

**Informe**  
de medición y  
satisfacción  
del ciudadano  
segundo semestre 2025



# Bienvenidos



La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el siguiente informe de medición y satisfacción de la ciudadanía frente a los trámites y servicios que ofrece esta entidad. Tiene como objetivo medir e identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, recogidas a través de las encuestas previstas para tal fin.





# Informe de Medición de Percepción y Satisfacción del Ciudadano



En este informe, se analizan y presentan los resultados de la evaluación a la ciudadanía, correspondientes al segundo 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



## Mecanismos de Recolección

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 bajo un modelo híbrido que permite monitorear la experiencia del ciudadano, distinguiendo el canal y el propósito de la medición:

### 1. Mecanismo de Atención Presencial (Ventanilla Única)

Este mecanismo se aplica directamente con el ciudadano que acude de manera presencial a las diferentes sedes de la Entidad. Al realizar su trámite en la Ventanilla Única, se captura su percepción sobre la agilidad, la infraestructura y el trato recibido, permitiendo una valoración inmediata del servicio físico.





# Descripción de la estrategia de recolección de datos

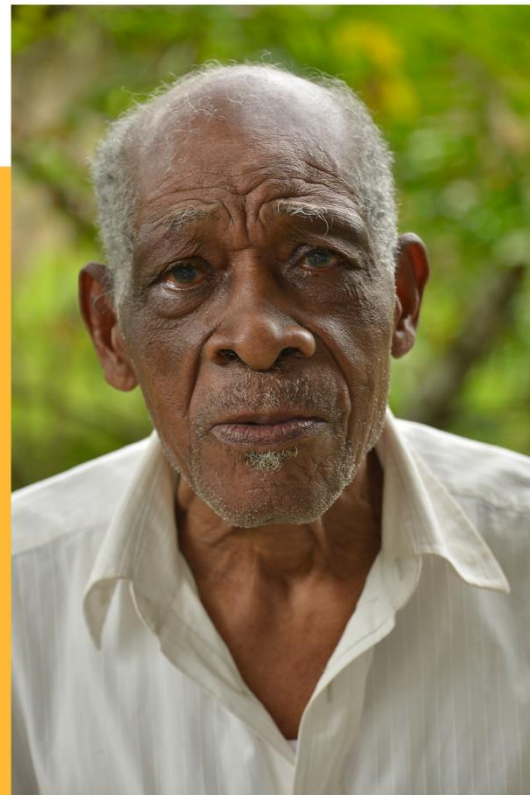


## 2. Mecanismo de Atención Virtual

Para el entorno digital, la estrategia se divide en dos tipos de encuestas especializadas, según la naturaleza del contacto:

**Encuesta de Interacción y Contacto:** Dirigida a ciudadanos que fueron atendidos a través de nuestras redes sociales, chat corporativo o radicaron su solicitud por medio del portal web o correo electrónico. En este espacio, se comparte el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por estos canales.

**Encuesta de Satisfacción por Trámite:** Específica para ciudadanos que ya recibieron la respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o trámite ambiental. Este instrumento valora el nivel de satisfacción, de acuerdo con el servicio prestado y la resolución de fondo de la solicitud.





### I. Identificación de las encuestas a aplicar y los aspectos a evaluar

Las encuestas hacen parte del sistema de la gestión de la calidad de la Corporación, mediante los siguientes formatos:

**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.





**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?



## Análisis y resultados

Se efectúa el análisis de los resultados cuantitativos obtenidos de las encuestas aplicadas durante el segundo 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.





# FT.350.05

Encuesta para medir  
la percepción del  
ciudadano en atención  
presencial y telefónica  
del ciudadano

Resultados



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca



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

Durante el segundo semestre del año, se aplicaron **134 encuestas** para medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención presencial y telefónica ofrecida en las distintas sedes de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca.

