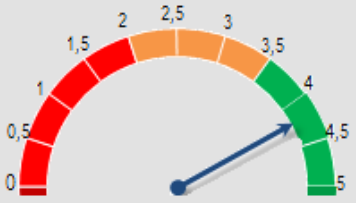
Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO

Informe 1 semestre de 2015



CALIFICACIÓN TOTAL
C.V.C.
Satisfacción de los Usuarios

Grupo atención al Ciudadano
SECRETARIA GENERAL
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - C.V.C.

I N D I C E

CONTENIDO	**PAG**
1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA	2
Formato de la encuesta	3
2. METODOLOGÍA	4
3. PERIODO EVALUADO	6
4. PARTICIPANTES EN LA RECOPILACION DE LAS ENCUESTAS	6
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS	7
5.1.- Qué tipo de servicio tramitó ante la Corporación	7
5.1.1- Comparativo de trámites entres los 2 últimos semestres	9
5.2. Resultado de la evaluación de la primera pregunta	10
5.3. Resultado de la evaluación de la segunda pregunta	15
5.4. Resultado de la evaluación de la tercera pregunta	17
6.- COMPARATIVO ENTRE LAS DEPENDENCIAS Y REGIONALES	19
7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	22
8- SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	24
9- FORMATO EVALUACION DE SUGERENCIAS	25

1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

- *Estudiar y analizar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la calidad en la atención que le brindan los funcionarios y el servicio que presta la Corporación, con el propósito de un mejoramiento continuo de la gestión Corporativa optimizando los recursos disponibles, buscando una mayor participación en la gestión pública, acercándonos al ciudadano, generando su confianza y satisfacción.*

- *Publicar los resultados obtenidos de la información recopilada en las encuestas en cada una de las regionales como también en las distintas dependencias de la Sede principal.*

- *Obtener el índice de satisfacción del usuario, equivalente a la evaluación global de la Corporación por parte de los usuarios.*

- *Analizar las sugerencias registradas de los usuarios para determinar de ellas cuáles son verdaderas oportunidades de mejora para la Corporación.*

En la página siguiente se muestra el formato de encuesta el cual permanece disponible a los usuarios, los diligenciados son recolectados periódicamente y con ellos se tabulan, se analizan y se realiza el presente informe para conocimiento general.

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

Respetado Usuario: La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, ha emprendido un nuevo camino en búsqueda del mejoramiento continuo, donde sus opiniones y percepciones son vitales para llevar a cabo los procesos de la organización. Por ello, le solicitamos muy amablemente responder la siguiente encuesta, cuyos resultados contribuirán a orientar los esfuerzos de la Corporación en la consecución de la meta propuesta.

Nombres y apellidos:	
Fecha:	Teléfono
Cédula:	Dirección:
Ciudad/municipio/corregimiento:	Dependencia que le brindo el servicio:

Señale el tipo de servicio que tramitó ante la corporación

☐	Licencia	Especifique el tipo:
☐	Permisos	Especifique el tipo:
☐	Denuncias	Especifique el tipo:
☐	Quejas, reclamos, derecho de petición	Especifique el tipo:
☐	Concesiones	Especifique el tipo:
☐	Otro	Especifique el tipo:

1. Califique 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 Malo, selecciones la opción en la siguiente lista:

☐	Demora en el trámite	☐	Atención telefónica deficiente
☐	Problemas al ingresar a la Corporación	☐	Información insuficiente o errónea
☐	El funcionario no se encontraba disponible	☐	Otro, ¿Cuál?

2. ¿Cuál es el concepto que usted tiene acerca el nivel de preparación del personal que le brindo atención en el servicio recibido?

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

3. ¿De una calificación dependiendo de que tan adecuadas crea usted que son las instalaciones para la prestación del servicio?

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

4. Tiene alguna sugerencia o recomendación que quiere darle a conocer a la entidad para mejorar los aspectos valorados como regular o malo:

2. METODOLOGÍA

2.1. TIPOS DE RECEPCIÓN

En el primer semestre del 2015 se recopilaron 428 encuestas en las ocho regionales las cuales fueron diligenciadas por los ciudadanos que visitaron las instalaciones de las Direcciones Ambientales Regionales y la Sede Principal, para realizar trámites o requerir servicios de la Corporación.

2.2. COBERTURA DE LA ENCUESTA:

Corresponde a toda la jurisdicción del Valle del Cauca en donde ejerce la autoridad ambiental la Corporación Autónoma Regional por medio cada una de las ocho Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal ubicada en la capital del Valle – Santiago de Cali, (exceptuando los requerimientos con ubicación en la zona urbana de Cali que es competencia del DAGMA).

Gráfica 1

2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA:

El tamaño de la muestra poblacional, se determina de acuerdo a formulación estadística teniendo como base en primer lugar la población (N), que es igual a la cantidad de requerimientos registrados en el primer semestre de 2.015 objeto de seguimiento por parte del grupo de Atención al Ciudadano (4.607), con un nivel de confianza del 95%, y deseando un valor promedio del 9.3% como margen de error (€) en el resultado obtenido en base a la muestra.

Fórmula para hallar la muestra poblacional:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2(N-1)+k^2 p q}$$

Nivel de Confianza	*75%*	***80%***	*85%*	*90%*	***95%***	*97,5%*	*99%*
Valor de K	*1,15*	***1,28,***	*1,48*	*1,65*	***1,96***	*2,24*	*2,58*

En la fórmula K² equivale a 1.96 con un nivel de confianza del 95% seleccionado.

N= 4.607 requerimientos registrados en el primer semestre de 2015.

P= proporción de individuos que se consideran poseen en la población la característica objeto del análisis 95%

Q= 1-P = 1-.95 = 0.05

e² = Margen de error permisible en el resultado obtenido 9.3%

De acuerdo a estos valores y a la fórmula presentada el tamaño de la muestra poblacional requerida y representativa es:

$$n = \frac{1.96^2 * 4.607 * 0.95 * 0.05}{(0.093^2 * (4.607 - 1) + 1.96^2) * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{841}{2,0747} \rightarrow$$ **n= 405** encuestas necesarias para una muestra representativa.

