



*Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca*

**INFORME DE MEDICIÓN  
DE SATISFACCIÓN AL  
CIUDADANO**

**SEGUNDO 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 la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

Los canales de atención al ciudadano habilitados son: Los presenciales, electrónicos y telefónicos y se encuentran publicados en el portal Web de la Corporación para conocimiento de la comunidad en general.


Para el segundo semestre del año 2020 se implementó a través del portal web, la encuesta de satisfacción del ciudadano, para que los interesados en medir los servicios o tramites prestados la diligencien de una manera más ágil sin tener que acudir presencialmente a las ventanillas únicas para acceder a la misma.

Del registro de la información que se consta en el Sistema de Gestión Documental - aplicativo ARQ Utilities, ingresaron en el segundo semestre del 2020 a la Corporación 10689 PQRSDT, los cuales se encuentran clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

Medio de Recepción	Total general
REDES SOCIALES	38
TELEFONO	79
APP	88
LINEA 550	92
CHAT	167
CORREO POSTAL	269
CORREO ELECTRONICO	911
WEB	4440
PERSONAL	4605
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10.689</b>

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Corporación diseñó como estrategia de recolección de información primaria una encuesta que aplica a los ciudadanos 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:

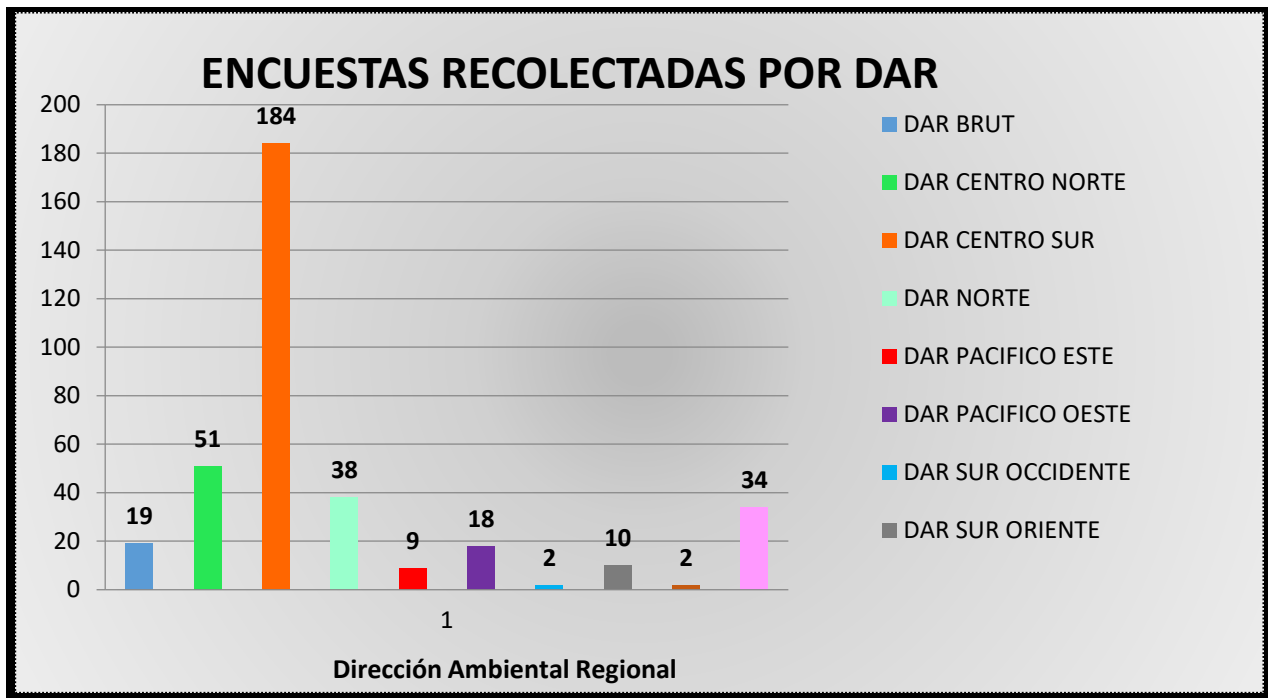
<b>ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>		 Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
<b>Respetado Ciudadano:</b>  Para la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca es muy importante conocer sus opiniones y percepciones sobre los servicios y/o trámites adelantados por usted en la entidad. Por ello, le solicitamos muy amablemente responder la siguiente encuesta, cuyos resultados contribuirán a orientar los esfuerzos de la Corporación en la atención a los ciudadanos. Usted cuenta con la posibilidad de realizar su encuesta de manera anónima.		
Nombres y apellidos:		
Documento de identidad:	Teléfono:	
Dirección:	Municipio o corregimiento:	
Correo:	Fecha:	
Dependencia que lo atendió:		
Tipo de servicio tramitado:	<input type="checkbox"/> Petición Quejas Reclamos: Solicitudes Denuncias <input type="checkbox"/> Visita interinstitucional <input type="checkbox"/> Trámites ambientales <input type="checkbox"/> Otro	
Especifique el tipo de servicio:		
Funcionario que lo atendió:		
Canal de atención:	<input type="checkbox"/> Presencial sociales <input type="checkbox"/> Chat corporativo <input type="checkbox"/> Redes <input type="checkbox"/> Link página web <input type="checkbox"/> Telefónico	
1 Califique la calidad en la atención recibida: . <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala		
2 La actitud y preparación del funcionario que lo atendió es: . <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala		
3 El tiempo de espera y atención para la realización del trámite fue: . <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala		

