



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

**INFORME DE MEDICIÓN
DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO**

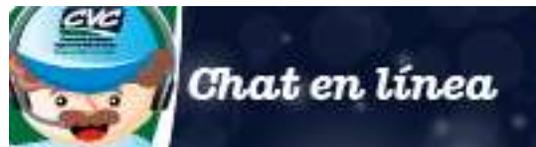
**SEGUNDO SEMESTRE
AÑO 2019**

**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 sedes de las ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales distribuidas en todo el Valle del Cauca: Cali, Buga, Palmira, Cartago, La Unión, Tuluá, Dagua y Buenaventura, además de las nueve (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, se dispone 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 2019, de acuerdo a la información que se radica en el Sistema de Gestión Documental - aplicativo ARQ Utilities, ingresaron a la Corporación 9726 registros, clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

Medio de Recepción	Total
CHAT	3
CORREO ELECTRONICO	1538
CORREO POSTAL	754
PERSONAL	6832
REDES SOCIALES	70
TELEFONO	87
WEB	442
Total general	9726

Predomina la radicación presencial con un 70%, seguido del correo electrónico con un 30%.

2. ENCUESTA 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 cuatro (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

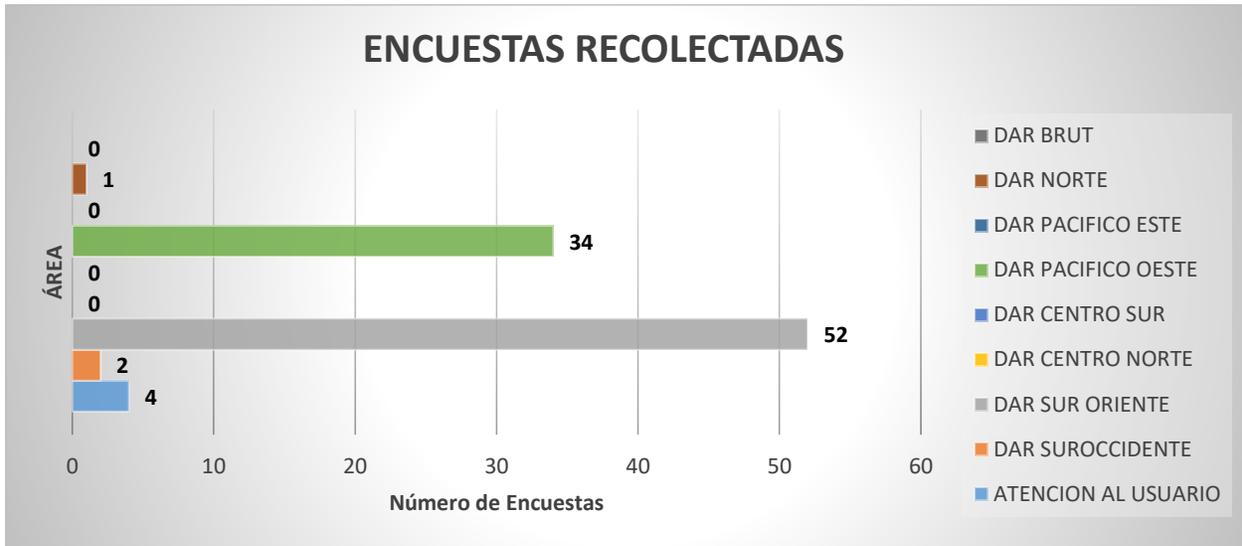
3. ¿Qué tan adecuadas son las instalaciones para la prestación del servicio?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