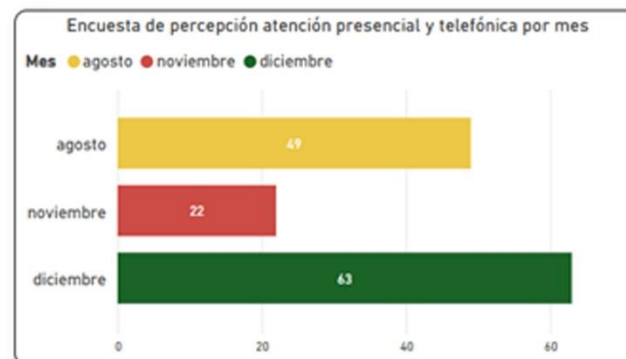
Los resultados muestran que la mayor participación se concentró en el mes de **diciembre (63 encuestas, 47%)**, seguido de **agosto (49 encuestas, 36.6%)** y **noviembre (22 encuestas, 16.4%)**.

Respecto al tipo de servicio evaluado, los más frecuentes fueron:

**Derecho de petición:** 43.28% (58 casos)

**Trámite ambiental:** 45.53% (61 casos)

| Tipo de servicio    | Cantidad   | Porcentaje     |
|---------------------|------------|----------------|
| Trámite ambiental   | 61         | 45,52%         |
| Derecho de petición | 58         | 43,28%         |
| Sin responder       | 7          | 5,22%          |
| Denuncia            | 6          | 4,48%          |
| Reclamo             | 1          | 0,75%          |
| Sugerencia          | 1          | 0,75%          |
| <b>Total</b>        | <b>134</b> | <b>100,00%</b> |







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



El 96.27% de los encuestados considera que la calidad de la atención recibida es excelente, mientras que un 2.24% la califica como buena. Únicamente un 1.49% de los participantes no respondió a esta categoría y no se registraron calificaciones en el rango de "malo".



El 82.84% de los usuarios califica como excelente la cualificación y disposición del servicio. Por su parte, un 8.21% opina que es buena y un 8.96% no proporcionó una respuesta. Al igual que en el aspecto anterior, la calificación de "malo" se mantuvo en un 0%.



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

El 92.54% de los encuestados calificó como excelente el conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario, mientras que un 5.97% lo consideró bueno. Por otro lado, un 1.49% no respondió.

### Conocimiento y claridad



### Calidad de la atención



El 89.55% de los encuestados calificó el tiempo de atención como excelente, mientras que un 8.96% lo consideró bueno. Finalmente, un 1.49% de los participantes no proporcionó respuesta.





## Análisis de Resultados

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

La encuesta **FT.350.05** evaluó la percepción ciudadana en diversos ejes de servicio presencial y telefónico durante el segundo semestre (septiembre a diciembre). Se registró un total de **134 encuestas**, de las cuales **132 ciudadanos** (98.51%) calificaron el servicio de manera positiva (Excelente o Bueno), mientras que solo **2 personas** (1.49%) lo consideraron Regular o Malo.

Los resultados reflejan una percepción sobresaliente, con los siguientes hallazgos por componente:

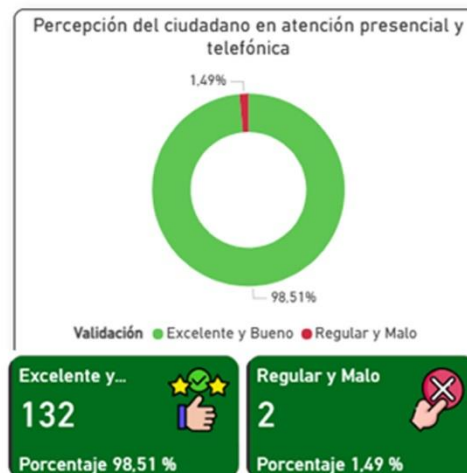
**Cualificación y disposición del personal:** Como producto del resultado obtenido, este eje registró un 82.84% de excelencia. Aunque es una valoración altamente positiva, se identifica como el área con mayor margen de crecimiento, debido a un 8.96% de usuarios que no proporcionaron respuesta en este ítem.