4 Las instalaciones y/o plataforma tecnológica para la prestación del servicio son:

- Excelentes
  Buenas
  Regulares
  Mala

5 Si desea hacer un comentario adicional o si señaló en alguna de las preguntas anteriores las opciones regular o malo puede ampliar la información en el siguiente espacio:

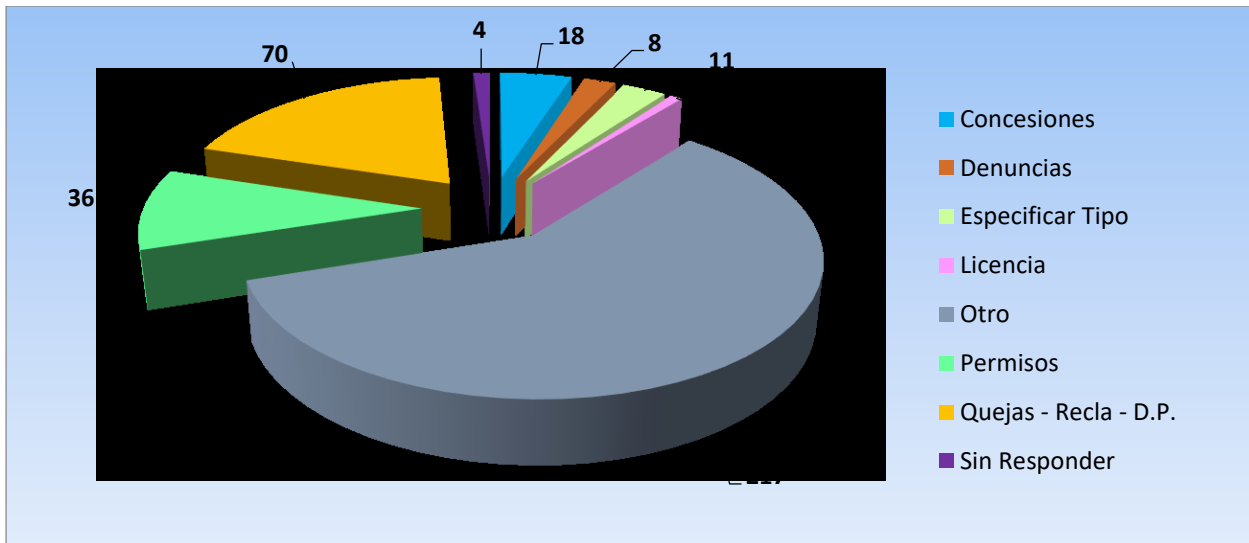
Durante el segundo semestre del 2020, se recolectaron 367 encuestas, las cuales fueron recibidas por cada DAR así:



Por tipo de trámite y/o servicio evaluado en las 367 encuestas recibidas en las diferentes Direcciones Ambientales Regionales y en el Edificio principal y a través de la página web, se tienen:

Concesiones de agua (18) personas, denuncias (8) personas, licencias (3) personas, seguidamente (36) personas se acercaron para tramitar permisos, otras (70) para realizar derechos de petición, por otro lado (217) personas para adelantar otro tipo de tramites tales como aclaración de predios para compra, análisis de aguas, aprovechamiento doméstico de guadua, apertura de vías, conceptos ambientales, asesorías, conceptos de intensidad auditiva, diferentes tipos de consultas, facturación de aguas, entregas de documentos, pagos de aguas superficiales, solicitudes de documentos, solicitudes de visitas, tramites ambientales etc.

## TRAMITES Y O SERVICIOS

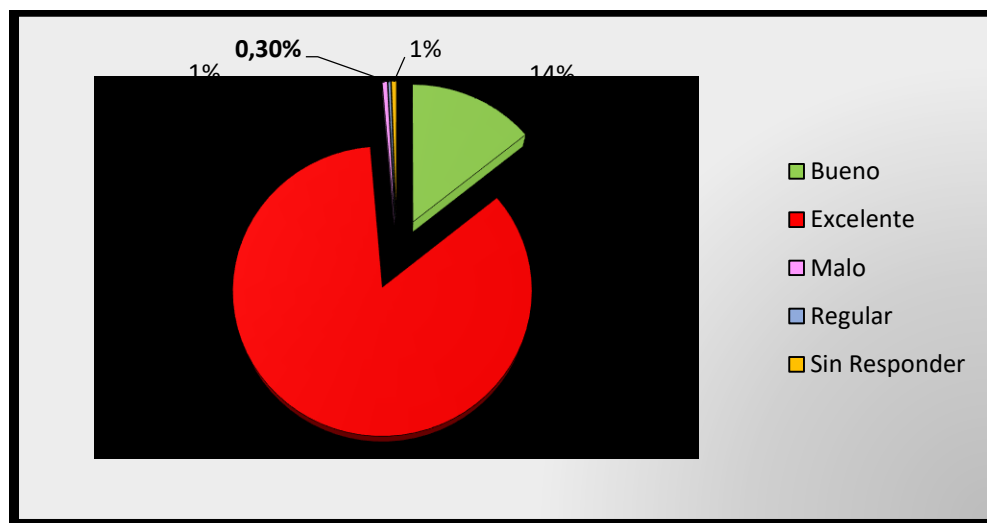


## RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez tabuladas las encuestas y analizada la información, a continuación detallaremos los resultados para cada una de las preguntas de las encuestas recibidas.

### ➤ CALIDAD EN LA ATENCIÓN

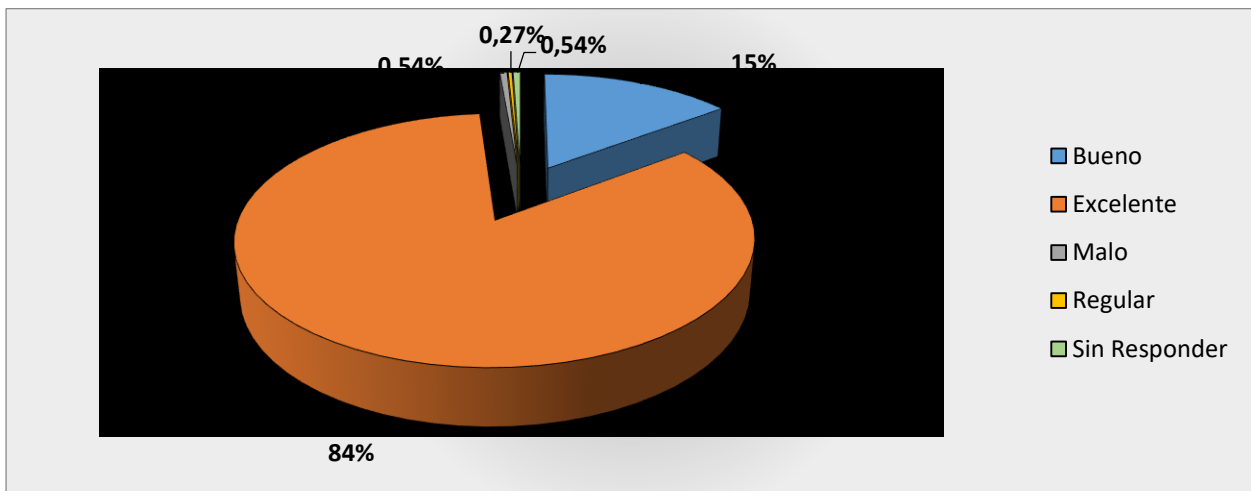
Definiendo la calidad en la atención entregada a los usuarios como el buen trato, el respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficacia al resolver los requerimientos; se muestra el total obtenido por cada nivel, al igual que la distribución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



