



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Informe segundo semestre 2014

**GRUPO DE ATENCION AL
CIUDADANO**

Secretaría General

C.V.C.

Harvey Nazario Escarria Aragón

Profesional Universitario

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 | 15 |
| 5.4. Resultado de la evaluación de la tercera pregunta | 17 |
| 6.- COMPARATIVO ENTRE LAS DEPENDENCIAS Y REGIONALES | 19 |
| 7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS | 22 |
| 8- SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | 24 |
| 9- FORMATO EVALUACION DE SUGERENCIAS | 25 |

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.*
- *Publicar 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 segundo semestre del 2014 se recopilieron 187 encuestas en las ocho regionales las cuales fueron diligenciadas por los ciudadanos que visitaron las instalaciones de las Direcciones Ambientales Regionales y 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).



Gráfica 1

Comprometidos con la vida

2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA:

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 segundo semestre de 2.014 jetos de seguimiento por parte del grupo de Atención al Ciudadano (4.784), con un nivel de confianza del 80%, y deseando un valor promedio del 9% 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 1.28 con un nivel de confianza del 80% seleccionado.

$N = 4.784$ requerimientos registrados en el segundo semestre de 2014.

$P =$ 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 9.2%

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

$$n = \frac{1.28^2 * 4.784 * 0.95 * 0.05}{(0.092^2 * (4.784 - 1) + 1.28^2) * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{372}{2,0008} \rightarrow n = 186 \text{ encuestas necesarias para una muestra representativa.}$$

Comprometidos con la vida

Se recopilaron en el Grupo de Atención al Ciudadano un total de 187 encuestas al finalizar el primer semestre de 2014 de todas las Direcciones Ambientales Regionales. En este mismo período el Grupo de Atención al Ciudadano registró en el aplicativo de seguimiento, un total de 4.784 requerimientos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra equivale al 3.9% del total poblacional, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

3. PERIODO EVALUADO:

Junio/01 a Diciembre/31 de 2014, Segundo Semestre del año 2014.

4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS

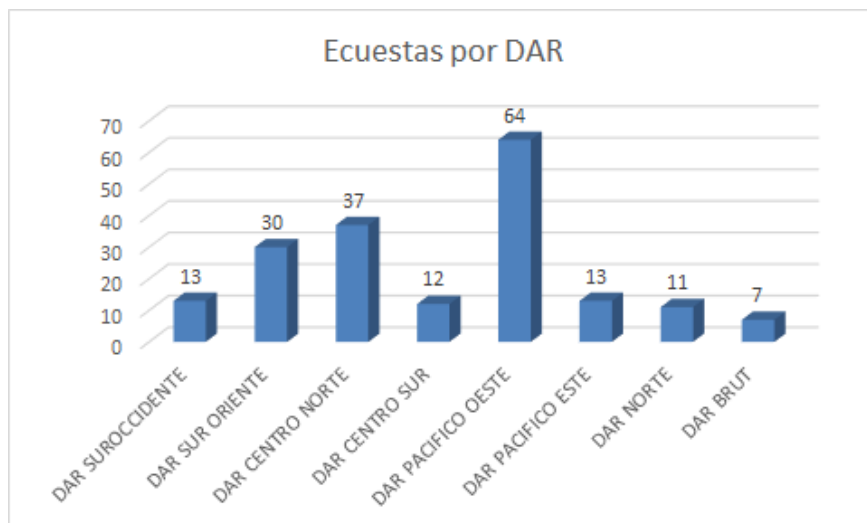
Las 187 encuestas se agrupan de acuerdo a las DAR o Dependencias que las remitieron, de la siguiente manera:

| DAR | CANTIDAD | % |
|-------------------------|------------|---------------|
| 710- DAR SUROCCIDENTE | 13 | 7,0% |
| 720- DAR SUR ORIENTE | 30 | 16,0% |
| 730- DAR CENTRO NORTE | 37 | 19,8% |
| 740- DAR CENTRO SUR | 12 | 6,4% |
| 750- DAR PACIFICO OESTE | 64 | 34,2% |
| 760- DAR PACIFICO ESTE | 13 | 7,0% |
| 770- DAR NORTE | 11 | 5,9% |
| 780- DAR BRUT | 7 | 3,7% |
| Total | 187 | 100,0% |

Tabla 1

La tabla 1 muestra que en la Regional Pacífico Oeste, en la Centro Norte y en la Suroriente, 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 tres D.A.R. suman el 70% del total de encuestas.

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



Gráfica 1

5.- RESULTADOS OBTENIDOS

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

De las 187 encuestas recopiladas se contaron 199 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 102 marcaciones, siendo importante destacar con un 51% del total, seguido del rubro “Permisos”, con un 28%.

