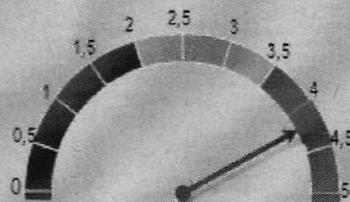




Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO

INFORME 2 SEMESTRE DE 2015



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

Grupo atención al Ciudadano
SECRETARIA GENERAL

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - C.V.C.

INDICE

CONTENIDO	PAG
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
5.2. Resultado de la evaluación de la primera pregunta	9
5.3. Resultado de la evaluación de la segunda pregunta	14
5.4. Resultado de la evaluación de la tercera pregunta	16
6.- COMPARATIVO ENTRE LAS DEPENDENCIAS Y REGIONALES	18
7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	21
8- SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	25
9- FORMATO EVALUACION DE SUGERENCIAS	26

1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

- *Estudiar y analizar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la calidad en la atención que le brindan los funcionarios y el servicio que presta la Corporación, con el propósito de un mejoramiento continuo de la gestión Corporativa optimizando los recursos disponibles, buscando una mayor participación en la gestión pública, acercándonos al ciudadano, generando su confianza y satisfacción.*
- *Publicar los resultados obtenidos de la información recopilada en las encuestas en cada una de las regionales como también en las distintas dependencias de la Sede principal.*
- *Obtener el índice de satisfacción del usuario, equivalente a la evaluación global de la Corporación por parte de los usuarios.*
- *Analizar las sugerencias registradas de los usuarios para determinar de ellas cuáles son verdaderas oportunidades de mejora para la Corporación.*

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

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO



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

Nombres y apellidos: _____

Fecha: _____

Teléfono: _____

Cédula: _____

Dirección: _____

Ciudad/municipio/corregimiento: _____

Dependencia que le brindo el servicio: _____

Señale el tipo de servicio que tramitó ante la corporación

<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:



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

2. METODOLOGÍA

2.1. TIPOS DE RECEPCIÓN

En el segundo semestre del 2015 se recopilaron 436 encuestas en las ocho regionales las cuales fueron diligenciadas por los ciudadanos que visitaron las instalaciones de las Direcciones Ambientales Regionales y la Sede Principal, para realizar trámites o requerir servicios de la Corporación.

2.2. COBERTURA DE LA ENCUESTA:

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



Gráfica 1

Comprometidos con la vida



2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA:

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

Fórmula para hallar la muestra poblacional:

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

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

En la fórmula K^2 equivale a 2.15 con un nivel de confianza del 95% seleccionado.

$N = 6.548$ requerimientos registrados en el segundo semestre de 2015.

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

$$Q = 1 - P = 1 - 0.95 = 0.05$$

$e^2 =$ Margen de error permisible en el resultado obtenido 10%

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

$$n = \frac{2.15^2 * 6.548 * 0.95 * 0.05}{(0.1^2 * 6.548 - 1) + 2.15^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{1438}{3,33} \rightarrow n = 432 \text{ encuestas necesarias para una muestra representativa.}$$

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 6 de 27

Se recopilaron en el Grupo de Atención al Ciudadano un total de 436 encuestas al finalizar el segundo semestre de 2015 de todas las Direcciones Ambientales Regionales. En este mismo período el Grupo de Atención al Ciudadano registró en el aplicativo de seguimiento, un total de 6.548 requerimientos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra equivale al 6.5% del total poblacional, considerada representativa con los parámetros seleccionados.

3. PERIODO EVALUADO:

Julio/01 a Dic/31 de 2015, segundo Semestre del año 2015.

4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS

Las 436 encuestas se agrupan de acuerdo a las DAR o Dependencias que las remitieron, de la siguiente manera:

DAR	CANTIDAD	%
710- DAR SUROCCIDENTE	14	3,2%
720- DAR SUR ORIENTE	144	33,0%
730- DAR CENTRO NORTE	67	15,4%
740- DAR CENTRO SUR	0	0,0%
750- DAR PACIFICO OESTE	7	1,6%
760- DAR PACIFICO ESTE	86	19,7%
770- DAR NORTE	19	4,4%
780- DAR BRUT	99	22,7%
Total	436	100,0%