**Calidad de la atención recibida:** Es el indicador con mayor nivel de satisfacción, alcanzando un 96.27% de excelencia.

**Conocimiento y claridad de la información:** El 92.54% de los ciudadanos reconoció la idoneidad de la información suministrada.

**Tiempo real de espera y atención:** El 89.55% de los encuestados calificó positivamente la agilidad en el servicio.

**Instalaciones físicas:** La adecuación de los espacios para realizar trámites obtuvo un 88.81% de calificación excelente.





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



El 88,81% de los encuestados considera que las instalaciones físicas para realizar un trámite son excelentes, mientras que un 9,7% opina que son buenas. Por otro lado, un 1,49% no respondió

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

## Análisis cualitativo de comentarios ciudadanos:

De un total de 134 encuestas presenciales aplicadas, se recibieron 11 comentarios abiertos (8.21% de participación cualitativa). En la modalidad virtual, se registraron 8 testimonios específicos que profundizan en la experiencia digital.

### Fortalezas identificadas (comentarios positivos):

El análisis cuantitativo muestra una satisfacción superior al 92% en el conocimiento de los funcionarios, cifra que se valida cualitativamente a través de los siguientes puntos:

**Calidez y profesionalismo del personal:** Existe un reconocimiento recurrente a funcionarios específicos por su amabilidad, idoneidad y disposición.

**Menciones especiales:** Anderson, Laura Rodríguez y Niyereth Ortega son destacados por su excelente desempeño y capacidad para orientar al ciudadano.

**Eficiencia en la atención directa:** Los usuarios califican como "excelente" el servicio recibido en los procesos de radicación y en las ventanillas únicas. Utilidad de Canales Digitales: Se valora positivamente el uso de redes sociales (Facebook), como herramientas esenciales para brindar información técnica y evitar desplazamientos presenciales.

"Buen servicio, quisiera si los trámites se pueden hacer virtuales pero que ingresaron directamente a la DAR Suroriente para mejora los tiempos de respuesta. Gracias."

"El personal encargado fue muy amable y formal. Es idoneo para la cargas y para la atención al ciudadano. Gracias Anderson."







Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

# Análisis cualitativo de los comentarios ciudadanos.

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

## Análisis cualitativo de comentarios ciudadanos:

### Oportunidades de mejora (comentarios críticos o sugerencias):

A pesar de la alta satisfacción general, los ciudadanos señalan puntos críticos que impactan la percepción de eficiencia global de la entidad:

#### Seguridad y Planta Física:

Riesgos de acceso: Se reporta que la entrada al sitio es considerada "demasiado peligrosa" y las escaleras son resbaladizas.

Logística de espera: Los ciudadanos sugieren la instalación de sillas para mejorar la comodidad durante la estancia.

#### Virtualización y Usabilidad:

Trámites en línea: Existe una demanda clara por virtualizar más procesos para mejorar los tiempos de respuesta y evitar traslados físicos.

**Barreras tecnológicas:** Un 31.25% de los usuarios manifestó dificultades en la sencillez de los pasos para realizar trámites digitales.

#### Seguimiento Operativo y Descentralización:

Respuesta en campo: Se identifica falta de respuesta efectiva a visitas técnicas solicitadas (denuncias por tala o daños a los recursos hídricos) y a procedimientos de rescate animal.

**Percepción de centralismo:** Usuarios de municipios pequeños perciben un abandono operativo, sintiendo que la inversión y atención se concentran excesivamente en la capital.

"La queja instaurada se solicitó visita a la quebrada... y no se ha recibido irrespuesta."

"No sabe uno si se pierde la información o el respectivo funcionario no revisa bien lo presentado."

"Sugerir colocar sillas para esperar, todo excelente!"

"La entrada a este sitio es demasiado peligrosa. Las escaleras son resbaladizas."

