

Informe

Medición de la satisfacción del usuario

Segundo semestre de 2012

Fuente:

Encuestas recopiladas de las Direcciones Regionales Ambientales y Dependencias del Edificio Central

Elaborado por:

**Oficina de Atención al Ciudadano
Secretaría General
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca**

INDICE

CONTENIDO	PAG
1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA	3
Formato de la encuesta	4
2. METODOLOGÍA	5
3. PERIODO EVALUADO	6
4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS	6
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS	8
5.1.- Qué tipo de servicio tramitó ante la Corporación	8
5.1.1- Comparativo de trámites entres los 2 últimos semestres	10
5.2. Resultado de la evaluación de la primera pregunta	11
5.3. Resultado de la evaluación de la segunda pregunta	16
5.4. Resultado de la evaluación de la tercera pregunta	18
6.- COMPARATIVO ENTRE LAS DEPENDENCIAS Y REGIONALES	22
7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	25
7.1 Formato de Evaluación de sugerencias	31
8- Evaluación de las sugerencias del segundo Semestre de 2011	32
9- SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	34
9- CONCLUSIONES	34

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.
- Mostrar 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.
- Obtener las sugerencias de los usuarios que se evaluarán para determinar de ellas cuáles son verdaderas oportunidades de mejora para la Corporación.

En la página siguiente se muestra el formato de encuesta del cual se extrae el presente informe para conocimiento de todos.

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: _____

Cédula: _____

Ciudad/municipio/corregimiento: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Dependencia que le brindo el servicio: _____

Señale el tipo de servicio que tramitó ante la corporación

<input type="checkbox"/> Licencia	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Permisos	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Denuncias	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Quejas, reclamos, derecho de petición	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> Concesiones	_____	Especifique el tipo: _____
<input type="checkbox"/> 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:

<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. ¿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:

2.1. TIPOS DE RECEPCIÓN

El 100% de las encuestas se recopilaron de las ocho regionales y fueron diligenciadas personalmente por cada ciudadano en el momento de visitar las instalaciones de las DARs, también en el edificio principal de la Corporación y directamente en la zona rural al momento en que los funcionarios hacen entrega de los oficios de respuesta a los requerimientos.

2.2. COBERTURA DE LA ENCUESTA:

En todas las áreas de jurisdicción de cada una de las ocho Direcciones Ambientales Regionales del Valle del Cauca y en la sede principal ubicada en la ciudad capital del Valle . Santiago de Cali.

2.3. TAMAÑO DE LA ENCUESTA:

El tamaño de la muestra se determina de acuerdo a formulación estadística teniendo como población (N) la cantidad de requerimientos registrados en el semestre (5614), con un nivel de confianza (z) del 98%, tomando el 2.5% como margen de error (p) en cálculos y un 8% de proporción a considerar que la muestra calculada no responde a las propiedades de la población (q) y se calcula (p) como $1 - q$

La fórmula para determinar el tamaño de la Muestra Representativa (n) es:

$$n_1 = (z / \epsilon)^2 * p * q$$

$$n = n_1 / (1 + n_1 / N)$$

Donde $p = 1 - q$

$$n_1 = (1.98 / .0287)^2 * 0.92 * 0.08$$

$$n_1 = 350$$

$$n = 350 / (1 + (350 / 6375))$$

$$n = 332$$

Se concluye mediante la fórmula que para la población acumulada en requerimientos que en el primer semestre se obtuvo, se necesitarían un total

Comprometidos con la vida

de 332 encuestas entre todas las Direcciones Regionales y Dependencias de la Corporación en su área de jurisdicción como la Muestra Representativa

Se recopilaron en la Oficina de Atención al usuario un total de 333 Encuestas al finalizar el semestre. En este mismo período la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo de seguimiento Cross un total de 6375 requerimientos. De acuerdo a estos datos el tamaño de la muestra equivale al 5.2% del total de encuestas, la que consideramos representativa como soporte para esta evaluación.

3. PERIODO EVALUADO:

Julio/01 a Diciembre/31 de 2012, Segundo Semestre del año 2012.

4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS

Las 333 encuestas se clasifican de acuerdo a las DAR o Dependencias que las remitieron, de la siguiente manera:

DAR	CANTIDAD	%
Dirección Técnica Ambiental	3	0.9
DAR Sur Occidente	18	5.40
DAR Sur Oriente	41	12.31
DAR Centro Norte	70	21.02
DAR Centro Sur	64	19.22
DAR Pacífico Oeste	22	6.61
DAR Pacífico Este	14	4.21
DAR Norte	39	11.71
DAR Brut	62	18.62
Total	333	100

Tabla 1

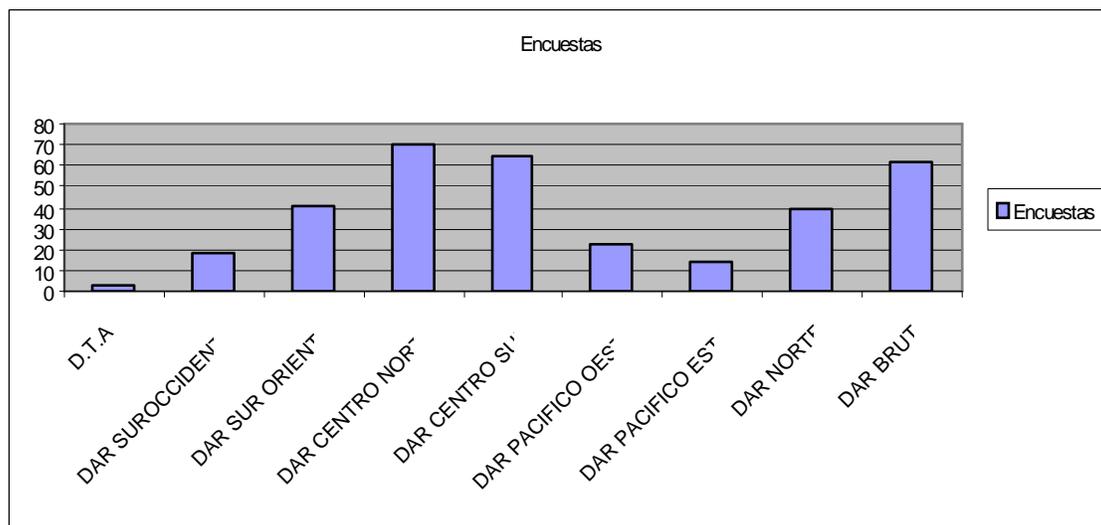
Apreciamos en la tabla 1 que la Regional Centro Norte, aportó la mayor cantidad de encuestas para la realización de este informe, que es la Medición de la Satisfacción de los usuarios, quienes como grupo incentivan a los visitantes a llenar las encuestas y durante el segundo semestre recopilaron 70, equivalentes al 21.02% del total.

En segundo lugar con 64 encuestas lo reportó la DAR Centro Sur, aportando al proceso de medición de la Satisfacción del usuario el 19.22% del total.

En tercer lugar e incrementando su participación a este proceso se encuentra la DAR Brut, que en este período recopiló 62 encuestas lo que equivale al 18.62% del total.

Resaltamos la participación la regional Pacífico Este, que no había tenido participación en informes anteriores.

En el gráfico 1 se muestra la dispersión de estos valores.



Gráfica 1

Se observa en el gráfico que las barras más altas corresponden a las DARs Centro Norte, Centro Sur, la Brut, Sur oriente y Norte, en la participación de este informe:

En su orden por mayor cantidad de encuestas, 70, 64, 62 y 41.

5.- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS.

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

De las 333 encuestas recopiladas se contaron 324 respuestas a esta pregunta debido a que 9 de ellos No respondieron a este punto. Sin embargo se analiza que el 97% si realizaron un trámite y/o un servicio al tiempo de la visita, lo cual es relevante.

Su distribución fue la siguiente:

Servicios	Cantidad	%
Licencias	16	5
Permisos	82	25
Denuncias	23	7
Quejas, reclamos, derechos de petición	9	3
Concesiones	47	14
Otros	148	44
No respondieron este punto de la encuesta	8	2
Total	333	100

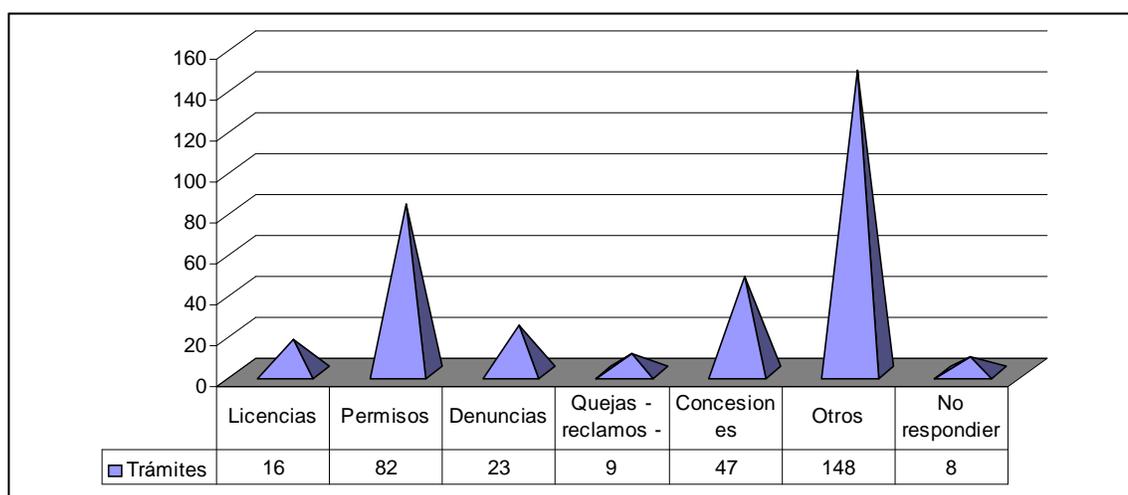
Tabla 2

La tabla 3 nos deja ver que 325 trámites y/o servicios fueron realizados por usuarios que visitaron la Corporación para obtener informaciones, Consultas, ayudas con capacitaciones, conceptos ambientales, subsidios, asesorías en la viabilidad de proyectos, capacitaciones, etc, todos enmarcados en el rubro otros que representa el 44% del total.

