



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

**INFORME DE MEDICIÓN
DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO**

**PRIMER SEMESTRE
AÑO 2021**

**SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta con canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos pueden formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSST), de acuerdo con la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

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

La Corporación a través de la Secretaría General, en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2021, se encarga de medir la satisfacción e identificar las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano expuestas a través de la encuesta disponible para su diligenciamiento de manera presencial o virtual.

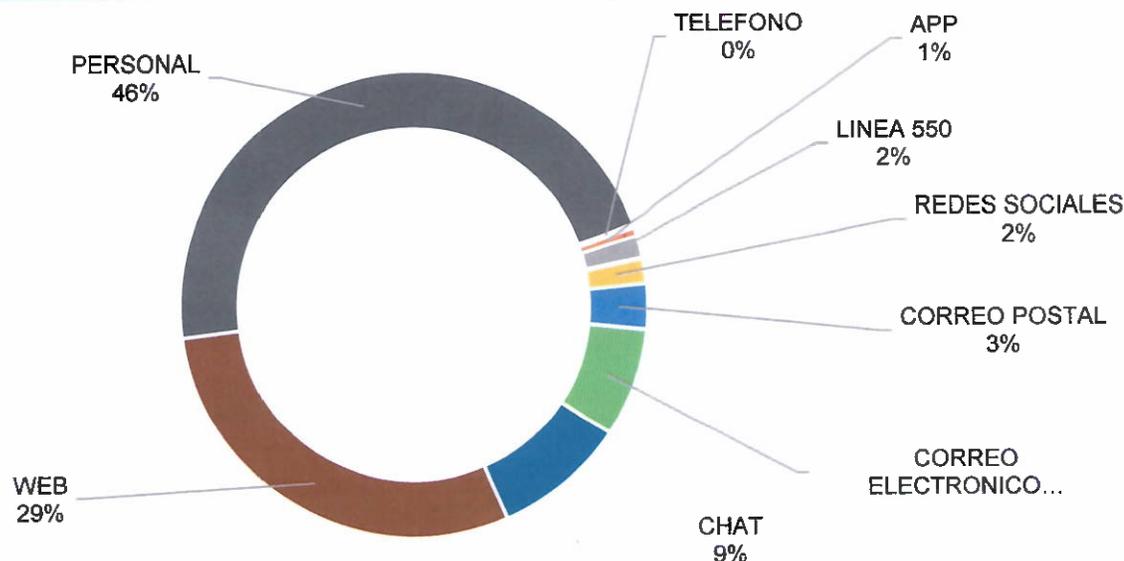
En este informe semestral se analiza y se presentan los resultados de la evaluación de satisfacción y se incorporan las acciones orientadas al mejoramiento continuo del proceso de atención al ciudadano, todo lo cual se publica en el portal Web de la Corporación para conocimiento de la comunidad en general.

1. REGISTROS INGRESADOS A LA CORPORACIÓN

Del registro de la información que se genera desde el Sistema de Gestión Documental - ARQ Business Suite, ingresaron en el primer semestre del 2021 a la Corporación 11.152 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y tramites- PQRSST, los cuales se encuentran clasificados por medio de recepción de la siguiente manera:

Medio de Recepción	Total general
TELÉFONO	20
APP	66
LÍNEA 550	172
REDES SOCIALES	191
CORREO POSTAL	347
CORREO ELECTRÓNICO	853
CHAT	1032
WEB	3286
PERSONAL	5185
TOTAL GENERAL	11.152

RECEPCIÓN DE LOS CASOS (MEDIO Y TIPO)



2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Corporación diseñó como estrategia de recolección de información primaria, una encuesta que aplica a los ciudadanos que se acercan de manera presencial a las diferentes sedes o de manera virtual en el portal web de la entidad, con el propósito de medir su grado de satisfacción frente a los diferentes tipos de trámites o servicios que ofrece la entidad.

