



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

**INFORME DE MEDICIÓN
DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO**

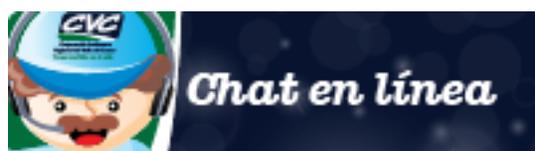
**SEGUNDO SEMESTRE
AÑO 2018**

**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 o canales 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; 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 segundo semestre de 2018, de acuerdo a la información que obra en el Sistema de gestión Documental - aplicativo ARQ Utilities, ingresaron a la Corporación **6950** registros¹, clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

Medio de Recepción	Total general
CHAT	8
CORREO ELECTRONICO	572
CORREO POSTAL	339
PERSONAL	5815
REDES SOCIALES	14
TELEFONO	69
WEB	133
Total general	6950

Predomina la radicación presencial con un 83,67%, seguido del correo electrónico con un 8,23%.

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:

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

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

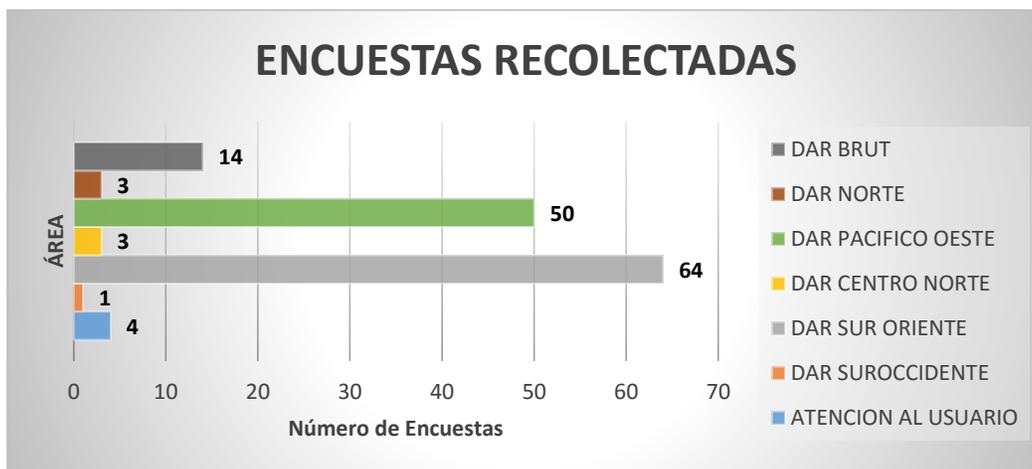
3. ¿Qué tan adecuadas son las instalaciones para la prestación del servicio?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

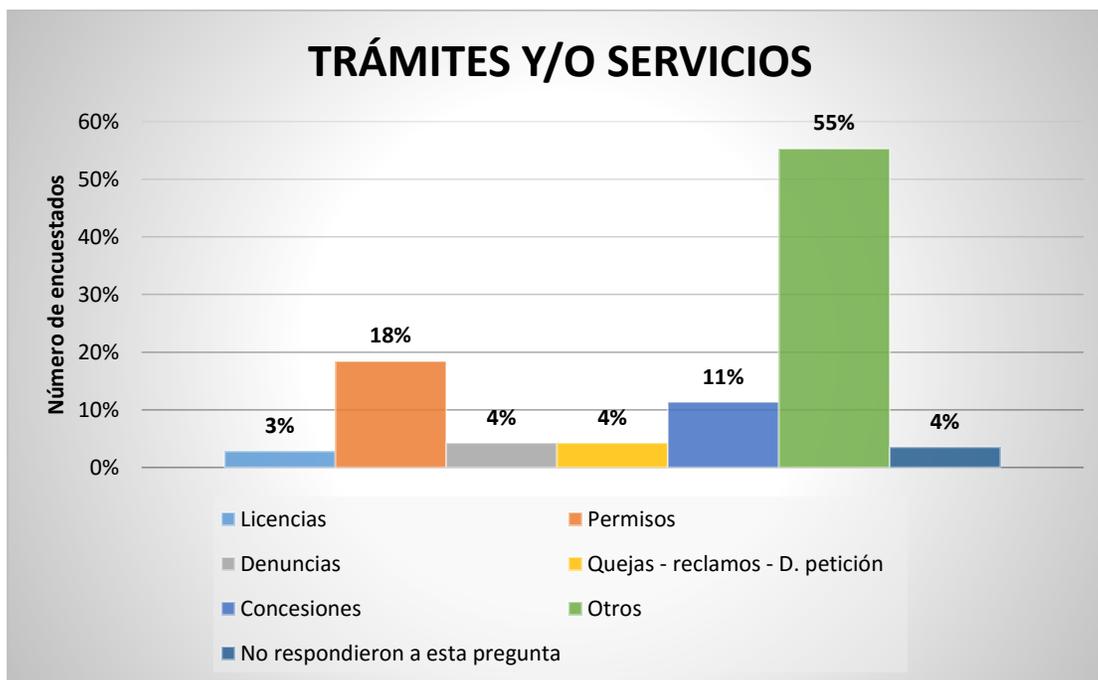
4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

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 segundo semestre del 2018, se recolectaron 139 encuestas, las cuales están distribuidas así:



Por tipo de trámite y/o servicio que hacen los usuarios, el 55% 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 18% del total de los encuestados.

