

Informe de Medición de Percepción y Satisfacción del Ciudadano

Primer semestre 2025



Bienvenidos(as)

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, tiene el deber de medir e identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, recogidos mediante los formatos de encuesta disponibles.



En este informe, se analizan y presentan los resultados de la evaluación a la ciudadanía correspondiente al **primer semestre de 2025**, centrándose en las siguientes encuestas:

- Encuesta para medir la percepción del ciudadano – Atención Presencial y Telefónica (FT.350.05).
- Encuesta para medir la percepción del ciudadano – Atención virtual (FT.0350.55).
- Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano – Atención a peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites (FT.0350.56).





Descripción de la estrategia de recolección de datos

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, como parte de su estrategia de recolección de información primaria, aplica una serie de encuestas a los ciudadanos que acuden de manera presencial a las diferentes sedes, o de manera virtual, a través del portal web, el chat corporativo y las redes sociales de la entidad. El propósito de estas encuestas es medir el grado de satisfacción y percepción de los ciudadanos frente a los diferentes tipos de trámites y servicios que ofrece la CVC.

Metodología

Las encuestas están integradas dentro del sistema de calidad adoptado mediante los siguientes formatos, y se administran de la siguiente manera:

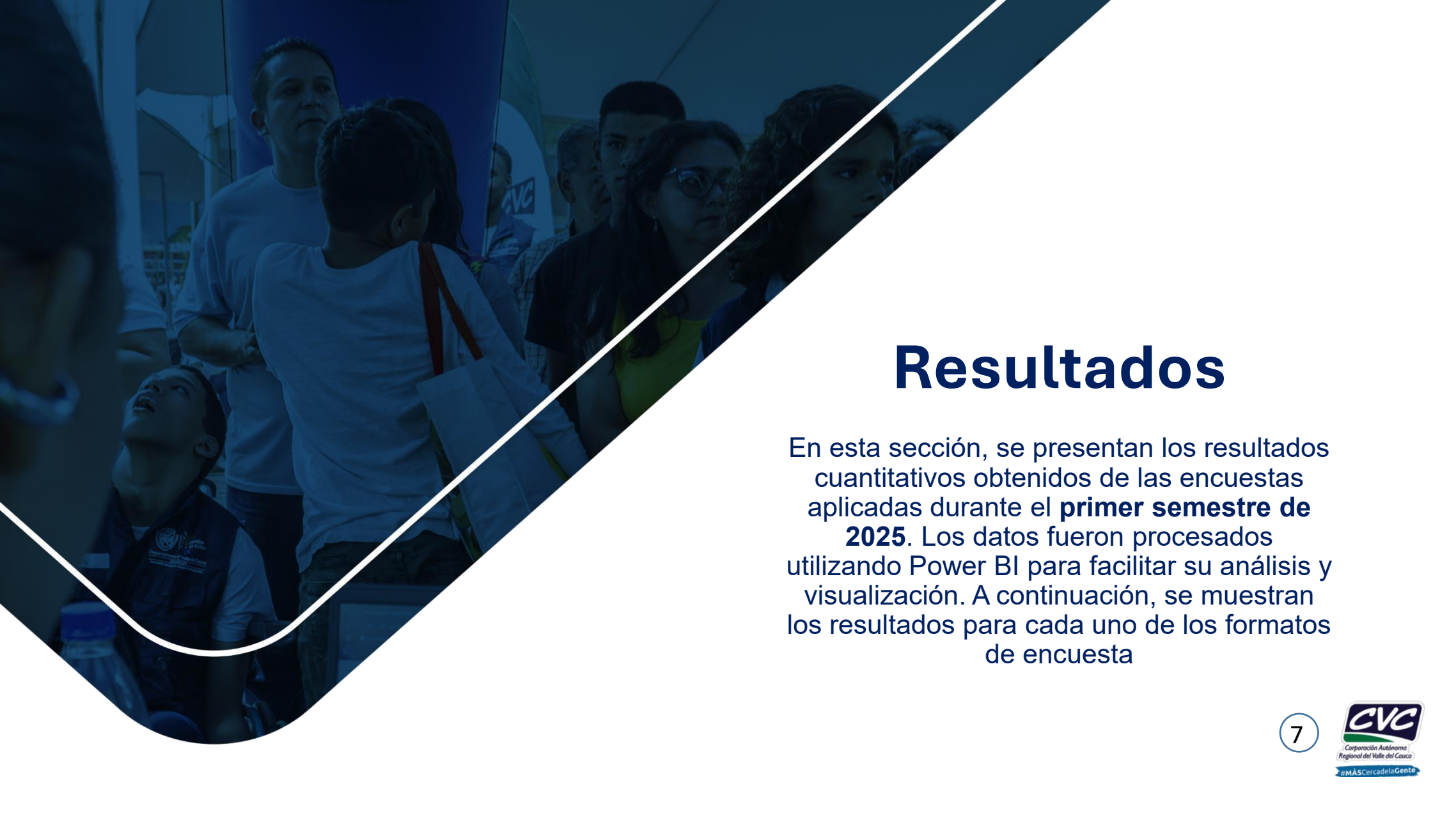
1. **FT.350.05:** Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial.
- **Aplicación:** Este formulario se distribuye físicamente a los ciudadanos que visitan las sedes.
- **Aspectos a evaluar:**
 - Calidad de la atención
 - Cualificación y disposición del tiempo recibido
 - Tiempo real de espera y atención
 - Instalaciones físicas para realizar su trámite
 - Conocimiento y claridad sobre información suministrada por el funcionario que lo atendió.



Metodología

2. **FT.0350.55:** Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica virtual.
 - **Aplicación:** Este formulario también se distribuye físicamente, similar al FT.350.05.
 - **Aspectos a evaluar:**
 - Sencillez en los pasos para realizar el trámite
 - Funcionamiento de la plataforma
 - Facilidad en el acceso a la plataforma
 - Actitud y conocimiento del funcionario que lo atendió
3. **FT.0350.56:** Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT
 - **Aplicación:** Este formulario se encuentra disponible en el portal web de la entidad, el chat corporativo y las redes sociales.
 - **Aspectos a evaluar:**
 - Sencillez en los pasos para realizar el trámite
 - Claridad en la respuesta obtenida.
 - Tiempo para recibir la respuesta a su petición
 - ¿La respuesta dada está relacionada con el sentido de su solicitud?





Resultados

En esta sección, se presentan los resultados cuantitativos obtenidos de las encuestas aplicadas durante el **primer semestre de 2025**. Los datos fueron procesados utilizando Power BI para facilitar su análisis y visualización. A continuación, se muestran los resultados para cada uno de los formatos de encuesta

Resultados

FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica

Durante el primer semestre del año, se aplicaron **374 encuestas** para medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención presencial y telefónica ofrecida en las **nueve (9) ventanillas** de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca.

