



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

**INFORME DE MEDICIÓN
DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO**

**PRIMER SEMESTRE
AÑO 2020**

**SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. REGISTROS INGRESADOS A LA CORPORACIÓN

TIPOS DE RECEPCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta con tres (3) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos pueden formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSDT), de acuerdo con las competencias legales.

Los canales a que se hace referencia, son:

1. CANAL PRESENCIAL: Atención personalizada que se da al Ciudadano tanto en la radicación de su trámite en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el centro administrativo de correspondencia localizado en el edificio central que recibe las peticiones de las dependencias centrales de la Corporación, como también la atención que recibe por parte de funcionarios de Atención al Ciudadano que brindan asesoría e información a los peticionarios que así lo requieran. Mediante este mismo canal el Ciudadano puede solicitar información sobre el estado de su trámite. Es necesario mencionar que durante este segundo trimestre este canal estuvo temporalmente inhabilitado en consideración a las medidas adoptadas por la Corporación como resultado de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y las medidas adoptadas a nivel departamental, distrital y municipal. Los sitios donde se brinda la atención presencial son:

2. CANALES ELECTRÓNICOS:

- **PQRS WEB:** Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Ambientales (PQRS). El interesado puede acceder al formulario WEB de PQRS, a través del siguiente enlace o link: <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.
- **TRÁMITES EN LINEA:** Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las solicitudes de Trámites Ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables, a través de la página institucional <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES>

Los tramites y solicitudes gestionadas por el ciudadano a través del canal WEB, permiten el registro de la información mínima requerida y garantiza la oportunidad, derecho al turno y gestión; además le permite realizar seguimiento a su solicitud de forma virtual y en tiempo real.

- **REDES SOCIALES Y CHAT:** El Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General de CVC, cuenta con personas para la atención de PQRS que

se reciben a través de las redes sociales oficiales de la Corporación y el chat dispuesto en el portal web www.cvc.gov.co. En dichos espacios, los ciudadanos pueden interactuar con la entidad y formalizar sus peticiones.



3.CANAL TELEFÓNICO: Es el medio de comunicación verbal que tienen a su disposición los ciudadanos para que formulen sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, las cuales serán atendidas por los funcionarios que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano ubicados en el Edificio Principal, así como en las Direcciones Ambientales Regionales, instancia desde la cual se adelantará la radicación de su trámite, de acuerdo a cada caso específico.

LÍNEA VERDE: (2) 3396168

LÍNEA GRATUITA: 018000933093.

REGISTRO DE MEDIOS DE RECEPCIÓN: Durante este primer semestre de 2020 ingresaron a la Corporación 7.383 solicitudes y tramites, clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

Tabla No. 1 Medio de recepción

Medio de Recepción	Total
CHAT	110
CORREO ELECTRONICO	1708
CORREO POSTAL	379
PERSONAL	3475
REDES SOCIALES	30
TELEFONO	54
WEB	1627
Total general	7383

Fuente: ARQUtilities–2020

En la Tabla No. 1, se observa que los usuarios realizan con mayor frecuencia sus trámites de manera personal (3.475) seguido de la atención virtual con un total de 3.335 solicitudes representadas en los medios de recepción de la web y correo electrónico. A pesar de las limitaciones para brindar la atención presencial ocasionadas con motivo de las medidas adoptadas ante la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional y las decretadas a nivel departamental, distrital y municipal, la atención de los tramites en línea se fortalecieron en este primer semestre con la finalidad de garantizar que el ciudadano pueda efectuar los mismos de una manera eficaz, todo lo cual se dio a conocer por los medios de publicidad con que cuenta la Corporación.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Corporación diseñó como estrategia de recolección de información primaria una encuesta adoptada por el sistema de gestión de la calidad de la Corporación mediante el formato FT.0350.05, la cual aplica 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.