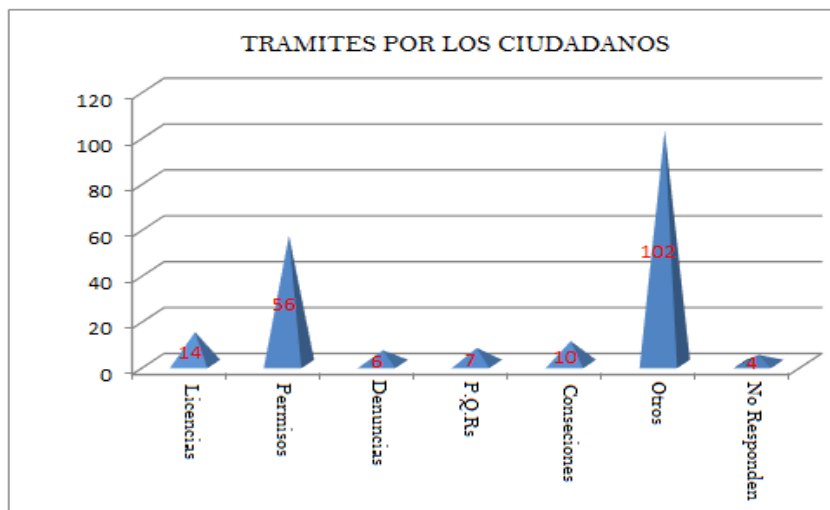
Su distribución fue la siguiente:

| Servicios | Cantidad | % |
|---------------------------------|------------|---------------|
| Licencias | 14 | 7% |
| Permisos | 56 | 28% |
| Denuncias | 6 | 3% |
| Quejas - reclamos - D. petición | 7 | 4% |
| Concesiones | 10 | 5% |
| Otros | 102 | 51% |
| No respondieron | 4 | 2% |
| Total | 199 | 100,0% |

Tabla 2

Comprometidos con la vida

La gráfica de los trámites realizados es la siguiente;



Gráfica 2

La gráfica 2 muestra las gestiones realizadas por los ciudadanos con respecto a los “Trámites y servicios”. El ítem “Otros” agrupa el mayor número de las visitas (51%), 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 28%, del total de las visitas recibidas, como los más representativos en el primer semestre de 2014.

Las Licencias Ambientales obtuvieron un 7% y las Concesiones el 10%, similares los Derechos de petición, quejas, reclamos y Denuncias ambientales.

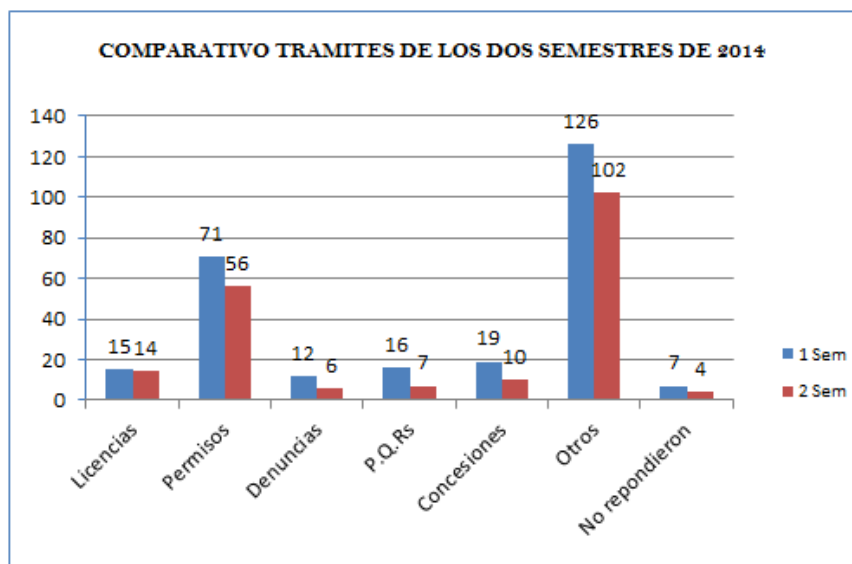
5.1.1 Comparativo entre los dos últimos semestres

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 semestres de 2014, siendo el primer semestre mayor que el segundo. Las cantidades son:

| Trámites y/o Servicios | 2014 - Sem-1 | % | 2013 - Sem-2 | % | Diferencia |
|---------------------------------|--------------|------------|--------------|---------------|------------|
| Licencias | 15 | 6 | 14 | 7% | -1 |
| Permisos | 71 | 27 | 56 | 28% | -15 |
| Denuncias | 12 | 5 | 6 | 3% | -6 |
| Quejas - Reclamos y D. Petición | 16 | 6 | 7 | 4% | -9 |
| Concesiones | 19 | 7 | 10 | 5% | -9 |
| Otros | 126 | 47 | 102 | 51% | -24 |
| No respondieron | 7 | 3 | 4 | 2% | -3 |
| Totales | 266 | 100 | 199 | 100,0% | -67 |

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 67 encuestas menos en el 2do Semestre de 2014.



