidores y contratistas realicen el curso de lenguaje claro y se capaciten por competencias en atención al usuario. También adelanta seguimientos a los canales virtuales para dar mayor agilidad a solicitudes hechas a través de dicho canal. Adicionalmente, implementó el botón de consulte sus facturas, para que la ciudadanía pueda descargar desde la página WEB de la entidad su factura y pagarla por ese mismo medio.

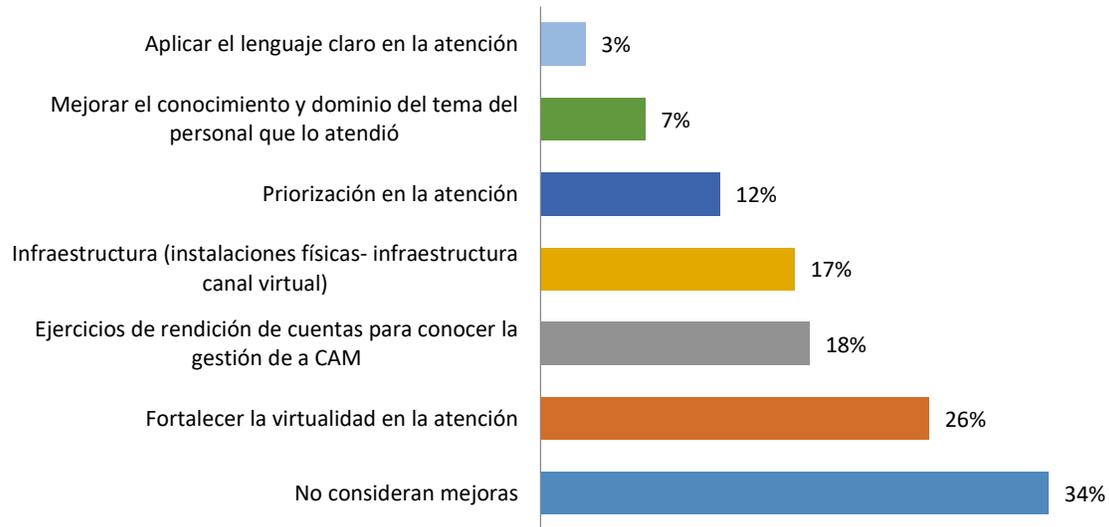
Sede Principal

📍 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



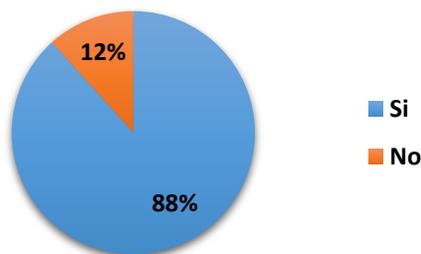
Figura 6. Aspectos para fortalecer en los canales de atención



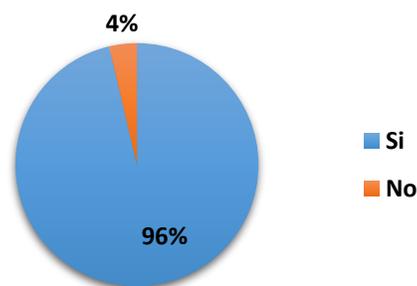
Con respecto a la pregunta relacionada con las comunicaciones oficiales emitidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena el 88% indicaron que responden a su solicitud completamente y el 96% manifiestan que el lenguaje utilizado en la respuesta es claro y coherente.

Figura 7. Comunicaciones oficiales responden completamente a la solicitud – lenguaje claro y coherente

Respuesta completa a la solicitud



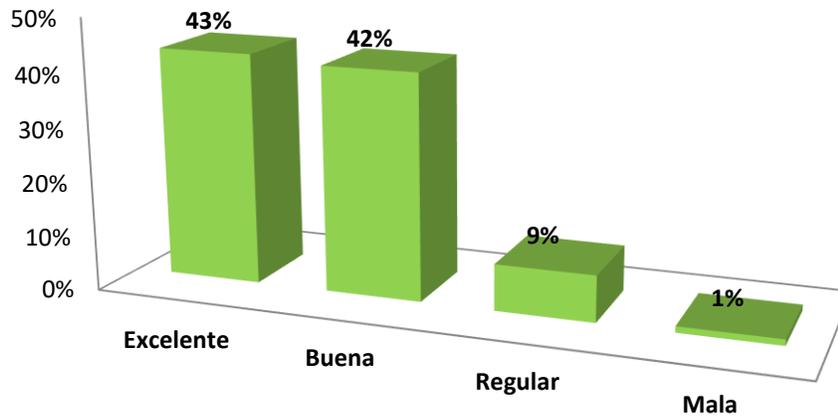
Lenguaje claro y coherente



En la figura 8. Se relaciona la pregunta ¿Cómo evalúa la gestión pública realizada por la Corporación?, El 43% de los encuestados manifestó que es excelente, seguidamente el 42% indico que es buena el 9% que es regular y el tan solo el 1% manifestó que la gestión pública que realiza la Corporación es mala; evidenciando

que la entidad desde sus principios y directrices de transparencia y acceso a la información contribuyen con el bienestar de la comunidad desde los diferentes procedimientos, orientaciones y pautas.

