



# **Medición de la satisfacción del usuario**

## **Informe segundo semestre 2013**

**OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO**

**Secretaría General**

Harvey Nazario Escarria Aragón

Profesional Universitario

Enero-13-2014

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG</b>
1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA	2
Formato de la encuesta	3
2. METODOLOGÍA	4
3. PERIODO EVALUADO	6
4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION 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	11
5.3. Resultado de la evaluación de la segunda pregunta	17
5.4. Resultado de la evaluación de la tercera pregunta	20
6.- COMPARATIVO ENTRE LAS DEPENDENCIAS Y REGIONALES	23
7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	27
9- SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	29
9- FORMATO EVALUACION DE SUGERENCIAS	30

## 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: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad/municipio/corregimiento: \_\_\_\_\_

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:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### 2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Gráfica 1

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 segundo semestre de 2.013 objetos de seguimiento por parte de la oficina de Atención al usuario (7.308), con un nivel de confianza del 95%, y deseando un valor promedio del 8% 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%	<b>95%</b>	97,5%	99%
Valor de K	1,15	1,28,	<b>1,48</b>	1,65	1,96	2,24	2,58

En la fórmula  $K^2$  equivale a 1.48 con un nivel de confianza del 95% seleccionado.

$N = 7.308$  requerimientos registrados en el segundo semestre de 2013.

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

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

$e^2 =$  Margen de error permisible en el resultado obtenido 7.8%

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

$$n = \frac{1.48^2 * 7.308 * 0.95 * 0.05}{0.78^2 * (7308 - 1) + 1.48^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{760}{2,2157} \Rightarrow n = 343 \text{ encuestas necesarias para una muestra representativa.}$$

Se recopilaban en la Oficina de Atención al usuario un total de 344 encuestas al finalizar el segundo semestre de 2013 de todas las Direcciones Ambientales Regionales. En este mismo período la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo de seguimiento Cross, un total de 7.308 requerimientos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra equivale al 4.69% del total de poblacional, la que consideramos representativa como soporte para esta evaluación.

### 3. PERIODO EVALUADO:

Julio/01 a Diciembre/31 de 2013, Segundo Semestre del año 2013.

### 4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS

Las 344 encuestas se clasifican de acuerdo a las DAR o Dependencias que las remitieron, de la siguiente manera:

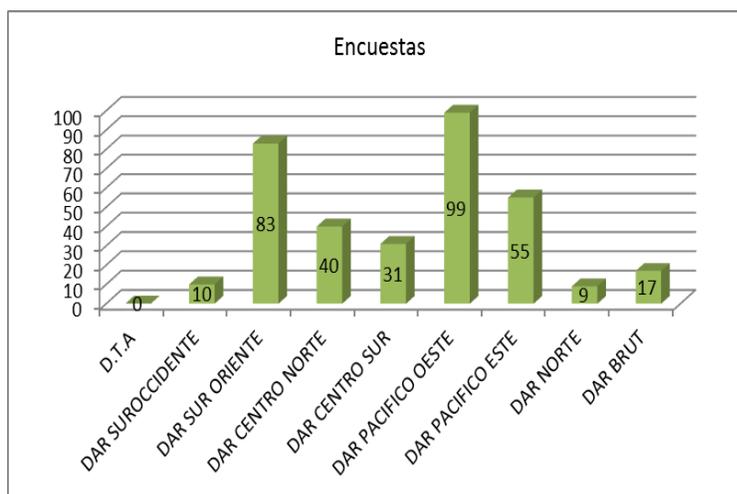
DAR	CANTIDAD	%
710- DAR SUROCCIDENTE	10	2,9%
720- DAR SUR ORIENTE	83	24,1%
730- DAR CENTRO NORTE	40	11,6%
740- DAR CENTRO SUR	31	9,0%
750- DAR PACIFICO OESTE	99	28,8%
760- DAR PACIFICO ESTE	55	16,0%
770- DAR NORTE	9	2,6%
780- DAR BRUT	17	4,9%
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 1

La tabla 1 muestra que la Regional Pacífico Oeste, 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 recopilaban 99, equivalentes al 28.8% del total.

En segundo lugar con 83 encuestas lo reportó la DAR Sur Oriente, seguida por la DAR Pacífico Este con 55 y la DAR Centro Norte con 40 encuestas del total.

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



Gráfica 2

## 5.- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS.

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

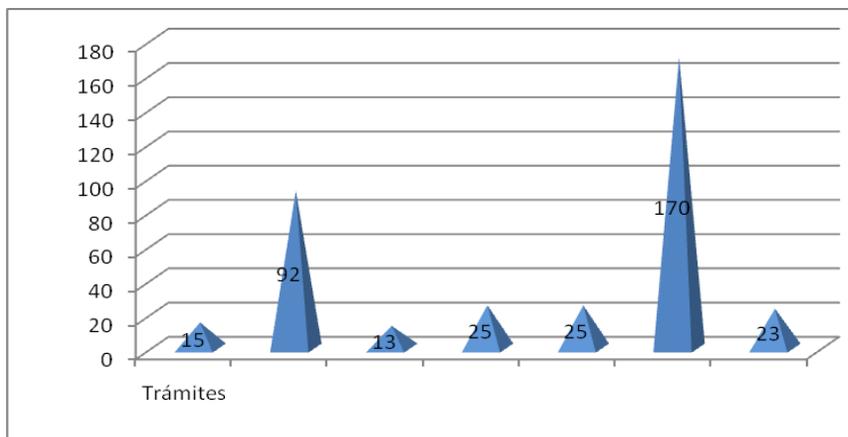
De las 344 encuestas recopiladas se contaron 363 respuestas a esta pregunta debido a que algunos usuarios realizaron más de un trámite el día de su visita. Sigue siendo consistente en comparación con semestres anteriores el ítem “Otros” que ha obtenido 170 visitas, lo cual es relevante (47% del total), seguido del rubro “Permisos”, con 92 encuestas (25%).

