



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

Medición de la satisfacción del usuario

Informe primer semestre 2014

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
Secretaría General
Harvey Nazario Escarria Aragón
Profesional Universitario

Agosto-04-2014

INDICE

CONTENIDO	PAG
1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA	2
Formato de la encuesta	3
2. METODOLOGÍA	4
3. PERIODO EVALUADO	6
4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS	6
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS	7
5.1.- Qué tipo de servicio tramitó ante la Corporación	7
5.1.1- Comparativo de trámites entres los 2 últimos semestres	9
5.2. Resultado de la evaluación de la primera pregunta	10
5.3. Resultado de la evaluación de la segunda pregunta	16
5.4. Resultado de la evaluación de la tercera pregunta	18
6.- COMPARATIVO ENTRE LAS DEPENDENCIAS Y REGIONALES	21
7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	25
8- SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	28
9- FORMATO EVALUACION DE SUGERENCIAS	29

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 el cual permanece disponible a los usuarios, los diligenciados son recolectados periódicamente y con ellos se tabulan, se analizan y se realiza el presente informe para conocimiento general.

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: _____

Teléfono _____

Cédula: _____

Dirección: _____

Ciudad/municipio/corregimiento: _____

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:

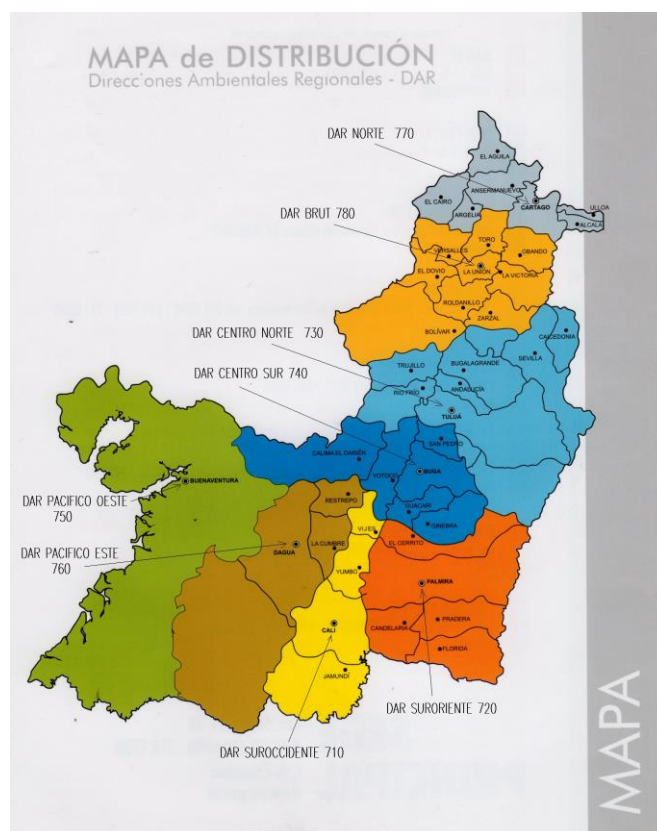
2. METODOLOGÍA

2.1. TIPOS DE RECEPCIÓN

En el primer semestre del 2014 se recopilaron 243 encuestas en las ocho regionales las cuales fueron diligenciadas por cada ciudadano en los momentos en que visitan las instalaciones de las Direcciones Ambientales Regionales o la Sede Principal, para realizar trámites o requerir servicios de la Corporación.

2.2. COBERTURA DE LA ENCUESTA:

Corresponde a toda la jurisdicción del Valle del Cauca en donde ejerce la autoridad ambiental la Corporación Autónoma Regional por medio cada una de las ocho Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal ubicada en la capital del Valle – Santiago de Cali, (exceptuando los requerimientos con ubicación en la zona urbana de Cali que es competencia del DAGMA).



Comprometidos con la vida

2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Gráfica 1

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 2.014 objetos de seguimiento por parte de la oficina de Atención al usuario (6.295), con un nivel de confianza del 86.73%, y deseando un valor promedio del 10% 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,	1,48	1,65	1,96	2,24	2,58

En la fórmula K^2 equivale a 1.59 con un nivel de confianza del 86.73% seleccionado.

$N = 6.295$ requerimientos registrados en el primer semestre de 2014.

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

$Q = 1 - P = 1 - .95 = 0.05$

$e^2 =$ Margen de error permisible en el resultado obtenido 10%

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

$$n = \frac{1.59^2 * 6.295 * 0.95 * 0.05}{(0.1^2 * (6.295 - 1) + 1.59^2) * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{756}{3,11} \rightarrow n = 243 \text{ encuestas necesarias para una muestra representativa.}$$

Comprometidos con la vida

Se recopilaron en la Oficina de Atención al usuario un total de 243 encuestas al finalizar el primer semestre de 2014 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 6.295 requerimientos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra equivale al 4% del total poblacional, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

3. PERIODO EVALUADO:

El período en el cual se evalúan las encuestas de los usuarios es a partir de: Enero/01 a Junio/30 de 2014, Primer Semestre del año 2014.