# FT.0350.55

Encuesta para medir  
la percepción del  
ciudadano en atención  
virtual

Resultados



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

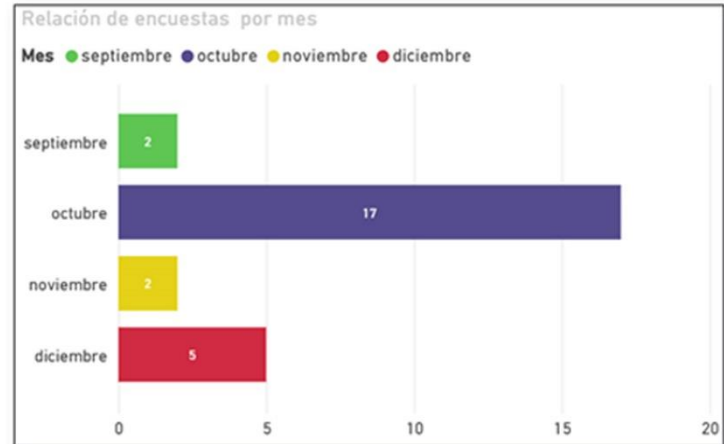


# Resultados



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

Durante el segundo semestre del año **2025**, se aplicaron un total de **26 encuestas** para evaluar la percepción ciudadana sobre la atención virtual brindada por la entidad. Estas encuestas abarcaron diversos canales de atención, destacando el **portal web (38.46%)** como el medio más utilizado, seguido por las **redes sociales (26.92%)**, el **chat corporativo (19.23%)**, los **correos institucionales (7.69%)** y la **sede electrónica (7.69%)**. En cuanto al tipo de solicitudes gestionadas, predominan **los derechos de petición (46.15%)** y **los trámites ambientales (30.77%)**, seguidos por **sugerencias (15.38%)** y **denuncias ambientales (7.69%)**.



| Canal de atención       | Cantidad  | %              | Tipo Servicio        | Cantidad  | %              |
|-------------------------|-----------|----------------|----------------------|-----------|----------------|
| Página web              | 10        | 38.46%         | Derechos de petición | 12        | 46.15%         |
| Redes sociales          | 7         | 26.92%         | Trámites ambientales | 8         | 30.77%         |
| Chat corporativo        | 5         | 19.23%         | Sugerencias          | 4         | 15.38%         |
| Correos institucionales | 2         | 7.69%          | Denuncia Ambiental   | 2         | 7.69%          |
| Sede electrónica        | 2         | 7.69%          |                      |           |                |
| <b>Total</b>            | <b>26</b> | <b>100.00%</b> | <b>Total</b>         | <b>26</b> | <b>100.00%</b> |





# Resultados



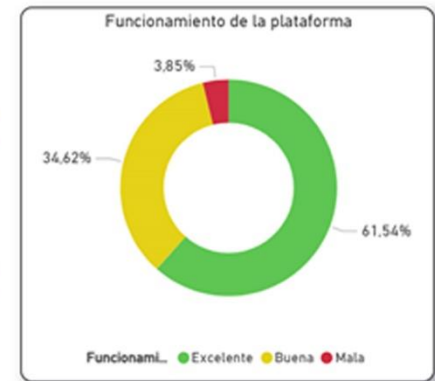
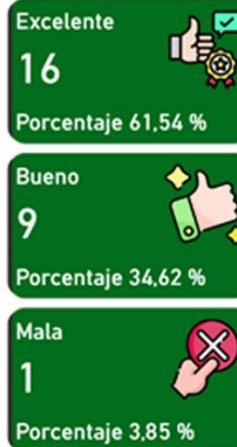
## FT.0350.55: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención virtual

**Sencillez en los pasos:** El 65.38% de los encuestados (17 personas) calificó este aspecto como excelente. Aunque existe una alta percepción positiva, un 30.77% lo consideró bueno y un 3.85% como malo.

Sencillez en los pasos para realizar el trámite



Funcionamiento de la plataforma



**Funcionamiento de la plataforma:** La mayoría de los encuestados, equivalente al 61.54% (16 personas), calificó el funcionamiento como excelente. Un 34.62% lo consideró bueno, mientras que solo el 3.85% lo evaluó como malo.