Su distribución fue la siguiente:

Servicios	Cantidad	%
Licencias	15	4%
Permisos	92	25%
Denuncias	13	4%
Quejas - reclamos - D. petición	25	7%
Concesiones	25	7%
Otros	170	47%
No respondieron	23	6%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 2

La gráfica de los trámites realizados es la siguiente;



Gráfica 3

La gráfica 3 nos permite visualizar el comportamiento de los ciudadanos con respecto a los “Trámites y servicios”. El ítem “Otros” obtiene el mayor número (47%), compuestas por Consultas, Solicitudes de capacitación, Acompañamientos, Asesoría en temas ambientales, Registro del RUA manufacturero y RESPEL, Notificaciones y Consultas sobre concesiones de aguas superficiales como los más relevantes. Le siguen los “Permisos Ambientales” con un valor porcentual del 20%, del total de las visitas recibidas, como los más representativos en el segundo semestre de 2013.

Las Licencias Ambientales obtuvieron un 4% y las Concesiones el 7% igual que los Derechos de petición, quejas, reclamos y Denuncias ambientales.

### 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 y Segundo semestre de 2013. Sus cantidades son:

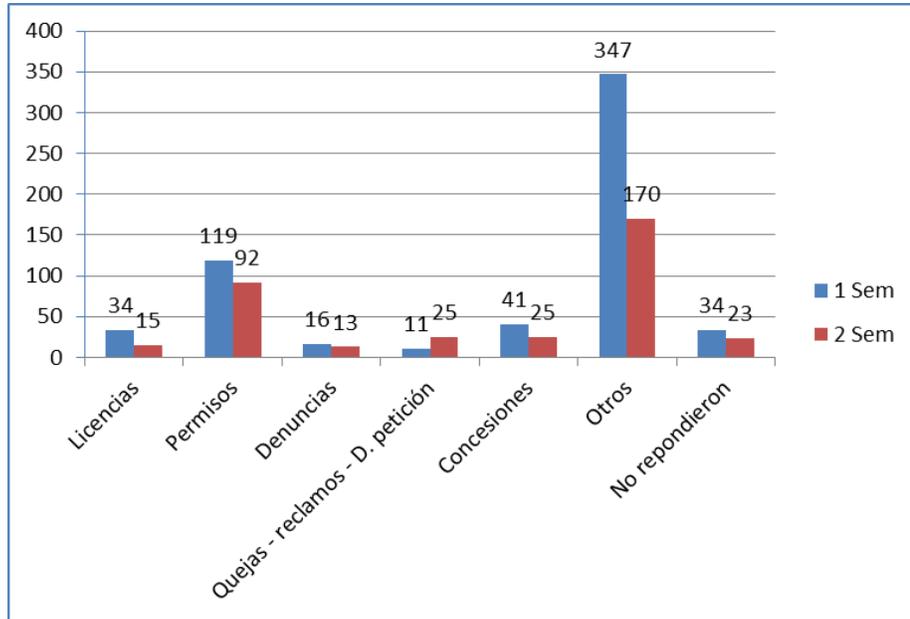
Trámites y/o Servicios	2013 - Sem-1	2013 - Sem-2	Diferencia
Licencias	34	15	19
Permisos	119	92	27
Denuncias	16	13	3
Quejas - Reclamos y D. Petición	11	25	-14
Concesiones	41	25	16
Otros	347	170	177
No respondieron	34	23	11
<b>Totales</b>	<b>602</b>	<b>363</b>	<b>239</b>

Tabla 3

Los datos muestran que las cantidades de trámites y servicios presentan comportamientos proporcionales en cada uno de los ítems a pesar de la diferencia en las cantidades de encuestas. En valores absolutos, en el segundo semestre de 2013 se evaluaron 247 encuestas menos que en el primero y a pesar de ser algo más del 50% en cantidad menos, el único ítem que creció en un 227% fueron las Quejas – Reclamos y Derechos de petición con respecto al semestre anterior.

Para visualizar de manera gráfica la relación entre los datos de los dos últimos semestres, se muestra en la gráfica 4 a continuación.

Las barras azules representan los valores del 1 semestre del 2013 destacándose el rubro “Otros y los Permisos”, como lo más destacable en la gráfica. Puede observarse también las cantidades son proporcionales en la mayor parte de los rubros analizados en cada semestre. Este comportamiento se viene repitiendo desde varios semestres atrás.



Gráfica 4

## 5.2. RESULTADO DE LA EVALUACION DE LA PRIMERA PREGUNTA

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

A esta primera pregunta respondieron 344. La tabla 4 nos muestra las calificaciones:

Atención	Cantidad	%
Excelente	238	69%
Muy buena	67	19%
Buena	28	8%
Regular	6	2%
Mala	5	1%
No respondieron	0	0%
Total	344	<b>100,0%</b>

Tabla 4

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

- 238 marcaron que la Atención recibida por los diferentes funcionarios fue ‘‘Excelente’’, lo cual representa el 69% del total encuestado, siendo este indicador muy positivo que aún puede mejorarse.
- En la segunda opción de calificación que es ‘‘Muy Buena’’ respondieron 67 personas, representando porcentualmente el 20% del total, igualmente un indicador positivo que tiene margen para ser mejorado.
- En la tercera opción para calificar la calidad en la atención que es ‘Buena’, respondieron 28 personas con una representación del 8% del total. Igualmente el propósito es mejorar en próximos períodos.
- El 2% de los encuestados calificó de ‘‘Regular’’ la calidad con fue atendido.
- El 1% calificó de ‘‘Mala’’ la calidad en la atención.