Se recopilaron en el Grupo de Atención al Ciudadano un total de 428 encuestas al finalizar el primer semestre de 2015 de todas las Direcciones Ambientales Regionales. En este mismo período el Grupo de Atención al Ciudadano registró en el aplicativo de seguimiento, un total de 4.607 requerimientos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra equivale al 9.2% del total poblacional, siendo muy representativa con los parámetros seleccionados.

3. PERIODO EVALUADO:

Enero/01 a Junio/30 de 2015, Primer Semestre del año 2015.

4. PARTICIPANTES EN LA RECOPILACION DE LAS ENCUESTAS

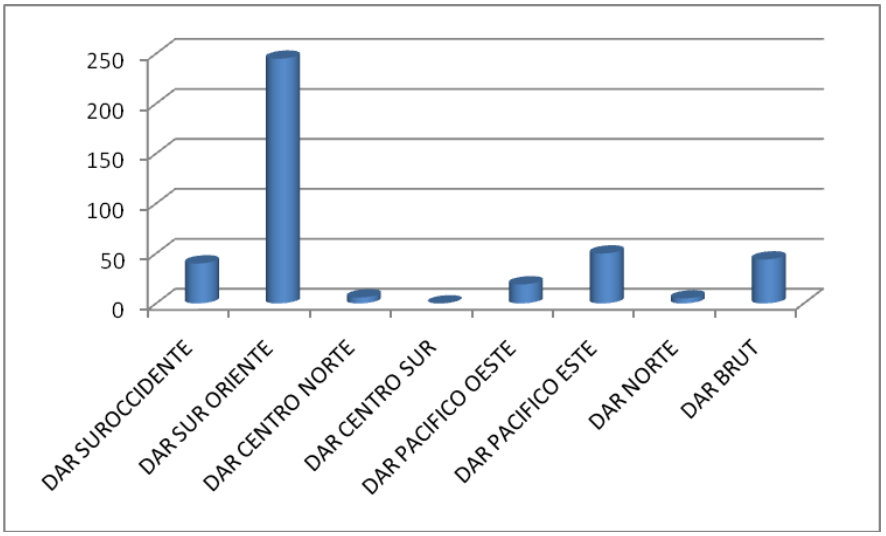
Las 428 encuestas se agrupan de acuerdo a las DAR o Dependencias que las remitieron, de la siguiente manera:

DAR	*CANTIDAD*	*%*
710- DAR SUROCCIDENTE	40	9,3%
720- DAR SUR ORIENTE	246	57,5%
730- DAR CENTRO NORTE	7	1,6%
740- DAR CENTRO SUR	0	0,0%
750- DAR PACIFICO OESTE	34	7,9%
760- DAR PACIFICO ESTE	50	11,7%
770- DAR NORTE	5	1,2%
780- DAR BRUT	46	10,7%
Total	**428**	**100,0%**

Tabla 1

La tabla 1 muestra que en las Regionales Suroccidente, Suroccidente, Pacífico Este y la Brut, se registraron la gran mayoría de las encuestas respectivamente, para la realización de este informe que es la "Medición de la Satisfacción de los usuarios", que visitan las diferentes sedes y los funcionarios les incentivan y facilitan las encuestas para su diligenciamiento.

En la gráfica 2 (encuestas por Regional), se muestra la dispersión de estos valores.



Gráfica 1

5.- RESULTADOS OBTENIDOS

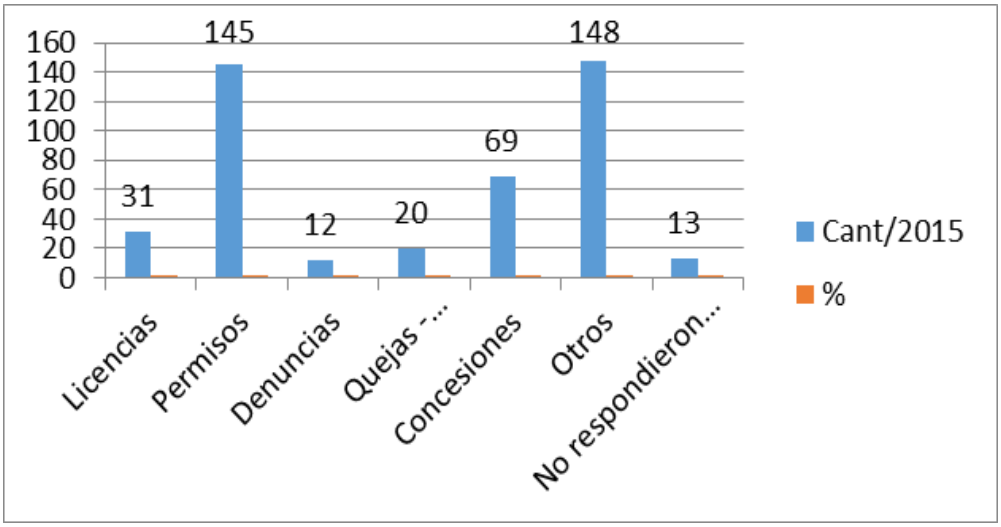
5.1.- Qué tipo de servicio tramitó ante la Corporación.

