



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

**INFORME DE MEDICIÓN
DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO**

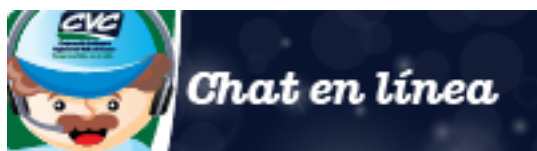
AÑO 2017

**SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. REGISTROS INGRESADOS A LA CORPORACIÓN

1.1. TIPOS DE RECEPCIÓN

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



Durante el 2017, de acuerdo a la información del aplicativo ARQUtilities utilizado para la gestión documental, ingresaron a la Corporación **17015** registros¹, clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

Sigue predominando la radicación presencial con un 64%, seguido el correo postal con un 20% y luego el correo electrónico con casi un 15%.

Medio de Recepción	Total general
CHAT	3
CORREO ELECTRONICO	2472
CORREO POSTAL	3441
PERSONAL	10847
REDES SOCIALES	5
TELEFONO	233
WEB	14
Total general	17015

¹ Correspondientes a PQRSdT.

2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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

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

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

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

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

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

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

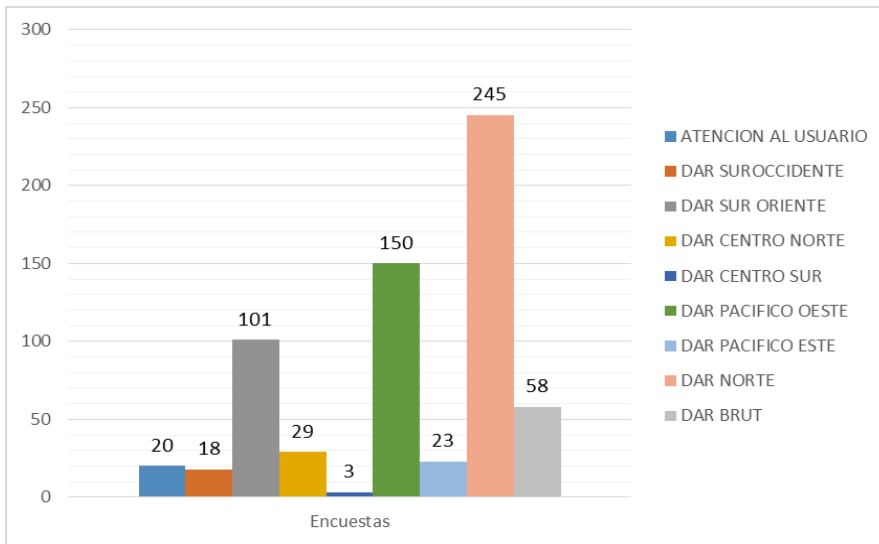
3. ¿Qué tan adecuadas son las instalaciones para la prestación del servicio?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

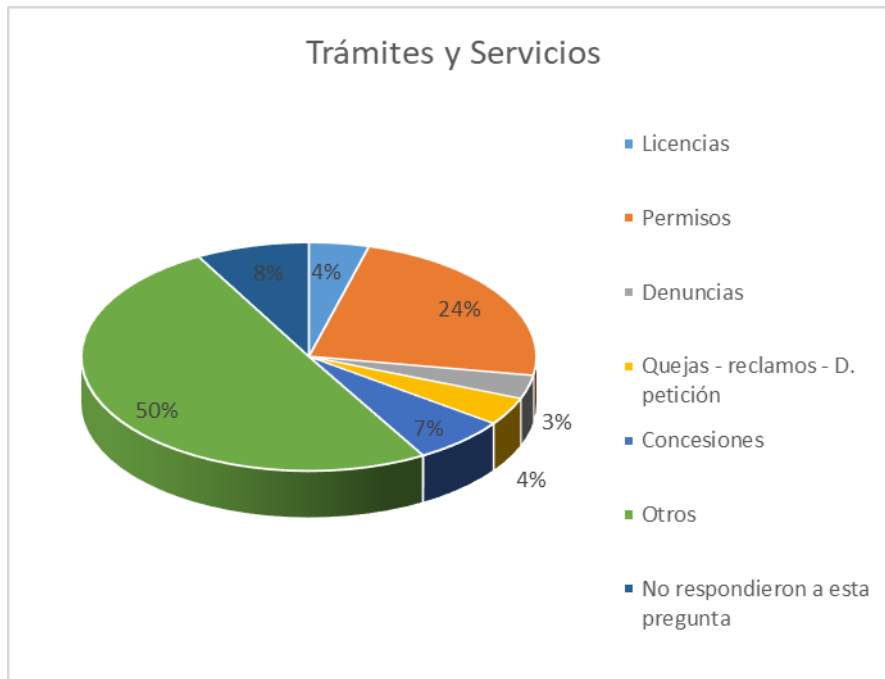
4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

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

Durante el año 2017, se recolectaron 647 encuestas, las cuales están distribuidas así:



Por tipo de trámite y/o servicio que hacen los usuarios, el 46% se acercó a la Corporación para hacer otro tipo de trámite y/o servicios, los cuales se han clasificado como solicitudes de información, notificaciones, asesorías, entre otros; seguidamente se observa que el otro motivo de visita a la entidad es para solicitar permisos, con una representación del 24% del total de los encuestados.



2.1. RESULTADOS OBTENIDOS

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

❖ CALIDAD EN LA ATENCIÓN

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



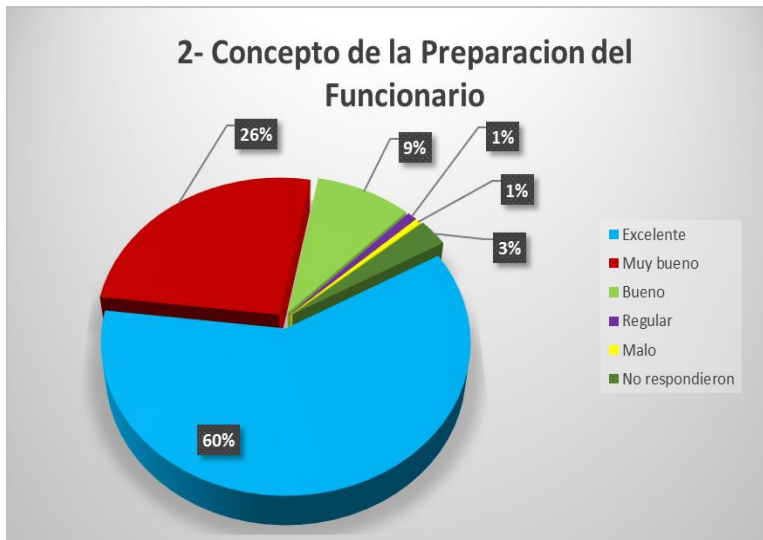
Nivel	Calificación
Excelente	425
Muy buena	130
Buena	68
Regular	14
Mala	7
No respondieron	10
Total	654

Es de resaltar que el 96% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre buena, muy buena y excelente.

Las atenciones calificadas como regulares o malas corresponden a “Demoras en el trámite” y corresponden al 58.82% del total de los encuestados, seguido de 14.71% que corresponde a Atención telefónica deficiente.

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

En este punto los usuarios valoran la preparación y los conocimientos de los funcionarios que los atienden.



Muy bueno	391
Muy Bueno	169
Bueno	60
Regular	6
Malo	4
No respondieron	19
Total	649

El 60.2% de los usuarios encuestados manifestaron que el funcionario los atendió excelentemente, es decir, lo hizo con las competencias necesarias; el 35.2% asignó una valoración entre muy bueno y bueno.

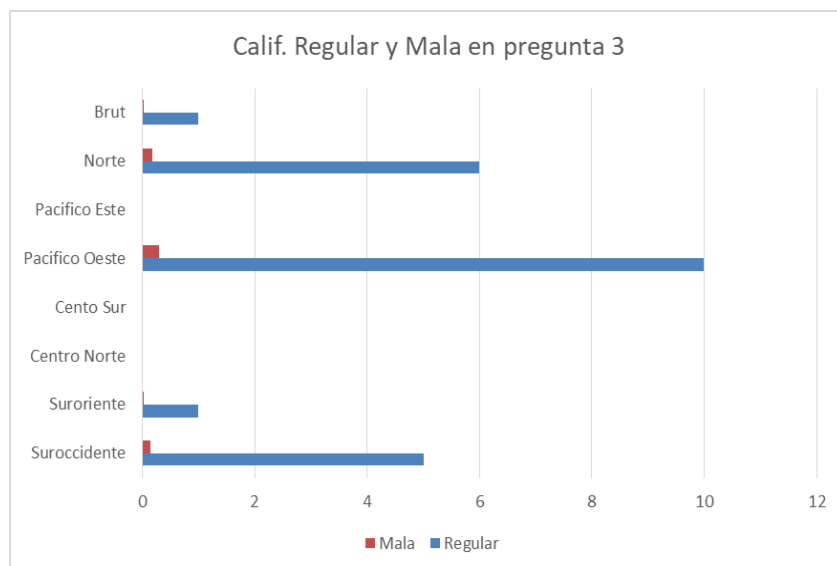
ESTADO DE LAS INSTALACIONES

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



Nivel	Calificación
Excelente	300
Muy bueno	184
Bueno	105
Regular	25
Malo	4
No respondieron	26
Total	644

Con respecto a las calificaciones de regular y malo que corresponden a un 4.5%, el mayor porcentaje está relacionada con las instalaciones de la Dirección Ambiental Regional Pacífico Oeste con sede en el Distrito de Buenaventura, le sigue la Dirección Ambiental Regional Norte con sede en el municipio de Cartago y le sigue la Dirección Ambiental Regional Suroccidente.



