



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO



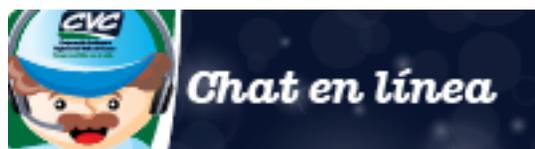
PRIMER SEMESTRE DE 2017

**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.



En el primer semestre de 2017, de acuerdo a la información del aplicativo ARUtilities utilizado para la gestión documental, ingresaron a la Corporación 24.844 registros¹, clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

Sigue predominando la radicación presencial con un 68%, seguido el correo postal con un 21% y luego el correo electrónico con casi un 10%.

Medio de recepción	Total Registros
Chat	1
Correo electrónico	2347
Correo postal	5344
Fax	0
Personal	17019
Sistema vital	0
Redes Sociales	4
Telefónico	129
TOTAL GENERAL	24.844

¹ Correspondientes a PQRSDT y entrega de documentos.

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

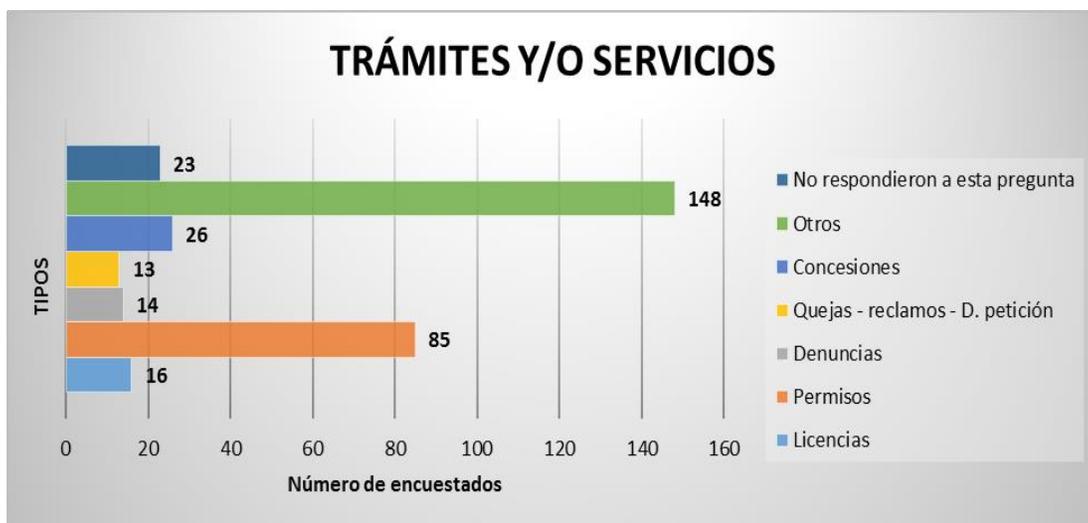
4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

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.

En el primer semestre de 2017, se recolectaron 325 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, concesiones o licencias ambientales, con una representación del 26% del total de los encuestados.

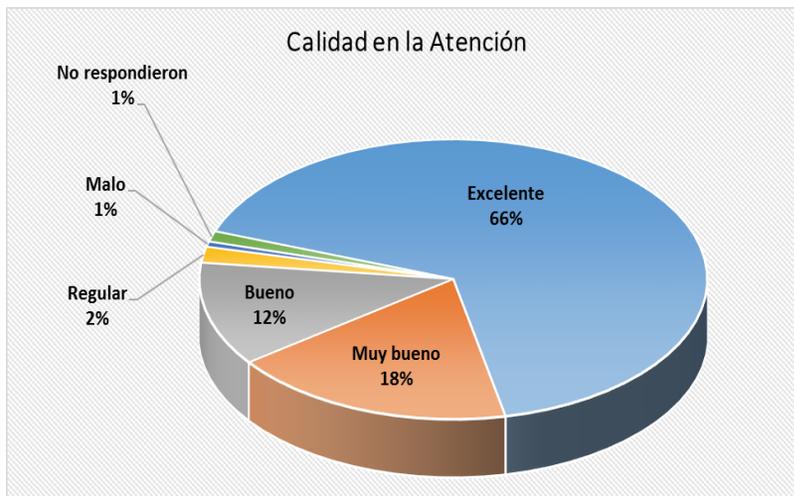


2.1. RESULTADOS OBTENIDOS

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	215
Muy buena	59
Buena	39
Regular	6
Mala	2
No respondieron	4
Total	325

