

Informe

Medición de la satisfacción del usuario

Primer semestre de 2016

Fuente:

Encuestas recopiladas de las Direcciones Regionales Ambientales y Dependencias del Edificio Central

Elaborado por:

**Oficina de Atención al Ciudadano
Secretaría General
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca**

INDICE

CONTENIDO	PAG
1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA	3
Formato de la encuesta	4
2. METODOLOGÍA	5
3. PERIODO EVALUADO	7
4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS	7
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS	8
5.1.- Qué tipo de servicio tramitó ante la Corporación	8
5.2. Resultado de la evaluación de la primera pregunta	10
5.3. Resultado de la evaluación de la segunda pregunta	13
5.4. Resultado de la evaluación de la tercera pregunta	16
6- SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	19
7- CONCLUSIONES	19

1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

- Estudiar y analizar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la calidad en la atención que le brindan los funcionarios y el servicio que presta la Corporación, con el propósito de un mejoramiento continuo de la gestión Corporativa optimizando los recursos disponibles, buscando una mayor participación en la gestión pública, acercándonos al ciudadano, generando su confianza y satisfacción.
- Mostrar los resultados obtenidos de la información recopilada en las encuestas en cada una de las regionales como también en las distintas dependencias de la Sede principal.
- Obtener el índice de satisfacción del usuario, equivalente a la evaluación global de la Corporación por parte de los usuarios.
- Obtener las sugerencias de los usuarios que se evaluarán para determinar de ellas cuáles son verdaderas oportunidades de mejora para la Corporación.

En la página siguiente se muestra el formato de encuesta del cual se extrae el presente informe para conocimiento de todos.

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO



Respetado Usuario: La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, ha emprendido un nuevo camino en búsqueda del mejoramiento continuo, donde sus opiniones y percepciones son vitales para llevar a cabo los procesos de la organización. Por ello, le solicitamos muy amablemente responder la siguiente encuesta, cuyos resultados contribuirán a orientar los esfuerzos de la Corporación en la consecución de la meta propuesta.

Nombres y apellidos: _____

Fecha: _____

Cédula: _____

Ciudad/municipio/corregimiento: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Dependencia que le brindo el servicio: _____

Señale el tipo de servicio que tramitó ante la corporación

<input type="checkbox"/> Licencia	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Permisos	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Denuncias	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Quejas, reclamos, derecho de petición	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Concesiones	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Otro	_____	Especifique el tipo: _____

1. Califique 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 Malo, selecciones la opción en la siguiente lista:

<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. ¿Cuál es el concepto que usted tiene acerca el nivel de preparación del personal que le brindo atención en el servicio recibido?

Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Malo

3. ¿De una calificación dependiendo de que tan adecuadas crea usted que son las instalaciones para la prestación del servicio?

Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Malo

4. Tiene alguna sugerencia o recomendación que quiere darle a conocer a la entidad para mejorar los aspectos valorados como regular o malo:

2.3. TAMAÑO DE LA ENCUESTA:

El tamaño de la muestra poblacional, se determina de acuerdo a formulación estadística teniendo como base en primer lugar la población (N), que es igual a la cantidad de requerimientos registrados en el primer semestre de 2.013 objetos de seguimiento por parte de la oficina de Atención al usuario (5.604), con un nivel de confianza del 95%, y deseando un valor promedio del 8% como margen de error (€) en el resultado obtenido en base a la muestra.

Fórmula para hallar la muestra poblacional:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Nivel de Confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97,5%	99%
Valor de K	1,15	1,28,	1,44	1,65	1,96	2,24	2,58

En la fórmula K^2 equivale a 1.96 correspondiente a la constante para un nivel de confianza del 95% seleccionado.

$N = 5.604$ requerimientos registrados

$P =$ proporción de individuos que se consideran poseen en la población la característica objeto del análisis 95%

$Q = 1 - P = 1 - 0.95 = 0.05$

$e^2 =$ Margen de error permisible en el resultado obtenido 8,5%

De acuerdo a estos valores y a la fórmula presentada el tamaño de la muestra poblacional requerida y representativa es:

$$n = \frac{1.96^2 * 5.604 * 0.95 * 0.05}{0.086^2 * (5604 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{1.023}{2.1508} \Rightarrow n = 475 \text{ encuestas necesarias para una muestra representativa.}$$

Comprometidos con la vida

Se recopilaban en la Oficina de Atención al usuario un total de 483 encuestas al finalizar el primer semestre de 2016 de todas las Direcciones Ambientales Regionales. En este mismo período la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo de seguimiento Cross, un total de 5.604 requerimientos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra equivale al 8.6% del total de poblacional, la que consideramos representativa como soporte para esta evaluación.