# Resultados



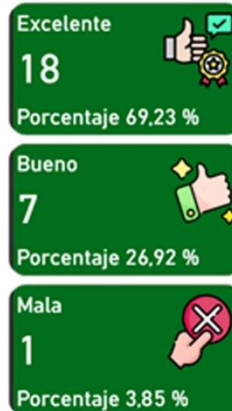
## FT.0350.55: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención virtual



### Actitud y conocimiento del funcionario:

Este eje representa la valoración más alta en la modalidad virtual, donde el 73.08% de los ciudadanos otorgó una calificación de excelente. Un 19.23% lo consideró bueno, mientras que las categorías de regular y sin responder obtuvieron un 3.85%, cada una.

**Facilidad en el acceso a la plataforma:** El 69.23% de los participantes consideró que el acceso a los servicios virtuales es excelente. Un 26.92% lo calificó como bueno y un 3.85% identificó barreras de acceso, calificándolo como malo.



# Resultados

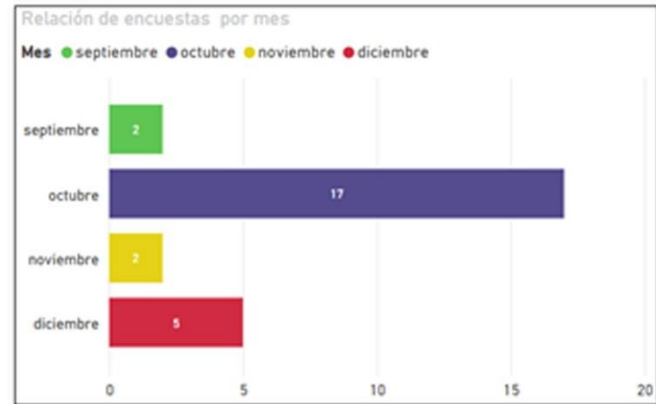


## FT.0350.55: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención virtual

### Caracterización de la muestra

Durante el segundo semestre del año, se aplicaron un total de 26 encuestas, a través de canales digitales, para medir la percepción ciudadana frente a la atención virtual. La mayor participación se concentró en el mes de octubre (17 encuestas), seguido por diciembre (5), septiembre (2) y noviembre (2).

Los ciudadanos interactuaron, primordialmente, a través del **portal web (38.46%)** y **las redes sociales (26.92%)**. El servicio más gestionado fue el **Derecho de Petición (46.15%)**, seguido de **los trámites ambientales (30.77%)**.



| Canal de atención       | Cantidad  | %              |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Página web              | 10        | 38,46%         |
| Redes sociales          | 7         | 26,92%         |
| Chat corporativo        | 5         | 19,23%         |
| Correos institucionales | 2         | 7,69%          |
| Sede electrónica        | 2         | 7,69%          |
| <b>Total</b>            | <b>26</b> | <b>100,00%</b> |



# Resultados



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

### Análisis de resultados y valoración

El análisis de los indicadores específicos revela una valoración positiva en la competencia del talento humano, contrastado con la necesidad de mejorar la experiencia del usuario:

**Punto fuerte (factor humano):** La Actitud y conocimiento del funcionario obtuvo la calificación más alta de excelencia, con un 73.08%, lo que ratifica la idoneidad del personal para resolver dudas en entornos digitales.

**Facilidad de acceso y plataforma:** El 69.23% de los usuarios calificó como excelente la facilidad de acceso, mientras que el 61.54% aprobó el funcionamiento de la plataforma tecnológica.

**Oportunidad de mejora:** El indicador de Sencillez en los pasos registró un 65.38% de excelencia. Aunque es un valor positivo, es el rubro con mayor margen de optimización para simplificar la experiencia del ciudadano.



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

### **Análisis Cualitativo de Comentarios** (Atención Virtual):

De acuerdo con la validación de comentarios, se identificaron 8 comentarios de las 26 encuestas.

