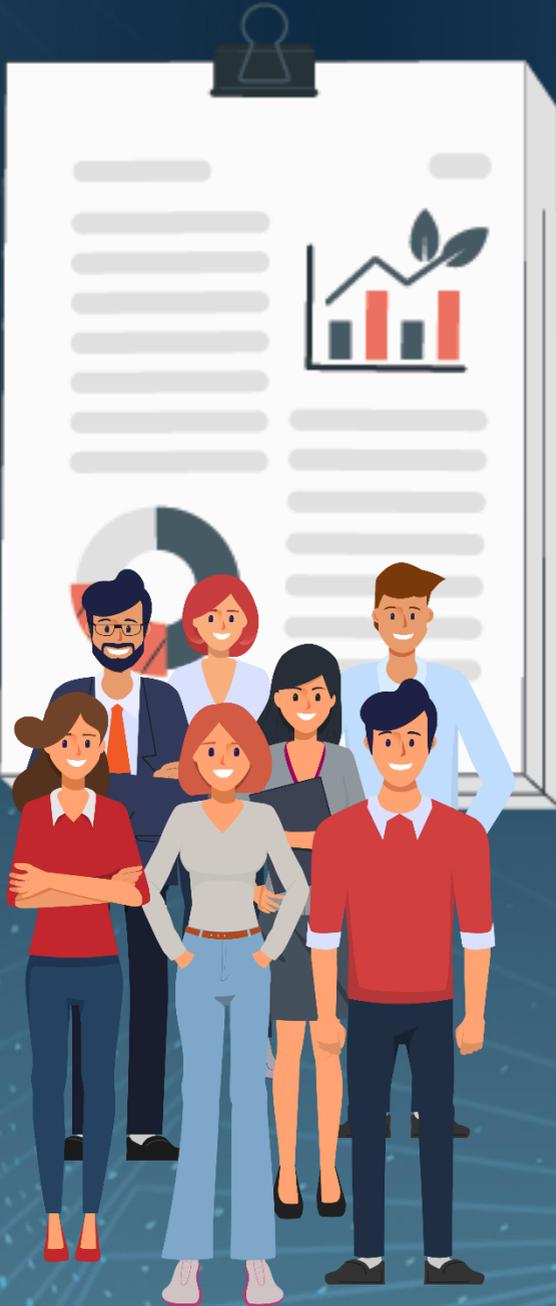


**Informe de Medición de
Percepción y Satisfacción del
Ciudadano
Primer semestre 2024**

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 2024. Este informe tiene como objetivo medir e identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, recogidas mediante los formatos de encuesta disponibles.



En este informe, se analizan y presentan los resultados de la evaluación a la ciudadanía correspondientes al primer semestre de 2024, centrándose en las siguientes encuestas:"

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



Descripción de la estrategia de recolección de datos

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, como parte de su estrategia de recolección de información primaria, aplica una serie de encuestas a los ciudadanos que acuden de manera presencial a las diferentes sedes, o de manera virtual a través del portal web, el chat corporativo y las redes sociales de la Entidad. El propósito de estas encuestas es medir el grado de satisfacción y percepción de los ciudadanos frente a los diferentes tipos de trámites y servicios que ofrece la Entidad.



Metodología

Las encuestas están integradas dentro del sistema de calidad adoptado mediante los siguientes formatos, y se administran de la siguiente manera:

1. **FT.350.05:** Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial.
 - **Aplicación:** Este formulario se distribuye físicamente a los ciudadanos que visitan las sedes.
 - **Aspectos a evaluar:**
 - Calidad de la atención
 - Cualificación y disposición del tiempo recibido
 - Tiempo real de espera y atención
 - Instalaciones físicas para realizar su trámite
 - Conocimiento y claridad sobre información suministrada por el funcionario que lo atendió.



Metodología

2. **FT.0350.55:** Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica virtual.