El segundo lugar lo ocupa el ítem "Permisos" con 82 encuestas y este valor representa el 25% del total.

En tercer lugar como los más representativos del grupo, se encuentra el ítem “Concesiones”, con una participación de 47 encuestas representado porcentualmente con el 14% del total.

Se muestra la cantidad de trámites realizados en la siguiente gráfica con los valores redondeados.



Gráfica 2

La gráfica 2 nos permite visualizar los rubros con mayor número de trámites solicitados por los usuarios en el Valle del Cauca que son las Consultas, Solicitudes de capacitación, Acompañamientos, Asesoría en temas ambientales, petición de ayudas y subsidios todos enmarcados en el rubro Otros y cuyo valor porcentual es del 44%, del total de las visitas recibidas, los permisos ambientales tienen el 25% y las Concesiones con el 10.52%, como los más representativos en el segundo semestre de 2012.

5.1.1 Comparativo entre los dos últimos semestres

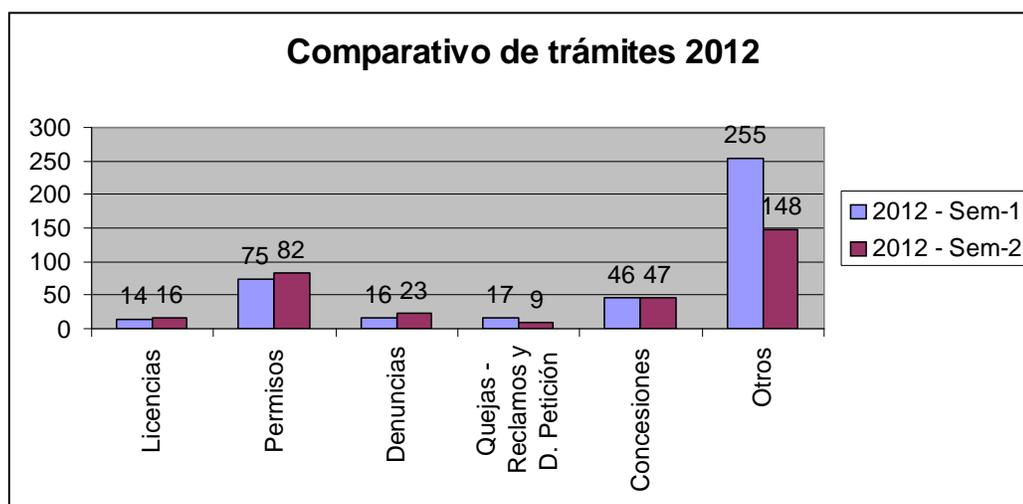
A continuación se presentan las cantidades de trámites y/o servicios que se atendieron en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en los dos últimos semestres, siendo ellos, primer semestre de 2012 y el segundo semestre de 2012. Sus cantidades son:

Trámites y/o Servicios	2012 - Sem-1	2012 - Sem-2	Diferencia
Licencias	14	16	2
Permisos	75	82	7
Denuncias	16	23	7
Quejas - Reclamos y D. Petición	17	9	-8
Concesiones	46	47	1
Otros	255	148	-107
Totales	423	325	-98

Tabla 3

Los datos muestran que las cantidades de trámites y servicios presentan comportamientos similares en cada uno de los ítems. En cantidades absolutas en segundo semestre de 2012, presenta un decrecimiento de 23.17% aunque cada uno de los trámites guarda proporción con su equivalente en el semestre pasado.

Para visualizar de manera gráfica la relación entre los datos de los dos últimos semestres, se muestra en la gráfica a continuación.



Gráfica 3

5.2. RESULTADO DE LA EVALUACION DE LA PRIMERA PREGUNTA

4. Califique la calidad en la atención, de acuerdo con el trámite adelantado.q

A esta primera pregunta respondieron 324 personas de las 333 que llenaron las encuestadas, arrojando el siguiente resultado según la tabla 4:

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	240	72
2- Muy bueno	50	15
3- Bueno	30	9
4- Regular	2	0.6
5- Malo	2	0.6
6- No respondieron	9	2.7
Total	333	100

Tabla 4

Las calificaciones a esta primera pregunta, fue de la siguiente forma:

- 240 marcaron que la Atención recibida por los diferentes funcionarios era ``Excelente``, lo cual representa el 72% del total encuestado, siendo este indicador muy positivo.
- En la segunda opción de calificación que es ``Muy Bueno`` respondieron 50 personas representando porcentualmente el 15% del total.
- En la tercera opción para calificar la calidad en la atención que es ~~Buena~~ respondieron 30 personas con una representación del 9% del total.

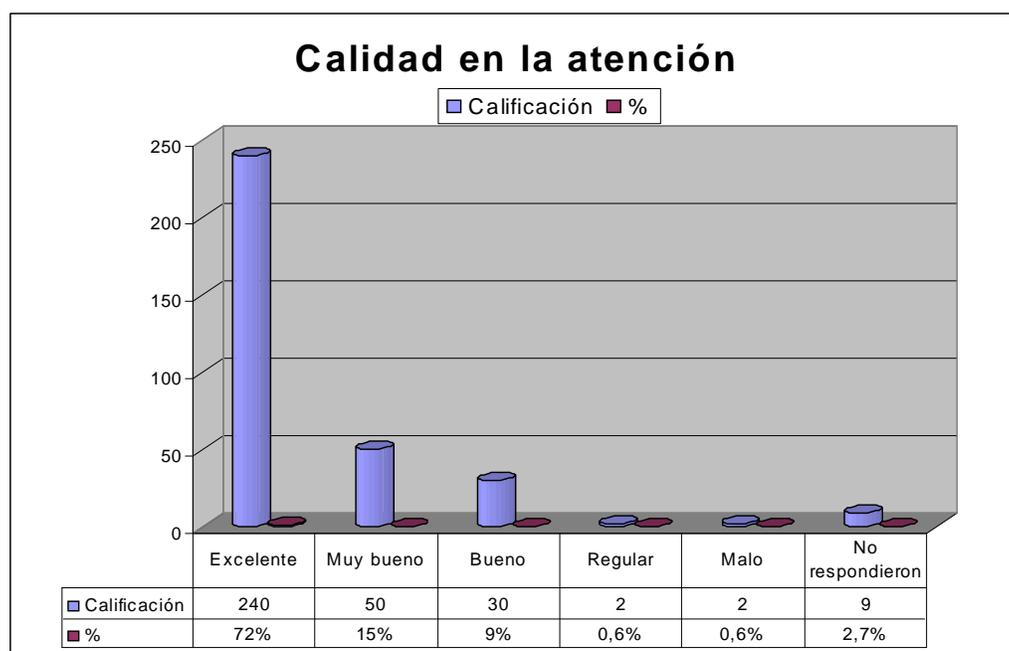
Si analizamos la sumatoria tanto de las dos primeras calificaciones, como de las tres primeras calificaciones, nos encontramos con que la atención entre los dos parámetros primeros (Excelente y Muy Bueno) suman 87% del total de encuestas, y si realizamos la sumatoria de los tres primeros valores por ser de carácter positivo, nos encontramos

Comprometidos con la vida

con un 96% de evaluación positiva en la Atención Ofrecida por nuestros funcionarios, con algunas variantes en el grado de satisfacción de quienes recibieron la atención .

Es de resaltar, que en los últimos semestres se ha mantenido esta proporción en la calificación a la 'Calidad en la atención ofrecida', y siendo positivos en un alto porcentaje, ratificando cada vez más el compromiso de nuestros funcionarios al brindar una esmerada atención a la ciudadanía y que esta lo perciba de igual manera.

En la siguiente gráfica 4, presentamos lo expuesto:



Gráfica 4

El análisis de la calificación Regular a la primera pregunta se contaron 2 encuestas marcadas y obtenidas en las regionales Sur Oriente y Centro Sur las cuales se desglosan en la siguiente tabla Nro 5 y soportado en la tabla 6 para describir los ítems. La evaluación de esta pregunta, representa un punto importante en las falencias que los usuarios encontraron al momento de solicitar la atención y es motivo de tenerlos muy en cuenta para las correcciones que conlleven a plantearse acciones de mejora.

Comprometidos con la vida

En total se encontraron 2 calificaciones con Regular en las Regionales, que se esperan puedan mejorar con prontitud estas calificaciones.

DARs	1 ítem	2 ítem	3 ítem	4 ítem	5 ítem	6 ítem
Dirección Técnica Ambiental						
Suroccidente						
Suroriente			1			
Centro Norte						1
Centro Sur						
Pacifico Oeste						
Pacifico Este						
Norte						
Brut						
Total			1			1

Tabla 5

Convenciones	Significado
1 ítem	Demora en el trámite
2 ítem	Problemas al ingresar a la Corporación
3 ítem	El funcionario no se encontraba disponible
4 ítem	Atención telefónica deficiente
5 ítem	Información insuficiente o errónea
6 ítem	Otro – Envío de correspondencia si revisar anexos

Para el correcto entendimiento de los significados de las columnas tituladas con ítem, se elabora la tabla 6 con el significado de cada 'ítem'.