### **Fortalezas Identificadas:**

Los testimonios resaltan aspectos clave del servicio humano y digital:

**Eficiencia en redes sociales:** Se destaca el uso de Facebook como una herramienta informal, pero esencial para obtener información técnica (como herramientas para huertas comunitarias) y recursos educativos (libros), evitando desplazamientos físicos. Calidez humana en la virtualidad: Los usuarios valoran la amabilidad y disposición del personal encargado de los canales digitales para resolver dudas y facilitar trámites. Evitación de desplazamientos: Se reconoce la utilidad del canal virtual para prevenir la congestión en los centros de atención física y ahorrar tiempo al ciudadano.

"De verdad que es admirable la atención y amabilidad de todos los que hacen parte de la CVC."

"La persona encargada de las redes tuvo la amabilidad de contactar la coordinadora de comunicaciones para obtener el libro: Travesía."

"Nunca pensé que gracias a estos medios... por el facebook nos ayudaron con herramientas para la huerta comunitaria."

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

### **Oportunidades de mejora:**

Los comentarios clasificados como negativos o con sugerencias señalan fallas críticas en la plataforma y el seguimiento técnico:

**Brecha en el seguimiento técnico:** Existe una insatisfacción marcada por la falta de acciones concretas tras la radicación virtual, mencionando específicamente denuncias por rescate animal o visitas técnicas no realizadas.

**Barreras de acceso y usabilidad:** Los ciudadanos reportan fallas en la plataforma, que perciben como una vulneración al acceso a la información (citando el Art. 24 de la Constitución Política), debido a procesos complejos o caídas del sistema.

**Percepción de abandono territorial:** Usuarios de municipios pequeños sienten que la inversión y la atención virtual están centralizadas, demandando una gestión más equilibrada fuera de la capital.

**Descentralización de trámites:** Se sugiere que las solicitudes ingresen directamente a las direcciones regionales (DAR) correspondientes para agilizar los tiempos de respuesta y no dependan de una validación centralizada.

"Se colocó la denuncia de forma anónima el día 8 de octubre y a la fecha no se ha realizado ningún procedimiento para el rescate del animal."

"Me quejo de los directivos de la CVC han abandonado a los municipios pequeños y se han dedicado a invertir solo en Cali."

"Vulnerando acceso a información de la comunidad con el mal acceso a plataforma art 24 CP."



# FT.0350.56

Encuesta para medir la  
satisfacción del ciudadano  
Atención a peticiones,  
Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Denuncias  
y Trámites.

Resultados

## Estado de la medición en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Trámites (PQRSDT)



Durante el segundo semestre del año, no se reportaron encuestas para medir la satisfacción del ciudadano (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites).

**Interrupción del ciclo de evaluación:**  
Se identifica que, aunque existe una alta participación en la percepción del trato (atención inicial), el ciudadano no está evaluando la resolución de fondo de su solicitud.





## 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:

### **Reducción de tiempos en la gestión de PQRSDT**

Se recomienda 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 normatividad vigente.

Se requiere priorizar la respuesta efectiva a las solicitudes de visitas técnicas ante denuncias ambientales, atendiendo la insatisfacción detectada por compromisos no realizados, tras la radicación virtual.

Se necesita optimizar la sencillez en los pasos para realizar trámites, rubro que presentó el mayor margen de mejora en la percepción virtual (65.38% de excelencia).





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



## 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 el relacionamiento con el ciudadano.

Estas iniciativas estarán especialmente dirigidas a los nuevos funcionarios que ingresaron a la Corporación, a través del Concurso Abierto de Méritos, tomando como modelo de referencia las mejores prácticas de los funcionarios destacados positivamente por la ciudadanía, por su amabilidad e idoneidad.

Se incluirán módulos específicos sobre gestión documental y revisión de requisitos, con el fin de evitar que el ciudadano deba realizar adiciones manuales sobre documentos ya impresos



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



### Fortalecimiento de la comunicación con los usuarios

Se requiere que el Grupo de Gestión Documental y Comunicaciones implemente acciones para mejorar la divulgación de los canales de atención al ciudadano habilitados por la CVC, con el fin de propender por una atención más eficiente y oportuna.

