



Informe de Medición de Satisfacción del Ciudadano Primer Semestre 2023



Bienvenidos

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el siguiente informe en cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2023, que se encarga de medir e identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos expuestas a través de las encuestas disponibles.

En este informe se analizan y presentan los resultados de la evaluación de la ciudadanía correspondientes al primer semestre de 2023, enfocados en dos tipos de encuestas: la encuesta para medir satisfacción del ciudadano y las encuestas para la medir la percepción del ciudadano disponibles en <https://encuesta.cvc.gov.co/>

Producto del análisis, 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 y percepción frente a los diferentes tipos de trámites o servicios que ofrece la entidad.

Las encuestas se encuentran dentro del sistema de calidad adoptada mediante el formato FT.0350.05 para medir la satisfacción y formato FT.350.56 para medir la percepción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos se cuenta con el procedimiento de calidad PT.0350.02.

En este semestre se aplicaron 243 encuestas discriminadas de la siguiente manera:

- FT.0350.05 para medir la satisfacción: **146**
- FT.350.56 para medir la percepción **97**.



Muestra

Ciudadanos que adelantan trámites ante la CVC.

Tamaño de la muestra

243

Encuestas

- FT.0350.05 para medir la satisfacción: **146**
- FT.350.56 para medir la percepción **97**.

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

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

- ✓ Cualificación y disposición del servicio recibido.
- ✓ Conocimiento y claridad en la información suministrada por el funcionario.
- ✓ Tiempo real de espera y atención.
- ✓ Instalaciones físicas.
- ✓ Calidad en la atención recibida.

Resultados

Para medir los aspectos anteriormente relacionados, durante el primer semestre de 2023 se aplicaron **243** encuestas en las ventanillas únicas de las Direcciones Ambientales Regionales, el edificio principal de la Corporación y vía web. En las siguientes gráficas se relaciona el comportamiento de aplicación de la encuesta en las dependencias de la CVC.

- FT.0350.05 para medir la satisfacción: **146**
- FT.350.56 para medir la percepción **97**.

146

Encuestas

DAR CENTRO NORTE

33 22,60%
Cantidad %

DAR CENTRO SUR

31 21,23%
Cantidad %

DAR PACIFICO OESTE

24 16,44%
Cantidad %

DAR BRUT

19 13,01%
Cantidad %

DAR NORTE

18 12,33%
Cantidad %

DAR SURORIENTE

13 8,90%
Cantidad %

DAR PACIFICO ESTE

8 5,48%
Cantidad %

97

Encuestas

DAR CENTRO NORTE

30 30,93%
Cantidad %

DAR CENTRO SUR

20 20,62%
Cantidad %

DAR BRUT

17 17,53%
Cantidad %

DAR SURORIENTE

11 11,34%
Cantidad %

DAR NORTE

10 10,31%
Cantidad %

DAR PACIFICO OESTE

8 8,25%
Cantidad %

DAR PACIFICO ESTE

1 1,03%
Cantidad %

Resultados

A continuación se relacionan los resultados alcanzados de la aplicación de las encuestas realizadas en el primer semestre del 2023.

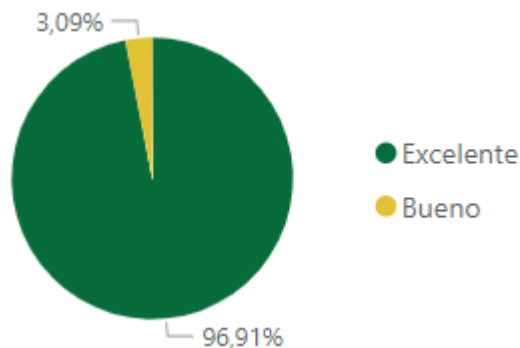


Herramientas: Satisfacción / Percepción

Calidad en la atención

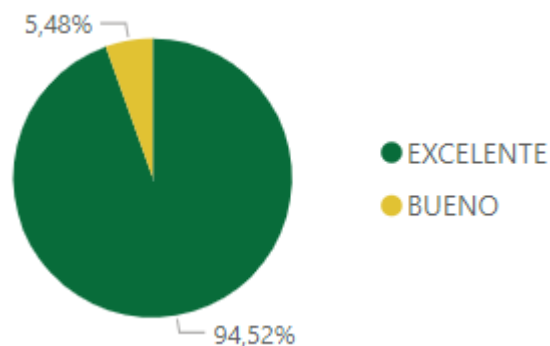
Se entiende por calidad en la atención a los usuarios el buen trato, respeto, cortesía, poca espera, buena actitud del funcionario, pronta solución a los problemas planteados y eficacia al resolver los requerimientos.

Calidad en la atención recibida	Cantidad	%
BUENO	8	5,48%
EXCELENTE	138	94,52%
Total	146	100,00%



Encuesta de Satisfacción

Calidad de la atención recibida	Cantidad	%
Bueno	3	3,09%
Excelente	94	96,91%
Total	97	100,00%



Encuesta de percepción

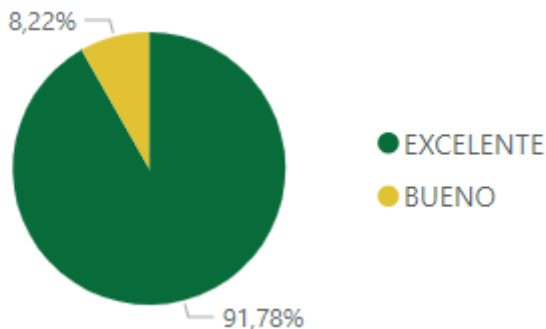
95.47% de los encuestados percibe que la calidad en la atención es excelente.
El 4.56% considera que la atención fue buena.

Herramientas: Satisfacción / Percepción

Actitud y preparación del funcionario

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

La actitud y preparación del funcionario que lo atendió	Cantidad	%
BUENO	12	8,22%
EXCELENTE	134	91,78%
Total	146	100,00%

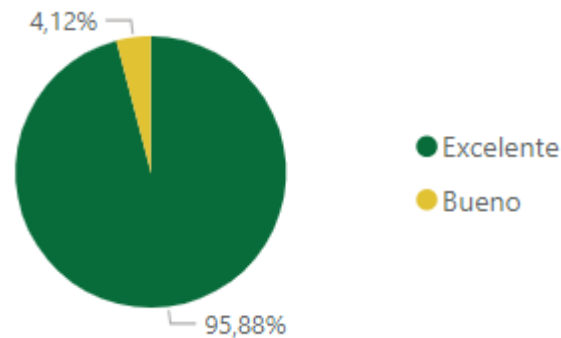


Encuesta de Satisfacción

El 93.42% de los encuestados considera que la actitud y preparación del funcionario que lo atendió es excelente. El 6.58% considera que la atención es buena.

Cualificación y disposición del Servicio recibido

Cualificación y disposición del servicio recibido	Cantidad	%
Bueno	4	4,12%
Excelente	93	95,88%
Total	97	100,00%



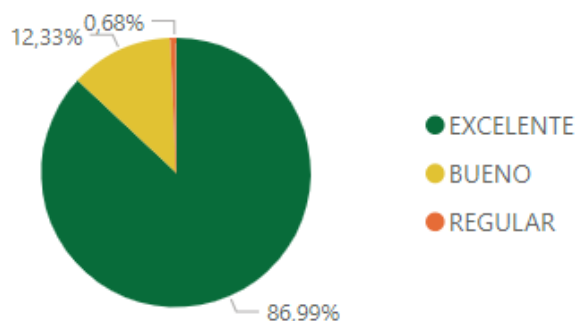
Encuesta de percepción

Herramientas: Satisfacción / Percepción

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.

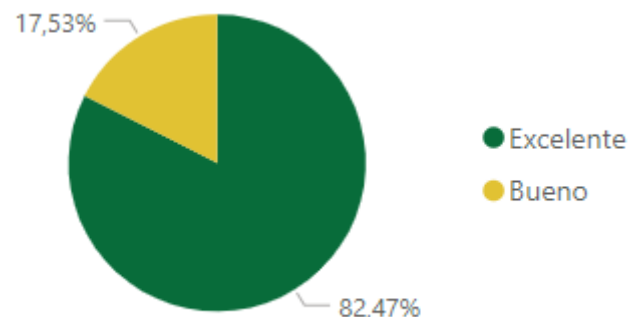
El tiempo de espera y atención para la realización del trámite fue	Cantidad	%
BUENO	18	12,33%
EXCELENTE	127	86,99%
REGULAR	1	0,68%
Total	146	100,00%



Encuesta de Satisfacción

Tiempo real de espera y atención

Tiempo real de espera y atención	Cantidad	%
Bueno	17	17,53%
Excelente	80	82,47%
Total	97	100,00%



Encuesta de percepción

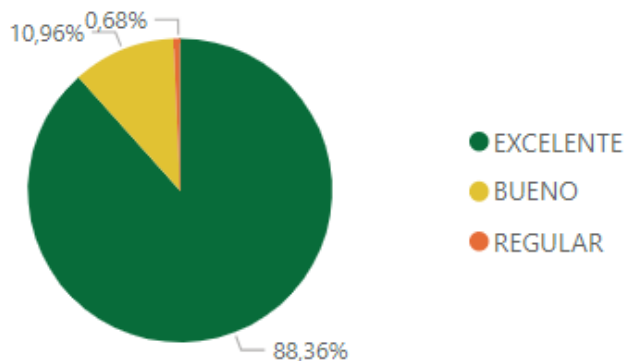
El 85.19% de los encuestados considera que el tiempo de espera y atención para la realización del trámite es excelente, y un 14.80 considera que la atención es buena.

Herramientas: Satisfacción / Percepción

Estado de las instalaciones y/o plataforma tecnológica

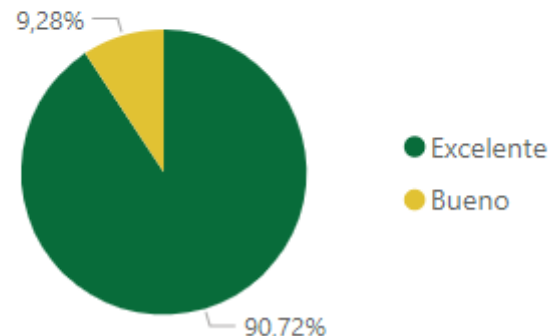
En este punto se evalúa la satisfacción de los usuarios frente a las instalaciones y/o plataforma tecnológica para la prestación del servicio en los diferentes tipos de requerimientos o solicitudes.

Las instalaciones y/o plataforma tecnológica para la prestación del servicio	Cantidad	%
EXCELENTE	129	88,36%
BUENO	16	10,96%
REGULAR	1	0,68%
Total	146	100,00%



Encuesta de Satisfacción

Instalaciones físicas para realizar su trámite	Cantidad	%
Bueno	9	9,28%
Excelente	88	90,72%
Total	97	100,00%



Encuesta de percepción

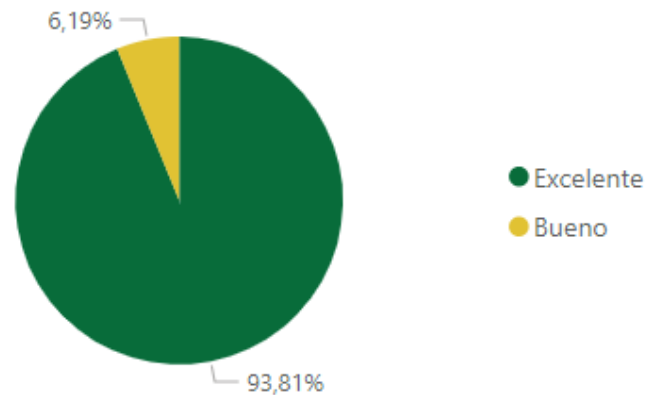
El 89.30% de los encuestados considera que las instalaciones físicas y/o plataforma tecnológica y atención para la realización del trámite es excelente. 10.3 por ciento considera que las instalaciones se encuentran en buen estado.

Herramientas: Satisfacción / Percepción

Conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió

En este punto se evalúa la percepción del ciudadano frente al conocimiento sobre la prestación del servicio.

Conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió	Cantidad	%
Excelente	91	93,81%
Bueno	6	6,19%
Total	97	100,00%



Encuesta de percepción

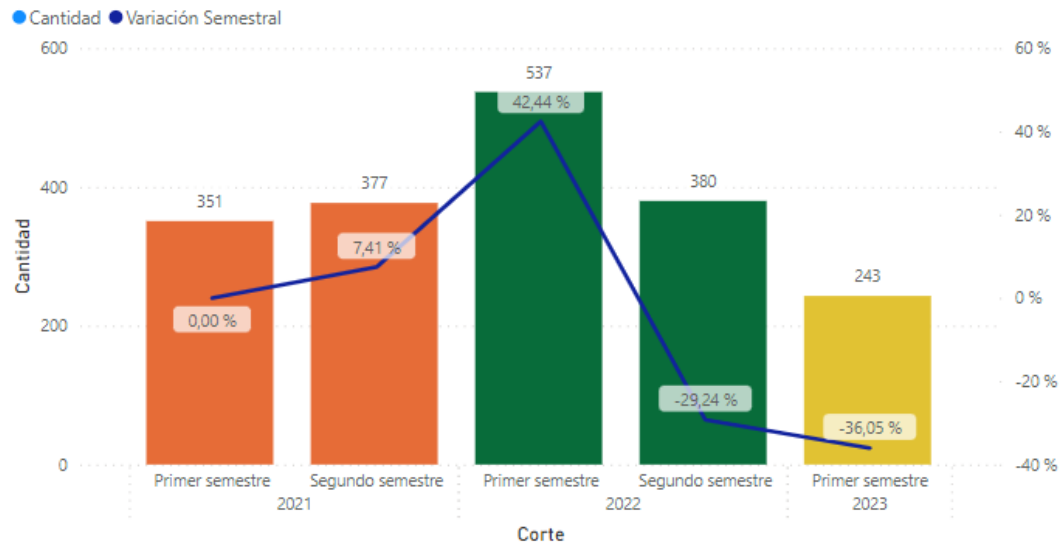
El 93.81% de los encuestados considera que el conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió es excelente.

Resultados

Comparativo semestral

Respecto al segundo semestre de 2022 se presentó una disminución del **36.05%** en el número de encuestas aplicadas en las dependencias de la Corporación.

Cantidad y Variación Semestral por Año y Corte



En el primer semestre de **2023**, el **95.47%** de los encuestados consideran que la calidad en la atención fue excelente.

En cuanto a la actitud y preparación del funcionario, el **93,42%** de los encuestados lo evaluó como excelente en el primer semestre de 2023.

El **85.19%** de los encuestados consideró que el tiempo en la atención real o efectivo lo calificó como excelente.

Finalmente, el **93.81%** de los encuestados consideró que el Conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió lo evaluaron como excelente.

¿Qué dicen los Ciudadanos?

De las **243** encuestas recibidas, **23** de ellas, contienen felicitaciones, sugerencias y/o recomendaciones con las temáticas que se citan a continuación:

El **69.57%** de los encuestados que diligenciaron el campo de sugerencias y recomendaciones resaltó la buena atención; y un porcentaje de **30.43 %** 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.
- Mejorar personal.
- Mejorar los tiempos de atención.
- Mejora en funcionamiento de líneas telefónicas.



Conclusiones

- ✓ Comparando las evaluaciones aplicadas de años anteriores (2021 y 2022) se presenta una disminución del 55%, pasando de **537** a **247** encuestas aplicadas.
- ✓ La dependencia más evaluada para el segundo semestre por los grupos de valor es la DAR Centro Norte, con un **25.93%** del total de encuestas diligenciadas.
- ✓ El aspecto mejor calificado por los grupos de valor fue la calidad en la atención con un **95.45%** que lo valoran como excelente. Se destaca en este contexto que el **93.42%** de los encuestados señala como excelente la actitud y preparación del funcionario que lo atendió.
- ✓ De las **243** encuestas efectuadas en el primer semestre del 2023, la calificación de excelente fue en promedio de un **91.27%** 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.
- ✓ La implementación de la modificación de los formatos de encuesta, desde el FT 350.05 al FT 350.56, junto con la atención prestada a los ciudadanos durante el primer semestre del año 2023, ha sido un paso significativo en nuestro compromiso por mejorar continuamente nuestros servicios y la percepción de la ciudadanía hacia nuestra institución.
- ✓ Mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción con el FT 350.05 en una etapa inicial, pudimos evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos hasta ese momento, identificando áreas de oportunidad y fortalezas en nuestra atención al ciudadano.



Conoce nuestra Encuesta

Escaneando el código QR
#MásCercaDeLaGente