3. PERIODO EVALUADO:

Enero/01 a Junio/30 de 2016, Primer Semestre del año 2016.

4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS

Las 483 encuestas se clasifican de acuerdo a las DAR o Dependencias que las remitieron, de la siguiente manera:

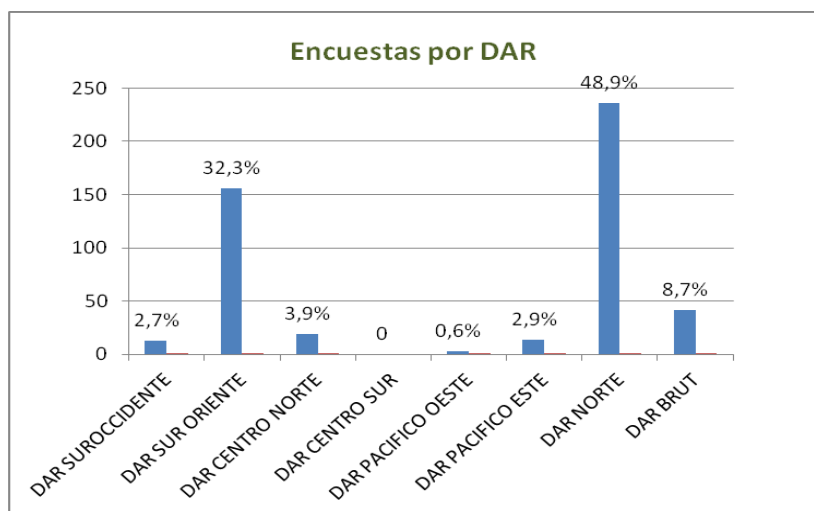
DAR	CANTIDAD	%
710- DAR SUROCCIDENTE	13	2,7%
720- DAR SUR ORIENTE	156	32,3%
730- DAR CENTRO NORTE	19	3,9%
740- DAR CENTRO SUR	0	0,0%
750- DAR PACIFICO OESTE	3	0,6%
760- DAR PACIFICO ESTE	14	2,9%
770- DAR NORTE	236	48,9%
780- DAR BRUT	42	8,7%
Total	483	100,0%

Tabla 1

Apreciamos en la tabla 1 que la Regional Norte, aportó la mayor cantidad de encuestas para la realización de este informe, que es la “Medición de la Satisfacción de los usuarios”, quienes como grupo incentivan a los visitantes a llenar las encuestas y durante el primer semestre recopilaban 236, equivalentes al 48.9% del total.

En segundo lugar con 156 encuestas lo reportó la DAR Suroriente con el 32,3%, seguida por la DAR Brut con 8,7% como las mas representativas.

En la gráfica 2 (encuestas por Regional), se muestra la dispersión de estos valores.



Gráfica 2

5.- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS.

5.1.- Qué tipo de servicio tramitó ante la Corporación.

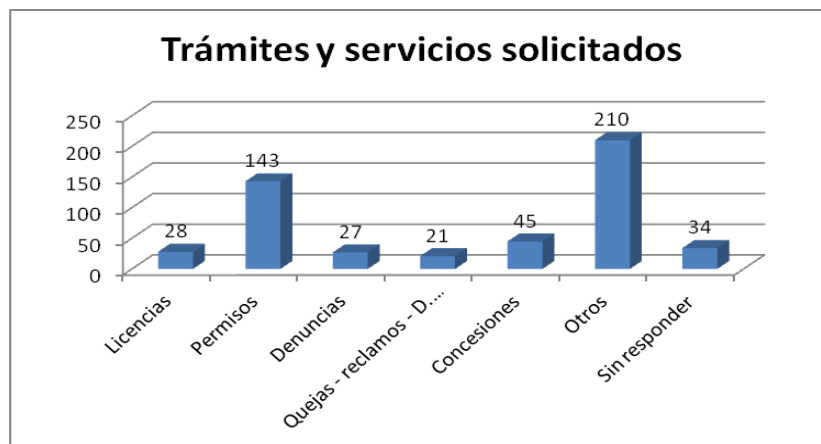
De las 483 encuestas recopiladas se contaron 508 respuestas a esta pregunta debido a que algunos usuarios realizaron más de un trámite el día de su visita. Sigue siendo consistente en comparación con semestres anteriores el ítem “Otros” que ha obtenido 210 visitas, lo cual es relevante (41% del total), seguido del rubro “Permisos”, con 143 encuestas (28%).