Se potenciará el uso de las redes sociales (canal con alta valoración cualitativa) como puente para informar sobre el estado de los trámites y reducir la congestión en las sedes físicas.

Las campañas de comunicación también abordarán la descentralización, informando a los municipios pequeños sobre la inversión y los servicios disponibles fuera de la capital para mitigar la percepción de abandono territorial.



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



### **Mejora de la Infraestructura Física y Digital**

**Seguridad y planta física:** Será necesario y prioritario que la Dirección Administrativa y del Talento Humano efectúe un diagnóstico acerca de la seguridad por riesgo de caída en las entradas a las instalaciones de la Corporación y en las escaleras, además de la procedencia de la instalación de mobiliario adicional (sillas) en las zonas de espera

**Accesibilidad Virtual:** Se requiere que la Oficina de Tecnologías de la Información, adelante una valoración de las barreras técnicas que el ciudadano percibe como una limitación al acceso a la información, implementando, de ser procedente, un plan de mantenimiento a la plataforma web.



## Conclusiones



### **Brecha entre la calidad humana y el seguimiento operativo:**

Se evidencia un contraste marcado entre la excelente percepción del trato recibido y la efectividad en el cierre de los procesos técnicos. Mientras que la actitud y conocimiento del personal es una fortaleza consolidada (con un 73.08% de excelencia en el canal virtual y 96.27% en el presencial), persisten insatisfacciones críticas respecto al cumplimiento de compromisos en campo, como visitas técnicas y atención a denuncias ambientales, lo que genera una sensación de inconformidad tras el contacto inicial.

**Impacto en la trazabilidad:** Sin estos datos, la Corporación pierde la capacidad de medir la efectividad real de sus respuestas y si estas realmente resuelven el fondo de las necesidades ciudadanas, lo cual es crítico, dado que se ha detectado insatisfacción cualitativa en el seguimiento operativo de denuncias ambientales.

### **Talento humano como eje de la confianza institucional:**

El equipo de servidores públicos continúa siendo el activo más valorado por la ciudadanía. Las menciones directas a funcionarios por su amabilidad, idoneidad y profesionalismo ratifican que el trato personalizado mitiga las posibles deficiencias del sistema. Será necesario mantener este estándar, mediante programas de capacitación, lo cual es fundamental para preservar el 98.51% de satisfacción positiva en el canal presencial.



## Conclusiones



**Desafíos críticos en infraestructura física y usabilidad digital:** Los resultados señalan necesidades urgentes de intervención en los puntos de contacto físico y digital. En lo presencial, se perciben riesgos de seguridad ciudadana relacionados con escaleras resbaladizas y accesos peligrosos, además de una falta de mobiliario adecuado para la espera. En lo virtual, aunque el acceso es bien valorado, la "Sencillez en los pasos" y el funcionamiento técnico de la plataforma presentan oportunidades de mejora, ya que el 76.92% de los comentarios en el canal de PQRSD reflejan experiencias regulares o malas, ligadas a barreras tecnológicas.

**Necesidad de descentralización y digitalización efectiva:** La ciudadanía demanda una Corporación más cercana a los territorios y tecnológicamente más ágil. Las observaciones sugieren que la inversión y atención se perciben centralizadas, dejando una expectativa de mayor presencia en municipios pequeños. Asimismo, el interés de los usuarios por realizar trámites 100% virtuales con respuestas directas de sus sedes locales (DAR), indica que la virtualización no solo es una cuestión de plataforma, sino de descentralización administrativa y transparencia en la trazabilidad de los trámites.







## Recomendaciones

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.

**Automatización del envío:** Vincular la encuesta FT.0350.56 al correo electrónico de notificación de respuesta final, de modo que sea un requisito o el paso inmediato, tras consultar el acto administrativo.

**Simplificación de la interfaz:** Reducir la complejidad de los pasos en el portal web, ya que un 31.25% de los usuarios manifestó dificultades en la sencillez de los trámites digitales.

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.