Gráfica 3

La gráfica tres, 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 | 125 | 67% |
| Muy buena | 38 | 20% |
| Buena | 13 | 7% |
| Regular | 5 | 3% |
| Mala | 5 | 3% |
| No respondieron | 1 | 1% |
| Total | 187 | 100,0% |

Tabla 4

Las calificaciones se interpretan de la siguiente manera:

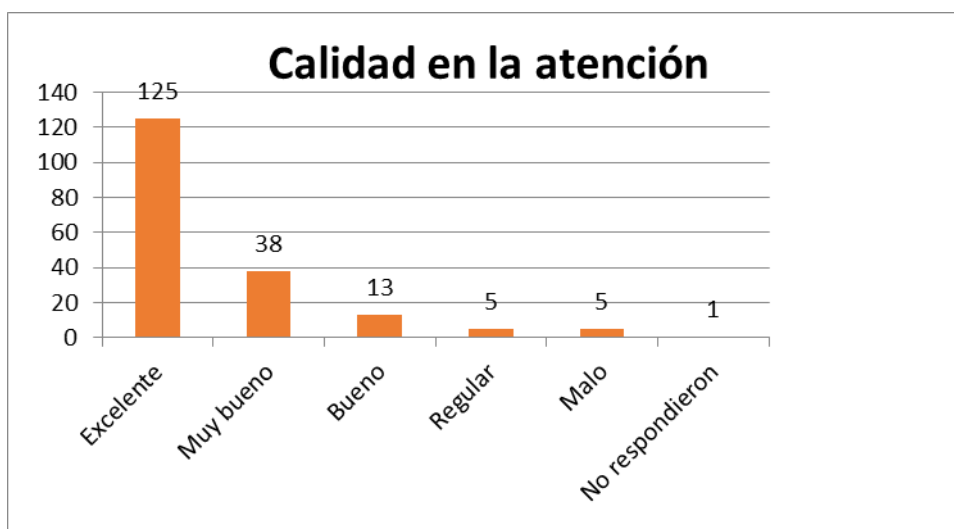
- El 67% de los usuarios consideró que la Atención recibida por los diferentes funcionarios fue "Excelente", siendo este indicador muy positivo que aún puede ser mejorado.
- Un 20% de los usuarios manifestó que la atención recibida fue "Muy Buena", igualmente un porcentaje importante y positivo.
- El 7% de los usuarios estuvo de acuerdo en que fue 'Buena', la atención recibida. Este porcentaje es representativo.

Comprometidos con la vida

- El 3% manifestó que la atención fue “Regular”.
- Otro 3% manifestó que la atención fue “Mala”.
- El 1% no respondió a esta pregunta.

Analizando esta evaluación, encontramos lo siguiente;

- 1- Del total de 187 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 87% y se resalta que este indicador se ha mantenido a través de varios semestres evaluados.
- 2- El 6% 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 4

Comprometidos con la vida

La gráfica 4 muestra la evaluación que los usuarios le dieron a la Atención recibida por parte de los funcionarios. Se resalta que los tres ‘items’ positivos suman en total el 94% 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 o Mala” en la “Calidad en la Atención”, es imperativo obtener información de las causas que influyen para esta calificación.

| Calificación Regular o Mala en 1a pregunta | Item | % |
|---|-----------|---------------|
| Item 1-Demora en el trámite | 13 | 48% |
| Item 2-Problemas al ingresar a la Corporación | 1 | 4% |
| Item 3-El funcionario no se encontraba disponible | 6 | 22% |
| Item 4-Atención telefónica deficiente | 2 | 7% |
| Item 5-Información insuficiente o errónea | 2 | 7% |
| Item 6-otro - Cual | 1 | 4% |
| Item 7-No respondieron | 2 | 7% |
| Total | 27 | 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 48% de las fallas en la Calidad de la atención por parte de los funcionarios, está relacionada con la demora en los trámites. El 1% manifiesta tener problemas con el ingreso a la Corporación. El 22% de los ciudadanos manifiesta que las fallas obedecen a que no encuentran al funcionario cuando se requiere o en su defecto a su reemplazo. El 2% manifestó que la atención telefónica es deficiente. Otro 2% manifiesta que recibió información deficiente o errónea de los funcionarios que los atendieron, un 1% seleccionó que las fallas encontradas eran de otra índole no especificada y un 2% no sustentaron el porqué de la calificación regular o mala a la primera pregunta.