Tabla 1

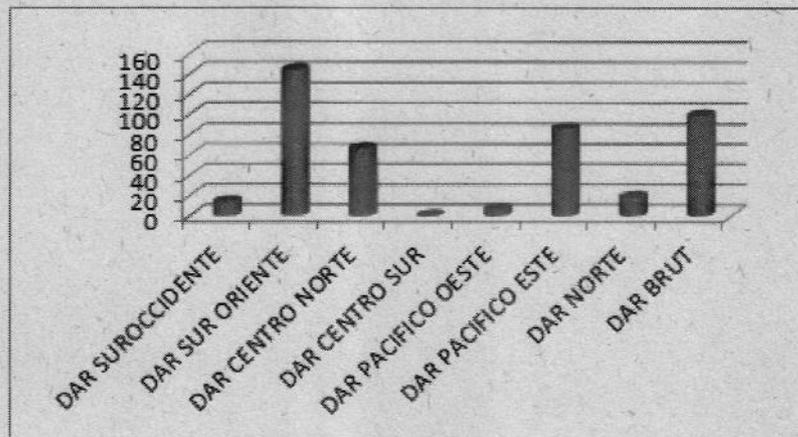
La tabla 1 muestra que en las Regionales Suroriente, Dar Brut, Pacífico Este y la Centro Norte, se registraron la gran mayoría de las encuestas respectivamente, para la realización de este informe que es la "Medición de la Satisfacción de los usuarios", que visitan las diferentes sedes.

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

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca



Gráfica 2

5.- RESULTADOS OBTENIDOS

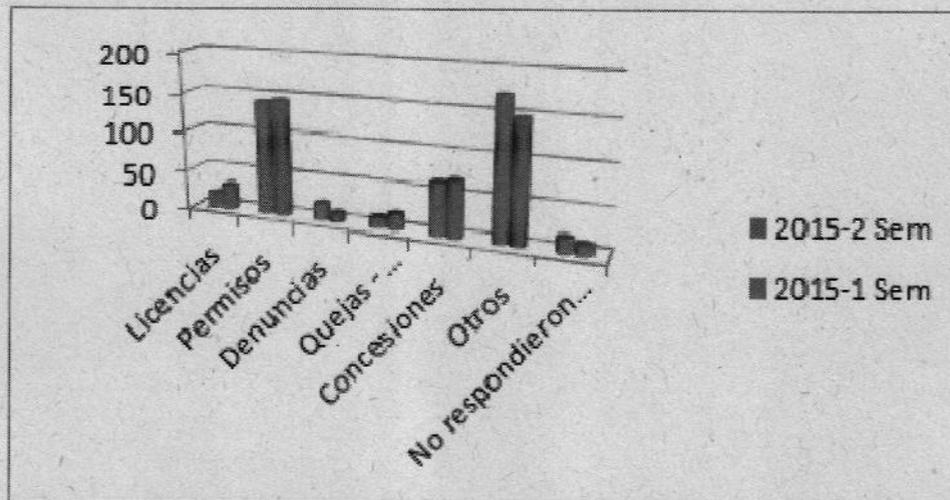
5.1.- Qué tipo de servicio tramitó ante la Corporación.

De las 436 encuestas recopiladas se contaron 44937 respuestas a esta pregunta debido a que algunos usuarios realizaron más de un trámite el día de su visita. Los permisos con un 33% del total, continua siendo el motivo principal de los usuarios a las instalaciones de la "Autoridad Ambiental", consistente comparativamente con semestres anteriores al igual que el ítem "Otros" que ha obtenido 34% del total, seguido del rubro "concesiones", con un 16%. Su distribución fue la siguiente:

Servicios	Cantidad	2 Sem	1 Sem	Dif.
Licencias	Licencias	18	31	-13
Permisos	Permisos	142	145	-3
Denuncias	Denuncias	21	12	9
Quejas - reclamos - D. petición	Quejas - reclamos - D. petición	13	20	-7
Concesiones	Concesiones	65	69	-4
Otros	Otros	172	148	24
No respondieron	No respondieron a esta pregunta	18	13	5
Total	Total	449	438	11

Tabla 2

Comprometidos con la vida



Gráfica 3

La gráfica 3 muestra el comparativo de las gestiones realizadas por los ciudadanos con respecto a los "Trámites y servicios". El ítem "Otros" agrupa el mayor número de las visitas en ambos semestres (36% Prom.), compuestas por Consultas, Solicitudes de capacitación, Acompañamientos, Asesoría en temas ambientales, Consulta de formatos para derechos ambientales, Registro del RUA manufacturero y RESPEL, Notificaciones, orientación sobre las concesiones de aguas superficiales entre otros. Le siguen los "Permisos Ambientales" entre ellos vertimientos, aprovechamientos forestales, los Salvoconductos como los más relevantes, con un valor porcentual del 32% promedio, del total de las visitas recibidas, como los más representativos en ambos semestres de 2015.

