



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

**INFORME DE MEDICIÓN
DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO**

**PRIMER 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 primer semestre de 2019, de acuerdo a la información que se radica en el Sistema de gestión Documental - aplicativo ARQ Utilities, ingresaron a la Corporación 10605 registros¹, clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL
CORREO ELECTRONICO	1478
CORREO POSTAL	898
PERSONAL	7660
REDES SOCIALES	125
TELEFONO	113
WEB	331
TOTAL	10605

Predomina la radicación presencial con un 72%, seguido del correo electrónico con un 28%.

¹ Correspondientes a PQRSDT.

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

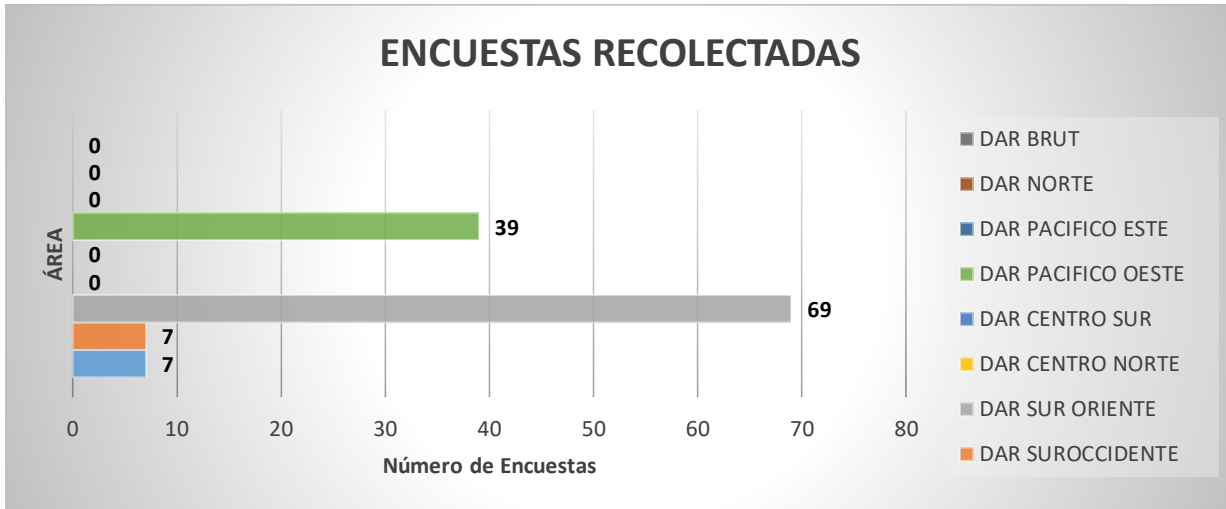
3. ¿Qué tan adecuadas son las instalaciones para la prestación del servicio?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

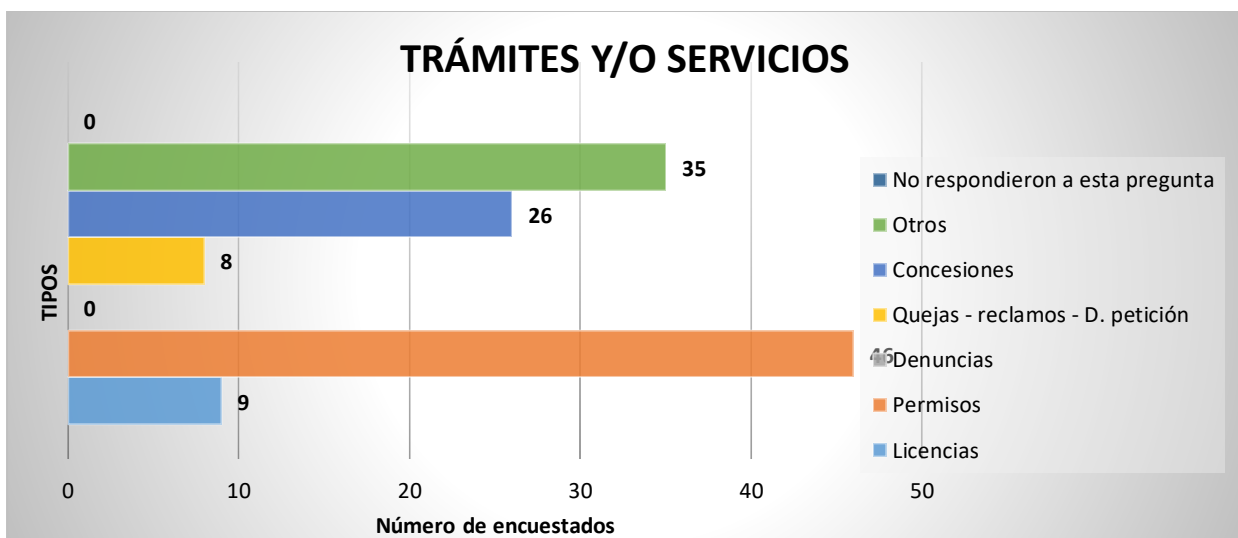
4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

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 primer semestre del 2019, se recolectaron 122 encuestas, las cuales están distribuidas así:



Por tipo de trámite y/o servicio que hacen los usuarios de las 122 encuestas recibidas, un número de 46 se acercó a la Corporación para solicitar permisos, otras 35 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 26 formularios fueron para solicitar concesiones, otras 8 presentaron quejas/reclamaciones y con una representación de 9 ciudadanos del total de los encuestados estos solicitaron licencias.

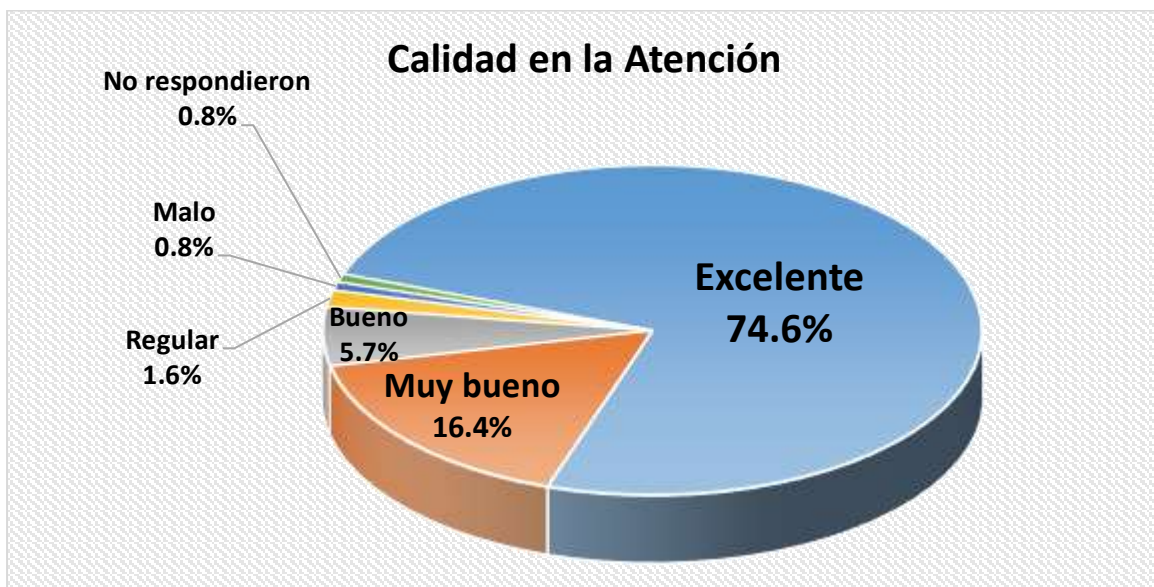


RESULTADOS OBTENIDOS

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.

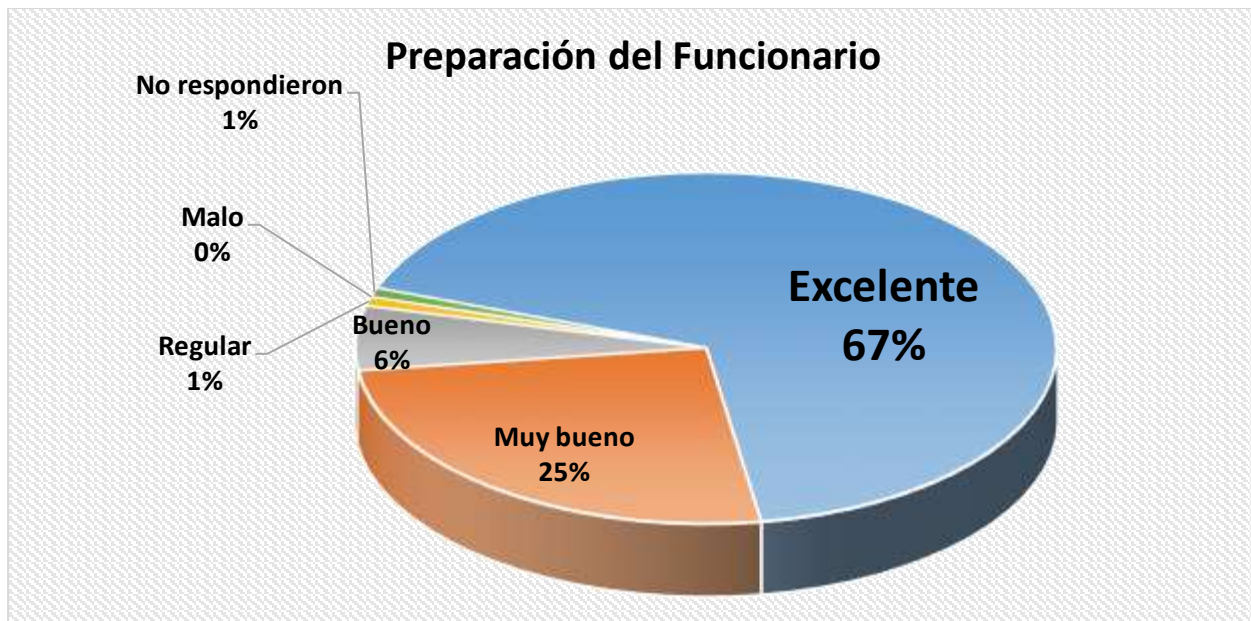


El 96.7% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre excelente, muy buena u buena.

Sólo el 1% 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.

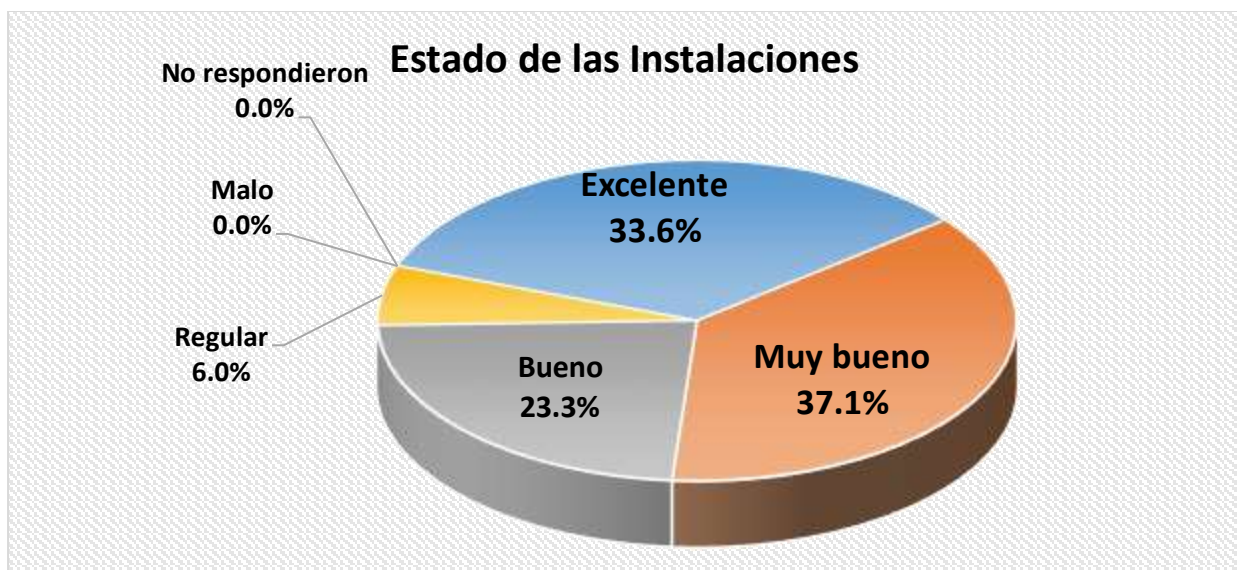


El 92% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre muy buena y excelente.

➤ **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 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% entre excelentes, muy buenas y buenas.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS

De las 122 encuestas aplicadas, el 11.48% de los usuarios escribieron comentarios que estuvieron orientados en los siguientes temas:

TEMA	TOTAL
Adecuar Parqueadero	0
Reducir Trámites Pagos Permisos	1
Mejorar Instalaciones para las Discapacidades	0
Mantener Publicaciones Importantes	0
Más Gestión Misional	2
Mejorar Recursos Logísticos	4
Mejorar Respuestas de Fondo	1
Publicar Trámites en la Pag Web	2
Más Contacto con Comunidad	0
Más Capacitación Ambiental	0
Mejorar Personal	1
Mejorar Sede Dotación	1
Más Agilidad Atención Trámites	1
Resaltar Buena Atención	1



*Las recomendaciones y sugerencias relacionadas con el **Publicar Trámites en la Pag Web** corresponden al edificio principal con sede en la ciudad de Cali (Grupo de Atención al ciudadano) del edificio principal y a la DAR Suroccidente en donde sugieren que los requisitos para los diferentes trámites se encuentren publicados de manera completa y que funcione la página Web.*

➤ *Con respecto a las recomendaciones y sugerencias de Más Gestión Misional, corresponden a las Direcciones Ambientales Regionales Suroccidente con sede en el municipio de Cali, en donde sugieren que la norma que regula los pozos sépticos, se haga cumplir en toda la jurisdicción de CVC y en la DAR Suroriente con sede en el municipio de Palmira, recomiendan que la quema de cañaduzales sea erradicada definitivamente.*

➤ *Con respecto a las recomendaciones y sugerencias de Mejorar Recursos Logísticos se refiere a la sede principal de la ciudad de Cali, (Grupo Atención al Ciudadano) en donde se requiere tener una mesa alta para diligenciar documentos con mayor comodidad para los ciudadanos. Para las sedes de las Direcciones Ambientales Regionales Pacífico Oeste con sede en el Distrito de Buenaventura y Suroriente con sede en el municipio de Palmira, se recomienda que los espacios se amplíen, toda vez que los encuentran incómodos tanto como para los ciudadanos como para los funcionarios.*

- *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, se tiene contratada la construcción de las sedes de cada una. Las obras se encuentran en un avance físico de ejecución en un 42.05 % y 100% respectivamente. Con estas obras se pretende optimizar una atención cómoda y eficaz al ciudadano.*

- *Se solicitó dentro del plan de compras de la CVC, la adquisición de elementos mobiliarios para que los ciudadanos puedan diligenciar cómodamente los trámites que requieran adelantar ante la sede principal de la CVC ubicada en la ciudad de Cali.*

➤ *Se encuentra en funcionamiento el trámite en línea de los PQRSD y los diferentes trámites ambientales con el formulario único nacional donde se encuentra relacionada la documentación que se debe presentar por el ciudadano. Igualmente se implementó el link para el registro de facturación digital.*

➤ *Se realizó la instalación de un equipo de cómputo especial para acceso a los trámites ambientales que requieran los ciudadanos que presenten limitaciones visuales y se capacitó a los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano de la sede principal en la ciudad de Cali para el manejo del mismo.*

➤ *En lo pertinente a la página Web de la CVC se realizó una mejora que permite disminuir o aumentar el tamaño de la fuente (letra) de acuerdo a las necesidades visuales del ciudadano e igualmente se ajustó el color del fondo de la pantalla, todo lo cual está orientado a garantizar la efectividad de los mecanismos de atención al ciudadano.*