La tabla 6 muestra la distribución de falencias anotadas por los usuarios en las DAR.

Comprometidos con la vida

| DARs | 1 ítem | 2 ítem | 3 ítem | 4 ítem | 5 ítem | 6 ítem | 7 ítem |
|-------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Suroccidente | 1 | | 2 | | | | |
| Suroriente | 4 | | 2 | | | | |
| Centro Norte | 1 | 1 | | | | | |
| Centro Sur | | | | | | | |
| Pacífico Oeste | 3 | | 2 | | 1 | | 1 |
| Pacífico Este | | | | | | | |
| Norte | 4 | | | 1 | 1 | 1 | |
| Brut | | | | 1 | | | 1 |
| Total (27) | 13 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Porcentaje (100) | 48% | 4% | 22% | 7% | 7% | 4% | 7% |

Tabla 6

El ítem 1 (Demora en el trámite) con 13 calificaciones, representa el 48% del total de falencias, lo que lo hace significativo. Las regionales con mayor “Demora” en dar respuesta, son la DAR Suroriente y la Norte, seguida de la Pacífico Oeste. La segunda falla más resaltada por los ciudadanos con un 22%, fue que el “Funcionario no se encontraba en su lugar de atención” o en su defecto no había reemplazo al momento de la visita, situación presentada en la DAR Suroccidente, Suroriente y Pacífico Oeste en similares proporciones.

Con respecto a problemas de los usuarios al ingresar a las regionales o a la sede principal, los inconvenientes solo se presentaron en la DAR Centro Norte ya que en general las falencias han sido corregidas.

Las fallas en la atención telefónica manifestadas por los ciudadanos se presentaron en la DAR Norte y en la DAR Brut.

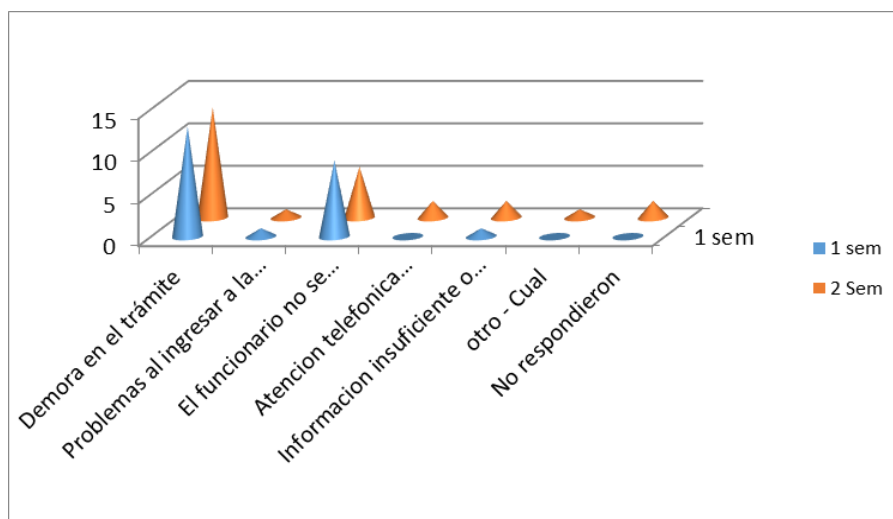
Persiste la entrega de información insuficiente o errada al usuario por parte de los funcionarios o contratistas al servicio de la corporación. Se evidencia en la DAR Pacífico Oeste y en la DAR Norte.

En este segundo semestre de 2014 se destacan dos fallas clasificadas en el Ítem “Otros” relacionadas con mala atención y hubo un 7% que no respondieron.

| Item | 1 Sem 2014 | 2 Sem 2014 | Dif. |
|---------------------------------|------------|------------|----------|
| Demora en el trámite | 13 | 13 | 0 |
| Problemas al ingresar | 1 | 1 | 0 |
| Funcionario no disponible | 9 | 6 | -3 |
| Atención telefónica Deficiente | 0 | 2 | 2 |
| Información deficiente o errada | 1 | 2 | 1 |
| Otro | 0 | 1 | 1 |
| Sin responder | 0 | 2 | 2 |
| TOTAL | 24 | 27 | 3 |

Tabla 7

La tabla 7 muestra el comportamiento en ambos semestres de las fallas reportadas por los ciudadanos y aunque se observa una disminución en los eventos que corresponden a “Funcionario no disponible”, se aumentaron las fallas en la Atención telefónica deficiente y en la entrega de información errada, quedando el segundo semestre con un saldo en aumento en las fallas. En la gráfica 6 los conos marrones representan los valores del segundo semestre de 2014, con más eventos negativos que el primero, lo que consideramos un punto desfavorable que requiere de 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 5