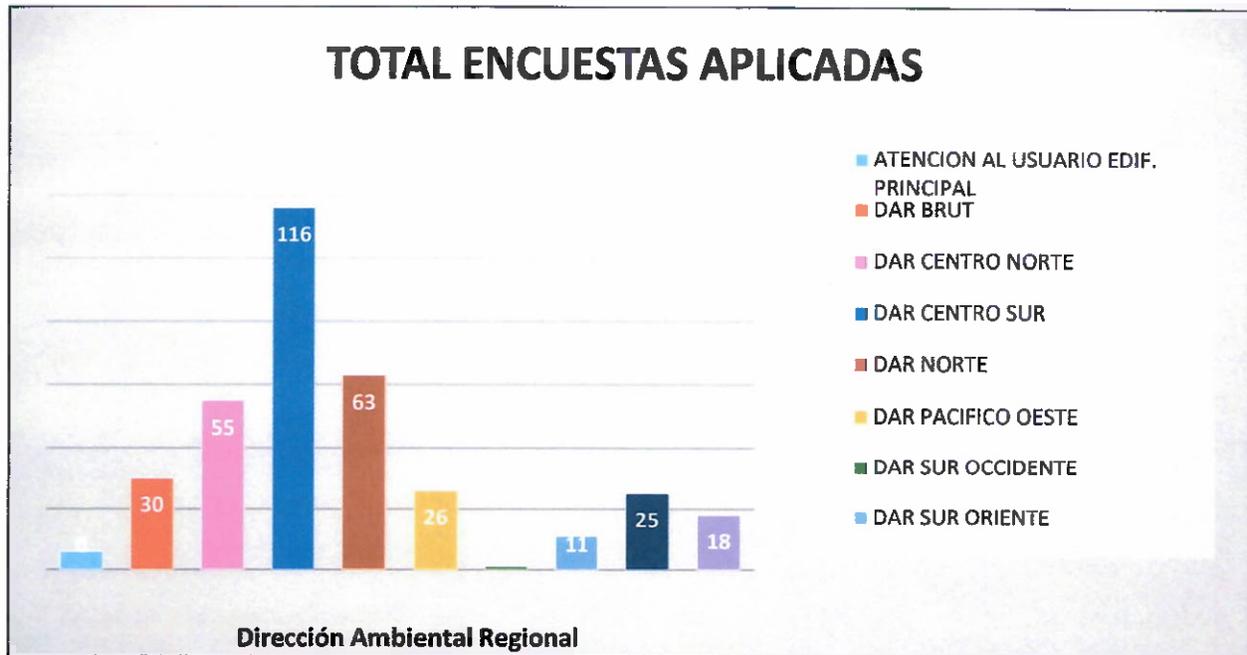
La encuesta se encuentra dentro del sistema de calidad adoptada mediante el Formato FT.0350.05 y para la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos se cuenta con el procedimiento de calidad PT.0350.02.

En el segundo semestre del año 2020 se implementó a través del portal web, la encuesta antes mencionada, para que los interesados en medir los servicios o trámites prestados, la diligencien de una manera más ágil sin tener que acudir de manera presencial a las ventanillas únicas ubicadas en las sedes de cada Dirección Ambiental Regional y del Edificio Principal.

A continuación, se presenta la encuesta mencionada, donde se puede identificar cuatro (4) puntos de medición considerados como esenciales:

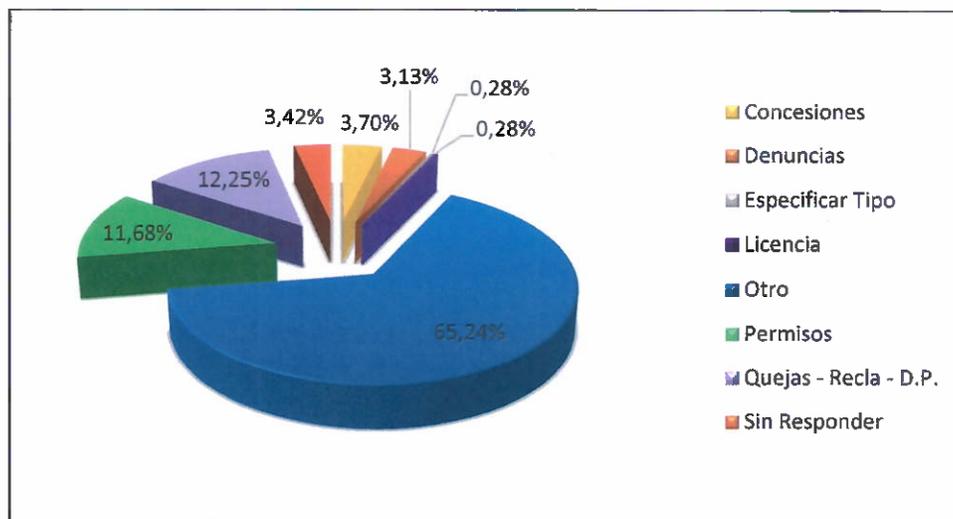
Durante el primer semestre del 2021, se recolectaron 351 encuestas, las cuales fueron recibidas por las Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal y de manera virtual así:

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO		 Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
Respetado Ciudadano:		
<p>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.</p> <p>Usted cuenta con la posibilidad de realizar su encuesta de manera anónima.</p>		
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: <input type="checkbox"/> Excelentes <input type="checkbox"/> Buenas <input type="checkbox"/> Regulares <input type="checkbox"/> 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:		



Por tipo de trámite y/o servicio evaluado en las 351 encuestas recibidas, se tienen los siguientes porcentajes:

TRÁMITES Y/ O SERVICIOS



El porcentaje de 65.24% se encuentra representado en la evaluación de otros tipos de trámites como son: conceptos técnicos, costos de operación, entrega de documentos, radicación documentación tramites ambientales, visita técnica para pozo ya instalado, solicitud de concepto arboreo, estado de cartera, revisión de radicado.

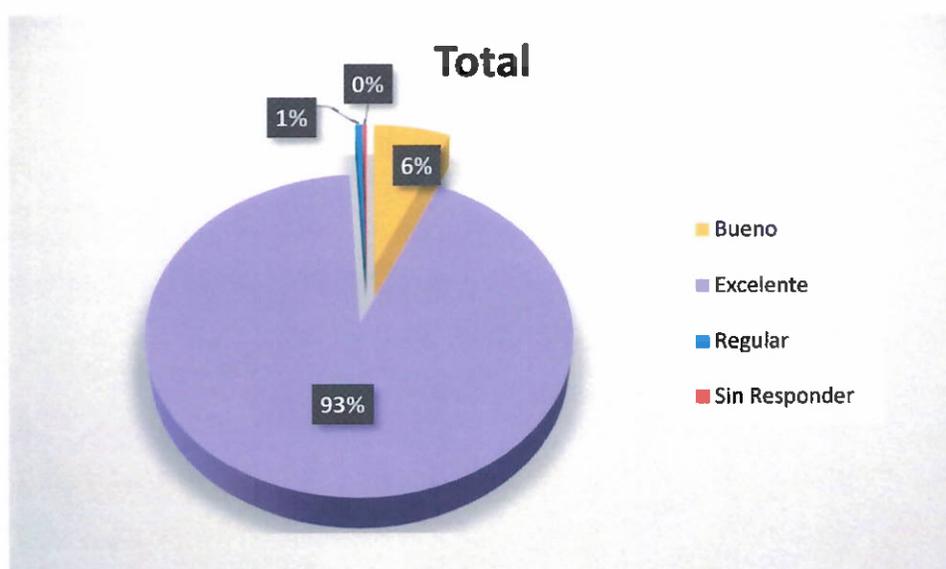
Por otro lado para quejas, reclamos y derechos de petición, el porcentaje es de 12.25%, para permisos el porcentaje es de 11.68%, seguidamente de concesiones de aguas en un 3.70%, sin responder 3.42%, denuncias 3.13%, licencias 0.28%, sin especificar el tipo de trámite un 0.28%.

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

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

CALIDAD EN LA ATENCIÓN

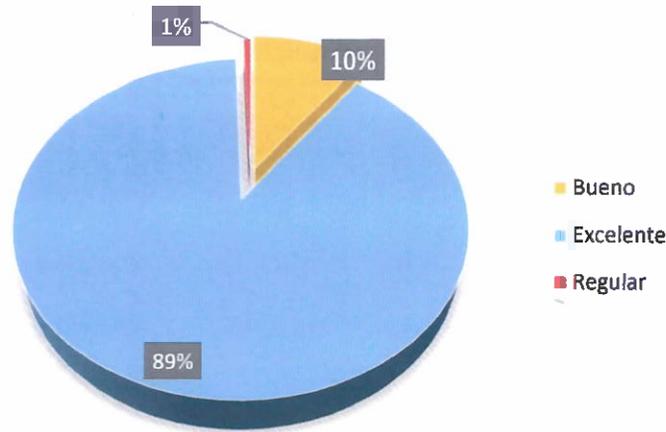
Definiendo la calidad en la atención entregada a los usuarios como el buen trato, el respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados, eficacia al resolver los requerimientos; se muestra a continuación el total obtenido por cada nivel, al igual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



El 99% de los usuarios se encuentran plenamente satisfechos con la calidad del servicio, ya que la calificaron entre excelente y buena; el 1% la calificó como regular.