Las Denuncias reflejan solo el 3.7% promedio del total, porque los canales normalmente utilizados por los ciudadanos para denunciar son, el teléfono y el correo electrónico, en donde pueden presentarlos de manera Anónima en la mayor parte de los casos. Se aprecia un incremento sustancial en la cantidad de Denuncias recibidas de parte de la ciudadanía en el segundo semestre, que prácticamente duplican las del primer semestre dado el fenómeno del niño y la sequía en el Valle.



5.2. RESULTADO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION

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

Definiendo la calidad en la atención entregada a los usuarios como el buen trato, el respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficacia al resolver los requerimientos, en la tabla 4 se presentan los porcentajes logrados en este tema, durante el segundo semestre de 2015 en las Direcciones ambientales Regionales.

Atención	Cantidad	%
Excelente	283	65%
Muy buena	93	21%
Buena	38	9%
Regular	7	2%
Mala	5	1%
No respondieron	10	2%
Total	436	100%

Tabla 3

- El 65% de los usuarios consideró como "Excelente", la calidad en la atención recibida. Este indicador muy positivo, que aún puede ser mejorado.
- Un 21% de los usuarios manifestó que la atención recibida fue "Muy Buena", igualmente un porcentaje importante y positivo.
- El 9% de los usuarios estuvo de acuerdo en que fue 'Buena', la atención recibida. Este porcentaje es representativo.
- El 2% manifestó que la atención fue "Regular".
- Otro 1% consideró que la calidad en la atención fue "Mala".
- El 2% de los que llenaron la encuesta, no respondió a esta pregunta.

Analizando esta evaluación, encontramos lo siguiente;

- 1- Del total de 436 usuarios que respondieron la encuesta, es muy positivo que la Calidad de la Atención tenga los valores más altos, y al realizar la sumatoria en Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 10 de 27

la calificación entre los dos primeros ítems (Excelente y Muy Bueno) suman 86% y se resalta que este indicador se ha mantenido a través de varios semestres evaluados.

- 2- El 3% de usuarios que calificaron la Calidad en la Atención recibida como "Regular y Mala", se revisa más adelante para comprender las causas y proponer las acciones de mejora a cada Regional en lo que respecta a la "Calidad en la Atención".



Gráfica 4

La gráfica 4 muestra los resultados de la evaluación que los usuarios dieron a la Atención recibida por parte de los funcionarios. Se resalta que los tres 'ítems' positivos suman en total el 95% del total, permitiendo deducir la fortaleza en los conocimientos ambientales de los funcionarios, de sus aportes a los procesos y en la amabilidad con la que interactúan con los ciudadanos que visitan nuestras sedes y como perciben ellos el servicio requerido.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

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

Calificación Regular o Mala en 1a pregunta	Item	%
Item 1-Demora en el trámite	12	38%
Item 2-Problemas al ingresar a la Corporación	2	6%
Item 3-El funcionario no se encontraba disponible	9	28%
Item 4-Atención telefónica deficiente	2	6%
Item 5-Información insuficiente o errónea	2	6%
Item 6-otro - Cual	5	16%
Item 7-No respondieron	0	0%
Total	32	100%

Tabla 4

La tabla 4 muestra un resumen de las calificaciones de los usuarios a los problemas relacionados con la Calidad en la atención. En esta oportunidad encontramos que el 38% de las fallas en la Calidad de la atención por parte de los funcionarios, está relacionada con la demora en los trámites. El 6% manifiesta tener problemas con el ingreso a la Corporación. El 28% de los ciudadanos manifiesta que las fallas obedecen a que no encuentran al funcionario cuando se requiere o en su defecto a su reemplazo. El 6% manifestó la atención telefónica como deficiente. Otro 6% manifiesta que recibió información deficiente o errónea de los funcionarios que los atendieron, un 16% seleccionó que las fallas encontradas obedecían a causas diferentes.

Suroccidente	1	0	0	0	0	1	2
Suroriente	6	0	5	0	2	3	16
Centro Norte	2	0	1	2	0	0	5
Centro Sur	0	0	0	0	0	0	0
Pacifico Oeste	0	0	0	0	0	0	0
Pacifico Este	2	1	1	0	0	1	5
Norte	1	0	1	0	0	0	2
Brut	0	1	1	0	0	0	2
	12	2	9	2	2	5	32

Tabla 5

Comprometidos con la vida

La tabla 5 muestra la distribución de falencias anotadas por los usuarios en las DAR.

