



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



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

PERIODO REPORTADO: JULIO – SEPTIEMBRE DE 2020

OFICINA DE PLANEACIÓN

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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



1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, maneja comunicación activa con los ciudadanos mediante diferentes canales y hace la prestación de sus servicios para lo cual hace medición del nivel de satisfacción de los mismos lo cual permite interactuar sobre las necesidades y expectativas que nuestros clientes externos tienen frente al servicio prestado.

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

La información analizada en este documento, permite medir aspectos fundamentales que comprometen la calidad de los servicios de la Corporación; esta información fue compilada durante el Segundo trimestre del año 2020, donde fueron diligenciadas 58 encuestas de satisfacción de forma telefónica. De igual forma se tienen en cuenta las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los buzones de sugerencias de toda la Corporación, análisis de consultas de usuarios externos e internos del sistema de información geográfica y evaluación de audiencia pública de la presentación del plan de acción.

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

2. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población a la cual se le aplicó la encuesta, fue a los usuarios que se les ha prestado algún tipo de servicio en la Corporación, ya sea de información, asesoría, tramites, radicación de pqr's, 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, para este caso se toma un aproximado de 2750 usuarios lo que define hacer 58 encuestas

3. ANÁLISIS DE DATOS

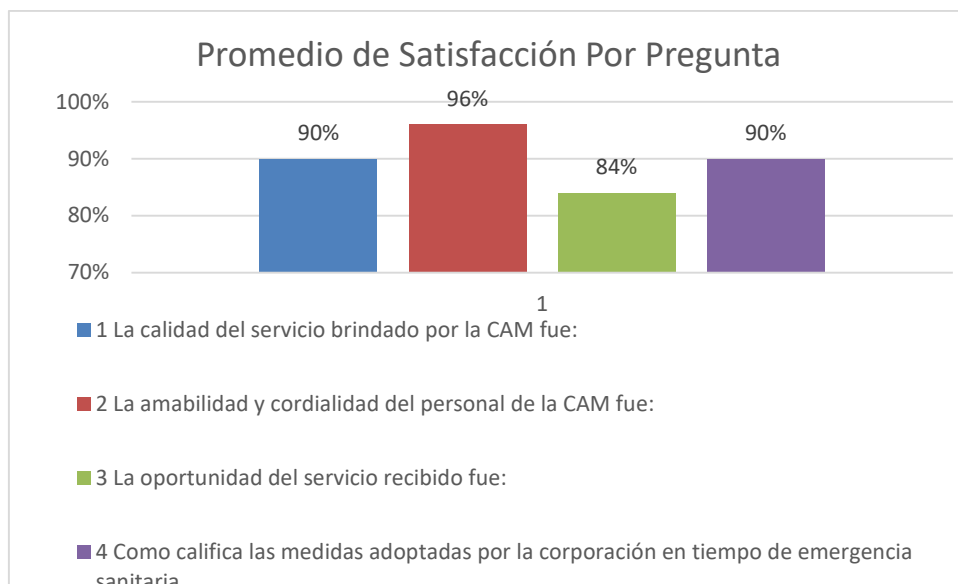
3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, se aplicaron 29 encuestas, durante el tercer trimestre se atendieron de marea telefónica al grado de satisfacción promedio fue del 93% de acuerdo a los siguientes resultados:

Cuadro 1. Resultados encuesta de satisfacción tercer trimestre Centro de Atención al Ciudadano

Preguntas		5	4	3	2	1	% +
1	La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	18	24	2	0	1	90%
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	23	21	1	0	0	99%
3	La oportunidad del servicio recibido fue:	20	19	4	0	2	84%
4	Como califica las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria	21	21	1	1	1	93%
PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)							93%

Gráfica 1. Porcentaje de satisfacción por pregunta



En análisis a las respuestas de las encuestas realizadas en el Centro de atención al ciudadano a los usuarios atendidos entre julio y septiembre de 2020, la inconformidad se da frente a la oportunidad del servicio recibió es calificada en un 84% siendo la menor calificación en la cual califican 4 de las 29 respuestas realizadas, regular, deficiente y malo.

En segundo lugar, con una calificación del 90%, sobre como los usuarios califican las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria durante los meses entre julio a septiembre de 2020, de las 29 respuestas 3 fueron calificadas entre regular, deficiente, regular y malo.

La calidad del servicio brindado por la Corporación es calificada en un 90% con 3 de las 29 respuestas dadas por lo usuarios entre deficiente y regular.

Por ultimo con una calificación del 96% la amabilidad y cordialidad del personal con una respuesta regular de las 29 respuestas.

3.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN LAS TERRITORIALES

Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, se aplicaron 29 encuestas, teniendo en cuenta que durante el tercer trimestre se atendieron de marea telefónica a los usuarios para saber cuál es la percepción de los ciudadanos frente a los servicios y atención prestados. Con un promedio del 99%.