4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS

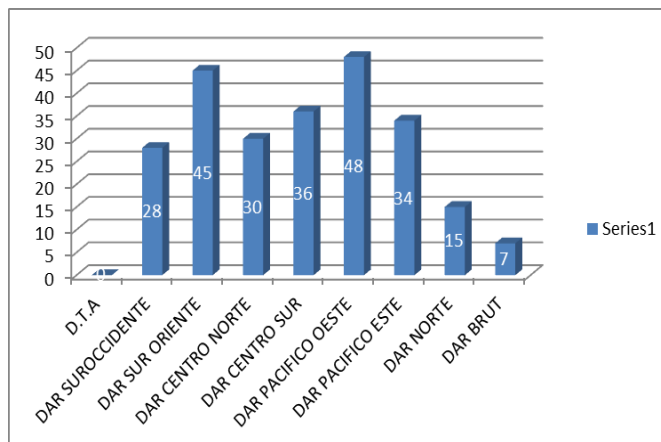
Las 243 encuestas se agrupan de acuerdo a las DAR o Dependencias que las remitieron, de la siguiente manera:

DAR	CANTIDAD	%
710- DAR SUROCCIDENTE	28	11,5%
720- DAR SUR ORIENTE	45	18,5%
730- DAR CENTRO NORTE	30	12,3%
740- DAR CENTRO SUR	36	14,8%
750- DAR PACIFICO OESTE	48	19,8%
760- DAR PACIFICO ESTE	34	14,0%
770- DAR NORTE	15	6,2%
780- DAR BRUT	7	2,9%
Total	243	100,0%

Tabla 1

La tabla 1 muestra que en la Regional Pacífico Oeste, en la Suroriente, en la Centro Sur y en la Pacífico Este, se registraron la mayor cantidad de encuestas respectivamente, para la realización de este informe que es la “Medición de la Satisfacción de los usuarios”, quienes como grupo incentivan y facilitan a los visitantes las encuestas para su diligenciamiento. Entre las cuatro D.A.R. suman el 67% del total de encuestas.

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



Gráfica 2

5.- RESULTADOS OBTENIDOS

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

De las 243 encuestas recopiladas se contaron 266 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 “Otro” que ha obtenido 126 marcaciones, siendo importante destacar con un 47% del total, seguido del rubro “Permisos”, con un 10%.

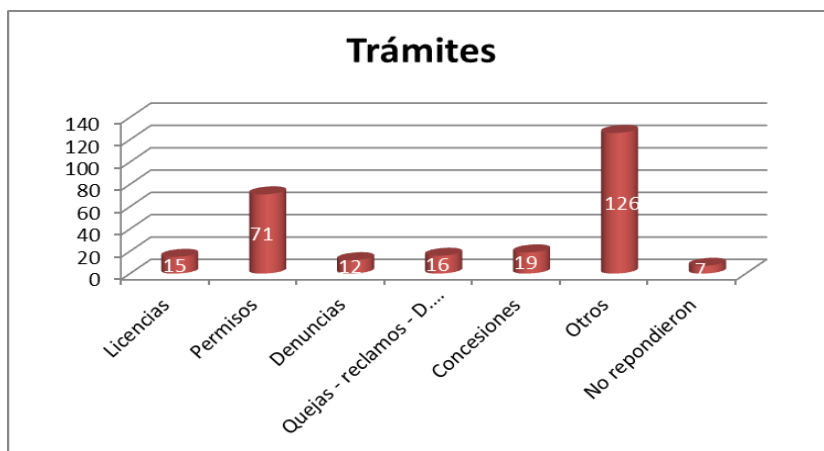
Su distribución fue la siguiente:

Servicios	Cantidad	%
	15	6%
Permisos	71	27%
Denuncias	12	5%
Quejas - reclamos - D. petición	16	6%
Concesiones	19	7%
Otros	126	47%
No respondieron	7	3%
Total	266	100,0%

Tabla 2

Comprometidos con la vida

La gráfica de los trámites realizados es la siguiente;



Gráfica 3

La gráfica 3 muestra las gestiones realizadas por los ciudadanos con respecto a los “Trámites y servicios”. El ítem “Otros” agrupa el mayor número de las visitas (47%), compuestas por Consultas, Solicitudes de capacitación, Acompañamientos, Asesoría en temas ambientales, Registro del RUA manufacturero y RESPEL, Notificaciones, orientación sobre las concesiones de aguas superficiales como los más relevantes. Le siguen los “Permisos Ambientales” entre ellos los Salvoconductos, con un valor porcentual del 27%, del total de las visitas recibidas, como los más representativos en el primer semestre de 2014.

Las Licencias Ambientales obtuvieron un 6% y las Concesiones el 7%, similares los Derechos de petición, quejas, reclamos y Denuncias ambientales.

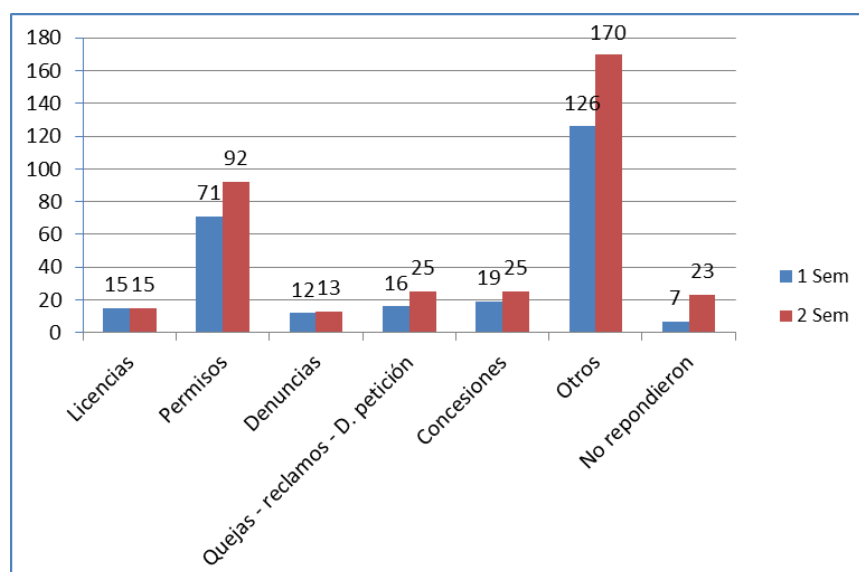
5.1.1 Comparativo entre los dos últimos semestres

A continuación se presentan las cantidades de trámites y/o servicios que se atendieron en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en los dos últimos semestres, siendo ellos, Primer semestre de 2014 y Segundo semestre de 2013. Sus cantidades son:

Trámites y/o Servicios	2014 - Sem-1	%	2013 - Sem-2	%	Diferencia
Licencias	15	6	15	4	0
Permisos	71	27	92	25	-21
Denuncias	12	5	13	4	-1
Quejas - Reclamos y D. Petición	16	6	25	7	-9
Concesiones	19	7	25	7	-6
Otros	126	47	170	47	-44
No respondieron	7	3	23	6	-16
Totales	266	100	363	100	-97

Tabla 3

Los datos muestran que la Corporación ha mantenido su ritmo de trámites y servicios de acuerdo al promedio de semestres anteriores sin variaciones sustanciales. Los datos presentan comportamientos proporcionales en los dos últimos semestres para cada uno de los ítems a pesar de la diferencia de 97 encuestas menos en el 2014.



