

Informe de medición y satisfacción del ciudadano primer semestre 2026



Bienvenidos



La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el siguiente informe de medición de percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a los trámites y servicios que ofrece la Entidad durante el primer semestre de 2026. Tiene como objetivo medir e identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, recogidos a través de las encuestas previstas para tal fin. Este documento reúne 536 respuestas ciudadanas recolectadas entre enero y junio de 2026, a través de los tres instrumentos vigentes en el Sistema de Gestión de la Calidad — percepción presencial y telefónica, satisfacción en la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSST), y percepción de la atención virtual —, además del análisis cualitativo de los 85 comentarios abiertos recibidos en ese período.



METODOLOGÍA

Tres encuestas, tres canales de contacto



D



La Corporación aplica un modelo híbrido de medición que distingue el canal y el propósito de cada interacción con el ciudadano.

FT.0350.05

Percepción — Presencial

y Telefónica Formulario en papel diligenciado en sede, más un formulario web para el canal telefónico y Línea #550. Evalúa cualificación del servicio, conocimiento del funcionario, tiempo de espera, instalaciones y calidad de la atención.

FT.0350.56

Satisfacción — PQRSDT

Disponible en la web, chat corporativo y redes sociales, para ciudadanos que ya recibieron respuesta a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia. Evalúa la resolución de fondo, no solo la atención.

FT.0350.55

Percepción — Atención Virtual

Para contactos por redes sociales, chat corporativo, página web o correo institucional. Evalúa la plataforma digital y la actitud del funcionario que atendió por ese medio.



Estrategia de recolección de datos



La Corporación captura la experiencia del ciudadano en dos grandes momentos: el contacto directo con la Entidad, y la resolución de fondo de lo que solicitó.

MECANISMO 1 - ATENCIÓN PRESENCIAL (VENTANILLA ÚNICA)

Se aplica directamente con el ciudadano que acude a las 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 — una valoración inmediata del servicio físico, tomada en el momento de la atención.

MECANISMO 2 - ATENCIÓN VIRTUAL (DOS ENCUESTAS DISTINTAS)

Interacción y Contacto — para ciudadanos atendidos por redes sociales, chat corporativo, página web o correo, sobre la atención recibida por ese canal.

Satisfacción por Trámite — específica para quienes ya recibieron respuesta a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia; valora la resolución de fondo, no solo el contacto.

Esta distinción importa para leer los resultados: la Encuesta 1 mide la experiencia del momento (agilidad, trato, instalaciones), mientras la Encuesta 2 mide si la Entidad realmente resolvió lo que el ciudadano pidió — por eso sus resultados no son directamente comparables entre sí, y por eso caen tan distinto en este semestre.



Percepción – Atención Presencial y Telefónica



431 respuestas del semestre: 424 recolectadas en formulario físico en sede y 7 a través del formulario web (canal telefónico y Línea #550).

FT.0350.56

Página web (26) · Presencial (26) · Correos institucionales (13) · Sede electrónica (10) · Telefónico (6) · otros (2)



70.2%

Excelente / Buena — la más baja del semestre

Promedio de 4 criterios = 83 respuestas c/u

RESPUESTAS POR MES



DEPENDENCIA QUE ATENDIÓ





Percepción – Atención Presencial y Telefónica

CALIFICACIÓN POR CRITERIO

Sencillez en los pasos del trámite

n=83



Claridad en la respuesta obtenida

n=83



Tiempo para recibir respuesta

n=83



Respuesta relacionada con la solicitud

n=83



Excelente Buena Regular Mala Sin dato

ANÁLISIS DE COMENTARIOS (n=57 de 83 respuestas)



Positivo (22) Mixto (4) Negativo (29) Neutro / informativo (2)

TEMAS MÁS MENCIONADOS EN COMENTARIOS CRÍTICOS





Percepción — Atención Virtual

22 respuestas del semestre (de 50 filas totales en el archivo fuente).

FT.0350.55

Redes sociales (9) · Chat corporativo (6) · Página web (4) · APP (2) · Sede electrónica (1)



88.6%

Excelente / Buena —
muestra pequeña (n=22)

Promedio de 4 criterios × 22
respuestas c/u

RESPUESTAS POR MES



CANAL DE CONTACTO





CALIFICACIÓN POR CRITERIO

n=22



n=22



n=22



n=22



■ Positivo (6) ■ Mixto (1) ■ Negativo (2) ■ Neutro / informativo (1)

Sin resolución / seguimiento



Plataforma / infraestructura telefónica



Acciones para implementar





Acciones para implementar

Reducción de tiempos y seguimiento en PQRSDT Responsable: DAR y Atención al Ciudadano

1. Priorizar respuesta a los PQRSDT que superen el plazo legal de 15 días hábiles — es el tema más citado entre los 33 comentarios críticos de la Encuesta.
2. Garantizar el seguimiento técnico de campo (visitas tras denuncias ambientales): "sin resolución / seguimiento" fue el tema más repetido, con 14 menciones.
3. Evitar respuestas evasivas que no atienden el fondo de la solicitud (7 menciones) — casos como tala de guadua o vertimientos requieren respuesta específica, no genérica.

