



# Medición de la Satisfacción del usuario

[PRIMER SEMESTRE DE 2013]

## Fuente:

**Encuestas recopiladas de las Direcciones Regionales Ambientales y Dependencias del Edificio Central.**

**Harvey Nazario Escarria Aragón**  
Oficina de Atención al ciudadano

Julio – 15 - 2013

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG</b>
1. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA	3
Formato de la encuesta	4
2. METODOLOGÍA	5
3. PERIODO EVALUADO	6
4. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACION DE LAS ENCUESTAS	6
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS	8
5.1.- Qué tipo de servicio tramitó ante la Corporación	8
5.1.1- Comparativo de trámites entres los 2 últimos semestres	10
5.2. Resultado de la evaluación de la primera pregunta	11
5.3. Resultado de la evaluación de la segunda pregunta	16
5.4. Resultado de la evaluación de la tercera pregunta	18
6.- COMPARATIVO ENTRE LAS DEPENDENCIAS Y REGIONALES	22
7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	25
7.1 Formato de Evaluación de sugerencias	31
8- Evaluación de las sugerencias del segundo Semestre de 2012	32
9- SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	34
9- CONCLUSIONES	34

## 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:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

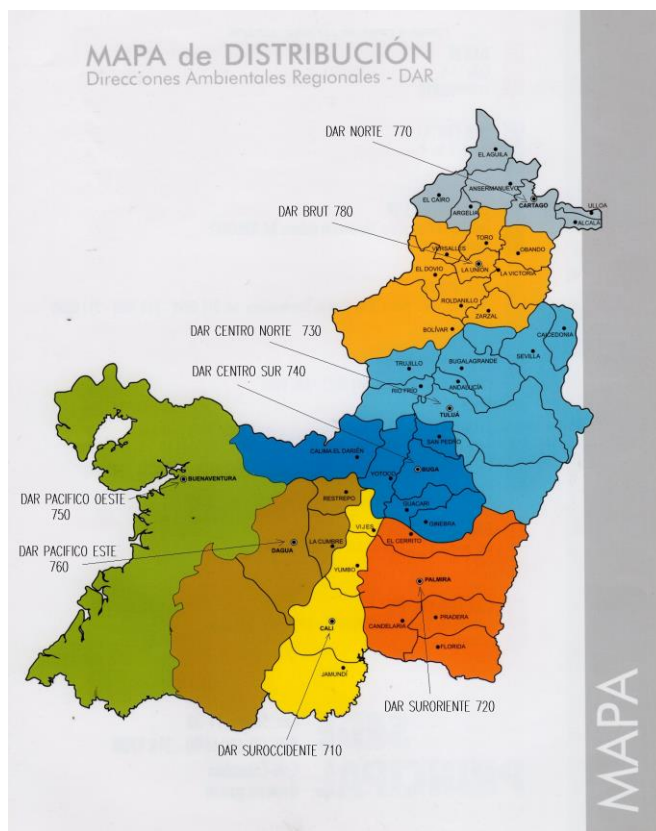
## 2. METODOLOGÍA

### 2.1. TIPOS DE RECEPCIÓN

En el primer semestre del 2013 se recopilaron 579 encuestas en las ocho regionales las cuales fueron diligenciadas por cada ciudadano en el momento de visitar las instalaciones de las Direcciones Ambientales Regionales, como también las llenan en las zonas rurales, cuando los funcionarios hacen las visitas en atención a las diferentes solicitudes de los ciudadanos.

### 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 le corresponde al DAGMA).



Gráfica 1

*Comprometidos con la vida*

### 2.3. TAMAÑO DE LA ENCUESTA:

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 2.013 objetos de seguimiento por parte de la oficina de Atención al usuario (5.784), 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,	1,44	1,65	<b>1,96</b>	2,24	2,58

En la fórmula  $K^2$  equivale a 1.96 correspondiente a la constante para un nivel de confianza del 95% seleccionado.

$N = 5.784$  requerimientos registrados

$P =$  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:

$$n = \frac{1.96^2 * 5.784 * 0.95 * 0.05}{0.78^2 * (5784 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{1.055}{1.8537} \Rightarrow n = 569 \text{ encuestas necesarias para una muestra representativa.}$$

*Comprometidos con la vida*

Se recopilaban en la Oficina de Atención al usuario un total de 579 encuestas al finalizar el primer 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 5.784 requerimientos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra equivale al 9.84% del total de poblacional, la que consideramos representativa como soporte para esta evaluación.

### 3. PERIODO EVALUADO:

Enero/01 a Junio/30 de 2013, Primer Semestre del año 2013.

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

Las 579 encuestas se clasifican de acuerdo a las DAR o Dependencias que las remitieron, de la siguiente manera:

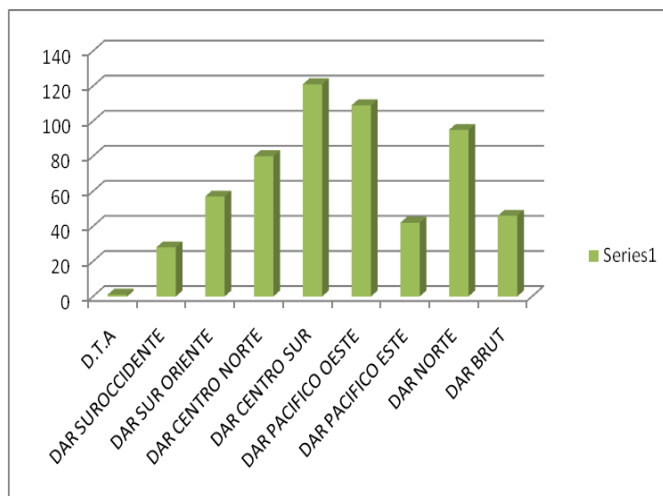
DAR	CANTIDAD	%
600- D.T.A	1	0,2%
710- DAR SUROCCIDENTE	28	4,8%
720- DAR SUR ORIENTE	57	9,8%
730- DAR CENTRO NORTE	80	13,8%
740- DAR CENTRO SUR	121	20,9%
750- DAR PACIFICO OESTE	109	18,8%
760- DAR PACIFICO ESTE	42	7,3%
770- DAR NORTE	95	16,4%
780- DAR BRUT	46	7,9%
<b>Total</b>	<b>579</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 1

Apreciamos en la tabla 1 que la Regional Centro Sur, 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 primer semestre recopilaban 121, equivalentes al 20.9% del total.

En segundo lugar con 109 encuestas lo reportó la DAR Pacífico Oeste, seguida por la DAR Norte con 95 y la DAR Centro Norte con 80 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 579 encuestas recopiladas se contaron 602 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 347 visitas, lo cual es relevante (57% del total), seguido del rubro “Permisos”, con 119 encuestas (20%).