Es necesario mencionar que durante este primer semestre al tener temporalmente inhabilitado el canal presencial en consideración a las medidas adoptadas por la Corporación como resultado de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, no fue posible recolectar las encuestas físicas durante todo este periodo, las cuales son diligenciadas por los usuarios al llegar a cada una de las sedes de la CVC en las DAR y en la sede principal. Es importante mencionar que para el segundo semestre se tiene previsto implementar la encuesta en la página Web de la Corporación, para garantizar el acceso a la misma por parte del ciudadano y lograr con ello la medición de satisfacción que se requiere.

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

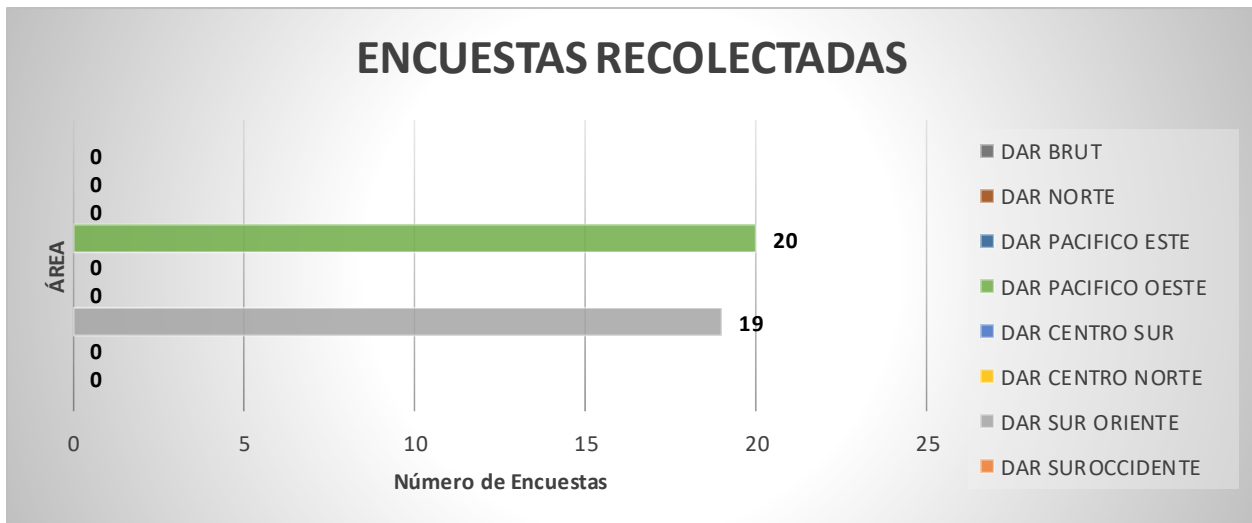
3. ¿Qué tan adecuadas son las instalaciones para la prestación del servicio?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

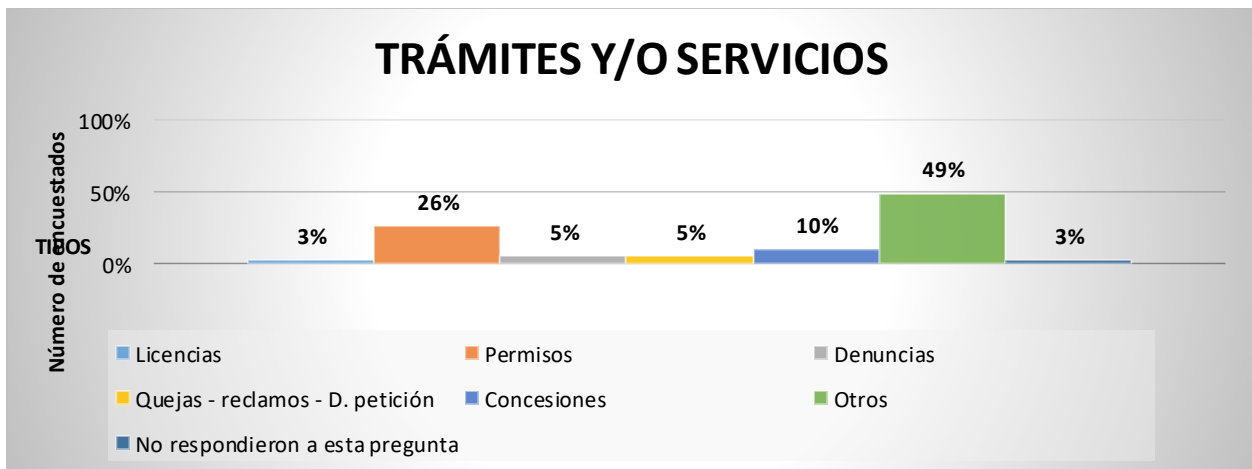
4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

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 optima de los recursos físicos y tecnológicos para la atención de los ciudadanos.

Durante el primer semestre del 2020, se recolectaron 39 encuestas, las cuales están distribuidas así:



Por tipo de trámite y/o servicio que hacen los usuarios de las 39 encuestas recibidas, (1) una persona se acercó a la Corporación para solicitar licencia, seguidamente (10) personas se acercaron para tramitar permisos, otras (2) para realizar denuncias, por otro lado (2) personas para adelantar para quejas, reclamos, derechos de petición, otras (4) para concesiones y finalmente (19) personas para otro tipo de servicios.

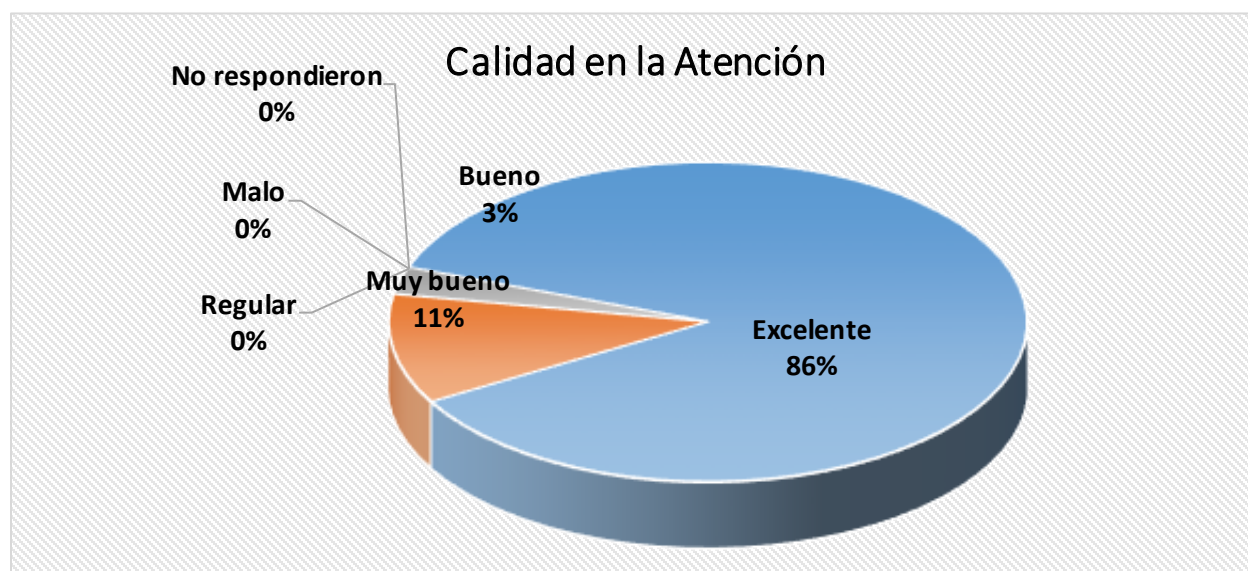


RESULTADOS OBTENIDOS

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

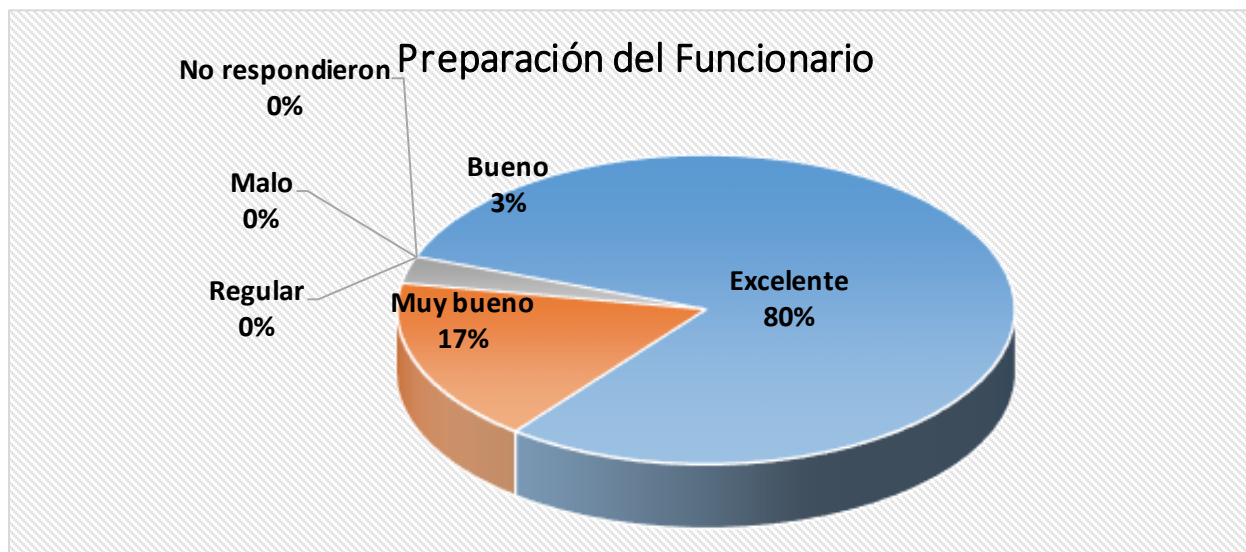
Definiendo la calidad en la atención entregada a los usuarios como el buen trato, el respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficacia al resolver los requerimientos; se muestra el total obtenido por cada nivel, al igual que la distribución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



El 100% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre excelente, muy buena u buena.

➤ 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.