Los resultados muestran que la mayor proporción de encuestas se concentró en el mes de **enero (230 encuestas, 61.5%)**, seguido de mayo (54), febrero (50) y junio (40). Las sedes con mayor participación fueron:

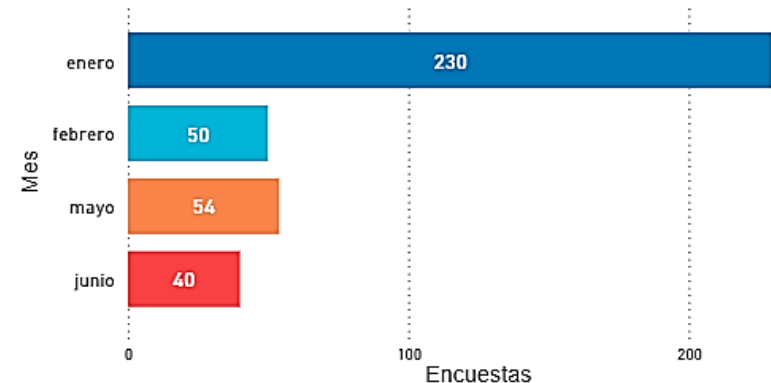
Respecto al tipo de servicio evaluado, se destacan:

- **Trámite ambiental (50.27%)**
- **Derecho de petición (42.78%)**

Tipo de servicio	Cantidad	%
Trámite ambiental	188	50,27%
Derecho de petición	160	42,78%
Denuncia	16	4,28%
Sin responder	6	1,60%
Queja	3	0,80%
Reclamo	1	0,27%
Total	374	100,00%

Encuesta de percepción atención presencial y telefónica por mes

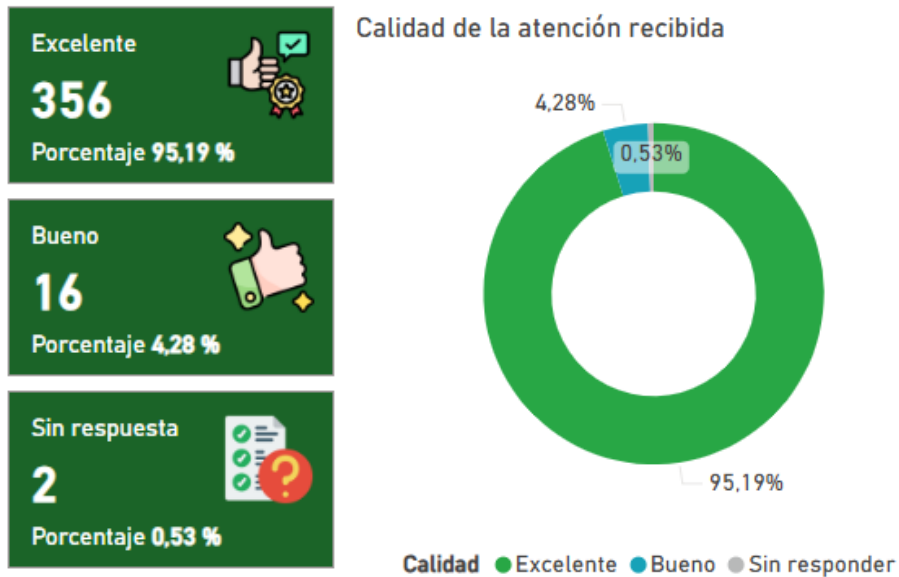
Mes ● enero ● febrero ● mayo ● junio



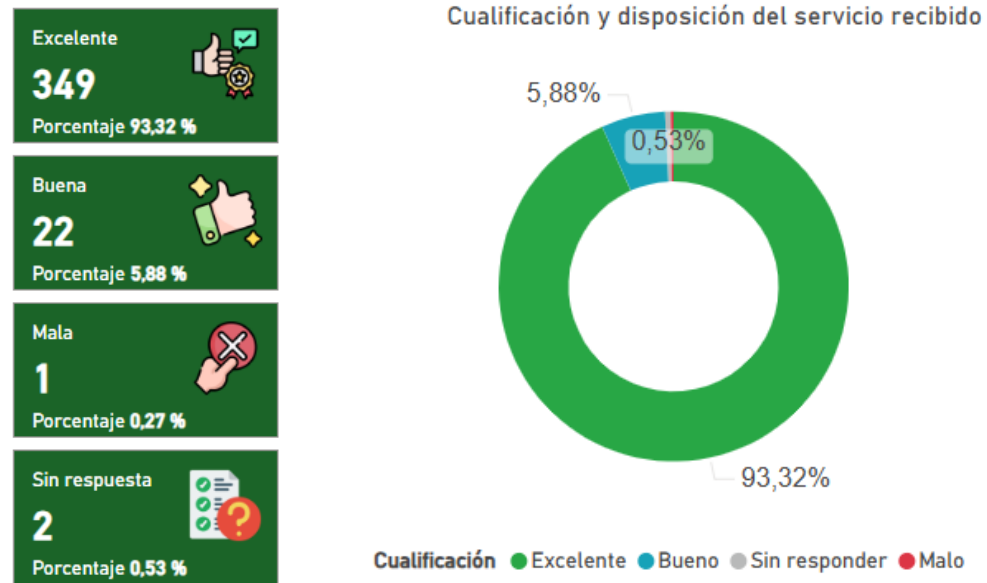
Resultados

FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica.

Resultados por aspecto evaluado:



El **95,19%** de los encuestados considera que la calidad de la atención recibida es excelente, un **4,28%** la califica como buena y un **0,53%** no respondió.



El **93,32%** de los encuestados considera que la calificación y disposición del servicio recibido es excelente, un **5,88%** opina que es buena, un **0,27%** la califica como mala y un **0,53%** no respondió.

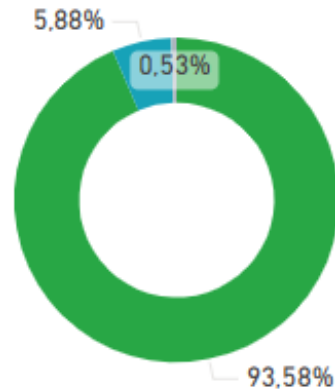
Resultados

FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica.

Resultados por aspecto evaluado:

El **93.58%** de los encuestados calificó como **excelente** el conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que los atendió, mientras que un **5.88%** lo consideró **bueno**. Por otro lado, un **0.53%** no respondió.

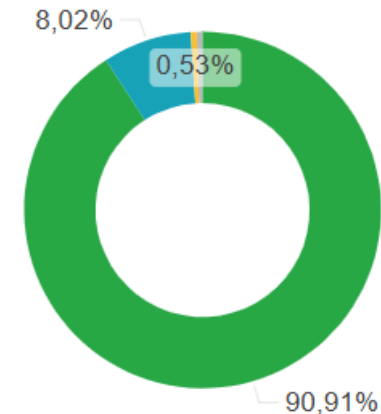
Conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió



Conocimi... ● Excelente ● Bueno ● Sin responder

El **90.91%** de los encuestados calificó el tiempo de atención como **excelente**, mientras que un **8.02%** lo consideró **bueno**. Por otro lado, un **0.53%** opinó que el tiempo de atención fue **regular**, y un **0.53%** no respondió.