Comprometidos con la vida

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 | 115 | 61% |
| 2- Muy buena | 43 | 23% |
| 3- Buena | 22 | 12% |
| 4- Regular | 3 | 2% |
| 5- Malo | 2 | 1% |
| 6- No respondieron | 2 | 1% |
| Total | 187 | 100,0% |

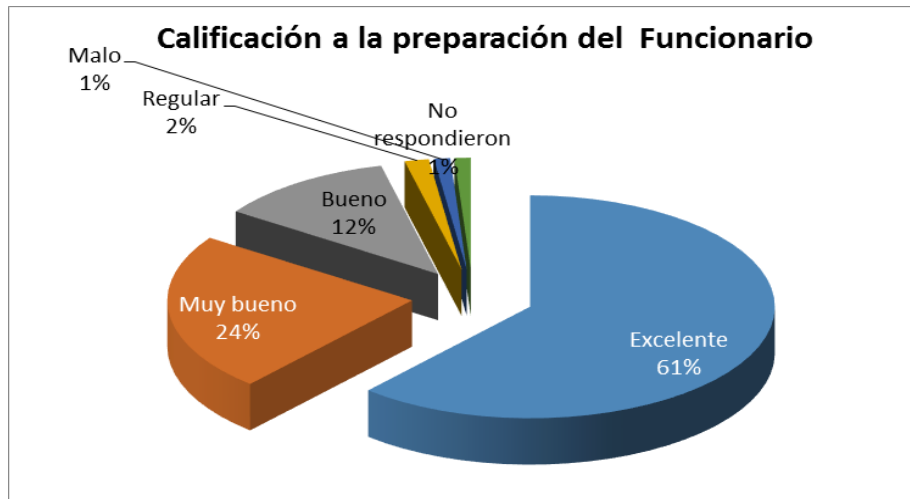
Tabla 8

- El 61% de los usuarios manifestaron que la preparación era excelente.
- El 23% destacó que la preparación de los funcionarios era muy buena.
- El 12% manifestó que la preparación de los funcionarios era buena.
- Un 2% de los usuarios calificaron de regular la preparación de los funcionarios que los atendieron.
- Un 1% calificó de mala la preparación de los funcionarios que los atendieron.
- Un 1% de los usuarios de la muestra, no respondieron a esta pregunta.

Al analizar los datos, se destaca que persiste el reconocimiento por parte de la ciudadanía a los funcionarios por su buena preparación en los conceptos y normas ambientales con una muy buena calificación. Agrupando 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 84% del total evaluado en esta pregunta, siendo este indicador muy positivo y congruente con las calificaciones obtenidas en la Calidad en la atención (67% y 20%) respectivamente para un 87% en total, lo que nos

Comprometidos con la vida

confirma que una excelente preparación de los funcionarios se relaciona de manera directa con la excelente calidad en la atención a los ciudadanos.



Gráfica 6

La Gráfica 6 muestra en resumen los grupos más destacados en relación a sus porcentajes, “Excelente” con 61%, “Muy Buena” con 24% y “Buena” con 12%. Las calificaciones Regular y Mala obtenidas que suman 3%, se ubicaron en las siguientes regionales:

| D.A.R. | Calif. Regular | Calif. Mala | Sub Ttl | % |
|--------------|----------------|-------------|----------|------------|
| Suroccidente | 2 | 1 | 3 | 60 |
| Norte | 1 | 1 | 2 | 40 |
| Total | 3 | 2 | 5 | 100 |

Tabla 9

Dos (2) calificaciones “Regular” y una (1) mala, se obtuvieron en la Dar Suroccidente. En la Dar Norte calificaron con una (1) “Regular” y una (1) “Mala”. La existencia de calificaciones en porcentajes bajos nos invita a revisar el tema, para proponer los correctivos y acciones de mejora pertinentes.