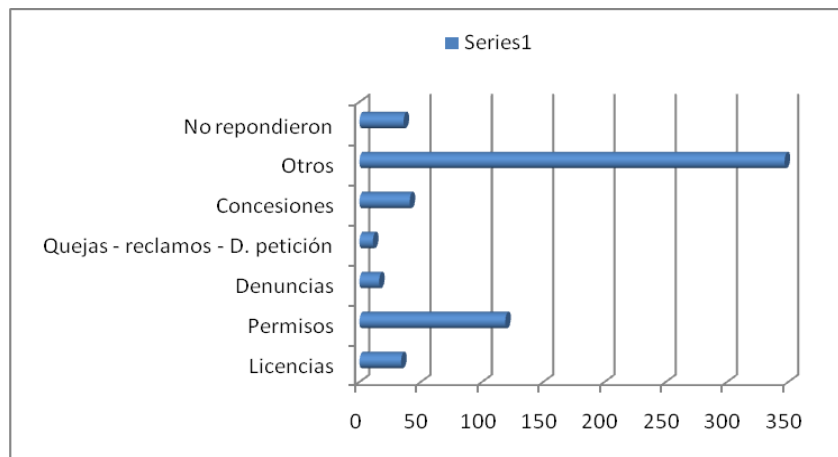
Su distribución fue la siguiente:

Servicios	Cantidad	%
Licencias	34	6%
Permisos	119	20%
Denuncias	16	3%
Quejas - reclamos - D. petición	11	2%
Concesiones	41	7%
Otros	347	57%
No respondieron	34	6%
<b>Total</b>	<b>602</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 (57%), compuestas por Consultas, Solicitudes de capacitación, Acompañamientos, Asesoría en temas ambientales, petición de ayudas y subsidios 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 primer semestre de 2013.

Las Licencias Ambientales obtuvieron un 6% y las Concesiones el 7%, que sin ser muy representativas fueron superiores a los Derechos de petición, quejas, reclamos y Denuncias ambientales juntas, para un porcentaje de solo el 5% del total de las visitas recibidas.

### 5.1.1 Comparativo entre los dos últimos semestres

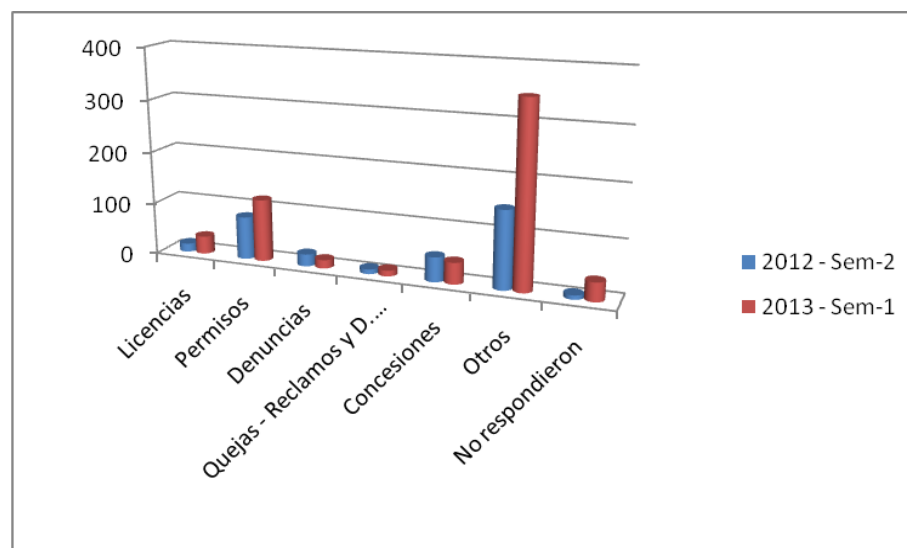
A continuación se presentan las cantidades de trámites y/o servicios que se atendieron en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en los dos últimos semestres, siendo ellos, Segundo semestre de 2012 y el Primer semestre de 2013. Sus cantidades son:

Trámites y/o Servicios	2012 - Sem-2	2013 - Sem-1	Diferencia
Licencias	16	34	18
Permisos	82	119	37
Denuncias	23	16	-7
Quejas - Reclamos y D. Petición	9	11	2
Concesiones	47	41	-6
Otros	148	347	199
<b>Totales</b>	<b>325</b>	<b>568</b>	<b>243</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 primer semestre de 2013, presenta un crecimiento notorio de 175% con respecto al semestre anterior en la cantidad de trámites y servicios.

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



Gráfica 4

*Comprometidos con la vida*

Las barras rojizas 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 similares en cada uno de los rubros analizados en cada semestre. Este comportamiento se viene repitiendo desde varios semestres atrás.

## 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 570. La tabla 4 nos muestra las calificaciones:

Atención	Cantidad	%
Excelente	396	68%
Muy buena	118	20%
Buena	39	7%
Regular	9	2%
Mala	8	1%
No respondieron	9	2%
Total	579	100,0%

Tabla 4

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

- 396 marcaron que la Atención recibida por los diferentes funcionarios fue “Excelente”, lo cual representa el 68% del total de encuestas, siendo este indicador muy positivo que aún puede mejorarse.
- En la segunda opción de calificación que es “Muy Buena” respondieron 118 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 39 personas con una representación del 7% del total. Igualmente puede ser mejorado.

Analizando las calificaciones, encontramos lo siguiente;

- 1- El 68% 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 7% 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, porque no encuentra al funcionario que le pueda atender, la comunicación interna no se hace de la mejor manera, las respuestas obtenidas no satisfacen como el tiempo en obtenerlas. Normalmente acompañan de sugerencias y comentarios la encuesta que llenan para su mejora de acuerdo a su percepción.
- 6- También nos encontramos con usuarios indiferentes en un 2%, quienes no calificaron la atención recibida.
- 7- Dada la similitud en la Calidad de la Atención entre los dos primeros ítems, nos encontramos con que los dos primeros parámetros (Excelente y Muy Bueno) suman 88% del total de encuestas, lo que es algo muy bueno para los funcionarios y la Corporación.
- 8- Nos queda un 4% de usuarios que calificaron la Calidad en la Atención recibida como "Regular y Mala", situación que es necesario revisar con detenimiento para

*Comprometidos con la vida*

obtener sus causas y buscar las acciones de mejora que demanda cada 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 4, presentamos lo expuesto.



Gráfica 5

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

En esta oportunidad encontramos que personas que 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” que sumaron

*Comprometidos con la vida*

42 visitantes, diecisiete (17) de ellos anotaron “Demora en el Trámite” como el principal problema detectado en las Regionales Centro norte, Pacífico Oeste, Este y Norte. Esta cantidad representa el 40% del total, lo que lo hace significativo.

El segundo problema marcado por los usuarios fue, “Problemas al ingresar” con 6 casos del total, equivalentes al 14%.