Tabla 6

El segundo semestre del 2012, presenta una mejoría en las deficiencias con respecto al primer semestre en donde se marcaron treinta (30). Esto nos alienta a continuar mejorando las debilidades y hacer los correctivos a cada una de las deficiencias para mejorar en la Calidad de la Atención.

La tabla 7 recoge las encuestas con los ítems marcados en la calificación Regular en el comparativo de los dos semestres de 2012 y la gráfica 5 muestra visualmente el comportamiento y se observa que la barra morada del 2 semestre tubo menos fallas que en el primer semestre lo que consideramos positivo por las mejoras logradas.

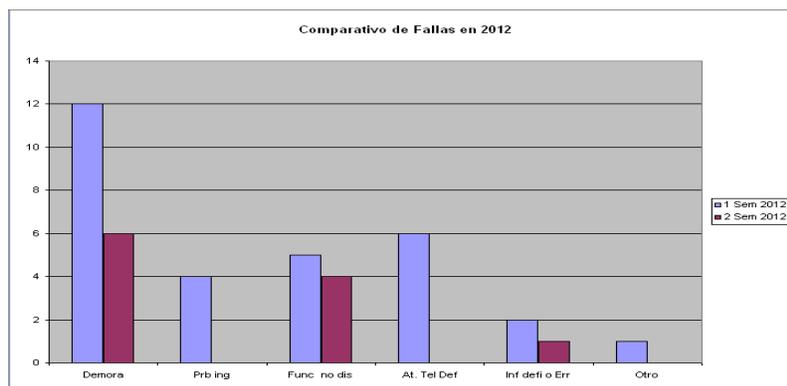
Se destaca la barra morada fuerte del ítem 2, que es más pequeña en los tres ítems que se encuentran con la otra barra. Esto significa que estas fallas detectadas disminuyeron para el segundo semestre y eso es buena noticia para la Corporación y para los usuarios.

Comprometidos con la vida

La deficiencia más reportada en todas las Direcciones Ambientales Regionales, sigue siendo la “Demora en el trámite”, con (12) casos en el primer semestre y 6 en el segundo semestre en el 2012.

Item	1 Sem 2012	2 Sem 2012
Demora en el trámite	12	6
Problemas al ingresar	4	0
Funcionario no disponible	5	4
Atención telefónica Deficiente	6	0
Información deficiente o errada	2	1
Otro	1	0

Tabla 7



Gráfica 5

5.3. RESULTADO DE LA EVALUACION DE LA SEGUNDA PREGUNTA

¿Cuál es el concepto que tiene de la Preparación del funcionario que le atendió+

Esta evaluación recoge los valores de la encuesta en la siguiente tabla 8;

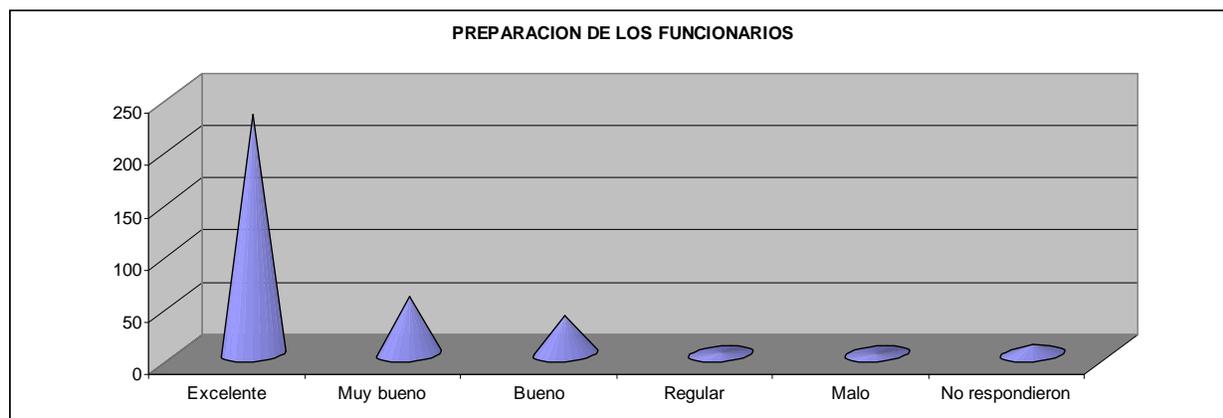
Atención	Cantidad	%
1- Excelente	240	72.07
2- Muy buena	50	15.01
3- Buena	30	9.0
4- Regular	2	0.60
5- Malo	2	0.60
6- No respondieron	9	2.70
Total	333	100

Tabla 8

Comprometidos con la vida

Detallando estos valores de la segunda pregunta con respecto a la primera, puede apreciarse su similar proporcionalidad en la calificación de cada ítem, en la evaluación de la **Preparación de los funcionarios de la Corporación**:

- Se sumaron 240 encuestas marcadas con la calificación de **Excelente** a la preparación de los funcionarios que los atendieron, esto equivale al 72.07% del total de encuestas recibidas.
- En la segunda opción de calificación como **Muy buena**, calificaron 50 usuarios a los funcionarios que los atendieron. Porcentualmente esta cantidad de usuarios representa el 15.01%.
- Con respecto al tercer ítem de calificación, **Buena** la preparación de los funcionarios, respondieron con su calificación positiva 37 usuarios, con un valor equivalente porcentual del 9.0% del total.
- Se anotaron Dos (2) casos en esta pregunta como **Regular**. Se registraron Dos (2) encuestas con la calificación **Mala** a la preparación de los funcionarios, una en la Regional Pacífico Oeste y otra en la Pacífico Este. Porcentualmente es el 0.30%.
- No respondieron a esta pregunta un total de 9 encuestados. (2.7%)



Gráfica 6

Comprometidos con la vida

Gráficamente se muestra la parte izquierda con los valores positivos en gran medida con respecto a su parte derecha.

Las 2 calificaciones regulares a la 'Preparación de los funcionarios', fueron realizadas en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calificaciones Regular	%
Sur Oriente	1	50
Centro Norte	1	50
Total	2	100

Tabla 8

Estos puntos se deben regularmente a información deficiente o desconocimiento de lo consultado por parte del funcionario y al envío de correspondencia incompleta.

En resumen con respecto a la Preparación de los funcionarios de la Corporación se resalta que al sumar las dos primeras calificaciones de Excelente y Muy buena se obtiene un honroso 87.08% y adicionándole el 9.0% de las calificaciones Buenas, se obtiene 96.08%, total expresado en el alto concepto que tienen los funcionarios de la C.V.C. con respecto a los temas ambientales y su normatividad.

Al igual que en la evaluación de la primera pregunta, se siguen presentando fallas que perciben los usuarios en total un 0.90%, pero entendemos que estas fallas nos imponen retos para mejorarlos sobre todo en las regionales en donde se detectaron.

5.4. RESULTADO DE LA EVALUACION DE LA TERCERA PREGUNTA

¿Que tan adecuadas consideran las instalaciones para la prestación de los servicios+.

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

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	176	52.85
2- Muy bueno	65	19.52
3- Bueno	44	13.21
4- Regular	22	6.60
5- Malo	7	2.10
6- No respondieron	19	5.70
Total	333	100

Tabla 9

A la tercera pregunta de la encuesta respondieron con la calificación correspondiente al punto tratado 314 usuarios y 19 de ellos no hicieron marcación alguna.

La distribución de este punto es la siguiente:

- 176 usuarios dieron su calificación de **Excelente** a las instalaciones en las cuales reciben el servicio, esto es un 52.85% del total.
- 65 usuarios calificaron como de **Muy Buena** las instalaciones en donde fueron atendidas lo que representa un 19.52% del total.
- 44 del total de visitantes dieron su calificación como **Buena** las instalaciones de la CVC donde se prestan los diferentes servicios y trámites. Esto es un 13.21% del total evaluado.
- 22 usuarios calificaron como **Regular** las instalaciones. En porcentaje un 6.6%.
- 7 usuarios calificaron de **Mala** las instalaciones de la Corporación para la prestación de los servicios a la ciudadanía.
- 9 de quienes respondieron la encuesta no marcaron calificación alguna para esta tercera pregunta que evalúa las instalaciones de la corporación. Del total

Comprometidos con la vida

encuestado representa el 5.70%, lo que nos haría suponer que su posición es indiferente y acepta la infraestructura como está.

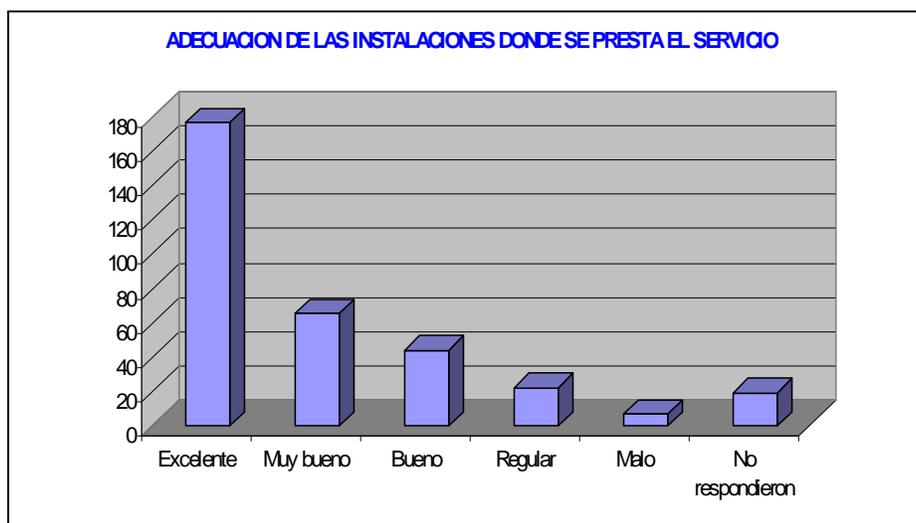
Las 22 calificaciones regulares a, 'Que tan adecuadas son las instalaciones donde se recibe el servicio', fueron realizadas en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calificaciones Regular	%
Sur occidente	1	4.54
Sur Oriente	1	4.54
Centro Sur	15	68.18
Pacifico Este	2	9.09
Norte	1	4.54
Brut	2	9.09
Total	22	100

Tabla 10

Las calificaciones de regular obtenida por la DAR Centro Sur, obedece a las instalaciones de Calima . Darién, según se analiza en las encuestas.

