

Resultados Encuesta de Satisfacción del Servicio Gerentes Regionales y Seccionales Camacol

Diciembre 01 de 2022



OBJETIVO:

Evaluar la percepción y el grado de satisfacción de los gerentes regionales con los servicios prestados por parte de la Presidencia Nacional.

ASPECTOS DE EVALUACIÓN

- Satisfacción del servicio a nivel general.
- Atención de requerimientos, trato y actitud de servicio.
- Reunión de gerentes.
- Productos y servicios proporcionados para las regionales y seccionales.

METODOLOGÍA

- Encuesta anónima.
- Herramienta online enviada a los gerentes vía correo electrónico y chat de gerentes.
- Periodo evaluado: 2022.
- Fecha de realización: Noviembre 12 a diciembre 1.
- Muestra recolectada: 89,4% (17 gerentes de 19 regionales).

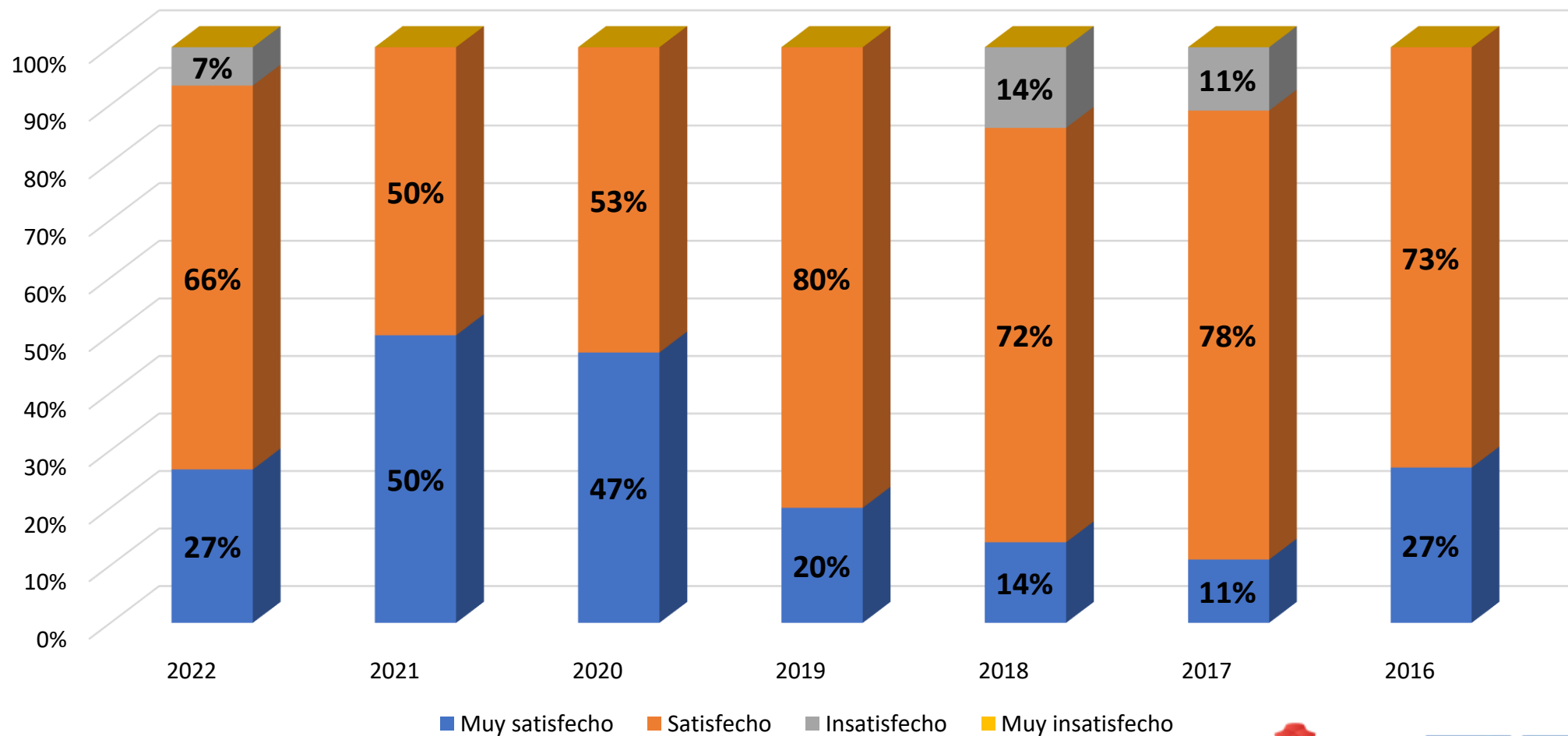




