



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



1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: OCTUBRE- DICIEMBRE DE 2020.
FECHA DE REPORTE: Enero de 2021.
REPORTA: Sistema Integrado de Gestión- Oficina de Planeación.

2. 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 cuarto 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 cuarto trimestre del año 2020, donde fueron diligenciadas 98 encuestas de satisfacción de forma telefónica y presencial. 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 análisis de las encuestas de prestación de servicios en gestión informática.

Lo anterior permite tener una visión global frente a la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios prestados e información brinda por la Corporación, así como de los usuarios internos, para el caso de los servicios de gestión de información geográfica y gestión informática y lograr una retroalimentación de las necesidades y expectativas de estos actores con el fin de establecer las oportunidades de mejora necesarias para prestar un servicio que responda a las necesidades de los usuarios y fortalecer las actividades que se llevan a cabo dentro del marco de la emergencia sanitaria a la cual nos enfrentamos a nivel mundial.

3. 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, entre otros.

Para determinar el número de encuestas de satisfacción que se van a aplicar a la ciudad, 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 aplicaron 45 encuestas en el CAC y 53 en direcciones territoriales para un total de 98 encuestas aplicadas.

Para el caso de la encuesta del sistema de información geográfica se aplicó a aquellos que realizaron algún tipo de solicitud ante esta área.

Para la aplicación de la encuesta gestión informática se envió a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, y se realiza el análisis con quienes decidan contestar la encuesta.

4. ANÁLISIS DE DATOS

4.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

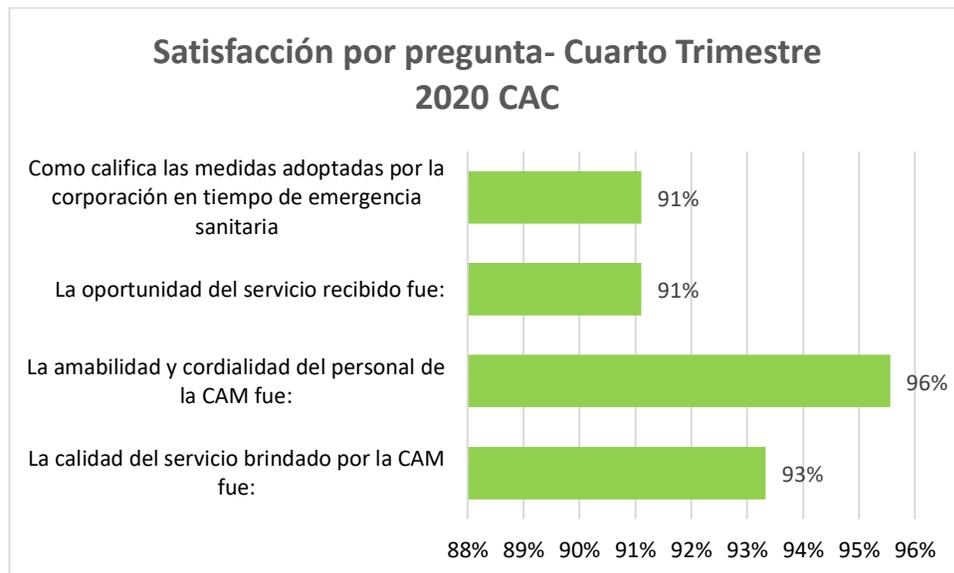
Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, en el CAC se aplicaron 45 encuestas, obteniendo un grado de satisfacción promedio del 93%, de acuerdo a los siguientes resultados de satisfacción por pregunta:

Es importante tener en cuenta que para obtener el porcentaje de satisfacción se aplica la siguiente fórmula: $(\text{No. De respuestas entre 4 y 5} / \text{No. Total, de respuestas})$, de acuerdo a lo establecido por el SIG.

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

Preguntas		5	4	3	2	1	%
1	La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	26	16	2	1	0	93%
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	30	13	2	0	0	96%
3	La oportunidad del servicio recibido fue:	25	16	3	1	0	91%
4	Como califica las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria	23	18	3	0	1	91%
PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)							93%

Gráfica 1. Porcentaje de satisfacción por pregunta



Como se puede observar la mayor calificación de 96% se obtuvo respecto a la amabilidad y cordialidad con que atiende el personal de la CAM, aspecto muy importante que hace que los ciudadanos se sientan escuchados, es decir que los funcionarios se encuentran comprometidos en atender a la ciudadanía.

En segundo lugar, con una calificación del 93%, se encuentra la calidad del servicio brindado, es decir que las personas consideran que ese contacto con la

entidad sirvió de algo y no fue en vano, así sea que no obtuvieron una respuesta favorable, pero sirvió el contacto para despejar inquietudes y demás.