La gráfica 7 presenta la calificación recogida en las encuestas para evaluar el estado de las instalaciones donde se presta el servicio por parte de los usuarios, al segundo semestre de 2012.



Gráfica 7

Da una muy clara visión de aceptabilidad que la ciudadanía Vallecaucana otorga a la Corporación en lo que respecta a la adecuación de sus instalaciones en todas la Direcciones Ambientales Regionales, con algunos altibajos, pero muy positiva la calificación en términos generales.

Puede concluirse que los usuarios aceptan como Confortables las instalaciones de las diferentes regionales en las cuales se brindan los distintos servicios y trámites ambientales, pues de los 333 usuarios que respondieron las encuestas 285 dieron su calificación para los tres primeros puntos de Excelente, Muy bueno y Bueno corroborando los esfuerzos que se hacen en mantenerlas ambientadas, limpias, espaciosas, aireadas y sobre todo buscando que armonicen con lo ambiental.

Se tienen excepciones y se sigue trabajando en mejorarlas.

6.- COMPARATIVO ENTRE LAS DEPENDENCIAS Y/O REGIONALES Ë En Trámites

Opciones de Calificación	Sur Occidente	Sur Oriente	Centro Norte	Centro Sur	Pacífico Oeste	Pacífico Este	Dar Norte	Dar Brut	TOTAL
Trámites y servicios realizados									
Licencias	0	4	6	1	1	0	2	2	16
Permisos	3	11	15	17	6	4	11	15	82
Denuncios	0	0	6	2	0	3	8	4	23
Quejas . Reclamos . Derechos Pet.	1	1	1	0	1	0	4	1	9
Concesiones	6	6	16	10	1	2	1	5	47
Otros	7	18	30	30	7	5	14	35	146
Total	17	40	74	60	16	14	40	62	323
No respondieron	1	1		4	2	0			8

Tabla 11

La tabla 11 recopila las tendencias porcentuales en los Trámites y servicios que realizaron en el segundo semestre de 2012, las personas que visitaron la Corporación. Se muestra el valor de 323 ya que se descuenta a la D.T.A. que tiene 2 encuestas.

Se destaca:

El ítem “Otros” recoge la mayor cantidad de visitas en todas las regionales con 45.20% del total.

Los “Permisos” que sumaron 82 representan ser los más solicitados y las Regionales que más lo conceden son la DAR Centro Sur, Centro norte y la Brut.

De las 47 concesiones tramitadas, la DAR Centro Norte fue la que más recibió solicitudes (16).

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	11	27	59	46	6	9	28	51	237
Muy Bueno	5	8	7	11	6	2	4	7	50
Bueno	0	3	2	7	9	1	4	4	30
Regular	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Malo	0	0	0	0	1	1	0	0	2
No respondieron	2	2	1	0	0	1	3	0	9
TOTAL	16	39	69	64	22	13	36	62	330
1-A . EN CASO DE RESPONDER REGULAR O MALO - ESPECIFIQUE									
Demora trámite	0	1	0	0	1	0	2	2	6
Problemas al ingresar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionario no estaba	0	2	0	0	0	1	1	0	4
Atención Telefónica insuficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información Insuficiente	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Otro		0	0	0	0	0		0	0
TOTAL	0	3	1	0	1	1	3	2	11
2- Pregunta: PREPARACION DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE									
Excelente	13	23	61	41	8	7	24	50	227
Muy Bueno	3	11	6	12	4	3	8	8	55
Bueno	1	4	2	10	8	2	7	3	37
Regular	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Malo	0	0	0	0	0	1	0	0	1
No respondieron	1	3	1	0	1	1	0	1	8
TOTAL	18	41	70	64	22	14	39	62	330
3- Pregunta: QUE TAN ADECUADAS SON LAS INSTALACIONES EN DONDE SE RECIBE EL SERVICIO									
Excelente	8	17	53	26	7	3	19	40	173
Muy Bueno	5	14	9	16	5	2	7	7	65
Bueno	3	5	4	7	7	1	11	6	44
Regular	1	1	0	15	0	2	1	2	22
Malo	0	0	0	0	2	4	0	1	7
No respondieron	1	4	4	0	1	2	1	6	19
TOTAL	18	41	70	64	22	14	39	62	330

Tabla 12

Comprometidos con la vida

Analizando la tabla anterior No 12, se aprecia que las calificaciones obtenidas en todas las regionales y dependencias es muy similar en la percepción que los usuarios obtienen de la Corporación como autoridad ambiental.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron la mejor calificación en la opción **Excelente** cuyo promedio llega al 62.63% del total de las encuestas.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron una aceptable calificación en la opción **Muy Bueno** cuyo promedio llega al 23.12% del total de las encuestas.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron una regular calificación en la opción **Bueno** cuyo promedio llega al 6.01% del total de las encuestas.

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

Evaluación de las variables	Calificación 1 sem 2012	Calificación 2 sem 2012
1- Calidad en la Atención	4.41	4.52
2- Nivel de preparación de los funcionarios	4.43	4.49
3- Adecuación locativa para la prestación de servicios	4.05	4.03

Tabla 13

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, siendo los tres puntos de evaluación positiva, obtenemos en la sumatoria de estas tres evaluaciones que obtenemos un 91.76% de favorabilidad y nos queda un 4.91% en algunas situaciones que debemos mejorar según la inconformidad de algunos usuarios que marcaron regular y malo como del otro 3.33% de usuarios que no marcaron algunas de las preguntas.

Se analiza comparando la calificación de los dos semestres del 2012, que hubo una ligera mejoría en el 2 semestre, sin desmejorar la buena calificación que los usuarios les otorgaron a los funcionarios en el primer semestre.

Comprometidos con la vida

7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

De las 437 encuestas recibidas, se extractaron 106 escritos en el campo Observaciones de la encuesta, para que los usuarios consignen las Sugerencias o recomendaciones a lo que han percibido como regular o malo y debe ser objeto de mejora, las cuales se transcriben a continuación tal cual lo digitaron los usuarios.

DIRECCION TECNICA AMBIENTAL (2)	
1.	ME PARECE IMPORTANTE NO DEJAR AGOTAR PUBLICACIONES DE EXCELENTE CALIDAD COMO LA GUIA DE AVES HERPETOS DE LA RESERVA DE BITACO.
2.	LA INTEGRACION DE LA INTERPENDENCIA ES NULA, CIRCUNSTANCIA DETERMINANTE PARA UNA CONSULTA INTEGRAL, DESCONOCE ASPECTOS HISTORICOS SOBRE TODO EN MANEJO INTEGRAL DE CUENCAS HIDROGRAFICAS.
DAR SUR OCCIDENTE (15)	
1.	LA ATENCION TECNICA Y PROFESIONAL SUMINISTRADA POR ARQUITECTO FUE CLARA Y MUY PROFESIONAL
2.	AGRADEZCO AL INGENIERO ENRIQUE ARTURO REINOSA SU COLABORACION Y BUENA ASESORIA.
3.	FUNCIONARIO QUE ME ATENDIO, ENRIQUE ARTURO REINOSA
4.	AMPLIAR INFORMACION POR OTROS MEDIOS, TALES COMO NOTICIAS, REVISTAS
5.	ESTOY SORPRENDIDO DEL SERVICIO DE INFORMACION QUE ME PRESTARON MUY AMABLE SU ATENCION, QUE BUEN SERVICIO.
6.	EL DESEO DE LAS COMUNIDADES ES QUE LOS TRAMITES ANTE LA ENTIDAD Y QUE SE REQUIERE RESPUESTA INMEDIATA, SE HAGAN DE MANERA OPORTUNA
7.	LOS SERVICIOS PRESTADOS HAN SIDO MUY EXCELENTE CON REFERENTE A LOS FUNCIONARIOS QUE ASESORAN AL MUNICIPIO EN CUESTION AMBIENTAL ENTRE OTRAS ACTIVIDADES. LOS INGENIEROS ENRIQUE ARTURO REINOZA Y HECTOR FABIO BARGAS, PROFESIONALES ENLACE PARA EL MUNICIPIO DE VIGES.
8.	FUENTES O COMITE AMBIENTALES
9.	EXCELENTE LA INFORMACION SUMINISTRADA, MUY BUENA LA AYUDA.
10.	NINGUNA MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCION PRESTADA, LA INFORMACION DADA SERA DE GRAN VALOR E IMPORTANCIA PARA NUESTRO PROCESO COMO APRENDICE DEL SENA.
11.	NOS ATENDIO EL FUNCIONARIO ENRIQUE REINOSA CON AMABILIDAD, REMITIENDONOS AL SENOR GERSON RIVERA. COORDINADOR DEL PROCESO ARNUT.ATENDIENDO SOLICITUD CON DILIGENCIA. AGRADECIENDO LA ATENCION, CORDIALMENTE. CARLOS A. GAONA PRESIDENTE ASORIOCLARO.
12.	QUE EXISTA MAYOR COMUNICACION Y CLARIDAD DE PROCEDIMIENTO ENTRE LOS ORGANISMOS ESTATALES
13.	PROGRAMAR CAPACITACIONES O DIVULGACIONES DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL QUE APLICA A LA INDUSTRIA DE ALIMENTO DADO QUE ES LA MAS PRESENTE EN EL VALLE.
14.	ME ATENDIO MUY BIEN LA SENORA BEATRIZ EUGENIA LUNA.
15.	EN LOS CORREDORES DE LAS INSTALACIONES HAY CUADROS CON PAISAJES Y ANIMALES. SUGIERO QUE LE COLOQUEN LA INFORMACION SOBRE LA UBICACIÓN DE LOS SITIOS, NOMBRE, ASI COMO EL NOMBRE DEL ANIMAL Y SU HABITAT. GRACIAS