SATISFACCIÓN SERVICIO CAMACOL NACIONAL



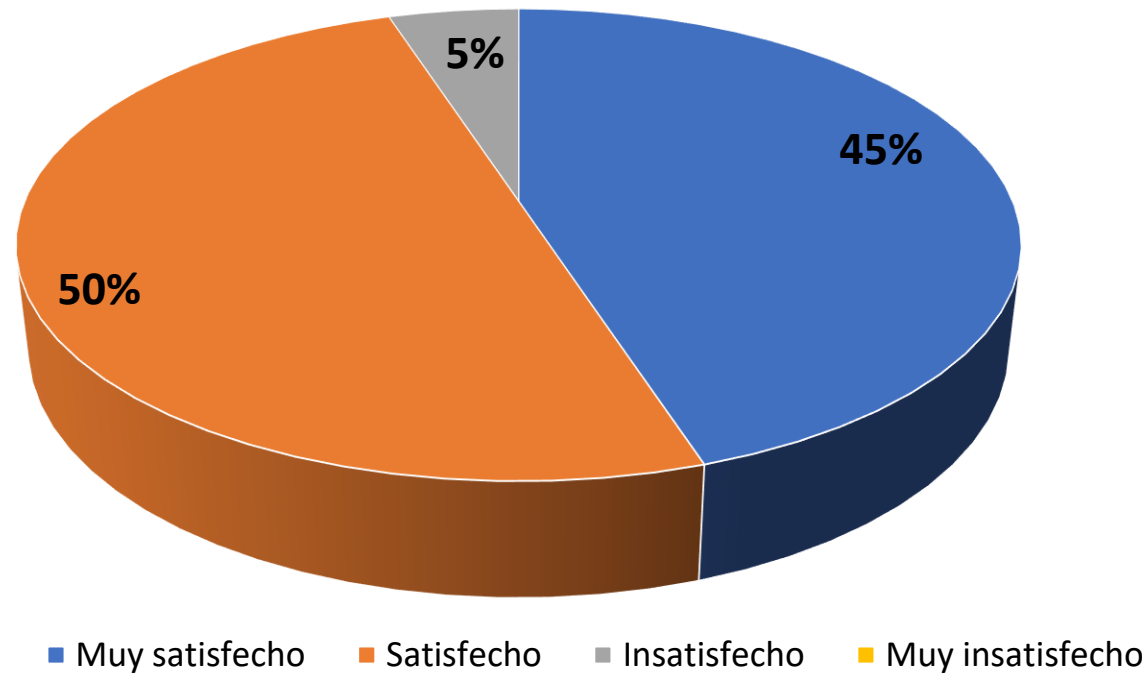
Satisfacción general con el servicio prestado por Presidencia Nacional



■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

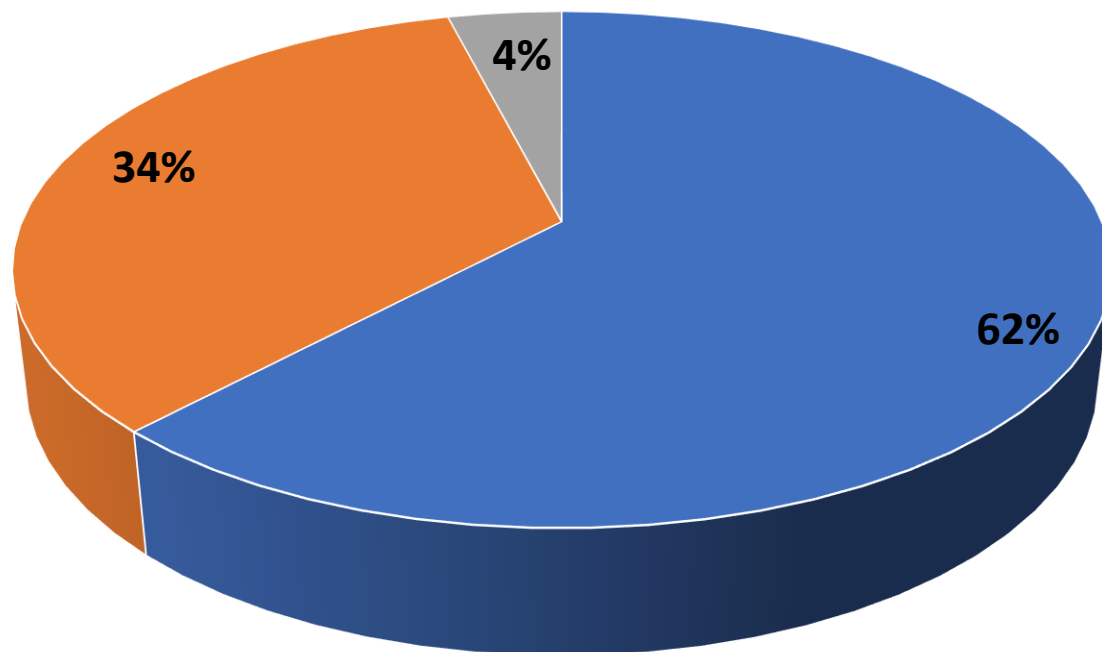


Grado de satisfacción frente a la atención de requerimientos (atención de manera clara, suficiente y oportuna), por parte de las áreas de Presidencia



Nota: La información reflejada corresponde al promedio de evaluación de 12 áreas de la organización.

Grado de satisfacción frente al trato y actitud de servicio, por parte de las áreas de Presidencia Nacional



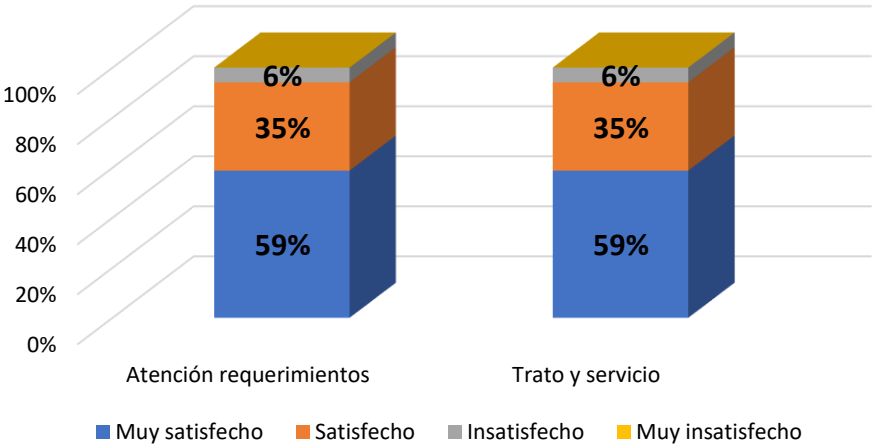
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

Nota: La información reflejada corresponde al promedio de evaluación de 12 áreas de la organización.

