

# 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).





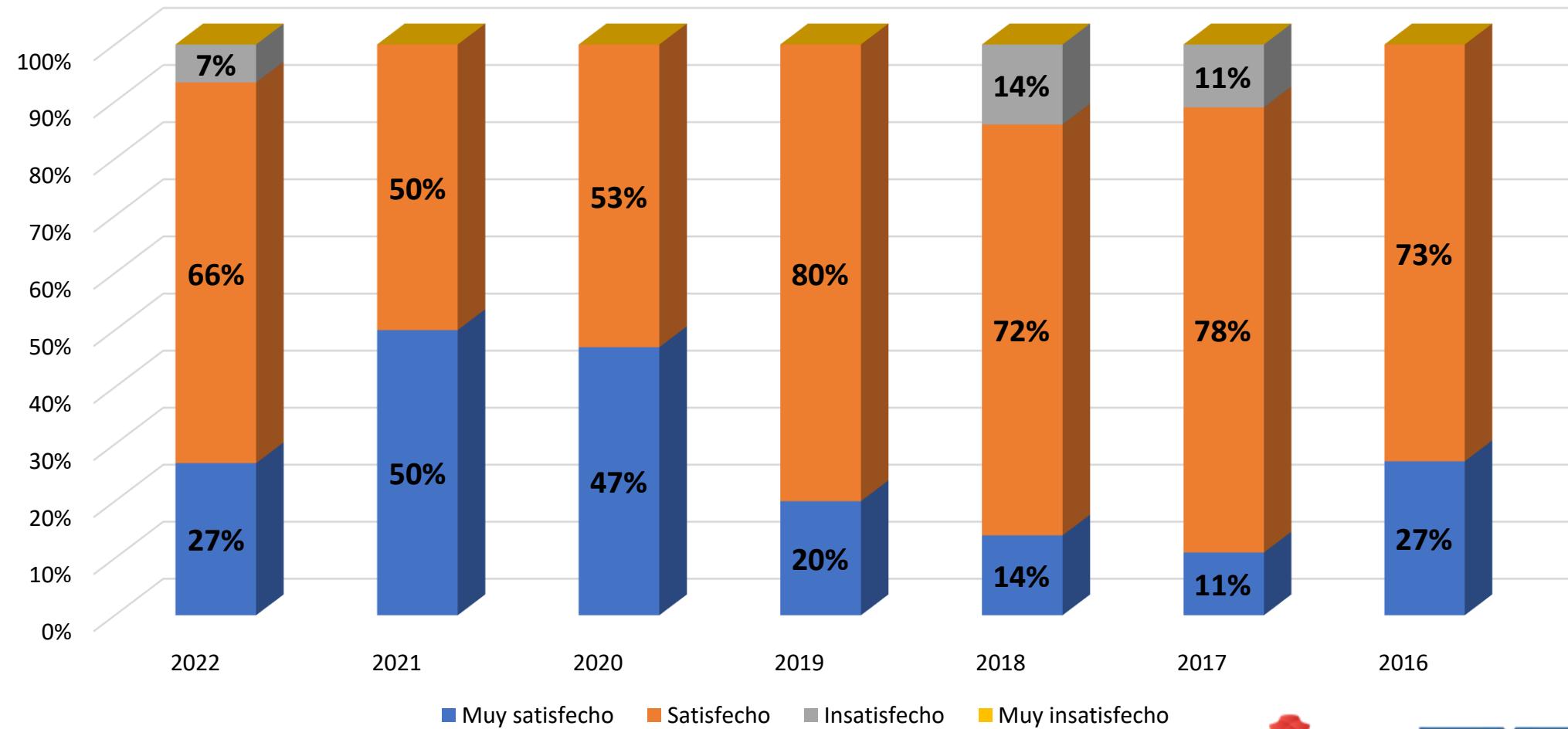
# SATISFACCIÓN SERVICIO CAMACOL NACIONAL