Figura 8. Los lineamientos contribuyen al bienestar de la comunidad

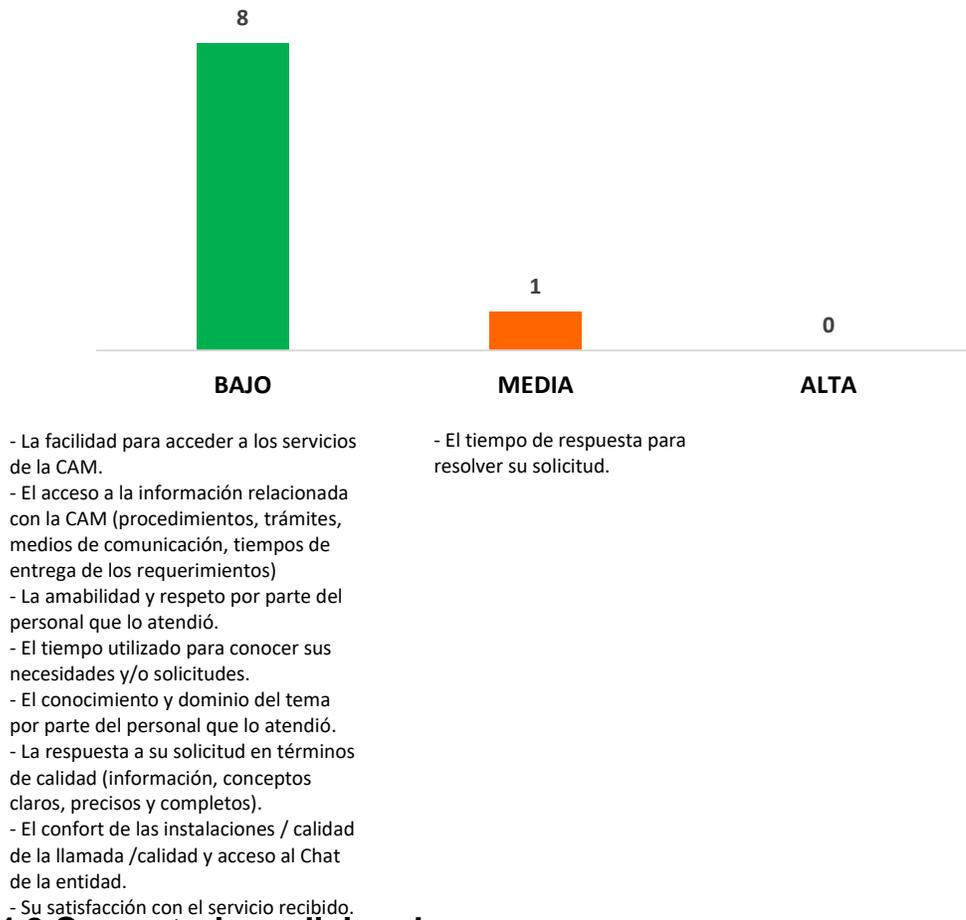


4.1 Priorización de aspectos

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

En la figura 9 se puede observar los aspectos evaluados que quedaron con categoría de priorización baja, y el aspecto que tiene una priorización media. Desde la Corporación se adelantarán estrategias de mejora a dichos aspectos teniendo en cuenta los comentarios relacionados en el formulario.

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



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 ofrece la entidad, como lo son: mejorar los tiempos de respuesta frente a las solicitudes, analizar los costos de los permisos ambientales, fortalecer los conocimientos del personal que atiende las ventanillas de trámites ambientales, publicar información relacionada con zonas de protección y Parques Naturales, entre otros.

4.3 Buzón de sugerencia

Durante el segundo trimestre del año 2023, se presentó una sugerencia a través

del buzón de sugerencias.

5. CONCLUSIONES

- Los datos analizados frente al ciclo del servicio, reflejan un nivel de satisfacción del 94,2 %, el cual corresponde a que 1.382 de las 1.467 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significa que los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio la Corporación de esta manera se da cumplimiento a la meta planteada en el sistema integrado de gestión que es $\geq 90\%$; sin embargo, se debe verificar en el siguiente trimestre, para aquellos aspectos que quedaron en el nivel de urgencia medio de priorización.
- Hacer mayor divulgación en las redes sociales y página WEB del botón de descargue aquí su factura, el cual se encuentra habilitado en la sede electrónica de la entidad.

Sede Principal