



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

**SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. REGISTROS INGRESADOS A LA CORPORACIÓN

1.1. TIPOS DE RECEPCIÓN

La Corporación tiene a disposición de los ciudadanos diferentes medios de atención, bien sea de forma presencial en la ventanilla única dispuesta en cada una de las 8 Direcciones Ambientales Regionales distribuidas en todo el Valle del Cauca, Cali, Buga, Palmira, Cartago, La Unión, Tuluá, Dagua y Buenaventura, además de las 9 subsedes; de forma telefónica a través de los conmutadores 3310100 – 6206600, líneas directas de cada sede regional o la **línea verde 018000933093**. Así mismo, disponemos del correo electrónico atencionalusuario@cvc.gov.co, del chat en línea a través de la página web www.cvc.gov.co, además de las redes sociales como twitter, Facebook e Instagram.



En el segundo semestre de 2016, de acuerdo a la información del aplicativo ARQUtilities utilizado para la gestión documental, ingresaron a la Corporación 24.060 registros, clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

MEDIO RECEPCIÓN	TOTAL
CHAT	3
CORREO ELECTRONICO	2.034
CORREO POSTAL	5.145
FAX	13
PERSONAL	16.762
TELEFONO	102
WEB	1
TOTAL GENERAL	24.060

El 70% de los registros se hicieron de forma personal por los usuarios, un 21% a través del correo postal y el 8% mediante correo electrónico.

2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La Corporación diseñó como estrategia de recolección de información primaria una encuesta que aplica por ahora a los usuarios que se acercan a las diferentes sedes, con el propósito de medir su grado de satisfacción frente a los diferentes tipos de trámites o solicitudes que realizan en la entidad. Dicha encuesta está orientada a evaluar 4 puntos considerados esenciales:

1. La calidad en la atención, de acuerdo con el trámite adelantado.

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

En caso de calificar la calidad en la atención Regular o Mala, se puede seleccionar algunas de las siguientes opciones:

<input type="checkbox"/> Demora en el trámite	<input type="checkbox"/> Atención telefónica deficiente
<input type="checkbox"/> Problemas al ingresar a la Corporación	<input type="checkbox"/> Información insuficiente o errónea
<input type="checkbox"/> El funcionario no se encontraba disponible	<input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál?

2. ¿El concepto acerca el nivel de preparación del personal que brindó atención en el servicio recibido?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

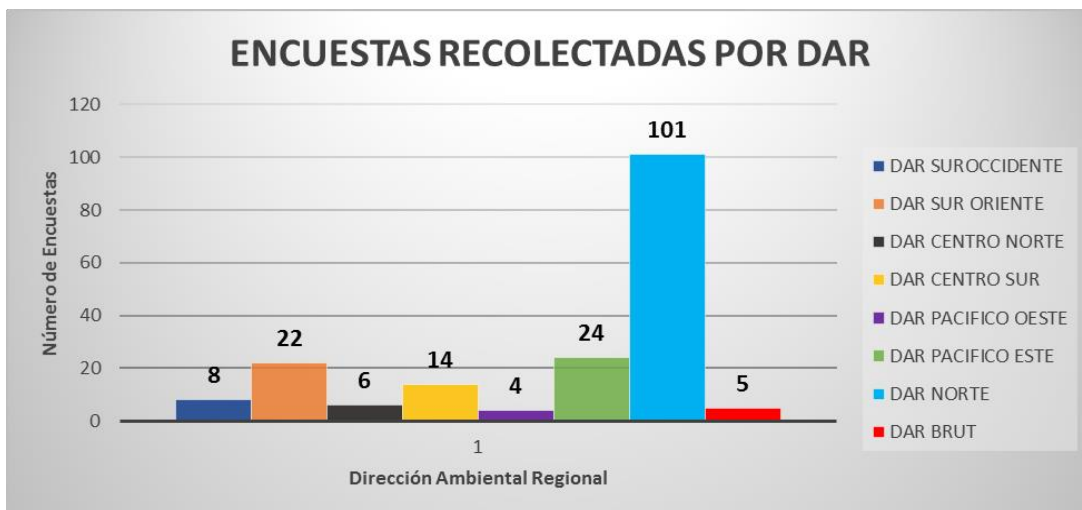
3. ¿Qué tan adecuadas son las instalaciones para la prestación del servicio?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

Con esta información se pretende establecer acciones de mejora enfocadas en desarrollar estrategias que nos permitan atender oportunamente los requerimientos de los usuarios, al igual que el incremento de las competencias de los funcionarios y la disposición optima de los recursos físicos y tecnológicos para la atención de los ciudadanos.