Con un porcentaje del 91% se tienen las preguntas referentes a la oportunidad en el servicio y las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria, para la primera mencionada se aumentó la satisfacción referente al trimestre inmediatamente anterior que fue del 84% es decir que hubo un esfuerzo de parte del personal de esta área por atender con más eficiencia las solicitudes.

Para el caso de las medidas adoptadas en tiempo de emergencia sanitaria, se presentó una leve disminución respecto al trimestre inmediatamente anterior del 93% al 91% , la cual no es significativa, sin embargo se debe seguir trabajando en facilitar los medios que tiene la ciudadanía para contactarse con la corporación en tiempo de emergencia sanitaria teniendo en cuenta que lo que busca el usuario es que no se vea entorpecidos por esta situación la realización de sus trámites y sobre todo de informar a la ciudadanía sobre los nuevos medios que brinda la corporación.

4.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN LAS TERRITORIALES

Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados en las territoriales durante el cuarto trimestre del año 2020, en total se aplicaron 53 encuestas, con un promedio general del 99,5%.

Cuadro 2. Resultados encuesta de satisfacción cuarto trimestre Territoriales

Preguntas		5	4	3	2	1	%
1	La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	45	8	0	0	0	100%
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	48	5	0	0	0	100%
3	La oportunidad del servicio recibido fue:	45	8	0	0	0	100%
4	Como califica las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia sanitaria	41	11	1	0	0	98%
PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)							99,5%

Gráfica 2. Porcentaje de satisfacción por pregunta en territoriales

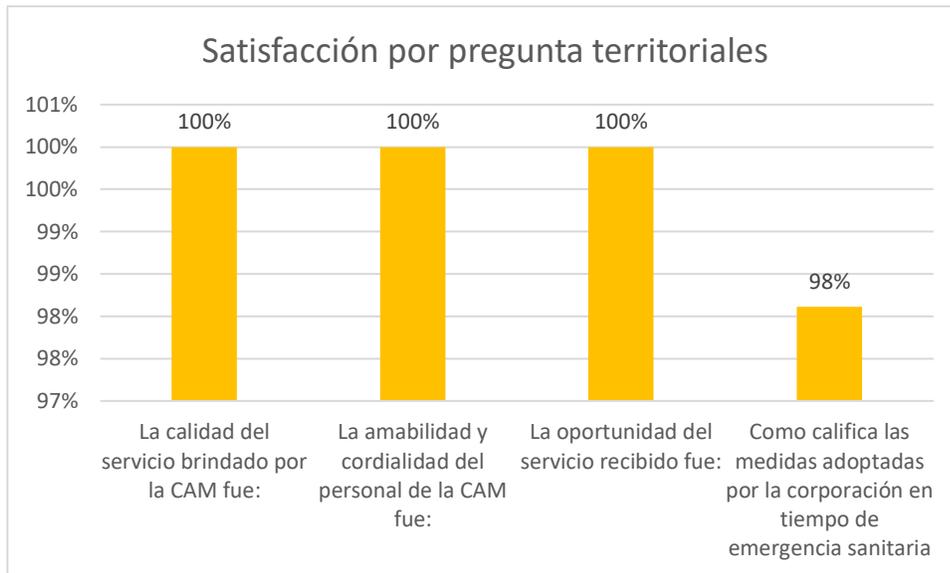
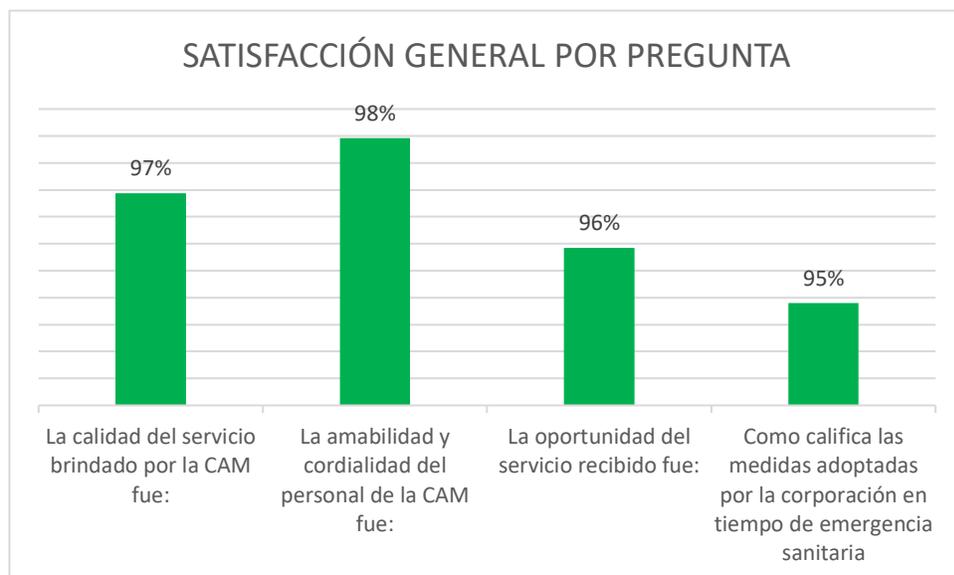