Su distribución fue la siguiente:

Servicios	Cantidad	%
Licencias	28	6%
Permisos	143	28%
Denuncias	27	5%
Quejas - reclamos - D. petición	21	4%
Concesiones	45	9%
Otros	210	41%
No respondieron	34	7%
Total	508	100,0%

Tabla 2

La gráfica de los trámites realizados es la siguiente;



Gráfica 3

La gráfica 3 nos permite visualizar el comportamiento de los ciudadanos con respecto a los “Trámites y servicios”. El ítem “Otros” obtiene el mayor número (41%), compuestas por Consultas, Solicitudes de capacitación, Acompañamientos, Asesoría en temas ambientales, petición de ayudas y subsidios como los más relevantes. Le siguen los “Permisos Ambientales” con un valor porcentual del 28%, del total de las visitas recibidas, como los más representativos en el primer semestre de 2016.

Las Licencias Ambientales obtuvieron un 6% y las Concesiones el 9%, que sin ser muy representativas fueron superiores a los Derechos de petición, quejas, reclamos y Denuncias ambientales juntas, para un porcentaje de solo el 4% del total de las visitas recibidas.

5.2. RESULTADO DE LA EVALUACION DE LA PRIMERA PREGUNTA

‘1. Califique la calidad en la atención, de acuerdo con el trámite adelantado.’

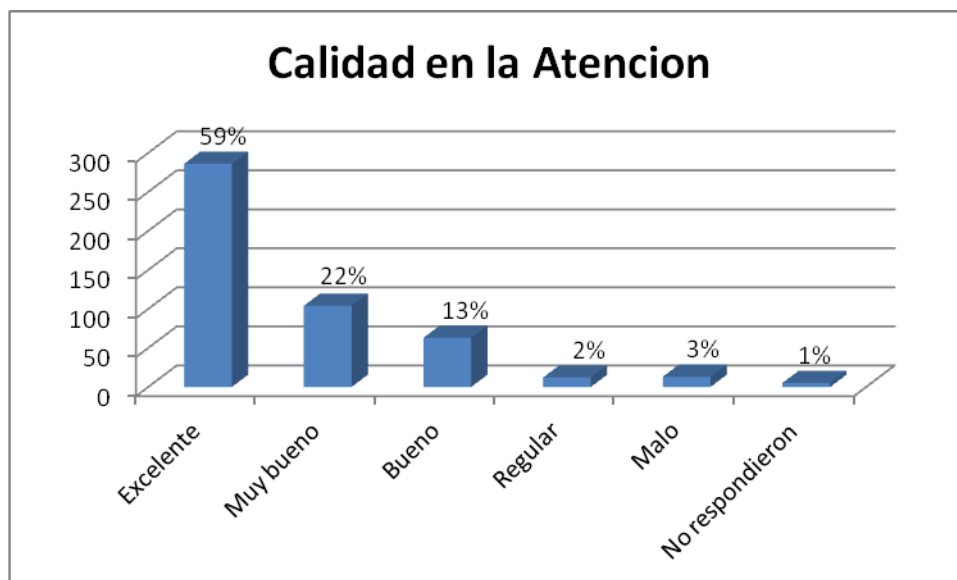
Para esta primera pregunta se encuestaron 483 usuarios. La tabla 4 nos muestra las calificaciones entregadas:

Atención	Cantidad	%
Excelente	286	59%
Muy buena	104	22%
Buena	63	13%
Regular	12	2%
Mala	13	3%
No respondieron	5	1%
Total	483	100%

Tabla 3

Las calificaciones a esta primera pregunta, fue de la siguiente forma:

- 286 marcaron que la Atención recibida por los diferentes funcionarios fue ‘‘Excelente’’, lo cual representa el 59% del total de encuestas, siendo este indicador muy positivo que aún puede mejorarse.
- En la segunda opción de calificación que es ‘‘Muy Buena’’ respondieron 104 personas, representando porcentualmente el 22% del total, igualmente un indicador positivo que tiene margen para ser mejorado.
- En la tercera opción para calificar la calidad en la atención que es ‘Buena’, respondieron 63 personas con una representación del 13% del total. Igualmente puede ser mejorado.
- En la siguiente gráfica 4, presentamos lo expuesto.



Gráfica 4

Analizando las calificaciones, encontramos lo siguiente;

- 1- El 2% de los encuestados respondió que la Calidad en la Atención había sido “Regular”
- 2- El 3% de los encuestados respondió que la Calidad en la Atención había sido “Mala”
- 3- El 1% de los encuestados No respondió nada con respecto a la Calidad en la Atención

Cuando se califica “Regular o Mala” la Calidad en la Atención, es imperativo obtener información de las causas que influyen para esta calificación.

En esta oportunidad encontramos que personas que dieron buena calificación a la Calidad en la atención por parte del funcionario, también marcaron falencias que han detectado y entre los que calificaron “Regular, Malo y No respondieron” se encontraron las siguientes falencias:

Comprometidos con la vida

Calificación Regular y Malo en 1a pregunta	Item	%
1-Demora en el trámite	35	59%
2-Problemas al ingresar a la Corporación	4	7%
3-El funcionario no se encontraba disponible	10	17%
4-Atención telefónica deficiente	2	3%
5-Información insuficiente o errónea	5	9%
6-otro - Cual	3	5%
Total	59	100%

Tabla 4

La tabla 5 nos muestra en resumen las falas más significativas en la Calidad de la Atención. El 59% obedece a Demoras en los trámites. El 17% corresponde a la ausencia de los funcionarios cuando los usuarios los requieren. Y la tercera falencia más significativa obedece a que se entrega información insuficiente o errónea a los usuarios.

La siguiente tabla muestra estas falencias por cada una de las DAR.

DARs	1 ítem	2 ítem	3 ítem	4 ítem	5 ítem	6 ítem
Suroccidente						
Suroriente	7	2	5	1	3	
Centro Norte						
Centro Sur						
Pacifico Oeste						
Pacifico Este						
Norte	28	2	4	0	2	3
Brut			1	1		
Total (42)	35	4	10	2	5	3

Tabla 5

Puede analizarse que todas las falencias detectadas por los usuarios fueron en las DAR Suroriente con 156 encuestados y la DAR Norte con 236 encuestados.

La DAR Norte muestra el mayor porcentaje por Demora en los trámites y la DAR Suroriente por entregar información insuficiente o errónea a los usuarios.

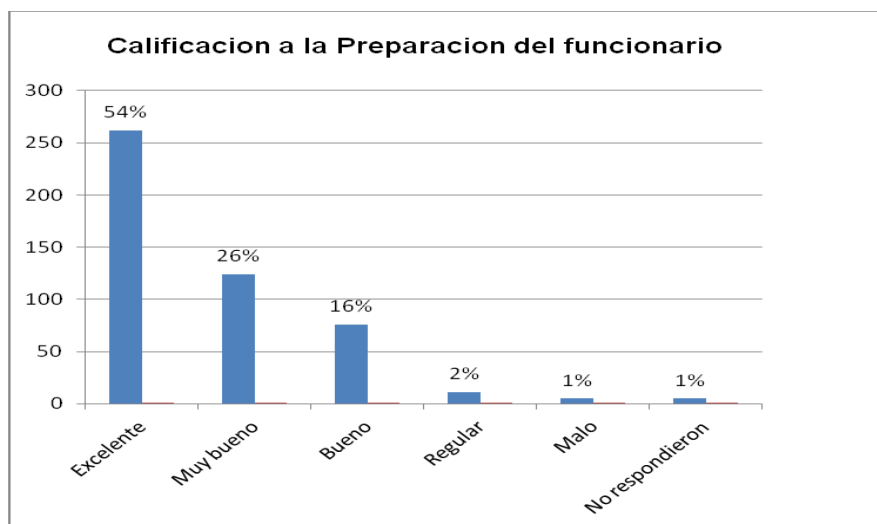
5.3. RESULTADO DE LA EVALUACION DE LA SEGUNDA PREGUNTA

“Cuál es el concepto que tiene de la Preparación del funcionario que le atendió”
Esta evaluación recoge los valores de la encuesta en la siguiente tabla 8;

Atención	Cantidad	%
Excelente	262	54%
Muy buena	124	26%
Buena	76	16%
Regular	11	2%
Malo	5	1%
No respondieron	5	1%
Total	483	100%