*El 98% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre excelente y buena; el 0.30% la calificó como regular y el 1% calificó como malo, solo un porcentaje de 0.30% no respondió a la pregunta*

➤ **LA ACTITUD Y PREPARACIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ**

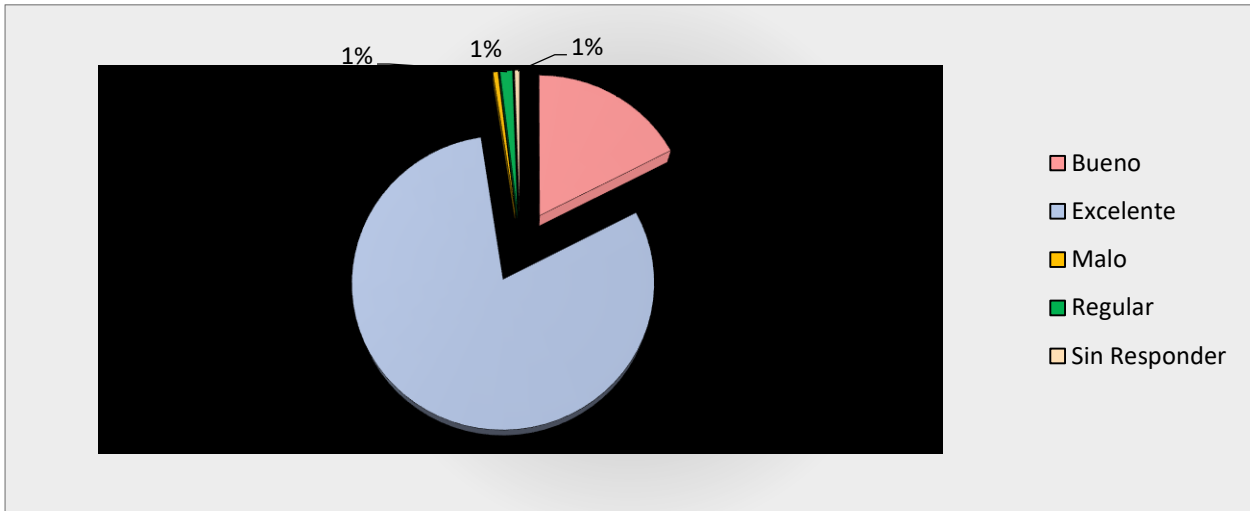
En este punto los usuarios valoran la actitud y preparación y el conocimiento de los funcionarios que los atienden.