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:

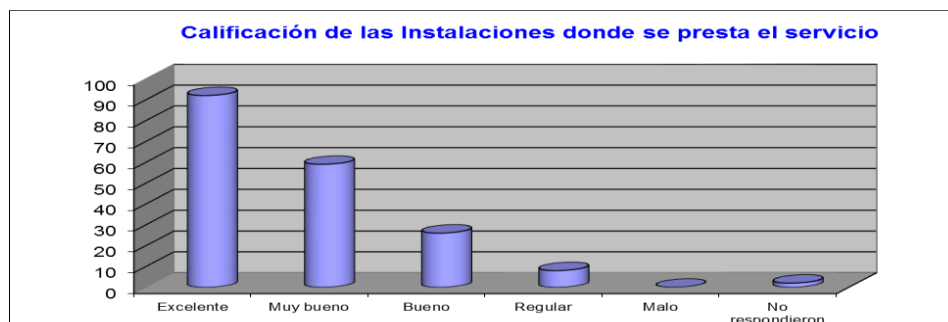
| Atención | Cantidad | % |
|--------------------|------------|---------------|
| 1- Excelente | 92 | 49% |
| 2- Muy bueno | 59 | 32% |
| 3- Bueno | 26 | 14% |
| 4- Regular | 8 | 4% |
| 5- Malo | 0 | 0% |
| 6- No respondieron | 2 | 1% |
| Total | 187 | 100,0% |

Tabla 10

Esta pregunta de la encuesta fue obtuvo los siguientes resultados:

- El 49% manifestó que a las instalaciones en las cuales reciben el servicio son “Excelentes”.
- Un 32% de los usuarios calificaron como ‘Muy Buenas’ las instalaciones en donde fueron atendidas.
- El 14% de visitantes dieron su calificación como ‘Buenas’ a las instalaciones de la CVC donde se atiende a la ciudadanía.
- Un 4% calificaron como ‘Regular’ las instalaciones.
- Un 1% de los usuarios no respondieron esta pregunta.

La gráfica 7 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 7

Las calificaciones obtenidas como “Regulares” y “Malas”, a ‘Que tan adecuadas son las instalaciones donde se recibe el servicio’, y que solo representa el 4% de la evaluación total, es la siguiente:

| D.A.R. | Calif.,Regular | % |
|----------------|----------------|------------|
| Sur Occidente | 1 | 12.5 |
| Sur Oriente | 3 | 37.5 |
| Centro Sur | 1 | 12.5 |
| Pacífico Oeste | 1 | 12.5 |
| Norte | 2 | 25 |
| Total | 8 | 100 |

Tabla 11

Un 12.5% de los ciudadanos consideran que las Instalaciones de la DAR Suroccidente no son adecuadas para la Atención. Un 37.5% manifestó que la sede de la DAR Suroriente tampoco es apta para la atención al público. Un 12.5% manifiesta iguales consideraciones para con las sedes de las DAR Centro Sur y Pacífico Oeste. El 25% de los encuestados manifestó que la DAR Norte no es apta para la atención al ciudadano.

En términos generales, se tiene un 95% de aceptabilidad de parte de la ciudadanía con respecto a las instalaciones en donde reciben los servicios de la autoridad ambiental.

Aún persisten regionales que no cuentan con las mejores instalaciones locativas para la prestación adecuada de los servicios desde períodos anteriores sin solucionar.

Comprometidos con la vida

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 | 1 | 6 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 0 | 14 | 7 |
| Permisos | 3 | 10 | 8 | 0 | 19 | 5 | 6 | 5 | 56 | 28.1 |
| Denuncias | 0 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 |
| Quejas – Reclamos – Derechos Pet. | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 7 | 3.5 |
| Concesiones | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 0 | 10 | 5 |
| Otros | 7 | 9 | 29 | 10 | 39 | 4 | 1 | 3 | 102 | 51.3 |
| No respondieron | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| Total | 13 | 35 | 40 | 12 | 64 | 14 | 13 | 8 | 199 | 100 |

Tabla 12

La tabla 12 recopila los datos recogidos en los trámites y servicios que realizaron en el segundo semestre de 2014, las personas que visitaron la Corporación. Se muestra el valor de 199 trámites realizados por las 187 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 102 encuestas (51,3%) del total. Esta tendencia permanece constante en los últimos semestres. Las regionales Pacífico Oeste, la Centro Norte y la Suroriente, fueron las que más recibieron visitas por este concepto.

Los “Permisos” representados con el 28.1% del total, son los más solicitados y las Regionales que más lo conceden son la Pacífico Oeste (3.4%), la DAR Suroriente (1.8%).