- **Aplicación:** Este formulario también se distribuye físicamente, similar al FT.350.05.
- **Aspectos a evaluar:**
 - Sencillez en los para realizar el trámite
 - Funcionamiento de la plataforma
 - Facilidad en el acceso a la plataforma
 - Actitud y conocimiento del funcionario que lo atendió.

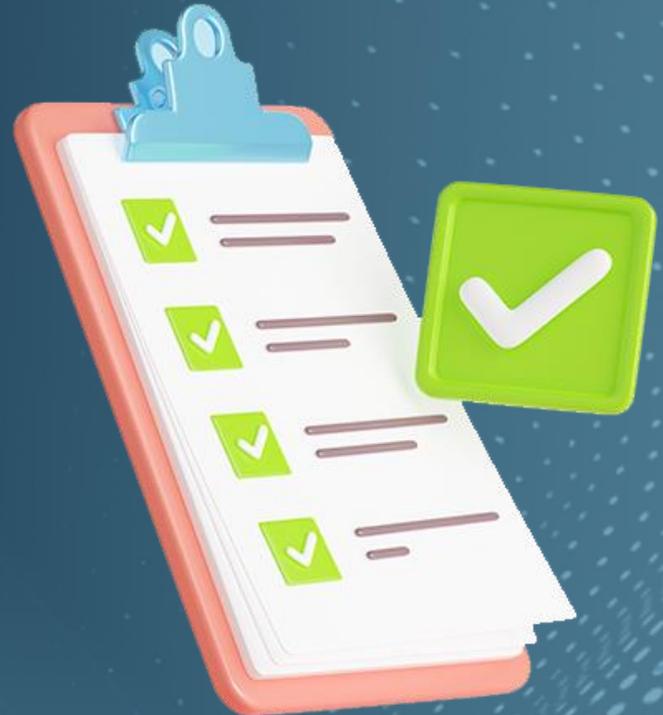
3. **FT.0350.56:** Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT

- **Aplicación:** Este formulario se encuentra disponible en el portal web de la Entidad, el chat corporativo y las redes sociales.
- **Aspectos a evaluar:**
 - Sencillez en los para realizar el trámite
 - Claridad en la respuesta obtenida.
 - Tiempo para recibir la respuesta a su petición
 - ¿La respuesta dada está relacionada con el sentido de su solicitud?



Resultados

En esta sección se presentan los resultados cuantitativos obtenidos de las encuestas aplicadas durante el primer semestre de 2024. Los datos fueron procesados utilizando Power BI para facilitar su análisis y visualización. A continuación, se muestran los resultados para cada uno de los formatos de encuesta



Resultados

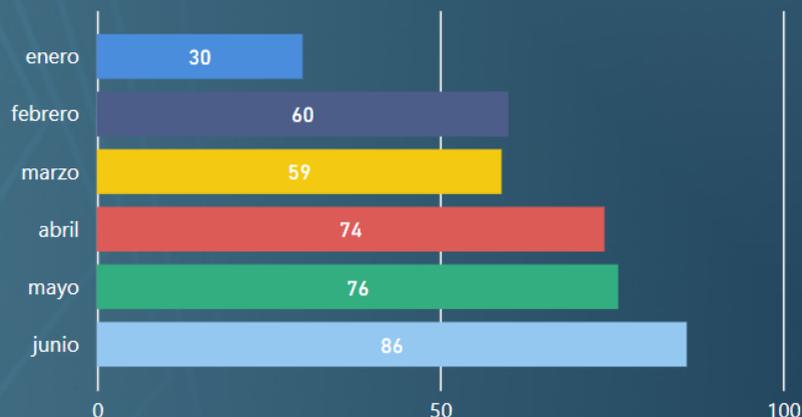
FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica



Durante el primer semestre del año, se aplicaron **385** encuestas para medir la percepción, en las ocho (8) ventanillas de atención disponibles en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca.