Gráfica 4

La gráfica cuatro, nos permite observar los comportamientos de los diferentes ítems con valores similares en cada uno de ellos, con ligeras variaciones sin ser muy representativas. Las barras azules representan el primer semestre de 2014 y las rojas el segundo semestre de 2013.

5.2. RESULTADO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION

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

A esta pregunta respondió el 99% de los usuarios. La tabla 4 nos muestra las calificaciones recibidas:

Atención	Cantidad	%
Excelente	183	75%
Muy buena	35	14%
Buena	17	7%
Regular	4	2%
Mala	2	1%
No respondieron	2	1%
Total	243	100,0%

Tabla 4

Las calificaciones se interpretan de la siguiente manera:

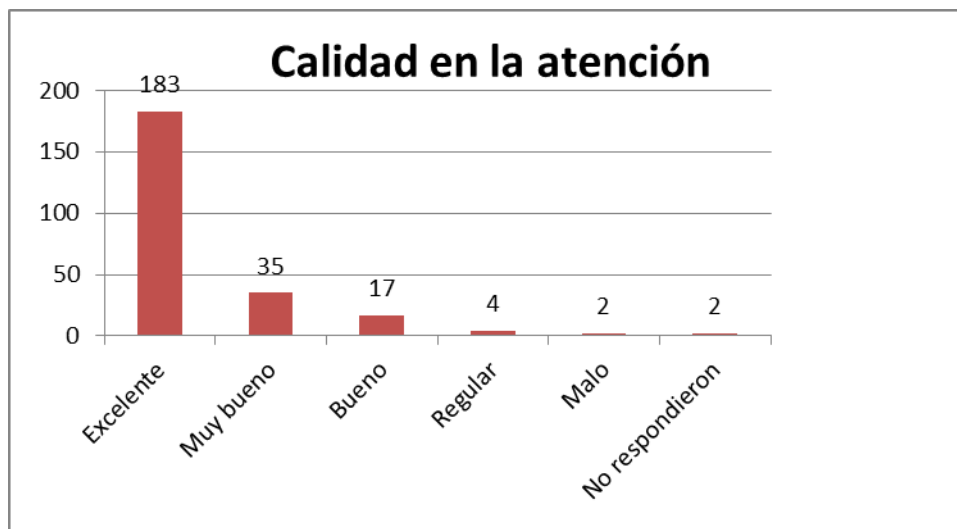
- El 75% de los usuarios consideró que la Atención recibida por los diferentes funcionarios fue ``Excelente``, siendo este indicador muy positivo que aún puede ser mejorado.
- Un 14% de los usuarios manifestó que la atención recibida fue ``Muy Buena``, igualmente un porcentaje importante y positivo.
- El 7% de los usuarios estuvo de acuerdo en que fue 'Buena', la atención recibida. Este porcentaje sigue siendo importante.

Comprometidos con la vida

- El 2% de calificó de “Regular” la calidad en la atención.
- El 1% consideró que fue “Mala” la calidad en la atención.

Analizando esta evaluación, encontramos lo siguiente;

- 1- Del total de 243 encuestados se rescata como positivo en la Calidad de la Atención que la sumatoria en la calificación entre los dos primeros ítems (Excelente y Muy Bueno) suman 89% y se resalta que este indicador se ha mantenido a través de varios semestres evaluados.
- 2- El 3% de usuarios que calificaron la Calidad en la Atención recibida como “Regular y Mala”, se revisa más adelante para comprender las causas y proponer las acciones de mejora a cada Regional en lo que respecta a la “Calidad en la Atención”.



Gráfica 5

Comprometidos con la vida

La gráfica 5 muestra la evaluación que los usuarios le dieron a la Atención recibida por parte de los funcionarios. Se resalta que los tres ‘ítems’ positivos suman en total el 96% del total lo que permite deducir la fortaleza en los conocimientos en los temas ambientales, en los procesos y en la amabilidad con la que interactúan con los ciudadanos que visitan nuestras sedes y como reciben el servicio solicitado.

Analizando las calificaciones “Regular y Mala” en la “Calidad en la Atención”, es imperativo obtener información de las causas que influyen para esta calificación.

Calificación Regular y Mala en 1a pregunta	Item	%
Item 1-Demora en el trámite	9	50%
Item 2-Problemas al ingresar a la Corporación	0	0%
Item 3-El funcionario no se encontraba disponible	3	17%
Item 4-Atención telefónica deficiente	3	17%
Item 5-Información insuficiente o errónea	1	5%
Item 6-otro - Cual	2	11%
Item 7-No respondieron	0	0%
Total	18	100,0%

Tabla 5

La tabla 5 nos muestra en resumen las calificaciones de los usuarios a los problemas relacionados con la Calidad en la atención. En esta oportunidad encontramos que el 50% de las fallas en la Calidad de la atención por parte de los funcionarios, está relacionada con la demora en los trámites. Un 17% de fallas obedece también a que no encuentran al funcionario cuando se requiere o en su defecto a su reemplazo. En igual porcentaje fallas resaltadas con el servicio telefónico que no es atendido de manera apropiada.

El 1% de los usuarios manifestó haber obtenido información deficiente y un 2% resaltó que fue mal atendida y de manera impropia en donde una de ellas especificó que la mala atención la realizó un guarda de seguridad de la Corporación. La tabla 6 muestra la distribución de las falencias anotadas por los usuarios.