Tiempo real de espera y atención



Tiempo ● Excelente ● Bueno ● Regular ● Sin responder

10

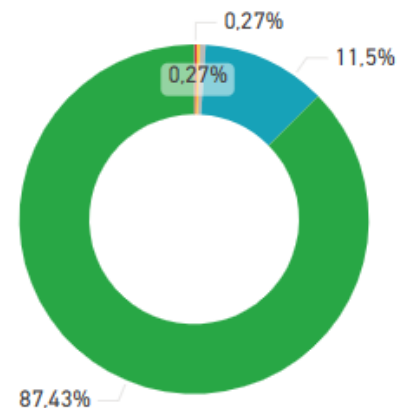
Resultados

FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica

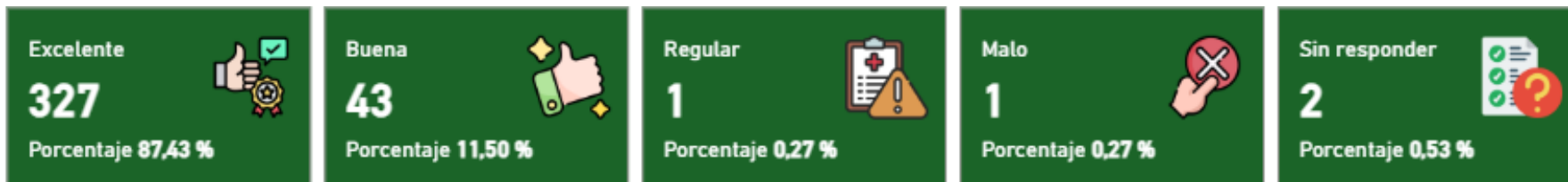
Resultados por aspecto evaluado:

El **87.33%** de los encuestados considera que las instalaciones físicas para realizar un trámite son **excelentes**, mientras que un **11.09%** opina que son **buenas**. Por otro lado, un **0.79%** las considera **regulares** y otro **0.79%** no respondió.

Instalaciones físicas para realizar su trámite



Instalaciones ● Malo ● Regular ● Sin responder ● Bueno ● Excelente



Análisis de Resultados

FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica

La encuesta FT.350.05 fue diseñada para evaluar la percepción del ciudadano frente a diversos aspectos del servicio recibido presencial o telefónicamente, incluyendo: calidad de la atención, cualificación y disposición del personal; conocimiento y claridad en la información suministrada; tiempo real de espera y atención; condiciones físicas del lugar de atención.

Se registraron **374 encuestas**, en las cuales **351 ciudadanos (93,85%)** calificaron el servicio como **Excelente o Bueno**, mientras que **23 personas (6,15%)** lo consideraron **Regular o Malo**.

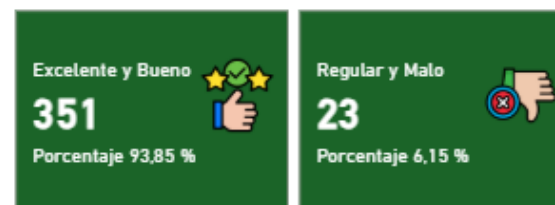
Los resultados por aspecto evaluado reflejan una percepción mayoritariamente favorable por parte de los ciudadanos. En todos los indicadores, **más del 87% de los encuestados calificaron positivamente** la atención recibida. Estos resultados sugieren un adecuado desempeño en la prestación del servicio y una valoración positiva del personal que lo brinda.

Sin embargo, el análisis también visibiliza **aspectos puntuales donde existen oportunidades de mejora**, especialmente en relación con el **tiempo de espera** y las **condiciones físicas del espacio de atención**, donde se observan niveles de satisfacción relativamente más bajos frente a otros aspectos evaluados.

Percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica



Validación ● Excelente y Bueno ● Regular y Malo



Análisis cualitativo de los comentarios ciudadanos

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT

De un total de **374 encuestas aplicadas**, se recibieron **11 comentarios abiertos**, lo que equivale al **2,94%** del total de encuestados. Estos comentarios permiten complementar la calificación cuantitativa con observaciones específicas sobre la experiencia del ciudadano en el proceso de atención.

Clasificación de comentarios por tipo de validación:

- **Excelente y Bueno:** 9 comentarios (81,82%)
- **Regular y Malo:** 2 comentarios (18,18%)

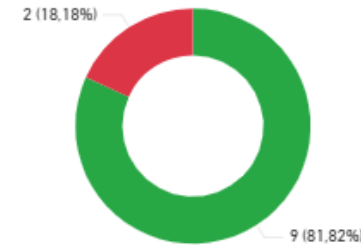
Oportunidades de mejora (comentarios críticos o sugerencias):

- Seguimiento a compromisos asumidos (visitas técnicas no realizadas)
- Acciones simples para mejorar la experiencia del usuario
- Falencias en el manejo de información por parte del funcionario
- Condiciones físicas del lugar

Fortalezas identificadas (comentarios positivos):

- Reconocimiento al buen trato y calidez del personal
- Apreciación de detalles logísticos o de hospitalidad
- Claridad y efectividad en la información suministrada
- Experiencias satisfactorias con tiempos de atención y resultados del trámite

Percepción del ciudadano



Validación ● Excelente y Bueno ● Regular y Malo

"Estoy muy agradecida con las funcionarias que nos atendieron, son excelentes personas y muy calificadas."
"Excelente atención del funcionario, además muy clara la información."
"Excelente servicio, poco tiempo de espera, muy bonito. Sigán así."

Resultados

FT.0350.55: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención virtual

Durante el primer semestre del año, se aplicaron un total de **16 encuestas** para evaluar la percepción ciudadana sobre la atención virtual brindada por la entidad. Estas encuestas abarcaron diversos canales de atención, destacando **las redes sociales (56,25%)** como el medio más utilizado, seguidas por el **chat corporativo (25%)**, la **página web (12,5%)** y la **sede electrónica (6,25%)**.

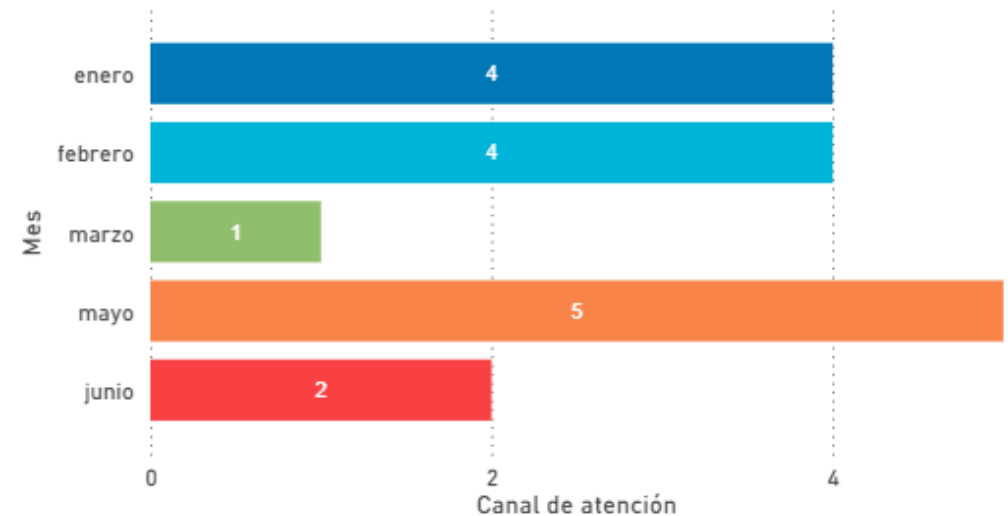
En cuanto al tipo de solicitudes gestionadas, predominan los **trámites ambientales (50%)** y los **derechos de petición (18,75%)**, seguidos por denuncias, quejas, reclamos y sugerencias. Esta diversidad temática evidencia la importancia de garantizar una atención virtual eficiente, accesible y adaptada a las distintas necesidades de los ciudadanos.