Encuestas por Mes y Mes

Mes ● enero ● febrero ● marzo ● abril ● mayo ● junio



Dependencia	Cantidad	Porcentaje
DAR Centro Norte	79	20,52%
DAR Sur Occidente	76	19,74%
Sede Central Cali	73	18,96%
DAR Norte	43	11,17%
DAR Pacífico Oeste	35	9,09%
DAR Pacífico Este	23	5,97%
DAR Centro Sur	21	5,45%
DAR Brut	19	4,94%
DAR Sur Oriente	16	4,16%
Total	385	100,00%

Resultados

FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica



Resultados por aspecto evaluado:

Calidad de la atención recibida

Excelente

347 Encuestas 90,13%
Porcentaje

Bueno

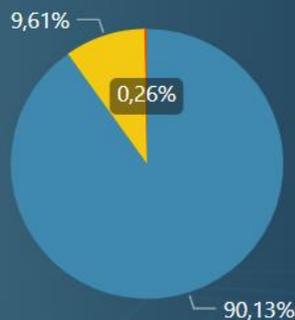
37 Encuestas 9,61%
Porcentaje

Regular

1 Encuestas 0,26%
Porcentaje

El 90.13% de los encuestados considera que la calidad de la atención recibida es excelente, un 9.61% considera que es buena y un 0.26% considera que es regular.

Calidad de la atención recibida



Calidad... ● Excelente ● Bueno ● Regular

Cualificación y disposición del servicio recibido

Excelente

349 Cantidad 90,65%
%

Bueno

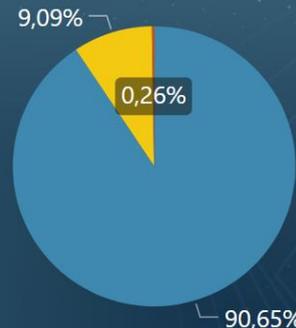
35 Cantidad 9,09%
%

Regular

1 Cantidad 0,26%
%

El 90.65% de los encuestados considera que la cualificación y disposición del servicio recibido es excelente, un 9.09% considera que es buena y un 0.26% considera que es regular.

Cualificación y disposición del servicio recibido



Cualificación ... ● Excelente ● Bueno ● Regular

Resultados

FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica

Resultados por aspecto evaluado:

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

Excelente

333 Encuestas 86,49%
Porcentaje

Bueno

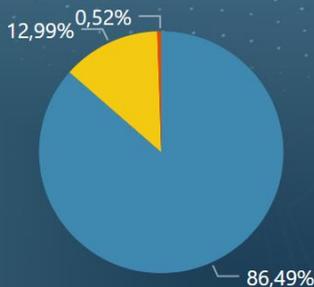
50 Encuestas 12,99%
Porcentaje

Regular

2 Encuestas 0,52%
Porcentaje

El 86.49% de los encuestados considera excelente el conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario, mientras que un 12.99% opina que es buena. Un 0.52% considera que es regular

Conocimiento y claridad sobre la información suministrada



Conoci... ● Excelente ● Bueno ● Regular

Tiempo real de espera y atención

Excelente

325 Encuestas 84,42%
Cantidad %

Bueno

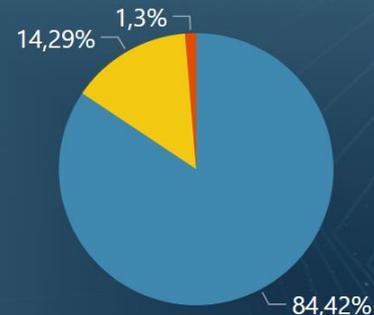
55 Encuestas 14,29%
Cantidad %

Regular

5 Encuestas 1,30%
Cantidad %

El 84.42% de los encuestados considera excelente el tiempo de atención, mientras que un 14.29% opina que es buena. Un 1.30% considera que es regular.

Tiempo real de espera y atención



Tiempo real d... ● Excelente ● Bueno ● Regular



Resultados

FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica

Resultados por aspecto evaluado:



El 84.42% de los encuestados considera que las instalaciones físicas para realizar un trámite son excelentes, mientras que un 15.06% opina que son buenas. Un 0.52% considera que son regulares.