Las Licencias tramitadas representan el 14% y la DAR Suroriente y la Suroriente (42%) y la Dar Norte (21.4%) fueron las que más recibieron solicitudes.

| 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 | 8 | 13 | 29 | 9 | 44 | 12 | 5 | 5 | 125 | 66.8 |
| Muy Bueno | 2 | 10 | 7 | 3 | 12 | 1 | 3 | 0 | 38 | 20.3 |
| Bueno | 0 | 6 | 1 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 13 | 7.0 |
| Regular | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 5 | 2.7 |
| Malo | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 5 | 2.7 |
| Sin Responder | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.5 |
| TOTAL | 13 | 30 | 37 | 12 | 64 | 13 | 11 | 7 | 187 | 100 |
| 1-A – EN CASO DE RESPONDER REGULAR O MALO - ESPECIFIQUE | | | | | | | | | | |
| Demora trámite | 1 | 4 | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | 13 | 48 |
| Problema al ingresar | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Funcionario no disponible | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 22 |
| Atención Telefónica insuficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| Información Insuficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| Otro | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Sin Responder | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 7 |
| TOTAL | 3 | 6 | 2 | 0 | 7 | 0 | 6 | 3 | 27 | 100 |
| 2- Pregunta: PREPARACION DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE | | | | | | | | | | |
| Excelente | 5 | 11 | 29 | 6 | 43 | 11 | 6 | 4 | 115 | 61.5 |
| Muy Bueno | 4 | 10 | 6 | 5 | 14 | 2 | 1 | 1 | 43 | 23.0 |
| Bueno | 0 | 9 | 2 | 0 | 7 | 0 | 2 | 2 | 22 | 11.8 |
| Regular | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1.6 |
| Malo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.1 |
| Sin Responder | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1.1 |
| TOTAL | 13 | 30 | 37 | 12 | 64 | 13 | 11 | 7 | 187 | 100 |
| 3- Pregunta: QUE TAN ADECUADAS SON LAS INSTALACIONES EN DONDE SE RECIBE EL SERVICIO | | | | | | | | | | |
| Excelente | 4 | 10 | 27 | 7 | 31 | 6 | 2 | 5 | 92 | 49.2 |
| Muy Bueno | 4 | 8 | 8 | 4 | 23 | 5 | 5 | 2 | 59 | 31.6 |
| Bueno | 4 | 8 | 2 | 0 | 9 | 1 | 2 | 0 | 26 | 13.9 |
| Regular | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 8 | 4.3 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sin Responder | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1.1 |
| TOTAL | 13 | 30 | 37 | 12 | 64 | 13 | 11 | 7 | 187 | 100 |

Tabla 13

Comprometidos con la vida

La tabla 13, muestra que las calificaciones obtenidas en todas las regionales para cada una de las preguntas en cada una de las preguntas evaluadas para una mejor información y comparación en sus comportamientos.

Igualmente estos valores pueden ser representados en una calificación de la medición de la satisfacción del usuario en las cuales se resume toda la información recopilada en las regionales las cuales se presentan a continuación en comparativo con el semestre anterior.

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 2014 |
|--|-------------------------|-------------------------|
| 1- Calidad en la Atención | 4.60 | 4.45 |
| 2- Nivel de preparación de los funcionarios | 4.55 | 4.40 |
| 3- Adecuación locativa para la prestación de servicios | 4.26 | 4.24 |

Tabla 14

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 los indicadores son ligeramente superiores pero guardan proporción con el semestre actual que continúan siendo muy satisfactorios en los diferentes períodos evaluados.

7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

De las 187 encuestas recibidas, 45 usuarios dejaron sus comentarios en el punto 4 de la encuesta, denominado, “Observaciones”, de las cuales se deben extraer las sugerencias de cada Regional y evaluar su pertinencia.

| |
|---|
| <p>DAR SUR OCCIDENTE (5)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) En el mes de noviembre de 2013 se solicitó actualizar la resolución de transformadores de madera por cambio de razón social y hasta el día 25 de julio de 2014 no hemos recibido. 2) Se sugiere buscar alguna manera de agilizar el tiempo de los trámites con mayor cantidad de personal. 3) Despolitizar la CVC. Elegir los funcionarios por mérito, que sean comprometidos con su trabajo. Ocasionalmente se encuentra que quiere hacer las cosas bien como el arquitecto Guillermo Parra, Ing. Fredy Arévalo. 4) Atención localizada en la zona y sede JAC la cual está dispuesta a ceder un cubículo en la Sede. 5) En tres ocasiones he venido a buscar a la Sra. Amelia con tiempos de espera aprox. De 45 minutos y la señora no aparece, además se ha envolado el expediente y nadie da razón en donde está. |
| <p>DAR SUR ORIENTE (10)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tener una biblioteca con informes y estudios realizados para consultas abiertas al público. 2) Por favor que se transmite con mayor agilidad prontitud de todas las solicitudes. 3) Dar las gracias. 4) Agradecer al personal de recepción y Sra. Cruz, pues el radicado a mi solicitud no hubiera tenido recibido sin su ayuda. La demora en el trámite no es justificada en el tiempo. 5) Deben recepcionar los documentos y dar cuenta de ellos. Falta mayor organización en este sentido y que las personas responsables estén atendiendo oportunamente estos requerimientos. Por ej: hoy no está la persona de archivo. 6) No tiene sentido que lo hagan venir a Palmira a recoger un recibo para el pago de un impuesto. Deberían enviar el recibo y listo, el tiempo vale oro al igual que el desperdicio del agua 7) Organizar los puestos de trabajo del personal para que puedan atender cómodamente a los clientes. 8) fundamental responder el saludo. 9) No me puedo notificar porque no soy la persona a la que requieren. Dicho predio que se llama Finca Filadelfia en el municipio de Pradera, Vereda El Recreo fue vendida por mí el 13 de Nov-2007 a la señora Adriana María Román con cédula 29,507,439 de Florida Valle. 10) Nos informan que el trámite de concesión se demora aproximadamente 6 meses lo cual nos parece muy demorado, hasta exagerado. |