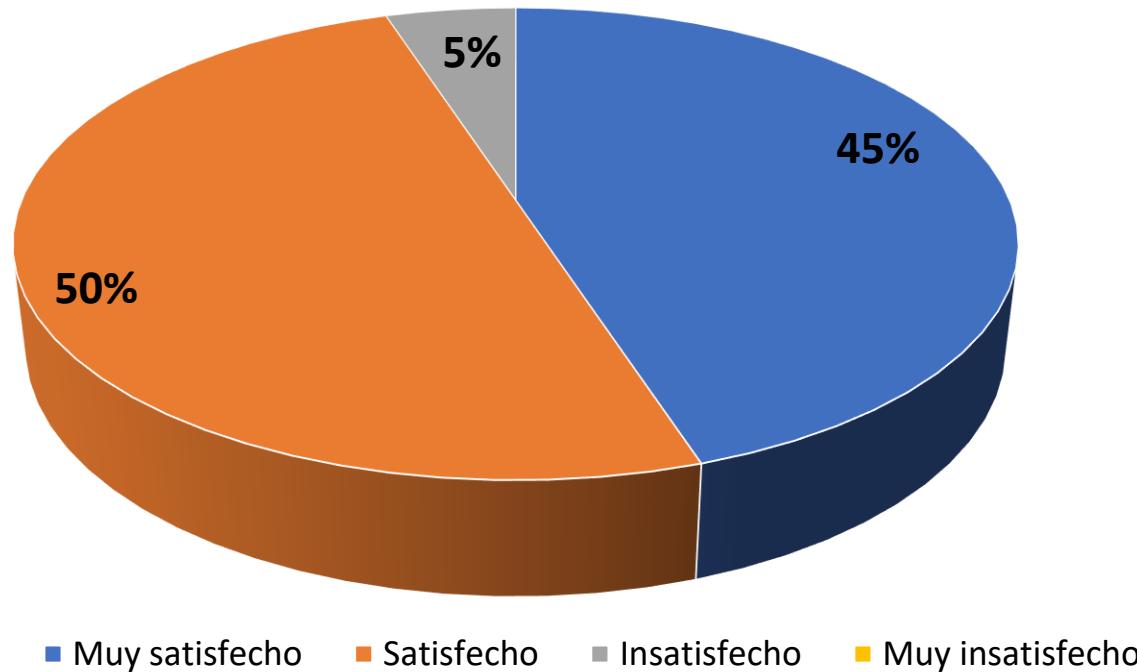
CONSTRUImos  
CON USTED



# Satisfacción general con el servicio prestado por Presidencia Nacional

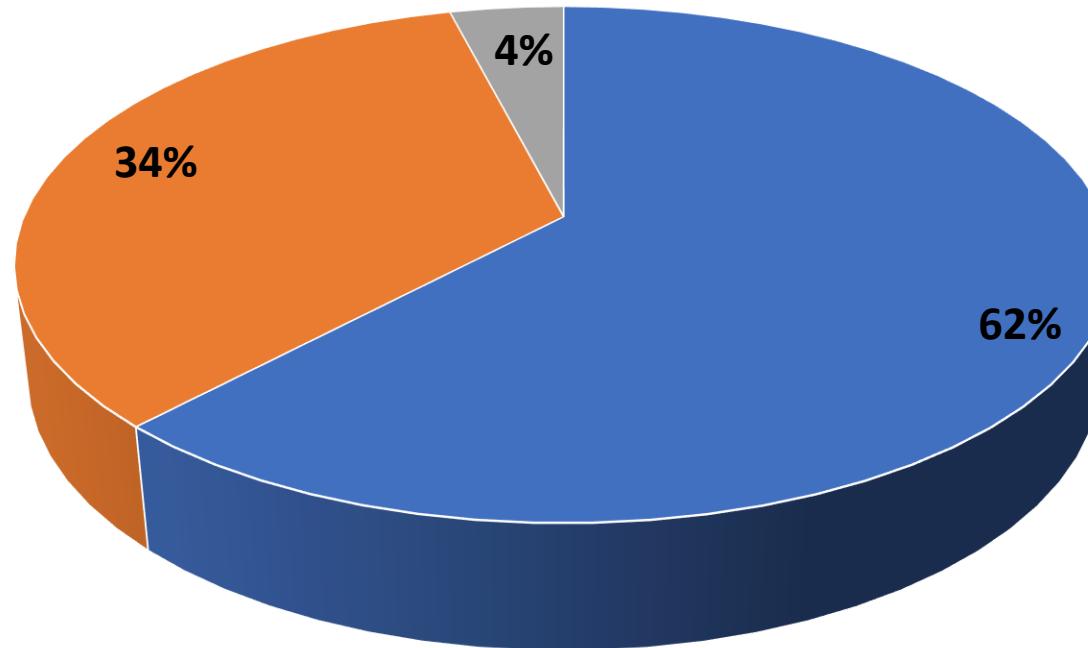


# Grado de satisfacción frente a la atención de requerimientos (atención de manera clara, suficiente y oportuna), por parte de las áreas de Presidencia



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

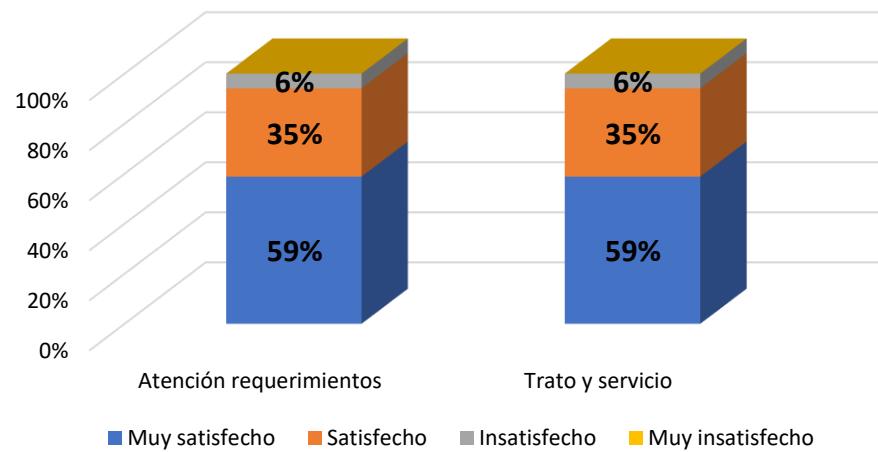


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

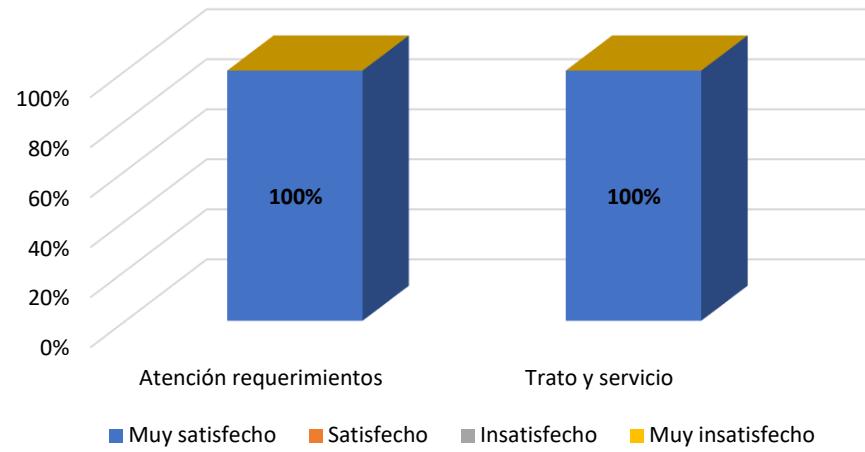
Nota: La información reflejada corresponde al promedio de evaluación de 12 áreas de la organización.

# Resultados por áreas

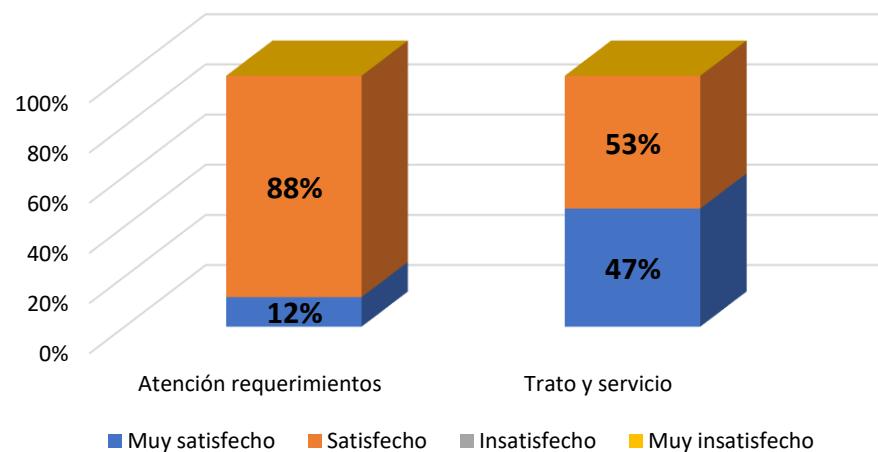
## Presidencia Ejecutiva



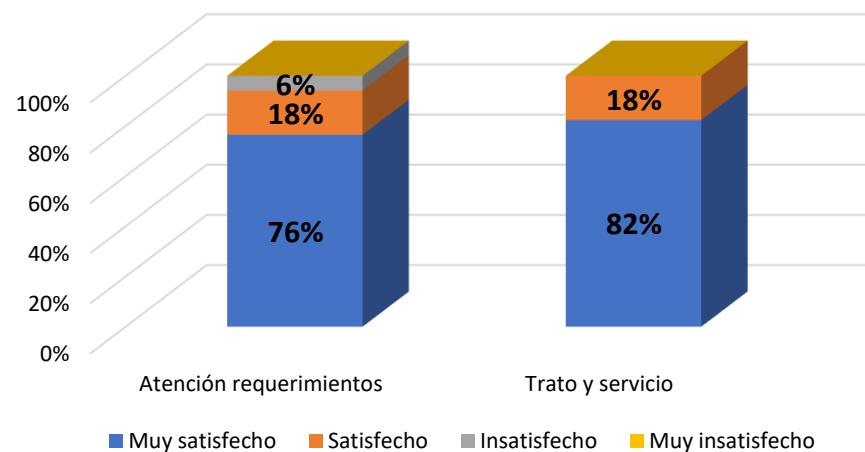
## Vicepresidencia Técnica



## Productos y Servicios

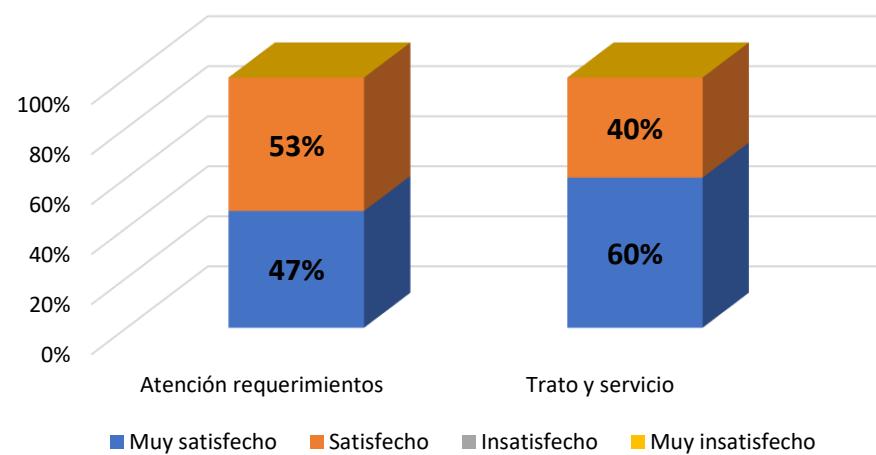


## Jefatura Desarrollo Gremial Regional

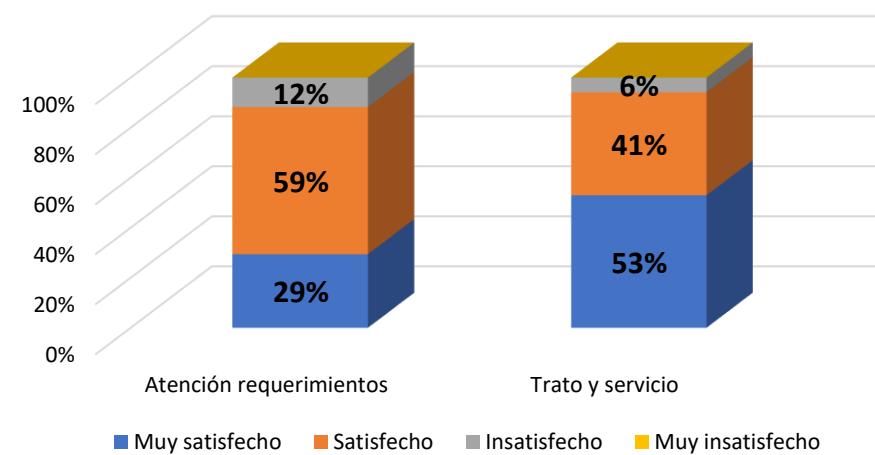


# Resultados por áreas

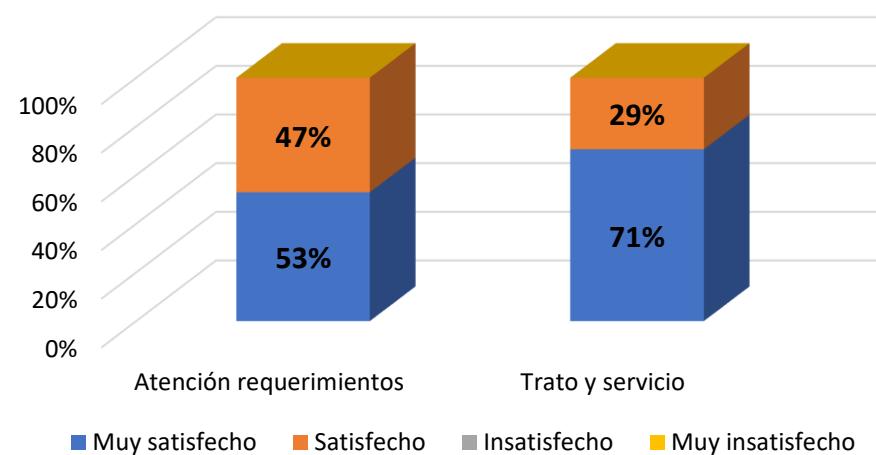
## Jefatura Estudios Económicos



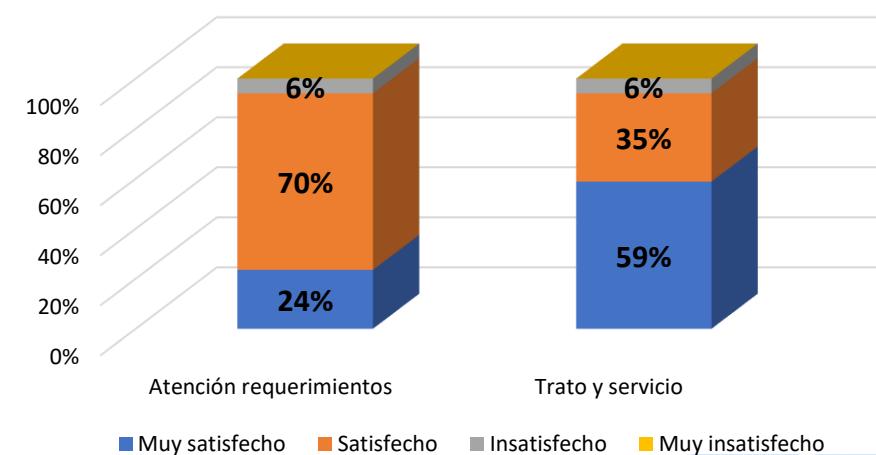
## Jefatura Información Estratégica



## Dirección Jurídica

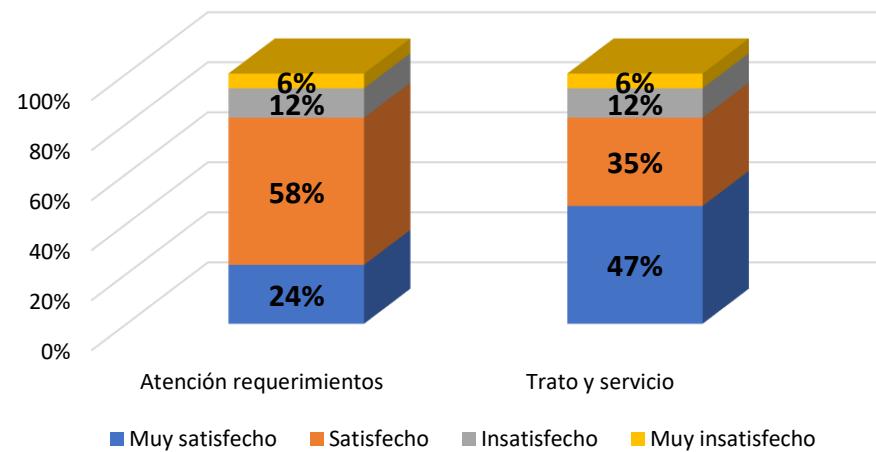


## Dirección Asuntos Corporativos

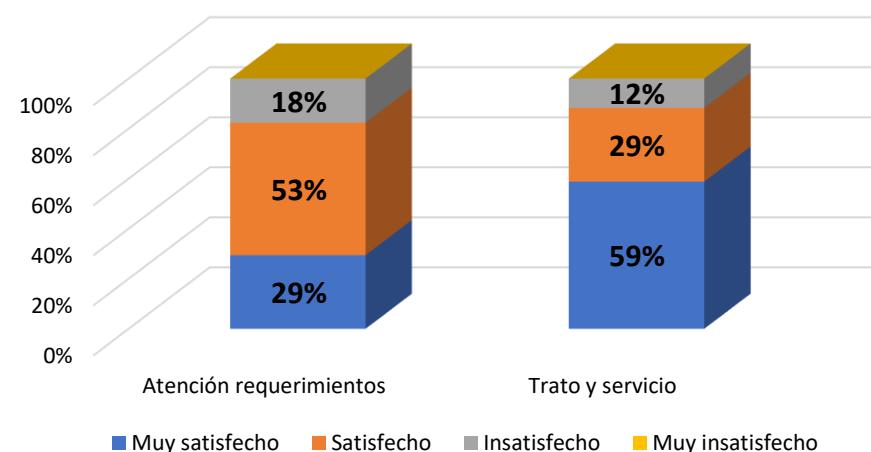


# Resultados por áreas

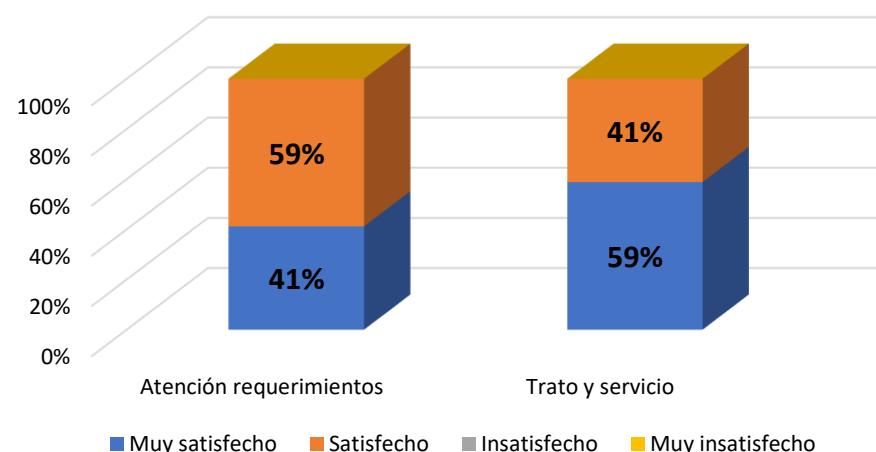
## Dirección Productividad y Sostenibilidad



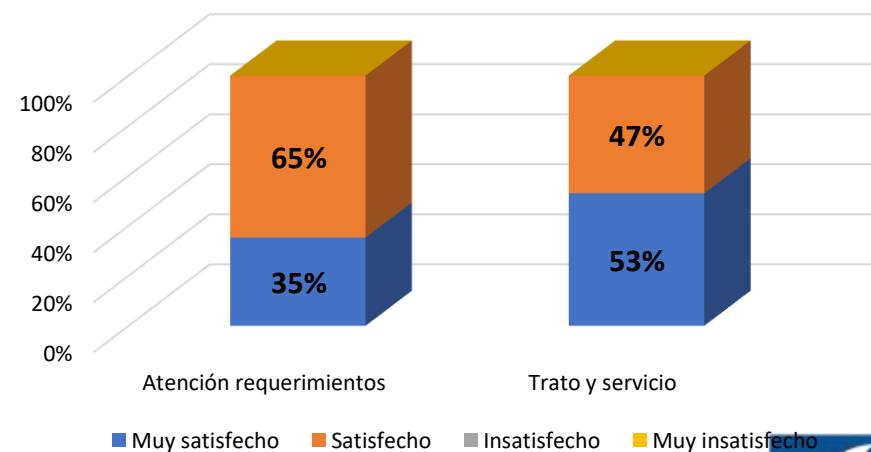
## Coordinada Urbana



## Dirección Comunicaciones



## Dirección Administrativa y Financiera





# SATISFACCIÓN CON REUNIONES DE GERENTES Y ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO



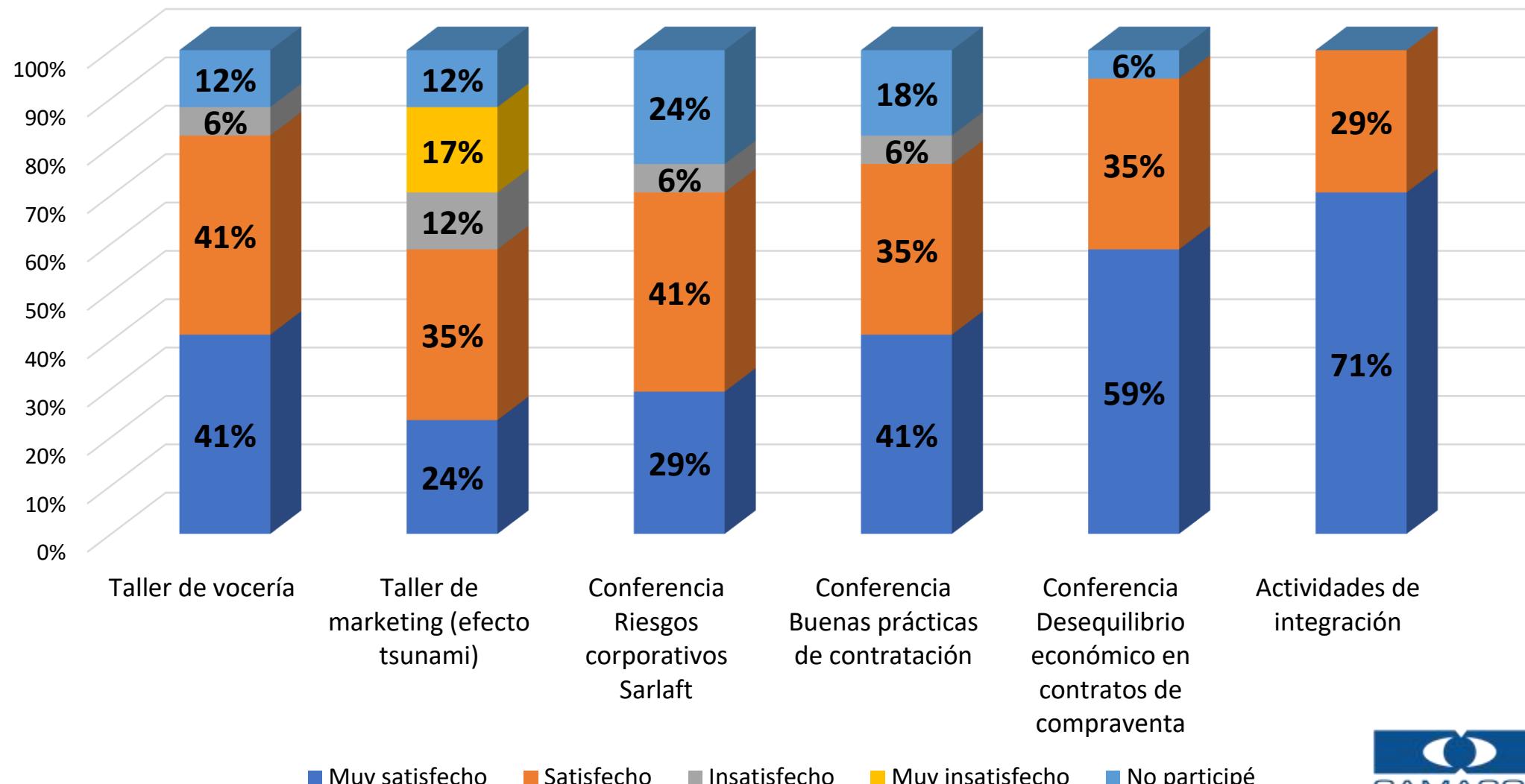
CONSTRUIREMOS  
CON USTED



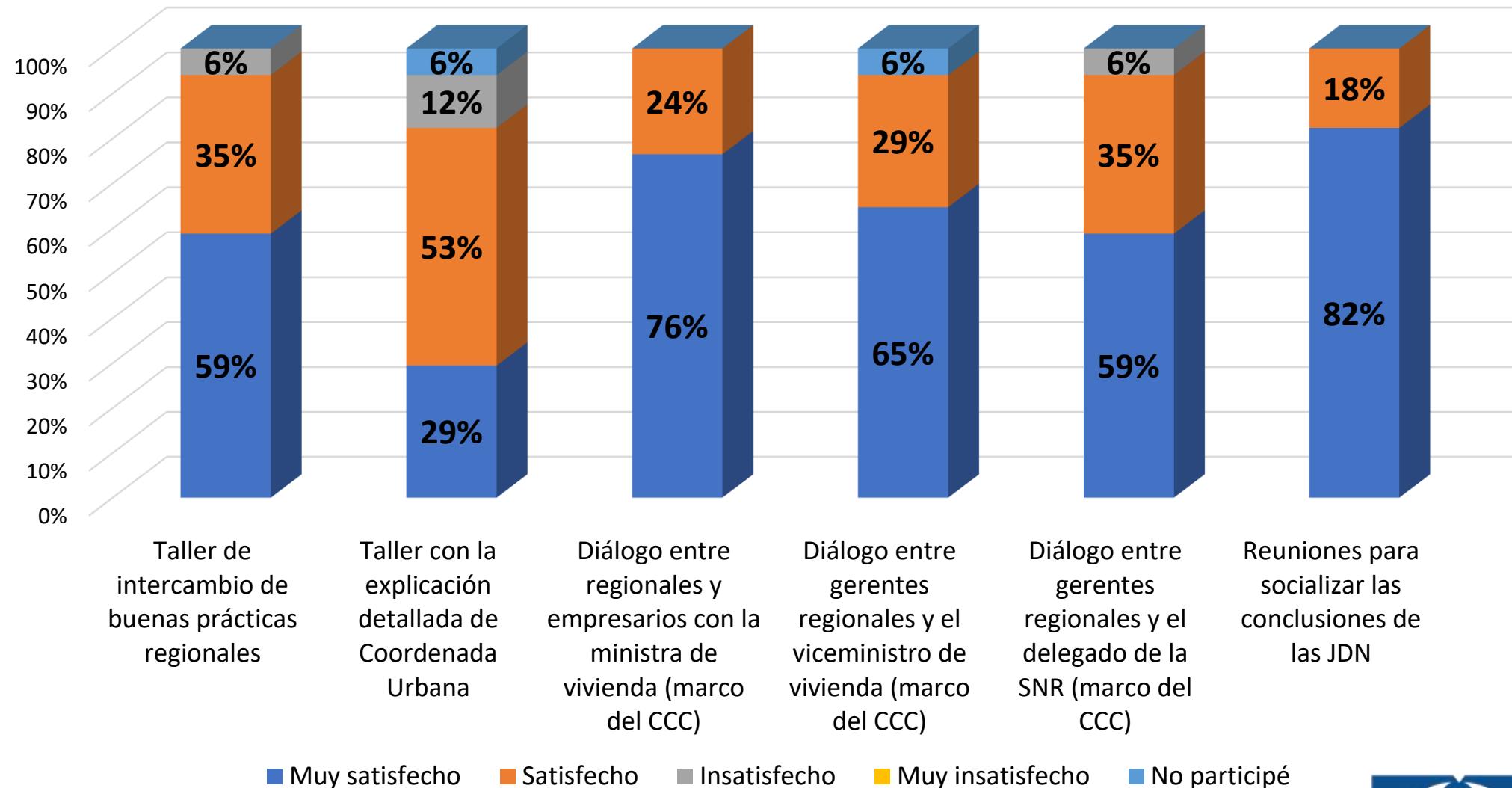
CAMACOL  
CAMARA COLOMBIANA  
DE LA CONSTRUCCIÓN



# Grado de satisfacción con los espacios de las reuniones de gerentes



# Grado de satisfacción con los espacios de relacionamiento





# OFERTA DE VALOR



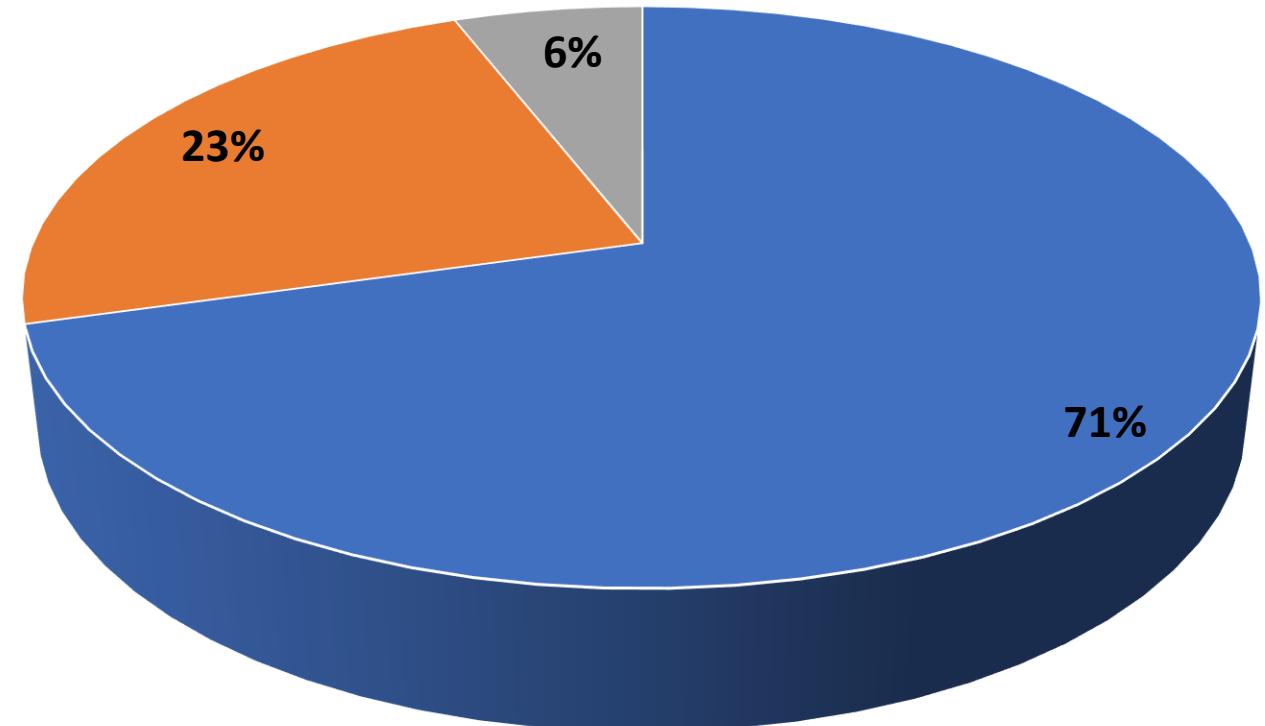
CONSTRUImos  
CON USTED



# 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



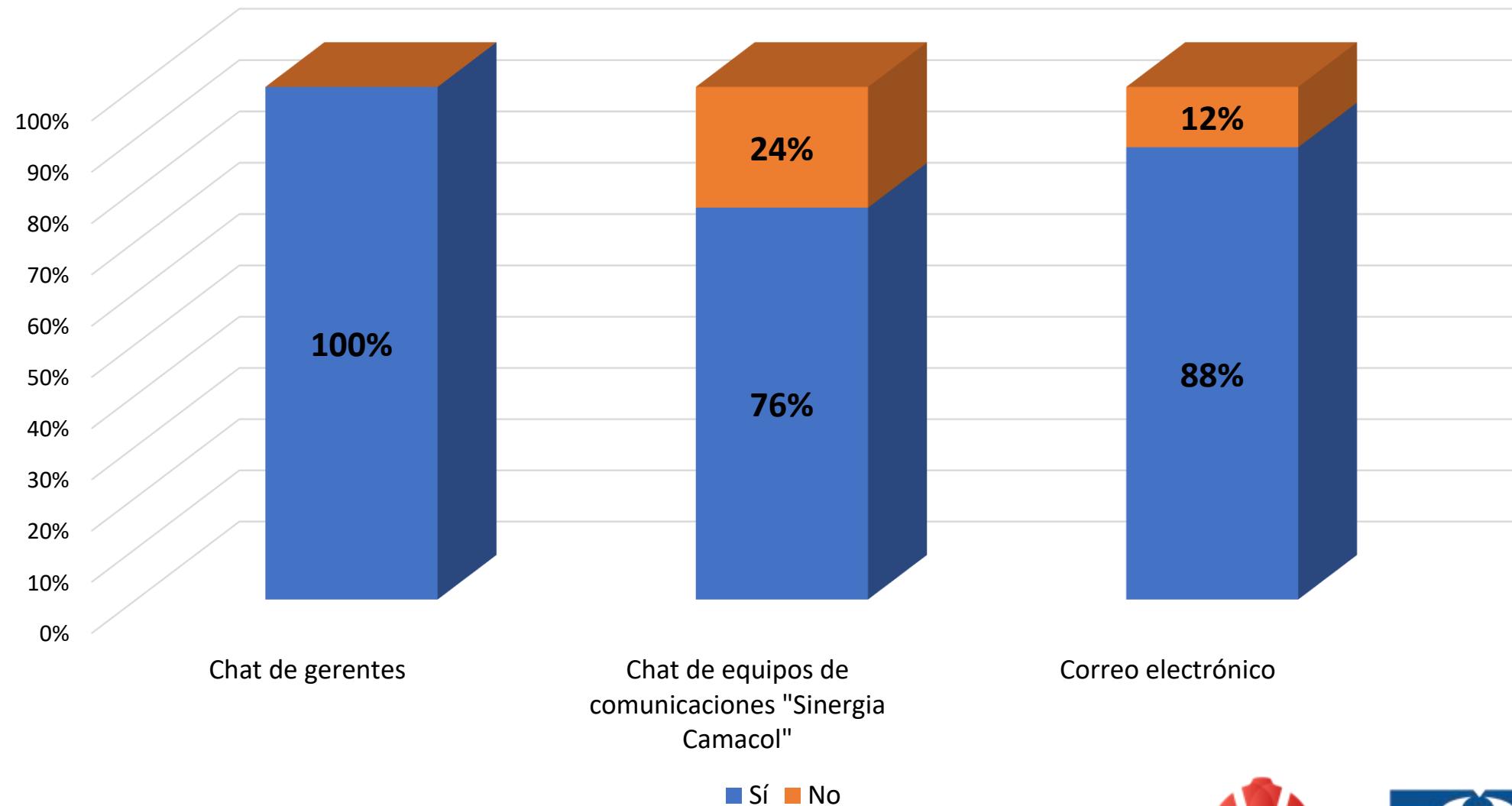
# MEDIOS DE COMUNICACIÓN



CONSTRUImos  
CON USTED



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





# EXPECTATIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA



CONSTRUImos  
CON USTED



CAMACOL  
CAMARA COLOMBIANA  
DE LA CONSTRUCCIÓN



# ¿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.



CONSTRUIMOS  
CON USTED





# 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