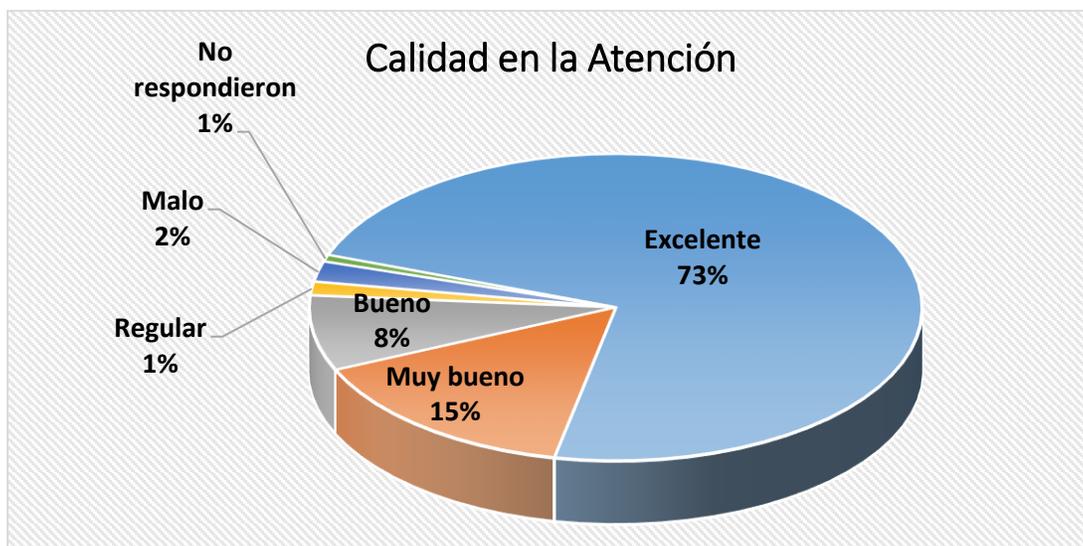


RESULTADOS OBTENIDOS

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.

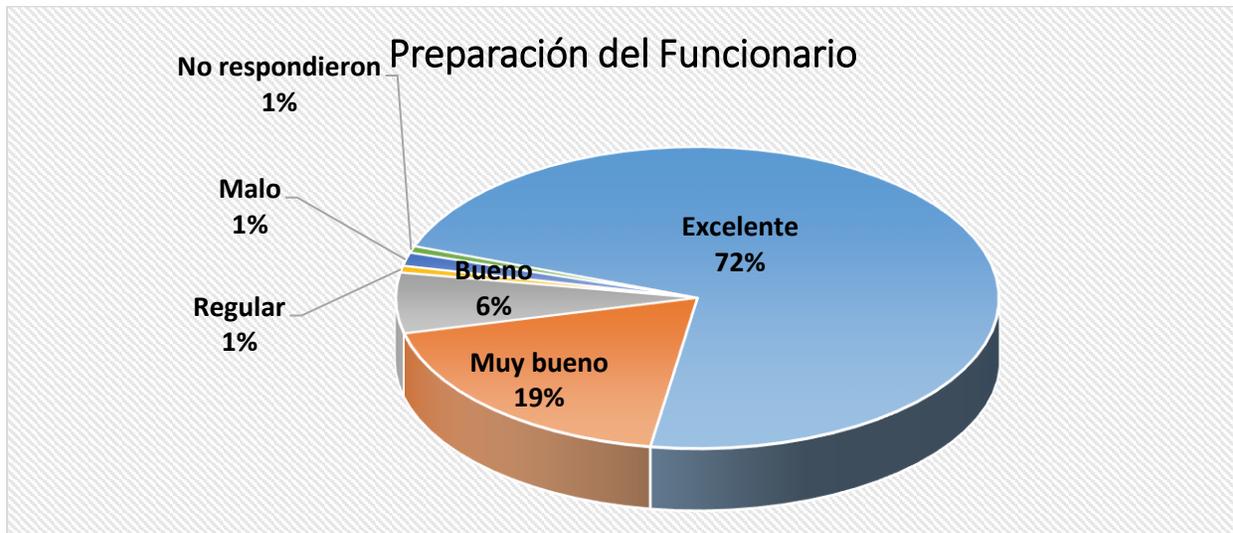


El 96% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre excelente, muy buena y buena.

Sólo el 2% de los usuarios calificaron como malo el servicio por demoras en el trámite

➤ NIVEL DE PREPARACIÓN DEL PERSONAL QUE BRINDÓ ATENCIÓN

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

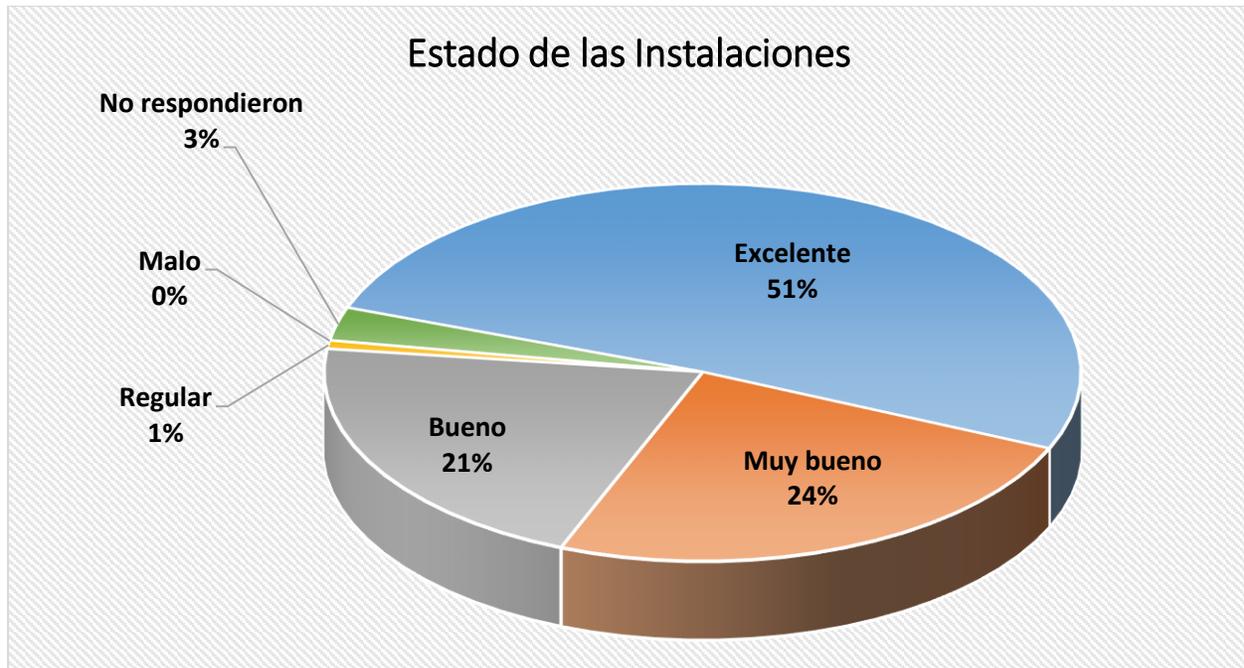


El 72% de los usuarios encuestados manifestaron que el funcionario los atendió excelentemente, es decir, lo hizo con las competencias necesarias; el 25% asignó una valoración entre muy bueno y bueno.

➤ ESTADO DE LAS INSTALACIONES

Aquí evaluamos la percepción de los ciudadanos frente a las instalaciones donde las Direcciones Ambientales Regionales de la Corporación atienden los diferentes tipos de requerimientos.

A continuación la calificación dada:



En general los encuestados consideran que las instalaciones son adecuadas, obteniendo una calificación por parte de los usuarios del 96% entre excelentes, muy buenas y buenas.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS

De las 139 encuestas aplicadas, el 22% de los usuarios escribieron comentarios que estuvieron orientados en los siguientes temas:

TEMA	TOTAL
Adecuar Parqueadero	1
Mas Gestión Misional	2
Más Contacto con Comunidad	3
Más Capacitación Ambiental	2
Mejorar Personal	4
Mejorar Sede Dotación	1
Más Agilidad Atención Tramites	3
Resaltar Buena Atención	14

Las recomendaciones y sugerencias relacionadas con el mejoramiento de las instalaciones corresponden principalmente a la Dirección Ambiental Regional Pacífico Oeste, con sede en el Distrito de Buenaventura y en la Dirección Ambiental Regional Suroriente en el municipio de Palmira, en esta última se solicita mejorar el espacio para parquear en sus instalaciones.

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

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 Pacífico Oeste con sede en el Distrito de Buenaventura y Suroriente con sede en el municipio de Palmira

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

En relación con la recomendación de agilizar la atención de los Trámites, para este año 2019 se solicitó incluir en el Plan Institucional de Capacitación-PIC, la capacitación a los funcionarios sobre Procedimientos Administrativos Especiales (otorgamiento derechos ambientales - recursos administrativos - notificaciones)

Con respecto al mejoramiento de las instalaciones de la Dirección Ambiental Regional Pacífico Oeste en el Distrito de Buenaventura, ya se encuentra en construcción la nueva sede.

Como parte de la implementación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se continuará con el programa de reinducción e inducción a los servidores públicos, con el fin de desarrollar competencias y habilidades en la eficiente atención al ciudadano, y muy especialmente con los funcionarios que ingresaron a la Corporación como resultado de la Convocatoria No. 435 de 2016 CAR-ANLA -.

*A partir del año 2019, la encuesta para medir la satisfacción del usuario, también podrá ser diligenciada cuando el ciudadano presente por nuestra página WEB su PQRSD, o solicite alguno de los trámites que se encuentran en línea en dicha página, en la carpeta: **SERVICIO AL CIUDADANO – Sección Trámites en Línea.***