Cuadro 2. Resultados encuesta de satisfacción tercer trimestre Territoriales

Preguntas		5	4	3	2	1	% +
1	La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	27	2	0	0	0	99%
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	27	2	0	0	0	99%
3	La oportunidad del servicio recibido fue:	27	2	0	0	0	99%
4	Como califica las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia	27	2	0	0	0	99%
PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)							99%

Gráfica 2. Porcentaje de satisfacción por pregunta

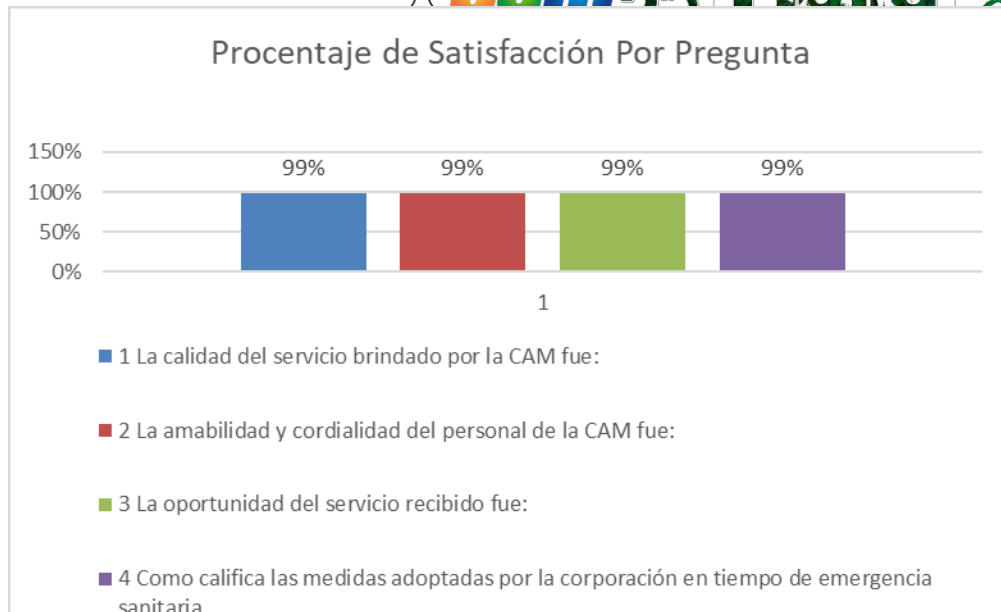
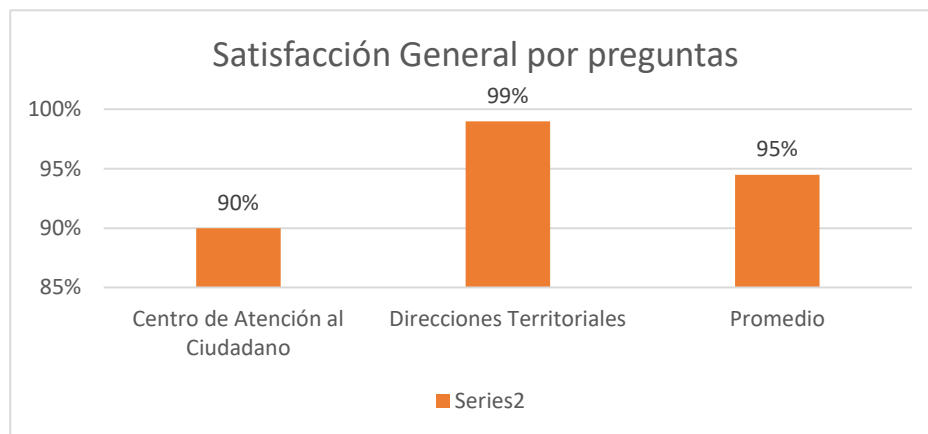


Grafico 3. Satisfacción General por preguntas



Se cuenta con un promedio de satisfacción del 95% de las 58 preguntas para las cuales 232 preguntas en total, restándole 12 calificadas entre, Regular, Deficientes y Malo. Cabe destacar que, en las territoriales, solo obtuvieron una encuesta calificada como deficiente.

3.3 BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el tercer trimestre de año, los usuarios no han depositado quejas en el buzón de sugerencias, ni por otros medios de comunicación que den lugar a seguimiento por parte de atención al ciudadano.

3.4 SEGUIMIENTO POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Por emergencia sanitaria durante el tercer trimestre no se está atendiendo presencialmente al público por tal motivo la política de tratamiento de datos solo se está llevando a cabo para el caso de las solicitudes que se radican por la página web www.cam.gov.co, se habilitó la casilla para marcar la autorización de tratamiento de datos personales, la cual es requisito para poder continuar el proceso de radicación de la solicitud.

4. CONCLUSIONES

- ❖ A pesar de que el grado de satisfacción cuenta con diferencia entre el centro de atención al ciudadano y las territoriales se promedia para lo cual se obtienen un 95%, sin embargo, para el sistema de gestión de calidad, la corporación determina que se toma como satisfecho la calificación entre 4 y 5 lo cual se relaciona que de las 232 respuestas 11 tienen calificación la cual se distribuye así: Regular (4) deficiente (5) y (2) Mala, situación que debe ser analizada en revisión por la dirección en conjunto con los informes del primer, segundo y tercer trimestre.
- ❖ Analizar propuesta para mejora del sistema de gestión documental.

5. RECOMENDACIONES

- ❖ Continuar con la atención al público por vía telefónica, hasta que por normatividad relacionada con emergencia sanitaria se determine atención presencial.
- ❖ Continuar con la reorganización del CAC, desde el diseño de atención al usuario como un proceso y todo lo que ello requiere (documentación de: caracterización, procedimientos, formatos, instructivos, guías, indicadores etc.)