



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

**PRIMER SEMESTRE
AÑO 2018**

**SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. REGISTROS INGRESADOS A LA CORPORACIÓN

TIPOS DE RECEPCIÓN

La Corporación tiene a disposición de los ciudadanos diferentes medios de atención, bien sea de forma presencial en la ventanilla única dispuesta en cada una de las 8 Direcciones Ambientales Regionales distribuidas en todo el Valle del Cauca: Cali, Buga, Palmira, Cartago, La Unión, Tuluá, Dagua y Buenaventura, además de las 9 subsedes; de forma telefónica a través de los conmutadores 3310100 y 6206600, líneas directas de cada sede regional o la **línea verde 018000933093**. Así mismo, disponemos del correo electrónico atencionalusuario@cvc.gov.co, del chat en línea a través de la página web www.cvc.gov.co, además de las redes sociales como twitter, Facebook e Instagram.



Durante este primer semestre de 2018, de acuerdo a la información que obra en el Sistema de gestión Documental - aplicativo ARQ Utilities, ingresaron a la Corporación **5435** registros¹, clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

Medio de Recepción	Total general
CHAT	2
CORREO ELECTRONICO	798
CORREO POSTAL	410
PERSONAL	4128
TELEFONO	40
WEB	57
Total general	5435

Predomina la radicación presencial con un 75.95%, seguido del correo electrónico con casi un 15%.

¹ Correspondientes a PQRSDT.

2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La Corporación diseñó como estrategia de recolección de información primaria una encuesta que aplica por ahora a los usuarios que se acercan a las diferentes sedes, con el propósito de medir su grado de satisfacción frente a los diferentes tipos de trámites o solicitudes que realizan en la entidad. Dicha encuesta está orientada a evaluar 4 puntos considerados esenciales:

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

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

En caso de calificar la calidad en la atención Regular o Mala, se puede seleccionar algunas de las siguientes opciones:

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

2. ¿El concepto acerca el nivel de preparación del personal que brindó atención en el servicio recibido?

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

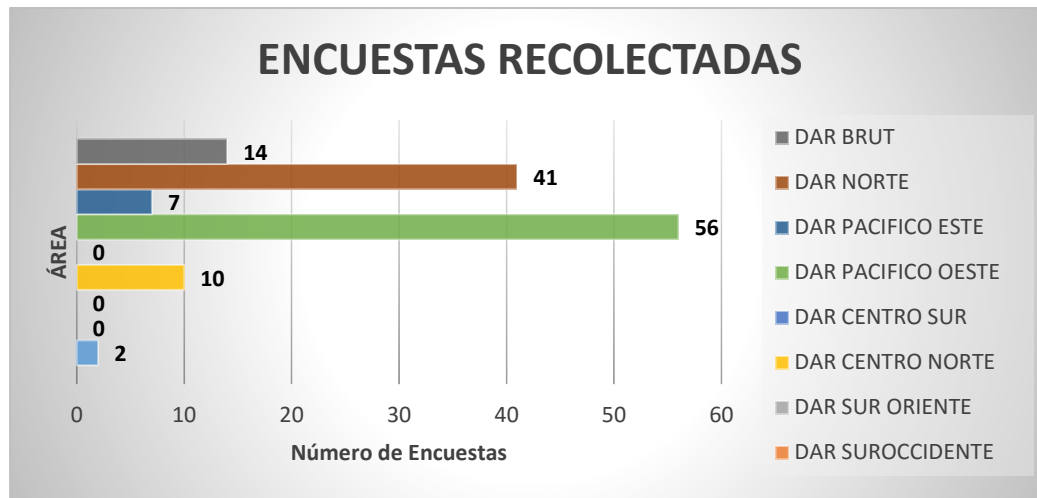
3. ¿Qué tan adecuadas son las instalaciones para la prestación del servicio?