Tabla 6

- Se sumaron 262 encuestas marcadas con la calificación de “Excelente” a la preparación de los funcionarios que los atendieron, esto equivale al 54% del total de encuestas recibidas.
- En la segunda opción de calificación como “Muy buena”, calificaron 124 usuarios a los funcionarios que los atendieron. Porcentualmente esta cantidad de usuarios representa el 26%.
- Con respecto al tercer ítem de calificación, “Buena” la preparación de los funcionarios, respondieron con su calificación positiva 76 usuarios, con un valor porcentual equivalente del 16% del total. Si analizamos estos valores de la segunda pregunta con respecto a la primera, puede apreciarse su similar proporcionalidad en la calificación de cada ítem, lo que es coherente y positivo.
- Se calificaron 11 encuestas a esta pregunta como “Regular”. (2%)
- Se calificaron 5 encuestas con ‘Malo’. (1%)
- No respondieron a esta pregunta un total de 5 encuestados. (1%)



Gráfica 5

La Gráfica 7 muestra la barra más alta con 54% la calificación obtenida de Excelente en la preparación de los funcionarios que atienden a los usuarios que nos visitan.

Con un 26% seguido como la segunda mejor calificación a la 'Preparación de los funcionarios', la cual es "Muy buena".

En tercer lugar se muestra con un 16% que corresponde a la calificación de Buena como las más representativas.

Las calificaciones Regular y Mala obtenidas que suman 3, se ubicaron en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calif. Regular	Calif. Mala	Sub Ttl	%
Suroriente	5	1	6	37,5
Norte	6	4	10	62,5
Total	11	5	16	100

Tabla 7

Se obtuvieron 11 calificaciones Regular y 5 Malas. La Regional Suroriente obtuvo 5 regulares y 1 mala. La DAR Norte obtuvo 6 regulares y 4 malas.

Las calificaciones obedecen a Demora en los trámites y a información deficiente o desconocimiento por parte del funcionario, de lo que requiere el usuario.

En resumen con respecto a la Preparación de los funcionarios de la Corporación se resalta que un 54% obtenido en calificación “Excelente” es muy positivo y al sumarle las calificaciones obtenidas de “Muy buena”, se obtiene el 80% del total, lo que expresan los usuarios es el alto concepto que tienen de los funcionarios de la C.V.C. con respecto a los conocimientos en temas ambientales y su normatividad.

Al igual que en la evaluación de la primera pregunta, se siguen presentando fallas que perciben los usuarios en total un 3%, deficiencias que nos imponen retos para mejorarlos sobre todo en las regionales en donde se detectaron.

5.4. RESULTADO DE LA EVALUACION DE LA TERCERA PREGUNTA

“Que tan adecuadas consideran las instalaciones para la prestación de los servicios”.

Según los valores que se obtuvieron de las encuestas en esta tercera pregunta se puede mostrar:

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	195	40%
2- Muy bueno	144	30%
3- Bueno	108	22%
4- Regular	23	5%
5- Malo	4	1%
6- No respondieron	9	2%
Total	483	100%

Tabla 8

A la tercera pregunta de la encuesta respondieron con la calificación correspondiente al punto tratado 483 usuarios y 9 de ellos no hicieron marcación alguna.

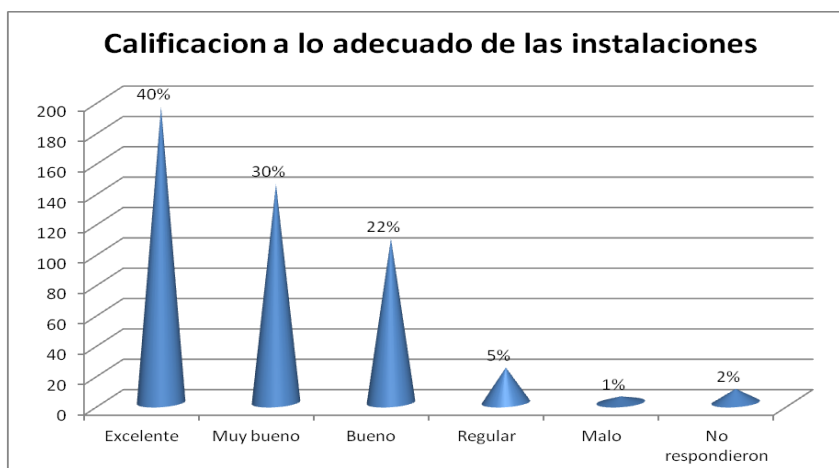
La distribución de este punto es la siguiente:

- 195 usuarios dieron su calificación de “Excelente” a las instalaciones en las cuales reciben el servicio, esto es un 40% del total.
- 144 usuarios calificaron como de ‘Muy Buenas’ las instalaciones en donde fueron atendidas lo que representa un 22% del total.
- 108 del total de visitantes dieron su calificación como ‘Buenas’ a las instalaciones de la CVC donde se prestan los diferentes servicios y trámites. Esto es un 22% del total evaluado.
- 23 usuarios calificaron como ‘Regular’ las instalaciones. En porcentaje un 5%.
- 4 usuarios calificaron de ‘Malas’ las instalaciones de la Corporación para la prestación de los servicios a la ciudadanía.
- 9 encuestas no tenían calificación alguna para esta tercera pregunta que evalúa las instalaciones de la corporación. Del total encuestado representa el 2%, lo que

Comprometidos con la vida

nos haría suponer que su posición es indiferente y acepta la infraestructura como está.

- La gráfica 8 muestra los valores obtenidos por parte de los usuarios.



Gráfica 6

- Se obtuvo un total de 27 calificaciones regulares y malas, las cuales fueron realizadas en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calif.,Regular	Calif. Mala	Sub Ttl	%
Sur occidente	3	0	3	11
Sur Oriente	11	0	11	41
Centro Norte	0	0	0	0
Centro Sur	0	0	0	0
Pacifico Oeste	0	0	0	0
Pacifico Este	0	0	0	0
Norte	9	4	13	48
Brut	0	0	0	0
Total	23	4	27	100

Tabla 9

Las calificaciones de regular fueron obtenidas en tres Regionales, Suroccidente con un 11%, Suroriente con un 41% y la Norte fue calificada en sus instalaciones con Regular y Mala, representando un 48% entre las tres. La tabla 11 muestra los datos.

Puede concluirse que los usuarios aceptan como 'Confortables' las instalaciones de las diferentes regionales en las cuales se brindan los distintos servicios y trámites ambientales, pues de los 483 usuarios que respondieron las encuestas, 339 dieron su calificación para los dos primeros puntos de 'Excelente y Muy bueno' corroborando los esfuerzos que se hacen en mantenerlas en las mejores condiciones posibles de iluminación, espacio, aireadas y sobre todo buscando que armonicen con lo ambiental. Se tienen excepciones como algunas regionales que no cuentan con las mejores instalaciones pero se sigue trabajando en mejorarlas.

Analizando las calificaciones obtenidas, son muy similares en todas las regionales en la percepción que los usuarios obtienen de la Corporación como autoridad ambiental.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron la mejor calificación en la opción 'Excelente' y cuyo promedio llega al 51.24% del total de las encuestas.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron una aceptable calificación en la opción 'Muy Bueno' y cuyo promedio llega al 25.6% del total de las encuestas.

En las preguntas, con la opción 'Bueno' el promedio llega al 17% del total de las encuestas.

Calificando de 1 a 5 cada una de las tres preguntas de la encuesta, se tiene:

Evaluación de las variables	Calificación 1 sem 2016
1- Calidad en la Atención	4.29
2- Nivel de preparación de los funcionarios	4.27
3- Adecuación locativa para la prestación de servicios	3.99

Tabla 10

Estos promedios nos confirman que tanto la 'Calidad en la atención', como la Preparación del funcionario que atiende' y lo 'Adecuadas que son las instalaciones para la prestación de los servicios' tienen una relación congruente en como lo perciben los usuarios, siendo los tres puntos de evaluación positiva, obtenemos en la sumatoria de *Comprometidos con la vida*

estas tres evaluaciones que obtenemos un 93.84% de favorabilidad y nos queda un 6.16% en algunas situaciones que debemos mejorar.

6.- SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Se debe de disponer de suficientes encuestas en todas las oficinas de la Corporación en donde se atiende al público e incentivar el diligenciamiento en busca de disponer de una mayor participación de las distintas Regionales entre ellas Dar Centro Sur, Pacifico Oeste y Pacifico Este.

7- CONCLUSIONES

El análisis de las encuestas del primer semestre de 2016, permite concluir que PARA los clientes y usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, ha mantenido la buena imagen corporativa. La calidad en la atención que se ofrece, es expresada a través de la alta calidad de conocimiento de sus funcionarios como en las relaciones inter personales, en la comodidad de sus instalaciones y logística para facilitarle a los usuarios el acceso a los servicios y trámites que demandan de ella.

Los Directores Regionales deben esforzarse en corregir las falencias anotadas en este informe, que permita superar las expectativas de los usuarios.

HARVEY NAZARIO ESCARRIA ARAGON

Profesional Universitario

Secretaria General

Oficina de Atención al usuario

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca