



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

Tabla de contenido

1. DATOS GENERALES	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. ANÁLISIS DE DATOS.....	4
3.1 Encuestas de satisfacción externas	4
3.1.0 Comentarios adicionales.....	7
3.1.1 Priorización de aspectos	7
3.2 Encuestas de satisfacción interna.....	9
3.2.0 Priorización de aspectos	11
3.3 Buzón de sugerencias.....	13
3.4 Seguimiento político de tratamiento de datos personales.....	13
4. CONCLUSIONES.....	14
5. RECOMENDACIONES	15

1. DATOS GENERALES

PERIODO REPORTADO: JULIO- SEPTIEMBRE DE 2021.
FECHA DE REPORTE: octubre 15 de 2021.
REPORTA: Sistema Integrado de Gestión- Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.

2. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el informe de medición de satisfacción de cliente interno y externo de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM, la 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 tercer trimestre del año 2021. 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, que para el presente el informe serán la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental y la Subdirección de Gestión Ambiental.

La información recolectada se analizó a través de este documento, por medio del cual se presenta el nivel de percepción de los clientes internos y externos, en cuanto a los trámites y servicios que prestó la Corporación, durante los meses de Julio, agosto y septiembre de 2021. 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.

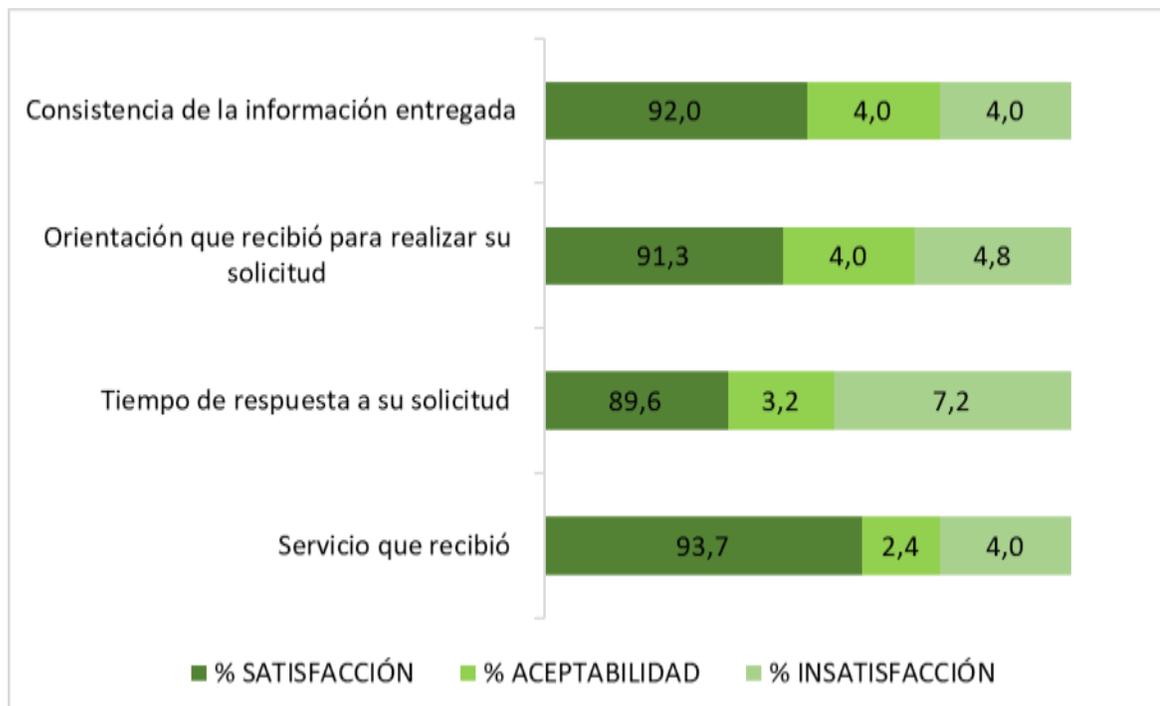
3. ANÁLISIS DE DATOS

3.1 Encuestas de satisfacción externas

Respecto a las encuestas de satisfacción de los servicios prestados por la Corporación desde el centro de atención al ciudadano y las direcciones territoriales, se aplicaron 127 encuestas, obteniendo los siguientes resultados:

En la figura 1 se presenta la comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción para el servicio recibido, donde se puede observar que los clientes externos se sienten satisfechos con el servicio que presta la Corporación, en cuanto al servicio, la consistencia de la información y la orientación, los cuales presentan valores por encima de noventa (90%). Por otra parte, en los porcentajes de insatisfacción, se puede observar que el tiempo de respuesta presenta el porcentaje más alto, sin embargo, está dentro de los límites tolerables.

Figura 1 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción para el servicio recibido

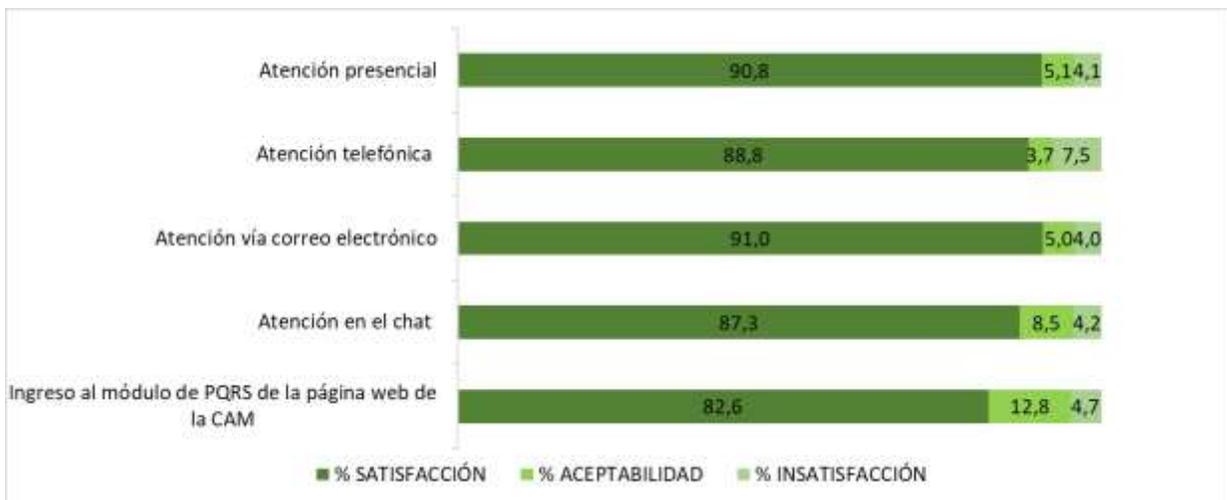


Respecto a los canales de atención, se puede apreciar que los canales que prefieren los clientes son a través de vía correo electrónico, seguido por atención presencial,

atención telefónica, atención en el chat a través de la página WEB y por último el módulo de PQRSD de la página WEB.

Durante el siguiente trimestre se debe hacer seguimiento a la atención telefónica, la atención en el Chat y especialmente al módulo de PQRSD de la página WEB, ya que este último, está más cercano al nivel mínimo permitido para medir la satisfacción. Con respecto a la insatisfacción, el porcentaje más alto se registró en la atención telefónica, por lo cual en el siguiente trimestre se deberá monitorear las líneas de atención disponibles para verificar el estado de cada uno y tomar las acciones pertinentes.

Figura 2 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto a los canales de atención



En cuanto a las instalaciones, se puede observar que el espacio destinado para la atención al ciudadano no presenta ninguna insatisfacción por parte de los clientes externos, con respecto a las señalizaciones la percepción de satisfacción está por encima de 90, lo cual indica que no se deben tomar acciones de mejores en el corto plazo.

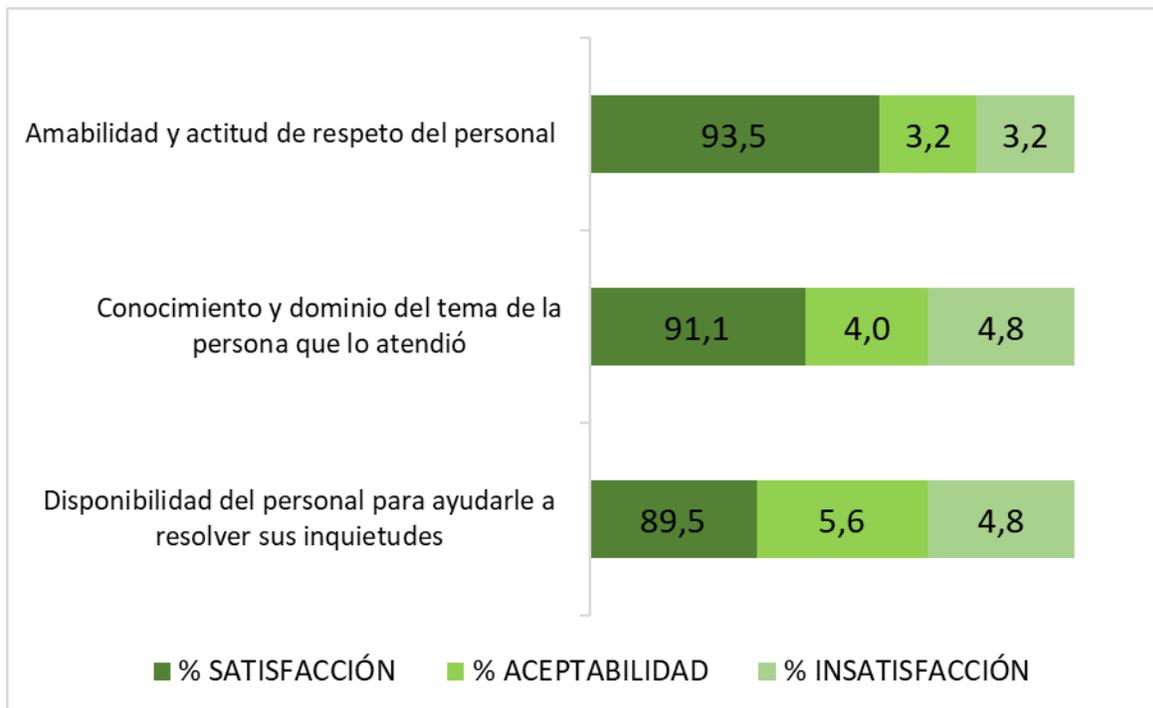
Figura 3 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto a las instalaciones



En cuanto al personal se evaluó la percepción del cliente externo frente a la amabilidad y actitud, el conocimiento y dominio del tema y la disponibilidad del personal de la corporación para ayudar a resolver las inquietudes que se presentan.

En cuanto a la satisfacción, el mejor porcentaje lo obtuvo la amabilidad y actitud de respeto del personal con 93%, seguido del conocimiento y el dominio del tema con 91%. Para la insatisfacción, se obtuvieron puntajes por debajo del 5%, lo cual está dentro de los límites tolerables e indica que no es necesario tomar medidas correctivas a corto plazo.

Figura 4 Comparación de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción respecto al personal



3.1.0 Comentarios adicionales

Entre los comentarios que realizaron los clientes, se encontró que desde la Corporación se ha mejorado la atención a los usuarios, brindándoles diferentes canales de comunicación, lo cual ha sido satisfactorio, sin embargo otros usuarios han planteado observaciones que serán tenidas en cuenta para mejorar la calidad del servicio que viene prestando la Corporación, entre las que se encuentran de forma general, las siguientes: demora en el envío del radicado virtual, llamado de turnos, no contestan las extensiones de la línea fija, entre otras.

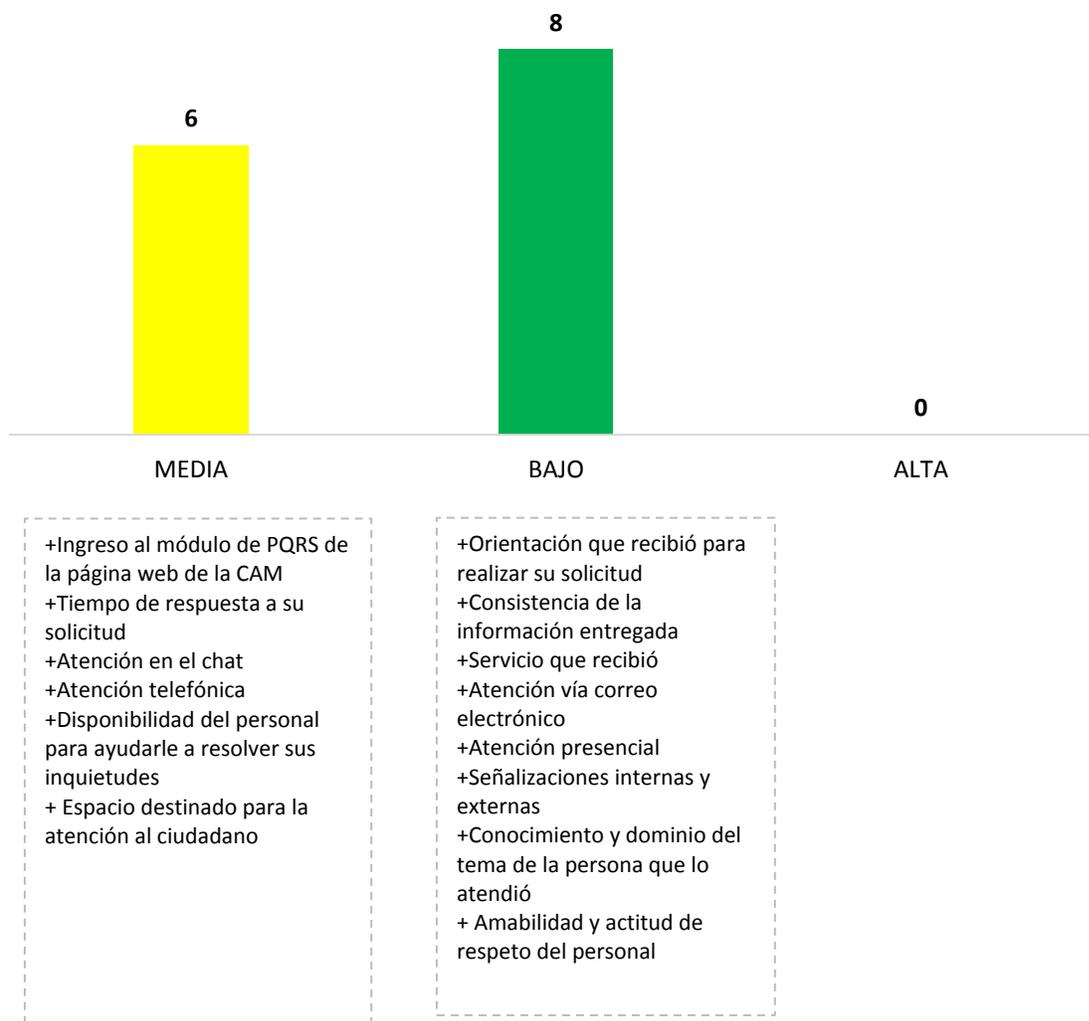
3.1.1 Priorización de aspectos

De acuerdo a 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, en la figura 5 se puede observar que de las 14 preguntas que integran la encuesta de cliente externo, 8 se encuentran ubicadas en el nivel bajo de urgencia, 6 en urgencia media y ninguna para urgencia alta.