*El 99% de los usuarios consideran que se encuentran satisfechos con la actitud y nivel de preparación del personal que brindó la atención del servicio, ya que la calificaron entre excelente y buena*

➤ **EL TIEMPO DE ESPERA Y ATENCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE**

En este punto los usuarios evalúan el tiempo de espera y la atención en la realización del trámite de tal manera que arroja el siguiente resultado:

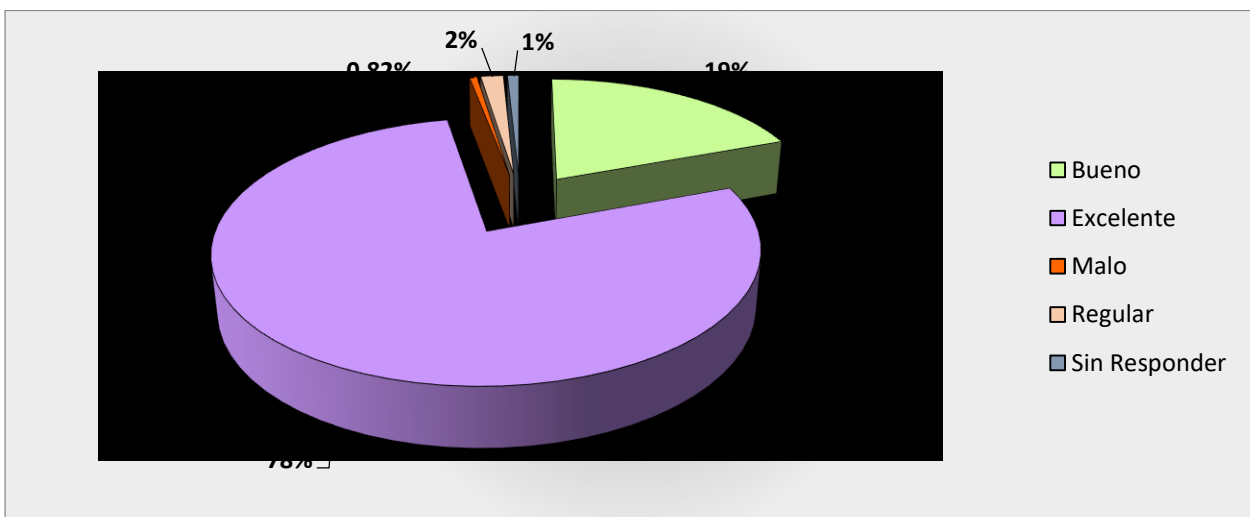


El 80% de los usuarios consideran que el tiempo y la atención en el trámite son excelentes, el 17% de los usuarios lo califican como bueno y el 1% de los usuarios lo manifiestan como regular, el 1% como malo y 1% que no respondió.

➤ **ESTADO DE LAS INSTALACIONES Y/O PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

En este punto evaluamos la percepción de los usuarios frente a las instalaciones y/o plataforma tecnológica para la prestación del servicio que se atienden en las Direcciones Ambientales Regionales y en el Edificio Principal para los diferentes tipos de requerimientos.

A continuación, la calificación dada:



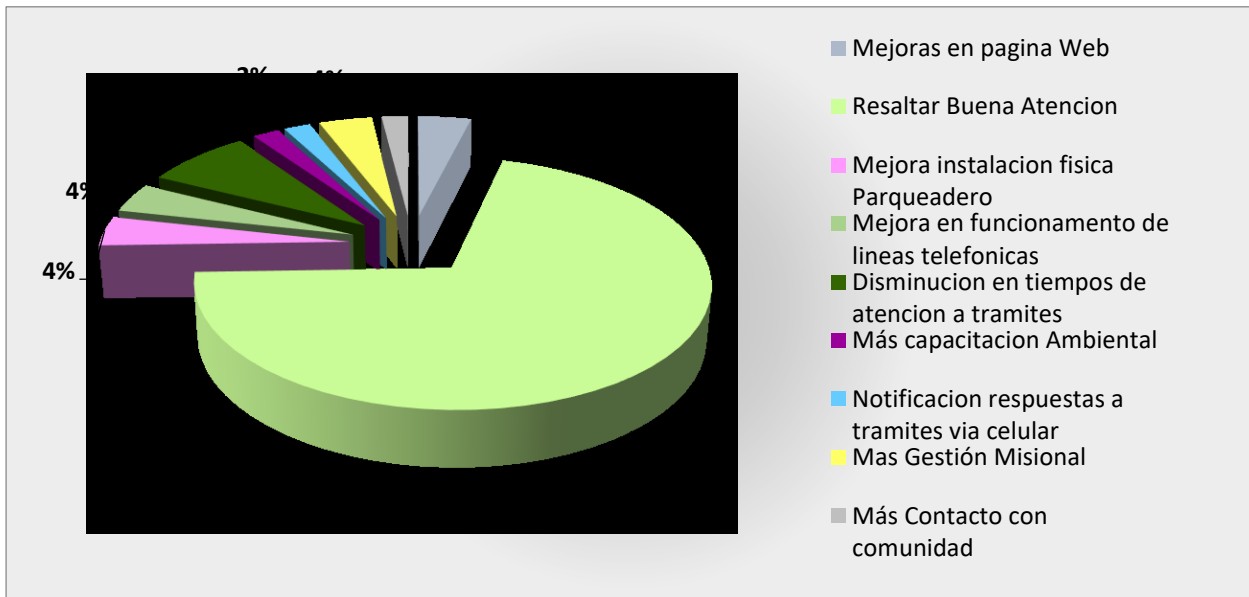
*En general los encuestados consideran que las instalaciones y/o a la plataforma tecnológica son adecuadas, obteniendo una calificación por parte de los usuarios del 78% excelente, el 19% bueno, el 2% regular, el 1% no respondió y el 0.82% como malo*