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

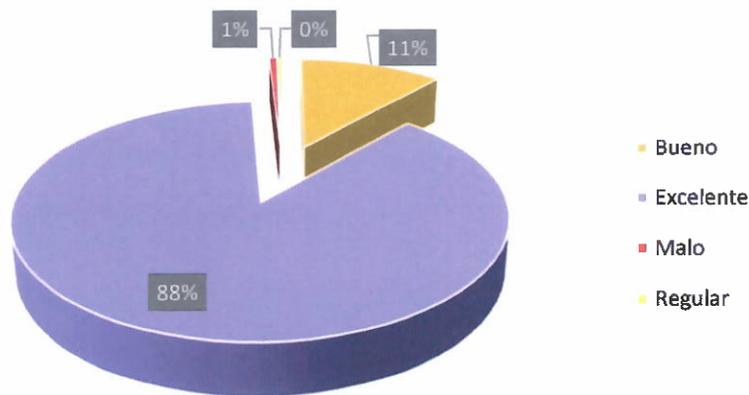
En este punto los usuarios valoran la actitud, la preparación y el conocimiento de los funcionarios que los atienden. Los resultados de este criterio son:



El 99% de los usuarios consideran que se encuentran satisfechos con la actitud y nivel de preparación del personal que brindó la atención, ya que la calificaron entre excelente y buena y el 1% la califica como regular

➤ **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 o servicio de tal manera que arroja el siguiente resultado:

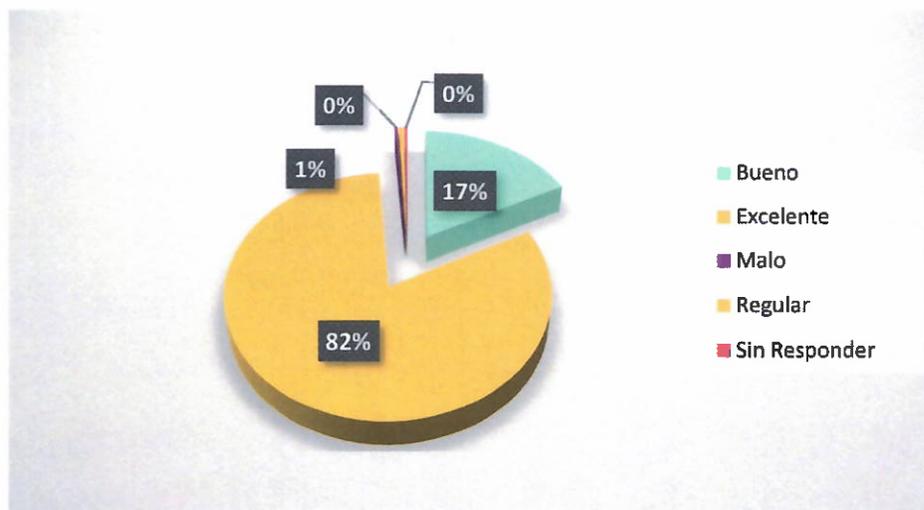


El 88% de los usuarios consideran que el tiempo y la atención en el trámite son excelentes, el 11% de los usuarios lo califican como bueno y el 1% de los usuarios lo manifiestan como regular.

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

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

A continuación, la calificación dada es la siguiente:

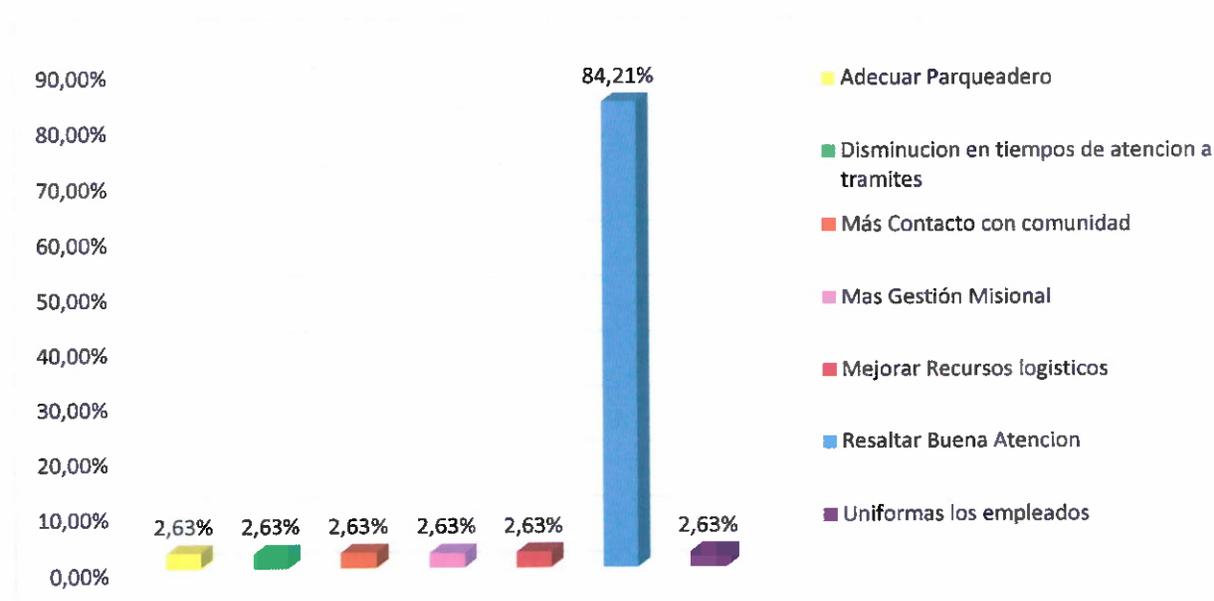


En general los encuestados consideran que las instalaciones y/o a la plataforma tecnológica son adecuadas, obteniendo una calificación por parte de los usuarios del 82% excelente, el 17% bueno, el 1% regular

➤ **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS**

De las 351 encuestas recibidas, 38 de ellas, contienen felicitaciones, sugerencias y/o recomendaciones con las temáticas que se citan a continuación:

TEMA	TOTAL
Adecuar Parqueadero	2.63
Disminución en tiempos de atención a trámites	2.63
Más contacto con comunidad	2.63
Más gestión misional	2.63
Mejorar recursos logísticos	2.63
Resaltar buena atención	84.21
Uniformar a los empleados	2.63
TOTAL GENERAL	100.00%



El **84.21%** de los encuestados resaltó la buena atención y un porcentaje de **2.63%** corresponde a recomendaciones y sugerencias que se valoran como oportunidades de mejora en el proceso de atención al ciudadano tales como:

Frente a la DAR Centro Norte con sede en el municipio de Tuluá, se tienen las siguientes recomendaciones y sugerencias: Adecuar el parqueadero de visitantes, brindar una mejor atención durante los tiempos de espera.

Frente a la DAR Norte con sede en el municipio de Cartago, se sugirió por el encuestado uniformar a los empleados.

Frente a DAR Centro Sur con sede en el municipio de Guadalajara de Buga, sugiere el encuestado disminuir los tiempos de atención a trámites.

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

Habiendo analizado cada sugerencia o recomendación y teniendo en cuenta el ámbito de las competencias de la Corporación y las oportunidades de mejora que son procedentes para el proceso de atención al ciudadano, se tienen las siguientes acciones a implementar:

Frente a la DAR CENTRO NORTE:

Con relación a la adecuación del parqueadero de visitantes de la sede de la DAR Centro Norte, se efectuará seguimiento a la consecución de recursos y la ejecución de la obra de reparación no menor de acuerdo al compromiso asumido por la Dirección Administrativa y del Talento Humano en coordinación con la DAR citada, esto toda vez que es una recomendación recibida en el semestre anterior del año 2020 y que se gestionó para llevarla a cabo a fin de satisfacer esta necesidad orientada como una acción de mejora.

Frente a la DAR Norte:

Se procederá a recomendar a la DAR el seguimiento del uso de uniformes institucionales del personal que debe portar los mismos.

Frente a las DAR Centro Sur:

Se procederá a recomendar a la DAR, el seguimiento de los trámites a cargo a fin de que adopten medidas que permitan la atención oportuna de acuerdo a los plazos previstos en la normatividad.

5. CONCLUSIONES

Con los resultados de este informe de medición se tiene que el nivel de la satisfacción de los ciudadanos ante los servicios y tramites ofrecidos, para el primer semestre del año 2021, es del 98% teniendo en cuenta la información diligenciada en las encuestas que dan una calificación de Excelente, Bueno.

Además de lo anterior se tiene que el 2% restante está representado en respuestas no diligenciadas y calificación de Regular y Malo.

Respecto a las sugerencias y recomendaciones de los encuestados, se encuentran acciones para implementar que permitirán la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.