Resultados

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



Durante el primer semestre del año, se registraron 48 encuestas para medir la percepción del ciudadano en atención virtual (Chat corporativo, redes sociales, página web, sede electrónica)



Canal de atención	Cantidad	%
Chat corporativo	26	54,17%
Redes sociales	12	25,00%
Página web	9	18,75%
Sede electrónica	1	2,08%
Total	48	100,00%

Resultados

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



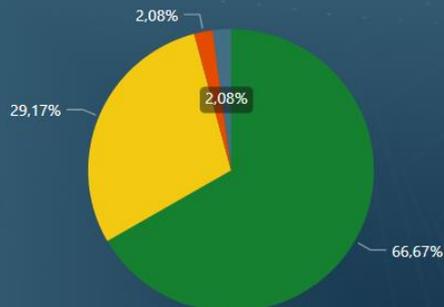
Resultados por aspecto evaluado:

Sencillez en los pasos para realizar el trámite

Excelente	
32	66,67%
Cantidad	%
Buena	
14	29,17%
Cantidad	%
Mala	
1	2,08%
Cantidad	%
Regular	
1	2,08%
Cantidad	%

El 66.67% de los encuestados considera excelente la sencillez de los pasos para realizar el trámite, mientras que un 29.17% opina que es buena. Un 2.08% que considera que es mala y regular..

Sencillez en los pasos para realizar el trámite



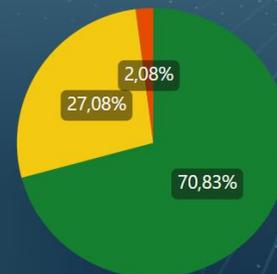
Sencillez en l... ● Excelente ● Buena ● Mala ● Regular

Facilidad en el acceso a la plataforma

Excelente	
34	70,83%
Cantidad	%
Buena	
13	27,08%
Cantidad	%
Mala	
1	2,08%
Cantidad	%

El 70.83% de los encuestados resalta la facilidad de acceso a la plataforma como un aspecto excelente, mientras que un 27.08% opina que es buena. Un 2.08% considera que es mala

Facilidad en el acceso a la plataforma



Facilidad ● Excelente ● Buena ● Mala

Resultados

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



Resultados por aspecto evaluado:

Actitud y conocimiento del funcionario que lo atendió

Excelente

48 **100,00%**
Cantidad %

El 100% de los encuestados consideró que la actitud y el conocimiento del funcionario que los atendió fueron excelentes

Actitud y conocimiento del funcionario que lo atendió



Actitud ... ● Excelente

Funcionamiento de la plataforma

Excelente

34 **70,83%**
Cantidad %

Buena

12 **25,00%**
Cantidad %

Mala

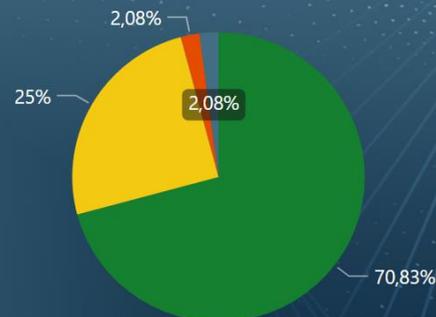
1 **2,08%**
Cantidad %

Regular

1 **2,08%**
Cantidad %

El 70.83% de los encuestados considera excelente el funcionamiento de la plataforma, mientras que un 25% opina que es buena. Un 2.08% considera que es mala, y otro 2.08% la califica como regular.