DARs	1 ítem	2 ítem	3 ítem	4 ítem	5 ítem	6 ítem	7 ítem
Suroccidente	2		2				
Suroriente	1		1	1	1		
Centro Norte						1	
Centro Sur							
Pacífico Oeste	1					1	
Pacífico Este	4			1			
Norte	1			1			
Brut							
Total (24)	9		3	3	1	2	
Porcentaje (100)	50%		17%	17%	5%	11%	

Tabla 6

El ítem 1 (Demora en el trámite) con 9 calificaciones, representa el 50% del total de falencias, lo que lo hace significativo. Le regional con mayor “Demora” en dar respuesta es la DAR Pacífico Este, con el 44% de usuarios que lo resaltaron, seguida de la Suroccidente con el 22% y Suroriente, Pacífico Oeste y la Norte con el 11% cada una.

El segunda debilidad encontrada en la Calidad de la Atención marcado por los usuarios fue, “El funcionario no se encontraba disponible” con el 17% de casos reportados del total, fallas que fueron detectadas en la DAR Suroccidente y DAR Suroriente.

El tercera debilidad encontrada en la Calidad de la Atención manifestada por los usuarios fue, “Atención telefónica deficiente” con el 17% de casos reportados del total, fallas detectadas en la DAR Suroriente, Pacífico Este y la Norte en proporciones iguales.

Un 5% de los usuarios mal atendidos, manifestaron que recibieron información errada o insuficiente por parte de los funcionarios de la DAR Suroriente.

Dos usuarios mal atendidos manifestaron una falla diferente a las establecidas y una de ellas especificó que fue mala atención de un guarda de seguridad en la DAR Centro Norte. El otro usuario no aclaró cuál fue la falla en la atención en la DAR Centro Sur.

El primer semestre del 2014, presenta un comportamiento similar y proporcional en las falencias detectadas con respecto al segundo semestre del 2013 que tubo 24. Se destaca “La demora en el trámite” como la falla más destacada en ambos semestres. En el primer semestre de 2014 no se detectan problemas de los usuarios al ingresar a las regionales ni a la sede principal, los inconvenientes relacionados han sido solucionados. Se observa que los usuarios siguen detectando fallas cuando han requerido algún funcionario, el cual no ha estado disponible ni ha dejado reemplazo en su ausencia para brindar la atención requerida.

En el primer semestre de 2014, se resaltó en gran medida las fallas en la atención telefónica sobre todo en las DAR Suroriente y Pacífico Este. Se reportaron al área de Recursos físicos para su revisión.

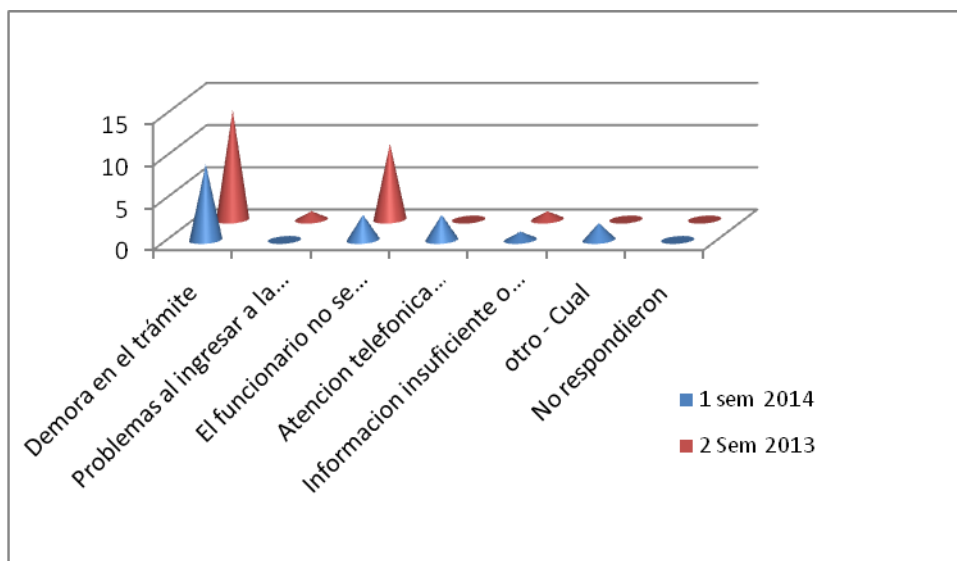
Se puede apreciar que en ambos semestres persiste la entrega de información insuficiente o errada al usuario por parte de los funcionarios o contratistas al servicio de la corporación.

En el primer semestre de 2014 se destacan dos fallas en el Ítem “Otros” relacionadas con mala atención en la cual una de ellas es por parte de personal contratado para la seguridad que no se presentó en el segundo semestre del 2013.

Item	1 Sem 2014	2 Sem 2013
<i>Demora en el trámite</i>	9	13
<i>Problemas al ingresar</i>	0	1
<i>Funcionario no disponible</i>	3	9
<i>Atención telefónica Deficiente</i>	3	0
<i>Información deficiente o errada</i>	1	1
<i>Otro</i>	2	0
<i>Sin responder</i>	0	0
TOTAL	18	24

Tabla 7

Visualmente (gráfica 6), muestra el comportamiento en ambos semestres y se observa que los conos azules que representan los valores del primer semestre de 2014, tienen menores fallas que el segundo semestre de 2013, lo que consideramos una mejoría aunque se requieren los correctivos en los ítems, “Demora en el trámite, Funcionario no se encontraba disponible” y “Atención telefónica deficiente”, como las falencias más recurrentes y notables en estos semestres consecutivos.