Calificación Regular y Malo en 1a pregunta	Item	%
1-Demora en el trámite	17	40%
2-Problemas al ingresar a la Corporación	6	14%
3-El funcionario no se encontraba disponible	5	12%
4-Atención telefónica deficiente	3	7%
5-Información insuficiente o errónea	1	2%
6-otro - Cual	5	12%
7-No respondieron	5	12%
<b>Total</b>	<b>42</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. Cinco (5) encuestas marcaban que el funcionario no se encontraba al momento de la visita equivalente al 12%, seguido de una Atención telefónica deficiente con un 7%,

DARs	1 ítem	2 ítem	3 ítem	4 ítem	5 ítem	6 ítem	7 ítem
Dirección Técnica Ambiental							
Suroccidente				1			
Suroriente			1				
Centro Norte	3	5	2	4	1	1	
Centro Sur							
Pacífico Oeste	5		2		1		4
Pacífico Este	4	1					1
Norte	5						
Brut					1		
<b>Total (42)</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Tabla 6

El primer semestre del 2013, presenta un aumento de 31 deficiencias con respecto al segundo semestre del 2012, en donde se marcaron once (11). Esto nos indica que no se han efectuado los correctivos pertinentes para mejorar las debilidades en la Calidad de la Atención.

*Comprometidos con la vida*

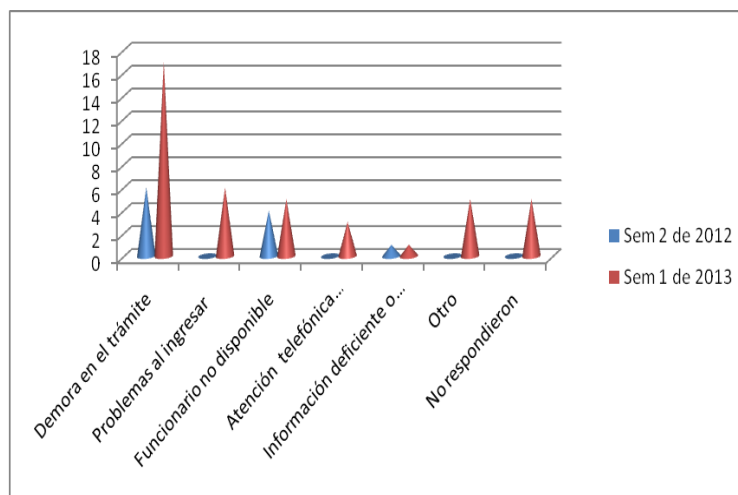
La tabla 6 nos muestra las deficiencias encontradas por los usuarios discriminados por cada una de las Regionales en donde se nota que la deficiencia más reportada sigue siendo la “Demora en el trámite”, con (17) casos en el primer semestre de 2013 y 6 en el segundo semestre en el 2012.

En el comparativo de los dos semestres de 2012 y 2013 (tabla 7), muestra los valores para cada uno de los ítems evaluados para un total de 11 en el 2 semestre de 2012 y de 42 en el 1 semestre de 2013.

Visualmente (gráfica 6), muestra el comportamiento en ambos semestres y se observa que los conos rojos que representan los valores del 1 semestre de 2013, tienen mayores fallas que el segundo semestre de 2012, lo que consideramos negativo por la falta de correctivos que a la fecha no se han implementado.

Ítem	2 Sem 2012	1 Sem 2013
Demora en el trámite	6	17
Problemas al ingresar	0	6
Funcionario no disponible	4	5
Atención telefónica Deficiente	0	5
Información deficiente o errada	1	3
Otro	0	1
Sin responder	0	5

Tabla 7



Gráfica 6

*Comprometidos con la vida*

### 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 siguiente tabla 8;

Atención	Cantidad	%
1- Excelente	382	66.0
2- Muy buena	139	24.0
3- Buena	39	6.7
4- Regular	5	0.86
5- Malo	2	0.34
6- No respondieron	12	2.1
<b>Total</b>	<b>579</b>	<b>100</b>

Tabla 8

- Se sumaron 382 encuestas marcadas con la calificación de “Excelente” a la preparación de los funcionarios que los atendieron, esto equivale al 66% del total de encuestas recibidas.
- En la segunda opción de calificación como “Muy buena”, calificaron 139 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 39 usuarios, con un valor porcentual equivalente del 6.7% 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 5 encuestas a esta pregunta como “Regular”. (0.86%)
- Se calificaron 2 encuestas con ‘Malo’. (0.034%)
- No respondieron a esta pregunta un total de 12 encuestados. (2.1%)

*Comprometidos con la vida*





Gráfica 7

La Gráfica 7 muestra la porción azul con 66% 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 2 mejor calificación a la 'Preparación de los funcionarios', la cual es Muy buena.

En tercer lugar se muestra la porción verde con un 7% que corresponde a la calificación de Buena como las más representativas.

Las calificaciones Regular y Mala obtenidas que suman 7, se ubicaron en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calif. Regular	Calif. Mala	Sub Ttl	%
Centro Norte	3		3	43
Pacif. Oeste	1	2	3	43
Norte	1		1	14
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Tabla 9

Se obtuvieron 5 calificaciones Regular y 2 Malas. La Regional Centro Norte obtuvo 3 regulares, la Pacífico Oeste 1 regular y 2 malas, y la regional Norte obtuvo 1 regular.

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

*Comprometidos con la vida*

En resumen con respecto a la Preparación de los funcionarios de la Corporación se resalta que un 66% obtenido en calificación “Excelente” es muy positivo y al sumarle las calificaciones obtenidas de “Muy buena”, se obtiene el 90% 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	279	48.2
2- Muy bueno	170	29.4
3- Bueno	70	12.1
4- Regular	26	4.5
5- Malo	4	0.7
6- No respondieron	30	5.2
<b>Total</b>	<b>579</b>	<b>100</b>

Tabla 10

A la tercera pregunta de la encuesta respondieron con la calificación correspondiente al punto tratado 549 usuarios y 19 de ellos no hicieron marcación alguna.

La distribución de este punto es la siguiente:

- 279 usuarios dieron su calificación de “Excelente” a las instalaciones en las cuales reciben el servicio, esto es un 48.2% del total.
- 170 usuarios calificaron como de ‘Muy Buenas’ las instalaciones en donde fueron atendidas lo que representa un 29.4% del total.
- 70 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 12.1% del total evaluado.
- 26 usuarios calificaron como ‘Regular’ las instalaciones. En porcentaje un 4.5%.
- 4 usuarios calificaron de ‘Malas’ las instalaciones de la Corporación para la prestación de los servicios a la ciudadanía.
- 30 encuestas no tenían calificación alguna para esta tercera pregunta que evalúa las instalaciones de la corporación. Del total encuestado representa el 5.20%, lo

que nos haría suponer que su posición es indiferente y acepta la infraestructura como está.