Analizando las calificaciones, encontramos lo siguiente;

- 1- El 69% que calificó “excelente” la Atención recibida normalmente acompaña la calificación con un elogio y con una muy buena satisfacción.
- 2- El 20% de los usuarios que calificó “muy buena” la atención recibida se va con una muy buena imagen de la Corporación y algunos dejan consignados sus elogios.
- 3- El 8% que calificó de “Buena” la Atención recibida, aunque se va satisfecha normalmente acompaña la encuesta con sugerencias aludiendo a la demora en ser atendida o a la ausencia del funcionario en el punto de atención.
- 4- Quienes califican la atención de “Regular” (2%), se van con cierta insatisfacción y normalmente consignan sus comentarios y sugerencias que espera que la Corporación corrija la falla expresa en el menor tiempo posible.
- 5- Igual sucede con el 1% que calificó de “Mala” la atención recibida, más que todo porque el funcionario no se encontraba el día en que visitó la Corporación para hacer la consulta, por no haber una buena comunicación interna entre áreas percibido en los documentos que exigen, porque las respuestas obtenidas a sus requerimientos no satisfacen como tampoco el tiempo esperado en obtenerlas. Normalmente estas calificaciones reglares y malas se acompañan de sugerencias y comentarios en el punto 4 de la encuesta con lo que los usuarios esperan se realicen las mejoras respectivas en los próximos períodos.
- 6- Del total de 344 encuestados se rescata como positivo en la Calidad de la Atención que la sumatoria en la calificación entre los dos primeros ítems (Excelente y Muy Bueno) suman 89% manteniendo este indicador a través de todos los períodos evaluados.
- 7- El 3% de usuarios que calificaron la Calidad en la Atención recibida como “Regular y Mala”, situación que se revisa más adelante con detenimiento para

comprender las causas y proponer las acciones de mejora a cada Regional y proceso para lograr mejorar la “Calidad en 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’, un gran rango de encuestas con calificación muy alta y unas pocas con calificación Regular y mala. Este comportamiento en las encuestas que mide la Satisfacción del usuario, resalta los buenos conocimientos como la voluntad en atender en los mejores términos por parte de nuestros funcionarios y la disponibilidad de los recursos de apoyo.

En la siguiente gráfica 5, se presenta lo expuesto.



Gráfica 5

Analizando las calificaciones Cuando se califica “Regular o Mala” la Calidad en la Atención, es imperativo en obtener información de las causas que influyen para esta calificación.

*Comprometidos con la vida*

Calificación Regular y Malo en 1a pregunta	Item	%
1-Demora en el trámite	13	54%
2-Problemas al ingresar a la Corporación	1	4%
3-El funcionario no se encontraba disponible	9	38%
4-Atención telefónica deficiente	0	0%
5-Información insuficiente o errónea	1	4%
6-otro - Cual	0	0%
7-No respondieron	0	0%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 5

La tabla 5 nos muestra en resumen las calificaciones de los usuarios a los problemas relacionados con la Calidad en la atención. En esta oportunidad encontramos que personas dieron buena calificación a la Calidad en la atención por parte del funcionario, también marcaron falencias que han detectado y entre los que calificaron “Regular, Malo y No respondieron” se sumaron 24 encuestas, trece (13) de ellos anotaron “Demora en el Trámite” como el principal problema detectado en las Regionales Suroriente con seis casos, Centro Sur con un caso, Pacífico Oeste con tres casos, Pacífico Este con un caso y la Norte con dos. La tabla 6 muestra la distribución de las falencias anotadas por los usuarios.

DARs	1 ítem	2 ítem	3 ítem	4 ítem	5 ítem	6 ítem	7 ítem
Suroccidente							
Suroriente	6		8				
Centro Norte		1					
Centro Sur	1						
Pacifico Oeste	3				1		
Pacifico Este	1						
Norte	2		1				
Brut							
<b>Total (24)</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Porcentaje (100)	54.2%	4.2%	37.5%		4.2%		

Tabla 6

El ítem 1 (Demora en el trámite) con 13 calificaciones representa el 54% del total de falencias, lo que lo hace significativo. Le regional con mayor “Demora” en dar respuesta es la Suroriente con 6 marcaciones, seguida de la Pacífico Oeste y la Norte.

*Comprometidos con la vida*

El segundo problema marcado por los usuarios fue, “El funcionario no se encontraba disponible” con 9 casos del total, equivalentes al 37.5%.

De la nueve (9) encuestas marcadas, ocho (8) corresponden a la DAR Suroriente, y la DAR Norte con un (1).

Persisten aún problemas al ingresar a la Sede Centro Norte y a entregar información deficiente en la Pacífico Oeste.

El segundo semestre del 2013, presenta una disminución de las deficiencias con respecto al primer semestre del mismo año. Se destaca el incremento en el ítem 3 “*El funcionario no se encontraba disponible*”, a pesar de haberse evaluado una menor cantidad de encuestas. En general se observan en los indicadores mejorías logradas en algunos ítems pero ahora debe de revisarse en la Suroriente el ítem 3.