Funcionamiento de la plataforma



funciona... ● Excelente ● Buena ● Mala ● Regular

Resultados

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT



Durante el primer semestre del año, se registraron en la plataforma de encuestas de la CVC, 67 encuestas para medir la satisfacción del ciudadano frente a la atención de los PQRSDT

Cantidad encuestas por Mes

Mes ● enero ● febrero ● marzo ● abril ● mayo ● junio



Dependencia	Cantidad	Porcentaje
DAR Sur Occidente	29	43,28%
DAR Centro Sur	14	20,90%
DAR Sur Oriente	9	13,43%
DAR Centro Norte	3	4,48%
DAR Norte	3	4,48%
DAR Pacífico Este	3	4,48%
Total	67	100,00%



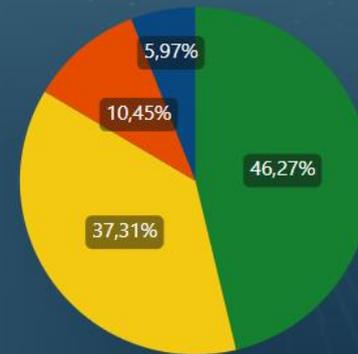
Resultados

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT

Resultados por aspecto evaluado:

Sencillez en los pasos para realizar el trámite	
Excelente	
31	46,27%
Cantidad	%
Buena	
25	37,31%
Cantidad	%
Regular	
7	10,45%
Cantidad	%
Mala	
4	5,97%
Cantidad	%

Sencillez en los pasos para realizar el trámite



Sencillez ● Excelente ● Buena ● Regular ● Mala

El 46.27% de los encuestados considera excelente la sencillez de los pasos para realizar el trámite, mientras que un 37.31% la percibe como buena. Un 10.45% opina que es regular y un 5.97% la califica como mala.

Resultados

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT



Resultados por aspecto evaluado:

Tiempo para recibir la respuesta a su petición

Excelente

26 **38,81%**

Cantidad %

Buena

15 **22,39%**

Cantidad %

Mala

13 **19,40%**

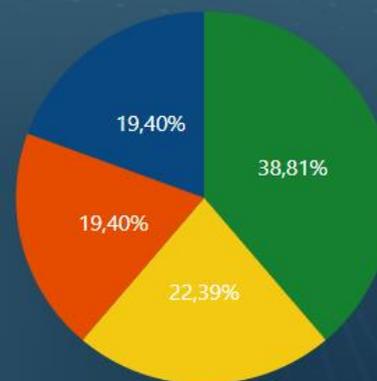
Cantidad %

Regular

13 **19,40%**

Cantidad %

Tiempo para recibir la respuesta a su petición



Tiempo ● Excelente ● Buena ● Mala ● Regular

El 38.81% de los encuestados considera excelente el tiempo para recibir la respuesta a su petición, mientras que un 22.39% opina que es buena. Un 19.40% considera que es mala, y finalmente, un 19.40% la califica como regular.

Resultados

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT



Resultados por aspecto evaluado:

Claridad en la respuesta obtenida

Excelente

30 **44,78%**

Cantidad %

Buena

20 **29,85%**

Cantidad %

Mala

9 **13,43%**

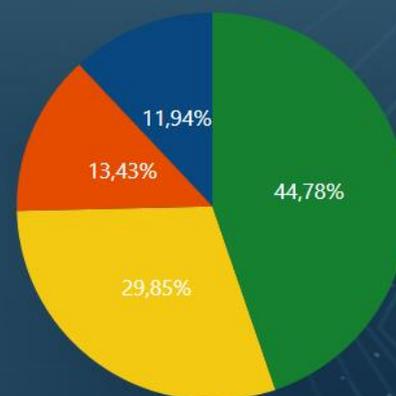
Cantidad %

Regular

8 **11,94%**

Cantidad %

Claridad en la respuesta obtenida



Claridad ● Excelente ● Buena ● Mala ● Regular

El 44.78% de los encuestados considera excelente la calidad en la respuesta obtenida, mientras que un 29.85% sugiere que es buena. Un 13.42% considera que es mala y, finalmente, un 11.94% la califica como regular.

Resultados

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT



Resultados por aspecto evaluado:

¿La respuesta dada está relacionada con el sentido de su solicitud?