En el segundo semestre de 2016 se recolectaron 184 encuestas, las cuales están distribuidas por Dirección Ambiental Regional así:



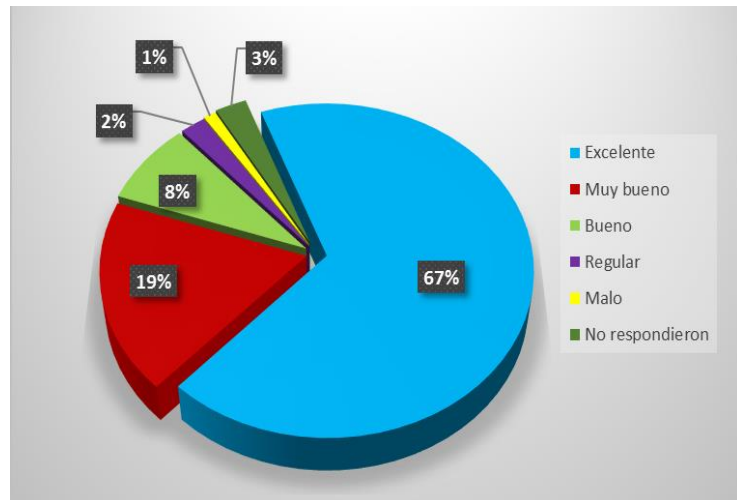
2.1. RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez tabuladas las encuestas y analizada la información, a continuación detallaremos los resultados para cada una de las preguntas realizadas.

● CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Definiendo la calidad en la atención entregada a los usuarios como el buen trato, el respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficacia al resolver los requerimientos; se muestra el total obtenido por cada nivel, al igual que la distribución porcentual de los mismos.

Nivel	Calificación
Excelente	124
Muy buena	34
Buena	15
Regular	4
Mala	2
No respondieron	5
Total	184

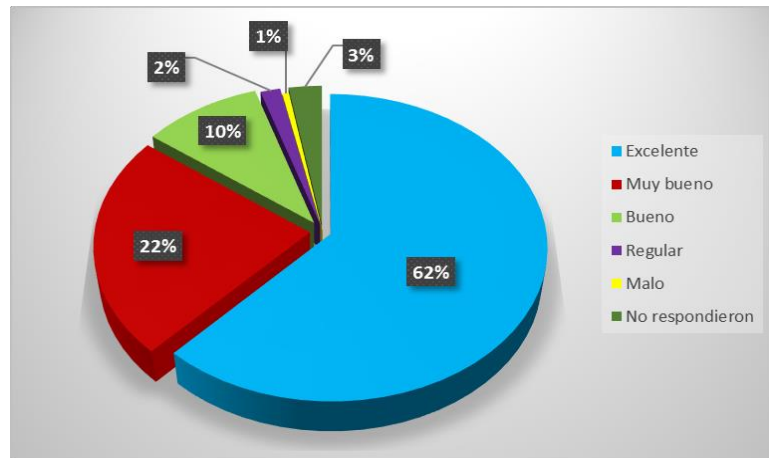


De acuerdo a lo anterior, el 94% de los usuarios que respondieron la encuesta se encuentran muy satisfechos con la atención recibida, ya que la calificaron entre excelente, muy buena y buena.

Las atenciones calificadas como regulares o malas corresponden a “Demoras en el trámite” y sólo corresponden al 3% del total de los encuestados.

● **NIVEL DE PREPARACIÓN DEL PERSONAL QUE BRINDÓ ATENCIÓN**

Nivel	Calificación
Excelente	114
Muy bueno	43
Bueno	18
Regular	3
Malo	1
No respondieron	5
Total	184

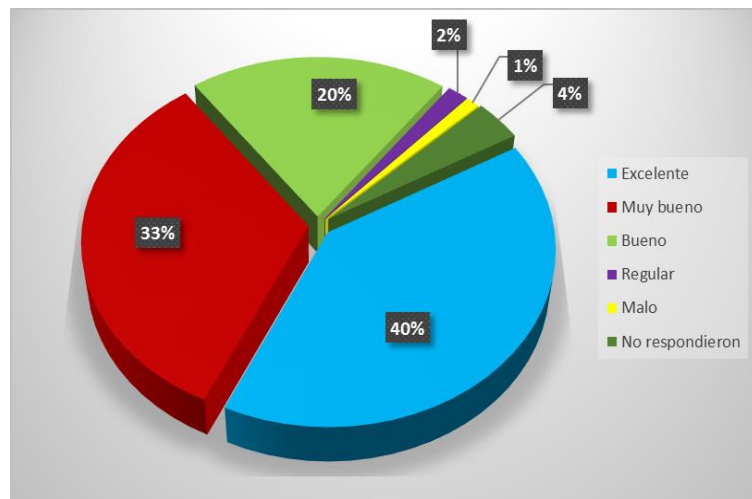


En este punto, el 94% de los usuarios reconocen que los funcionarios quienes los atendieron tienen el suficiente conocimiento sobre los procedimientos de la Corporación, y los orientaron correctamente. Este resultado guarda relación con la calificación obtenida en la calidad de la atención.