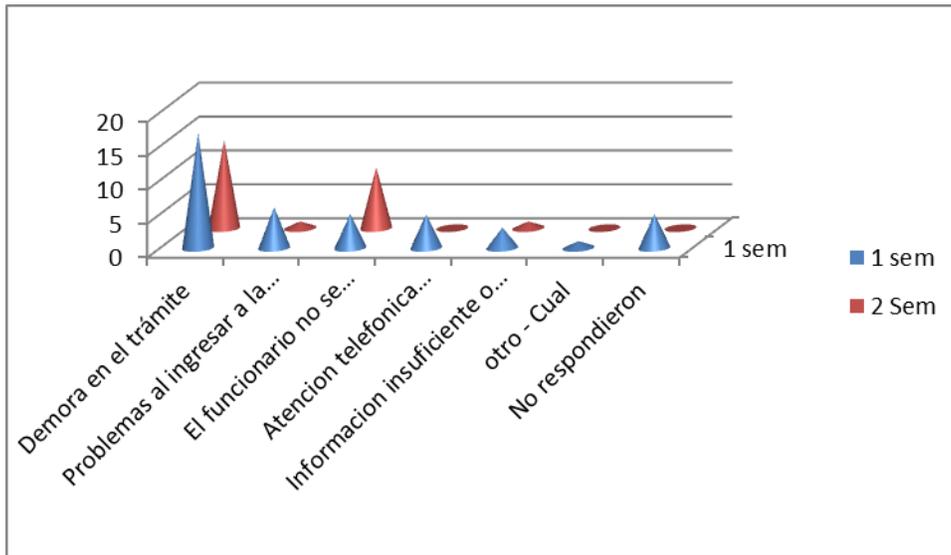
En el comparativo de los dos semestres de 2013 (tabla 7), muestra los valores para cada uno de los ítems evaluados para un total de 42 en el primer semestre y de 24 para el segundo semestre de 2013.

Ítem	1 Sem 2013	2 Sem 2013
Demora en el trámite	17	13
Problemas al ingresar	6	1
Funcionario no disponible	5	9
Atención telefónica Deficiente	5	0
Información deficiente o errada	3	1
Otro	1	0
Sin responder	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>24</b>

Tabla 7

Visualmente (gráfica 6), muestra el comportamiento en ambos semestres y se observa que los conos rojos que representan los valores del 2 semestre de 2013, tienen menores fallas que el primero, lo que consideramos una mejoría aunque se requieren

los correctivos en los ítems, “Demora en el trámite y Funcionario no se encontraba disponible”, como las falencias más notables en este segundo semestre de 2013.



Gráfica 6

### 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 tabla 8;

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	211	61
2- Muy buena	82	24
3- Buena	37	11
4- Regular	3	1
5- Malo	1	0
6- No respondieron	10	3
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>100</b>

Tabla 8

- Se sumaron 211 encuestas marcadas con la calificación de “Excelente” a la preparación de los funcionarios que los atendieron, esto equivale al 61% del total de encuestas recibidas.
- En la segunda opción de calificación como “Muy buena”, calificaron 82 usuarios a los funcionarios que los atendieron. Porcentualmente esta cantidad de usuarios representa el 24%.
- Con respecto al tercer ítem de calificación, “Buena” la preparación de los funcionarios, respondieron con su calificación positiva 11 usuarios, con un valor porcentual equivalente del 11% del total. Si analizamos estos valores de la segunda pregunta con respecto a la primera, puede apreciarse su similar proporcionalidad en la calificación de cada ítem, lo que es coherente y positivo.
- Se calificaron 3 encuestas a esta pregunta como “Regular”. (1%)
- Se calificó solo 1 encuesta con ‘Malo’. (0.003%)

- No respondieron a esta pregunta un total de 10 encuestados. (3%)



Gráfica 7

La Gráfica 7 muestra la porción azul con 61% como la mayor calificación de acuerdo a las partes que se presentan. Esta corresponde a la calificación de Excelente.

La porción roja con 24% muestra la 2da mejor calificación a la 'Preparación de los funcionarios', la cual es Muy buena.

En tercer lugar se muestra la porción verde con un 11% que corresponde a la calificación de Buena como las más representativas.

Las calificaciones Regular y Mala obtenidas que suman 4, se ubicaron en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calif. Regular	Calif. Mala	Sub Ttl	%
Suroriental	1		1	25
Pacíf. Oeste		1	1	25
Pacíf. Este	1		1	25
Norte	1		1	25
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

Tabla 9

*Comprometidos con la vida*

Las tres (3) calificaciones “Regular” se obtuvieron en las regionales Dar Suroriente con 1, Pacífico Este con 1 y en la Norte y 1. La calificación de “Mala preparación del funcionario” se obtuvo en la regional Pacífico Oeste.

Las calificaciones obedecen a información deficiente o desconocimiento de lo consultado por parte del funcionario.

En resumen con respecto a la Preparación de los funcionarios de la Corporación se resalta que un 61% obtenido en calificación “Excelente” es muy positivo y al sumarle las calificaciones obtenidas en el ítem 2, de “Muy buena”, se obtiene el 85% del total, lo que expresan los usuarios es el alto concepto que tienen de los funcionarios de la C.V.C. con respecto a los conocimientos en 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 1.2%, deficiencias que 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	154	45
2- Muy bueno	110	32
3- Bueno	55	16
4- Regular	11	3
5- Malo	0	0
6- No respondieron	14	4
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>100</b>

Tabla 10

A la tercera pregunta de la encuesta respondieron con la calificación correspondiente al punto tratado 330 usuarios y 14 de ellos no hicieron marcación alguna.