Excelente

30 **44,78%**
Cantidad %

Buena

17 **25,37%**
Cantidad %

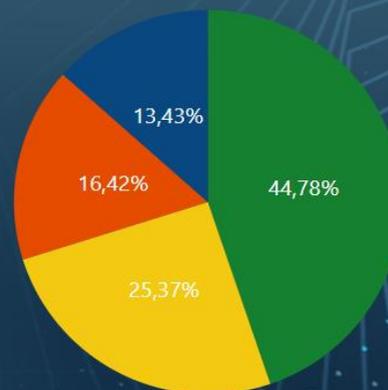
Mala

11 **16,42%**
Cantidad %

Regular

9 **13,43%**
Cantidad %

¿La respuesta dada está relacionada con el sentido de su solicitud?



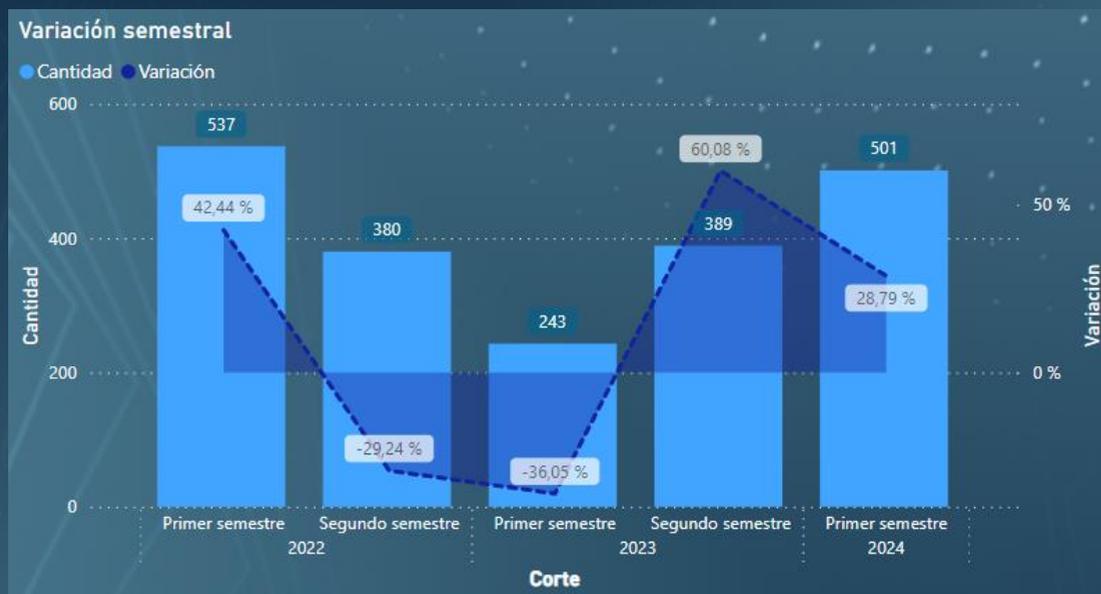
respuesta ● Excelente ● Buena ● Mala ● Regular

El 44.78% de los encuestados considera excelente la coherencia de la respuesta suministrada por la entidad, mientras que un 25.37% opina que es buena. Un 16.42% considera que es mala, y un 13.43% la califica como regular

Análisis de los resultados

Los resultados de las tres encuestas muestran una percepción mayoritariamente positiva en varios aspectos evaluados. La mayoría de los encuestados destacaron la excelencia en la coherencia de las respuestas (45.59%), el conocimiento y claridad de la información suministrada por los funcionarios (86.49%), así como la calidad del tiempo de atención recibida (84.42%). Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como la sencillez de los pasos para realizar trámites (66.67% los consideró excelente), y la necesidad de mejorar la coherencia de las respuestas (16.18% las calificaron como malas). Estos resultados subrayan la importancia de continuar trabajando en la optimización de los servicios para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios

Análisis de los resultados



Al comparar el primer semestre de 2023 con el primer semestre de 2024, se observa un notable incremento en la cantidad de encuestas aplicadas. En el primer semestre de 2023, se contabilizaron 243 unidades, mientras que en el mismo periodo de 2024, la cantidad aumentó a 501 unidades. Este incremento del 106% refleja una recuperación significativa y un crecimiento sustancial en la demanda o en la operatividad de la entidad.