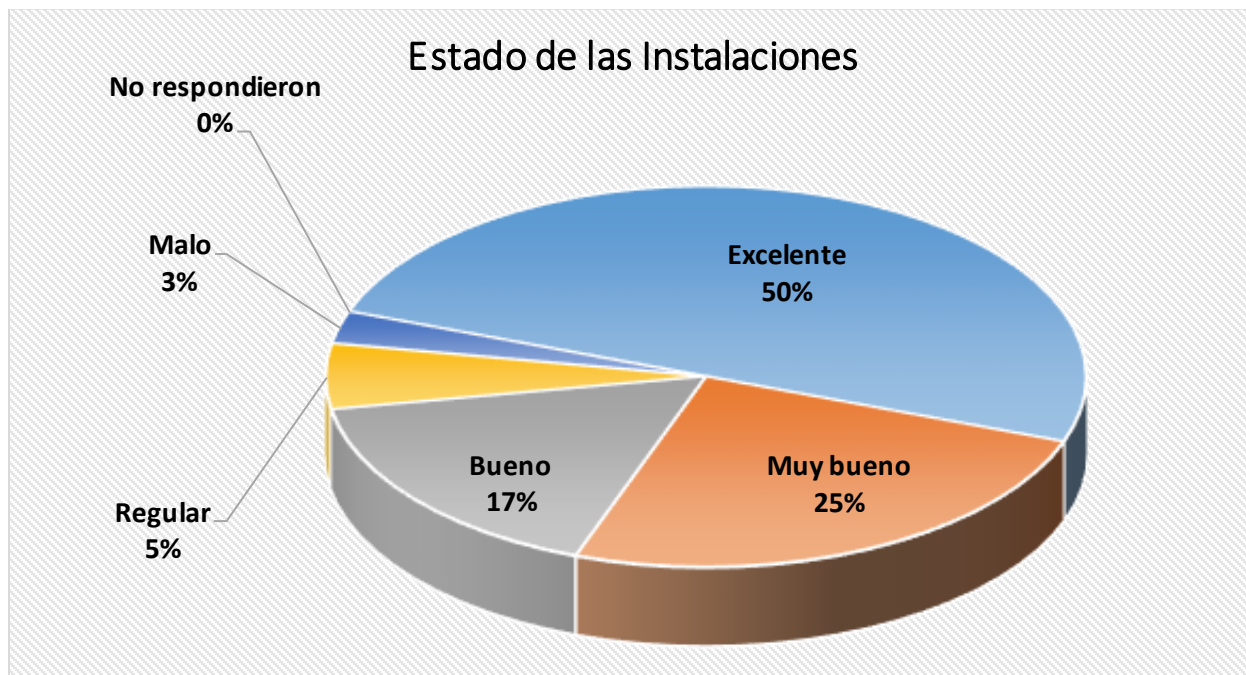


El 100% de los usuarios consideran que se encuentran satisfechos con el nivel de preparación del personal que brindó la atención del servicio, ya que la calificaron entre excelente, muy buena y buena

➤ 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 8%, está relacionada con las instalaciones de 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 u buenas.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS

De las 39 encuestas aplicadas, el 19.44% de los usuarios escribieron comentarios que estuvieron orientados en los siguientes temas:

TEMA	TOTAL
Adecuar Parquadero	0
Más Gestión Misional	1
Más Contacto con Comunidad	0
Más Capacitación Ambiental	0
Mejorar Personal	0
Mejorar Sede Dotación	1
Más Agilidad Atención Tramites	0
Resaltar Buena Atención	5

Con respecto a las recomendaciones y sugerencias de Mas gestión Misional: Se refieren a mejorar en la sede de la DAR Suroriente de la CVC los mecanismos de trazabilidad, cuando los ciudadanos entregan fauna animal para su recuperación, a fin de generar de darle a conocer que se hizo y cómo va la recuperación de la especie, así se generaran mejores índices en materia de confianza y se impulsa a que las personas entreguen especies de la fauna silvestre en riesgo.

Frente a las Direcciones Ambientales Regionales Pacífico Oeste con sede en la ciudad de Buenaventura y Suroriente con sede en la ciudad de Palmira, se recomendó mejorar la infraestructura de las mencionadas sedes, debido a que son incómodas.

- *Respecto a las recomendaciones y sugerencias de Mejorar sede dotación: Se refiere a que en la sede de la DAR Pacífico Oeste se amplíen las instalaciones para la atención al público*

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

Para brindar una mejor atención y respuesta a aquellos ciudadanos que le hacen entrega a la DAR Suroriente de fauna silvestre para su recuperación, se procederá a establecer medidas que permitan garantizar el conocimiento que debe tener el ciudadano acerca del destino y estado del espécimen recibido, todo de conformidad con las competencias legales de la Corporación sobre la materia.

Para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que son atendidos en la DAR Pacífico Oeste, la CVC adquirió una sede propia, la cual cuenta con todas las comodidades, tales como aire acondicionado y un espacio amplio para la atención al público. En cuanto a las instalaciones de la DAR Suroriente, se cuenta con un mejoramiento locativo en el presente año, lo cual permitirá brindar al ciudadano un servicio con calidad y comodidad.



CONCLUSION

El nivel de satisfacción para el primer semestre es del 88% teniendo en cuenta la información diligenciada en las encuestas que dan una calificación de Excelente, Muy Bueno y Bueno y el 12% restante está representado en respuestas no diligenciadas y calificación de Regular y Malo