Gráfica 6

5.3. RESULTADO ACERCA DE LA PREPARACION DE LOS FUNCIONARIOS

“Cuál es el concepto que tiene de la Preparación del funcionario que le atendió”

Esta evaluación recoge los valores de la encuesta en la tabla 8;

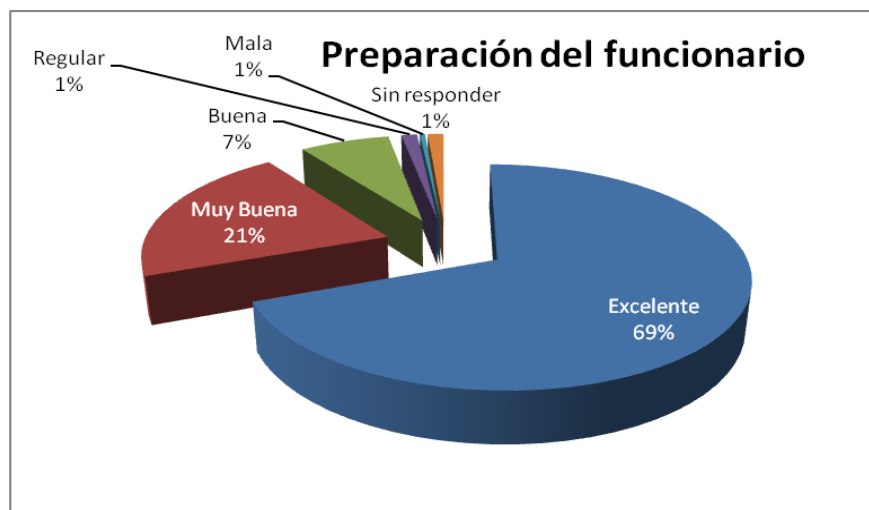
Atención	Cantidad	%
1- Excelente	168	69
2- Muy buena	51	21
3- Buena	17	7
4- Regular	3	1,3
5- Malo	1	0.4
6- No respondieron	3	1,3
Total	243	100

Tabla 8

- El 69% de los usuarios manifestaron que la preparación era excelente.
- El 21% destacó que la preparación de los funcionarios era muy buena.
- El 7% manifestó que la preparación de los funcionarios era buena.
- El 1,3% de los usuarios calificaron de regular la preparación de los funcionarios que los atendieron.
- Un 0,4% calificó de mala la preparación de los funcionarios que los atendieron.
- El 1,3% de los usuarios de la muestra, no respondieron a esta pregunta.

Al analizar los datos, se destaca que la sumatoria de los dos primeros grupos que guardan similitud y coherencia en la preparación de los funcionarios que son las opciones “Excelente y Muy Buena”, suman el 90% del total evaluado en esta pregunta, siendo este indicador muy positivo y congruente con las calificaciones obtenidas en la Calidad en la atención (75% y 14%) respectivamente para un 89% en total, lo que nos confirma que una excelente preparación de los funcionarios se relaciona de manera directa con la excelente calidad en la atención a los ciudadanos.

Desde luego, existen porcentajes bajos que es necesario revisar para entender sus causas y lograr mejores resultados en los períodos futuros.



Gráfica 7

La Gráfica 7 muestra en resumen los grupos más destacados en relación a sus porcentajes, “Excelente” con 69%, “Muy Buena” con 21% y “Buena” con 7%.

Las calificaciones Regular y Mala obtenidas que suman 4%, se ubicaron en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calif. Regular	Calif. Mala	Sub Ttl	%
Suroccidente	1		1	25
Suroriente	2		2	50
Norte		1	1	25
Total	3	1	4	100

Tabla 9

Las tres (3) calificaciones “Regular” se obtuvieron en las regionales Dar Suroccidente 1 y Suroriente 2. La calificación de “Mala preparación del funcionario” se obtuvo en la regional Norte.

5.4. RESULTADO DE LA PREGUNTA, QUE TAN ADECUADAS CONSIDERAN LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS

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

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

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	127	52
2- Muy bueno	71	29
3- Bueno	32	13
4- Regular	8	3.5
5- Malo	1	0,5
6- No respondieron	4	2
Total	243	100

Tabla 10

Esta pregunta de la encuesta fue obtuvo los siguientes resultados:

- El 52% manifestó que a las instalaciones en las cuales reciben el servicio son “Excelentes”.
- Un 29% de los usuarios calificaron como ‘Muy Buenas’ las instalaciones en donde fueron atendidas.
- El 13% de visitantes dieron su calificación como ‘Buenas’ a las instalaciones de la CVC donde se atiende a la ciudadanía.
- Un 3.5% calificaron como ‘Regular’ las instalaciones.
- Un 0,5% de los usuarios manifestaron como ‘Malas’ las instalaciones de la Corporación para la prestación de los servicios.
- El 2% de los usuarios no respondieron esta pregunta.

Las calificaciones obtenidas como “Regulares” y “Malas”, a ‘Que tan adecuadas son las instalaciones donde se recibe el servicio’, fueron realizadas en las siguientes regionales:

Comprometidos con la vida

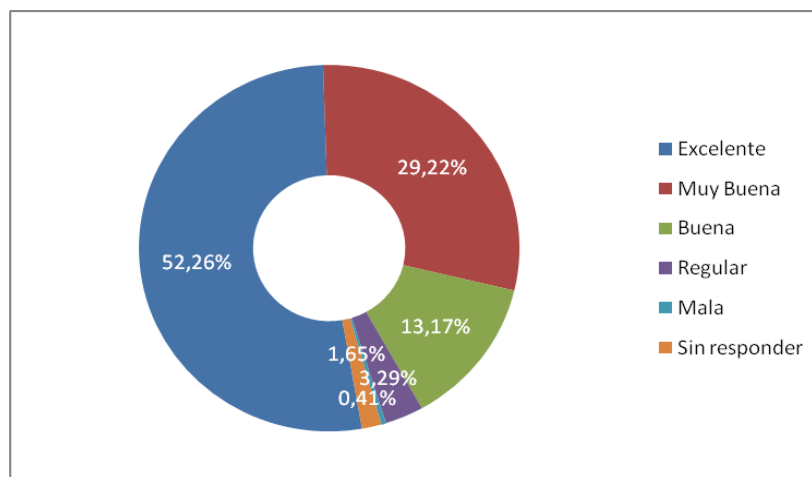
D.A.R.	Calif.,Regular	Calif Mala	%	%
Sur Occidente	3		37.5	
Sur Oriente	3	1	37.5	100
Centro Sur	1		12.5	
Pacifico Oeste	1		12.5	
Total	8	1	100	100

Tabla 11

Las calificaciones de regular fueron obtenidas en las Regionales Suroccidente con el 37.5, en la DAR Sur oriente con otro 37.5%, en menor proporción en la DAR Centro Sur y la Pacifico Oeste cada una con el 12.5% respectivamente.