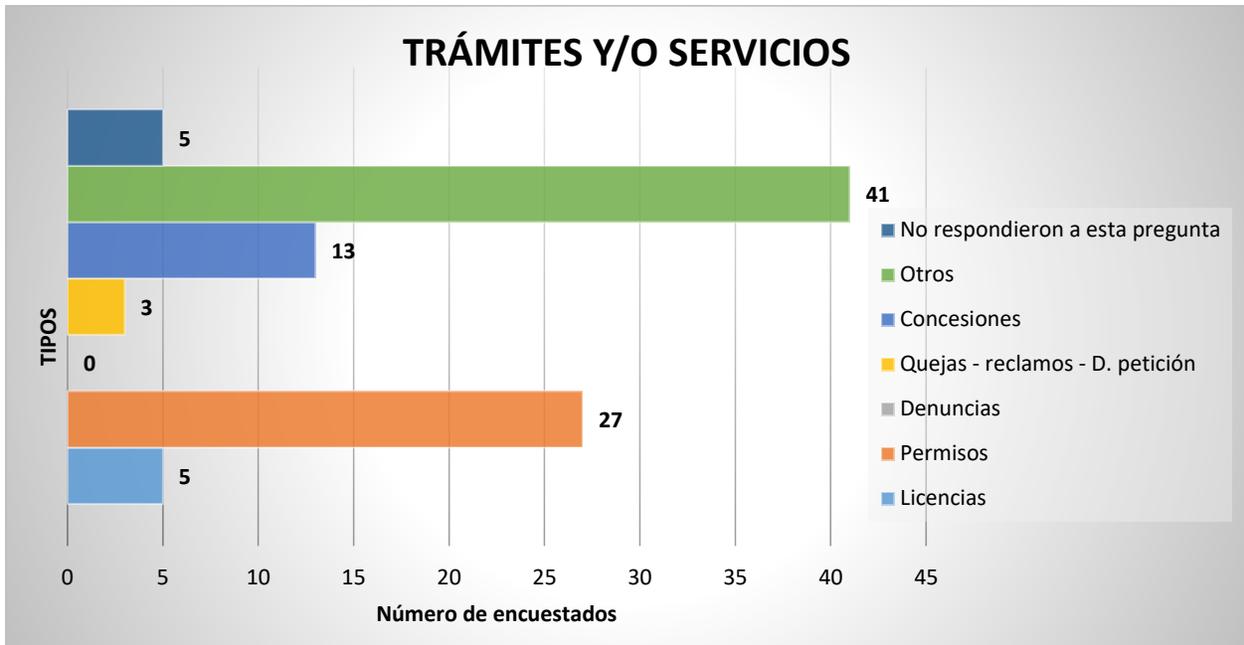
4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

Con esta información se pretende establecer acciones de mejora enfocadas a 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 óptima de los recursos físicos y tecnológicos para la atención de los ciudadanos.

Durante el segundo semestre del 2019, se recolectaron 93 encuestas, las cuales están distribuidas así:



Por tipo de trámite y/o servicio que hacen los usuarios de las 93 encuestas recibidas, un número de 27 se acercó a la Corporación para solicitar permisos, otras 41 para realizar otro tipo de trámite y/o servicios, los cuales se han clasificado como solicitudes de información, notificaciones, asesorías, entre otros; seguidamente se observa que otro motivo de visita a la entidad con 13 formularios fueron para solicitar concesiones, otras 3 presentaron quejas/reclamaciones y con una representación de 5 ciudadanos del total de los encuestados no respondieron a esta pregunta.



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.

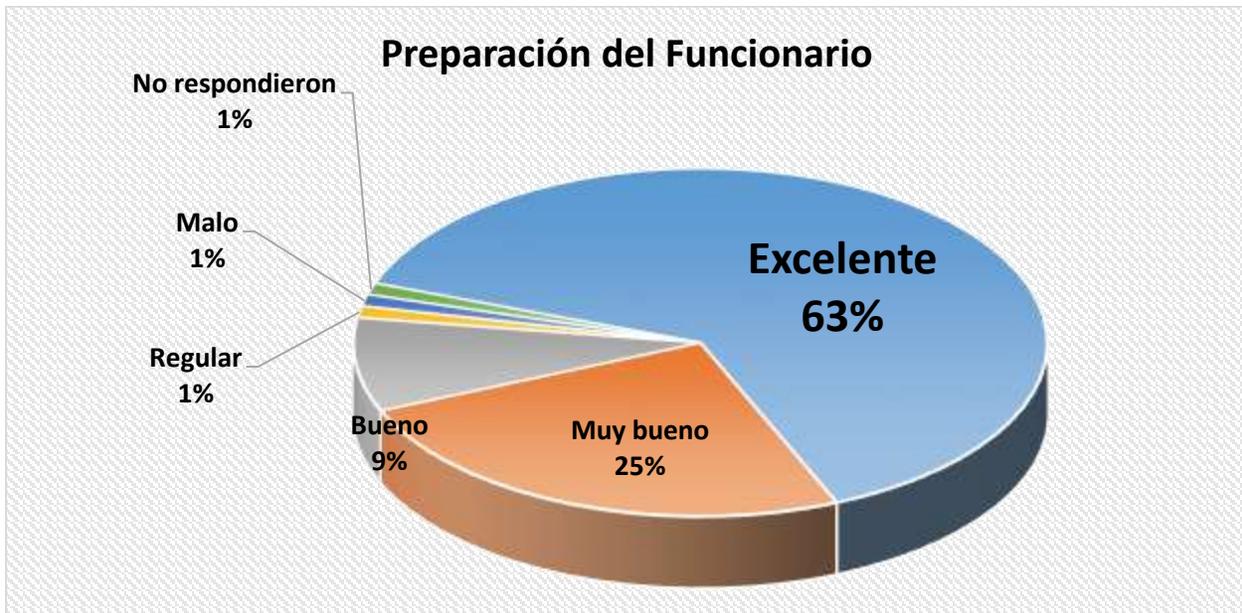


El 96.7% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre excelente, muy buena u buena.

Sólo el 2.2% 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 usuarios valoran la preparación y los conocimientos de los funcionarios que los atienden.

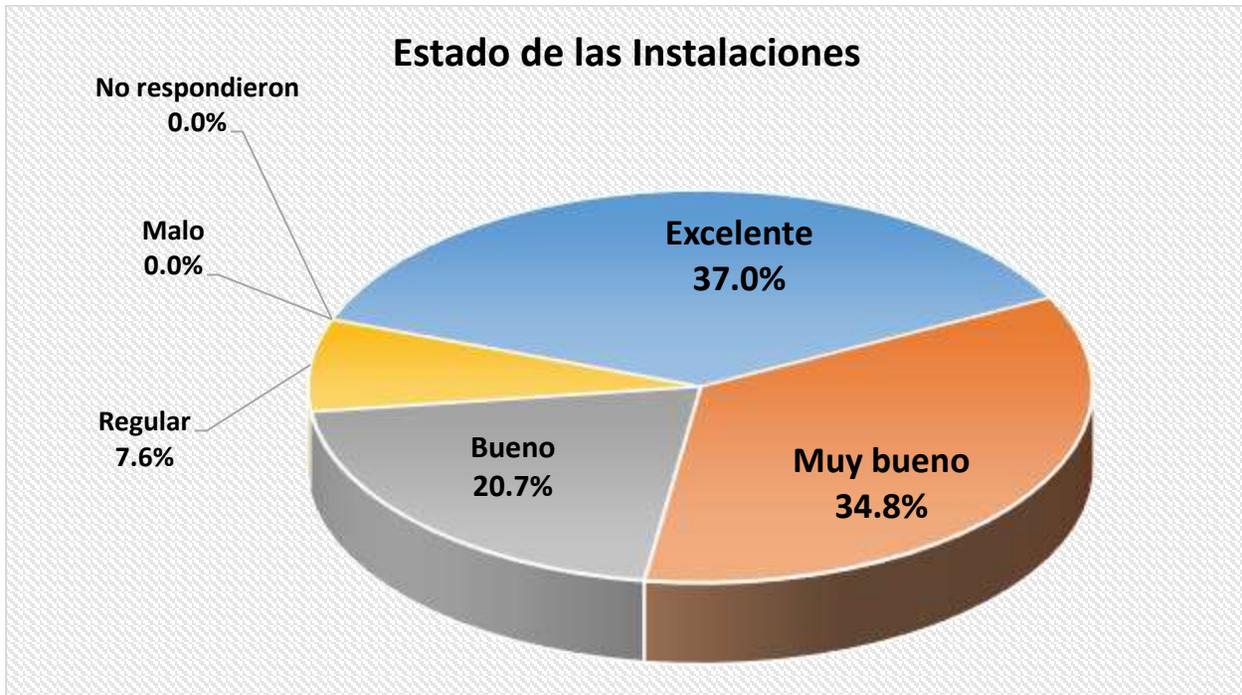


El 97% de los usuarios consideran que se encuentran satisfechos con el nivel de preparación del personal que brindó la atención del servicio, ya que la calificaron entre muy buena y excelente.

➤ **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 7.6%, está relacionada con las instalaciones de la Dirección Ambiental Regional Suroriente con sede en el municipio de Palmira y la Dirección Ambiental Regional Pacífico Oeste con sede en el Distrito de Buenaventura

En general los encuestados consideran que las instalaciones son adecuadas, obteniendo una calificación por parte de los usuarios del 92,5% entre excelentes, muy buenas y buenas.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS

De las 93 encuestas aplicadas, el 10.75% de los usuarios escribieron comentarios que estuvieron orientados en los siguientes temas:

TEMA	TOTAL
Adecuar Parqueadero	0
Reducir Tramites Pagos Permisos	0
Mejorar Instalaciones para las Discapacidades	0

Mantener Publicaciones Importantes	0
Mas Gestión Misional	0
Mejorar Recursos Logísticos	0
Mejorar Respuestas de Fondo	0
Publicar Trámites en la Pag Web	0
Más Contacto con Comunidad	0
Más Capacitación Ambiental	0
Mejorar Personal	1
Mejorar Sede Dotación	3
Más Agilidad Atención Tramites	0
Resaltar Buena Atención	6



*Con respecto a las recomendaciones y sugerencias de **Mejorar Sede dotación:** Se refiere a las sedes de las Direcciones Ambientales Regionales Pacífico Oeste con sede en la ciudad de Buenaventura y Suroriente con sede en la ciudad de Palmira, se recomienda que se mejore la infraestructura de las mencionadas sedes, debido a que son incómodas.*

- *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, Suroriente con sede en el municipio de Palmira y Suroccidente con sede en el municipio de Cali.*

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

- *Para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que son atendidos en la DAR Pacífico Oeste y en la DAR Suroriente, en el mes de diciembre de 2019 se realizó la entrega de las nuevas sedes en las ciudades de Buenaventura y Palmira.*