En cuanto a las preguntas ubicadas en urgencia media, se deberá realizar seguimiento en el siguiente trimestre con el ánimo de detectar las falencias que se presentan en el proceso y así tomar acciones que permitan incrementar positivamente la percepción de la ciudadanía frente a los trámites y servicios que ofrece la Corporación.

A continuación, se presentan las preguntas según el nivel de urgencia en el cual se ubican:

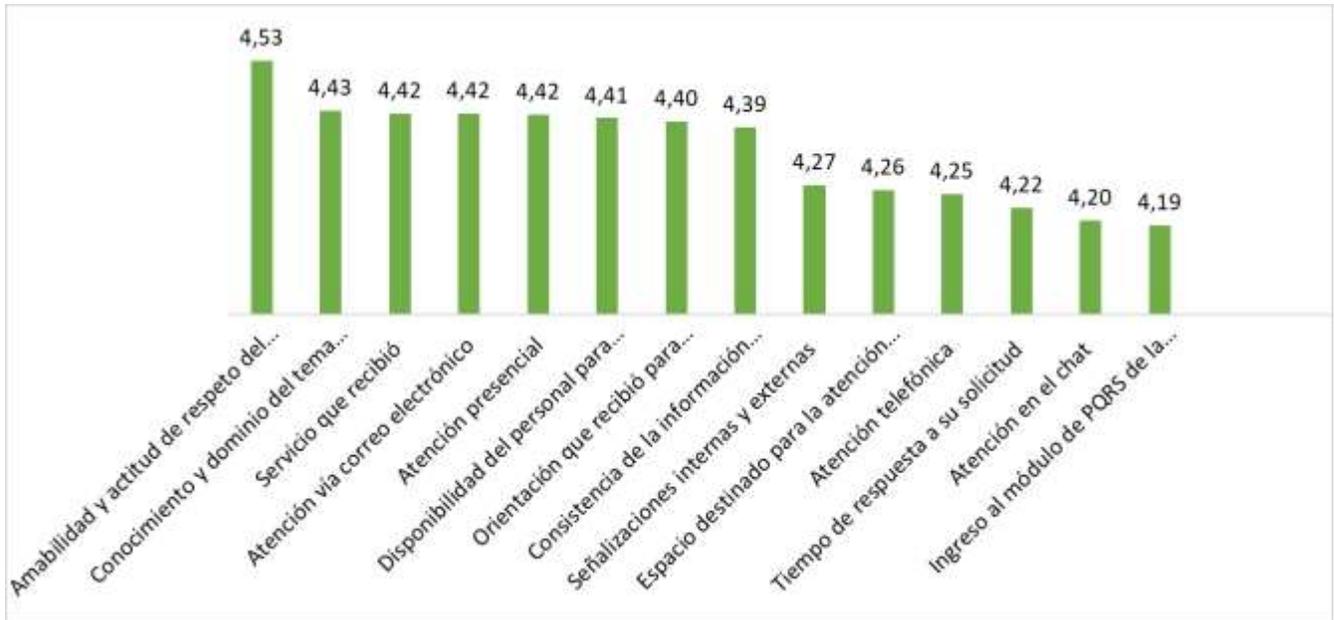
Figura 5 Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción



A continuación, en la figura 6 se presenta el promedio de calificación para cada pregunta del cuestionario, donde se puede observar que en una escala de calificación de 1 a 5, 1

es el puntaje más bajo y 5 el mejor puntaje, en términos generales ninguno de los aspectos evaluados quedó con un promedio por debajo de 4.0. El mejor promedio se registró en la amabilidad y la actitud de respeto de los colaboradores frente a la ciudadanía con un promedio de 4,53.

