



Informe de Medición de Satisfacción del Ciudadano

Segundo 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, se encarga de medir e identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos expuestas a través de los formatos de encuesta disponibles.

En este informe, se analizan y se presentan los resultados de la evaluación a la ciudadanía correspondientes al segundo semestre de 2023, enfocado en las siguientes encuestas: Encuesta para medir la percepción del ciudadano – Atención Presencial y Telefónica (FT FT.350.05), Encuesta para medir la percepción del ciudadano - atención virtual (FT.0350.55) y Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano – Atención a peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites (FT.0350.56).

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.350.05 Encuesta para medir la percepción del ciudadano y formato FT.0350.55 atención virtual y FT.0350.56 Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano del ciudadano.

En este semestre se aplicaron **323** encuestas discriminadas de la siguiente manera:

- FT.350.05 Encuesta para medir la percepción del ciudadano – Atención Presencial y Telefónica **323**.
- FT.0350.55 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - atención virtual **23**
- FT.0350.56 Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano – Atención a peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites **43**



Muestra

Ciudadanos que adelantan trámites ante la CVC.

Tamaño de la muestra

389 encuestas aplicadas

Metodología

Aspectos a evaluar



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.

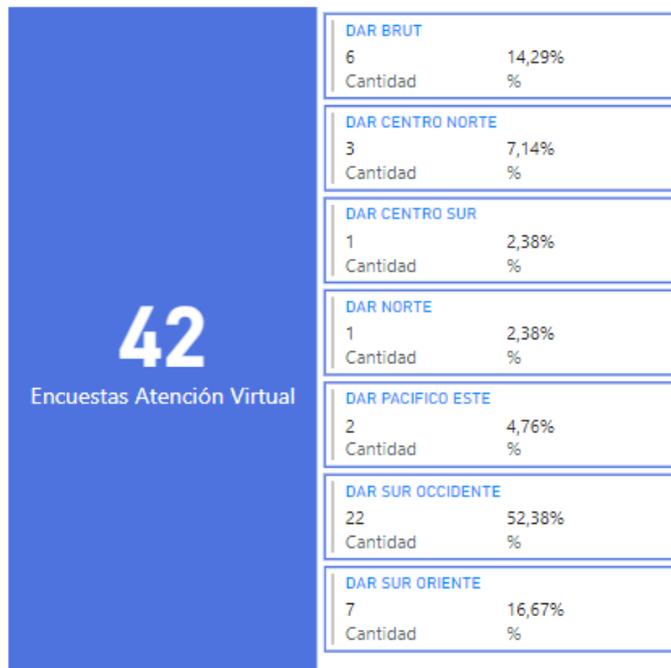
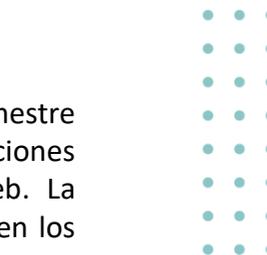
Para medir la satisfacción del ciudadano se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Sencillez en los pasos para realizar el trámite
- ✓ Claridad en la respuesta obtenida
- ✓ Tiempo para recibir la respuesta a su petición
- ✓ Pertinencia de la respuesta suministrada.

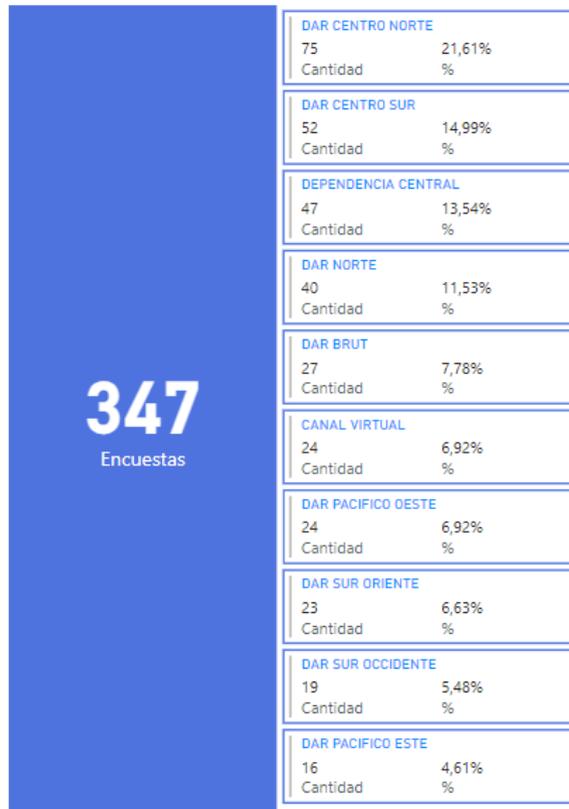
Resultados

Para medir los aspectos anteriormente relacionados, durante el segundo semestre de 2023 se aplicaron **389** 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 las encuestas en los canales habilitado por la CVC.

- FT.350.05 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - **323**.
- FT.0350.55 para medir la percepción del ciudadano - Atención Virtual **24**
- FT.0350.56 para medir la satisfacción del ciudadano del ciudadano - **42**



FT.0350.55 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - atención virtual



FT.0350.55 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - atención virtual

FT.0350.55 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - atención virtual

Resultados

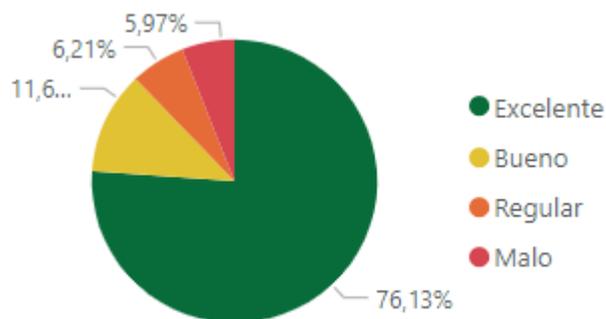
FT.350.05 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - Atención Presencial y Telefónica

Herramienta: 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 de la atención recibida	Cantidad	%
Excelente	319	91,93%
Bueno	49	14,12%
Regular	26	7,49%
Malo	25	7,20%
Total	347	100,00%



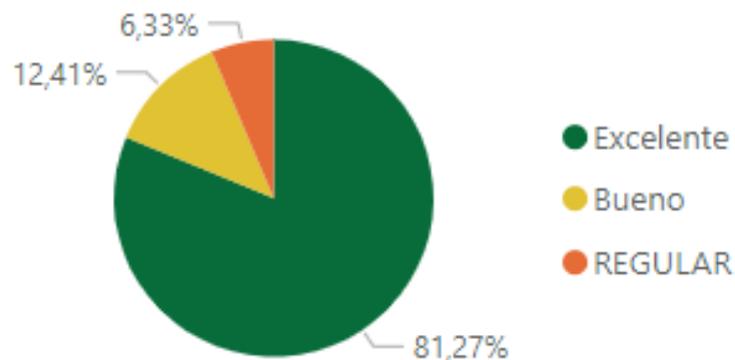
91.93% de los encuestados percibe que la calidad en la atención es excelente. El 14.12% considera que la atención fue buena.

Herramienta: Satisfacción / Percepción

Cualificación y disposición del Servicio recibido

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

Cualificación y disposición del servicio recibido	Cantidad	%
Excelente	321	92,51%
Bueno	49	14,12%
REGULAR	25	7,20%
Total	347	100,00%



Encuesta de percepción

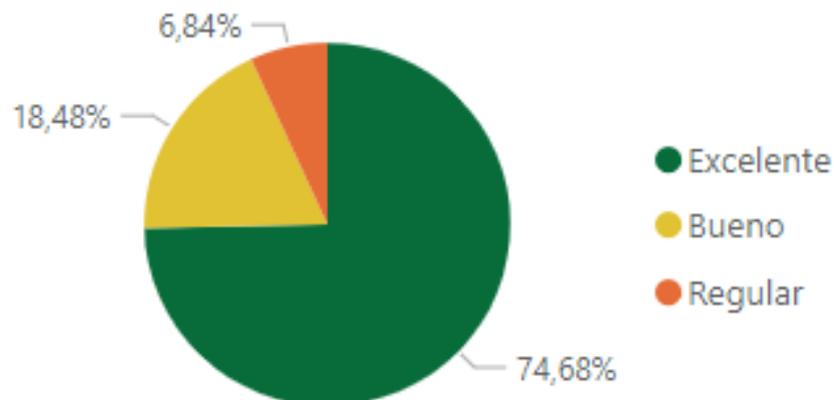
El 92.51% de los encuestados considera que la actitud y preparación del funcionario que lo atendió es excelente. El 14.12% considera que la atención es buena.

Herramienta: Percepción

Tiempo real de espera y atención

En este punto los usuarios evalúan el tiempo de espera y la atención en la realización del trámite o servicio.

Tiempo real de espera y atención	Cantidad	%
Excelente	295	85,01%
Bueno	73	21,04%
Regular	27	7,78%
Total	347	100,00%



Encuesta de percepción

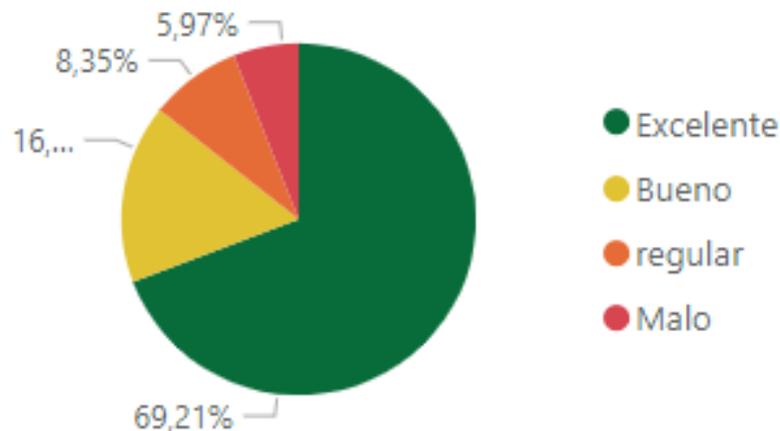
El 85.01% de los encuestados considera que el tiempo de espera y atención para la realización del trámite es excelente, y un 21.04% considera que la atención es buena

Herramienta: 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.

Instalaciones físicas para realizar su tramite	Cantidad	%
Excelente	290	83,57%
Bueno	69	19,88%
regular	35	10,09%
Malo	25	7,20%
Total	347	100,00%



Encuesta de percepción

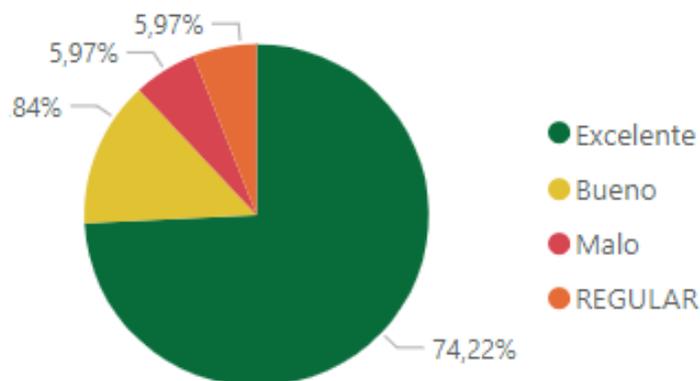
El 83.57% de los encuestados considera que las instalaciones físicas y/o plataforma tecnológica y atención para la realización del trámite es excelente. 19.88% por ciento considera que las instalaciones se encuentran en buen estado.

Herramienta: 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	311	89,63%
Bueno	58	16,71%
Malo	25	7,20%
REGULAR	25	7,20%
Total	347	100,00%



Encuesta de percepción

El 89.63% de los encuestados considera que el conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió es excelente.

Resultados

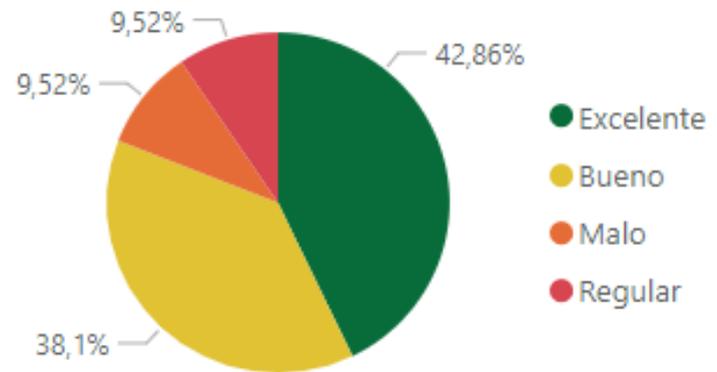
FT.350.05 Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano - Atención Presencial y Telefónica

Herramienta: Satisfacción

Sencillez en los pasos para realizar el trámite.

En este punto los usuarios evalúan la sencillez para realizar el trámite o servicio.

Sencillez en los pasos para realizar el trámite.	Cantidad	%
Excelente	18	42,86%
Bueno	16	38,10%
Malo	4	9,52%
Regular	4	9,52%
Total	42	100,00%



Encuesta de satisfacción

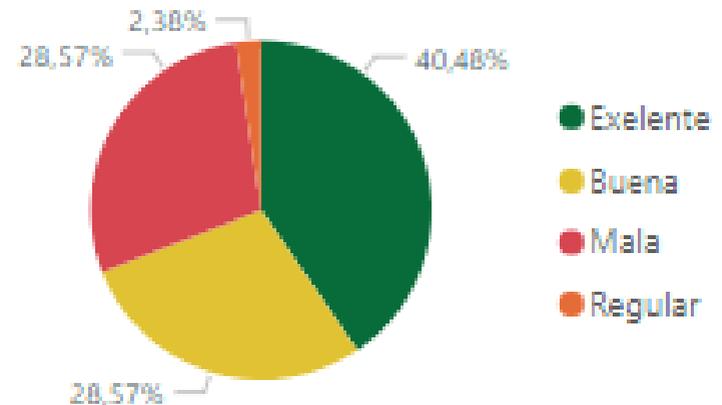
El 42.86% de los encuestados considera que la sencillez para realizar el trámite es excelente, y un 38.10% considera que la atención es buena

Herramienta: Satisfacción

Claridad en la respuesta obtenida

En este punto los usuarios evalúan la claridad de la respuesta obtenida de la solicitud de trámite realizada

Claridad en la respuesta obtenida	Cantidad	%
Regular	1	2,38%
Buena	12	28,57%
Mala	12	28,57%
Exelente	17	40,48%
Total	42	100,00%



Encuesta de satisfacción

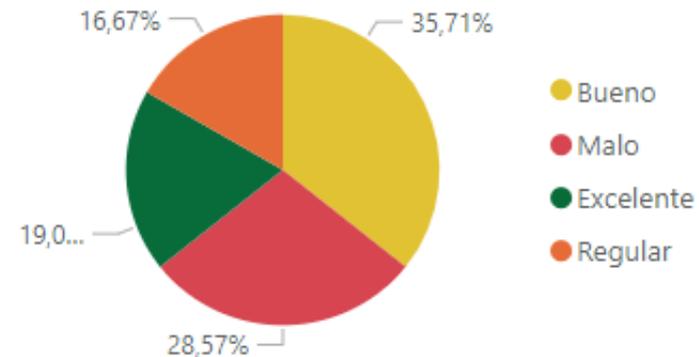
El 40.48% de los encuestados considera que la claridad de la respuesta suministrada a la solicitud de trámite es excelente, un 28.57% considera que la atención es buena y un 28.57% considera que la claridad en la respuesta es mala.

Herramienta: Satisfacción

Tiempo para recibir la respuesta a su petición

En este punto los usuarios evalúan el tiempo que le tomo a la entidad para suministrar la respuesta a la solicitud de tramite realizada

Tiempo para recibir la respuesta a su petición	Cantidad	%
Bueno	15	35,71%
Malo	12	28,57%
Excelente	8	19,05%
Regular	7	16,67%
Total	42	100,00%



Encuesta de satisfacción

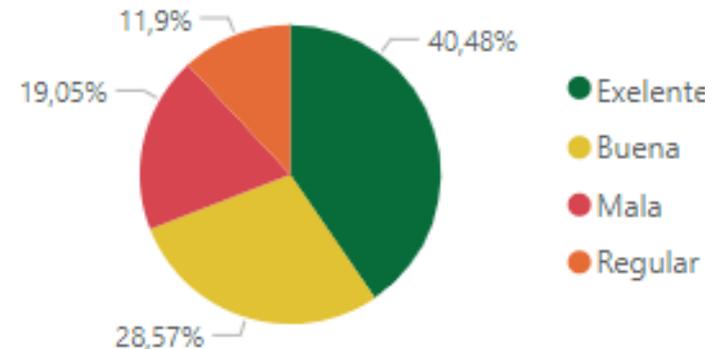
El 19.05% de los encuestados considera que el tiempo para recibir la respuesta a la solicitud de trámite es excelente, un 35.71% considera que el tiempo es bueno y el 28.57% de los encuestados considera que el tiempo esperado es malo.

Herramienta: Satisfacción

La repuesta suministrada está relacionada con el sentido de la solicitud

En este punto los usuarios evalúan la pertinencia de la respuesta suministrada por la entidad la solicitud de tramite realizada

La repuesta suministrada esta relacionada con el sentido de la solicitud	Cantidad	%
Regular	5	11,90%
Mala	8	19,05%
Buena	12	28,57%
Exelente	17	40,48%
Total	42	100,00%



Encuesta de satisfacción

El 40.48% de los encuestados considera que la respuesta suministrada a la solicitud de trámite requerida es excelente, y un 28.57% considera que la atención es buena

Resultados

Comparativo semestral

Cantidad y Variación Semestral por Año y Corte



Respecto al primer semestre de 2023 se presentó un incremento del **60.08%** en el número de encuestas aplicadas en las dependencias de la Corporación.

En el segundo semestre de **2023**, el **91.30%** de los encuestados **consideran** que la calidad en la atención fue excelente.

En cuanto a la cualificación y disposición del servicio recibido, el **88.82%** de los encuestados lo evaluó como excelente en el primer semestre de 2023.

El **83.85%** de los encuestados consideró que el tiempo real de espera y atención lo calificó como excelente.

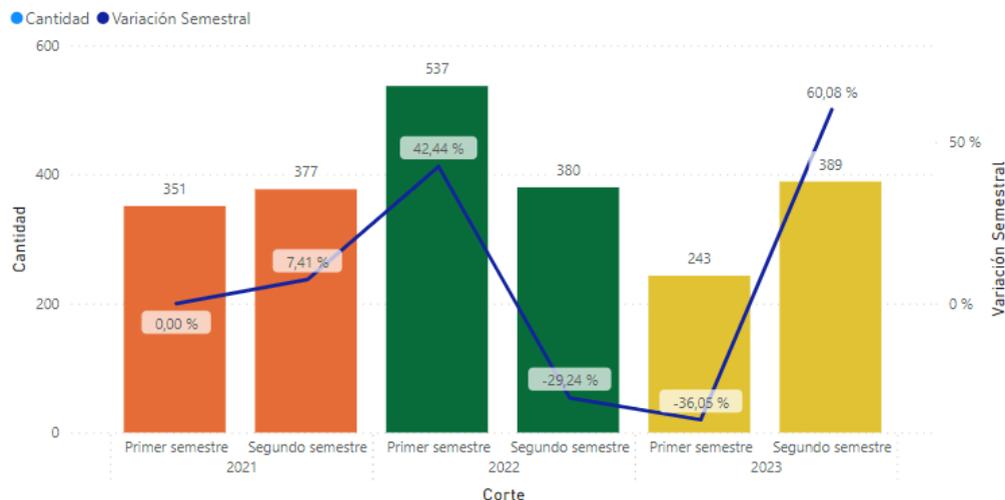
Finalmente, el **88.82%** de los encuestados consideró que el Conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió lo evaluaron como excelente.

Resultados

Comparativo semestral

Respecto al primer semestre de 2023 se presentó un incremento del **60.08%** en el número de encuestas aplicadas en las dependencias de la Corporación.

Cantidad y Variación Semestral por Año y Corte



En el segundo semestre de **2023**, el **91.30%** de los encuestados **consideran** que la calidad en la atención fue excelente.

En cuanto a la cualificación y disposición del servicio recibido, el **88.82%** de los encuestados lo evaluó como excelente en el primer semestre de 2023.

El **83.85%** de los encuestados consideró que el tiempo real de espera y atención lo califico como excelente.

Finalmente, el **88.82%** 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 **389** encuestas recibidas, **59** 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 (2022 y 2023) se presenta un incremento del **2%**, pasando de **380** a **389** encuestas aplicadas durante el segundo semestre.
- ✓ La dependencia más evaluada para el segundo semestre por los grupos de valor es la **DAR Centro Norte**, con un **23.22%** 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 **323** 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.