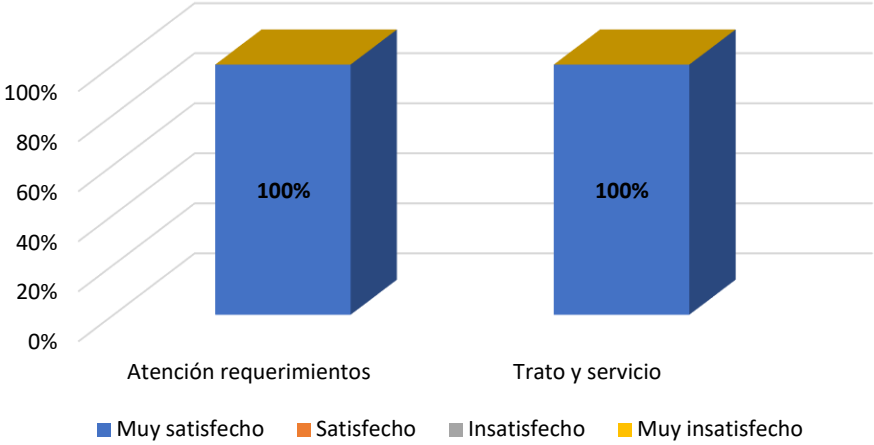


Resultados por áreas

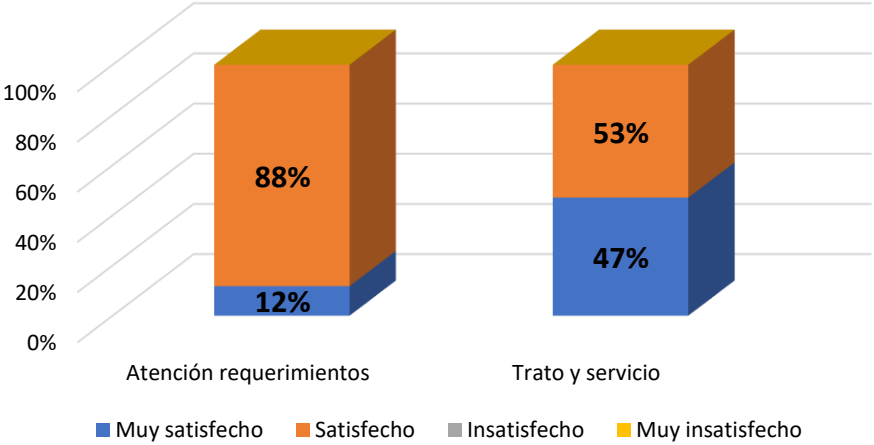
Presidencia Ejecutiva



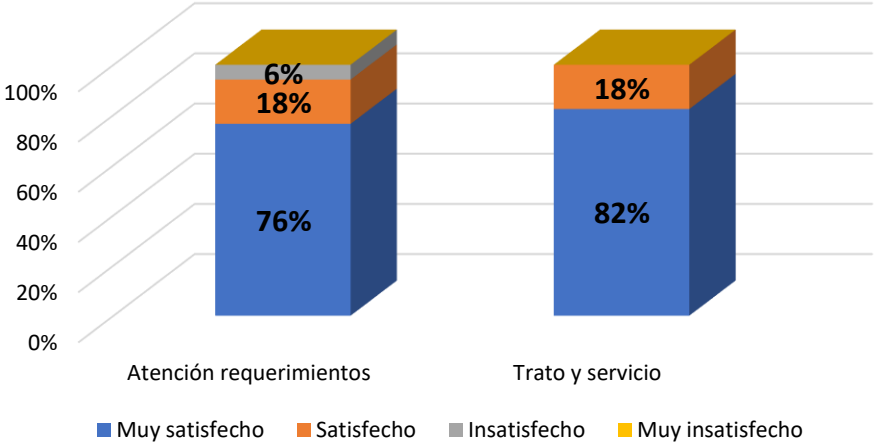
Vicepresidencia Técnica



Productos y Servicios

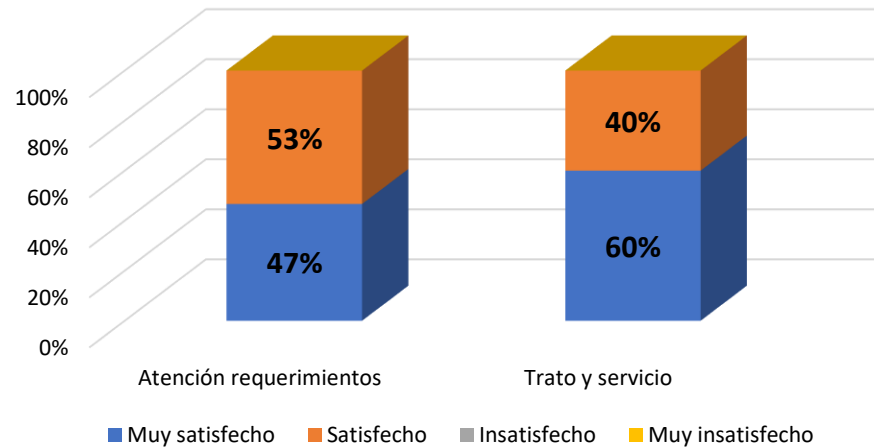


Jefatura Desarrollo Gremial Regional

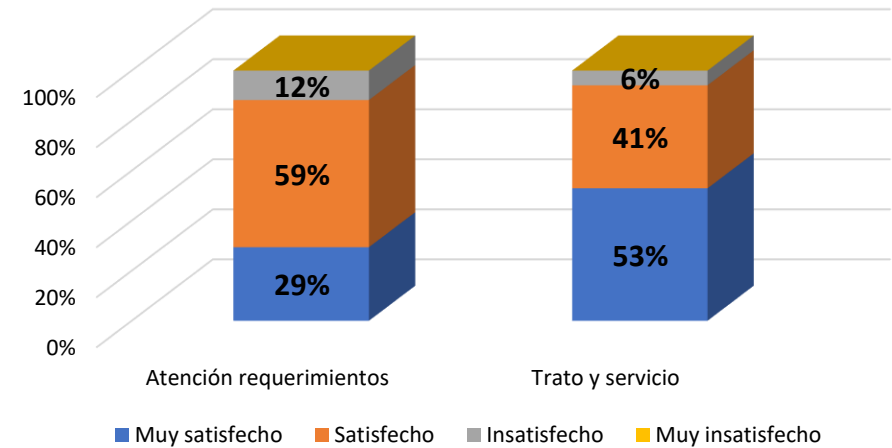


Resultados por áreas