1. El ítem uno (Demora en el trámite) con 12 calificaciones, representa el 38% del total de falencias, como el más significativo. La regional con mayor "Demora" en dar respuesta, son la DAR Pacifico Este al igual que la Dar Brut.
2. El segundo ítem (Problemas al ingresar a la sede) se detectó en la DAR Suroriente con un 6% del total.
3. El tercer ítem (El funcionario no se encontraba), resultó ser una falla muy significativa con un 28% del total de fallas encontradas en este semestre, identificada principalmente en la regional Suroriente.
4. El ítem cuarto, (Atención telefónica deficiente) es una falla que alcanzó el 6% del total de fallas anotadas por los usuarios. Se identificó en la DAR Centro Norte.
5. El ítem cinco, (Información insuficiente o errónea) fue resaltada por los usuarios con el 6%. En la DAR Suroriente.
6. El sexto ítem (Otros) fueron resaltados por los usuarios con un 16%, encontradas en la DAR Suroriente.

En cuadro siguiente muestra los valores comparativos de las "falencias" de los dos semestres de 2015.

Ítem	1 Sem 2015	2 Sem 2015	Dif.
Demora en el trámite	17	12	5
Problemas al ingresar	3	2	1
Funcionario no disponible	13	9	4
Atención telefónica Deficiente	4	2	2
Información deficiente o errada	3	2	1
Otro	2	5	-3
Sin responder	5	0	5
TOTAL	47	32	15

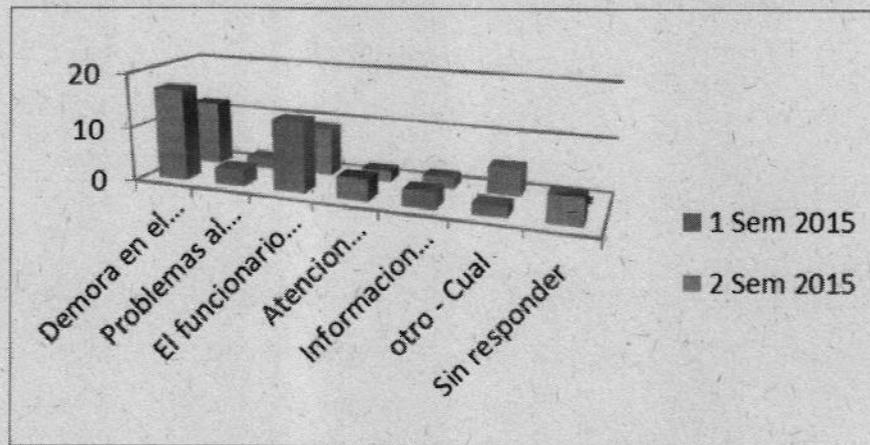
Tabla 6



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

La tabla 6 muestra el comportamiento en ambos semestres de las fallas reportadas por los ciudadanos. Se observa en el segundo semestre de 2015 una disminución considerable en todos los eventos, con respecto al semestre anterior.

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



Gráfica 5



5.3. RESULTADO ACERCA DE LA PREPARACION DE LOS FUNCIONARIOS

“Cuál es el concepto que tiene de la Preparación del funcionario que le atendió”

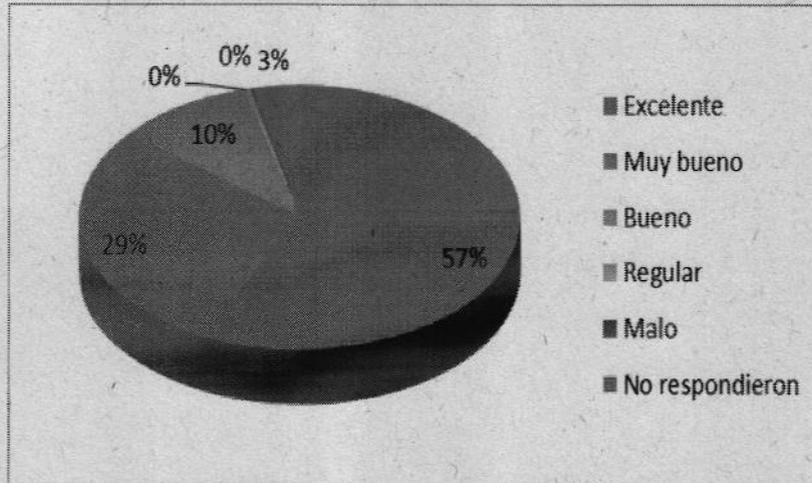
Esta evaluación recoge los valores de la encuesta en la tabla 7;

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	250	57%
2- Muy buena	125	29%
3- Buena	43	10%
4- Regular	2	0%
5- Malo	1	0%
6- No respondieron	15	3%
Total	436	100%

Tabla 7

- El 57% de los usuarios manifestaron que la preparación era excelente.
- El 29% destacó que la preparación de los funcionarios era muy buena.
- El 10% manifestó que la preparación de los funcionarios era buena.
- No se encontraron calificaciones “Regulares o malas” en la preparación de los funcionarios que los atendieron.
- Un 3% de los usuarios de la muestra, no respondieron a esta pregunta.