La única calificación Mala obtenida en esta pregunta fue en la DAR Suroriente lo que equivale al 100%.

La gráfica 8 presenta la calificación recogida en las encuestas para evaluar el estado de las instalaciones donde se presta el servicio por parte de los usuarios, al primer semestre de 2014.



Gráfica 8

Puede apreciarse que el 52,26% corresponde a la opción en la cual los usuarios consideran “Excelentes” las instalaciones en donde se recibe el servicio y esto incluye

Comprometidos con la vida

las distintas sedes en el Valle del Cauca. Con un 29,22% los usuarios manifiestan que las instalaciones las consideran “Muy Buenas”, y la sumatoria de estos dos porcentajes nos arroja un total de 81,48%. Con la sumatoria de 13.17% de la opción “Buena” se llega a un total del 94.65%, lo que es considerado muy buen indicador para evaluar las instalaciones en donde se presta el servicio a los ciudadanos.

El 5.35% restante lo componen las respuestas a las opciones “Regular” y “Malas”, como las que “No respondieron”.

Aun persisten algunas regionales que no cuentan con las mejores instalaciones para la prestación adecuada de los servicios.

6.- COMPARATIVO ENTRE LAS REGIONALES – En Trámites

Opciones de Calificación	Sur Occidente	Sur Oriente	Centro Norte	Centro Sur	Pacífico Oeste	Pacífico Este	Dar Norte	Dar Brut	TOTAL	%
Licencias	2	2	1	2	1	4	2	1	15	5.6
Permisos	9	15	0	9	14	16	5	3	71	26.7
Denuncias	1	3	1	1	1	5	0	0	12	4.5
Quejas – Reclamos – Derechos Pet.	0	2	1	3	2	4	4	0	16	6
Concesiones	1	5	3	0	2	5	1	2	19	7.2
Otros	17	19	25	22	30	7	5	1	126	47.4
No respondieron	0	5	0	0	0	1	1	0	7	2.6
Total	30	51	31	37	50	42	18	7	266	100

Tabla 12

La tabla 12 recopila los datos recogidos en los trámites y servicios que realizaron en el primer semestre de 2014, las personas que visitaron la Corporación. Se muestra el valor de 266 trámites realizados por las 243 personas encuestadas lo que deja ver que varias de ellas realizaron más de un trámite o solicitud de servicio.

Se destaca:

El ítem “Otros” recoge la mayor cantidad de visitas en casi todas las regionales con 126 encuestas (47,4%) del total. Esta tendencia permanece constante en los últimos semestres. Las regionales Pacífico Oeste, la Centro Norte y la Centro Sur, fueron las que más recibieron visitas por este concepto.

Los “Permisos” representados con el 26.7% del total, son los más solicitados y las Regionales que más lo conceden son la Pacífico Este (6%), la DAR Suroriente (5.4%) y la Pacífico Oeste (5.3%) como subtotales de este rubro.

Las Concesiones tramitadas representan el 7.2% y la DAR Pacífico Este y la Suroriente fueron las que más recibieron solicitudes (1.9%) cada una.

Opciones de Calificación	Sur Occidente	Sur Oriente	Centro Norte	Centro Sur	Pacífico Oeste	Pacífico Este	Dar Norte	Dar Brut	TOTAL	%
1- Pregunta: CALIDAD EN LA ATENCION										
Excelente	22	31	26	27	36	24	10	7	183	75.3
Muy Bueno	4	8	3	7	8	3	2	0	35	14.4
Bueno	2	3	0	2	3	5	2	0	17	7
Regular	0	2	0	0	0	2	0	0	4	1.6
Malo	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0.8
Sin Responder	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0.8
TOTAL	28	45	30	36	48	34	15	7	243	100
1-A – EN CASO DE RESPONDER REGULAR O MALO - ESPECIFIQUE										
Demora trámite	2	1	0	0	1	4	1	0	9	4
Problema al ingresar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionario no disponible	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1
Atención Telefónica insuficiente	0	1	0	0	0	1	1	0	3	1
Información Insuficiente	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Otro	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1
Sin Responder	24	41	29	36	46	29	13	7	225	93
TOTAL	28	45	30	36	48	34	15	7	243	100
2- Pregunta: PREPARACION DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE										
Excelente	20	29	22	24	33	25	8	7	168	69.1
Muy Bueno	5	7	7	11	12	4	5	0	51	21
Bueno	2	6	1	1	1	5	1	0	17	7
Regular	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1.2
Malo	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.4
Sin Responder	0	1	0	0	2	0	0	0	3	1.2
TOTAL	28	45	30	36	48	34	15	7	243	100
3- Pregunta: QUE TAN ADECUADAS SON LAS INSTALACIONES EN DONDE SE RECIBE EL SERVICIO										
Excelente	12	24	19	18	23	14	10	7	127	52.3
Muy Bueno	12	6	10	12	17	11	3	0	71	29.2
Bueno	1	11	1	5	5	7	2	0	32	13.2
Regular	3	3	0	1	1	0	0	0	8	3.3
Malo	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.4
Sin Responder	0	0	0	0	2	2	0	0	4	1.6
TOTAL	28	45	30	36	48	34	15	7	243	

Tabla 13

Comprometidos con la vida

Analizando la tabla anterior No 13, se aprecia que las calificaciones obtenidas en todas las regionales para cada una de las preguntas guardan proporción y relación de causa – efecto entre ellas.