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

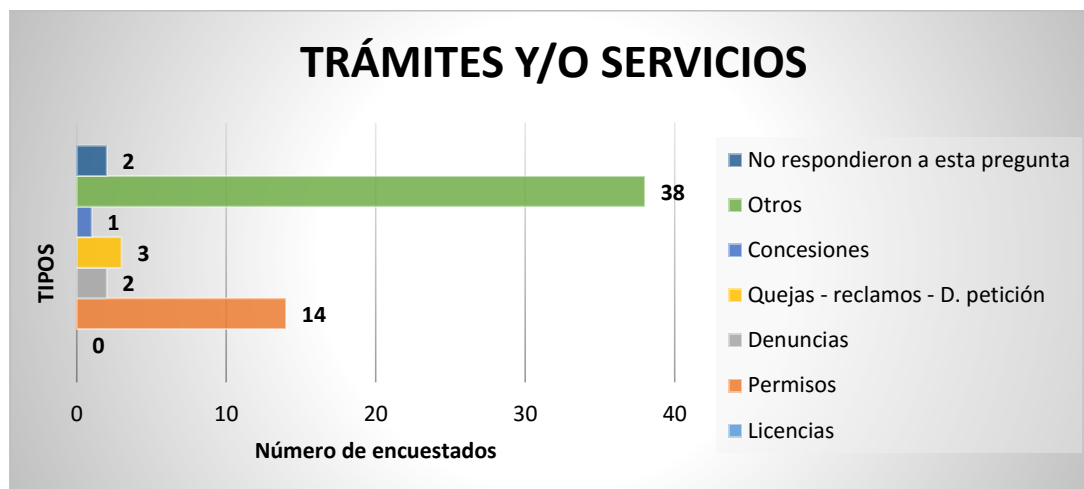
4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

Con esta información se pretende establecer acciones de mejora enfocadas en desarrollar estrategias que nos permitan atender oportunamente los requerimientos de los usuarios, al igual que el incremento de las competencias de los funcionarios y la disposición optima de los recursos físicos y tecnológicos para la atención de los ciudadanos.

Durante el primer semestre del 2018, se recolectaron 130 encuestas, las cuales están distribuidas así:



Por tipo de trámite y/o servicio que hacen los usuarios, el 38% se acercó a la Corporación para hacer otro tipo de trámite y/o servicios, los cuales se han clasificado como solicitudes de información, notificaciones, asesorías, entre otros; seguidamente se observa que el otro motivo de visita a la entidad es para solicitar permisos, con una representación del 14% del total de los encuestados.



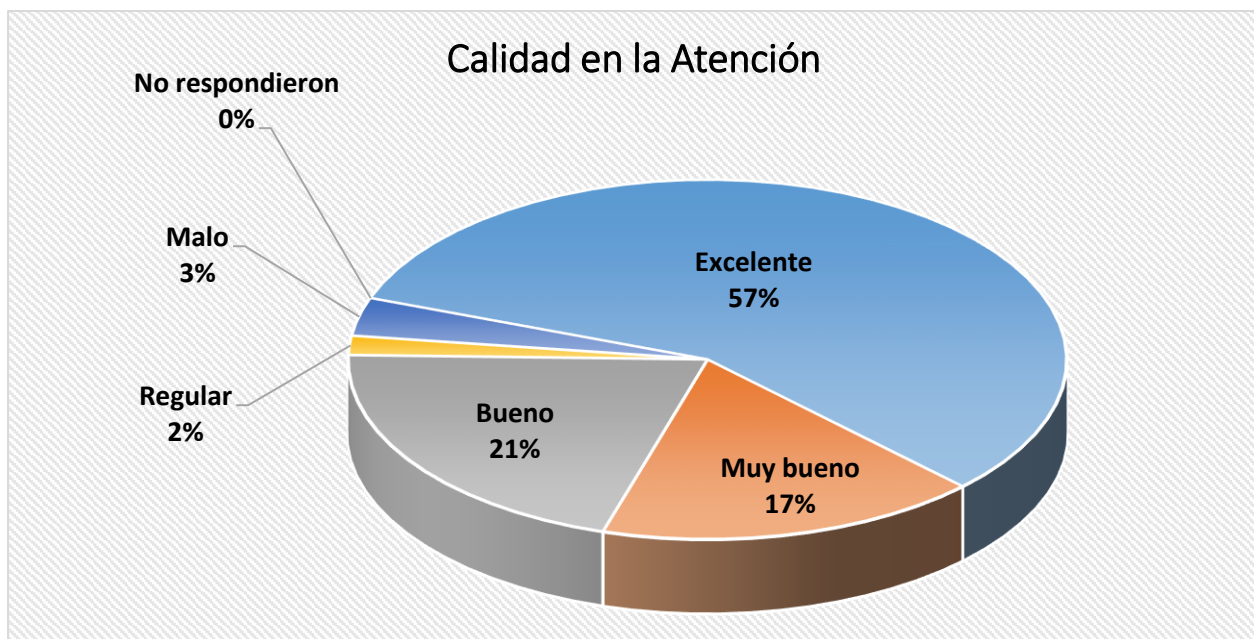
RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez tabuladas las encuestas y analizada la información, a continuación detallaremos los resultados para cada una de las preguntas de la encuesta.



CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Definiendo la calidad en la atención entregada a los usuarios como el buen trato, el respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficacia al resolver los requerimientos; se muestra el total obtenido por cada nivel, al igual que la distribución porcentual de los mismos.



El 95% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre excelente, muy buena y buena.

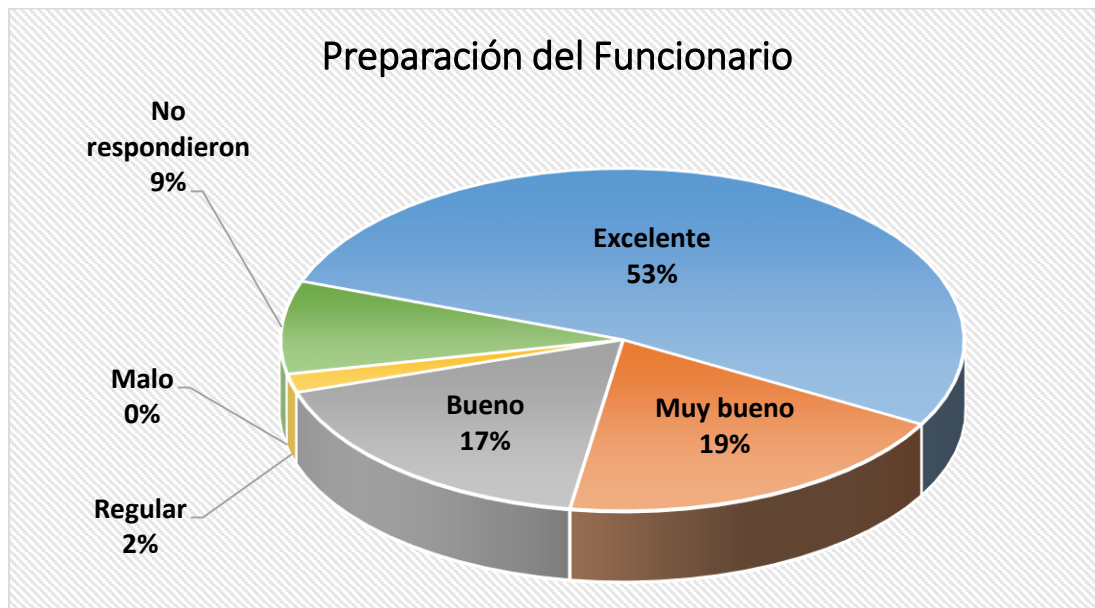
Las atenciones calificadas como regulares o malas corresponden a “*Demoras en el trámite*” y que “*El funcionario no se encontraba disponible*”, con un 22% cada una del total de los encuestados, seguido de 11% que corresponde a “*Información insuficiente o errónea*”

Calificación Regular o Mala en 1a pregunta	Item	%
Demora en el trámite	2	22%
Problemas al ingresar a la Corporación	0	0%
El funcionario no se encontraba disponible	2	22%
Atencion telefónica disponible	0	0%
Información insuficiente o errónea	1	11%
otro - Cual	0	0%
Sin responder	0	0%
Total	9	56%



NIVEL DE PREPARACIÓN DEL PERSONAL QUE BRINDÓ ATENCIÓN

En este punto los usuarios valoran la preparación y los conocimientos de los funcionarios que los atienden.

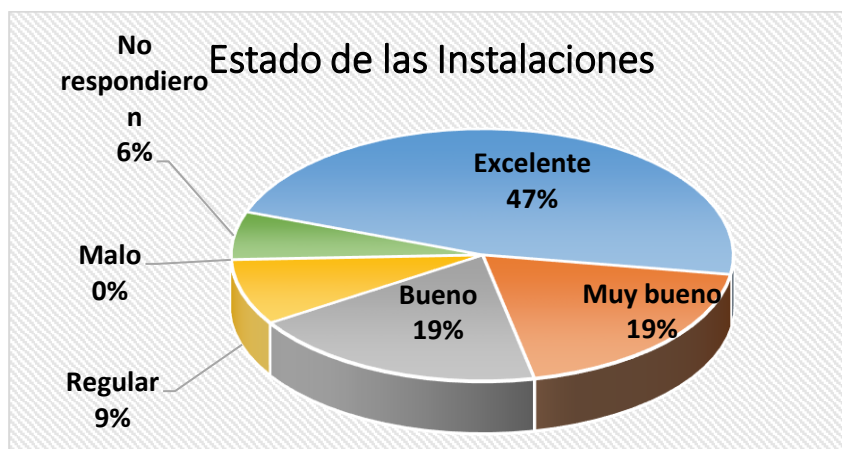


El 53% de los usuarios encuestados manifestaron que el funcionario los atendió excelentemente, es decir, lo hizo con las competencias necesarias; el 36% asignó una valoración entre muy bueno y bueno.



ESTADO DE LAS INSTALACIONES

Aquí evaluamos la percepción de los usuarios frente a las instalaciones donde las Direcciones Ambientales Regionales de la Corporación atienden los diferentes tipos de requerimientos. A continuación la calificación dada:



Con respecto a la calificación de regular que corresponde a un 9%, está relacionada con las instalaciones de la Dirección Ambiental Regional Pacífico Oeste con sede en el Distrito de Buenaventura, la Dirección Ambiental Regional Norte con sede en el municipio de Cartago y la Dirección Ambiental Regional Centro Norte, con sede en el municipio de Tuluá.

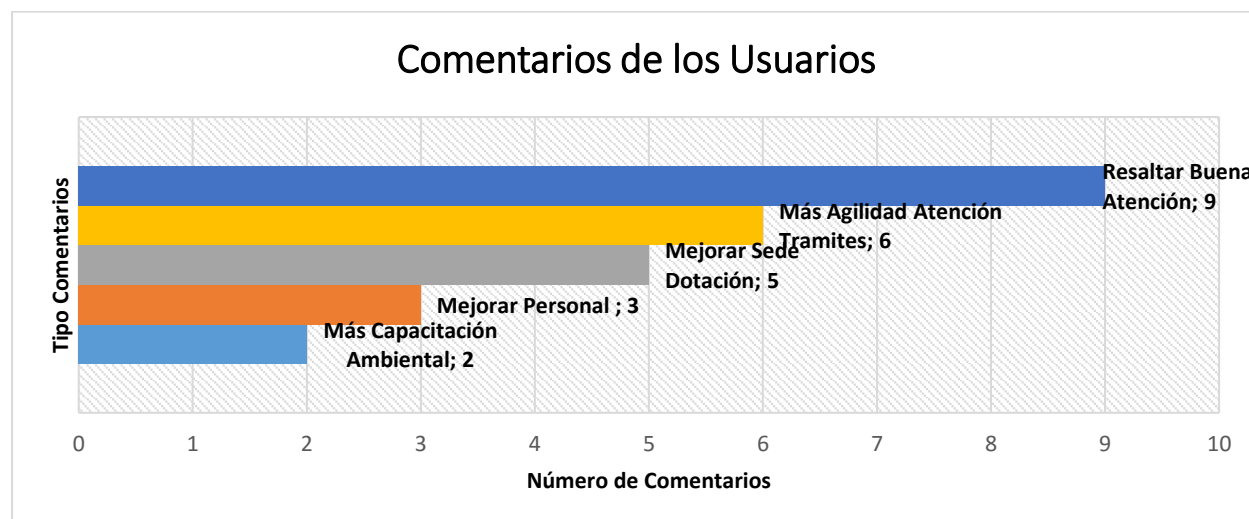
DAR's	Regular	Mala
Suroccidente	1	0
Suroriente	0	0
Centro Norte	2	0
Centro Sur	0	0
Pacifico Oeste	4	0
Pacifico Este	0	0
Norte	4	0
Brut	0	0
	11	0

En general los encuestados consideran que las instalaciones son adecuadas, obteniendo una calificación por parte de los usuarios del 85% entre excelentes, muy buenas y buenas.



SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS

De las 130 encuestas aplicadas, el 20% de los usuarios escribieron comentarios que estuvieron orientados en los siguientes temas:



DEPENDENCIA	Más Contacto con Comunidad	Más Capacitación Ambiental	Mejorar Personal	Mejorar Sede Dotación	Más Agilidad Atención Trámites	Resaltar Buena Atención	TOTALES
Atencion Al Usuario	0	0	0	1	0	0	1
Dar Suroccidente	0	0	0	0	0	0	0
Dar Sur Oriente	0	0	0	0	0	0	0
Dar Centro Norte	0	0	0	3	0	0	3
Dar Centro Sur	0	0	0	0	0	0	0
Dar Pacifico Oeste	1	1	2	1	2	4	11
Dar Pacifico Este	0	0	0	0	0	1	1
Dar Norte	0	1	1	0	1	4	7
Dar Brut	0	0	0	0	3	0	3
TOTALES	1	2	3	5	6	9	26



Las recomendaciones y sugerencias relacionadas con el mejoramiento de las instalaciones corresponden principalmente a la Dirección Ambiental Regional Centro Norte, con sede en el municipio de Tuluá, donde se solicita adecuar una sala de espera con uno o más escritorios donde los usuarios puedan diligenciar o llenar los formatos o documentos que van a tramitar



Con respecto a las recomendaciones y sugerencias de Más agilidad en la Atención de los Trámites, corresponden a las Direcciones Ambientales Regionales Brut, con sede en el municipio de La Unión y Pacífico Oeste, con sede en el Distrito de Buenaventura.



Se resaltan los comentarios por buena atención y felicitaciones de algunos de los encuestados que diligenciaron la parte correspondiente a Sugerencia o Recomendación, para los funcionarios de las Direcciones Ambientales Norte, Pacífico Oeste y Pacífico Este.



ACCIONES A IMPLEMENTAR CON RESPECTO A LAS SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS CIUDADANOS.



Se continúa con la adecuación de algunas sedes de las Direcciones Ambientales Regionales. Se elaboró para la vigencia 2018, el proyecto de adecuación de baños para visitantes discapacitados, la construcción de rampas y en especial para la Dirección Ambiental Centro Norte se habilitará un espacio con un escritorio donde los usuarios puedan diligenciar o llenar los formatos o documentos que van a tramitar o a consultar.



En relación con la recomendación de dar más agilidad a la Atención de los Trámites, en desarrollo del Plan Institucional de Capacitación durante el primer semestre de este año, se realizaron capacitaciones-talleres a los funcionarios de las Direcciones Ambientales Regionales en relación con los procedimientos y términos de otorgamiento de permisos y autorizaciones para el uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables. Hasta la fecha se han realizado un total de 16 charlas de capacitación y sensibilización sobre la atención al ciudadano.



La CVC continuará con el programa de capacitación y sensibilización con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano, y muy especialmente con los nuevos funcionarios que ingresarían a la Corporación del Concurso Abierto de Méritos para proveer los empleos vacantes de la planta de personal pertenecientes al Sistema general de carrera Administrativa - Convocatoria No. 435 de 2016 CAR-ANLA –.