Al analizar los datos, se destaca que persiste el reconocimiento por parte de la ciudadanía a los funcionarios por su buena preparación en los conceptos y normas ambientales con una muy buena calificación. Si se agrupan los tres grupos positivos que guardan similitud y coherencia en la preparación de los funcionarios que son las opciones “Excelente, Muy Buena” y “Buena”, se obtiene el 96% del total evaluado en esta pregunta, siendo este indicador muy positivo y congruente con las calificaciones obtenidas en la primer pregunta “Calidad en la atención”, con un 95%, evaluaciones de la ciudadanía que confirman coherencia entre la calidad en la atención y la preparación de los funcionarios.



Gráfica 6

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

“Excelente” obtuvo un 57%, “Muy Buena” con 29% y “Buena” con 10%.

Las calificaciones de “Regular y Mala” obtenidas en este informe correspondiente a la Preparación de los funcionarios que los atendieron se ubicaron solamente en la DAR Suroriente.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

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

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

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

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	186	43%
2- Muy bueno	138	32%
3- Bueno	78	18%
4- Regular	10	2%
5- Malo	2	0%
6- No respondieron	22	5%
Total	436	100%

Tabla 8

Esta pregunta de la encuesta fue obtuvo los siguientes resultados:

- El 43% manifestó que a las instalaciones en las cuales reciben el servicio son “Excelentes”.
- Un 32% de los usuarios calificaron como ‘Muy Buenas’ las instalaciones en donde fueron atendidas.
- El 18% de visitantes dieron su calificación como ‘Buenas’ a las instalaciones de la CVC donde se atiende a la ciudadanía.
- Un 2% calificaron como ‘Regular’ las instalaciones.
- No hubo manifestaciones sobre que las instalaciones fueran “malas”
- Un 5% de los usuarios no respondieron esta pregunta.

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



Gráfica 7

Las calificaciones obtenidas como “Regulares (10)” y “Malas (2)”, representan solo el 2.75% del total, representadas en 12 encuestas registradas en las siguientes Direcciones Ambientales Regionales.

DAR's	Regular	Mala
Suroccidente	0	0
Suroriente	6	2
Centro Norte	2	0
Cento Sur	0	0
Pacifico Oeste	0	0
Pacifico Este	2	0
Norte	0	0
Brut	0	0
	10	2

Tabla 9

La tabla 9 muestra que del total de encuestas con calificación “Regular y Mala”, el 67% de los usuarios manifestaron que las instalaciones para la prestación del servicio eran

regulares, un 16.5% de los usuarios manifestaron tanto en la Centro Norte como en la Pacífico Este, que las instalaciones eran regulares.

En términos generales, se tiene un 93% de aceptabilidad de parte de la ciudadanía con respecto a las instalaciones en donde reciben los servicios de la autoridad ambiental. Es de anotar que desde períodos anteriores las encuestas han vislumbrado los inconvenientes de algunas regionales para una óptima atención.

6.- COMPARATIVO ENTRE LAS REGIONALES

La tabla 10 de la página siguiente se recopila los datos recogidos en las encuestas tanto en los servicios como en cada una de las preguntas sometidas a evaluación



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

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	12	65	37		6	62	14	87	283	64.9
Muy Bueno	0	49	14		1	18	2	9	93	21.3
Bueno	0	19	11		0	4	2	2	38	8.7
Regular	0	3	1		0	2	1	0	7	1.6
Malo	2	3	0		0	0	0	0	5	1.1
Sin Responder	0	5	4		0	0	0	1	10	2.3
TOTAL	14	144	67		7	86	19	99	428	100
1-A – EN CASO DE RESPONDER REGULAR O MALO - ESPECIFIQUE										
Demora trámite	1	6	2		0	2	1	0	18	38
Problema al ingresar	0	0	0		0	1	0	1	4	6
Funcionario no disponible	0	5	1		0	1	1	1	14	28
Atención Telefónica insuficiente	0	0	2		0	0	0	0	6	6
Información Insuficiente	0	2	0		0	0	0	0	3	6
Otro	1	3	0		0	1	0	0	4	16
Sin Responder	0	0	0		0	0	0	0	5	0
TOTAL	2	16	5		0	5	2	2	54	100
2- Pregunta: PREPARACION DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE										
Excelente	8	61	34		3	55	12	77	247	57.3
Muy Bueno	4	52	20		2	25	5	18	108	25.7
Bueno	1	21	10		0	6	2	8	45	9.9
Regular	0	2	0		0	0	0	0	6	0.5
Malo	0	1	0		0	0	0	0	1	0.2
Sin Responder	1	7	3		2	0	0	2	21	0.03
TOTAL	14	144	67		7	86	19	99	428	100
3- Pregunta: QUE TAN ADECUADAS SON LAS INSTALACIONES EN DONDE SE RECIBE EL SERVICIO										
Excelente	6	36	28		2	36	7	71	186	42.7
Muy Bueno	3	57	19		3	34	4	18	110	31.7
Bueno	4	31	13		1	13	8	8	89	17.9
Regular	0	6	2		0	2	0	0	18	2.3
Malo	0	2	0		0	0	0	0	4	0.5
Sin Responder	1	12	5		1	1	0	2	21	5
TOTAL	14	144	67		7	86	19	99	428	100

Tabla 10

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

La tabla 11, muestra que las calificaciones obtenidas en todas las regionales para cada una de las preguntas evaluadas.

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

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

Evaluación de las variables	Calificación 2 sem 2015	Calificación 1 sem 2015
1- Calidad en la Atención	4.40	4.38
2- Nivel de preparación de los funcionarios	4.32	4.24
3- Adecuación locativa para la prestación de servicios	3.99	3.92

Tabla 11

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

Comprometidos con la vida



7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

De las 436 encuestas recibidas, 90 usuarios dejaron sugerencias en el punto 4 de la encuesta, denominado, "Observaciones", las cuales se relacionan por cada Regional para su respectiva evaluación por parte los directores de cada DAR.

DAR SUR OCCIDENTE (4)

- 1) Para los pagos, debe existir que se pueda hacer con tarjeta débito o crédito, es muy importante contar con datafonos.
- 2) Informar más sobre los trámites que se debe llevar a cabo antes de realizar algún cambio sobre un terreno, pues en nuestro caso somos nuevos en el tema rural y no teníamos conocimiento de las sanciones que adquirimos al realizar cambios. Muchas gracias por su atención, cuidar la naturaleza y toda la creación de Dios nos ayuda para un futuro mejor. Dios los bendiga! Excelente Labor.
- 3) Solo hasta hoy me he sentido bien atendido, porque con respecto a la atención no me habían dado respuesta. Que organicen los tiempos de gestión de acuerdo al trámite porque yo llevo 5 años sin respuesta de mi resolución desde que hice la solicitud.
- 4) La abogada "xxxxx" del 4° piso es una grosera, no sabe lo que es una atención al público.

DAR SUR ORIENTE (18)

- 1) Acceso rápido a la información.
- 2) Mantener una mejor comunicación entre los funcionarios y estandarizar los requisitos para algunos trámites.
- 3) Parqueaderos no hay.
- 4) El piso se presta para accidentes, en el caso de las mujeres usamos calzado que dificulta por el piso para caminar.
- 5) Ha sido demorado la renovación del trámite (sic)
- 6) El trato personal es importantísimo sin tantas complicaciones. La gente que labora es excelente, pero el sistema es antipático, las amenazas en las cartas generan una opinión adverse a la Corporación. Mucho trámite en fin dejaron de ser lo que eran antes de la Constituyente. Porque hay que venir a recoger una consignación, pudiendo haberse mandado.
- 7) Al momento de ser atendidos den más especificaciones de los servicios y plantas o instrucción para visitar la página web.
- 8) Que los funcionarios asuman con responsabilidad sus funciones.
- 9) Que para el pago de este trámite le hagan llegar a la casa la factura para así pagar directamente en el Banco.
- 10) En las respuestas ser más específicos respecto a las inquietudes que uno presenta, se dan muchas vueltas y al final xx xx xx un oficio dirigido a la Directora?

Comprometidos con la vida



- 11) Portal preguntas y respuestas
- 12) La encuesta podría imprimirse en hoja reciclables o hacerlo más pequeño de tal manera que se disminuya el uso del papel.
- 13) Instalar sillas a las personas que se notifican en jurídica, el tramite se hizo parado.
- 14) Que cuando uno formule una queja/solicitud no halla tanto trámite para atenderla.
- 15) El señor Daniel, facturación no está en el momento requerido para el servicio.
- 16) Mi malestar radica en la atención brindada por la Doctora "xxxx", una persona poco tratable y no brinda soluciones. Su atención es déspota, no se dirige con saludo ni atención, cuando se le está hablando, tomando una actitud de desagrado cuando se le habla.
- 17) Hace falta mayor articulación. Ejempl. CVC - UES
- 18) Falta un sitio más adecuado para atención al público.

DAR CENTRO NORTE (19)

- 1) Agilizar respuestas
- 2) Por medio de la presente manifiesto que este día fui acosada sexualmente por el vigilante de piel morena que se encontraba en la portería a las 3pm realizando comentarios descriptivos de su vida íntima y realizando "discretamente" invitaciones para satisfacer sus necesidades.
- 3) Cumplimiento en lo que se compromete la Corporación CVC
- 4) Hacer visitas sobre lo ambiental si quiera una vez al mes.
- 5) Yo sugiero que las visitas sean más seguidas, siquiera una vez al mes.
- 6) Mayor presencia de la Corporación y concertación para iniciar algún tipo de iniciativa para que la comunidad opine y apruebe o desaprobe.
- 7) Se solicita que realicen visitas cada 15 días a la zona para control de mineros ilegales.
- 8) Visitar más seguido.
- 9) Realizar más frecuentemente las visitas al sitio.
- 10) El auditorio con la reducción quedo muy pequeño para la necesidad.
- 11) Disponer de personal suficiente y con agilidad para realizar las visitas a los predios que soliciten las certificaciones del manejo ambiental y así poder agilizar el trámite en las otras instituciones como Sedama y Alcaldía.
- 12) Preparar con antelación el lugar de realización foro, mucha pérdida de tiempo y de acomodación; incluso no se tuvo en cuenta el número de asistentes.
- 13) No me entregaron los formatos para el trámite solicitado.
- 14) Las instalaciones muy estrechas.
- 15) La reducción del área de servicio; se observa y se siente que el haber ubicado un archivo dentro del auditorio, redujo el espacio disponible. Espero que esta distribución y uso del espacio sea temporal para que el auditorio para los servicios que frente a la comunidad medirá su razón de ser.
- 16) Sería bueno abordar el lenguaje jurídico a uno más coloquial y cómodo a la comunidad
- 17) La CVC debe dar insumos y EPP para control caracol a la población.
- 18) Mayor intervención referente a los programas sobre la cuenca alta rio Bugalagrande.
- 19) Mayor intervención en los programas de aislamientos y protección de cuencas.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

DAR CENTRO SUR (0)

DAR PACIFICO OESTE (3)

- 1) Educación didáctica a la comunidad en el aspecto del respeto que se debe tener hacia la naturaleza y los seres vivos que habitan la zona, como iguanas, ardillas y demás, dirigida especialmente a la niñez, como también orientar hacia las diferentes especies que puedan tenerse en ese hábitat y aumentarlo, como también fomento de especies nuevas.
- 2) Una mejor Sede, que pueda uno subir sin tanto esfuerzo que uno es discapacitado.
- 3) Que deberían colocar en sus instalaciones una oficina de pago de los salvo conductos para no ir al banco y luego regresar a la oficina que queda en los pinos. Todo debería de quedar en sus instalaciones por los tramos que son muy largos para los usuarios, de resto, todo bien.

DAR PACIFICO ESTE (25)

- 1) Faltan sillas para la atención al público.
- 2) Por favor como comunidad solicitamos comedidamente se sirvan autorizar a quien corresponda unas sillas para la sede de la cumbre para la atención y espera del público.
- 3) Dotación de silletería en la sub sede La Cumbre.
- 4) Más información más detallada al campesino
- 5) Mientras se adelantan los trabajos de remodelación deberán trasladar a los funcionarios y el servicio al cliente. El ruido generado por las obras es muy alto y molesto y perjudica la salud de los funcionarios.
- 6) Mas sillas en la sub-sede La Cumbre
- 7) Para la calidad del servicio sería bueno más dotación de sillas para la oficina La Cumbre
- 8) Falta mobiliario para que se siente la gente. La Cumbre.
- 9) A la oficina de La Cumbre le faltan sillas para la atención del público.
- 10) Mis sinceras felicitaciones: necesitamos funcionarios eficientes como las de ustedes en Colombia.
- 11) Mejorar programas de educación ambiental con los niños y docentes.
- 12) Mejorar el número de funcionarios para el municipio de Calima.
- 13) No tener que realizar tanto trámite. Servicio de atención permanente en el municipio de Calima
- 14) Se nota la falta de personal en la cuenta Calima, para colaborar en trámites y mejorar la atención de los usuarios.
- 15) Falta de silletería, falta de equipo.
- 16) La funcionaria debe tener más equipos, interne para mejor información sobre los radicados ya que le toca observarlos en su celular.
- 17) Quiero manifestar que en general la población del Queremal se queja por la falta de atención en esta oficina; uno se pregunta para que abren una casa de la C.V.C, si se mantiene cerrada.
- 18) Equipo primeros auxilios; Equipo extintor y demás; Silletería; Equipo computo moderno.
- 19) Dotación en red, impresora, sillas.
- 20) Fui atendido por los funcionarios Alejandro Betancourt y Ketherine Rojas personas muy asequibles y atentas quienes de manera muy formal aclarando todas mis dudas al respecto. Les quedo altamente agradecido.
- 21) Los tramites en la oficina de Dagua no están cumpliendo con los términos de ley; la funcionaria encargada se esmera por la atención y por solucionar los problemas que a ella no le competen ya

Comprometidos con la vida



que viene es de la oficina principal ocasionándole regaños que no van hacia ella.

- 22) Yo estimo que debe haber un equipo de cómputo para una mejor atención al usuario.
- 23) Servicio de silletería para mejor atención - La Cumbre
- 24) Servicio de impresora o equipo de computador completo para que todo se haga más rapido.
- 25) Ejercer la función de autoridad ambiental para poder proteger nuestros recursos naturales.

DAR NORTE (3)

- 1) Continuar con el servicio y la atención ofrecida
- 2) Que se continúe con la excelencia en el servicio y pensando en el medio ambiente ubicándolo por encima de cualquier otro interés
- 3) Que las personas que brindan atención al cliente sean más amables y diligentes al momento de realizar su trabajo.

DAR BRUT (18)

- 1) Comunicación con los prestadores de servicio más fluido.
- 2) Todo el personal que me atendió en hora de la tarde fue muy excelente y aclaratoria a tiempo
- 3) Aire acondicionado insuficiente e instalaciones no protegen bien contra el clima.
- 4) Prestar más atención a la tala de bosques, específicamente en la parte alta de la vereda chontaduro - Municipio de Toro.
- 5) Visita más frecuentes en la parte alta de los nacederos de agua, ya que se presenta mucha tala indiscriminada de árboles.
- 6) Recibir más información sobre las obligaciones financieras y agilizar trámites solicitados en el tiempo oportuno.
- 7) Me parece que el servicio es muy bueno, pero en el momento de recibir la respuesta de los radicados es muy demorado y hay procesos que necesitan una respuesta rápida.
- 8) Que se expidan los salvoconductos el mismo día de radicación.
- 9) Remitir copia de los resultados de vertimiento a las fincas y sistemas de tratamiento realizado por la CVC al municipio Alcaldía municipal (sic) para conocimiento y toma de decisiones.
- 10) Imposible venir de pantalón largo.
- 11) Que cuando se coloque una denuncia la entidad debe guardar reserva.
- 12) Cuando se solicite un permiso muy demorada la solicitud.
- 13) Me pareció que la funcionaria que hizo la visita de campo se apropió de nuestro proyecto ayudándonos mucho, brindando atención oportuna y estoy muy agradecida con ella -Luz Piedad.
- 14) Me gustaría que los salvoconductos los entregaran el mismo día, ya que se pierde mucho tiempo desplazándose a un municipio a otro 2 veces y también que los permisos de desplazamientos fueran de todo el día no por horas ya que a veces hay inconvenientes con los carros o el clima.
- 15) El señor Mario Torres (Abogado) me atendió con mucha amabilidad y buena asesoría. Y el café estaba delicioso.
- 16) Colaboración a mi ONG Fundasol
- 17) El servicio de telefonía fija es muy deficiente - difícil la comunicación.
- 18) A mí me pareció muy bueno el servicio



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 25 de 27

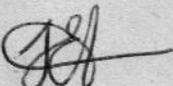
8.- SUGERENCIAS DEL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

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

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

Se debe de usar un formato por cada sugerencia o una por varias sugerencias relacionadas o similares.

Revisó: FELIPE EUGENIO PAYAN BERON – Coordinador grupos Atención al ciudadano,
Comunicaciones y Gestión documentas 

Proyectó: HARVEY NAZARIO ESCARRIA ARAGON – Profesional universitario 
Secretaría General

Comprometidos con la vida