Comprometidos con la vida

DAR CENTRO NORTE (8)

- 1) Los salvo conductos deberían despacharse todos los días.
- 2) Las oficinas están cerradas casi todo el tiempo vine más de 5 veces en horario de oficina y estaba cerrado. No sé por qué causa la oficina constantemente esta sin atención al público.
- 3) Continúen así. El servicio es excelente
- 4) A la CVC y Secretaría de Salud municipal, brindar charlas y capacitan a los estudiantes de las instituciones educativas del municipio.
- 5) En mi caso no tienen el personal suficiente para atender los requerimientos solicitados.
- 6) Fue muy buena la atención y6 la información brindada ello nos ha de servir. Gracias
- 7) Continuar así, son excelentes. Gracias
- 8) Socializar campañas con las empresas que solicitan permisos ante esta entidad.

DAR CENTRO SUR (2)

- 1) Se requiere empresa eléctrica y personal calificado para la atención de usuarios y protección al medio ambiente. Bolígrafos.
- 2) Buscar medidas de convivencia ciudadana. Educación ambiental.
- 3) Garantizar la distribución y uso del recurso hídrico.

DAR PACIFICO OESTE (11)

- 1) Avisar públicamente que en el caso urbano en los negocios de venta de material para vivienda, avisar a la ciudadanía que se debe sacar un permiso ante la CVC B/tura.
- 2) Participación masiva de los egresados de agronomía de la universidad del pacifico
- 3) Dar prioridad a las personas mayores. Por los demás excelente y persistencia competitiva.
- 4) Disponer de mecanismos ágiles de información de las diferentes preguntas
- 5) No depender tanto de la CVC Cali
- 6) No, el establecimiento y su personal se entregan en buenas condiciones, y si personal es amable y capacitado
- 7) CVC se ha distinguido siempre por su excelente servicio a la comunidad.
- 8) Me pareció muy bien gracias, por toda la atención que nos brindaron.
- 9) La atención y la información es muy buena
- 10) Continúa con esa excelente atención y compromiso con las personas que llegan por un concepto o explicación de algo. Buen desempeño señor Rafael Macial. Gracias.
- 11) Con respecto a los apoyos que la comunidad requiere, son demasiado negativos, porque es un derecho que tienen las comunidades, y es un deber de ustedes apoyar a las comunidades que solicitan el apoyo de ustedes, el cual, la labor que ustedes desempeñan, es para proteger el derecho ambiental. Ganándose la comunidad solamente se logrará

DAR PACIFICO ESTE (3)

- 1) Me sentí bien atendido y asesorado desde el guarda que me atendió inicialmente.
- 2) Demora en la atención para cada procedimiento
- 3) Espacio para parqueo

DAR NORTE (3)

- 1) Más rapidez en los trámites
- 2) Capacitan muy bien a la persona que hace el remplazo de las vacaciones en cuanto al Despacho de salvoconductos. La persona en cargada es muy activa y formal con los usuarios. Personas así son las que necesitamos los usuarios.
- 3) Que atiendan bien al usuario. Qué grosería. En qué país vivimos?

DAR BRUT (3)

- 1) Los salvo conductos no lo pueden expedir si no por un día y a nosotros no nos sirve pues el camino es trocha y muy liso, hay veces que se han pegado y entonces el tiempo para salir es más largo y en tiempo de invierno es peor. Por favor alargar el tiempo.
- 2) Mejor información y respetuosa
- 3) Nosotros pensamos que la CVC haga recorridos a estas veredas para reforestar las cañadas. Hay mucha sequía.

8.- SUGERENCIAS DEL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Los Directores de las Regionales, deben de evaluar cada uno de los comentarios y sugerencias dejadas en este informe por los ciudadanos que diligenciaron las encuestas, 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: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

de personal idóneo profesionalmente formado con sólidos conocimientos en los
eriores.