La distribución de este punto es la siguiente:

- 154 usuarios dieron su calificación de “Excelente” a las instalaciones en las cuales reciben el servicio, esto es un 45% del total.
- 110 usuarios calificaron como de ‘Muy Buenas’ las instalaciones en donde fueron atendidas lo que representa un 32% del total.
- 55 del total de visitantes dieron su calificación como ‘Buenas’ a las instalaciones de la CVC donde se prestan los diferentes servicios y trámites. Esto es un 16% del total evaluado.
- 11 usuarios calificaron como ‘Regular’ las instalaciones. En porcentaje un 3%.
- No se obtuvo calificación ‘Mala’ las instalaciones de la Corporación para la prestación de los servicios a la ciudadanía.
- 14 encuestas no tenían calificación alguna para esta tercera pregunta que evalúa las instalaciones de la corporación, esto es el 4%, lo que nos haría suponer que su posición es indiferente y acepta la infraestructura como está.

*Comprometidos con la vida*

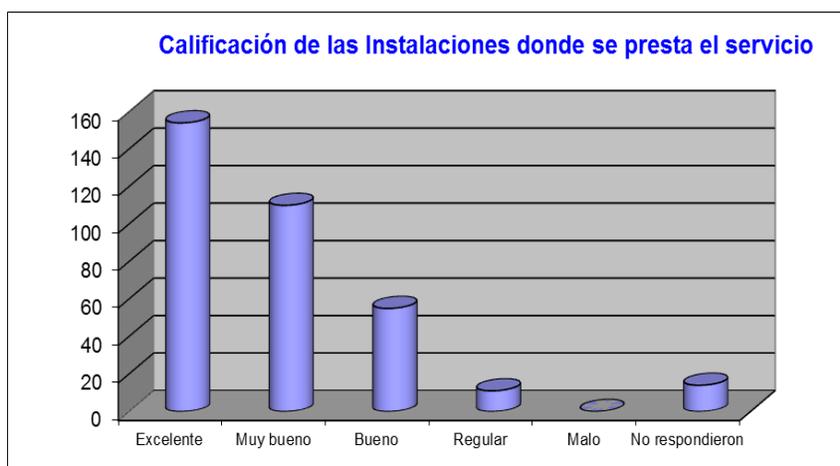
Las 11 calificaciones “Regulares” a, ‘Que tan adecuadas son las instalaciones donde se recibe el servicio’, fueron realizadas en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calif.,Regular	%
Sur occidente	1	9.08
Sur Oriente	5	45.45
Pacifico Oeste	1	9.08
Pacifico Este	3	27.3
Brut	1	9.08
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Tabla 11

Las calificaciones de regular fueron obtenidas en las Regionales Suroccidente con 1, Sur oriente con 5, Pacifico Oeste con 1, Pacifico Este con 3 y la Brut con 1. La Dar Suroriente obtuvo el 45.45% del total, seguida por Pacífico Este con el 27%, siendo estas las sedes con mayores falencias para una adecuada atención.

La gráfica 8 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 primer semestre de 2013.



Gráfica 8

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 344 usuarios que respondieron las encuestas 264 (77%) dieron su calificación para los dos primeros puntos de 'Excelente y Muy bueno' corroborando los esfuerzos que se hacen en mantenerlas en las mejores condiciones posibles de iluminación, espacio, aireadas y sobre todo buscando que armonicen con lo ambiental.

Se tienen excepciones como algunas regionales que no cuentan con las mejores instalaciones y se espera puedan ser mejoradas.

Trámites y servicios realizados

## 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	1	3	2	2	5	2	0	0	15
Permisos	1	30	3	8	23	20	3	4	92
Denuncias		1	2	2	3	4	1	0	13
Quejas – Reclamos – Derechos Pet.		8	0	3	6	5	2	1	25
Concesiones	3	7	0	1	0	9	0	5	25
Otros	5	36	32	14	61	12	2	8	170
No respondieron	0	5	1	2	9	5	1	0	23
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>107</b>	<b>57</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>363</b>

Tabla 12

La tabla 12 recopila las tendencias porcentuales en los Trámites y servicios que realizaron en el segundo semestre de 2013, las personas que visitaron la Corporación. Se muestra el valor de 363 trámites realizados por las 344 personas encuestadas lo que deja ver que varias de ellas realizaron más de un trámite.

Se destaca:

El ítem “Otros” recoge la mayor cantidad de visitas en casi todas las regionales con 170 encuestas (46.83%) del total. Esta tendencia permanece constante en los últimos semestres. La regional Sur oriente y la Pacífico Oeste fueron quienes más recibieron visitas por este concepto.

Los “Permisos” que sumaron 92 representan el segundo rubro más solicitado y las Regionales que más lo conceden son la DAR Suroriental (32.6%), Pacífico Oeste (25%) y la Pacífico Este (21.73%).

De las 25 concesiones tramitadas, la DAR Pacífico Este fue la que más recibió solicitudes (9) seguida de la Suroriental con 7.

*Comprometidos con la vida*

Opciones de Calificación	Sur Occidente	Sur Oriente	Centro Norte	Centro Sur	Pacífico Oeste	Pacífico Este	Dar Norte	Dar Brut	TOTAL
<b>3- Pregunta: CALIDAD EN LA ATENCION</b>									
Excelente	7	49	33	25	69	36	4	15	238
Muy Bueno	3	18	6	4	19	13	2	2	67
Bueno	0	9	1	2	10	5	1	0	28
Regular	0	5	0	0	0	0	1	0	6
Malo	0	2	0	0	1	1	1	0	5
No respondieron	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>83</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>99</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>344</b>

<b>4- 1-A – EN CASO DE RESPONDER REGULAR O MALO - ESPECIFIQUE</b>									
Demora trámite	0	6	0	1	3	1	2	0	13
Problema al ingresar	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Funcionario no disponible	0	8	0	0	0	0	1	0	9
Atención Telefónica insuficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información Insuficiente	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Otro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin Responder	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>24</b>

<b>5- Pregunta: PREPARACION DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE</b>									
Excelente	7	50	31	25	52	40	4	11	211
Muy Bueno	3	17	7	6	25	33	2	5	82
Bueno	0	14	1	0	14	15	2	0	37
Regular	0	1	0	0	0	1	1	0	3
Malo	0	0	0	0	1	0	0	0	1
No respondieron	0	1	1	0	7	10	0	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>83</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>344</b>

<b>6- Pregunta: QUE TAN ADECUADAS SON LAS INSTALACIONES EN DONDE SE RECIBE EL SERVICIO</b>									
Excelente	3	33	31	16	40	17	4	10	154
Muy Bueno	4	21	7	13	33	23	3	6	110
Bueno	2	23	1	2	15	11	1	0	55
Regular	1	5	0	0	1	3	1	0	11
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No respondieron	0	1	1	0	10	1	0	1	14
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>83</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>99</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>344</b>

Tabla 12  
*Comprometidos con la vida*

Analizando la tabla anterior No 12, se aprecia que las calificaciones obtenidas en todas las regionales para cada una de las preguntas guardan proporción en cada una de ellas corroborando la buena 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' y cuyo promedio llega al 67.15% del total de la muestra poblacional.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron una aceptable calificación en la opción 'Muy Bueno' y cuyo promedio llega al 25.1% del total de las encuestas.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron una regular calificación en la opción 'Bueno' y cuyo promedio llega al 11.63% 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 2013	Calificación 2 sem 2013
1- Calidad en la Atención	4.50	4.53
2- Nivel de preparación de los funcionarios	4.50	4.39
3- Adecuación locativa para la prestación de servicios	4.09	4.10

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 y se mantiene la tendencia en el transcurrir del tiempo, siendo los tres puntos de evaluación positiva, obtenemos en la sumatoria de estas tres evaluaciones un 95% de favorabilidad.

Existe un 2.5% de encuestas con calificación en regular y malo, situaciones que se deben analizar y mejorar en cada una de las regionales según la inconformidad manifiesta de los usuarios.

*Comprometidos con la vida*

Queda otro grupo de usuarios (24) que representan al 2.3% que no marcaron algunas de las preguntas.

Se analiza este comportamiento comparando la calificación de los dos semestres, el primero y el segundo de 2013, se observa que se mantuvo la misma tendencia en promedios generales, sin ocultar que en el segundo semestre de 2013 se incrementaron las calificaciones regular y malas al igual que la calificación inferior a la Preparación de los funcionarios, siendo notorias en la DAR Sur Oriente y la Pacífico Oeste, aún objeto de análisis y de tomar las acciones correctivas pertinentes para mejorar en el siguiente semestre de 2014.

## 7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

De las 344 encuestas recibidas, 76 usuarios dejaron sus escritos en el punto 4 de la encuesta, campo “Observaciones”, de las cuales se resaltan en negrilla 54 que sugieren a las distintas Regionales a realizar acciones de mejora.

<b>DAR SUR OCCIDENTE (5)</b>	
1)	<b>INVITACION A PROFESIONALES DE ARQUITECTURA O INGENIEROS A CURSOS O CHARLAS PARA MEJORAR EN VARIOS ASPECTOS DE MANEJO DE AGUAS, NEGRAS, RIOS, QUEBRADAS ETC</b>
2)	<b>MUY BUENA LA CAPACITACION DEL INGENIERO ENRIQUE REINOSA</b>
3)	<b>BRINDAR CAPACITACION A LOS DUEÑOS DE PREDIOS DONDE EXISTEN BOCATOMAS Y NACIMIENTOS. LA CAPACITACION EL ING ENRIQUE ARTUTO REINOSA FUE EXCELENTE Y QUEREMOS QUE POR FAVOR NOS SIGA APOYANDO EN ESTAS CAPACITACIONES</b>
4)	<b>EL Dr. ENRIQUE FUE MUY CLARO EN SU CHARLA</b>
5)	<b>ME ATENDIERON EXCELENTEMENTE EL SEÑOR ENRIQUE ARTURO REINOSA</b>
<b>DAR SUR ORIENTE (17)</b>	
1)	<b>CUMPLIR LOS HORARIOS INDICADOS ASI SEA CON REEMPLAZOS PUES SON LAS 12:14 Y ENCUENTRO QUIEN ME ENTREGUE FORMULARIO PARA ACTUALIZAR DATOS Y SE ME HABIA INFORMADO QUE ERA HASTA LAS 12:30.</b>
2)	<b>ACLARAR HORARIOS DE ATENCION Y CUMPLIRLOS</b>
3)	<b>CUANDO UN TRAMITE ES TAN SIMPLE COMO UNA AUTORIZACION PARA TALAR UN ARBOL FRUTAL QUE SE ENCUENTRA DENTRO DE UN PREDIO QUE SEGÚN ME EXPLICAN, ES INNECESARIO, PERO PUEDE ACARREAR UNA MULTA, ES FACIL CONCLUIR QUE QUE LOS POCOS RENGLONES SE AUTORIZAN DICHA PETICION.</b>
4)	<b>AMPLIACION DE INSTALACION</b>
5)	<b>DEBEN PERMITIR CANCELAR EN LA MISMA SEDE NO EN EL BANCO</b>
6)	<b>EL SERVICIO ES BUENO, SIGA ASI.</b>
7)	<b>MEJORAR LA AMABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN FACTURACION, DONDE ENTREGAN LOS TABULADOS.</b>
8)	<b>UNA SALA DE CONSULTAS CON INTERNET, VIDEOS, LIBROS. ENTRE OTROS.</b>
9)	<b>QUE TENGAN UNOS CONDUCEES FIRMADOS PARA NO DEMORAR</b>
10)	<b>NO SE PRESENTO EL PROFESIONAL FORESTAL</b>
11)	<b>COLOCAR TIEMPOS APROXIMADOS A LAS QUEJAS O RECLAMACIONES</b>
12)	<b>MENOR TIEMPO EN RESPUESTA A LOS TRAMITES</b>
13)	<b>NO SE SI EL SERVICIO ESTA PERO DEBERIA TENER EN EL PORTAL DE LA PAGINA WEB, UN LINK PARA HACER SEGUIMIENTO DE SUS TRAMITES Y RADICACIONES.</b>
14)	<b>DISMINUIR BARRERAS ARQUITECTONICAS</b>
15)	<b>LA CVC PALMIRA (SUR ORIENTE), TIENE UNA ZONA AGRICOLA E INDUSTRIAL IMPORTANTE POR LO TANTO YA SE HACE NECESARIO AMPLIAR SEDE Y CUBICULOS Y SALA DE ATENCION A LOS VISITANTES, INTERESADOS EN RECIBIR ATENCION, APOYO O SOLICITAR SERVICIOS DE LA CVC.</b>
16)	<b>QUE TENGA UNA SALA DE JU NTAS PARA REUNIONES DE TRABAJO. DE RESTO, TODO OKEY</b>
17)	<b>EL FUNCIONARIO ES MUY REPELENTE, NO SALUDA Y MANTIENE DE MAL GENIO</b>

### DAR CENTRO NORTE (12)

- 1) LA VERDAD LA ATENCION FUE EXCELENTE FELICITACIONES AL SEÑOR ALVEIRO QUIEN ME COLABORO BASTANTE CON EL TEMA
- 2) FUI ATENDIDO POR EL FUNCIONARIO EDUARDO MORAN DE LA MANERA MAS CORDIAL Y OPORTUNA
- 3) CONTINUAR CON LA MISMA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE
- 4) **MAYOR COMUNICACIÓN PARA TODAS LAS EMPRESAS, PARA DIVULGAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE.**
- 5) **QUE NOS ASIGNEN CAPACITACIONES AL SECTOR SALUD , QUE SE DESARROLLEN LAS MESAS SECTORIALES DE RESPEL**
- 6) TODO EXCELENTE. GRACIAS
- 7) **HACER CONOCER LA NORMATIVIDAD NACIONAL O LAS ENTIDADES COMPETENTES EN EL MUNICIPIO, PARA QUE SEPAN COMO O QUIEN LLEVAR DICHA INFORMACION Y QUE SEA CUMPLIDO POR LAS EMPRESAS.**
- 8) **NOS DEJARON ESPERANDO EN LA ENTRADA POR QUE NO HABIA QUIEN NOS ATENDIERA**
- 9) **EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACION DE MUJERES "UNIMUJER" DE CAICEDONIA, SOLICITO QUE SE COORDINE EL TALLER DE PREPARACION DE JABON ECOLOGICO PARA EL GRUPO QUE ESTA CONFORMADO POR 30 MUJERES**
- 10) TENGO UN SISTEMA PARA AHORRAR AGUA, UTILIZANDO EL AGUA DE LLUVIA. QUIERO UNA VISITA PARA QUE ME ASESOREN
- 11) **SE SOLICITA VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS POZOS SEPTICOS EN LA VEREDA EL BOSQUE BAJO, DONDE HAY 80 POZOS APROX. A LOS CUALES EN LOS ULTIMOS 7 U 8 AÑOS NO LE HACEN MANTENIMIENTO.**
- 12) **QUE TENGAN EN CUENTA AL GRUPO AMBIENTAL DE LA I.E BOLIVARIANO PARA QUE NOS BRINDEN UNA CAPACITACION POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE. ESTA CAPACITACION SE SOLICITA PARA EL GRADO 10 Y SE PUEDEN COMUNICAR CON EL DIRECTOR DE GRUPO HUGO MARIN JURADO CELILAR 312-713-5771**

### DAR CENTRO SUR (11)

- 1) LA ATENCION EN LA CVC Y LA FACILIDAD AL ACCESO DE INFORMACION INCREIBLE.
- 2) LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS HAN SIDO MUY BUENAS. SE ORIENTA CORRECTAMENTE LOS TRAMITE Y LA FUNCIONARIA SE ENCUENTRA BIEN PREPARADA EN EL TEMA.
- 3) **EL SERVICIO DE SEGURIDAD SON MUY ATREVIDOS A LA HORA DE BRINDAR UNA INFORMACION Y NO DAR UNA BUENA ATENCION A LAS PERSONAS.**
- 4) SEGUIR TRABAJANDO POR MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL EN EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL URBANO
- 5) UN PERSONAL DE MUCHA CALIDAD HUMANA Y MUY SINCERO, DIOS LOS GUARDE Y ASI NECESITAMOS CALIDAD DIGNA.
- 6) **CAPACITACION PERMANENTE DE RELACIONES INTERPERSONALES**
- 7) **AGILIZAR TRAMITE**
- 8) **LE SUGIERO A LA CVC INSPECCIONAR VERTIMIENTOS DE AGUAS NEGRAS DESDE VILLA DEL RIO HASTA LA HABANA.**
- 9) **QUE AMPLIEN LOS HORARIOS PARA SACAR LOS PERMISOS DE MOVILIZACION. DURANTE LA SEMANA**
- 10) **SE REQUIERE ENERGIA ELECTRICA - MUCHA PLAGA (ZANCUDO Y OTROS)**
- 11) ENCONTRE BUENOS SERVICIOS Y BUENA ATENCION DE USUARIOS