● **ESTADO DE LAS INSTALACIONES**

Aquí evaluamos la percepción de los usuarios frente a las instalaciones donde la Corporación atiende los diferentes tipos de requerimientos. A continuación la calificación otorgada:

Nivel	Calificación
Excelente	74
Muy bueno	61
Bueno	37
Regular	3
Malo	2
No respondieron	7
Total	184

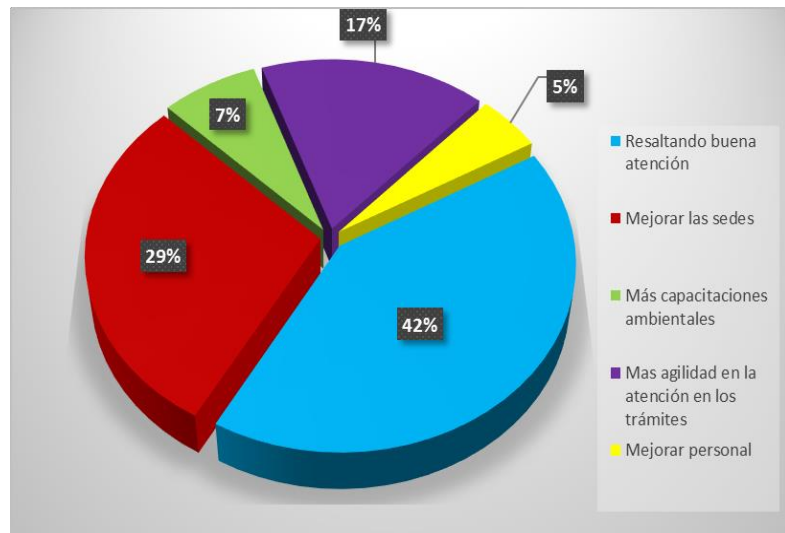


Los usuarios calificaron con un 93% las instalaciones entre excelentes, muy buenas y buenas. Se sigue conservando esta estadística de periodos anteriores. No obstante, hay varias sugerencias al respecto, sobre todo a las sedes ubicadas en los Municipios de Cartago y Dagua.

● **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS**

De las 184 encuestas aplicadas, el 22,2% de los usuarios escribieron comentarios que estuvieron orientados en los siguientes temas:

Tema	Total
Resaltando buena atención	17
Mejorar las sedes	12
Más capacitaciones ambientales	3
Más agilidad de la atención en los trámites	7
Mejorar personal	2
TOTAL	41



Se acompaña el dato de la buena calificación de la atención con los 17 comentarios de los usuarios resaltándola, que corresponden al 42% de los mismos.

Referente a las 12 sugerencias recibidas sobre las mejoras en las sedes, éstas se enfatizan en la carencia de sillas e impresoras de la sede de Dagua y a la falta de ascensor y vías para personas discapacitadas en la sede de Cartago.

Otro aspecto importante a tener en cuenta, es que solicitan agilidad en los trámites.

3. SUGERENCIAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. Una vez más la calificación establecida por los usuarios nos da un parte de tranquilidad sobre la labor que estamos realizando; sin embargo, cada Director Regional debe revisar estos resultados, analizando su propia área para tomar los correctivos necesarios.
2. Si bien es cierto que hay una alta renuencia por parte de los usuarios para el diligenciamiento de encuestas, es importante reforzar esta labor en todas las Direcciones Ambientales Regionales, al igual que en las diferentes dependencias de la sede principal, con el firme propósito de conocer la percepción de una población mayor, que nos ayude a detectar posibles fallas y establecer las respectivas acciones de mejora.
3. Es necesario implementar y promocionar con los usuarios el diligenciamiento de la encuesta vía web, y que desde allí también califiquen la información publicada en la página.

Revisó: MARÍA CRISTINA VALENCIA RODRÍGUEZ
Secretaria General

Proyectó: LUZ STELLA ECHEVERRÍA BLANCO
Profesional Universitario
Secretaría General