En la pregunta “Calidad en la atención”, la mejor calificación la obtiene la opción ‘Excelente’ con un 75.3%.

En la pregunta “Preparación del funcionario”, el mejor puntaje lo obtuvo la opción “Excelente” con el 69.1%.

En la pregunta “Que tan adecuadas son las instalaciones” obtuvo un 52.3% la opción “Excelente”. Iguales proporciones se observan con la segunda opción en cada una de las preguntas “Muy Buena”, con el 14,4%, 21% y 29.2% respectivamente.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron buenas calificación en la opción ‘Bueno’ y cuyo promedio llega al 11.63% del total de las encuestas, considerando que los porcentajes que quedaban eran pocos pues la mayor parte se concedió a los dos primeras opciones.

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

Evaluación de las variables	Calificación 1 sem 2014	Calificación 2 sem 2013
1- Calidad en la Atención	4.60	4.53
2- Nivel de preparación de los funcionarios	4.55	4.39
3- Adecuación locativa para la prestación de servicios	4.26	4.10

Tabla 13

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 y se mantiene la tendencia en el transcurrir del tiempo, como puede observarse, que en el primer semestre de 2014 se mejoraron un poco los indicadores.

Existe un 2.5% de los usuario en promedio que calificación con regular y malo, situaciones que se deben analizar y mejorar en cada una de las regionales según la inconformidad manifiesta de los usuarios.

Queda otro grupo de usuarios que representan al 1.2% que no respondieron algunas de las preguntas.

Al analizar el comportamiento de la calificación de los dos semestres contiguos, el segundo de 2013 con el primero de 2014, se observa que se mantuvo la misma tendencia en promedios generales, sin ocultar que en el primer semestre de 2014 se incrementaron las calificaciones sobresaliendo la “Calidad en la Atención”.

7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

De las 243 encuestas recibidas, 62 usuarios dejaron sus escritos en el punto 4 de la encuesta, campo “Observaciones”, de las cuales se resaltan en negrilla 40 que sugieren a las distintas Regionales a realizar acciones de mejora.

DAR SUR OCCIDENTE (4)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención telefónica más rápida 2. Es necesario establecer espacios físicos cómodos para atender las visitas de los usuarios. Los permisos de adecuación y erradicación deben ser agilizados cumpliendo los requisitos de ley, para un agricultor es urgente tener productiva su tierra y siempre estará perdiendo cuando estos documentos tardan más de 6 meses en ser resueltos. 3. Que lo sigan atendiendo como hasta ahora 4. La entidad debe desarrollar un banco de proyectos y una atención enfocada a estimular la participación ciudadana a través de un ente o sistema que organice la opinión ciudadana en proyectos 5. Fortalecer la preparación de los funcionarios y las instalaciones para la atención de los ciudadanos. Además de mejorar la agilidad y trámite. 6. El señor Enrique Reinoso me proporcionó información adecuada, precisa y veraz. La atención fue amable de parte del funcionario de la C.V.C.
DAR SUR ORIENTE (7)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de trabajo en el campo y visita a las cuencas ya que los recursos naturales están desapareciendo. 2. Desde el año 2007 llevamos 7 años en el proceso de captación de aguas superficiales que nacen en los linderos de nuestros predios y se conduce por mangueras en mal estado que nos causan daños en el terreno y suelo de nuestra propiedad. Además con el pretexto de colocar aguas ingresan propietarios de predios beneficiarios de la concesión atentando contra la conservación de la fuente y contra el aislamiento de las vertientes 3. La referencia que tengo de la CVC es por cuentos verdes de Telepacífico. Estoy interesada en la parte ecológica pero no me atendió alguien con ese conocimiento. 4. Mejorar la sede que cumpla con condiciones de atención 5. Más información en capacitaciones medio ambiente. 6. La C.V.C. debe enviar los boletines y periódicos pedagógicos al correo para actualizarnos 7. Es evidente la buena educación y el buen ambiente que se genera dentro de las instalaciones, Gracias 8. No se encontraba ningún funcionario para la atención. Los guardas de seguridad fueron muy amables y se esforzaron en atender pero se escapó de su gestión. Tiempo de espera para la diligencia más de 1 hora, lo cual resulta exagerado. Gracias 9. Sería excelente que nombraran una persona para que nos guiara en el momento de sacar permiso para el tratamiento de aguas contaminadas que no cuesta tanto ya que muchos son de bajos recursos. 10. En general deben acortar los tiempos de respuesta de las solicitudes

DAR CENTRO NORTE (7)

1. ***Deseo que exista en Bugalagrande y Andalucía una oficina receptora de apoyo a la gestión ambiental de cada municipio.***
2. ***Publicar en lugar de fácil visibilidad para el público los horarios de atención***
3. ***Sería excelente contar con un espacio para el cuidado o estacionamiento de los medios de transporte dentro de las instalaciones de la entidad.***
4. Este buen tipo de prestación de servicios de inf. Amb. Mejora la retroalimentación entre la comunidad y la CVC
5. ***Personal de seguridad específicamente el señor Jeison Hernández no saluda, caso específico al momento de pedirnos documentos, le pasamos el carne y no lo aceptó, al buscar otro, llegó otra persona, un caballero y por encima de mi compañera y el mío, le preguntó que si tenía que seguir, cuando él le dijo que sí nos hizo entender muy groseramente que estábamos estorbando.***
6. ***Muy diligentes***
7. ***Tengo una sugerencia sobre capacitaciones que ha venido realizando Vallecaucana de aguas y Acuavalle, una fue finalizando marzo en Buga y la otra iniciando abril y la tercera fue el 19 y 20 de mayo en Andalucía y en ninguna ha hecho presencia la CVC. Los comentarios al respecto de la Corporación no son los mejores por parte de los asistentes y me preocupa que no haya quien hable por la Corporación. Espero tengan en cuenta mi sugerencia para que podamos hacer algo en bien de nuestro planeta.***
8. ***Arreglar el jardín. Para una casa tan bella, su brillo pierde cuando no se adorna.***