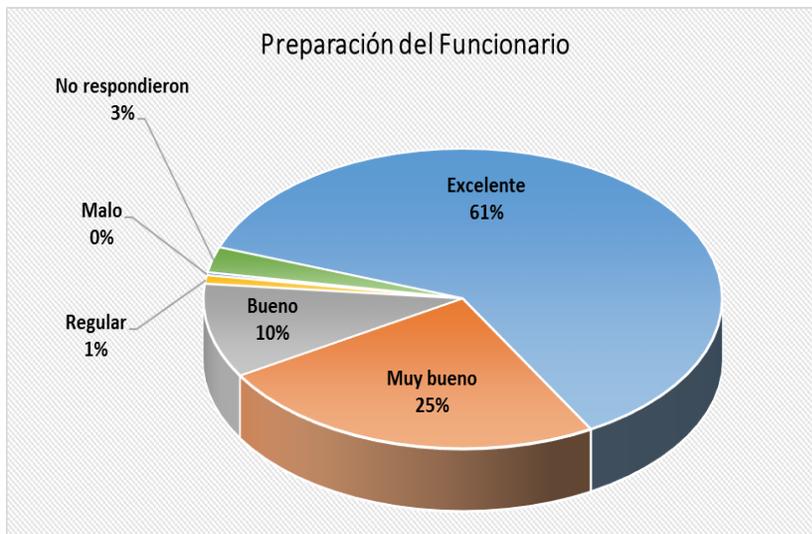
Es de resaltar que el 96% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre buena, muy buena y excelente.

Las atenciones calificadas como regulares o malas corresponden a “Demoras en el trámite” y sólo corresponden al 3% del total de los encuestados.



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.



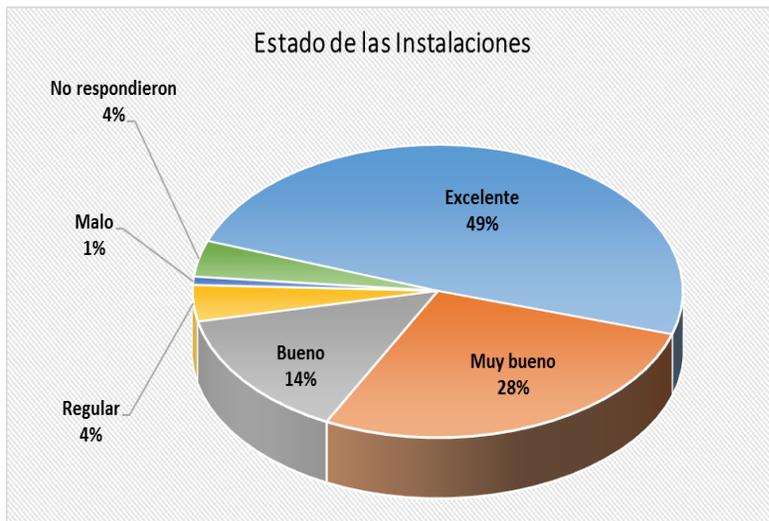
Nivel	Calificación
Excelente	199
Muy bueno	80
Bueno	33
Regular	3
Malo	1
No respondieron	9
Total	325

El 61% de los usuarios encuestados manifestaron que el funcionario los atendió excelentemente, es decir, lo hizo con las competencias necesarias; el 35% 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	160
Muy bueno	90
Bueno	46
Regular	13
Malo	3
No respondieron	13
Total	325