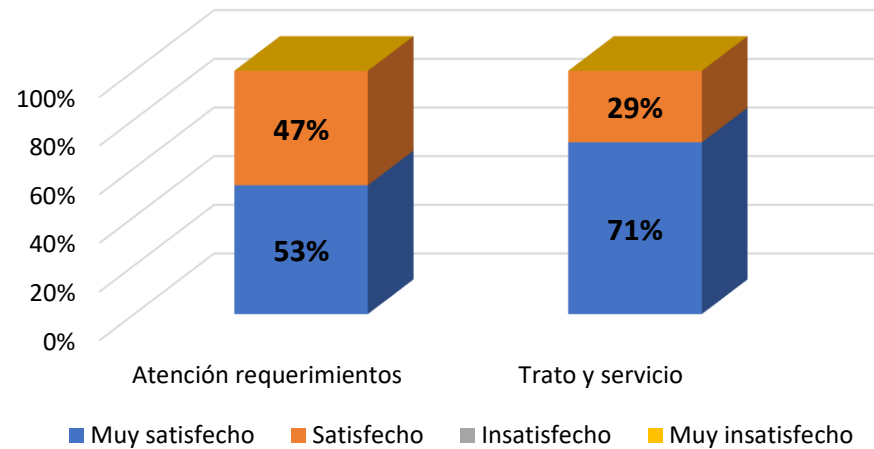
Jefatura Estudios Económicos



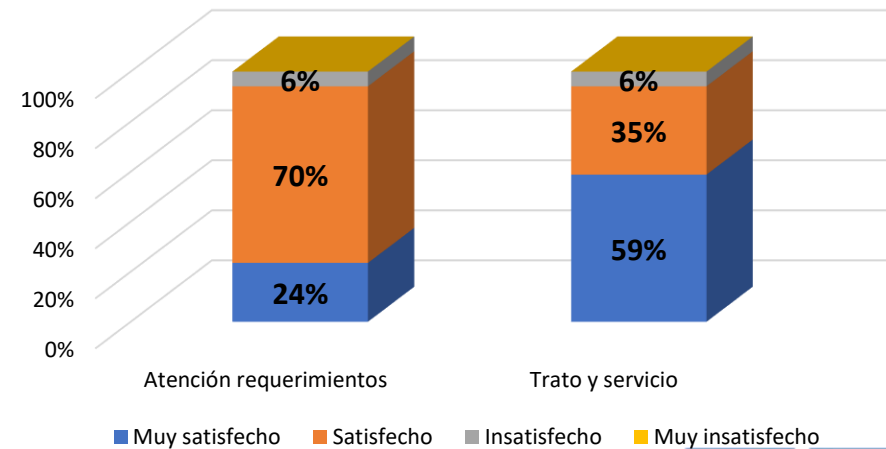
Jefatura Información Estratégica



Dirección Jurídica

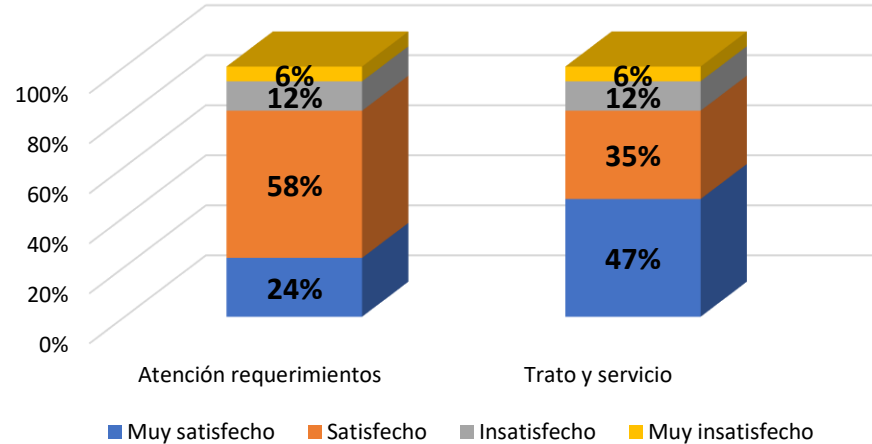


Dirección Asuntos Corporativos

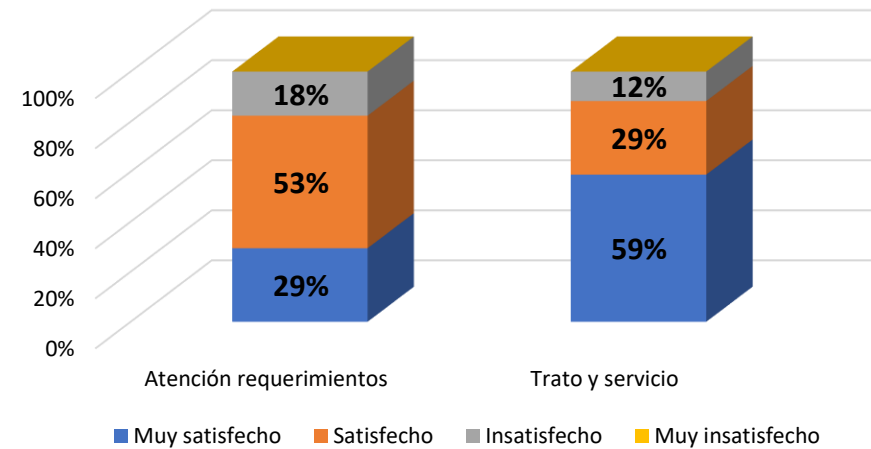


Resultados por áreas

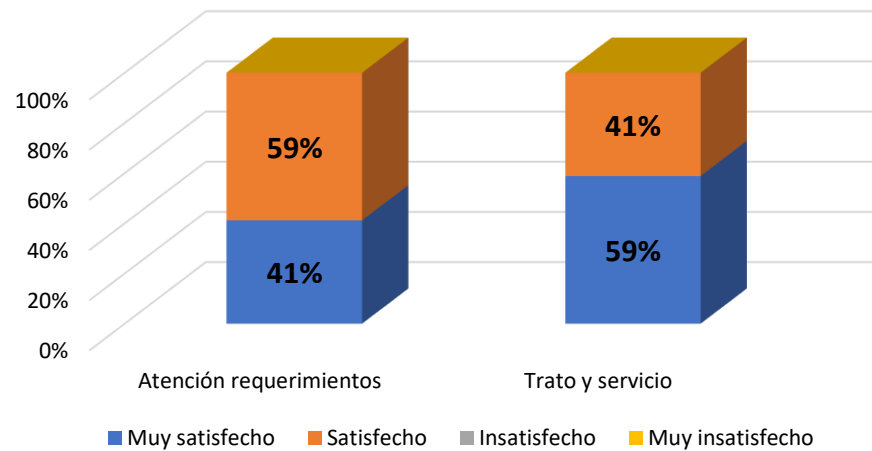
Dirección Productividad y Sostenibilidad