De las 428 encuestas recopiladas se contaron 437 respuestas a esta pregunta debido a que algunos usuarios realizaron más de un trámite el día de su visita. Los permisos con un 33% del total, continua siendo el motivo principal de los usuarios a las instalaciones de la "Autoridad Ambiental", consistente comparativamente con semestres anteriores al igual que el ítem "Otros" que ha obtenido 34% del total, seguido del rubro "concesiones", con un 16%. Su distribución fue la siguiente:

Servicios	Cantidad	%
Licencias	31	7%
Permisos	145	33%
Denuncias	12	3%
Quejas - reclamos - D. petición	20	5%
Concesiones	69	16%
Otros	148	34%
No respondieron	13	3%
Total	**438**	**100,0%**

Tabla 2

La gráfica de los trámites realizados es la siguiente;



Gráfica 2

La gráfica 2 muestra las gestiones realizadas por los ciudadanos con respecto a los "Trámites y servicios". El ítem "Otros" agrupa el mayor número de las visitas (34%), compuestas por Consultas, Solicitudes de capacitación, Acompañamientos, Asesoría en temas ambientales, Registro del RUA manufacturero y RESPEL, Notificaciones, orientación sobre las concesiones de aguas superficiales. Le siguen los "Permisos Ambientales" entre ellos vertimientos, aprovechamientos forestales, los Salvoconductos como los más relevantes, con un valor porcentual del 33%, del total de las visitas recibidas, como los más representativos en el primer semestre de 2015. Las Denuncias reflejan solo el 3% del 100% recibido en total, porque los canales normalmente utilizados por los ciudadanos para denunciar son, el teléfono y el correo electrónico, en donde pueden presentarlos de manera Anónima. Es de resaltar, que la totalidad de Denuncias recibidas de parte de la ciudadanía, han sido verificadas por los funcionarios y objeto de sanciones para algunos autores, como parte de los avances en la cultura ciudadana con respecto a la protección del medio ambiente.

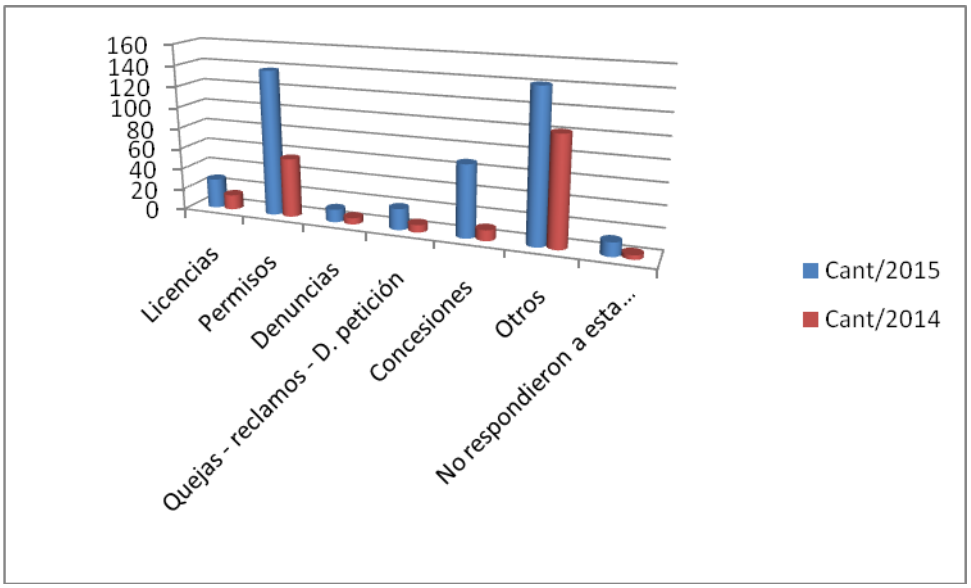
5.1.1 Comparativo entre los dos últimos semestres

El siguiente cuadro presenta las cantidades de trámites y/o servicios que se atendieron en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en el segundo semestre de 2014 y el primero de 2015. Las cantidades son:

Trámites y/o Servicios	2015 - Sem-1	%	2014 - Sem-2	%	Diferencia
Licencias	31	7%	14	7%	17
Permisos	145	33%	56	28%	89
Denuncias	12	3%	6	3%	6
Quejas - Reclamos y D. Petición	20	5%	7	4%	13
Concesiones	69	16%	10	5%	59
Otros	148	34%	102	51%	46
No respondieron	13	3%	4	2%	9
Totales	**438**	**100,0%**	**199**	**100,0%**	**239**

Tabla 3

Los datos muestran que la Corporación ha mantenido su ritmo de trámites y servicios de acuerdo al promedio de semestres anteriores sin variaciones sustanciales. Los datos presentan comportamientos proporcionales en los dos últimos semestres para cada uno de los ítems a pesar que el 2do Semestre de 2014 es casi el 50% del 2015.



Gráfica 3

5.2. RESULTADO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION

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

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, en la tabla 4 se presentan los porcentajes logrados en este tema, durante el primer semestre de 2015 en las Direcciones ambientales Regionales.

Atención	Cantidad	%
Excelente	274	64%
Muy buena	87	20%
Buena	43	10%
Regular	10	2%
Mala	6	1%
No respondieron	8	2%
Total	**428**	**100%**

Tabla 4

- *El 64% de los usuarios consideró como ``Excelente´´, la calidad en la atención recibida. Este indicador muy positivo, que aún puede ser mejorado.*

- *Un 20% de los usuarios manifestó que la atención recibida fue ``Muy Buena´´, igualmente un porcentaje importante y positivo.*

- *El 10% de los usuarios estuvo de acuerdo en que fue 'Buena', la atención recibida. Este porcentaje es representativo.*

- *El 2% manifestó que la atención fue "Regular".*

- *Otro 1% consideró que la calidad en la atención fue "Mala".*

- *El 2% de los que llenaron la encuesta, no respondió a esta pregunta.*

Analizando esta evaluación, encontramos lo siguiente;

1- Del total de 428 encuestados, es muy positivo que la Calidad de la Atención tenga los valores más altos, y al realizar la sumatoria en la calificación entre los

dos primeros ítems (Excelente y Muy Bueno) suman 84% y se resalta que este indicador se ha mantenido a través de varios semestres evaluados.

2- *El 5% de usuarios que calificaron la Calidad en la Atención recibida como "Regular y Mala", se revisa más adelante para comprender las causas y proponer las acciones de mejora a cada Regional en lo que respecta a la "Calidad en la Atención".*

Gráfica 4

La gráfica 4 muestra los resultados de la evaluación que los usuarios dieron a la Atención recibida por parte de los funcionarios. Se resalta que los tres 'ítems' positivos suman en total el 94% del total, permitiendo deducir la fortaleza en los conocimientos ambientales de los funcionarios, de sus aportes a los procesos y en la amabilidad con la que interactúan con los ciudadanos que visitan nuestras sedes y como reciben ellos el servicio solicitado.

Analizando las calificaciones "Regular y Mala" de la "Calidad en la Atención", se considera necesario obtener información de las causas que influyen para esta calificación.

Calificación Regular o Mala en 1a pregunta	Item	%
Item 1-Demora en el trámite	18	33%
Item 2-Problemas al ingresar a la Corporación	4	7%
Item 3-El funcionario no se encontraba disponible	14	26%
Item 4-Atención telefónica deficiente	6	11%
Item 5-Información insuficiente o errónea	3	6%
Item 6-otro - Cual	4	7%
Item 7-No respondieron	5	9%
Total	**54**	100%

Tabla 5

La tabla 5 muestra un resumen de las calificaciones de los usuarios a los problemas relacionados con la Calidad en la atención. En esta oportunidad encontramos que el 33% de las fallas en la Calidad de la atención por parte de los funcionarios, está relacionada con la demora en los trámites. El 7% manifiesta tener problemas con el ingreso a la Corporación. El 26% de los ciudadanos manifiesta que las fallas obedecen a que no encuentran al funcionario cuando se requiere o en su defecto a su reemplazo. El 11% manifestó la atención telefónica como deficiente. Otro 6% manifiesta que recibió información deficiente o errónea de los funcionarios que los atendieron, un 7% seleccionó que las fallas encontradas eran de otra índole no especificada y un 11% no sustentaron el porqué de la calificación regular o mala a la "Calidad en la atención".

DAR's	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item	Subttl	
Suroccidente	4	0	0	0	0	0	0	**4**	0,07
Suroriente	11	4	11	4	2	1	3	**36**	0,67
Centro Norte	0	0	1	0	1	0	1	**3**	0,06
Centro Sur	0	0	0	0	0	0	0	**0**	0,00
Pacifico Oeste	1	0	0	0	0	2	0	**3**	0,06
pacifico Este	0	0	1	0	0	0	0	**1**	0,02
Norte	2	0	1	1	0	0	1	**5**	0,09
Brut	0	0	0	1	0	1	0	**2**	0,04
Totales	**18**	**4**	**14**	**6**	**3**	**4**	**5**	**54**	100%
	0,33	0,07	0,26	0,11	0,06	0,07	0,09	100%	

Tabla 6

La tabla 6 muestra la distribución de falencias anotadas por los usuarios en las DAR.

- *El ítem uno (Demora en el trámite) con 18 calificaciones, representa el 33% del total de falencias, como el más significativo. La regional con mayor "Demora" en dar respuesta, son la DAR Suroccidente y Suroriente, seguida de la Norte.*
- *El segundo ítem (Problemas al ingresar a la sede) se detectó en la DAR Suroriente con un 7% del total.*
- *Suroriente, con el 7% del total de las fallas.*
- *El tercer ítem (El funcionario no se encontraba), resultó ser una falla muy significativa con un 20% del total de fallas encontradas en este semestre, identificadas en las regionales Suroriente y las otras tres, Centro Norte, Pacífico Este y la Norte, cada una con un 2%, para un total del 26%.*
- *El ítem cuarto, (Atención telefónica deficiente) es una falla que alcanzó el 11% del total de fallas anotadas por los usuarios. Se identificó en la DAR Suroriente con el 7% y en la DAR Norte y la Brut con un 2% para cada una.*
- *El ítem cinco, (Información insuficiente o errónea) fue resaltada por los usuarios con el 6%. En la DAR Suroriente con el 4% y la DAR Centro Norte con el 2%.*
- *El sexto ítem (Otros) fueron resaltados por los usuarios con un 4%, encontradas en la DAR Pacifico Oste con un 2%, la Suroriente y la Brut con 1% cada una.*
- *El séptimo ítem (No respondieron) fue un porcentaje significativo en el reporte de las fallas, con un 9%, identificadas con un 5% en la DAR Suroriente, y con un 1% tanto para la Dar Centro Norte como para la DAR Norte.*

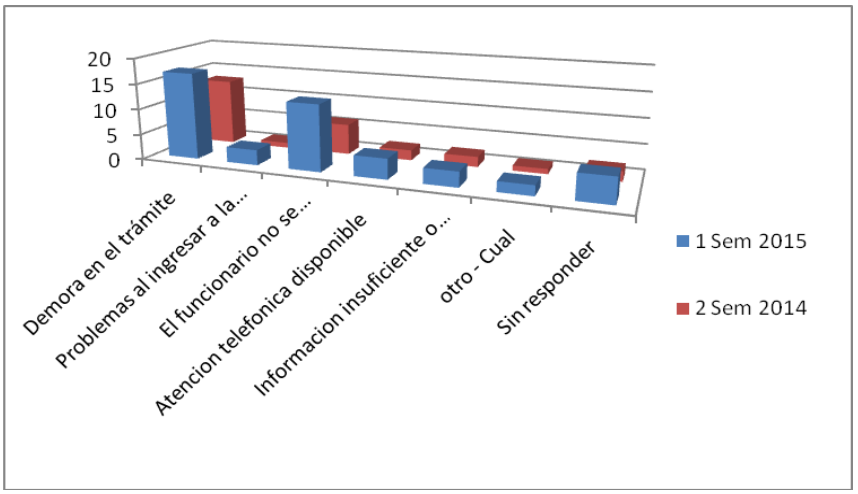
En cuadro siguiente muestra los valores comparativos de las "falencias" del segundo semestre de 2014 con el primer semestre de 2015.

Item	1 Sem 2015	2 Sem 2014	Dif.
Demora en el trámite	18	13	5
Problemas al ingresar	4	1	3
Funcionario no disponible	14	6	8
Atención telefónica Deficiente	6	2	4
Información deficiente o errada	3	2	1
Otro	4	1	3
Sin responder	5	2	3
TOTAL	**54**	**27**	**27**

Tabla 7

La tabla 7 muestra el comportamiento en ambos semestres de las fallas reportadas por los ciudadanos. Se observa en el primer semestre de 2015 un aumento considerable en todos los eventos, con respecto al semestre anterior.

Sobresalen en los aumentos "Demora en el trámite" y "Funcionario no disponible" lo que indicaría falta de controles en las respectivas regionales en la gestión de los casos como a la presencia de los funcionarios en sus puestos de trabajo o en su defecto, falta de apoyo del resto de funcionarios del grupo respectivo.



Gráfica 5

5.3. RESULTADO ACERCA DE LA PREPARACION DE LOS FUNCIONARIOS

"Cuál es el concepto que tiene de la Preparación del funcionario que le atendió"
Esta evaluación recoge los valores de la encuesta en la tabla 8;

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	247	58%
2- Muy buena	108	25%
3- Buena	45	11%
4- Regular	6	1%
5- Malo	1	0%
6- No respondieron	21	5%
Total	428	100%

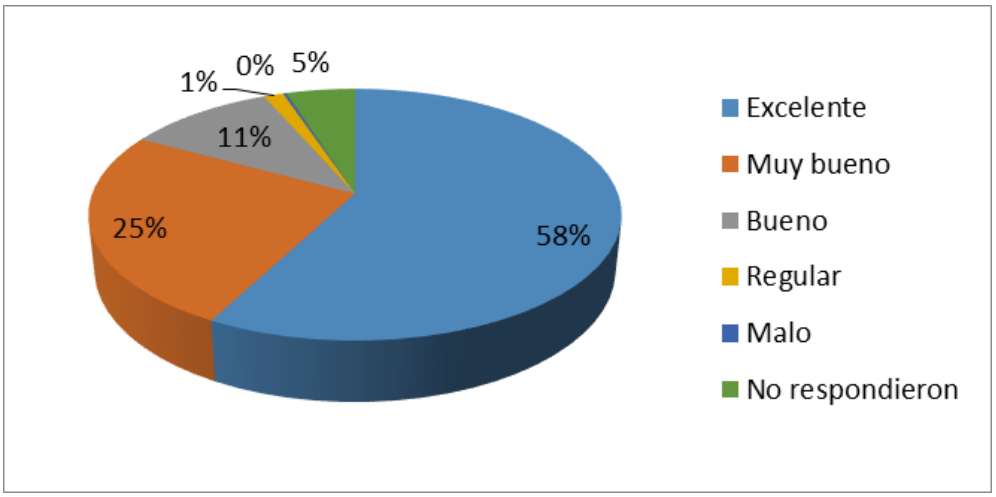
Tabla 8

- El 58% de los usuarios manifestaron que la preparación era excelente.
- El 25% destacó que la preparación de los funcionarios era muy buena.
- El 11% manifestó que la preparación de los funcionarios era buena.
- Un 1% de los usuarios calificaron de regular la preparación de los funcionarios que los atendieron.
- Un 0% calificó de mala la preparación de los funcionarios que los atendieron.
- Un 5% de los usuarios de la muestra, no respondieron a esta pregunta.

Al analizar los datos, se destaca que persiste el reconocimiento por parte de la ciudadanía a los funcionarios por su buena preparación en los conceptos y normas ambientales con una muy buena calificación. Si se agrupan los tres grupos positivos que guardan similitud y coherencia en la preparación de los funcionarios que son las opciones "Excelente, Muy Buena" y "Buena", se obtiene el 94.2% del total evaluado en esta pregunta, siendo este indicador muy positivo y congruente con las calificaciones obtenidas en la Calidad en la atención (58%, 25% y 11%) respectivamente para un

94% en total, calificaciones que confirman coherencia entre la calidad en la atención y la preparación de los funcionarios y como lo perciben los usuarios.

Gráfica 6 - Preparación del funcionario



Gráfica 6

La Gráfica 6 muestra en resumen de las calificaciones que los usuarios otorgaron a la Preparación de los funcionarios.

"Excelente" obtuvo un 58%, "Muy Buena" con 25% y "Buena" con 11%.

Las calificaciones Regular y Mala obtenidas se ubicaron en las siguientes regionales:

DAR's	Regular y Malas Preg 2			%
Suroccidente	1	0	1	0,14
Suroriente	2	0	2	0,29
Centro Norte	0	0	0	0,00
Centro Sur	0	0	0	0,00
Pacifico Oeste	1	0	1	0,14
pacifico Este	0	0	0	0,00
Norte	1	1	2	0,29
Brut	1	0	1	0,14
Totales	**6**	**1**	**7**	100%
	0,86	0,14	100%	

Tabla 9

5.4. RESULTADO DE LA PREGUNTA, QUE TAN ADECUADAS CONSIDERAN LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS

"Que tan adecuadas consideran las instalaciones para la prestación de los servicios" los ciudadanos que las visitan.

Según los valores que se obtuvieron de las encuestas en esta pregunta se puede mostrar:

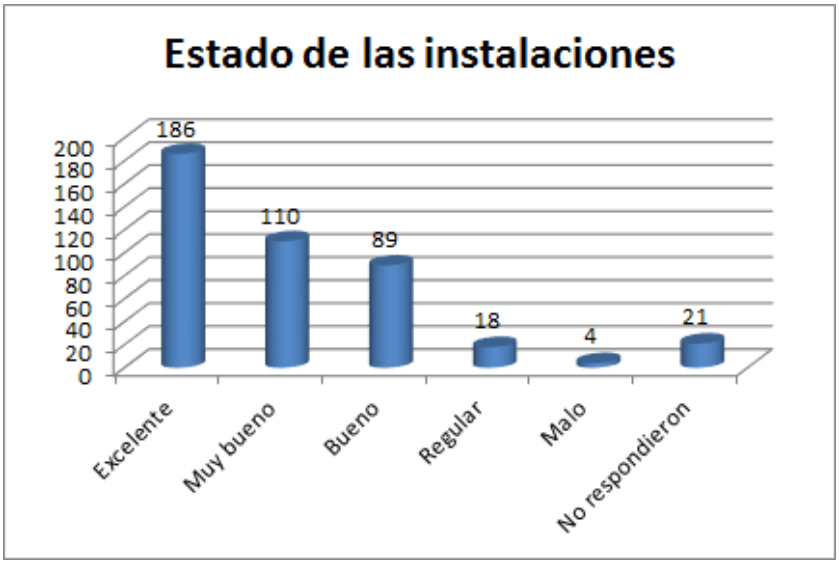
Atención	Cantidad	%
1- Excelente	186	43%
2- Muy bueno	110	26%
3- Bueno	89	21%
4- Regular	18	4%
5- Malo	4	1%
6- No respondieron	21	5%
Total	**428**	100%

Tabla 10

Esta pregunta de la encuesta fue obtuvo los siguientes resultados:

- El 43% manifestó que a las instalaciones en las cuales reciben el servicio son "Excelentes".
- Un 26% de los usuarios calificaron como 'Muy Buenas' las instalaciones en donde fueron atendidas.
- El 21% de visitantes dieron su calificación como 'Buenas' a las instalaciones de la CVC donde se atiende a la ciudadanía.
- Un 4% calificaron como 'Regular' las instalaciones.
- El 1% manifestó que las instalaciones eran "malas"
- Un 5% de los usuarios no respondieron esta pregunta.

La gráfica 7 presenta la calificación recogida en las encuestas para evaluar como perciben los ciudadanos el estado de las instalaciones donde se les brinda el servicio.



Gráfica 10

Las calificaciones obtenidas como “Regulares” y “Malas”, fueron 22 para las siguientes Direcciones Ambientales Regionales.

DAR's	Regular y Malas Preg 3			%
Suroccidente	2	0	2	0,09
Suroriente	9	3	12	0,55
Centro Norte	0	0	0	0,00
Centro Sur	0	0	0	0,00
Pacifico Oeste	2	1	3	0,14
pacifico Este	2	0	2	0,09
Norte	0	0	0	0,00
Brut	3	0	3	0,14
Totales	**18**	**4**	22	100%
	0,82	0,18	100%	

Tabla 11

De este total, un 82% de los ciudadanos que manifestaros que las instalaciones eran regulares y el 18% que eran malas para la prestación de los servicios. El 55% que respondieron la encuesta, manifestaron que las Instalaciones de la DAR Suroriente no son adecuadas.

La mayoría de las calificaciones "malas" igualmente fueron para esta misma regional. El resto de calificaciones "regulares" fueron por el mismo porcentaje del 14% para la DAR Pacífico Oeste y la Brut. La Pacífico Este obtuvo un 9% en la calificación "regular".

En términos generales, se tiene un 90% de aceptabilidad de parte de la ciudadanía con respecto a las instalaciones en donde reciben los servicios de la autoridad ambiental.
Es de anotar que desde períodos anteriores las encuestas han vislumbrado los inconvenientes de algunas regionales para una óptima atención.

6.- COMPARATIVO ENTRE LAS REGIONALES – En Trámites

Opciones de Calificación	Sur Occidente	Sur Oriente	Centro Norte	Centro Sur	Pacífico Oeste	Pacífico Este	Dar Norte	Dar Brut	TOTAL	%
Licencias	3	17	1	0	3	6	1	0	**28**	6.7
Permisos	14	77	1	0	9	22	1	20	**138**	32.9
Denuncios	3	5	0	0	0	3	0	1	**12**	2.9
Quejas – Reclamos – Derechos Pet.	6	11	0	0	2	1	0	0	**20**	4.8
Concesiones	1	36	0	0	2	16	0	14	**68**	16.2
Otros	14	93	3	0	18	7	1	12	**141**	33.6
No respondieron	1	11	0	0	0	0	1	0	13	3.1
Total	**42**	**251**	**5**	**0**	**34**	**55**	**4**	**47**	**438**	100

Tabla 12

La tabla 12 recopila los datos recogidos en los trámites y servicios que realizaron los usuarios que visitaron la Corporación. Se muestra el valor de 438 trámites realizados de entre los que se destacan los "Permisos" con un 32.9%, el ítem "Otros" con un 33.6%, las "Concesiones" con un 16.2% y las "Licencias" con un 6.7%

Opciones de Calificación	Sur Occidente	Sur Oriente	Centro Norte	Centro Sur	Pacífico Oeste	Pacífico Este	Dar Norte	Dar Brut	TOTAL	%
1- Pregunta: CALIDAD EN LA ATENCION										
Excelente	29	136	1	0	28	41	2	37	**274**	64
Muy Bueno	5	66	1	0	2	9	0	4	**87**	20.3
Bueno	3	32	1	0	3	0	0	4	**43**	10
Regular	3	5	2	0	0	0	0	0	**10**	2.3
Malo	0	4	0	0	0	0	2	0	**6**	1.4
Sin Responder	0	3	2	0	1	0	1	1	**8**	1.9
TOTAL	**40**	**246**	**7**	**0**	**34**	**50**	**5**	**46**	**428**	100
1-A – EN CASO DE RESPONDER REGULAR O MALO - ESPECIFIQUE										
Demora trámite	4	11	0	0	1	0	2	0	**18**	34
Problema al ingresar	0	4	0	0	0	0	0	0	**4**	7
Funcionario no disponible	0	11	1	0	0	1	1	0	**14**	26
Atención Telefónica insuficiente	0	4	0	0	0	0	1	1	**6**	11
Información Insuficiente	0	2	1	0	0	0	0	0	**3**	6
Otro	0	1	0	0	2	0	0	1	**4**	7
Sin Responder	0	3	1	0	0	0	1	0	**5**	9
TOTAL	**4**	**36**	**3**	**0**	**3**	**1**	**5**	**2**	**54**	100
2- Pregunta: PREPARACION DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE										
Excelente	27	129	1	0	22	36	1	31	247	57.7
Muy Bueno	8	70	1	0	8	12	0	9	108	25.2
Bueno	4	32	3	0	1	2	1	2	45	10.5
Regular	1	2	0	0	1	0	1	1	6	1.4
Malo	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.2
Sin Responder	0	13	2	0	2	0	1	3	21	5
TOTAL	**40**	**246**	**7**	**0**	**34**	**50**	**5**	**46**	**428**	**100**
3- Pregunta: QUE TAN ADECUADAS SON LAS INSTALACIONES EN DONDE SE RECIBE EL SERVICIO										
Excelente	18	94	3	0	14	22	2	33	186	43.5
Muy Bueno	11	66	0	0	7	19	0	7	110	25.7
Bueno	9	60	3	0	8	5	1	3	89	20.8
Regular	2	9	0	0	2	2	0	3	18	4.2
Malo	0	3	0	0	1	0	0	0	4	0.9
Sin Responder	0	14	1	0	2	2	2	0	21	5
TOTAL	**40**	**246**	**7**	**0**	**34**	**50**	**5**	**46**	**428**	**100**

Tabla 13

La tabla 13, muestra que las calificaciones obtenidas en todas las regionales para cada una de las preguntas evaluadas.

Igualmente estos valores pueden ser representados en una calificación de la medición de la satisfacción del usuario en las cuales se resume toda la información recopilada en las regionales las cuales se presentan a continuación en comparativo con el semestre anterior.

Calificando de 1 a 5 cada una de las tres preguntas de la encuesta, se tiene:

Evaluación de las variables	Calificación 2 sem 2014	Calificación 1 sem 2015
1- Calidad en la Atención	4.60	4.38
2- Nivel de preparación de los funcionarios	4.55	4.24
3- Adecuación locativa para la prestación de servicios	4.26	3.92

Tabla 14

Estos promedios nos confirman que tanto la 'Calidad en la atención', como la Preparación del funcionario que atiende' y lo 'Adecuadas que son las instalaciones para la prestación de los servicios' tienen una relación congruente en como lo perciben los usuarios y se mantiene la tendencia en el transcurrir del tiempo, como puede observarse, que en el segundo semestre de 2014 los indicadores son ligeramente superiores pero guardan proporción con el primer semestre de 2015, que continúan siendo muy satisfactorios en los diferentes períodos evaluados.

7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

De las 428 encuestas recibidas, 58 usuarios dejaron sus comentarios en el punto 4 de la encuesta, denominado, “Observaciones”, de las cuales se extraen las sugerencias de cada Regional para su respectiva evaluación por parte de cada Director de DAR.

DAR SUR OCCIDENTE (7)
1) Se hace necesario que la gente se le capacite o eduque en el medio ambiente y el respeto de los linderos en medidas para las quebradas, nacimientos, rios y con respecto a la siembra de árboles nativos de la zona. Mayor presencia en la zona y poder tener vigías. 2) vine de viaje a Cali y entre mis planes es subir al topacio en bicicleta, lamentablemente no pude ingresar por que no tenía permiso que se debe tramitar. Es increíble que un país que quiere promocionar el turismo exija a sus clientes trámites burocráticos. Ojala esto cambie para el bien del país. 3) Para mi concepto las instalaciones son muy pequeñas. (estrechas) 4) Los funcionarios zona rural más acercamiento con la población, más respeto. Que el funcionario sea el enlace perfecto. 5) colocar en la red número de trámite, indicando fechas, recibos y stop 6) Agilizar los trámites dependiendo de la vigencia. 7) El trámite de la concesión lleva más de un año a pesar de entregar todos los requisitos. Es importante revisar este procedimiento.
DAR SUR ORIENTE (24)
1) Pienso que si por algún motivo un funcionario no esta debe haber otro que lo remplace. Para que la gente no se sienta insatisfecho. 2) Sugiero que se dé una respuesta oportuna. 3) solicitud de tramitar lo antes posible las concepciones y líneas telefónicas que están dañadas. 4) teniendo en cuenta la funcionalidad del estado y sus agentes, la atención de los servidores en las dos veces que he asistido para el trámite de permiso de vertimientos de agua ha sido excelente. 5) Ampliación de zonas 6) De acuerdo con los tiempos de respuestas de la solicitud realizadas. Revisar los tiempos de la misma para mejorar servicio de los usuarios. Gracias 7) La casa es muy bonita, podrían mejor los pisos pues estaba muy deteriorados? 8) Cambio de sede 9) Las instalaciones del proceso jurídico son un poco estrechas. 10) Que cuando un trámite demore avisen para uno saber cómo trabajo. 11) Los contratistas encargados de los aislamientos de nacimientos de agua reforestaciones y protecciones de cuenca hídricas, no hacen bien su labor y no atienden a los propietarios de los predios que salen favorecidos con los aislamientos y quieren hacerlo con el personal que quieren y los dejan mal hechos, también yo salí favorecido con un aislamiento y el señor Arias el contratista, me borro de lo favorecido porque le dio la gana, y le sugerí hacerlo bien y con gente

de la región.
12) Cambio de sede.
13) Cambio de sede.
14) No archiven los documentos entregados sin ninguna respuesta.
15) Como en muchas instituciones del país, la sugerencia es reducir los trámites en sentido de cantidad de pasos y personal específico por tarea.
16) El jardín de la entrada está muy sucio la cual muestra que las instalaciones sean buenas
17) Dependencia de recursos financieros
18) los guardas están para prestar seguridad no para entorpecer el ingreso de los usuarios a solicitar un servicio. En la oficina deben quedar unos funcionarios idóneos que atiendan a los usuarios y den la información correcta.
19) Por favor presten atención a mi problema radicado 32968
20) el jardín esta o mantiene enmontado parece que no le hacen mantenimiento
21) Que no volvieron a visitar
22) Mejorar la atención en la facturación de los servicios que no brinda información sobre los criterios de facturación
23) Respetar los horarios de atención pues el funcionario Daniel Ramirez abandonó sus funciones a las 12:00 pm siendo el horario de atención hasta las 12:30 pm. Siento que se trata de un acto no solo irresponsable sino de mala fe, pues el funcionario tenía conocimiento de mi visita. A las instalaciones llegué a las 12:00 pm y no se encontraba.
24) La comunicación con algunos funcionarios se hace difícil al no traer ellos celular corporativo disponible en los casos en que por sus funciones mantienen desplazándose y no en una oficina fina. Somos exportadores y se requiere sello de la CVC en aeropuerto y no hay funcionario permanente en ese sitio que supla la necesidad oportunamente. El acceso a las oficinas depende de la autorización del funcionario demorando la atención ya que genera problemas adicionales teniendo en cuenta que no hay donde parquear.

DAR CENTRO NORTE (2)

1) A pesar que en 3 ocasiones fui a preguntar sobre las posibilidades de cancelar la sanción impuesta (con el oficio de la CVC), me indicaron que solo podía atenderme la Sra. Francia rodríguez, quien no se encontraba en la oficina. Debe haber otras personas que pudieran atenderme pues en las 3 ocasiones perdí la visita desde Cali.
2) Deben tener más personal capacitado pero atender en el servicio de facturación.

DAR CENTRO SUR (0)

DAR PACIFICO OESTE (9)

1) Que los teléfonos fijos estén adecuados con la finalidad de poder comunicarnos y resolver algunas dudas que se presenten para evitar trasladarse a las oficinas. Participación masiva de los egresados de agronomía de la universidad del pacifico

2) Sería bueno que estuvieran en la propia sede ya que es mucho más cómoda y asequible que la actual.
3) Se necesita adecuar el tanque de agua de lluvia saneamiento básico y capacitación en la recolección de basuras, reciclaje, capacitación en el cuidado de plantas medicinales
4) El cambio de sede desorienta a la gente.
5) Excelente calidad humana pero las Instalaciones son pésimas.
6) Que tenga una instalación fija y bien ubicada.
7) Que sirva el aviso de la instalación
8) Mejorar la presentación de los empleados. Todos en la cama o todos en el suelo. Uniforme para todos. Mejorar la señal porque se cae mucho internet.
9) Que se vea el aviso de la CVC en la entrada,

DAR PACIFICO ESTE (5)

1) Que en caso de un documento le deban dejar en un predio o finca si no hay alguien mayor o que sepa leer. Por favor venir a llevarla en el momento que se encuentre alguien que pueda mirar o leer el documento dado.
2) No tengo palabras para expresar el buen servicio. Muy Bueno
3) Colocar lo más pronto posible la energía eléctrica para beneficio de todos.
4) Que tenga instalaciones más amplias.
5) Hacer llegar la correspondencia en el tiempo correspondiente.

DAR NORTE (3)

1) La funcionaria Monica Murillo no tiene aspecto de atender bien a los usuarios. Los atiende cuando a ella le da la gana. Falta de más actitud con los usuarios
2) Mejorar la puntualidad al expedir las licencias, al recibir el pago y hacer las visitas y no perjudicar al usuario en perdida de pasajes y tiempo.
3) Señores CVC Cali, como se les ocurre cambiar a un funcionario que desempeñaba la labor de sustanciador que es Hector Fabio que lo hacía muy bien con experiencia para colocar a otro sin experiencia, no digamos que el muchacho es malo para el trabajo sino que él ocupa otras labores.

DAR BRUT (6)

1) Los salvoconductos de movilización sean con un poco más de tiempo pues los carros que van a movilizar la guadua a veces no llegan en el tiempo acordado y así se vence la fecha y para cambio de carro toca expedir otro salvoconducto y volver a pagar los 30000 peso y así se pone muy costosa la movilización de la guadua.
2) Adecuar el quiosco que se encontraba en la oficina de la CVC DAR Brut como auditorio de socialización y reuniones en este caso para la convocatoria de FPAA
3) Adecuar un quiosco para socializar las charlas. Crear un auditorio.
4) Nos den un poco más de tiempo para llevar los viajes. Que nos bajen los costos del salvoconducto porque estamos pagando $31400 siempre que si no se alza el viaje y no se reclama el salvoconducto no sea que si no se alza el viaje y no se reclama el salvoconducto a tiempo y que si se hace el procedimiento de radicación y por circunstancias no se pueda alzar ese viaje, no tener que volver a radicar porque se nos lleva más tiempo porque son dos días mas y nos queda muy trasmano ya que vivimos de la venta de la guadua y somos varias familias incluso toca mermar personal porque ya no se mueve la misma cantidad de viajes

debido a eso. 5) La atención hace sentir que es una entidad seria y responsable. 6) Que las licencias las desarrollen más rápido

8.- SUGERENCIAS DEL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Los Directores de las Regionales, deben de evaluar cada uno de los comentarios y sugerencias dejadas en este informe por los ciudadanos que diligenciaron las encuestas, con el objetivo de presentar las acciones correctivas necesarias que conlleven a eliminar las falencias y mejorar el servicio.

Se adjunta el formato Ft 16.06 el cual pueden bajar de la intranet/formatos comunes.

Se debe de usar un formato por cada sugerencia.

EVALUACION DE SUGERECIAS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

Periodo:_____

FECHA:					
DAR / DEPENDENCIA					
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:					
SUGERENCIA No._____:					
BONDADES DE LA SUGERENCIA:					
FACTIBILIDAD	SI		NO		
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)					
NORMATIVIDAD:					
COSTOS ASOCIADOS					
REQUIERE LICITACION	SI		NO		
TIPO DE CONTRATACION:					
SUGERENCIA APROBADA	SI		NO		
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:					
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD		MM		AAAA
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD		MM		AAAA
OBSERVACIONES:					

VERSION: 01

No se deben realizar modificaciones en el formato.
Grupo Gestión Ambiental y Calidad

COD: FT.16.

Comprometidos con la vida