DAR CENTRO SUR (9)

1. ***Respecto al #1 esta misma denuncia fue formulada hace año y medio, vivimos en Cali y tenemos el numero de la C.V.C. de Buga 2279614 donde nunca nos hemos podido comunicar, por ende, no sabemos que tramite se ha adelantado por parte de la C.V.C. Lo cierto es que la contaminación ambiental es peor ahora que hace año y medio. Al punto 3 me parece que les falta fax, internet, energía, fotocopiadora, mejor dicho logística.***
2. Si se le dio solución total o parcial o nula a su petición o reclamación
3. No tengo ninguna contradicción con el servicio de atención al usuario. Hay un nivel de atención bueno.
4. Es una entidad con un personal muy humano atentos a los problemas consultas, nos visitan con frecuencia para dar soluciones a los problemas que se presentan.
5. ***Ampliar horario de atención***
6. ***Esta muy bueno todo, pero sería bueno que se tuviera atención los 5 días hábiles de la semana por parte de los funcionarios de CVC a los usuarios del municipio de calima Darién***
7. El desconocimiento de la normatividad ambiental hace que se cometan errores.
8. ***Se requiere energía y acceso a discapacitados***
9. Averiguar por extracción material de arrastre de uso artesanal
10. ***Mayor conocimiento o información al personal de portería o vigilancia. No dan bien las informaciones solicitadas.***
11. Pocas oficinas lo atienden a uno tan bien. Excelente
12. La atención muy buena no solo de la dependencia de atención al usuario sino de otros empleados de la misma institución. Poco se ve cuando se trata de entidades que tienen que ver con el estado.
13. ***Se requiere mejorar las instalaciones del vivero C.V.C.***
14. ***Mayor participación con la comunidad y su problemática.***
15. ***Continúan los trámites después de calificar los resultados.***
16. ***Se requieren funcionarios en oficina***

DAR PACIFICO OESTE (1)

1. **Fomentar folletos donde se puedan brindar a la comunidad la historia, conceptos y normatividades del medio ambiente**
2. Que continúen con la buena atención al cliente
3. Excelente atención
4. Excelente.
5. Excelente la asesoría

DAR PACIFICO ESTE (5)

1. **Que los compromisos pactados se capten como los aislamientos de nuestro acueducto y otros compromisos**
2. Me parece que el servicio es muy bueno.
3. **Sería ideal unas instalaciones más amplias**
4. excelente servicio
5. **Agilizar los trámites para expedir un certificado de reserva forestal**
6. **Algunos de los procesos consignan: Tiempo de duración, Requisitos básicos en la página web. En la mayor parte de los procesos el tiempo se alarga demasiado y los requisitos que aparecen posteriormente al inicio del proceso son mucho más numerosos que los requisitos básicos.**
7. Para mí todo me parece normal. Espero cuanto antes me preste atención al servicio que solicite.
8. **La solicitud para permiso de vertimientos fue demorada no recuerdo cuantos meses**
9. Felicitaciones. Personal muy amable y dispuesto a solucionar los requerimientos
10. Ninguna aclaración. Una atención muy eficaz y personalizada.

DAR NORTE (3)

1. **Excelente pero hace falta del personal para los trámites.**
2. No hay problemas. Presentan mucha preparación
3. Ninguna. La atención desde el portero es excelente
4. **Debe existir un computador para que los usuarios busquen información por demás sobre diferentes aspectos que maneja la CVC**
5. **Verificar la atención brindada a los clientes que acceden al servicio de la institución en el trato y la forma en que se expresan las sugerencias, pienso que no es la adecuada lo hace con un tono de represión como si no quisiera prestar el servicio para el cual fue contratado.**

DAR BRUT (4)

1. **necesitamos que nos envíen los salvo conductos**
2. **salvoconductos los recogen lunes miércoles y viernes medio día, me gustaría que fuera todo el día**
3. **La expedición de los salvoconductos sean todos los días**
4. **Que se extienda el horario de salvoconducto de lunes a viernes**

8.- SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

Los Directores de las regionales deben evaluar cada una de las sugerencias dejadas en este informe, con el objetivo de presentar las acciones correctivas necesarias que conlleven a eliminar las falencias y mejorar el servicio.

Se adjunta el formato Ft 16.06 el cual pueden bajar de la intranet/formatos comunes.

Se debe de usar un formato por cada sugerencia.

EVALUACION DE SUGERENCIAS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR
LA SATISFACCION DEL USUARIO



Periodo: _____

FECHA:							
DAR / DEPENDENCIA							
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:							
SUGERENCIA No. _____:							
BONDADES DE LA SUGERENCIA:							
FACTIBILIDAD		SI		NO			
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)							
NORMATIVIDAD:							
COSTOS ASOCIADOS		SI		NO			
REQUIERE LICITACION							
TIPO DE CONTRATACION:							
SUGERENCIA APROBADA		SI		NO			
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:							
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION		DD		MM		AAAA	
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION		DD		MM		AAAA	
OBSERVACIONES:							

9- CONCLUSIONES

El presente informe nos confirma que la ciudadanía del Valle del Cauca continua teniendo un concepto muy satisfactorio de la entidad que representa la autoridad ambiental en este territorio.

Continuando con los lineamientos de gobierno en línea, la entidad adelanta los cambios necesarios en su infraestructura locativa y tecnológica para poner al servicio de los usuarios una mejor atención a sus solicitudes a través de las ventanillas únicas en cada una de las regionales.



HARVEY NAZARIO ESCARRIA ARAGON

Profesional Universitario
Oficina de Atención al ciudadano
Sede Principal