Tipo Servicio	Cantidad	%
Trámites ambientales	8	50,00%
Derechos de petición	3	18,75%
Denuncia	2	12,50%
Quejas	1	6,25%
Reclamos	1	6,25%
Sugerencias	1	6,25%
Total	16	100,00%

canalatencion	Cantidad	%
Redes sociales	9	56,25%
Chat corporativo	4	25,00%
Página web	2	12,50%
Sede electrónica	1	6,25%
Total	16	100,00%

Relación de encuestas por canal de atención

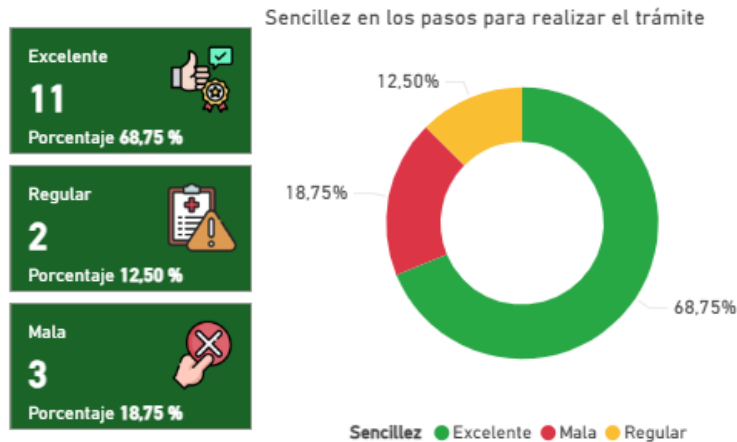
Mes ● enero ● febrero ● marzo ● mayo ● junio



Resultados

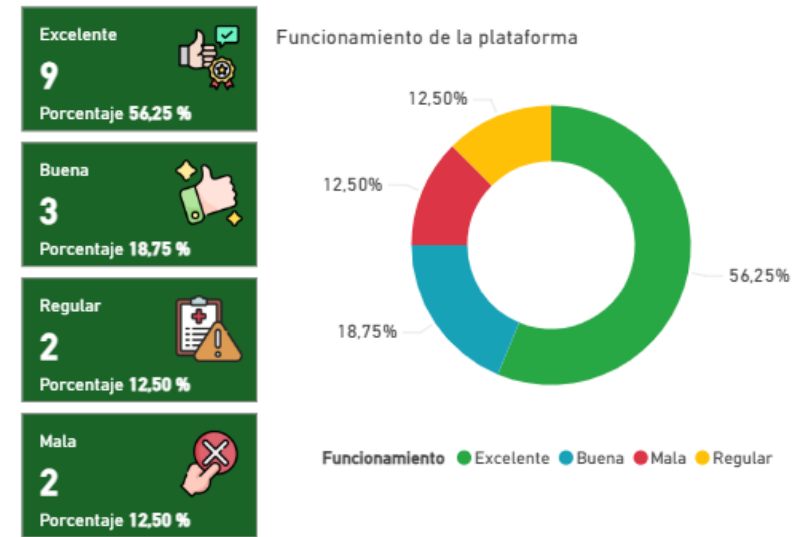
FT.0350.55: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención virtual

Resultados por aspecto evaluado:



El **68,75%** de los encuestados calificó como **excelente** la sencillez de los pasos para realizar el trámite, lo cual evidencia una alta percepción positiva en cuanto a la facilidad del proceso. No obstante, un **31,25%** manifestó algún grado de dificultad, calificando el proceso como **regular** (12,5%) o **malo** (18,75%).

La mayoría de los encuestados (56,25%) calificó el funcionamiento de la plataforma como **excelente**, destacando especialmente la facilidad de acceso. Un 27,27% la consideró **buena**, mientras que un 12,5% la evaluó como **regular** y otro 12,5% como **mala**.

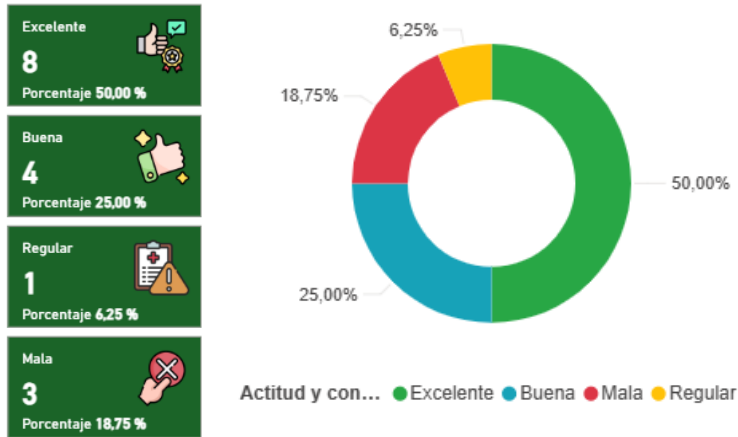


Resultados

FT.0350.55: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención virtual

Resultados por aspecto evaluado:

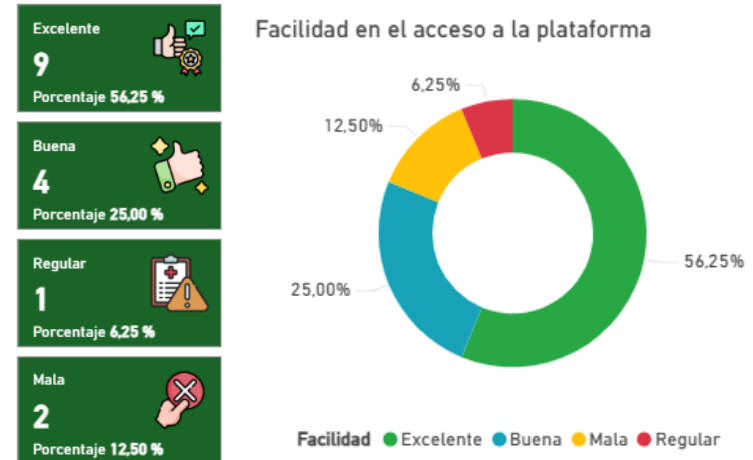
Actitud y conocimiento del funcionario que lo atendió



El **50%** de los encuestados calificó como **excelente** la actitud y el conocimiento del funcionario que lo atendió, mientras que un **25%** lo consideró **bueno**. No obstante, el **25%** restante manifestó una percepción menos favorable, evaluando la atención como **regular** (6,25%) o **mala** (18,75%).

El **56,25%** de los encuestados calificó como **excelente** la facilidad en el acceso a la plataforma, mientras que un **25%** la consideró **buena**. El **18,75%** restante percibió dificultades, calificando la experiencia como **regular** (6,25%) o **mala** (12,5%).