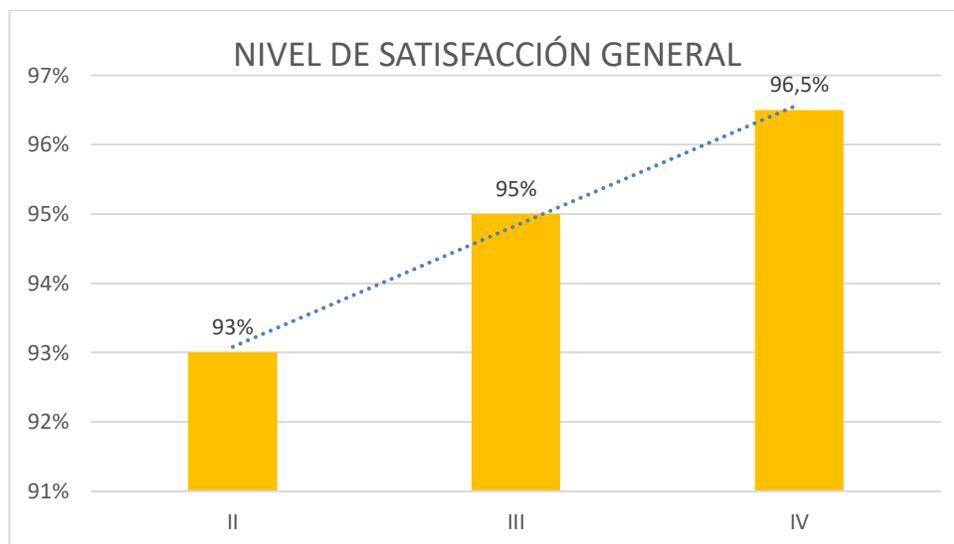
Gráfico 3. Satisfacción General por preguntas



El promedio de satisfacción general es de 96.4% de las 98 encuestas aplicadas en territoriales y CAC, un muy buen nivel de satisfacción.

Como se puede observar a nivel general tanto el territoriales como en el centro de atención al ciudadano, sin ser bajo, el menor grado de satisfacción, así como la única calificación como “deficiente” lo obtiene la pregunta relacionada con las medidas adoptadas por la corporación en tiempo de emergencia reafirmando lo analizado en el ítem 3.1 referente a que se debe seguir trabajando en facilitar los medios que tiene la ciudadanía para contactarse con la corporación en tiempo de emergencia sanitaria teniendo en cuenta que lo que busca el usuario es que no se vea entorpecidos por esta situación la realización de sus trámites y sobre todo de informar a la ciudadanía sobre los nuevos medios que brinda la corporación.

Gráfico 4. Tendencia Satisfacción General por trimestre



Teniendo en cuenta que, durante los últimos tres trimestres del año, son aquellos en los que se presentó la emergencia sanitaria se realizó una comparación con el fin de revisar la tendencia del nivel de satisfacción; encontrando que es al aumento, lo que evidencia que el servicio que se está prestando está acorde a las necesidades de los ciudadanos, teniendo que mejorar algunos aspectos referentes a las medidas adoptadas en tiempos de emergencia sanitaria.

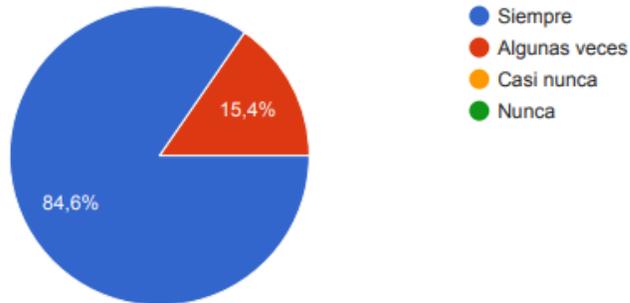
4.3 ENCUESTAS USUARIOS INTERNOS

4.3.1 GESTIÓN INFORMÁTICA

La encuesta fue enviada a través de formulario de Google; 26 usuarios la respondieron, obteniendo los siguientes resultados:

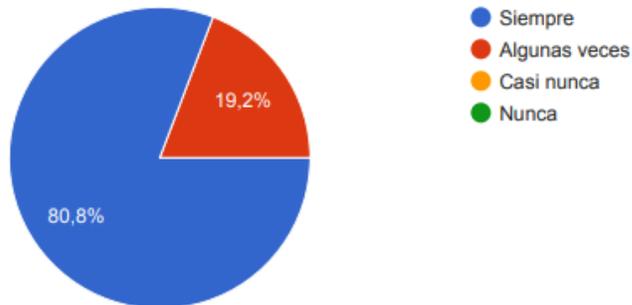
Quando acude al Servicio, es fácil contactar a la persona que puede atender su solicitud.

26 respuestas



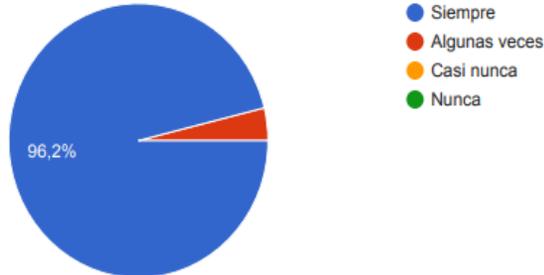
El Servicio da respuesta rápida a sus necesidades y problemas.

26 respuestas



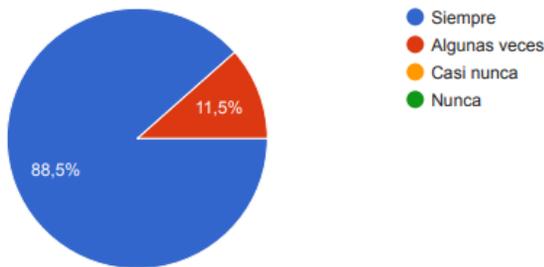
El trato del personal con usted es considerado y amable.

26 respuestas



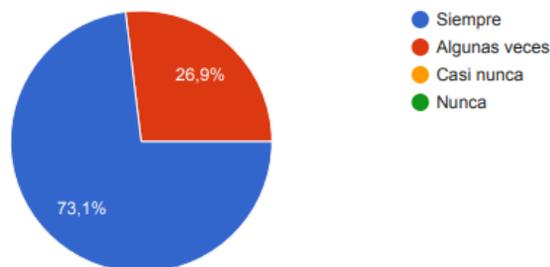
Cuando ha recibido orientación por parte del personal, ha sido explicado de una manera clara y comprensible.

26 respuestas



El Servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas sin necesidad de volver a solicitarlo por el mismo motivo.

26 respuestas



Si tiene alguna sugerencia u observación, por favor escribala a continuación:

4 respuestas

NINGUNA

Periodicidad en el mantenimiento equipo y almacenamiento información institucional

Que no falten los repuestos de tinta de las impresoras, para que no impida el desarrollo de nuestras actividades

Revisar la parte interna de los computadores, no solo la externa. Hay repetición de información técnica que no se requiere, hasta música, que hace lenta la red, no toda la información se encuentra en la red, no se sabe utilizar la red

De los anteriores resultados se puede inferir que, para todos los aspectos evaluados, los porcentajes están por encima de 70% hacia las ofertas más favorables en cada una de ellas, de lo que se puede inferir un buen nivel de satisfacción.

El porcentaje más bajo, con un 73.1% lo obtiene la pregunta referente a si se ha solucionado satisfactoriamente el requerimiento, seguido de un 80.8% relacionado con la atención rápida a las necesidades, sin embargo, indican un buen nivel de satisfacción.

Las sugerencias serán estudiadas por parte del outsourcing de sistemas y si es el caso realizar mejoras, ya que muchas dependen del usuario del equipo como por ejemplo la información contenida en el mismo.