Fortalecimiento de la calidad de los datos de origen Responsable: Secretaría General

1. Hacer obligatorio el campo Dependencia/DAR en el formulario físico FT.0350.05 — hoy queda vacío en la gran mayoría de los registros.
2. Registrar la fecha exacta (día, mes y año) en el formulario físico, en vez de solo el nombre del mes.
3. Digitar el nombre completo de forma legible o marcar explícitamente "Anónimo" en el formulario físico, para reducir los registros sin nombre utilizable.





Capacitación y reconocimiento del talento humano Responsable: Dirección Administrativa y de Talento Humano

1. El trato del funcionario es la fortaleza más citada en las tres encuestas; usar como referencia a quienes los ciudadanos mencionaron espontáneamente (Dairon Sánchez, Irene Ayala, Olga Lucía Montoya, Yesid Gómez Giraldo, entre otros).
2. Reforzar la capacitación en gestión documental, para reducir errores como remitir información de otro predio o trámite en la respuesta.

Comunicación y relacionamiento territorial Responsable: Grupo de Gestión Documental y Comunicaciones

1. Evaluar y responder a la percepción de centralización en Cali, mencionada espontáneamente por ciudadanos de municipios como Yumbo y Dagua.
2. Revisar la infraestructura telefónica de las sedes — números que no funcionan, señalado en un comentario de la Encuesta.





Revisión metodológica del instrumento presencial Responsable: Secretaría General (Sistema de Gestión de la Calidad)

Evaluar un mecanismo de recolección presencial menos sensible al sesgo de cortesía — por ejemplo, una encuesta breve posterior por SMS o correo, en vez de aplicarse en el momento por el mismo funcionario.



Conclusiones





1. La satisfacción cae fuertemente cuando el trámite exige una respuesta de fondo.

El canal presencial (atención inmediata en ventanilla) califica 87–96% de excelencia en todos sus criterios. El canal PQRSDT (que mide la resolución posterior de la solicitud) cae a 40–48% de excelencia, con hasta 26.5% de calificaciones "Mala" en claridad de la respuesta. La brecha probablemente combina un problema real de gestión con el sesgo metodológico descrito arriba.

2. Es la primera encuesta del semestre con más comentarios negativos que positivos.

De los 57 comentarios de la Encuesta, 29 (51%) son negativos frente a 22 (39%) positivos — la única de las tres encuestas donde el balance cualitativo es desfavorable, y consistente con su calificación cuantitativa más baja.

3. El talento humano sigue siendo la fortaleza más citada por los ciudadanos.

En las tres encuestas, los comentarios positivos mencionan funcionarios específicos por nombre (Dairon Sánchez, Irene Ayala, Olga Lucía Montoya, Yesid Gómez Giraldo, entre otros), mientras que las críticas rara vez apuntan al trato personal y casi siempre al proceso o al tiempo de respuesta.



4. Sin resolución / seguimiento" es el tema más repetido en los comentarios críticos.

Aparece en 14 de los 33 comentarios negativos o mixtos de la Encuesta, seguido de "respuesta evasiva" (7) — casos donde la CVC respondió, pero no atendió el fondo de lo solicitado. El incumplimiento del plazo legal de 15 días hábiles se menciona explícitamente en varios de ellos.

5. Se identificaron manifestaciones puntuales de percepción de centralización.

Ciudadanos de municipios como Yumbo, Dagua o zonas rurales mencionan sentirse desatendidos frente a la capital, en al menos dos encuestas distintas.

6. La calidad de la base de datos limita qué tan lejos se puede llevar este análisis hoy.

El vacío del campo Dependencia en la mayoría del histórico físico, y la ausencia de fecha exacta (solo mes), son los puntos que más urge resolver antes de convertir este borrador en el informe oficial del semestre.

Recomendaciones





1. Registrar la fecha exacta (día, mes y año) en el formulario físico.

Hoy la base solo trae el nombre del mes, sin año — evitar así ambigüedades al consolidar varios semestres en un mismo archivo.

2. Priorizar el seguimiento a los PQRSDT que superan el plazo legal de 15 días hábiles.

Es el tema con mayor volumen de quejas textuales y el de menor calificación cuantitativa del semestre.

3. Hacer obligatorio el campo Dependencia/DAR en el formulario físico.

Sin ese dato no es posible desagregar resultados por sede en los próximos informes semestrales.

4. Evaluar un mecanismo de recolección presencial menos sensible al sesgo de cortesía.

Por ejemplo, una encuesta breve enviada por SMS o correo después de la atención, en vez de aplicarse en el momento por el mismo funcionario.

5. Revisar la estrategia de comunicación y presencia en municipios pequeños.

La percepción de centralismo aparece sin que se pregunte directamente por ella — vale la pena medirla de forma explícita en el próximo ciclo.