Facilidad en el acceso a la plataforma

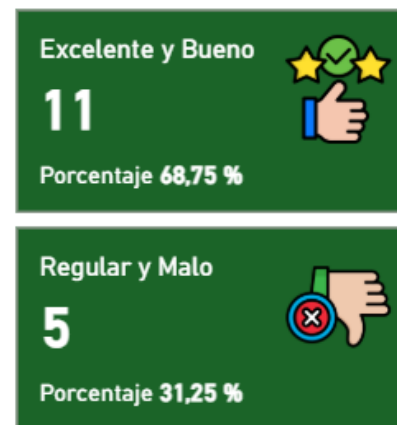


Análisis de Resultados

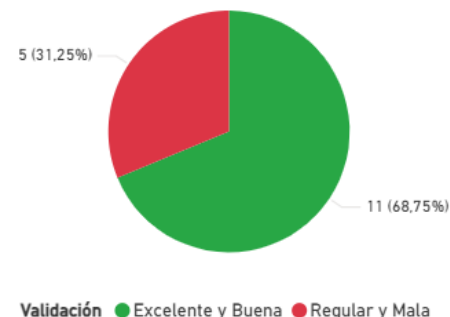
FT.0350.55: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención virtual

La encuesta **FT.0350.55** evalúa la percepción ciudadana frente a distintos aspectos del servicio recibido en canales virtuales, incluyendo la **sencillez del trámite**, el **funcionamiento y acceso a la plataforma**, y la **actitud del funcionario**. De las **16 encuestas aplicadas**, se evidencia una percepción mayoritariamente positiva:

- El **68.75%** calificó como **excelente** la **sencillez en los pasos para realizar el trámite**.
- El **56.25%** evaluó como **excelente** tanto la **facilidad de acceso a la plataforma** como su **funcionamiento**.
- El **50%** calificó como **excelente** la **actitud y conocimiento del funcionario**, mientras el 25% adicional lo consideró **bueno**.
- Sin embargo, en todos los aspectos evaluados, entre el **18.75%** y el **31.25%** de los encuestados manifestaron percepciones **regulares o malas**, lo que evidencia oportunidades de mejora, especialmente en la **usabilidad de la plataforma** y la **disponibilidad de información en línea**.



Percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica



Resultados cualitativos

FT.0350.55: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención virtual

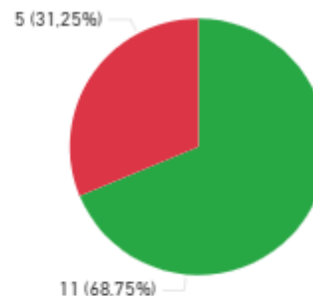
¿Qué dicen los ciudadanos?

De las **16 encuestas aplicadas**, **8 ciudadanos (50%)** dejaron comentarios adicionales. De estos:

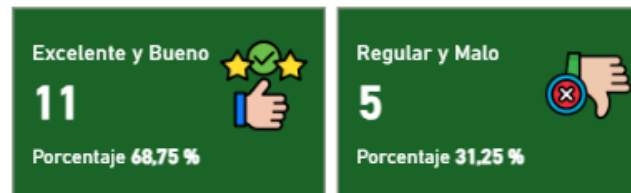
El **50%** de los comentarios corresponde a percepciones **positivas** (Excelente o Buena), destacando la **buena disposición del personal**, la **atención oportuna** y la **solución alternativa ofrecida para acceder a información no disponible en la web**. El otro **50%** refleja **percepciones negativas** (Regular o Mala), identificando como principales **oportunidades de mejora**:

- La **falta de comunicación efectiva** en canales virtuales e institucionales.
- La **demora en la atención y respuesta a solicitudes**, especialmente en casos sensibles como denuncias ambientales o rescate de fauna.
- **Dificultades para contactar** con personal técnico o recibir atención por canales como el correo o líneas telefónicas.

Percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica



Validación ● Excelente y Buena ● Regular y Mala



Resultados

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT

Durante el primer semestre del año, se registraron en el formulario virtual de encuestas de la CVC un total de **46 encuestas** aplicadas para medir la **satisfacción del ciudadano frente a la atención de los PQRSDT**.

Las encuestas se concentraron especialmente en los meses de **febrero (12 registros)** y **junio (14 registros)**, representando los picos más altos de participación ciudadana.

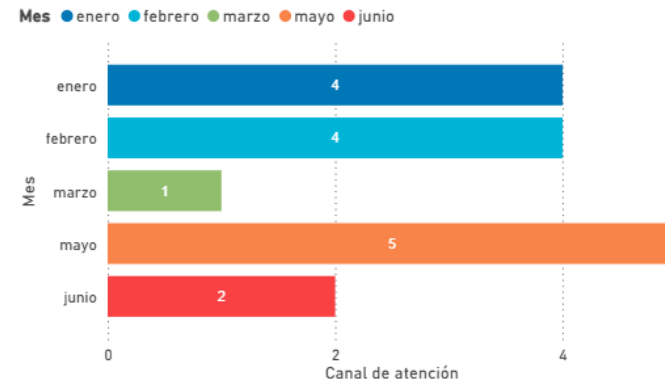
En cuanto al **tipo de servicio**, la mayoría de las encuestas estuvieron relacionadas con:

- **Trámite ambiental (50%)**
- **Derecho de petición (39,13%)**

Estos dos tipos de servicio agruparon casi el 90% del total de registros.

Tipo Servicio	Cantidad	Porcentaje
Trámite Ambiental	23	50,00%
Derecho de Petición	18	39,13%
Quejas	2	4,35%
Reclamos	2	4,35%
Denuncia Ambiental	1	2,17%
Total	46	100,00%

Relación de encuestas por mes



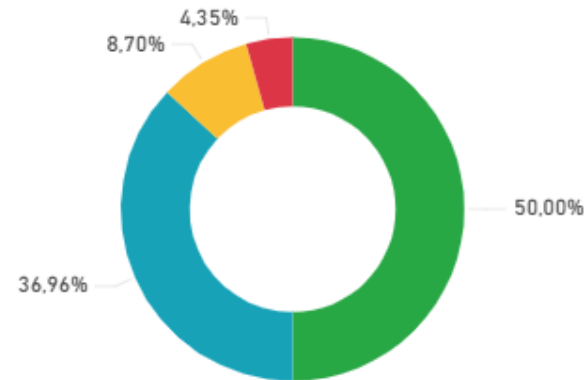
Resultados

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT

Resultados por aspecto evaluado:



Sencillez en los pasos para realizar el trámite



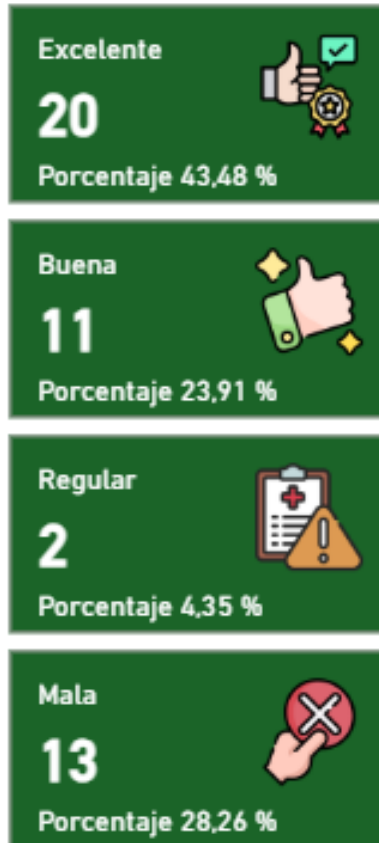
Sencillez ● Excelente ● Buena ● Regular ● Mala

El **50%** de los encuestados considera **excelente** la sencillez de los pasos para realizar el trámite, mientras que un **36,96%** la percibe como **buena**. Por otro lado, un **8,70%** opina que es **regular** y un **4,35%** la califica como **mala**.