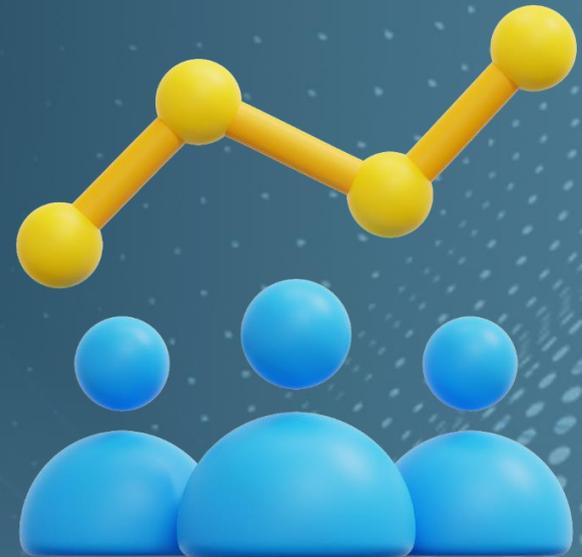
¿Qué dicen los ciudadanos?

Resultados de las encuestas: **Percepción del ciudadano**

De las **433** encuestas recibidas, el 1.15% de los encuestados que diligenciaron el campo de sugerencias y recomendaciones propusieron mejoras en el servicio. Un porcentaje de 1.15% corresponde a agradecimientos y reconocimientos específicos hacia el personal. Por otro lado, el 3.46% de los encuestados expresó estar satisfecho con la atención recibida, elogiando la amabilidad, agilidad, y calidad del servicio prestado.

En total, se recibieron 25 comentarios, clasificados en tres categorías principales:

- **Sugerencias:** 5 comentarios sugieren propuestas de mejora en equipos, procesos y difusión.
- **Elogios por la atención recibida:** 15 comentarios destacan la amabilidad, rapidez y calidad del servicio.
- **Comentarios específicos sobre el personal:** 5 comentarios reconocen la excelente atención y vocación de servicio de funcionarios específicos.

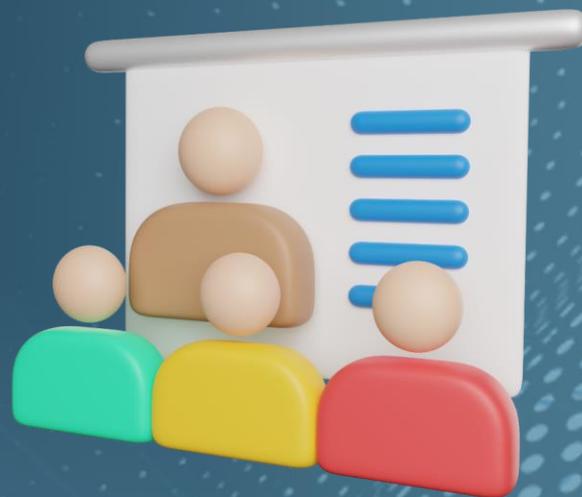


¿Qué dicen los ciudadanos?

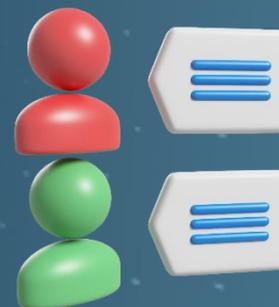
Resultados de la encuesta: Satisfacción del Ciudadano

De las 68 encuestas recibidas a través del formulario FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT, se recibieron **14** comentarios, que representan el **20.59%** del total de encuestas. Estos comentarios se distribuyen de la siguiente manera:

- **Agilidad en la respuesta y trámite de solicitudes:** 4 comentarios (5.88% del total de encuestas) destacaron la rapidez y eficiencia en la atención y trámite de solicitudes.
- **Retrasos en respuestas y trámites:** 8 comentarios (11.76% del total de encuestas) señalaron demoras en las respuestas y en la gestión de trámites.
- **Comentarios sobre la plataforma y proceso de solicitud:** 2 comentarios (2.94% del total de encuestas) mencionaron problemas y sugerencias para mejorar la plataforma y el proceso de solicitud.



Acciones para implementar con respecto a las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos.



Producto del análisis de las sugerencias y recomendaciones realizadas por los usuarios, a través de los diferentes canales (presencial, telefónico, virtual), y teniendo en cuenta el ámbito de 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:

- Referente a la reducción en tiempos de respuestas y trámites en la gestión de PQRSDT, se procederá a recomendar a las DAR el seguimiento de los trámites a cargo, a fin de que adopten medidas que permitan la atención oportuna de acuerdo con los plazos previstos en la normatividad.
- La CVC continuará con el programa de capacitación y sensibilización, con el desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano, y muy especialmente con los nuevos funcionarios que ingresaron a la Corporación mediante el Concurso Abierto de Méritos para proveer los empleos vacantes de la planta de personal, pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa, del cual aún se encuentran vigentes listas de elegibles.
- En cuanto al fortalecimiento de la comunicación con los usuarios, se procedió a informar a la Oficina de Comunicaciones, a fin de tomar acciones necesarias para tener una mayor divulgación de los canales de comunicación dispuestos por la entidad para brindar una mejor y oportuna atención.

Conclusiones

- **Demoras en Respuestas y Trámites:** La mayoría de los usuarios expresaron preocupación por las demoras en recibir respuestas o trámites relacionados con sus PQRSDT. Este hallazgo indica una oportunidad clave para mejorar la eficiencia en la gestión de solicitudes y reducir los tiempos de espera, lo que podría aumentar la satisfacción del usuario.
- **Calidad de Atención del Personal:** A pesar de las demoras en los trámites, la atención del personal en la recepción de PQRSDT recibió elogios consistentes. Los usuarios destacaron la amabilidad, precisión y eficiencia del personal, lo que sugiere que la capacitación y el compromiso del equipo son aspectos positivos a destacar en la gestión de atención al cliente.
- **Sugerencias para Mejoras en Plataforma y Procesos:** Algunos usuarios expresaron dificultades o sugerencias relacionadas con la plataforma en línea o los procesos de solicitud. Estos comentarios resaltan la importancia de continuar mejorando la experiencia del usuario en términos de accesibilidad y eficiencia de los procesos administrativos.
- **Expectativas y Esperanzas de los Usuarios:** Aunque algunos usuarios expresaron preocupación por las demoras en los trámites, muchos manifestaron expectativas positivas de que sus solicitudes sean atendidas y resueltas adecuadamente. Esto indica un nivel de confianza en la entidad pública y sugiere una oportunidad para fortalecer la comunicación y la transparencia en la gestión de solicitudes.

Recomendaciones

- Implementar medidas para reducir los tiempos de respuesta y trámites en la gestión de PQRSDT, con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario y aumentar la eficiencia operativa de la entidad.
- Continuar invirtiendo en la capacitación y desarrollo del personal, reforzando la importancia de la amabilidad, precisión y eficiencia en la atención al cliente.
- Evaluar y abordar las sugerencias de los usuarios relacionadas con la plataforma en línea y los procesos de solicitud, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y garantizar una mayor accesibilidad y eficiencia en los servicios ofrecidos.
- Fortalecer la comunicación con los usuarios, proporcionando actualizaciones claras y oportunas sobre el estado de sus solicitudes y brindando canales efectivos para la retroalimentación y resolución de problemas.



**Informe de Medición de
Percepción y Satisfacción del
Ciudadano
Primer semestre 2024**