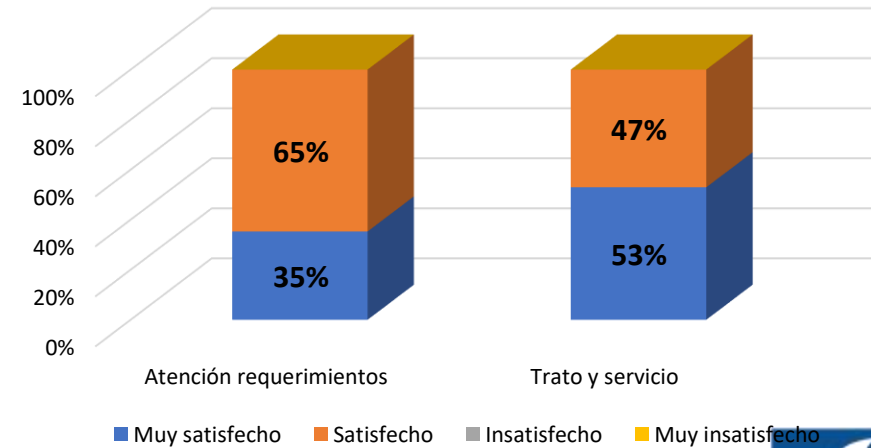
Coordenada Urbana



Dirección Comunicaciones



Dirección Administrativa y Financiera

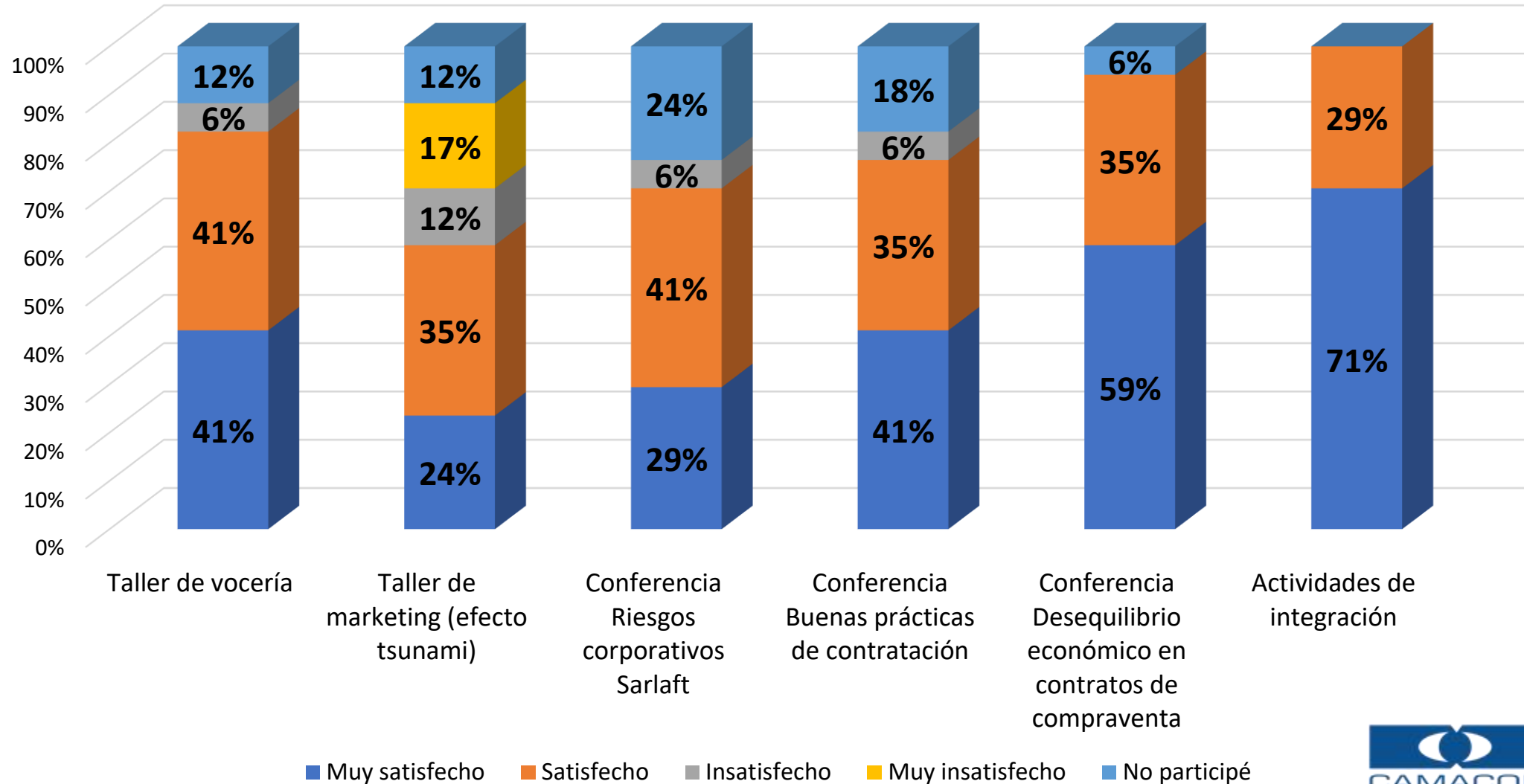