DAR SUR ORIENTE (8)

1. DEBERIAN DE ATENDER A LAS PREGUNTAS DE LOS USUARIOS, PARA QUE ASI EXISTA UN MEJOR SERVICIO, DANDO RESPUESTA EFICACES Y CLARA YA QUE EN LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO NO HUBO NINGUNA ACLARACION.
2. LA ATENCION DE LA PERSONA QUE NOS ATENDIO EXCELENTE, AUNQUE NOS QUEJAMOS DE LA DEMORA DE LOS TRAMITE.
3. AGILIZAR UN POCO LOS TRAMITES
4. AUDITORIO MAS AMPLIO
5. EN GENERAL LA ATENCION PARA MI FUE EXCELENTE
6. EL SERVICIO SOLICITADO DEPENDE MUCHO DE LA IMPLANTACION DEL NUEVO SISTEMA FINANCIERO INTEGRADO
7. MAS FLEXIBILIDAD EN LA RECEPCION DE PARTE DE LA VIGILANCIA
8. MUSICA AMBIENTAL

DAR CENTRO NORTE (5)

1. EXCELENTE SERVICIO, PERSONAL CAPACITADO, ATENCION AL CLIENTE.
2. FALTA ADECUAR PARQUEADERO PARA LOS USUARIOS.
3. FELICITACIONES
4. RECIBI EXCELENTE ATENCION
5. TENER EN CUENTA RAMPAS EN LA CVC PARA GENTE DISCAPACITADA.

DAR CENTRO SUR (43)

1. SE REQUIERE LA INSTALACION DEL SERVICIO ELECTRICO
2. SE REQUIERE LA ENERGIA ELECTRICA
3. SE DEBE MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACION ENTRE LA PERSONERIA Y LA CVC PUESTO QUE CONSIDERO QUE COMPARTEN COMPETENCIAS EN ESTE TRAMITE DE DENUNCIAS PRESTADA POR LO CUAL SE DEBE REMITIR COPIAS DEL MISMO PARA SU RENDIMIENTO Y FINES PERTINENTES.
4. SE REQUIERE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA PARA MEJORAR LA PRESTACION DEL SERVICIO EN LAS INSTALACIONES.
5. SE REQUIERE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA PARA MEJORAR LAS INSTALACIONES SEDE CALIMA.
6. FALTA ENERGIA ELECTRICA EN LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS.
7. PIENSO QUE LA ENERGIA ES UN SERVICIO VITAL PARA ESTA CORPORACION TAN PRESTIGIOSA Y SE PODRIA OPTIMIZAR LA PRESTACION DEL SERVICIO
8. MEJORAR EL SISTEMA ELECTRICO DE LA SEDE DE LA CVC EN CALIMA.
9. LA RECOMENDACION QUE HARIA ES QUE CUANDO SE HAGA PARTE DE UN PROYECTO O ACTIVIDAD SE EMPIECE DE UNA MANERA ENERGETICA Y DE ESA MISMA MANERA SE TERMINE Y NO DEJAR LAS COSAS A MEDIAS PARA ASI LOGRAR LA SATISFACION DE LOS INTERESADOS.

10. SE REQUIERE LA INSTALACION DEL FLUIDO ELECTRICO.
11. ENERGIA> HACE FALTA LA ENERGIA EN LA OFICINA PARA AGILIZAR LOS TRAMITES QUE HACER (PARA LEER MEJOR Y VER MAS CLARO)
12. NO SE HA PODIDO ESCRIBIR ONG CON LA CVC, MUCHOS DOCUMENTOS.
13. QUE CONTINUEN ASI
14. ARREGLAR LA ENERGIA ELECTRICA, ACCESO PARA DISCAPACITADOS
15. MANTENER MAS COMUNICACION CON USUARIOS, MAS VISITA A LOS PREDIOS
16. SE REQUIERE LA INSTALACION DE LA ENERGIA AL IGUAL QUE ACCESO PARA DISCAPACITADOS
17. ATENDIO EL INGENIERO FRANCISCO OSSA
18. SE REQUIERE ENERGIA ELECTRICA Y ACCESO PARA DISCAPACITADOS.
19. SE REQUIERE EL ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS Y ENERGIA ELECTRICA.
20. SE ATENDIO TELEFONICAMENTE Y SE DIO CLARIDAD
21. SON MUY BONITAS LAS INSTALACIONES PERO FALTA ENERGIA Y ACCESO PARA LAS PERSONAS DISCAPACITADAS.
22. SE REQUIERE LA ENERGIA ELECTRICA Y ACCESO PARA PERSONAL DISCAPACITADO
23. RESALTO LA EXCELENTE LABOR DEL GRUPO DE FUNCIONARIO, DAR CENTRO SUR BUGA POR SU BUENA COLABORACION
24. AGRADECE LA ATENCION PRESTADA, MUCHAS GRACIAS
25. QUE LA CVC PALMIRA Y LA DAR CENTRO SUR. TRABAJEN EN CONJUNTO REFERENTE A LA PROBLEMÁTICA DE LA QUEBRADA LA HONDA
26. DESENTRALIZAR MAS LA PRESENCIA EN EL MUNICIPIO CALIMA YA QUE LA HAY ES MUY POCA
27. CONTROL VERTIMIENTO DE AGUAS NEGRAS POR COCHERA A LA QUEBRADA DEL REMOLINO CALIMA EL DARIEN, POR PARTE DE UNA GRANJA CASA BLANCA- VEREDA EL REMOLINO
28. SI SE ES UNA CORPORACION DE PUERTAS ABIERTAS, NO DEBE HABER VALORACIONES REGULARES O MALAS.
29. QUE NOS CAMBIE DE DIRECTOR
30. SEGUIR CRECIENDO EL EXCELENTE SERVICIO. DAR MAYOR CONOCIMIENTO SOBRE PASANTIAS UNIVERSITARIAS POR INVESTIGAR ESPACIOS . INCREMENTAR PRODUCTIVIDAD.
31. SE REQUIERE POR LO MENOS DE 2 PERSONAS QUE COLABOREN PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES FISICAS DE CAMPO. UNA PARA LA CHARLA TECNICA Y LA OTRA PARA QUE SE ENFOQUE A LA PARTE PRACTICA Y DE MANIPULACION
32. COMO ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD DE NARINO ME PARECIO UNA EXCELENTE ATENCION. ME PARECE QUE SE DEBE TENER MAS ATENCION CON LOS EQUIPOS E INSTALACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.
33. ME SENTI BIEN ATENDIDO
34. LAS INSTALACIONES SON EXCELENTES. PERO SE REQUIERE POR CUMPLIMIENTO DE LA NORMA LOS ACCISOS PARA EL PRSONAL DISCAPACITADO Y EL ESTABLECIMIENTO DE LA ENERGIA ELECTRICA PARA UNA PRESTACION DE SERVICIOS ADECUADOS.
35. SE REQUIERE ACCESO PARA DISCAPACITADOS Y ENERGIA ELECTRICA

36. SE REQUIERE ACCESO A DISCAPACITADOS Y LA ENERGIA ELECTRICA EN LA SEDE CVC- CALIMA
37. SE AGRADECE POR EL SERVICIO EXCELENTE DE CARLOS A RESTREPO
38. DEBERIAN ENTENDER MAS LAS NECESIDADES SOCIALES DE LAS PERSONAS, PORQUE SU DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE SI VA EN CONTRAVIA DE LA SUPERVIVENCIA Y SUBSISTENCIA DE LAS PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS
39. SE REQUIERE ACCESO AL PERSONAL DISCAPACITADO Y LA ENERGIA ELECTRICA
40. LO CONSULTADO
41. FALTA LA ENERGIA ELECTRICA Y EL ACCESO A DISCAPACITADOS. SE RECOMIENDAN QUE ESTEN A DISPOSICION Y PREPARADOS PARA LA RECEPCION DE LOS ANIMALES.
42. EN TRES OCASIONES QUE HE VENIDO, SOLICITANDO ASESORIA SOBRE MANEJO DE LA RESERVA FORESTAL, CULTIVOS ORGANICOS, SIN QUE SE ME HALLA PROGRAMADO A LA FECHA VISITA ALGUNA, SOLICITUD QUE HE HECHO DE FORMA VERBAL,
43. QUE EN LOS BAÑOS HALLA AGUA

DAR PACIFICO OESTE (24)