4.3.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

En cuanto a la tabulación de la información obtenida en la encuesta REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA a los usuarios internos, para el periodo comprendido entre Julio 01 a diciembre 31 de 2019, se obtienen los siguientes resultados:

Trato recibido	4,97
Rapidez del Servicio	4,90
Calidad de la Información	4,90
Conocimiento del Tema	4,95
Comodidad Locativa	4,90

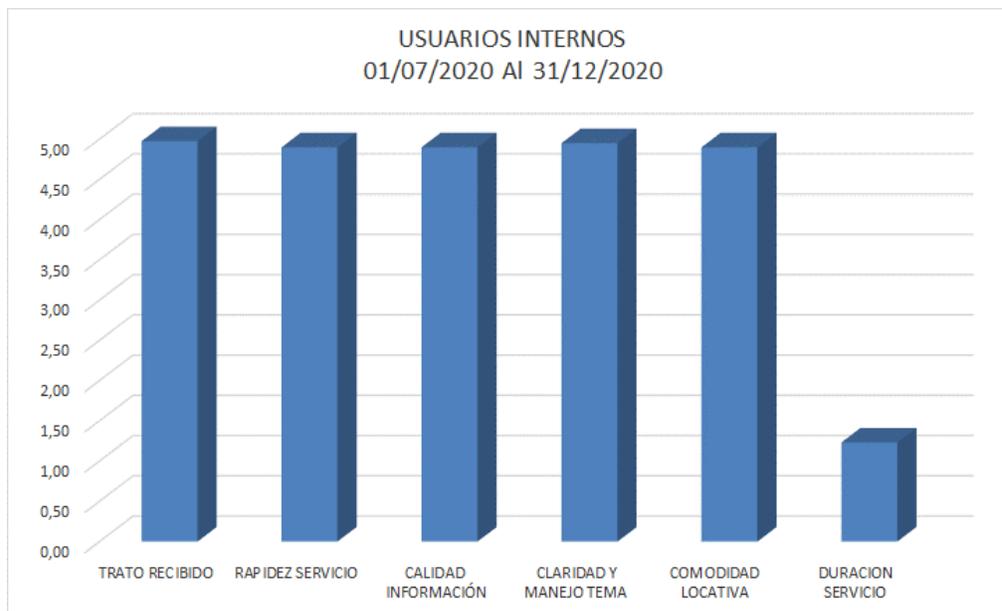
No se realizaron sugerencias.

De acuerdo a la tabulación de las evaluaciones obtenidas en las encuestas la Calidad de la Información tiene el mayor puntaje con 5,00, seguido del conocimiento del tema con 4,97, seguido del conocimiento del tema con 4,95, rapidez del servicio, calidad de la información y comodidad locativa con 4,90. Por lo anterior, los funcionarios continuaran brindando un buen servicio a los usuarios, tanto externos como internos.

En cuanto a la tabulación del Tipo de Servicio se tiene que los usuarios internos demandaron mayoritariamente el servicio de consulta cartográfica en medio magnético con 37 solicitudes, seguido por varios servicios con 8 solicitudes y Copia en Medio Magnético con 2 solicitudes.

GRAFICA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA A USUARIOS INTERNOS.

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: Julio 01 a Diciembre 31 de 2020



4.4 BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el cuarto trimestre de año, los usuarios no han depositado quejas.

Se presentó una sugerencia escrita anónima:

“Sería bueno que el guarda de seguridad hiciera la revisión de bolsos de las personas que ingresan al auditorio para evitar que las personas extrañas a la entidad ingresen elementos extraños (explosivos, armas cortopunzantes o armas de fuego).”

La anterior sugerencia se expondrá en el siguiente comité institucional de gestión y desempeño para toma de decisión referente a la misma.

4.5 SEGUIMIENTO POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Por emergencia sanitaria durante el cuarto trimestre no se está atendiendo presencialmente al público.

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 en el formulario, la cual es requisito para poder continuar el proceso de radicación de la solicitud.

5. CONCLUSIONES

- ❖ Los datos analizados reflejan un muy buen nivel de satisfacción de los usuarios con tendencia al aumento, con mejoras por realizar pero que genera un nivel muy por encima respecto a la meta planteada en el sistema integrado de gestión que es de $\geq 90\%$

6. RECOMENDACIONES

- ❖ Continuar con la atención al público por vía telefónica, hasta que por normatividad relacionada con emergencia sanitaria se determine atención presencial.
- ❖ Seguir reforzando en facilitar los medios que tiene la ciudadanía para contactarse con la corporación en tiempo de emergencia sanitaria teniendo en cuenta que lo que busca el usuario es que no se vea entorpecidos por esta situación la realización de sus trámites y sobre todo de informar a la ciudadanía sobre los nuevos medios que brinda la corporación.
- ❖ Analizar propuesta para mejora del sistema de gestión documental, teniendo en cuenta que la respuesta oportuna a las solicitudes o peticiones depende de la correcta clasificación de los requerimientos se allegan a la corporación, así como de los tiempos que se asignan a la misma.
- ❖ Presentar la sugerencia presentada anónima en comité institucional de gestión y desempeño para toma de decisiones.

Elaboró: Martha Viviana Diaz. Coordinador Sistema Integrado de Gestión.