## **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS**

Se recolectaron un total de las 367 encuestas, de las cuales 51 contenían felicitación, sugerencia y/o recomendación.

TEMA	TOTAL
Mejoras en página Web	3.92%
Resaltar Buena Atención	70.59%
Mejora instalación física Parqueadero	3.92%
Mejora en funcionamiento de líneas telefónicas	3.92%
Disminución en tiempos de atención a tramites	7.84%
Más capacitación Ambiental	1.96%
Notificación respuestas a tramites vía celular	1.96%
Mas Gestión Misional	3.92%
Más Contacto con comunidad	1.96%
Total	100.00%





El 70.59% resaltó la calidad del servicio recibido y el 29.41% corresponde a oportunidades de mejora en el proceso de atención al ciudadano.

➤ *Respecto a las recomendaciones y sugerencias se obtuvieron resultados como: Mejoras en página web, Mejoras en las instalaciones físicas parqueaderos en la sede DAR Centro Norte con sede en Tuluá donde el usuario indica que los vehículos para los visitantes se encuentran al aire libre expuestos a demasiado al calor*

➤ *Igualmente en la DAR Centro Norte (Tuluá) y en la DAR Centro Sur (Buga) el usuario expone sobre el no funcionamiento de las líneas telefónicas*

➤ *Respecto a las recomendaciones y sugerencias de: Notificación respuestas a tramites vía celular el usuario indica que se notifique por celular a las personas sobre los requerimientos ciudadanos debido a que la correspondencia puede que no llegue*

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

*Con el fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos que son atendidos:*

- *Por parte de la Dirección Administrativa y del Talento Humano, se valorará la posibilidad de la realización de mejoras físicas en las instalaciones del parqueadero de la DAR Centro Norte con sede en Tuluá.*
- *Por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información optimizar el funcionamiento de la página web para los servicios virtuales que presta la Corporación a los ciudadanos.*
- *Por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información, revisar el funcionamiento de las líneas telefónicas para garantizar este canal de atención al ciudadano.*

*Se resaltan los comentarios por Buena Atención de algunos de los encuestados que diligenciaron la parte correspondiente a Sugerencia o Recomendación, para los funcionarios de las Direcciones Ambientales Regionales Centro Sur con sede en el municipio de Guadalajara de Buga y Suroriente con sede en el municipio de Palmira.*



## **CONCLUSIÓN**

*El nivel de satisfacción de los ciudadanos ante los servicios y trámites ofrecidos, para el segundo semestre del año 2020, es del 98% teniendo en cuenta la información diligenciada en las encuestas que dan una calificación de Excelente, Bueno y el 2% restante está representado en respuestas no diligenciadas y calificación de Regular y Malo*