1. QUE HALLA AIRE ACONDICIONADO EN LAS NUEVAS INSTALACIONES DE LA CVC.
2. MUY BUENA ATENCION RECIBIDA
3. NO, LA ENTIDAD TIENE INFORMACION ACERCA DE TODO LO QUE LE COMPETE.
4. COMPRENDER QUE EN B/TURA SE ESTA DESARROLLONDO MUCHAS OBRAS Y TODOS NECESITAMOS TRABAJAR EN EQUIPO PARA EL BIEN DE LA COMUNIDAD
5. QUE EN LA MISMA INSTALACION COLOQUEN UNA CAJA DE RECAUDO PARA NO TENER QUE IR AL BANCO, SINO QUE EN LA MISMA OFICINA ESTE DONDE PUEDA UNO PAGAR
6. PARA AGILIZAR EL TRAMITE DE PODA CON SOLO DAR LA DIRECCION ES SUFICIENTE, PERO PARA LO CUAL DEBEN TENER FORMATOS.
7. LAS OFICINAS ESTAN MUY BONITAS Y ORGANIZADAS, PERO HACE MUCHO CALOR Y UNO NO QUIERE ESTAR AHI POR MUCHO TIEMPO.
8. ME PARECE QUE ES IMPORTANTE QUE LAS PERSONAS QUE VISITEN ESTE ESPACIO TENGAN UNA ILUCION DE LO QUE LA EMPRESA HACE. ES COMO HACER UNA ESCENOGRAFIA.
9. DEN REFRIGERIO. EL ALMUERZO MUE MUY TARDE
10. QUE SIGAN ASI. MUY BUENA LA ATENCION. LOS FELICITO.
11. SUGIERO QUE HALLA MAS ACCION CON LOS CARACOLES AFRICANOS PARA PODERLOS ERRADICAR DE TODA BUENAVENTURA
12. FELICITARLOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS. SIEMPRE QUE LO PEDIMOS RESPETUOSAMENTE SOMO ATENDIDOS COMO FUNCIONARIOS O COMO SECRETARIA MUNICIPAL LOS ACOMPAÑAMIENTOS INSTITUCIONALES SOBRE LOS PROGRAMAS A EJECUTAR EN CONJUNTO. LA SECRETARIA DE TRANSITO LES AGRADECE LA AENCION PRESTADA A LOS FUCIONARIOS DE LA CVC POR TERNERNOS SIEMPRES EN SUS PROGRAMAS.
13. ADECUACION DEL ACUEDUCTO CONSTRUCCION DE UNA REPRESA PARA AVASTECER EL ACUEDUCTO CUANDO NO ESTA LLOVIENDO. CAPACITACION A LA COMUNIDAD PARA SENCIBILIZARLOS.
14. CVC DEBE BUSCARA ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PRONTA EL SERVICIO DEL AGUA EN TODAS Y CADA UNA DE LAS VIVIENDAS Y DIFERENTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y EN SUS VEREDAS PUES ESTA ES UNA FORMA DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION.

15. EN CUANTO AL SERVICIO SOLICITADO HAN SIDO EXCELENTE AUN CUANDO NO LO HAN PRESTADO. HAN COOPERADO CUANDO HEMOS PEDIDO EL SERVICIO. OTRA COSA, SOMOS CORREGIMIENTO 8 NO CONSEJO MAYOR 09. OJO CON ESO, EL RESPETO A LAS DIFERENCIAS.
16. QUE PONGA LA MIRADA EN LA COMUNIDAD COMO PUNTA SOLDADO QUE ESTA CEDIENDO TODA LA PLAYA Y LOS MANGLES Y EL MEDIO AMBIENTE SE ESTA ACABANDO EN ESTA LOCALIDAD. NECESITAMOS UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA RELLENAR ESTA COMUNIDAD POR CAUSA DEL DRAGADO Y POR LA OLA INVERNAL.
17. PORQUE LOS RESIDUOS SOLIDOS SE ESTAN TIRANDO A LOS RIOS?. QUE HACEMOS EN LIMONES QUE NO TENEMOS AGUA PARA EL CONSUMO HUMANO?.
18. VEO QUE DE ESA MANERA ES QUE SE SALE ADELANTE. CADA COMUNIDAD TIENE SU PROBLEMÁTICA Y ENTIENDO QUE SON LAS PARTES DE DEMOSTRAR SUS FORMAS DE INTERACTUAR INSTITUCION Y COMUNIDAD
19. EN OTRA OPORTUNIDAD QUE EL REFRIGERIO SEA A TIEMPO.
20. QUE ESTA PASANDO CON LOS RESIDUOS SOLIDOS EN LA ZONA RURAL?. BUSCAR ESTRATEGIAS PARA CORREGIR.
21. QUE HACEMOS PARA QUE LIMONES TENGA UN ACUEDUCTO Y PARA RECOGER LOS RESIDUOS SOLIDOS?
22. AUNQUE NO DI NINGUNA DE LAS CALIFICACIONES MENCIONADAS ANTERIORMENTE ME GUSTARIA QUE NO SE HECHARA EN SACO ROTO LA PROPUESTA DE AYUDAR A DILIGENCIAR TARROS O CANECAS PARA MITIGAR UN POCO EL PROBLEMA DE LA CONTAMINACION POR LOS RESIDUOS SOLIDOS EN LAS DIFERENTES VEREDAS DEL CORREGIMIENTO 8.
23. QUE HAYA MAS PERSONAL PARA SOLICITAR INFORMACION O QUE TODO EL PERSONAL CONOZCA SOBRE LA EMPRESA.
24. SEGUIR MEJORANDO

DAR NORTE (4)

1. POR QUE EL CAMPO SE ENCUENTRA TOTALMENTE ABANDONADO Y SOLO. SON PROMESAS DONDE TENEMOS IGUALES DERECHOS Y PAGAMOS IMPUESTO Y NO SE VE LA RETRIBUCION EN OBRAS.
2. VINE A SOLICITAR INFORMACION SOBRE CASO
3. FALTA UNA PERSONA DE PLANTA FIJA QUE SE ENCARGUE CONTINUAMENTE EN SUSTANCIAR LOS TRAMITES QUE SE PRESENTAN Y CONTAR UNO COMO USUARIO CON UN APOYO PARA AGILIZAR DICHO TRAMITE POR QUE CASI SIEMPRE NO EXISTE UNA INFORMACION CLARA DE COMO ESTA EL PROCESO.
4. QUISIERA QUE LOS TRAMITES SEAN A TIEMPO POR QUE REQUIERO EL PERMISO PARA REALIZAR LA EXPLORACION RAPIDA. POR LA FALTA DE PERSONAL NO ME HAN PODIDO DAR LA INFORMACION DE MANERA OPORTUNA

DAR BRUT (5)

1. TODO MUY BIEN. LO UNICO ES QUE ESTA RETIRADO DEL CENTRO
2. LOS FELICITO POR LAS INSTALACIONES Y LA AMABILIDAD DEL PERSONAL A CARGO
3. DE PRONTO EL ASPECTO A MEJORAR SERIA UNA VISITA MAS SEGUIDA YA QUE ESTE ES UN PUEBLO MUY OLVIDADO. (EL NARANJAL - BOLIVAR)
4. RESPONDER LA SOLICITUD
5. HACER MAS PRESENCIA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DAR BRUT EN LAS COMUNIDADES

Cada una de las Dependencias y Regionales deben de revisar cada uno de los puntos escritos para rescatar solo las que sean en verdad ~~S~~ugerencias o Recomendaciones y realizar su evaluación en el formato que ha diseñado la oficina de Atención al usuario y que ha sido revisada y aprobada por Calidad y catalogada como el formato Ft.16.06, el cual presentamos en la parte inferior, con el fin de que se pueda determinar de las sugerencias hechas cuales son factibles de implementar porque ayudan a mejorar los procesos, o el bienestar general y que no se queden como letra muerta tanto en las encuestas como en los informes.

Las sugerencias que en este informe se relacionan, deben de evaluarse y remitirse a la oficina de atención al usuario a mas tardar para el 31 de octubre de 2012, con las cuales se debe de preparar el informe del segundo semestre de 2012 e informar a la ciudadanía de cuales de las sugerencias realizadas en el primer semestre de 2012 fueron aceptadas e implementadas o están en proceso de implementación, de acuerdo a los nuevos lineamientos de las normas técnicas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 del ICONTEC, en busca del mejoramiento continuo.

8- EVALUACIÓN DE LAS SUGERENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2011.