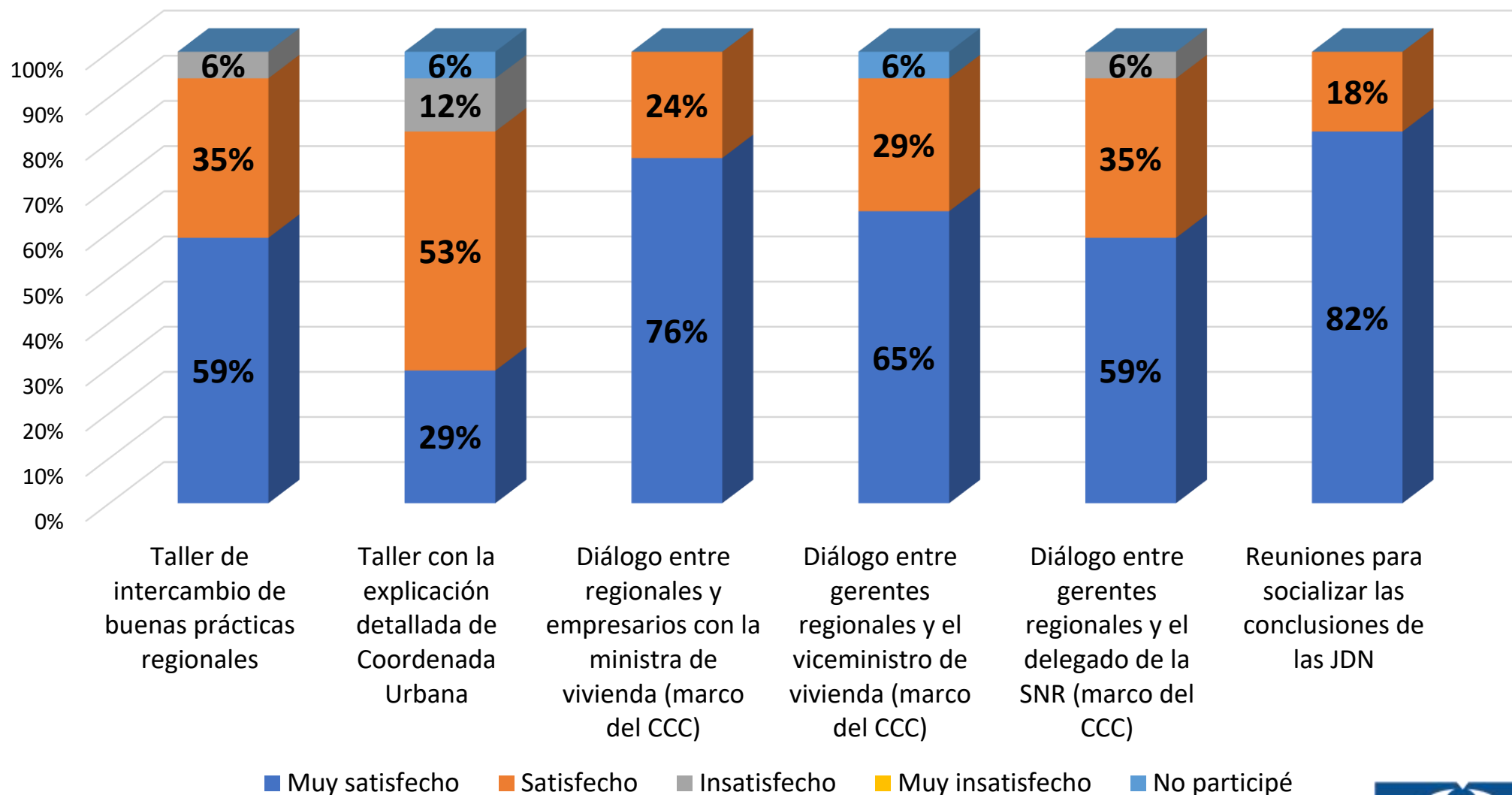
SATISFACCIÓN CON REUNIONES DE GERENTES Y ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO



Grado de satisfacción con los espacios de las reuniones de gerentes



Grado de satisfacción con los espacios de relacionamiento



OFERTA DE VALOR



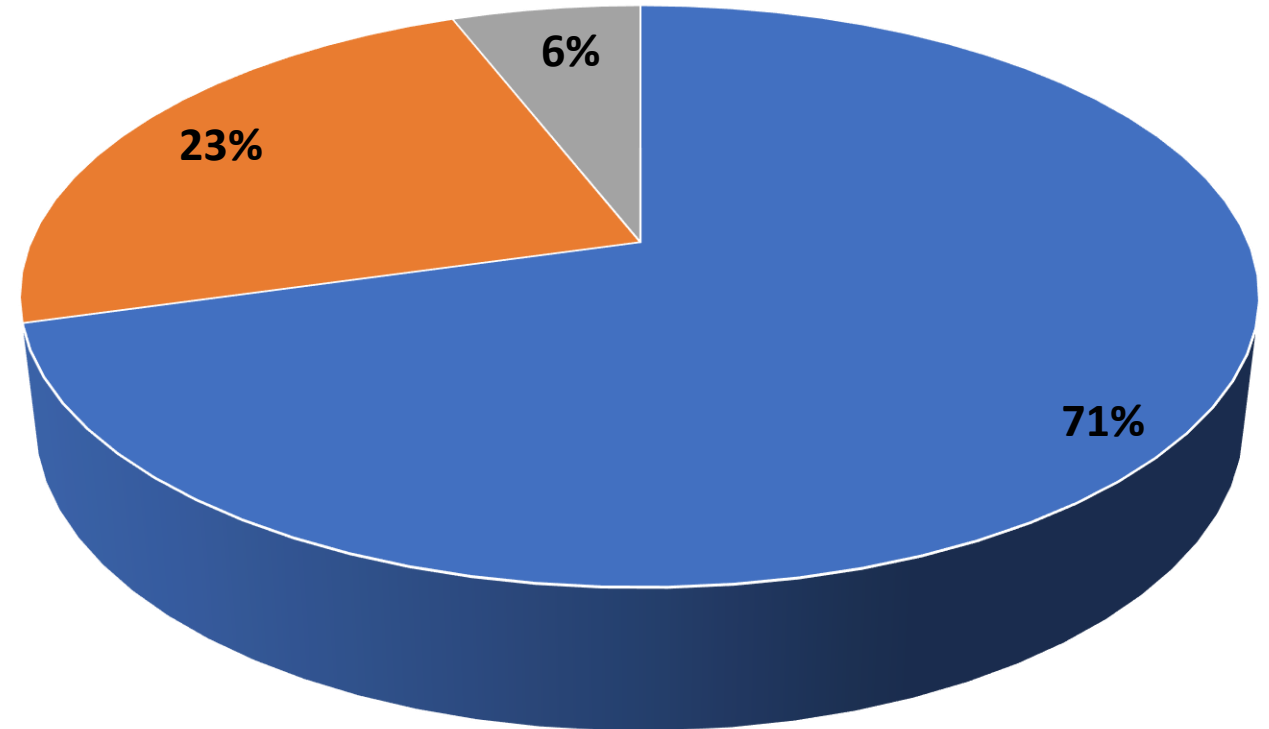
CONSTRUIMOS
CON USTED



Oferta de valor del gremio



¿Cree usted que, con esta estrategia de estandarización y organización de oferta de valor del gremio, tanto regional como nacional, fortalecemos la institucionalidad, relacionamiento con afiliados y diferentes actores, y el entendimiento sobre lo que hace el gremio?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo





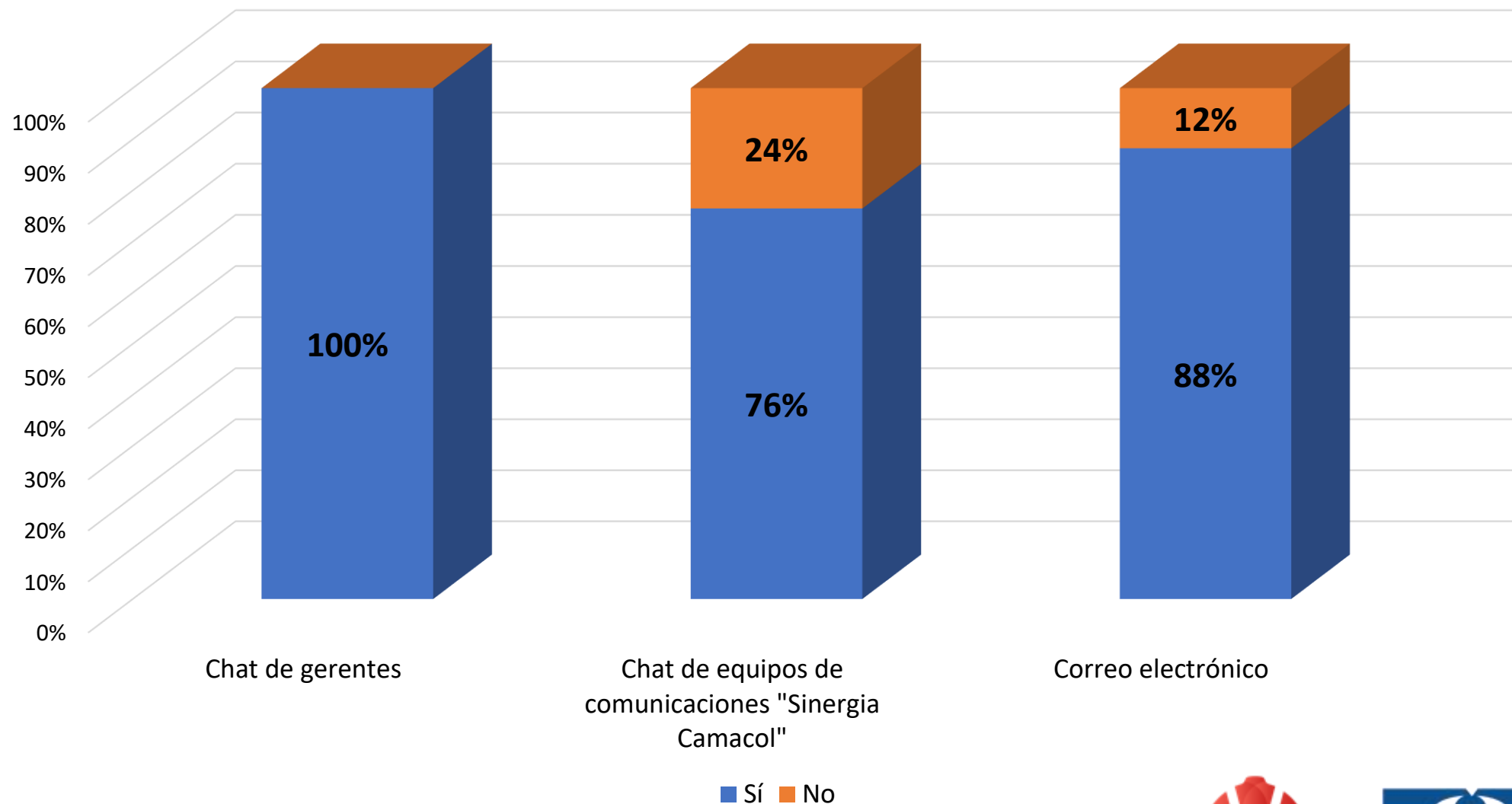
MEDIOS DE COMUNICACIÓN



CONSTRUIMOS
CON USTED



¿Los medios de comunicación son oportunos, pertinentes y efectivos?



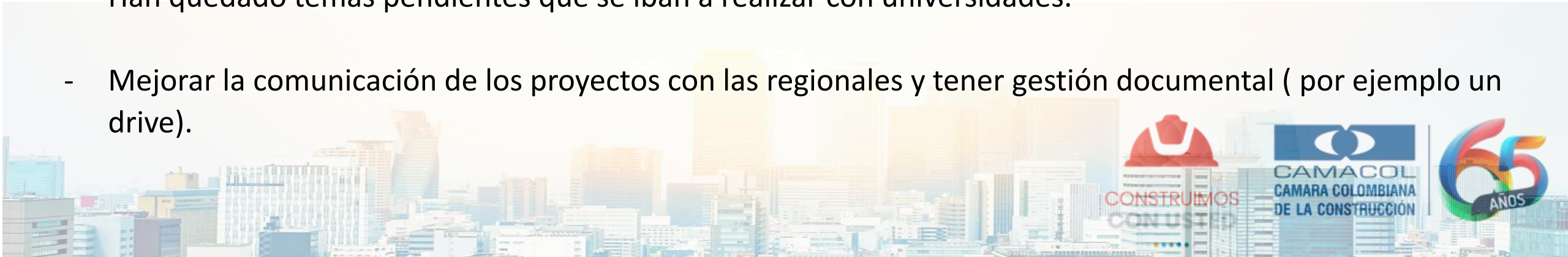


EXPECTATIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA



¿Qué expectativas y oportunidades de mejora tiene sobre el servicio prestado por las áreas de Camacol Nacional, que quisiera compartir?

- Si bien el chat de gerentes es un medio de comunicación efectivo, tienden a mandar cierta información que también debería ser reforzada por correo electrónico.
- Enfatizar la información de algunos indicadores económicos por regiones.
- La solución de problemáticas y peticiones requeridas desde la regional hacia presidencia no tienen una oportuna y efectiva gestión.
- Más talleres de vocería, talleres sobre temas jurídicos, mayor capacitación a los gerentes.
- Han quedado temas pendientes que se iban a realizar con universidades.
- Mejorar la comunicación de los proyectos con las regionales y tener gestión documental (por ejemplo un drive).



¿Qué expectativas y oportunidades de mejora tiene sobre el servicio prestado por las áreas de Camacol Nacional, que quisiera compartir?

- Programación con tiempo de las reuniones de gerentes y actividades que requieran gastos de viaje.
- Algunas campañas de productos nacionales y coordinada urbana, fechas especiales, podrían replicarse en todas las Regionales.
- Ampliar taller de vocería y liderazgo.
- Más acompañamiento a regionales en BIM y sostenibilidad. Estamos muy solitos en esto.
- Gestión nacional para fortalecer el gremio con afiliados nacionales.
- Buscar eventos que se puedan ejecutar en las regionales que permitan generar ingresos.



CONCLUSIONES



CONSTRUIMOS
CON USTED



Conclusiones

- En general, el 93% de los encuestados califica con puntuación Excelente – Bueno el servicio prestado por la presidencia Nacional.
- En promedio, el 95% de los encuestados califica con puntuación Excelente – buena la **atención de requerimientos** por parte de Camacol Nacional.
- En promedio, el 96% de los encuestados califica con puntuación Excelente – bueno **el trato y actitud de servicio**, por parte de las áreas de Presidencia Nacional.
- En promedio, el 88% de los encuestados manifiesta haber participado de los espacios de las reuniones de gerentes. De estos participantes, en promedio el 91% califica con puntuación excelente – bueno su satisfacción en estos espacios.



Conclusiones

- En promedio, el 98% de los encuestados manifiesta haber asistido a los espacios de relacionamiento (conversatorios, talleres y diálogos) que se han organizado desde la Presidencia Nacional. El 94% de los asistentes califica con puntuación excelente – bueno su nivel de satisfacción con estos espacios.
- El 94% de los encuestados considera que la oferta de valor del gremio fortalece la institucionalidad, el relacionamiento con las partes interesadas, y el entendimiento del contexto gremial.
- El 88% de los encuestados considera que los medios de comunicación empleados con las gerencias regionales son oportunos, eficientes y efectivos.





GRACIAS



CONSTRUIMOS
CON USTED