### DAR PACIFICO OESTE (14)

- 1) LA ATENCION FUE EXCELENTE Y OPORTUNA
- 2) EXCELENTE SERVICIO, EXCELENTE EL GEPORTAL CVC
- 3) **APOYO CON EL PORTAL GEO CVC**
- 4) **CUANDO SE HACE LA SOLICITUD DE VISITA PARA LA CERTIFICACION DEL CERTIFICADO DE VERTIMIENTO, ESTE DEMORA DEMASIADO POR LA CUAL SE DEBE LLAMAR INSISTENTEMENTE PARA QUE SE DIRIJA A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA A REALIZAR VISITA. EN TERMINOS GENERALES EL TRAMITE ES LENTO**
- 5) EXCELENTE SU ATENCION Y SERVICIO GRACIAS
- 6) EL TRAMITE Y LA ATENCION FUERON RESUELTOS EN UN TIEMPO ADECUADO
- 7) **QUE HAY QUE SEGUIR CON LOS TRAMITES PARA QUE SE CONCIENTICEN Y ENTIENDAN QUE EL RUIDO NO ES BUENO, DEJA COSECUENCIAS.**
- 8) **QUE AL ATENDER A UNA PERSONA NO SE DEMORE Y DISCUTIR LOS TEMAS QUE SEAN NECESARIOS**
- 9) **LA CORPORACION DEBE TENER SUS PROPIAS INSTALACIONES EN GESTIONAR LOTES EN SITIOS ESTRATEGICOS PARA MEJOR FUNCIONALIDAD**

<p>10) <b>QUE LOS FUNCIONARIOS ESTEN EN EL MISMO PISO, PARA UNA MEJOR ATENCION.</b></p> <p>11) MAS TINTO Y PAVO</p> <p>12) MUY BIEN TODOS Y GRACIAS</p> <p>13) <b>MEJORAR LAS INSTALACIONES PARA LA ATENCION DE USUARIOS</b></p> <p>14) <b>AGILIZAR LOS TRAMITES DE SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO DE ARBOLES AISLADOS</b></p>
<p><b>DAR PACIFICO ESTE (12)</b></p> <p>1) QUIERO REALMENTE FELICITARLOS JAMAS NOS HABIAMOS SENTIDO TAN BIEN ATENDIDO Y CON TANTA CORDIALIDAD.</p> <p>2) BUEN SERVICIO</p> <p>3) EL VISITANTE ES MUY ATENTO Y AMABLE</p> <p>4) OJALA TODOS LOS FUNCIONARIOS FUERAN COMO LA SEÑORITA KATHERINE ROJAS,CLARA Y ESPECIFICA Y CON MUCHA EXPERIENCIA EN SUS FUNCIONES</p> <p>5) TODO ME PARECIO EXCELENTE</p> <p>6) <b>FAVOR PROVERLOS DE ENERGIA YA QUE PARA PODER ESCRIBIR Y LEER TUVIMOS QUE HACERLO EN LA PORTE DEL HOLL</b></p> <p>7) <b>LA EDIFICACION DEBERIA SER MAS AMPLIA YA QUE ESTO SE REFLEJA EN UN MEJOR AMBIENTE DE TRABAJO</b></p> <p>8) TIENE UNA SECRETARIA MARAVILLOSA KATHERINE FELICITACIONES</p> <p>9) <b>DEBE AMPLIAR Y MODIFICAR INSTALACIONES</b></p> <p>10) <b>QUE LOS FUNCIONARIO ENCARGADOS DEL MEDIO AMBIENTE Y PRESERVACION DE ESPECIE, HAGA SU TRABAJO COMO DEBE SER NO SE LO DEJEN A LA COMUNIDAD.</b></p> <p>11) <b>SOLICITO UNA MEJOR ADECUACION PARA BRINDAR UNA MAYOR ATENCION EN VENTANILLA. BUENA ATENCION DE KATHERINE ROJAS.</b></p> <p>12) <b>FALTA UNA SALA DE ESPERA</b></p>
<p><b>DAR NORTE (3)</b></p> <p>1) <b>HACER CAMPAÑAS EDUCATIVAS PARA QUE NO SE ADQUIERAN LAS IGUANAS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.</b></p> <p>2) <b>MAS APOYO A LA COMUNIDAD EN LOS PROBLEMAS CON EL MEDIO AMBIENTE</b></p> <p>3) <b>QUE NO SE DEMOREN TANTO PARA EXPEDIR UN SALVO CONDUCTO SU DEMORA ES DE 2 A 3 HORAS. GRACIAS</b></p>
<p><b>DAR BRUT (2)</b></p> <p>1) <b>ORGANIZAR PLANOS DIGITAL</b></p> <p>2) <b>MUY BUENA CALIDAD HUMANA DE LOS FUNCIONARIOS</b></p>

## 8.- SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

Los Directores de las Regionales, deben de evaluar cada una de las sugerencias dejadas en este informe, 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.