En el segundo semestre de 2011 se recibieron un total de 471 encuestas y de ellas 77 usuarios consignaron en el campo observaciones sus puntos de vista, elogios, fallas, propuestas y 41 sugerencias propiamente dichas para que cada Dependencia i/o DAR las evaluara cada una en el formato Ft.16.06 y de acuerdo a esta evaluación determinar cuales son factibles de implementar porque ayudan a mejorar el servicio, los procesos o las sedes locativas para la atención. Esta es la tabla de resumen obtenido:

Dependencia - DAR	Escritos obtenidos	Sugerencias a evaluar
Dirección Financiera	4	3
Dirección Técnica Ambiental	5	0
Dar Suroccidente	15	9
Dar Suroriente	32	18
Dar Centro Sur	14	8
Dar Pacifico Oeste	6	3
Dar Brut	1	1
Total	77	41

De las Dependencias y/o Direcciones Ambientales Regionales que debían de evaluar las Sugerencias a cargo, solo dieron respuesta las siguientes:

- 1- Dirección Financiera evaluó las tres
- 2- DAR Centro Sur evaluó las 8 sugerencias y los 6 elogios.
- 3- DAR Brut evaluó la única sugerencia a cargo

Dependencia - DAR	Sugerencia	Factible	Aprobada
DIRECCION FINANCIERA	1- En vista de los altos costos del agua en la zona rural, la facturación debería ser mensual.	No	No
	2- Que a los usuarios de los servicios les pidan una dirección electrónica (email) para hacer llegar las facturas y/o documentos inherentes al tema que les corresponda. Con eso creo que tuvieron muchas inconsistencias referentes al cobro de los servicios que ustedes prestan.	SI	SI
DAR SUROCCIDENTE	4- Ampliar información por otros medios, tales como noticias, revistas.	NO	NO
	6- El deseo de las comunidades es que los trámites ante la entidad y que se requiere respuesta inmediata, se hagan de manera oportuna	Si	Si

Comprometidos con la vida

	8- Fuentes o Comités ambientales	NO	NO
	12- Que exista mayor comunicación y claridad de procedimiento entre organismos estatales	SI	NO
	13- Programar capacitaciones o divulgaciones de la normatividad que aplica a la industria de alimento dado que es la más presente en el Valle.	NO	NO
	15- En los corredores de las instalaciones hay cuadros con paisajes y animales. Sugiero que le coloquen la información sobre la ubicación de los sitios, nombre, así como el nombre del animal y su hábitat. Gracias.	NO	NO
	1-2-3-5-7-9-10-11 Y 14- Estos escritos son elogios por los servicios prestados por los funcionarios y mencionan algunos con nombre propio como a: Enrique Arturo Reinoso, Beatriz Luna y Héctor Fabio Vargas.	NO	No
CENTRO SUR	1- Dar instrucción en las escuelas sobre cómo cuidar el medio ambiente y manejo de las quemas en los corregimientos y veredas del municipio. Inquietud por vecino que hace quema de pasto verde en la noche	SI	SI
	2- Que se mejoren los cubículos donde laboran los funcionarios ya que es un área administrativa donde se viola la privacidad del funcionario con el usuario.	SI	SI
	7- Ubicar las capacitaciones en otro sitio ya que las instalaciones no cuentan con sala de conferencia para el desarrollo de la misma.	SI	SI
	8 Y 9- Que estas actividades se desarrollen periódicamente con el fin de mantener actualizado sobre la normatividad existente. Las capacitaciones se deben hacer a menudo y se deben coordinar planes en asocio CVC y Policía para una mayor efectividad.	SI	SI
	10- Me parece muy importante la Misión y la Visión de la Corporación pero en la práctica que se dice no se hace. Pienso que nos falta ser educados en cuanto a pensamiento, palabra y obra	SI	SI
	11- Informar oportunamente cuando no haya atención al público. Informar los días y las horas.	SI	SI
	12 Y 13- Faltan servicios de comedor y televisión por cable. Cuidar y limpiar más la Sede y cuidar el medio ambiente.	SI	SI
	14- En aspectos como rapidez de contestar las consultas en servicios es excelente, hay prontitud y buena actitud en los funcionarios. Observé que los empleados que estaban en la dependencia se empoderaron del saber y del saber hacer. Percibí el calor humano.	SI	SI
BRUT	1- Mayor acompañamiento en los procesos y proyectos sobre conservación del medio ambiente y manejo adecuado de los recursos naturales y tener funcionarios todo el tiempo en nuestra región.	SI	SI

Como soporte al informe, se adjuntan los formatos de evaluación de las sugerencias en donde puede leerse las bondades de las Sugerencias y las actividades a llevarse a cabo para el cumplimiento e implementación de las mismas.

Comprometidos con la vida

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



Periodo: Segundo Semestre 2011

FECHA:	14 de Septiembre de 2012		
DAR / DEPENDENCIA	DIRECCIÓN FINANCIERA		
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:	JESÚS ANTONIO OSPINA GÓMEZ Director Financiero (C)		
SUGERENCIA No.2:	En vista de los altos costos del agua en la zona rural, la facturación debería ser mensual.		
BONDADES DE LA SUGERENCIA:	<p>Esta sugerencia actualmente no es viable para la Corporación en virtud a la relación costo beneficio de la facturación de las tasas: Esto incrementaría los costo de personal de facturación, personal de recaudo, papelería, entrega de facturas por correo certificado, gastos de viaje funcionarios de campo, tóner para la impresora, etc.</p> <p>Es importante manifestar que la Corporación modificó la forma de cobro que antes era trimestral a semestral teniendo en cuenta los valores facturados así: usuarios con caudales mayores o iguales a 10 litros por segundo el cobro es semestral y a los menores de 10 litros por segundo se les factura con una periodicidad anual.</p> <p>Es importante que la Corporación realicé el cobro de la tasa por uso del agua a los usuarios en virtud del caudal real utilizado en cada periodo de cobro y no sobre el caudal concesionado, lo anterior teniendo en cuenta la disponibilidad del recurso en época de lluvia o verano.</p>		
FACTIBILIDAD	SI	NO	x
APROBACIÓN 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	x
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:			

Lcl.



VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.

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



Periodo: Segundo Semestre 2011

FECHA:	14 de Septiembre 2012						
DAR / DEPENDENCIA	DIRECCIÓN FINANCIERA						
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:	JESÚS ANTONIO OSPINA GÓMEZ Director Financiero (C)						
SUGERENCIA No.3:	Que a los usuarios de los servicios les pidan una dirección electrónica (email) para hacer llegar las facturas y/o documentos inherentes al tema que les corresponda. Con eso creo que tuvieron muchas inconsistencias referentes al cobro de los servicios que ustedes prestan.						
BONDADES DE LA SUGERENCIA:	Esta sugerencia es muy importante tanto para el procedimiento de facturación como de recaudo, por tal razón se tuvo en cuenta y se ha venido diligenciando esta información en los formatos disponibles para el cambio de datos de los usuarios, además este dato se añadió y modificó en el formato FT.09.01 Solicitud de Facturación.						
FACTIBILIDAD	SI	x	NO				
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)							
NORMATIVIDAD:							
COSTOS ASOCIADOS							
0							
REQUIERE LICITACION	SI		NO	x			
TIPO DE CONTRATACION: NA							
SUGERENCIA APROBADA	SI	X	NO				
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:							
<ul style="list-style-type: none"> Se modificó el formato FT.09.01 Solicitud de Facturación. Siempre que un usuario se acerque a nuestras oficinas para actualizar datos, se debe solicitar el e-mail. 							
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	23	MM	07	AAAA	2012	
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD		MM		AAAA		
OBSERVACIONES:							
La fecha final de implementación es indefinida, en virtud a que siempre se seguirá solicitando esta información.							

ld.
g

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.

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



Periodo: Enero a Junio a 2011

FECHA:	Noviembre 27 de 2012		
DAR / DEPENDENCIA:	Dar Centro Sur		
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:	Gloria Patricia López Espinoza		
SUGERENCIA No. 01 :	Dar instrucción en las escuelas sobre cómo cuidar el medio ambiente y manejo de las quemas en los corregimientos y veredas del municipio. Inquietud por vecino que hace quema de pasto verde en la noche.		
BONDADES DE LA SUGERENCIA:	El usuario está interesado en cuidar los recursos naturales, en promover la educación ambiental y hace una denuncia anónima sobre quemas.		
FACTIBILIDAD	SI	X	NO
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)			
NORMATIVIDAD:	Ley 115 de 1994 Ley 99 de 1993		
COSTOS ASOCIADOS			
REQUIERE LICITACION	SI		NO X
TIPO DE CONTRATACION:			
SUGERENCIA APROBADA	SI	X	NO
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:	En el año de 2012, desde el grupo Fortalecimiento de la educación y Cultura ambiental ciudadana se ha Apoyado los PRAES de la instituciones educativas y los CIDEAS. Desde el grupo Administración de los Recursos naturales y uso del territorio, se han implementado recorridos de control y vigilancia donde se han Suspendido y en caso de encontrar responsables se les ha iniciado el debido proceso sancionatorio.		
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	01	MM 01 AAAA 2012
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD	30	MM 12 AAAA 2012
OBSERVACIONES:	Cumpliendo los procedimientos se atiende la sugerencia del usuario.		

