



# Informe de Medición de Satisfacción del Ciudadano

## Primer Semestre 2022





# Bienvenidos

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, en cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2022, se encarga de medir la satisfacción e identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, 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 correspondientes al primer semestre de 2022 y se incorporan las acciones orientadas al mejoramiento continuo del proceso de Atención al Ciudadano.



# Metodología

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, el chat corporativo y las redes sociales 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.



## Muestra

Ciudadanos que adelantan trámites ante la CVC.

## Tamaño de la muestra

537 encuestas aplicadas

# Metodología

## Aspectos a evaluar



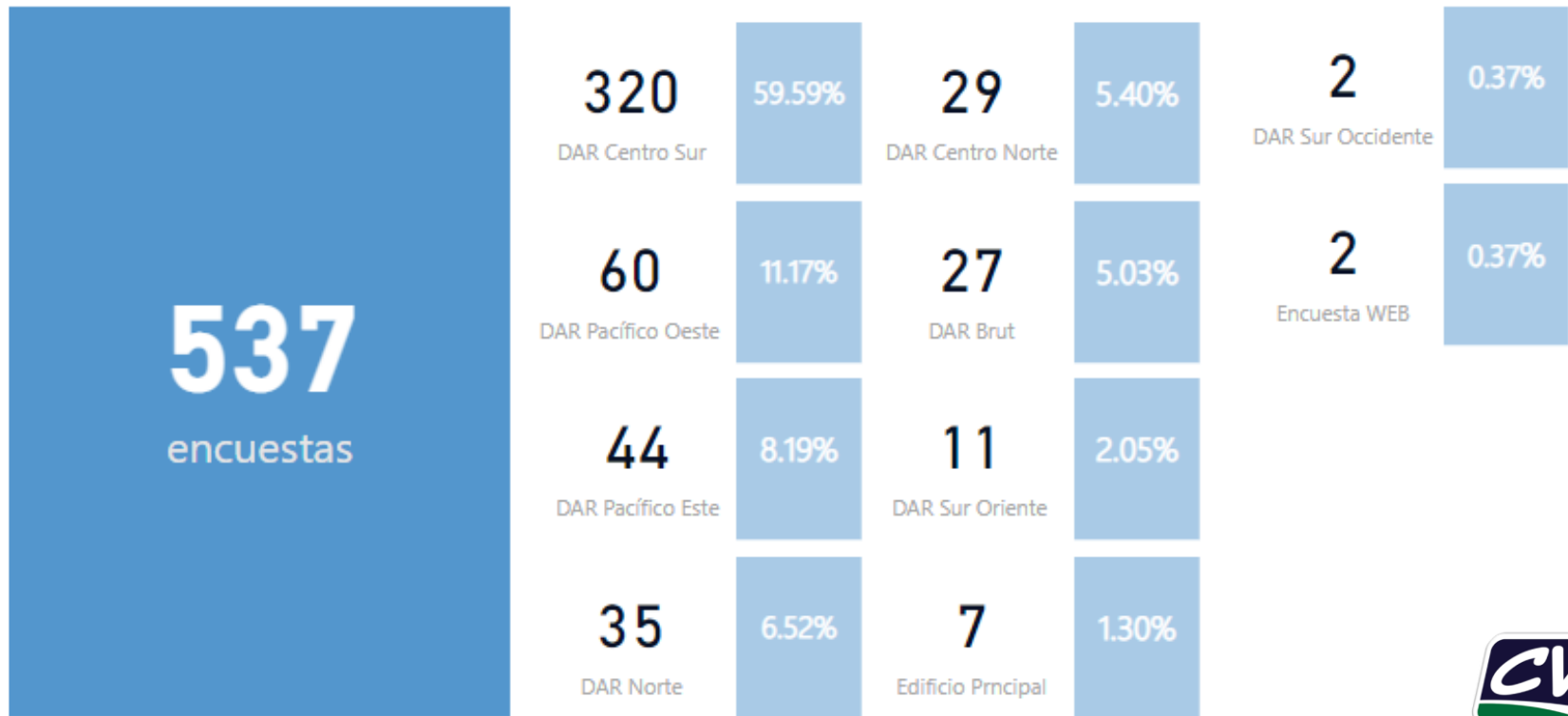
Para medir la satisfacción del ciudadano se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Calidad en la atención.
- ✓ El tiempo de espera y atención para la realización del trámite.
- ✓ Estado de las instalaciones y/o plataforma tecnológica para la prestación del servicio.
- ✓ La actitud y preparación del funcionario que atiende.



# Resultados

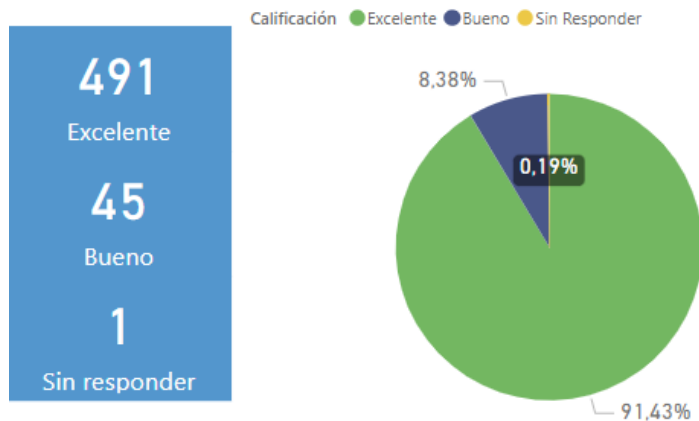
Para medir los aspectos anteriormente relacionados, durante el primer semestre de 2022 se aplicaron 537 encuestas en las ventanillas únicas de las Direcciones Ambientales Regionales, el edificio principal de la Corporación y vía web. La siguiente gráfica expone el comportamiento de aplicación de la encuesta en las dependencias de la CVC.



# Resultados

## Calidad en la atención

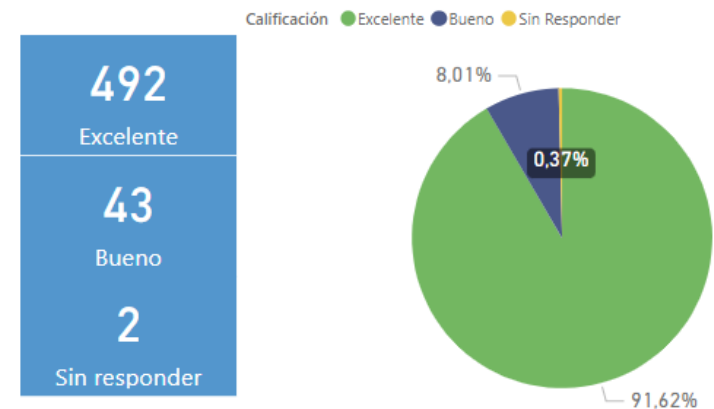
Se entiende por calidad en la atención a los usuarios el buen trato, respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados y eficacia al resolver los requerimientos.



91.43% de los encuestados percibe que la calidad en la atención es excelente, mientras que el 8,38% señala que es buena la atención recibida.

## Actitud y preparación del funcionario

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

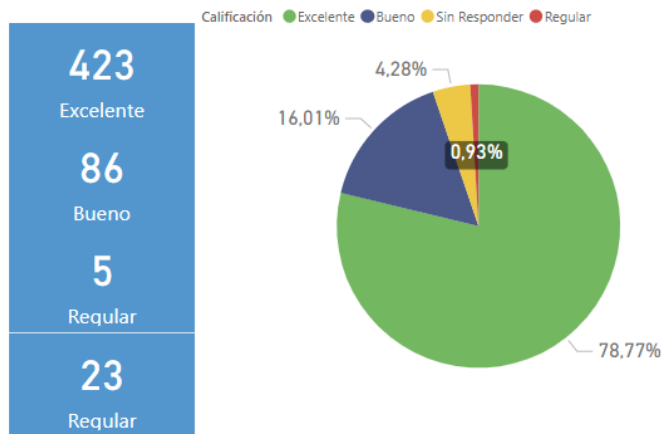


El 91.62% de los encuestados considera que la actitud y preparación del funcionario que lo atendió es excelente.

# Resultados

## Estado de las instalaciones y/o plataforma tecnológica

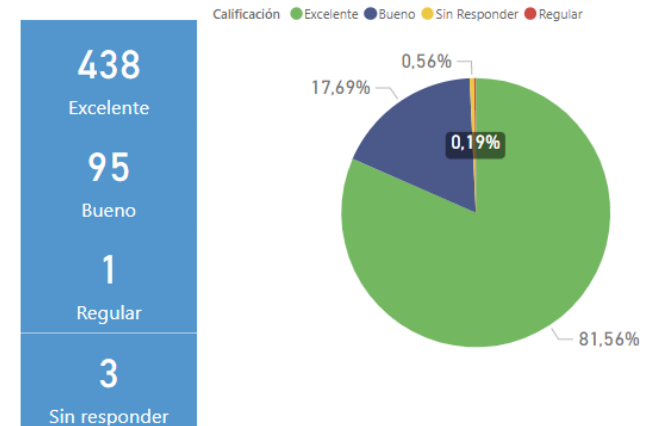
En este punto se evalúa la satisfacción de los usuarios frente a las instalaciones y/o plataforma tecnológica para la prestación del servicio en los diferentes tipos de requerimientos o solicitudes.



El 78.77% de los encuestados considera que el tiempo de espera y atención para la realización del trámite es excelente.

## Tiempo de espera 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.



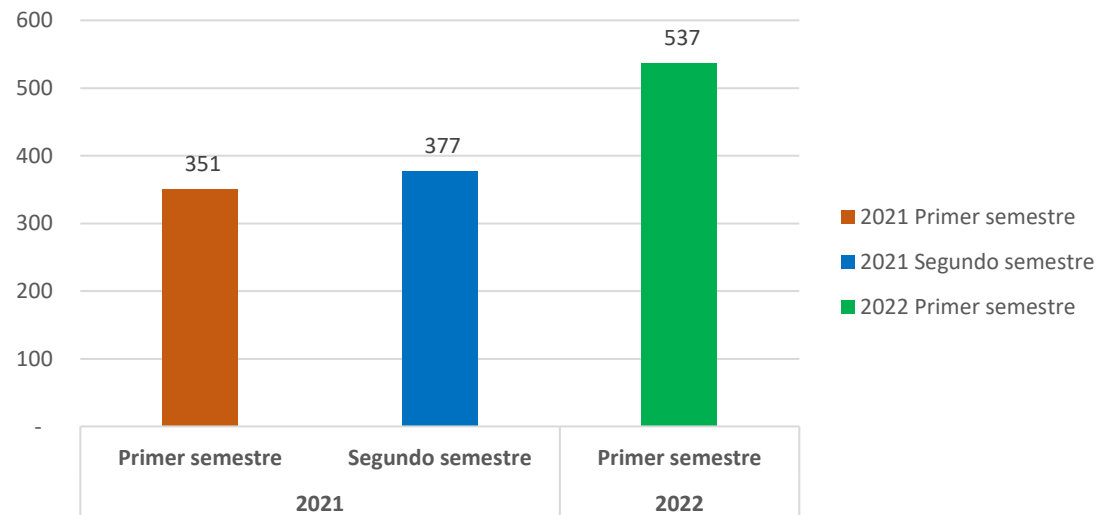
El 81.56% de los encuestados considera que el estado de las instalaciones y/o plataforma tecnológica para la prestación del servicio es excelente.

# Resultados

## Comparativo semestral

Respecto al segundo semestre de 2021 se presentó un incremento del 42% en el número de encuestas aplicadas en las dependencias de la Corporación.

Encuestas aplicadas



En el segundo semestre de 2021, el 78% de los encuestados perciben que la calidad en la atención fue excelente. En el primer semestre de 2022 el 91.43% considera que la calidad en la atención es excelente.

En cuanto a la actitud y preparación del funcionario, el 91,62% de los encuestados lo evaluó como excelente en el primer semestre de 2022. En el segundo semestre de 2021 el 89% de los encuestados consideró que la actitud y preparación del funcionarios que lo atendió fue excelente.



# ¿Qué dicen los Ciudadanos?

De las 537 encuestas recibidas, 75 de ellas contienen felicitaciones, sugerencias y/o recomendaciones con las temáticas que se citan a continuación:

El 58.67% de los encuestados que diligenciaron el campo de sugerencias y recomendaciones resaltó la buena atención; y un porcentaje de 25.46% corresponde a recomendaciones y sugerencias que se valoran el proceso de Atención al Ciudadano tales como:

- Mejorar recursos logísticos.
- Mejoras en la página web.
- Reducir trámites.
- Mejorar instalación física del parqueadero.
- Disminución en tiempos de atención a trámites.

Comentario adicional	Cantidad	%
Resaltar Buena Atencion	44	58,67%
Mejorar Recursos logísticos	8	10,67%
Felicitaciones	5	6,67%
Mejorar Sede Dotación	4	5,33%
Mejoras en pagina Web	4	5,33%
Disminucion en tiempos de atencion a tramites	3	4,00%
Mantener Publicaciones importantes	2	2,67%
Más Contacto con comunidad	2	2,67%
Mejora en funcionamiento de lineas telefonicas	1	1,33%
Mejora instalacion fisica Parqueadero	1	1,33%
Reducir tramites pagos permisos	1	1,33%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

# Conclusiones



- ✓ Comparando las evaluaciones de percepción del año anterior se presenta un aumento del 42%, pasando de 377 a 537 encuestas aplicadas.
- ✓ La dependencia más evaluada por los grupos de valor es la DAR Centro Sur, con un 59,59% del total de encuestas diligenciadas.
- ✓ El aspecto mejor calificado por los grupos de valor fue la actitud y preparación del funcionario que lo atendió con un 91.62% que lo valoran como excelente. Se destaca en este contexto que el 91.43% de los encuestados señala como excelente el buen trato recibido, poca espera, pronta solución a los problemas planteados y eficacia al resolver los requerimientos.
- ✓ De las 537 encuestas efectuadas, la calificación de excelente fue en promedio de un 84.76% en todos los aspectos evaluados.
- ✓ En aquellas dependencias en donde se presentan evaluaciones deficientes se recomienda revisar la causa que dio origen a la misma, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva.



# Conoce nuestra **Encuesta**

Escaneando el código QR  
**#MásCercaDeLaGente**