Resultados

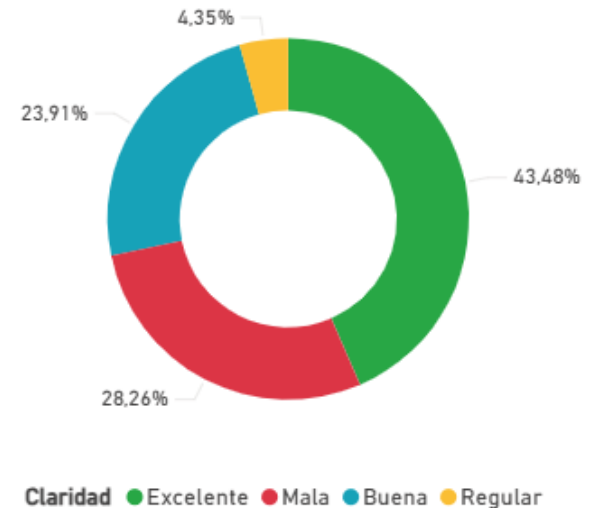
FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT

Resultados por aspecto evaluado:



El **43,48%** de los encuestados considera **excelente** la claridad en la respuesta obtenida frente a su solicitud, mientras que un **23,91%** la califica como **buena**. Por otro lado, un **28,26%** percibe la respuesta como **mala** y un **4,35%** la evalúa como **regular**.

Claridad en la respuesta obtenida



Resultados

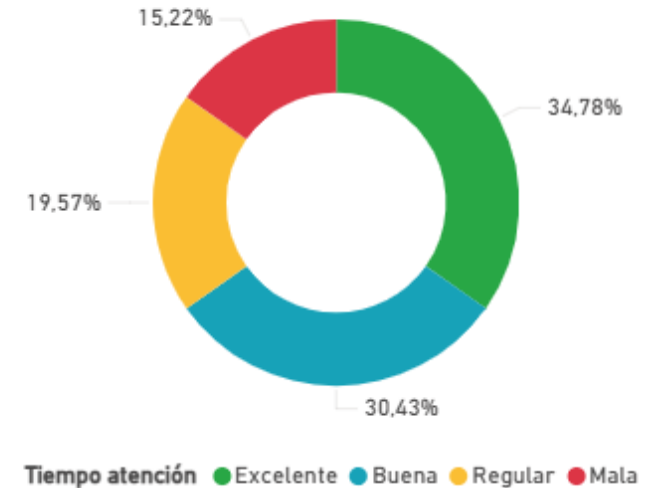
FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT



Resultados por aspecto evaluado:

El **34,78%** de los encuestados califica como **excelente** el tiempo que tomó recibir la respuesta a su petición, mientras que un **30.43%** lo considera **bueno**. Por otro lado, un **19.57%** lo evaluó como **regular**, y un **15.22%** lo percibió como **malo**.

Tiempo para recibir la respuesta a su petición



Resultados

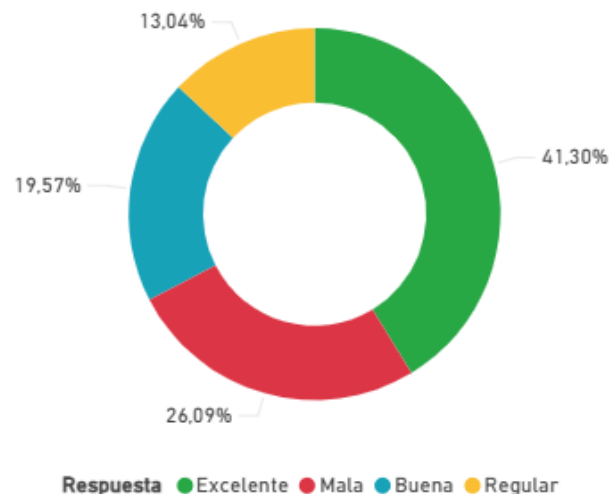
FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT



Resultados por aspecto evaluado:

El **41.30%** de los encuestados considera **excelente** la relación entre la respuesta dada y el sentido de su solicitud. Un **19.57%** la califica como **buena**, mientras que el **26.09%** percibe que la respuesta fue **mala**, y un **13.04%** la considera **regular**.

¿La respuesta dada está relacionada con el sentido de su solicitud?



Análisis de Resultados

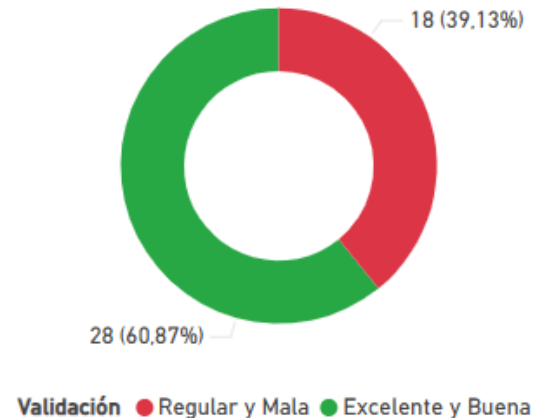
FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT

Resultados por aspecto evaluado:

La aplicación de la encuesta **FT.0350.56 - Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT** permitió obtener una visión integral sobre la percepción ciudadana, en torno a distintos aspectos de la atención institucional.

En términos generales, **el 60,87%** de los encuestados manifestó una percepción **positiva** (entre excelente y buena) frente al servicio recibido, mientras que **el 39,13%** expresó una percepción **negativa** (entre regular y mala). Este resultado consolida una **tendencia favorable**, aunque evidencia una proporción importante de usuarios con experiencias mejorables.

Satisfacción del ciudadano de la atención PQRSDT



Excelente y Buena

28

Porcentaje 60,87 %



Regular y Mala

18

Porcentaje 39,13 %





Análisis cualitativo de los comentarios ciudadanos

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT

Durante la aplicación de la **Encuesta FT.0350.56 - Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT**, se aplicaron **46 encuestas** en total. De estas, **25 ciudadanos (54,35%)** registraron comentarios, mientras que **21 personas (45,65%)** no incluyeron observaciones adicionales.

Los 25 comentarios registrados fueron clasificados temáticamente en dos grandes bloques:

- **Fortalezas:** 8 comentarios (32% del total de comentarios).
- **Oportunidades de mejora:** 16 comentarios (68% del total de comentarios).

Fortalezas identificadas (32%): los comentarios positivos resaltan los siguientes aspectos:

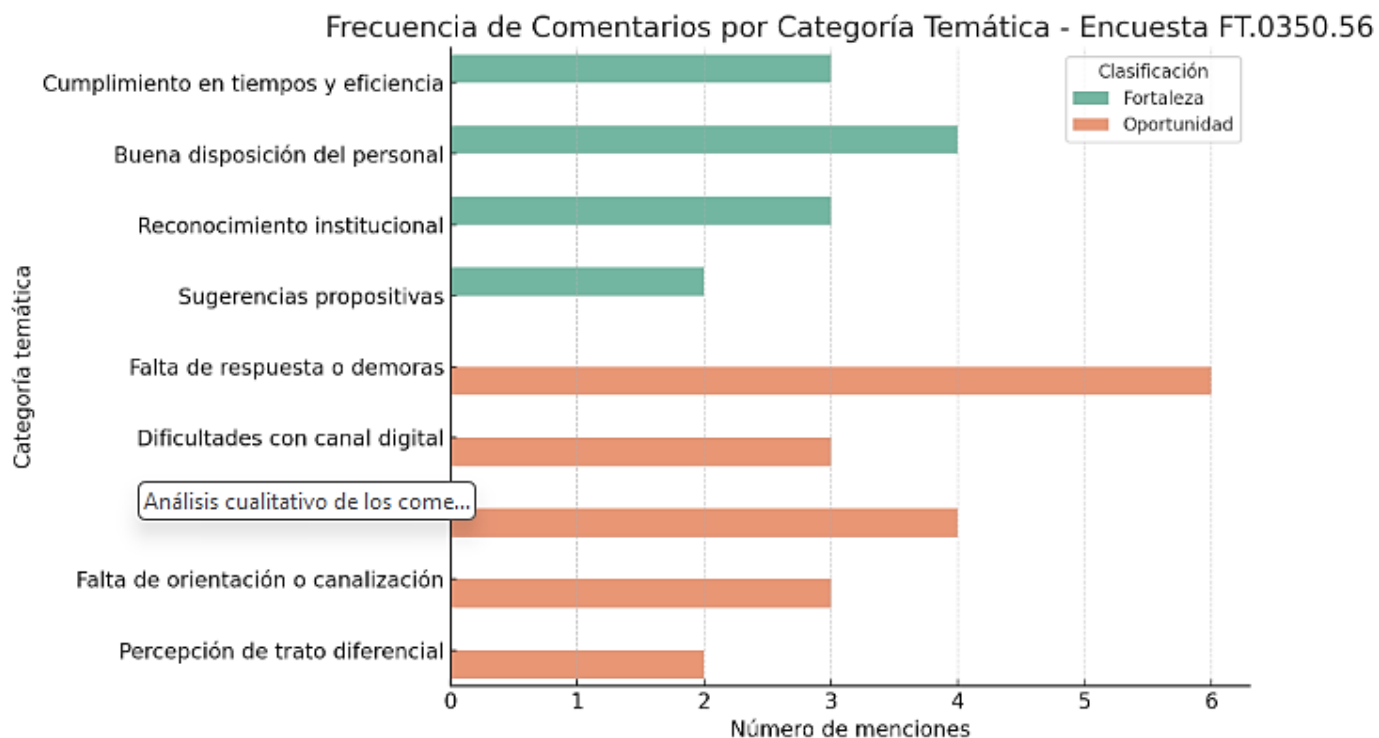
1. Cumplimiento en tiempos y eficiencia en el trámite
2. Buena disposición del personal y reconocimiento al trato recibido
3. Reconocimiento institucional por la labor técnica o de campo
4. Valoración del canal digital y sugerencias propositivas

Oportunidades de mejora (68%): los comentarios clasificados en esta categoría presentan patrones repetitivos que permiten agrupar las oportunidades de mejora en cinco ejes:

1. Falta de respuesta o demoras excesivas
2. Dificultades con el canal digital y visibilidad de solicitudes
3. Inconsistencias en el proceso de atención y falta de trazabilidad
4. Falta de orientación o canalización efectiva del caso
5. Percepción de trato diferencial o falta de empatía

Análisis cualitativo de los comentarios ciudadanos

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT



Acciones para implementar con respecto a las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos

Como resultado del análisis de las sugerencias y recomendaciones recibidas de los usuarios, a través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual), y considerando las competencias de la Corporación y las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de Atención al Ciudadano, se han definido las siguientes acciones a implementar:

1. Reducción de tiempos en la gestión de PQRSDT:

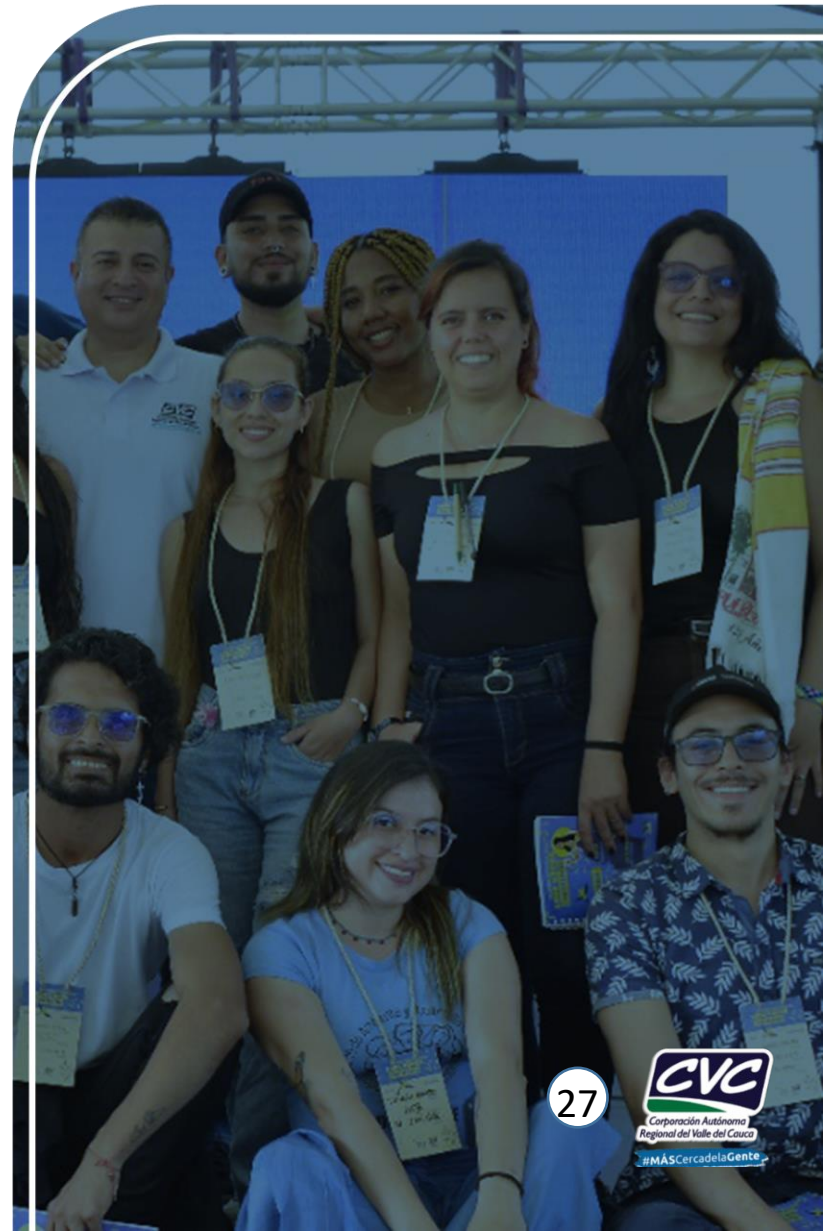
Se recomendará a las DAR realizar un seguimiento riguroso a los trámites bajo su responsabilidad, con el propósito de implementar medidas que garanticen una atención oportuna, cumpliendo los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. Capacitación y desarrollo de competencias:

La CVC continuará desarrollando programas de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades de los servidores públicos en la atención al ciudadano. Estas iniciativas estarán especialmente dirigidas a los nuevos funcionarios que recientemente han ingresado a la Corporación.

3. Fortalecimiento de la comunicación con los usuarios:

Se informará a la Oficina de Comunicaciones para que implemente acciones orientadas a mejorar la divulgación de los canales de comunicación habilitados por la entidad, con el fin de garantizar una atención más eficiente y oportuna.



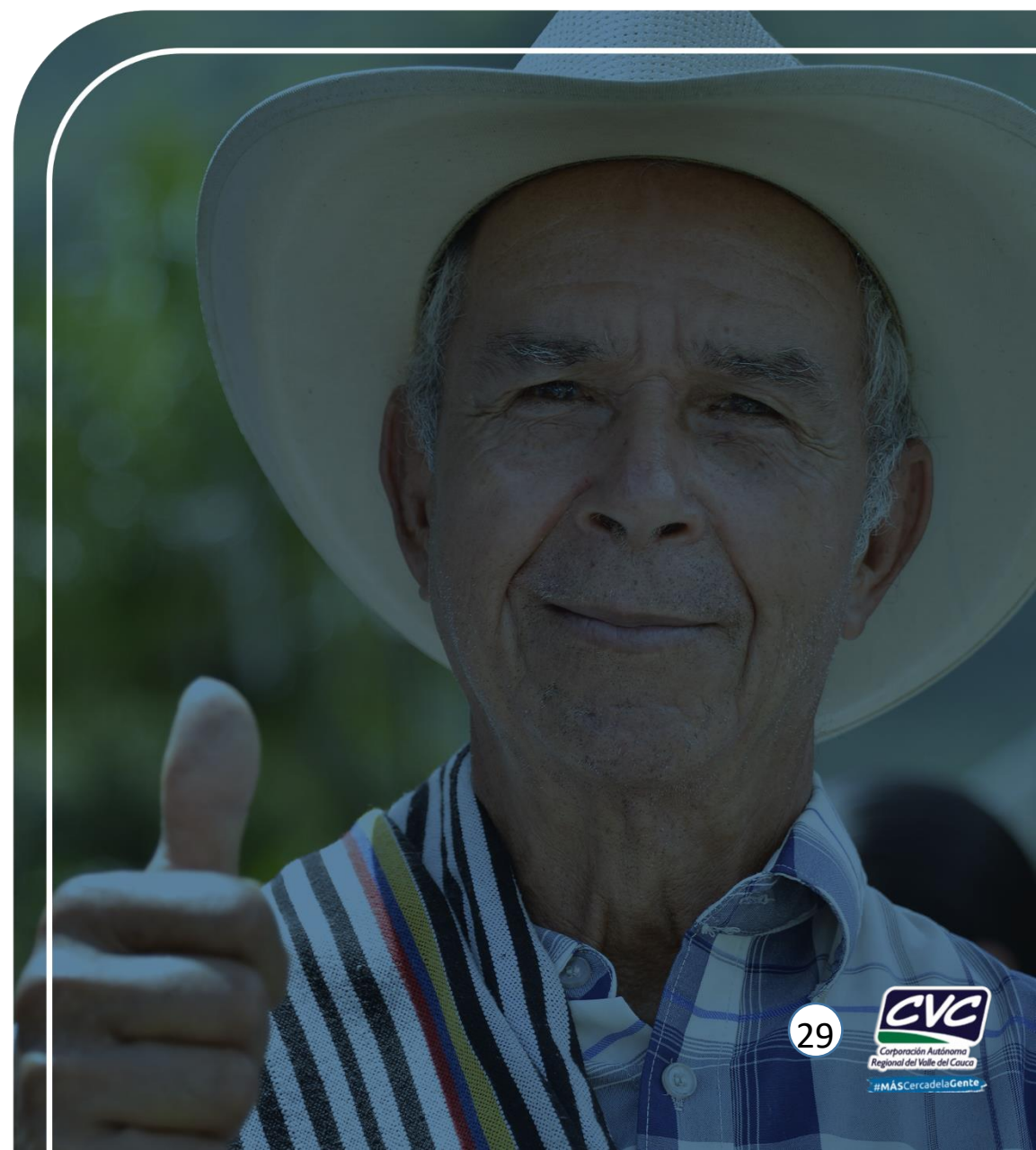


Conclusiones

- **Demoras en respuestas y trámites:** A pesar de los esfuerzos institucionales, persisten preocupaciones ciudadanas relacionadas con los tiempos de respuesta, especialmente en los canales virtuales y en la atención de PQRSDT. Comentarios registrados en los formatos FT.0350.55 y FT.0350.56 evidencian demoras en el seguimiento a denuncias, dificultades para obtener información oportuna y falta de respuesta en líneas de atención. Estos hallazgos resaltan la necesidad de **fortalecer los procesos de gestión y seguimiento** para mejorar la oportunidad en la atención.
- **Calidad de atención del personal:** Los resultados reflejan una **valoración positiva del trato brindado por los funcionarios** en la atención presencial, telefónica y virtual. La actitud, disposición, conocimiento técnico y amabilidad del personal fueron aspectos reiteradamente mencionados por los ciudadanos. Este reconocimiento evidencia que el talento humano es una fortaleza institucional y su mantenimiento o refuerzo, mediante procesos de formación continua, es clave para mantener altos niveles de satisfacción.
- **Sugerencias para mejoras en la plataforma y los procesos:** Varios usuarios reportaron fallas en el funcionamiento de la plataforma, baja accesibilidad a ciertos servicios digitales y dificultades para realizar trámites en línea, mediante el formato FT.0350.55. Las observaciones sugieren revisar tanto la **usabilidad tecnológica** como los **flujos de atención virtual**, priorizando la simplicidad, disponibilidad de información y multicanalidad para una experiencia más ágil y efectiva.

Conclusiones

- **Expectativas y esperanzas de los usuarios:** A pesar de las quejas y observaciones, muchos ciudadanos mantienen una **actitud esperanzadora y constructiva**, confiando en que sus trámites o solicitudes serán gestionados adecuadamente. Este nivel de confianza representa una **oportunidad para fortalecer la comunicación institucional**, brindar mayor trazabilidad a los procesos y mejorar la percepción pública con estrategias de transparencia, respuestas efectivas y retroalimentación activa.
- Implementar estrategias que reduzcan los tiempos de respuesta y procesamiento de trámites en la gestión de PQRSDT, enfocándose en aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la eficiencia operativa de la entidad.
- Continuar invirtiendo en la formación del personal, destacando la importancia de la amabilidad, precisión y eficiencia en la atención al ciudadano, para garantizar un servicio de alta calidad y fortalecer la confianza de los usuarios.
- Evaluar y atender las sugerencias de los usuarios relacionadas con la funcionalidad de la plataforma en línea y los procesos administrativos, priorizando la accesibilidad, simplicidad y eficiencia para ofrecer una experiencia optimizada.
- Diseñar estrategias de comunicación que incluyan actualizaciones claras y oportunas sobre el estado de las solicitudes, además de establecer canales efectivos para recibir retroalimentación y resolver problemas, de manera ágil y transparente.



Conoce nuestros canales de atención

*Escanea el
código QR*



#MásCercaDeLaGente

