



# Informe de Medición de Satisfacción del Ciudadano

## Segundo 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 segundo semestre de 2022 y se incorporan las acciones orientadas al mejoramiento continuo del proceso de Atención al Ciudadano.



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cercada la Gente

# 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

380 encuestas aplicadas

# Metodología

## Aspectos a evaluar

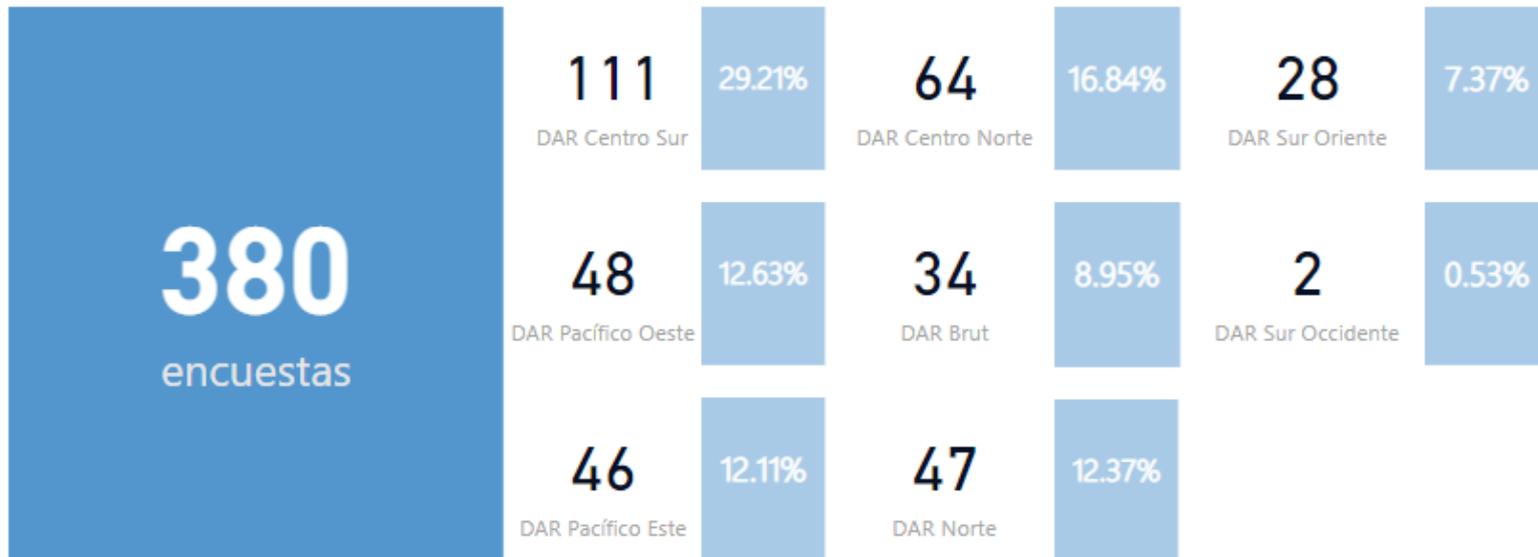


Para medir la satisfacción del ciudadano se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ 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

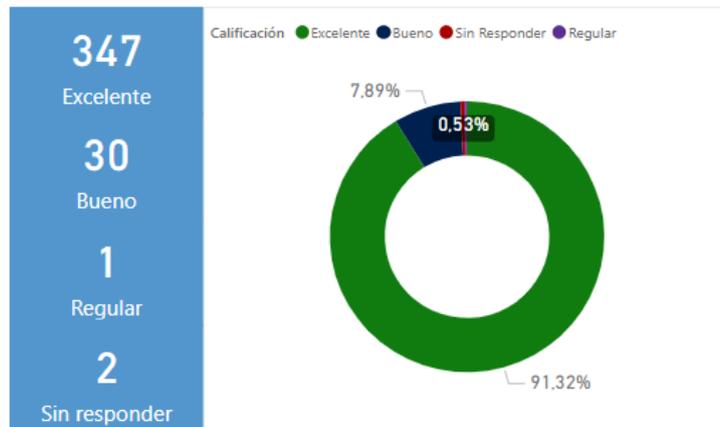
Para medir los aspectos anteriormente relacionados, durante el segundo semestre de 2022 se aplicaron 380 encuestas en las ventanillas únicas de las Direcciones Ambientales Regionales, el edificio principal de la Corporación y vía web. La siguiente gráfica expone el comportamiento de aplicación de la encuesta en las dependencias de la CVC.



# Resultados

## Calidad en la atención

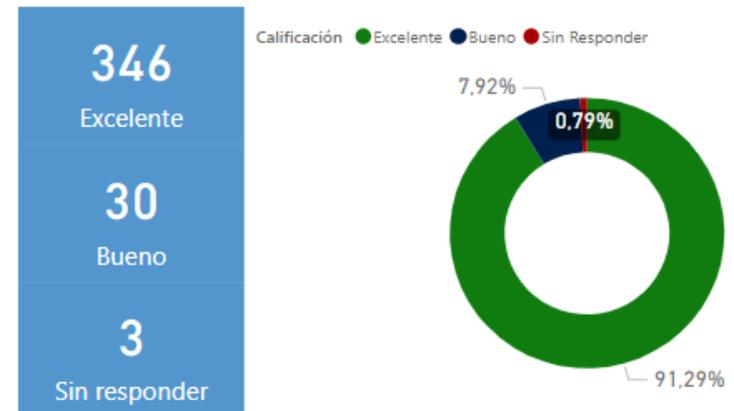
Se entiende por calidad en la atención a los usuarios el buen trato, respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados y eficacia al resolver los requerimientos.



91.32% de los encuestados percibe que la calidad en la atención es excelente, mientras que el 7,89% 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

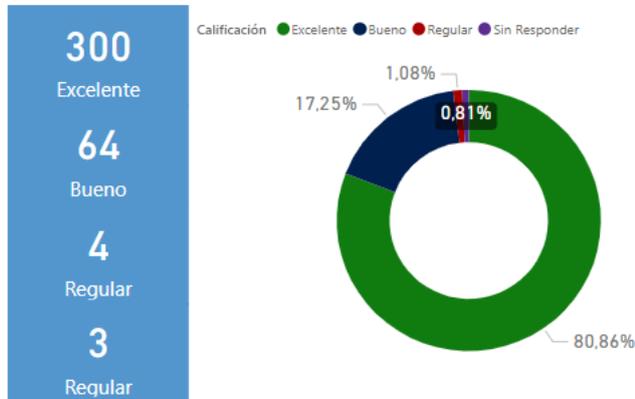


El 91.29% de los encuestados considera que la actitud y preparación del funcionario que lo atendió es excelente

# 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 80.86% 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.



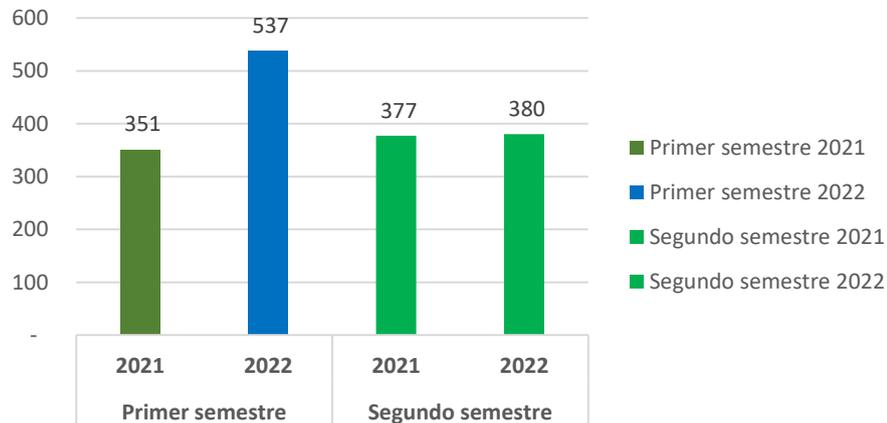
El 81.53% de los encuestados considera que el estado de las instalaciones y/o plataforma tecnológica para la prestación del servicio es

# Resultados

## Comparativo semestral

Respecto al segundo semestre de 2022 se presentó una disminución del **29.24%** en el número de encuestas aplicadas en las dependencias de la Corporación.

Encuestas aplicadas



En el primer semestre de **2022**, el **91.38%** de los encuestados **consideran** que la calidad en la atención fue excelente. En el segundo semestre de 2022 el **91.32%** 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 **2022** el **85.53%** de los encuestados consideró que la actitud y preparación del funcionarios que lo atendió fue excelente.

# ¿Qué dicen los Ciudadanos?

De las **380** encuestas recibidas, **14** de ellas, contienen felicitaciones, sugerencias y/o recomendaciones con las temáticas que se citan a continuación:

El 94.44% de los encuestados que diligenciaron el campo de sugerencias y recomendaciones resaltó la buena atención; y un porcentaje de 5.56 % corresponde a recomendaciones y sugerencias que se valoran como oportunidades de mejora en el proceso de atención al ciudadano tales como:

- Mejora instalación física parqueadero

Comentario adicional	Cantidad	%
Felicitaciones	11	83,60%
Resaltar Buena Atencion	2	10,84%
Mejora instalacion fisica Parqueadero	1	5,56%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

# Conclusiones

- ✓ Comparando las evaluaciones de percepción del año anterior(2021) se presenta un aumento del 26%, pasando de 728 a 917 encuestas aplicadas.
- ✓ La dependencia más evaluada para el segundo semestre por los grupos de valor es la DAR Centro Sur, con un 29,21% del total de encuestas diligenciadas
- ✓ El aspecto mejor calificado por los grupos de valor fue la calidad en la atención con un 91.32% que lo valoran como excelente. Se destaca en este contexto que el 91.29% de los encuestados señala como excelente la actitud y preparación del funcionario que lo atendió.
- ✓ De las 380 encuestas efectuadas en el segundo semestre, la calificación de excelente fue en promedio de un 86.71% 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 nuestras **Encuestas**

Escaneando el código QR  
**#MásCercaDeLaGente**