En general los encuestados consideran que las instalaciones son adecuadas, obteniendo una calificación por parte de los usuarios del 91% entre excelentes, muy buenas y buenas.

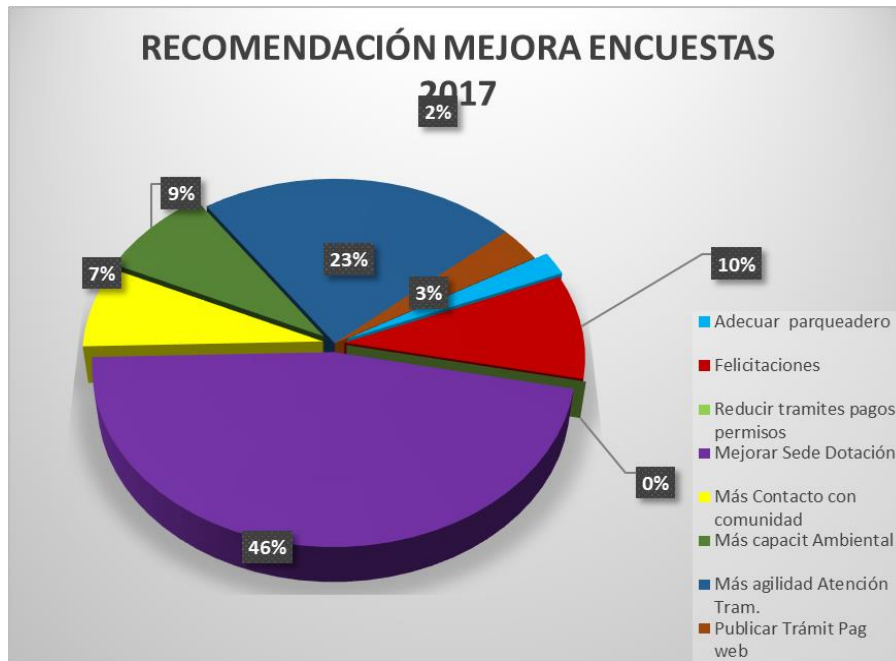
Sin embargo, el mayor número de regular calificación están relacionadas con las instalaciones de la Dirección Ambiental Regional Pacífico Oeste, con sede en el Distrito de Buenaventura, porque el aire acondicionado no funciona o es insuficiente; no tener espacio suficiente para distintas reuniones; no tener un adecuado espacio de espera de atención y no contar con facilidades para los discapacitados puedan llegar hasta las oficinas



SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS

De las 347 encuestas aplicadas, el 25% de los usuarios escribieron comentarios que estuvieron orientados en los siguientes temas:

Tema	Número de Encuestados
Adecuar parqueadero	2
Felicitaciones	9
Mejorar Sede Dotación	44
Más Contacto con comunidad	7
Más capacitación Ambiental	8
Más agilidad Atención de los Trámites	22
Publicar Trámites en la Página web	3
Mejorar instalaciones para los Discapacitados	1
Resaltar Buena Atención	46
Más Gestión Misional	2
Mejorar personal	6
Mejorar Recursos logísticos	9
Mejorar Respuestas de fondo	5
Total	164



❖ *Un 27% de las recomendaciones y sugerencias están relacionadas con el mejoramiento de las sedes y un 13% se relacionan con Más agilidad Atención de los Tramites*

❖ *Se resaltan los comentarios por buena atención y felicitaciones del 34% de los encuestados que diligenciaron la parte correspondiente a Sugerencia o Recomendación*

❖ **ACCIONES EJECUTADAS Y A IMPLEMENTAR CON RESPECTO A LAS SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS CIUDADANOS DURANTE EL AÑO 2017.**

❖ *En relación con el 38% de los comentarios de los ciudadanos durante el primer semestre del año que estuvieron enfocados en mejorar la sede de Cali, por considerar que el espacio de atención era muy pequeño, no pueden llegar varias personas porque no hay sillas suficientes y hacía mucho calor, y que así mismo daban cuenta que no había rampas para discapacitados; la Corporación en el mes de diciembre de 2007 contrató los arreglos locativos del área del primer piso del ala B del edificio principal, y a la fecha ya se cuenta con nuevas instalaciones, así como un baño para visitantes (incluidos discapacitados) y la correspondiente rampa de acceso.*

❖ *Con respecto a la adecuación de otras sedes de las Direcciones Ambientales Regionales, se está elaborando para la vigencia 2018, el proyecto de adecuación de baños para visitantes discapacitados, adecuación de ventanillas únicas para personas de baja estatura, la compra e instalación de un Computador con aplicativo para discapacitados visuales y la construcción de rampas. Estas adecuaciones a las sedes se contratarían durante el segundo semestre de este año 2018.*

❖ *En relación con la recomendación de dar más agilidad a la Atención de los Trámites, la CVC como parte del Plan Institucional de Capacitación durante el año 2018, continuará con los programas de capacitación y sensibilización con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano.*