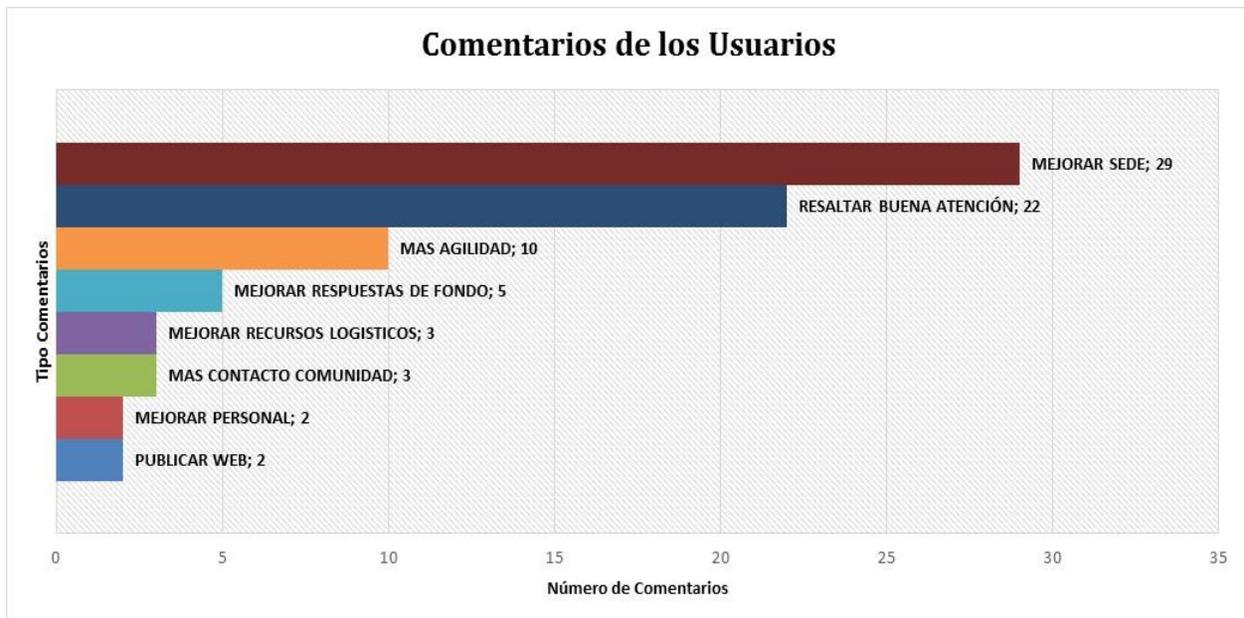
Se considera que las instalaciones son adecuadas, obteniendo una calificación por parte de los usuarios del 91% entre excelentes, muy buenas y buenas. Sin embargo, hay sugerencias en sedes puntuales como las de Buenaventura y Cali.



SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS

De las 325 encuestas aplicadas, el 23,4% de los usuarios escribieron comentarios que estuvieron orientados en los siguientes temas:

Tema	Número de Encuestados
PUBLICAR WEB	2
MEJORAR PERSONAL	2
MAS CONTACTO COMUNIDAD	3
MEJORAR RECURSOS LOGISTICOS	3
MEJORAR RESPUESTAS DE FONDO	5
MAS AGILIDAD	10
RESALTAR BUENA ATENCIÓN	22
MEJORAR SEDE	29
TOTAL	76



❖ *El 38% de los comentarios de los usuarios estuvieron enfocados en mejorar la sede de Cali, ya que consideran que el espacio de atención es muy pequeño, no pueden llegar varias personas porque no hay sillas suficientes y hacía mucho calor, así mismo dan cuenta que no hay rampas para discapacitados.*

❖ *Mejorar también la sede de Buenaventura porque el aire acondicionado no funciona o es insuficiente y falta iluminación en la entrada.*

❖ *Se resaltan los comentarios por buena atención, acompañando el resultado de la calidad del servicio.*