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.06

**EVALUACION DE SUGERENCIAS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR
LA SATISFACCION DEL USUARIO**



Periodo: Enero a Junio a 2011

FECHA:	Noviembre 27 de 2012						
DAR / DEPENDENCIA:	Dar Centro Sur						
NOMBRE DIRECTOR - JEFE AREA:	Gloria Patricia López Espinoza						
SUGERENCIA No. 02 :	Que se mejore los cubículos donde laboran los funcionarios, ya que es un área administrativa donde se viola la privacidad del funcionario con el usuario.						
BONDADES DE LA SUGERENCIA:	El usuario está interesado en mejorar el servicio.						
FACTIBILIDAD	SI	X	NO				
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General - Otra DAR o Dependencia - DAR o Dependencia origen)	Dirección General, Recursos Físicos						
NORMATIVIDAD:	Ley 1150 de 2007 Ley 80 de 1993						
COSTOS ASOCIADOS							
REQUIERE LICITACION	SI	X	NO				
TIPO DE CONTRATACION:							
SUGERENCIA APROBADA	SI	NO	X				
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:	La ubicación del Asesor jurídico fue cambiada a una oficina más privada para mejorar la atención.						
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	01	MM	01	AAAA	2012	
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD	12	MM	05	AAAA	2012	
OBSERVACIONES:							

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.06



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca



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

Periodo: Enero a Junio a 2011

FECHA:	Noviembre 27 de 2012					
DAR / DEPENDENCIA:	Dar Centro Sur					
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:	Gloria Patricia López Espinoza					
SUGERENCIA No. 07 :	Ubicar las capacitaciones en otro sitio ya que las instalaciones no cuentan con sala de conferencia para el desarrollo de la misma.					
BONDADES DE LA SUGERENCIA:	Solicita mejorar el espacio del salón de conferencias Jorge Enrique Sanclemente del Instituto Piscicola					
FACTIBILIDAD	SI	X	NO			
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)	Dar centro SUR					
NORMATIVIDAD:	Ley 1150 de 2007					
	Ley 80 de 1993					
	Ley 99 de 1993					
COSTOS ASOCIADOS						
REQUIERE LICITACION	SI		NO	X		
TIPO DE CONTRATACION:						
SUGERENCIA APROBADA	SI	X	NO			
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:	Para ampliar el espacio y mejorar la atención se quitó una bodega que amplió el espacio.					
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	01	MM	01	AAAA	2012
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD	12	MM	05	AAAA	2012
OBSERVACIONES:						

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.06

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



Periodo: Enero a Junio a 2011

FECHA:	Noviembre 27 de 2012					
DAR / DEPENDENCIA:	Dar Centro Sur					
NOMBRE DIRECTOR - JEFE AREA:	Gloria Patricia López Espinoza					
SUGERENCIA No. 08 y 09 :						
Que estas actividades se desarrollen periódicamente con el fin de mantener actualizado sobre la normatividad existente.						
Las capacitaciones se deben hacer a menudo y se deben coordinar planes en asocio CVC y Policía para una mayor efectividad.						
BONDADES DE LA SUGERENCIA:						
Solicita actualización periódica de la legislación.						
FACTIBILIDAD	SI	X	NO			
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General - Otra DAR o Dependencia - DAR o Dependencia origen)						
Dar centro SUR						
NORMATIVIDAD:						
Ley 1150 de 2007						
Ley 80 de 1993						
Ley 99 de 1993						
COSTOS ASOCIADOS						
REQUIERE LICITACION	SI		NO	X		
TIPO DE CONTRATACION:						
SUGERENCIA APROBADA	SI	X	NO			
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:						
En el año de 2012, desde el grupo Fortalecimiento de la educación y Cultura ambiental ciudadana se ha Apoyado los PRAES de la instituciones educativas y los CIDEAS. También se están haciendo capacitaciones Con Administración municipal, Policías y actores relevantes como viveros y depósitos de madera.						
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	01	MM	01	AAAA	2012
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD	12	MM	05	AAAA	2012
OBSERVACIONES:						

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.06

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



Periodo: Enero a Junio a 2011

FECHA:	Noviembre 27 de 2012			
DAR / DEPENDENCIA:	Dar Centro Sur			
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:	Gloria Patricia López Espinoza			
SUGERENCIA No. 11 :	Informar oportunamente cuando no haya atención al público. Informar los días y las horas.			
BONDADES DE LA SUGERENCIA:	Mejorar la atención a los usuarios.			
FACTIBILIDAD	SI	X	NO	
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)	Dar centro SUR			
NORMATIVIDAD:	Ley 1150 de 2007			
	Ley 80 de 1993			
	Ley 99 de 1993			
COSTOS ASOCIADOS	SI		NO	X
REQUIERE LICITACION				
TIPO DE CONTRATACION:				
SUGERENCIA APROBADA	SI	X	NO	
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:	Los horarios son publicados en la página Internet, cualquier cambio se hace a través de resolución que se publica a nivel regional en todas las carteleras de la corporación.			
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	01	MM	01
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD	30	MM	12
OBSERVACIONES:				

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.06

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



Periodo: Enero a Junio a 2011

FECHA:	Noviembre 27 de 2012					
DAR / DEPENDENCIA:	Dar Centro Sur					
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:	Gloria Patricia López Espinoza					
SUGERENCIA No. 12 y 13 :	Faltan servicios de comedor y televisión por cable.					
	Cuidar y limpiar más la Sede y cuidar el medio ambiente					
BONDADES DE LA SUGERENCIA:	Mejorar la atención a los usuarios. Prestar un mejor servicio a los visitantes.					
FACTIBILIDAD	SI	X	NO			
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)	Dar centro SUR					
NORMATIVIDAD:	Ley 1150 de 2007					
	Ley 80 de 1993					
	Ley 99 de 1993					
CÓSTOS ASOCIADOS						
REQUIERE LICITACION	SI		NO	X		
TIPO DE CONTRATACION:						
SUGERENCIA APROBADA	SI	X	NO			
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:	Contratación mantenimiento centros de educación ambiental y sedes					
	Se propendrá para reactivar los comedores en los centros de educación ambiental.					
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	01	MM	01	AAAA	2012
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD	30	MM	12	AAAA	2012
OBSERVACIONES:						

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.06



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

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



Periodo: Enero a Junio a 2011

FECHA:	Noviembre 27 de 2012					
DAR / DEPENDENCIA:	Dar Centro Sur					
NOMBRE DIRECTOR - JEFE AREA:	Gloria Patricia López Espinoza					
SUGERENCIA No. 13 y 13 14						
En aspectos como rapidez de contestar las consultas en servicios es excelente, hay prontitud y buena actitud en los funcionarios.						
Observé que los empleados que estaban en la dependencia se empoderaron del saber y del saber hacer. Percibí calor humano.						
BONDADES DE LA SUGERENCIA:						
Mejorar la atención a los usuarios. Prestar un mejor servicio a los visitantes.						
FACTIBILIDAD	SI	X	NO			
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General - Otra DAR o Dependencia - DAR o Dependencia origen)						
Dar centro SUR						
NORMATIVIDAD:						
Ley 1150 de 2007						
Ley 80 de 1993						
Ley 99 de 1993						
COSTOS ASOCIADOS	SI	NO	X			
REQUIERE LICITACION						
TIPO DE CONTRATACION:						
SUGERENCIA APROBADA	SI	X	NO			
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:						
Se felicitó a los funcionarios por su compromiso con la corporación, resaltando las calidades para atención al público						
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	01	MM	01	AAAA	2012
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD	30	MM	12	AAAA	2012
OBSERVACIONES:						

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.06

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



Periodo: SEGUNDO SEMESTRE 2011

FECHA:	Agosto 27 de 2012			
DAR / DEPENDENCIA	DAR BRUT			
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:	JULIAN RAMIRO VARGAS DRAVIÑA			
SUGERENCIA No. <u>1</u> (UNICA):	Mayor acompañamiento en los procesos y proyectos sobre conservación del medio ambiente y manejo adecuado de los recursos naturales y tener funcionarios todo el tiempo en nuestra región.			
BONDADES DE LA SUGERENCIA:				
Determina el compromiso de actores sociales de la región con la gestión ambiental.				
Permite revisar y evaluar los mecanismos internos de atención del usuario en el territorio.				
Articula las acciones corporativas misionales por procesos.				
FACTIBILIDAD	SI	X	NO	
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)				
DAR BRUT, se puede llevar la propuesta a la Dirección General para su implementación y complementación en otras dependencias territoriales regionales.				
NORMATIVIDAD:				
N.A.				
COSTOS ASOCIADOS				
REQUIERE LICITACION	SI		NO	X
TIPO DE CONTRATACION:				
SUGERENCIA APROBADA	SI	X	NO	
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:				
Se estableció el mecanismo que se debe seguir en las jornadas de recorridos de control, y seguimiento por los funcionarios del proceso Administración e los Recursos Naturales y Usos del Territorio. Para esto se distribuyó el territorio entre los funcionarios (uno por municipio) ordenando recorridos semanales con la participación activa de los actores presentes.				
SE viene concertando con las administraciones municipales la implementación del programa "CVC EN LOS MUNICIPIOS", mediante el cual se aprovechan las jornadas de mayor afluencia de habitantes a los centros poblados corregimentales para prestar una atención más oportuna y así incrementar la presencia institucional.				
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD	02	MM	01
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD		MM	AAAA
OBSERVACIONES:				
Esta actividad es permanente.				

VERSIÓN: 01

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

COD: FT.16.06

9- SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

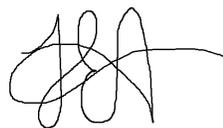
Se debe de disponer de suficientes encuestas en todas las oficinas de la Corporación en donde se atiende al público e incentivar el diligenciamiento en busca de disponer de una mayor participación de las distintas áreas.

Cada regional cuenta con un buzón para recepcionar las encuestas que llenan los usuarios y este debe de ser colocado a la vista y con los formatos de las encuestas disponibles para ser utilizadas y depositadas por los mismos usuarios en los buzones.

La oficina de atención al usuario administrará la llave de cada uno de los buzones y periódicamente extraerá las encuestas que se hayan ingresado, tanto para ir las tabulando con antelación al cierre del semestre como para verificar telefónicamente de manera aleatoria a los usuarios que las llenan.

10- CONCLUSIONES

Una vez hecho el recorrido de análisis de las encuestas del primer semestre de 2012, podemos concluir que la ciudadanía del Valle del Cauca, mantiene una muy buena imagen corporativa de la autoridad ambiental tanto en la atención que ofrece, como lo expresa a través de sus funcionarios respaldados en su buena preparación personal a nivel de conocimientos, compromiso con sus funciones y todo esto enmarcado en unas instalaciones y medios tecnológicos adecuadas para la atención oportuna a las necesidades de los usuarios.



HARVEY NAZARIO ESCARRIA ARAGON

Profesional Universitario

Secretaria General

Oficina de Atención al usuario

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

Comprometidos con la vida