Figura 6 Promedio de calificación por pregunta



3.2 Encuestas de satisfacción interna

Durante el tercer trimestre del año 2021 se evaluaron las dependencias de Subdirección De Gestión Ambiental y Subdirección De Regulación Y Calidad Ambiental, aplicando un total de 39 y 38 encuestas respectivamente, con el propósito de conocer las percepciones respecto a los productos y/o servicios que presta cada una de las dependencias que conforman la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena-CAM.

En la figura 7 se presentan los resultados de la encuesta interna aplicada para evaluar la percepción de los funcionarios y contratistas de la Corporación, frente a los servicios y/o productos prestados por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, el cual presentó un porcentaje de satisfacción por encima del 80%, sin embargo, se requiere que se realice monitoreo para mejorar la prestación del servicio, en cuanto al porcentaje de insatisfacción, para la mayoría de las preguntas se ubica por debajo de 3, por otra parte, la coordinación y el trabajo en equipo y la claridad de los pasos a seguir para

acceder al producto y/o servicio están ubicados por encima de 5%, sin embargo continúan entre los límites aceptables.

Figura 7 Resultados de encuesta interna Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental



Como último punto, el formulario permitía que se realizaran comentarios, entre los cuales se encuentran:

- Resaltan su capacidad técnica y conocimiento del área
- Recalcan la empatía, solidaridad, profesionalismo y disposición de los funcionarios para atender las solicitudes.
- Agilizar los trámites y procesos de su competencia
- Realizar jornadas de trabajo con las demás dependencias donde se logre la articulación de temas en común.

En la figura 8 se presentan los resultados obtenidos para la Subdirección de Gestión Ambiental, donde se puede observar que, en cuanto al nivel de satisfacción hay valores por debajo de 80%, lo cual indica que se deben tomar acciones de mejora por parte de la dependencia, sin embargo, los niveles de insatisfacción se encuentran entre los límites tolerables, excepto el de agilidad de la respuesta, el cual está por encima de 10%.

Como prioridad alta para tomar acciones de mejora se encuentran la agilidad en la respuesta, la claridad de los pasos a seguir para acceder al producto y/o servicio, la

detección a tiempo de problemas o fallas en el producto o entregable, la coordinación y el trabajo en equipo con los clientes internos (La sinergia) y la disposición y actitud del personal para atender las solicitudes.

Figura 8 Resultados de encuesta interna Subdirección de Gestión Ambiental



Como último punto, el formulario permitía que se realizaran comentarios, entre los cuales se encuentran:

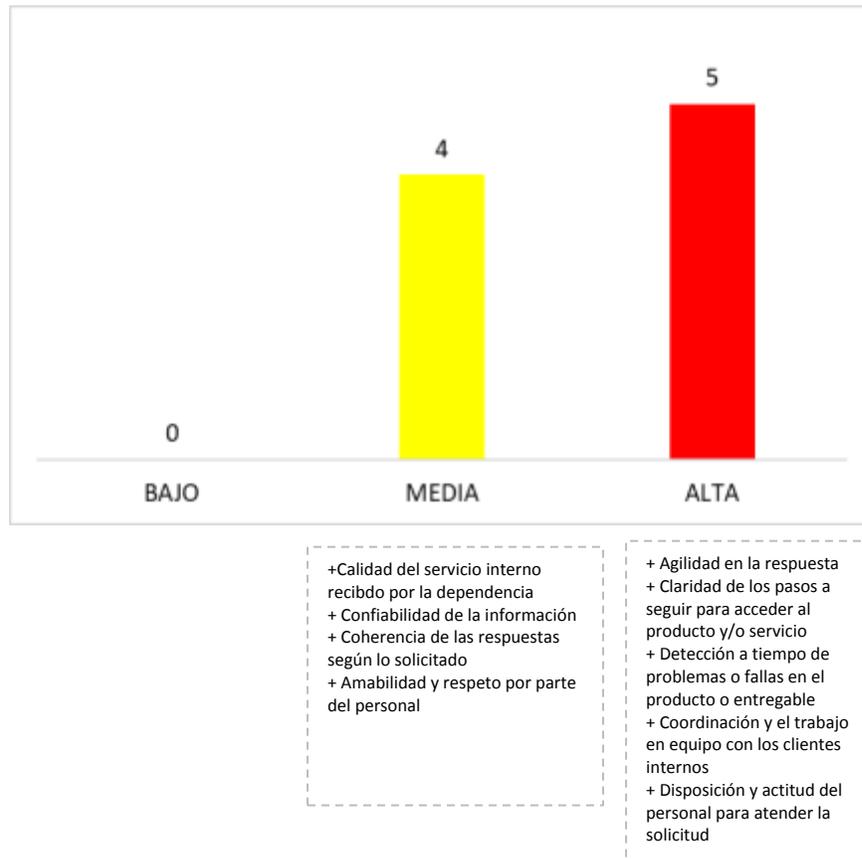
- Resaltan la actitud y buena sinergia de las compañeras de la dependencia.
- Que los coordinadores de proyectos unifiquen criterios
- Falta compañerismo
- Disminución del tiempo de revisión de informes de apoyos y colaboradores.
- Hace falta interacción con las otras dependencias, como lo son las direcciones territoriales
- Dar más visibilidad al interior de la entidad, no se conocen ni sus funciones ni sus funcionarios

3.2.0 Priorización de aspectos

En la figura 9 se presenta el análisis de los aspectos evaluados para la Subdirección de

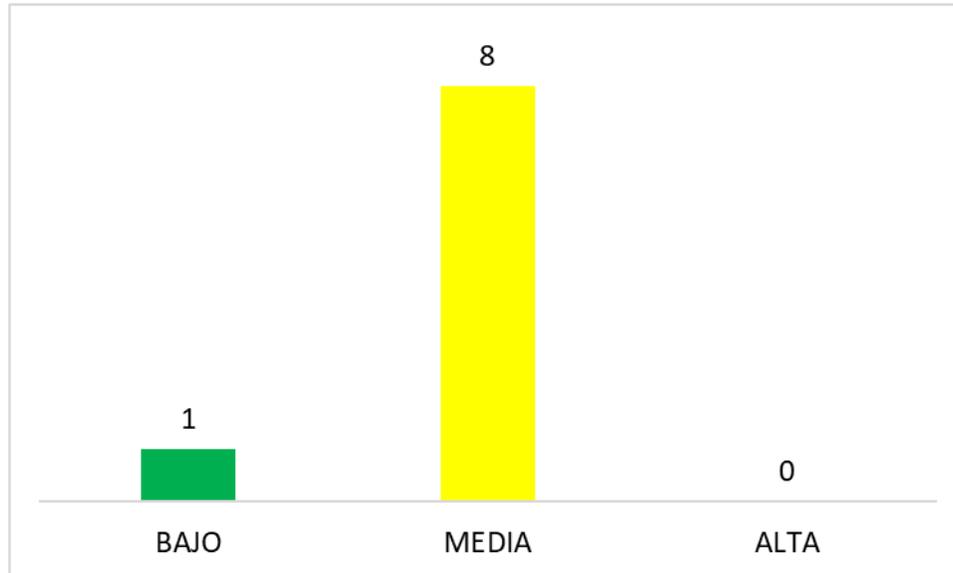
Gestión Ambiental, donde se observa que en 5 de los aspectos evaluados se encuentran en prioridad alta, por lo cual se deben tomar las acciones necesarias para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes internos respecto a la dependencia.

Figura 9 Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción de la Subdirección de Gestión Ambiental



En la figura 10 se presenta se presenta el análisis de los aspectos evaluados para la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, donde se puede observar que la mayoría de los aspectos analizados se encuentran en nivel de prioridad medio, por lo cual se deberá realizar seguimiento a los procesos de la dependencia, para detectar las posibles causas que están ocasionando que la dependencia no obtenga el nivel máximo de satisfacción.

Figura 10 Análisis de los porcentajes (%) de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción de la Subdirección de regulación y Calidad Ambiental



- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> + Amabilidad y respeto por parte del personal | <ul style="list-style-type: none"> + Agilidad del servicio interno recibido +Agilidad en la respuesta +Confiabilidad de la información Coherencia de la respuesta +claridad de los pasos a seguir para acceder al producto o servicios +Detección a tiempo de problemas + Coordinación y el trabajo en equipo + Disposición y actitud del personal |
|---|--|

3.3 Buzón de sugerencias

Durante el tercer trimestre del año 2021, los usuarios no depositaron quejas, en el buzón de sugerencias a tener en cuenta para dar tratamiento.

3.4 Seguimiento a la política de tratamiento de datos personales.

A partir del 09 de agosto del año 2021, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM habilitó la atención presencial en el Centro de Atención al Ciudadano CAC de la sede principal y en las Direcciones Territoriales. La Corporación recolecta la

información y datos personales en el momento en que son ingresados en el sistema referente a las Peticiones, Quejas, Consultas, Solicitudes, Sugerencias y/o Trámites, mediante las cuales 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.

Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación como lo son la caracterización de ciudadanos, tratamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, envío de notificaciones 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 no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.

4. CONCLUSIONES

- Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 90,5%, el cual corresponde a que 1.390 de las 1.536 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significaría que los usuarios externos en general se encuentran satisfechos con las condiciones en que se presta el servicio, cumpliendo con la meta planteada en el sistema integrado de gestión (SIG) ≥ 90 , sin embargo se debe verificar en la siguiente medición, si la tendencia es a mejorar para aquellos aspectos que quedaron en el nivel medio de priorización para tomar acciones.
- La encuesta de satisfacción interna ha generado gran aceptabilidad, teniendo en cuenta que es diligenciada por gran parte de las personas a quienes se les envía.
- Cada uno de los aspectos calificados en promedio obtuvieron un puntaje superior a 4 "Bueno", lo que indica que la percepción es buena.
- Se deben proponer mejoras en cuanto a tiempo de respuesta, atención por el chat y radicación a través del módulo de PQRSD de la página web.

5. RECOMENDACIONES

- ❖ Continuar con la atención al público por los distintos medios dispuestos para tal fin como son los canales telefónicos, página web, correo electrónico, chat virtual y atención presencial.
- ❖ Aplicar mejora del sistema de gestión documental, teniendo en cuenta que la respuesta oportuna a las solicitudes o peticiones depende de la correcta clasificación y asignación de los requerimientos que se allegan a la corporación, así como de los tiempos que se asignan a la misma.
- ❖ Revisar la pertinencia de la respuesta de “Ni bueno ni malo” en la encuesta de satisfacción, teniendo en cuenta que no indica satisfacción ni insatisfacción del usuario frente al servicio y sí inclina al usuario a no definir con claridad su percepción, lo que afecta significativamente el cálculo de indicador de satisfacción, teniendo en cuenta que el 9,15% del total de las respuestas del cuestionario no brindan información sobre el grado de satisfacción.
- ❖ Los resultados de las encuestas internas de satisfacción deben ser compartidos con las dependencias para que así se pueden tomar medidas para mejorar la calidad de los servicios y/o productos que ofrece.
- ❖ Habilitar el módulo de PQRSD en el diseño de la nueva sede electrónica de la Corporación.
- ❖ Hacer seguimiento a las extensiones de las líneas fijas habilitadas, con el propósito de determinar porque se han presentado quejas en la atención por parte de los clientes.

Elaboró: Profesional de apoyo Sistema Integrado de Gestión.