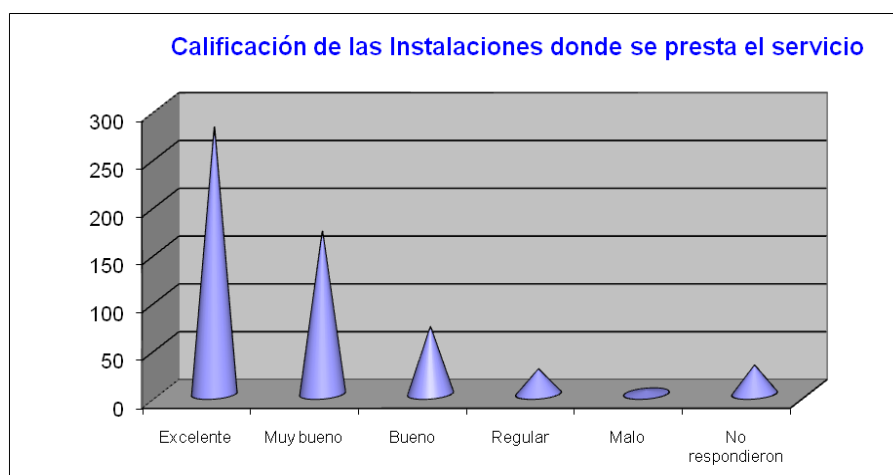
Las 30 calificaciones regulares y malas a, 'Que tan adecuadas son las instalaciones donde se recibe el servicio', fueron realizadas en las siguientes regionales:

D.A.R.	Calif.,Regular	Calif. Mala	Sub Ttl	%
Sur occidente	1		1	3.33
Sur Oriente	2		2	6.66
Centro Norte	3		3	10.0
Centro Sur	10		10	33.33
Pacifico Oeste	2	2	4	13.33
Pacifico Este	7	2	9	30.0
Brut	1		1	3.33
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Tabla 11

Las calificaciones de regular fueron obtenidas en todas las Regionales excepto la Norte. La Centro Sur obtuvo el 33% del total seguida por Pacífico Este con el 30%, obedece a las instalaciones de Calima – Darién, según se analiza en las encuestas.

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 579 usuarios que respondieron las encuestas 449 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 pero se sigue trabajando en mejorarlas.



## 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	2	4	5	3	6	4	10	0	<b>34</b>
Permisos	5	21	10	15	24	12	24	8	<b>119</b>
Denuncias	1	1	1	4	2	2	4	1	<b>16</b>
Quejas – Reclamos – Derechos Pet.	1	0	3	1	0	2	3	1	<b>11</b>
Concesiones	6	7	3	10	3	6	1	5	<b>41</b>
Otros	14	29	55	88	64	16	55	25	<b>346</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>62</b>	<b>77</b>	<b>121</b>	<b>99</b>	<b>42</b>	<b>97</b>	<b>40</b>	<b>567</b>
No respondieron	0	0	3	5	12	4	1	9	34

Tabla 11

La tabla 11 recopila las tendencias porcentuales en los Trámites y servicios que realizaron en el primer semestre de 2013, las personas que visitaron la Corporación. Se muestra el valor de 579 encuestas con marcación, 34 de ellas que no se respondieron, se encontró que varios usuarios realizaron más de un trámite, sumando un excedente de 23 trámites con respecto al total de las encuestas recibidas y tabuladas.

El ítem “Otros” recoge la mayor cantidad de visitas en todas las regionales con 346 encuestas (57.57%) del total. Esta tendencia permanece constante en los últimos semestres. La regional Centro Sur y el Pacífico Oeste fueron quienes más recibieron.

Los “Permisos” que sumaron 119 representan el segundo rubro más solicitado y las Regionales que más lo conceden son la DAR Pacífico Oeste (25), con igual cantidad que la Norte (24), seguida de la Suroriente (21).

De las 41 concesiones tramitadas, la DAR Centro Sur fue la que más recibió solicitudes (10).

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	19	36	56	83	67	26	74	35	396
Muy Bueno	6	19	14	27	24	7	13	7	118
Bueno	1	1	5	9	11	6	3	3	39
Regular	0	0	2	0	4	1	2	0	9
Malo	1	0	2	0	2	1	2	0	8
No respondieron	1	1	1	2	1	1	1	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>80</b>	<b>121</b>	<b>109</b>	<b>42</b>	<b>95</b>	<b>46</b>	<b>579</b>

<b>4- 1-A – EN CASO DE RESPONDER REGULAR O MALO - ESPECIFIQUE</b>									
Demora trámite	0	0	3	0	5	4	5	0	17
Problema al ingresar	0	0	5	0	0	1	0	0	6
Funcionario no disponible	0	1	2	0	2	0	0	0	5
Atención Telefónica insuficiente	0	0	1	0	1	0	0	1	3
Información Insuficiente	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Otro	1	0	4	0	0	0	0	0	5
Sin Responder	0	0	0	0	4	1	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>42</b>

<b>5- Pregunta: PREPARACION DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE</b>									
Excelente	17	33	55	77	71	23	74	32	382
Muy Bueno	8	21	16	35	24	12	12	10	139
Bueno	3	2	3	6	9	7	7	2	39
Regular	0	0	3	0	1	0	1	0	5
Malo	0	0	0	0	2	0	0	0	2
No respondieron	0	1	3	3	2	0	1	2	12
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>80</b>	<b>121</b>	<b>109</b>	<b>42</b>	<b>95</b>	<b>46</b>	<b>579</b>

<b>6- Pregunta: QUE TAN ADECUADAS SON LAS INSTALACIONES EN DONDE SE RECIBE EL SERVICIO</b>									
Excelente	14	19	40	57	47	7	65	30	279
Muy Bueno	10	28	18	36	33	12	21	11	170
Bueno	3	6	4	14	17	14	8	4	70
Regular	1	2	3	10	2	7	0	1	26
Malo	0	0	0	0	2	2	0	0	4
No respondieron	0	2	15	4	8	0	1	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>80</b>	<b>121</b>	<b>109</b>	<b>42</b>	<b>95</b>	<b>46</b>	<b>579</b>

Tabla 12

*Comprometidos con la vida*

Analizando la tabla anterior No 12, se aprecia que las calificaciones obtenidas en todas las regionales y dependencias son muy similares en la 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 62.63% del total de las encuestas.

En cada una de las tres preguntas, todos obtuvieron una aceptable calificación en la opción 'Muy Bueno' y cuyo promedio llega al 23.12% 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 6.01% 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 2012
1- Calidad en la Atención	4.50	4.52
2- Nivel de preparación de los funcionarios	4.50	4.49
3- Adecuación locativa para la prestación de servicios	4.09	4.03

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, siendo los tres puntos de evaluación positiva, obtenemos en la sumatoria de estas tres evaluaciones que obtenemos un 91.76% de favorabilidad y nos queda un 4.91% en algunas situaciones que debemos mejorar según la inconformidad de algunos usuarios que marcaron regular y malo como del otro 3.33% de usuarios que no marcaron algunas de las preguntas.

**En términos generales los dos últimos semestres tuvieron una muy buena y similar percepción por parte de los clientes y usuarios del Valle.**



## 7.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

De las 579 encuestas recibidas, se extractaron 126 escritos en el campo Observaciones de la encuesta, para que los usuarios consignen los agradecimientos, Sugerencias, ,recomendaciones u opiniones a lo que han percibido como regular, malo y que debe ser objeto de mejora, las cuales se transcriben a continuación tal cual lo digitaron los usuarios.

<p><b>DAR SUR OCCIDENTE (9)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- DAR AGRADECIMIENTOS AL DR. FREDY AREVALO QUE ME ATENDIO CON EXLENTE SERVICIO Y ORIENTACION</li> <li>2- COMO AGRICULTOR Y SOLICITANTE DE CONCESIÓN DE AFORO ME SENTÍ BIEN ATENDIDO Y MANEJO MUY PROFESIONAL</li> <li>3- <b>EL FUNCIONARIO DANIEL RAMIREZ FUE MUY GROSERO AL ATENDERME EN UNA FORMA DÉSPOTA. NO LE INFORMA AL USUARIO LOS PASOS.</b></li> <li>4- QUE SIGAN CON ESA AMABILIDAD Y BUENA ATENCIÓN</li> <li>5- <b>QUE A LAS PERSONAS QUE COMPREN LAS PLÁNTULAS SE LES DE ASISTENCIA TÉCNICA</b></li> <li>6- MUY BIEN</li> <li>7- <b>AÚN NO HE TENIDO RESPUESTA AL OFICIO QUE ENTREGUÉ EN PAPEL Y POR INTERNET. CUANDO LLEGÓ EL PERSONAL NUEVO ATENDIÓ MUY BIEN EL CENTRO DOCUMENTACIÓN - BIBLIOTECA (EXCELENTE) NOTA; SEÑORES ESTÁN PARCELANDO PICO DE LORO Y CONSTRUYENDO A 3 MTS DE LOS RIOS PATO. LAS INVASIONES DE ESTRATO 7 INVADEN PANCE. QUÉ LÁSTIMA.</b></li> <li>8- ATENDIO INGENIERO ENRIQUE REYNOSO MUY BIEN</li> <li>9- ATENDIO INGENIERO ENRIQUE REYNOSO MUY BIEN</li> </ol>
<p><b>DAR SUR ORIENTE (6)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- <b>TENER SALA PARA QUE ATIENDA EL USUARIO</b></li> <li>2- <b>QUE SEAN MAS CORDIALES Y AMABLES</b></li> <li>3- LA INFORMACION ADQUIRIDA FUE DE MUY BUENA AYUDA</li> <li>4- <b>AYUDAR A PERSONAS QUE LE DECOMISEN LOS VIAJES FORESTALES, PARA QUE SE PUEDA RECUPERAR SUS TRABAJOS POR QUE DEPENDEN DE ELLOS</b></li> <li>5- MUY BIEN ATENDIDO EN LA ENTREGA DE INFORMACION</li> <li>6- DIOS LOS BENDIGA Y COLME DE SABIDURIA PARA OPTAR UNA BUENA METODOLOGIA PARA REEDUCAR AL PUEBLO EN TORNO AL MEDIO AMBIENTE</li> </ol>
<p><b>DAR CENTRO NORTE (28)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- CONSIDERO QUE LA SEÑORA GLORIA ESPINOSA RESTREPO Y EL SEÑOR ING EDUARDO ANIBAL FUERON MUY EXPLÍCITOS Y CONCRETOS EN LA JAC Y SECRETARIA DE EDUCACIÓN LE PEDIMOS A LA SEÑORA GLORIA. DAMOS GRACIAS A LA ENTIDAD CVC Y TODOS LOS EMPLEADOS POR TAN VALIOSA COLABORACIÓN.</li> <li>2- <b>HASTA LA FECHA SE HAN VENIDO REALIZANDO LAS CAPACITACIONES, PERO ME GUSTARÍA QUE SE CONTINUARA REALIZANDO PARA HACER UNA ORGANIZACIÓN QUE AMERITE EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE SAN JOSE.</b></li> <li>3- <b>CONSIDERO PERTINENTE QUE SE SIGAN REALIZANDO ESTE TIPO DE CAPACITACIONES</b></li> <li>4- <b>LE SOLICITO EL FAVOR DE DAR CONTINUIDAD AL PROCESO DE CAPACITACION, SU SOLICITUD CON EL SEÑOR CARLOS ALBERTO RAMIREZ Y EL SEÑOR ASTAIZA DE QUIENES RECIBIERON UNA VISITA MUY PRODUCTIVA EL DIA 19 DE FEBRERO DEL 2013.</b></li> <li>5- HASTA AHORA TODO ESTA MUY EXCELENTE OJALA SIGA ASI CON TODOS LOS PROYECTOS</li> <li>6- MI CONCEPTO NO ES NI REGULAR NI MALO, ME PARECE QUE TODO ESTA DE ACUERDO A LAS POLITICAS DE LA EMPRESA</li> <li>7- <b>QUISIERA QUE SE TRABAJARA MAS CON LAS COMUNIDADES RURALES Y ESPECIAL DE LAS ENCUESTA, SEAN LA DISPOSICIÓN FINAL DE LAS BASURAS Y ADECUADA DISPOSION PARA NO SEGUIR CONTAMINANDO EL AMBIENTE</b></li> <li>8- <b>EN OCACIONES REPETIDAS UN FUNCIONARIO DE VIGILANCIA NIEGA LA PRESENCIA DE ALGUN FUNCIONARIO QUE UNO VIENE A BUSCAR, SITUACIONES QUE SE PRESENTA CON ESTE SEÑOR Y QUE HE VISTO CON OTRAS PERSONAS QUE SUCEDE LO MISMO.</b></li> <li>9- NO PARA DE MEJORAR LO BUENO, DANDO INNOVACION OSEA VALOR AGREGADO HACIA LA ACTUALIZACION NORMALMENTE, EL CAMBIO.</li> <li>10- PROSIGAN CON ESA LABOR TAN BUENA DE ATENCION AL USUARIO</li> </ol>

*Comprometidos con la vida*

- 11- EL MEDIO AMBIENTE POR LA CONTAMINACION DE AGUAS SERVIDAS
- 12- SIEMPRE HE TENIDO MUY BUENA ATENCION POR PARTE DE LA ATENCION.
- 13- **UNA SALA DE ATENCION DONDE SE PUEDA RECIBIR INFORMACIÓN**
- 14- **RECOMIENDO SE MEJORE MAS LA RELACION CON LOS CONSEJOS Y CON LA ORGANIZACIONES DE JAL A Y SER MAS INFLUENTES**
- 15- EXCELENTE LA ATENCION- FALTO EL TINTO;
- 16- **QUE BUENO SERIA MEJORAR LOS SERVICIOS DE SALVO CONDUCTO O TENER UNA OFICINA EN CAICEDONIA Y QUE EL DESPACHO DE DICHO SALVOCONDUCTO FUERA 3 VECES POR SEMANA.**
- 17- **AGILIZACION DE AUTORIZACION DE APROVECHAMIENTO FORESTAL DE GUADUAS**
- 18- **QUE DEBERIAN TENER MAS DIAS PARA REPARTIR LOS SALVOCONDUCTOS, CON TRES DIAS DE ANTICIPADOS**
- 19- **A MI ME TOCA QUE VENIR A TULUA PORQUE EL FUNCIONARIO DE LA OFICINA SE SEVILLA NO DESPACHA SI NO MARTES Y JUEVES.**
- 20- **PARQUEADERO**
- 21- **REUNIRNOS PARA CAPACITARNOS Y ASI PODER TRANSPORTAR INFORMACION A NUESTROS COMPAÑEROS**
- 22- **QUE NOS SIGAN ILUSTRANDO COMO MONITORES PARA PODER SOCIALIZAR A LOS DEMAS COMPAÑEROS**
- 23- **NO POSEEN PARQUEADERO PARA VISITANTES**
- 24- **NECESITAMOS PRIORIDAD EN LA EXTERMINACION DE LAS PLAGAS**
- 25- **SOLICITAMOS ACCION RAPIDA Y OPORTUNA**
- 26- **CAMBIAR DE FUNCIONARIO Y QUE LA OFICINA ATIENDA DE LUNES A VIERNES**
- 27- **AGRADECER A LA FUNCIONARIA GLORIA ESPERANZA POR SU APOYO E INTERES, POR LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL UXERO**
- 28- **SE REQUIERE ENERGIA ELECTRICA**

### DAR CENTRO SUR (31)

- 1- **SE REQUIERE ENERGIA ELECTRICA Y ACCESO A DISCAPACITADOS**
- 2- **SE REQUIERE LA ENERGIA ELETRICA Y EL ACCESO AL PERSONAL DISCAPACITADO**
- 3- **ES GRAFICANTE LA ATENCION Y COLABORACION, HACE AL GRUPO DE PROTECCION AMBIENTAL Y ECOLOGICO**
- 4- **MEJORO MUCHO EL DESPACHO DE SALVOCONDUCTOS. GRACIAS**
- 5- **ES IMPORTANTE QUE ESTAS ACTIVIDADES SEAN CONSTANTES CON EL FIN DE FORTALECER NUESTRA LABOR EN CONSERVACION "LOS RECURSOS NATURALES"**
- 6- **SE DEBE GENERAR UN ACCESO A LOS DISCAPACITADOS Y EL FLUIDO DE LA ENERGIA ELECTRICA**
- 7- **SE REQUIERE ACCESO A DISCAPACITADOS Y ENERGIA ELETRICA**
- 8- **ANTES DE CUALQUIER PROYECTO DE CONSTRUCCION DE VIVIENDA. LOS ENTES MUNICIPALES DEBEN CONSULTAR A LA CVC PARA DAR PERMISO PARA USO DE LOS RECURSOS HIDRICOS**
- 9- **BUENA CALIDAD HUMANA**
- 10- **LOS FUNCIONARIOS MUY ATENTOS**
- 11- **RESALTO LA EXCELENTE ATENCION RECIBIDA POR GLORIA GIL, QUIEN DE MANERA MUY AMABLE ME ORIENTO EN LA VALIDACION DE LOS DOCUMENTOS PARA TRAMITE ANTE LA CORPORACION. GRACIAS**
- 12- **TODO MUY BIEN PERO SERIA MUY INTERESANTE QUE ESTAS CLASES SE REALICE CON MAYOR FRECUENCIA**
- 13- **REALIZAR CONSTANTEMENTE CAPACITACIONES A LAS PERSONAS, COMUNIDAD EN GERAL ESPECIALMENTE A LAS INSTITUCIONES PARA ADQUIRIR EL CONOCIMIENTO.**
- 14- **QUE NOS COLABOREN CON ELEMENTOS PARA EL CONOCIMIENTO DE MATERIALES FORESTALES (MADERAS TIPOS)**
- 15- **QUE ESTA EDUCACION QUE SE BRINDA SEA CONSTANTE Y CONTINUE PERMANENTE CON LOS COORDINADORES AMBIENTALES DE CADA MUNICIPIO CON EL FIN DE QUE ELLOS SEAN MULTIPLICADORES DE LO APRENDIDO**
- 16- **LA IMPLEMENTACION DE SILLA ESTAN ESCASAS PARA ATENDER A LOS USUARIOS.**
- 17- **NO PORQUE TODOS ESTA EN BUEN FUNCIONAMIENTO RESPETO A LO QUE HEMOS VISTO.**
- 18- **PUES YO QUIERO DARLES A CONOCER LO POQUITO QUE SE PARA QUE ELLOS ME PUEDAN TAMBIEN DAR CONOCIMIENTO DE LO QUE ELLOS SABEN.**
- 19- **CLARIDAD EN LOS TRAMITES CORPORATIVOS**
- 20- **PROBLEMAS ENERGIA. ACCESO A DISCAPACITADOS**
- 21- **SE REQUIERE EL ACCESO A DISCAPACITADOS Y EL MANTENIMIENTO GRAL DEL VIVERO**
- 22- **SE REQUIERE ENERGIA, ACCESO A DISCAPACITADOS.**
- 23- **UNA EXCELENTE ATENCION REALIZARON, EXPLICACION EXPLICITA DE LA INFORMACION QUE REQUERIMOS**
- 24- **MUY SATISFECHO CON LA ATENCION**
- 25- **AGRACEDEMOS LA ATENCION PRESTADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO QUE GRACIAS A ELLOS SE PUDO CONOCER LA LABOR HECHA POR USTEDES EN CUANTO A ESPECIES. SE REQUIERE MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA, INCREMENTAR LA INVERSION EN CUANTO A LA ALIMENTACION E INVESTIGACION CON NUEVAS ESPECIES.**
- 26- **APOYAR A LA PRODUCCION PSICOLA POR PARTE DE ESTA ENTIDAD. SE ENCUENTRA UN POCO DESCUIDADA**
- 27- **APOYO A LA PSICOLA POR PARTE DE LA ENTIDAD.**
- 28- **ESTAR MAS PENDIENTE DE LAS AREAS DE PRODUCCION. (ALIMENTACION)**
- 29- **LA INFORMACION FUE APROPIADA A LO QUE SE REQUERIA**
- 30- **LA ADMINISTRACIÓN GESTIONE CON LA CVC LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS HÍDRICOS ANTES DE APROBAR**

*Comprometidos con la vida*

**CONSESIONES QUE INTERFIERAN CON LA DISPONIBILIDAD ADECUADA DEL SERVICIO DE AGUA PARA LA COMUNIDAD**

- 31- SI EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE REQUIERE DECIDIDA INFORMACIÓN EN TIEMPO, MODO Y LUGAR ES LO QUE HE RECIBIDO Y LOS FELICITO.

**DAR PACIFICO OESTE (22)**

- 1- HABILITAR ESPACIO PARA EL CENTRO DE DOCUMENTACION
- 2- QUE A LAS SECRETARIA LES BRINDEN REFRIGERIO PARA QUE MANTENGAN ENERGICAS COMO SIEMPRE
- 3- SIEMPRE QUE VOY ME TOCA ESPERAR
- 4- SOLO PASA GENARO LEMOS
- 5- DEBERIA DE TENER UN PUNTO DE PAGO EN LAS OFICINA POR QUE LE TOCA AL USUARIO IR AL BANCO Y VOLVER A LA OFICINA NUEVAMENTE, MIENTRAS QUE EN LA OFICINA SE PUEDE PAGAR, AHORRAR TIEMPO.
- 6- YO CREO QUE PODRIAN MEJORAR MUCHO MAS
- 7- LO INPORTANTE ES EL PERSONAL MUY BIEN CAPACITADOS PROFESIONALES TODOS
- 8- PUESTO QUE LA ATENCION FUE EXCELENTE HAGO MUCHO ENFASIS EN LA PARTE DE SERVICIO YA QUE FUERON MUY AMABLES AL DARME LA INFORMACION REQUERIDA MUY AMABLEMENTE
- 9- LAS INFORMACIONES DEBEN ESTAR A LA MANO DEL CLIENTE.
- 10- LA FUNCION DE LOS FUNCIONARIOS ES BUENA , EN CUANTO A LA RESPUESTA DE SOBRE MI CASA HA SIDO UN POCO DEMORADA PUESTO QUE EL DIA EN QUE VINE NO HABIA SISTEMA, PERO ESO NO ES EXCUSA YA QUE ES UNA ENTIDAD DE QUE TIENEN CONTROL DE CALIDAD
- 11- MEJOR SUMINISTRO DE LA INFORMACION, ATRAVEZ DE SUS MATERIALES
- 12- DISPONER DE UN AUDITORIO O SALA DE CONFERENCIA
- 13- SUGIERO LA APERTURA DE LA BIBLIOTECA
- 14- SE DEBE CONTRUIR LAS INSTALACIONES APROPIADAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA CORPORACION
- 15- EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE ES EXCELENTE
- 16- CREO QUE LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA CVC ES EXCELENTE AL IGUAL QUE LAS INSTALACIONES SON AGRADABLES
- 17- NINGUNA LOS INVITO A CONTINUAR CON ESTE MOTIVO DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE
- 18- CREO QUE ES NECESARIO PARA UN A MEJOR ATENCION AL CLIENTE QUE LAS OFICINAS MODULARES ESTEN DISEÑADAS Y ADAPTADAS PARA LA ATENCION AL USUARIO Y COMO ENTIDAD REGULADORA DEL MEDIO AMBIENTE, SUS INSTALACIONES DEBERIAN SER MAS ILUMINADAS.
- 19- PUES ME PARECE MUY BIEN QUE APOYEN LA LABOR QUE HACEMOS COMO ESTUDIANTES, PERO CREO QUE DEBEN MEJORAR UN POCO EN TANTO A LAS AYUDAS QUE BRINDAN POR QUE SE TARDAN EN CONTESTAR EN LAS PETICIONES
- 20- AL CONTRARIO MUY BIEN EL SERVICIO
- 21- QUE SIGAN PRESTANDO EL SERVICIO COMO VENIAN
- 22- QUE SIGAN PRESTANDO EL SERVICIO COMO VENIAN.

**DAR PACIFICO ESTE (16)**

- 1- AGRADECER LA ATENCION PRESTADA
- 2- PRESENTE LOS MANDADOS Y OBLIGACIONES QUE INCORPORO LA CVC, EL SEGUIMIENTO ES MALO
- 3- SE REQUIERE LA ENERGIA Y EL ACCESO A DISCAPACITADOS
- 4- SE REQUIERE ACCESO A DISCAPACITADOS Y ENERGIA ELETRICA , CONTRATACION PARA MANTENIMIENTO CVC
- 5- LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS PARA APROVECHAMIENTO DE CARBON SON ENGORROSO PARA LAS PERSONAS DEL CAMPO Y NO TIENEN PROPIEDAD.- CERTIFICADO DE TRADICION
- 6- SE REQUIERE ENERGIA ELECTRICA.,ACCESO A DISCAPACITADOS, SE REQUIERE CONTRATISTA DE MANTENIMIENTO JARDIN
- 7- SE REQUIERE ENERGIA ELECTRICA, ACCESO A DISCAPACITADOS, LA CONTRATACION DEL VIVERISTA
- 8- VISITAR MAS LA VEREDA
- 9- SE REQUIERE ENERGIA, MANTENIMIENTO JARDINES, Y ACCESO A DISCAPACITADOS
- 10- ME PARECIO EXCELENTE LA ATENCION OPORTUNA- LA INFORMACION
- 11- INSTALACIONES LOGISTICAS MAS COMODAS, AMPLITUD DE PASO PRINCIPAL ACCESO A LOS NIVELES ALTOS TENER EN CUENTA AL ADULTO MAYOR
- 12- SE REQUIERE LA ENERGIA ELECTRICA, ACCESO A DISCAPACITADOS, MANTENIMIENTO DE JARDINES
- 13- SE REQUIERE ENERGIA ACCESO A DISCAPACITADOS
- 14- SE REQUIER ACCESO A DISCAPACITADOS, ENERGIA ELECTRICA, UN JARDINERO.
- 15- QUE PONGAN LAS GUIAS Y PUBLICACIONES EN INTERNET, CON ACCESO MAS FACIL PARA LO QUE QUEREMOS CONSULTARLAS. EXCELENTE EL VIGILANTE BURBANO, MUY AMABLE
- 16- ACTUACION CON CELERIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA, ATENDIENDO OPORTUNAMENTE LAS DENUNCIAS. DAR RECONOCIMIENTO A QUIENES PROTEGEMOS LOS RECUERSOS NATURALES, MAYOR INFORMACION ESCRITA A LA COMUNIDAD.

<p><b>DAR BRUT (5)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- CONSTRUIR UN SALON DE CONFERENCIAS PARA PRESTAR UN MEJOR SERVICIO</li> <li>2- QUE TENGA UNA MAYOR VIGILANCIA N LA TOMAS DE AGUA, PUES SE OBSERVA DEMACIADO TALA DE ARBOLES</li> <li>3- CONTAR CON MAYOR PRESENCIA EN EL TERRITORIO</li> <li>4- RECOMIENDO QUE LA CORPORACION COMPRE UNAS FOTOCOPIADORAS PARA EL SERVICIO DE FOTOCOPIAS. DADO LA URGENCIA DE ELLA UN USUARIO NO PUEDE EXPONERSE A SALIR DE LAS INSTALACIONES, SIMPLEMENTE A TOMAR UNA FOTOCOPIA.</li> <li>5- CUIDAR UN POCO MAS EL MATERIAL FORESTAL QUE SE ENCUENTRA EN LA SEDE</li> </ol>
<p><b>DAR NORTE (9)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- UN GRAN SISTEMA DE COMUNICACIÓN QUE EVITA EL TRASLADO DE LAS PERSONAS HASTA LA CORPORACION LO QUE AGILIZA EL PROCESO Y DISMINUYE LOS GASTOS EN TODO TIPO. EXCELENTE ATENCION Y AGILIDAD RESPETO Y GRAN SERVICIO.</li> <li>2- LA FUNCIONARIA ES MUY ACTIVA, RAPIDA AL REALIZAR SUS FUNCIONES</li> <li>3- EN CUANTO A LAS INSTALACIONES OBSERVÉ QUE LAS FUNCIONARIAS ESTAN UN POCO ESTRECHAS PARA PODER BRINDAR UN BUEN SERVICIO A PESAR DE ELLO LA ATENCIÓN ES EXCELENTE</li> <li>4- DEPENDEMOS PARA TRAMITAR LA LICENCIA DE LA CIUDAD DE CALI LO QUE RETRAZA LOS PROCESOS AFECTANDO EN LAS LABORES QUE REALIZAMOS, SIENDO UN PERJUICIO ECONOMICO PARA NUESTRA ACTIVIDAD.</li> <li>5- FALTA PERSONAL PARA DILIGENCIAR TRAMITE</li> <li>6- CREO DE DEBEN MEJORAR LA ATENCION TELEFONICA, PORQUE ES DIFICIL QUE CONTESTEN</li> <li>7- SI UNA PERSONA PRESENTA DOCUMENTOS PARA TRAMITAR, PERMISOS Y ES UN USUARIO QUE VIENE PRESENTANDO DOCUMENTOS A MAS DE 9 NUEVE AÑOS EN DICHA CORPORACION, PORQUE SE DUDA DE LO QUE ELLA EXPRESA.Y LE DEVUELVE LOS DOCUMENTOS HASTA NO TENER UNA DECLARACION CLARA.</li> <li>8- BIEN ATENDIDO</li> <li>9- QUIERO VER UNA INSTITUCION QUE SE ACERQUE MAS A LA COMUNIDAD, QUE RESPALDEN PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE</li> </ol>

Cada una de las Dependencias y Regionales deben de revisar cada uno de los puntos escritos para rescatar solo las que sean '**Sugerencias o Recomendaciones**' (resaltadas 82 en total), y realizar su evaluación en el formato que ha diseñado la oficina de Atención al usuario y que ha sido revisada y aprobada por Calidad y catalogada como el formato Ft.16.06, el cual presentamos en la parte inferior, con el fin de que se pueda determinar de las sugerencias hechas, cuales son factibles de implementar porque ayudan a mejorar los procesos, y la calidad en la atención.

Las sugerencias que en este informe se relacionan, deben de evaluarse y remitirse a la oficina de atención al usuario a mas tardar para el 31 de octubre de 2013 de acuerdo a los nuevos lineamientos de las normas técnicas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 del ICONTEC, en busca del mejoramiento continuo, para adicionarlas al informe y publicarlas en el portal de la Corporación para consulta del público en general.

EVALUACION DE SUGERENCIAS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR  
LA SATISFACCION DEL USUARIO



Periodo: \_\_\_\_\_

FECHA:				
DAR / DEPENDENCIA				
NOMBRE DIRECTOR – JEFE AREA:				
SUGERENCIA No. _____:				
BONDADES DE LA SUGERENCIA:				
FACTIBILIDAD	SI		NO	
APROBACION DEPENDE DE: (Dirección General – Otra DAR o Dependencia – DAR o Dependencia origen)				
NORMATIVIDAD:				
COSTOS ASOCIADOS	SI		NO	
REQUIERE LICITACION	SI		NO	
TIPO DE CONTRATACION:				
SUGERENCIA APROBADA	SI		NO	
ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO PARA IMPLEMENTAR LA SUGERENCIA:				
FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACION	DD		MM	AAAA
FECHA FINAL DE LA IMPLEMENTACION	DD		MM	AAAA
OBSERVACIONES:				

VERSION: 01

No se deben realizar modificaciones en el formato.  
Grupo Gestión Ambiental y Calidad

COD: FT.16.

*Comprometidos con la vida*

VERSIÓN: 01

COD: FT.15.03

## 8- EVALUACIÓN DE LAS SUGERENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2013.

En el primer semestre de 2013 se recibieron un total de 579 encuestas y de ellas 126 usuarios consignaron en el campo observaciones sus puntos de vista, elogios, fallas, propuestas y 82 sugerencias propiamente dichas para que cada Dependencia i/o DAR las evaluara cada una en el formato Ft.16.06 y de acuerdo a esta evaluación determinar cuales son factibles de implementar porque ayudan a mejorar el servicio, los procesos o las sedes locativas para la atención. Esta es la tabla de resumen obtenido:

Dependencia - DAR	Escritos obtenidos	Sugerencias a evaluar
Dar Suroccidente	9	3
Dar Suroriente	6	3
Dar Centro Norte	28	18
Dar Centro Sur	31	19
Dar Pacifico Oeste	22	12
Dar Pacifico Este	16	14
Dar Brut	9	8
Dar Norte	5	5
Total	126	82

Las Direcciones Ambientales Regionales que debían de evaluar las Sugerencias a cargo, solo dieron respuesta las siguientes:



## **9- SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Se debe de disponer de suficientes encuestas en todas las oficinas de la Corporación en donde se atiende al público e incentivar el diligenciamiento en busca de disponer de una mayor participación de las distintas áreas.

Cada regional cuenta con un buzón para decepcionar las encuestas que llenan los usuarios.

La oficina de atención al usuario administrará los buzones donde se depositan las encuestas para verificar telefónicamente de manera aleatoria a los usuarios que las llenan, tabulación y elaboración del informe semestral.

## **10- CONCLUSIONES**

El análisis de las encuestas del primer semestre de 2013, permite concluir que los clientes y usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, ha mantenido la buena imagen corporativa.

La calidad en la atención que ofrece, se expresa a través de los muy buenos conocimientos de los funcionarios en los temas ambientales y la normatividad que la soporta como en las buenas relaciones inter personales con la comunidad, en la comodidad de sus instalaciones y logística para facilitarle a los clientes y usuarios, el acceso a los servicios y trámites que demandan de ella.

**HARVEY NAZARIO ESCARRIA ARAGON**

Profesional Universitario

**Secretaria General**

Oficina de Atención al usuario

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca