



**Informe de Medición de
Percepción y Satisfacción del
Ciudadano**
Segundo 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 **segundo 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 en el 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 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 **segundo 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

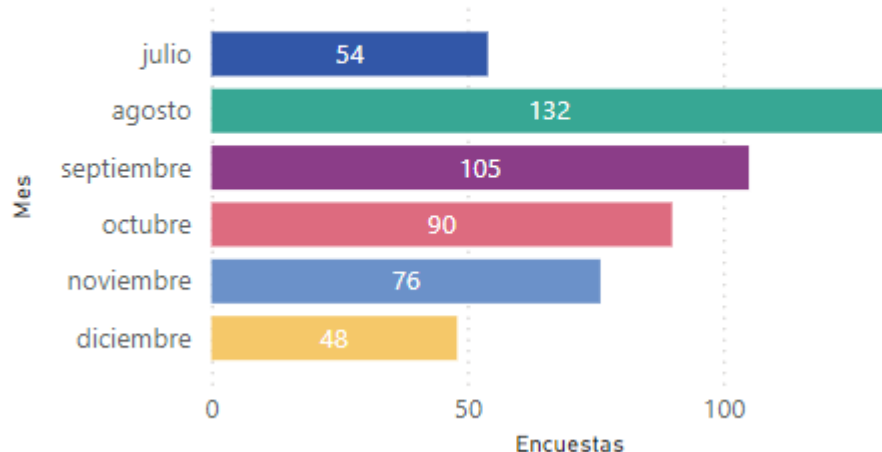
FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica



Durante el segundo semestre del año, se aplicaron **505** encuestas para medir la percepción, en las ventanillas de atención disponible en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca.

Encuestas por Mes y Mes

Mes ● julio ● agosto ● septiembre ● octubre ● noviembre ● diciembre



Dependencia	Cantidad	Porcentaje
DAR Centro Sur	220	43,56%
DAR Centro Norte	96	19,01%
DAR Norte	55	10,89%
Sede Central Cali	34	6,73%
DAR Pacífico Oeste	29	5,74%
DAR Brut	28	5,54%
DAR Sur Occidente	19	3,76%
DAR Pacífico Este	13	2,57%
DAR Sur Oriente	11	2,18%
Total	505	100,00%

Resultados

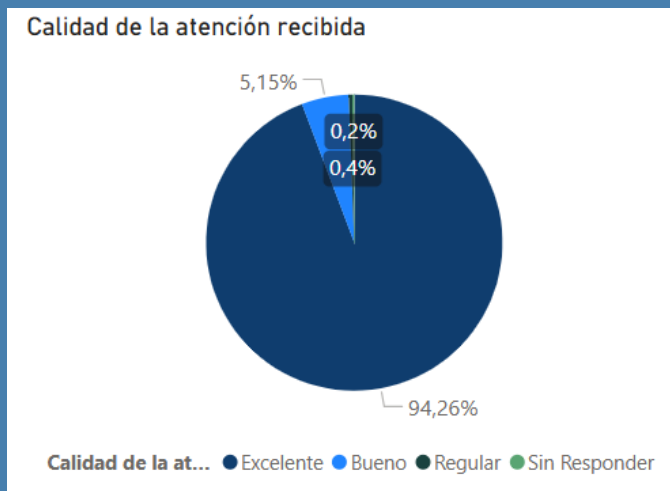
FT.350.05: Encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica



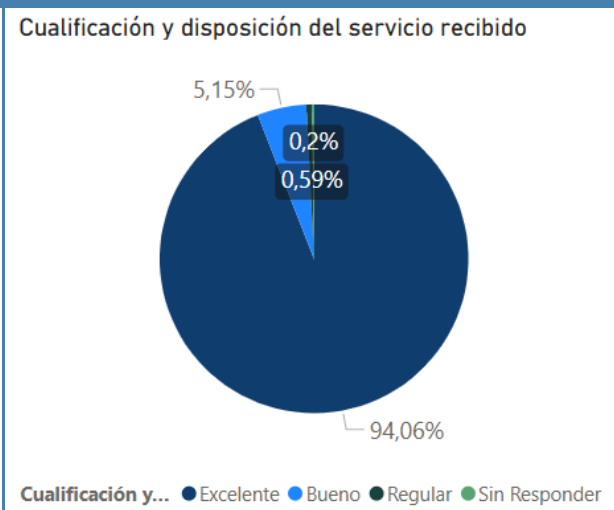
Resultados por aspecto evaluado:

Calidad de la atención recibida	
Excelente	
476	94,26%
Cantidad	%
Bueno	
26	5,15%
Cantidad	%
Regular	
2	0,40%
Cantidad	%
Sin Responder	
1	0,20%
Cantidad	%

El **94.26%** de los encuestados considera que la calidad de la atención recibida es excelente, un **5.15%** la califica como buena, un **0.40%** como regular y un **0.20%** no respondió.



Cualificación y disposición del servicio recibido	
Excelente	
475	94,06%
Cantidad	%
Bueno	
26	5,15%
Cantidad	%
Regular	
3	0,59%
Cantidad	%
Sin Responder	
1	0,20%
Cantidad	%



El **94.06%** de los encuestados considera que la calificación y disposición del servicio recibido es excelente, un **5.15%** opina que es buena, un **0.59%** la califica como regular y un **0.20%** no respondió.

Resultados

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

Resultados por aspecto evaluado:

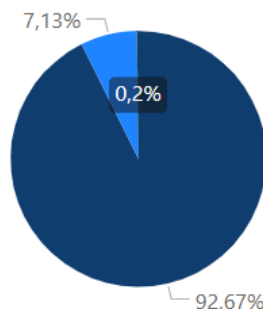


Conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió

Excelente	
468	92,67%
Cantidad	%
Bueno	
36	7,13%
Cantidad	%
Sin Responder	
1	0,20%
Cantidad	%

El **92.67%** de los encuestados calificó como **excelente** el conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que los atendió, mientras que un **7.13%** lo consideró **bueno**. Por otro lado, un **0.20%** no respondió.

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



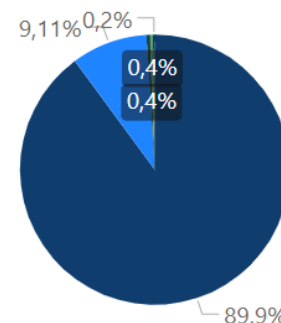
Conocimiento y ... ● Excelente ● Bueno ● Sin Responder

Tiempo real de espera y atención

Excelente	
454	89,90%
Cantidad	%
Bueno	
46	9,11%
Cantidad	%
Regular	
2	0,40%
Cantidad	%
Sin Responder	
2	0,40%
Cantidad	%
Malo	
1	0,20%
Cantidad	%

El **89.90%** de los encuestados calificó el tiempo de atención como **excelente**, mientras que un **9.11%** lo consideró **bueno**. Por otro lado, un **0.60%** opinó que el tiempo de atención fue **regular** o **malo**, y un **0.40%** no respondió.

Tiempo real de espera y atención

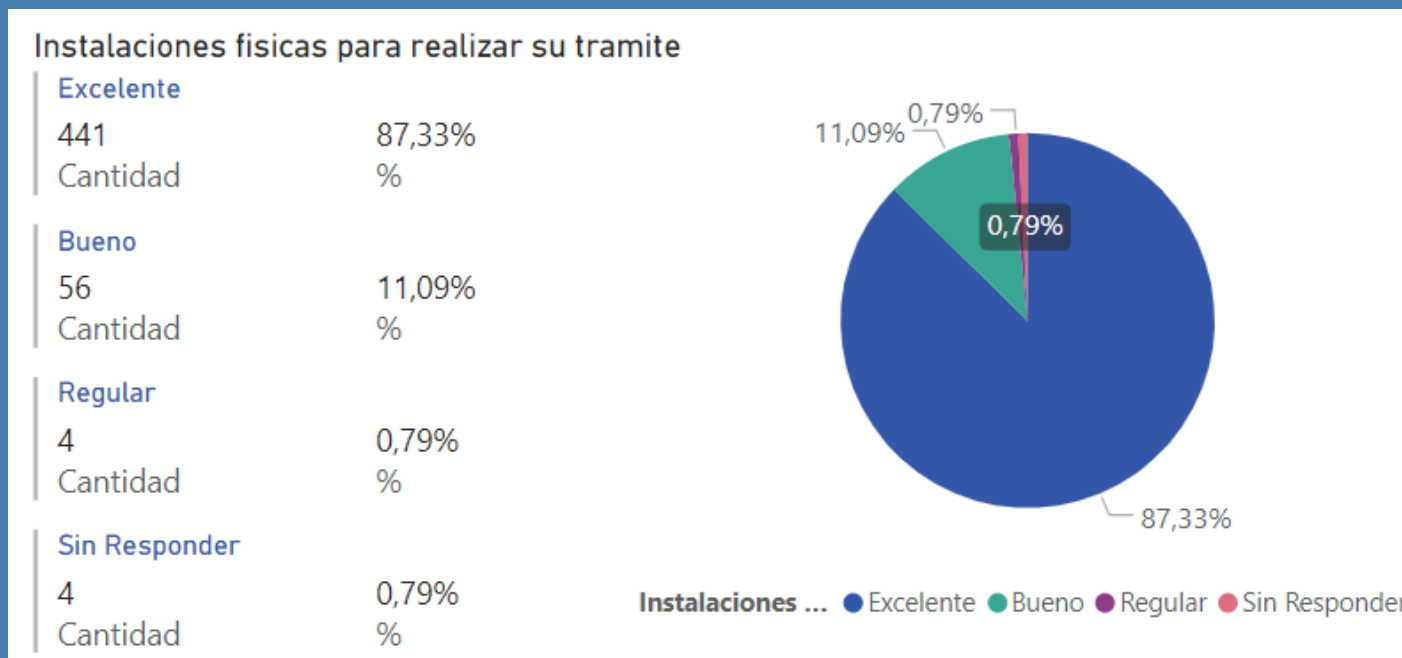


Tiempo real de... ● Excelente ● Bueno ● Regular ● Sin Resp... ● Malo

Resultados

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

Resultados por aspecto evaluado:



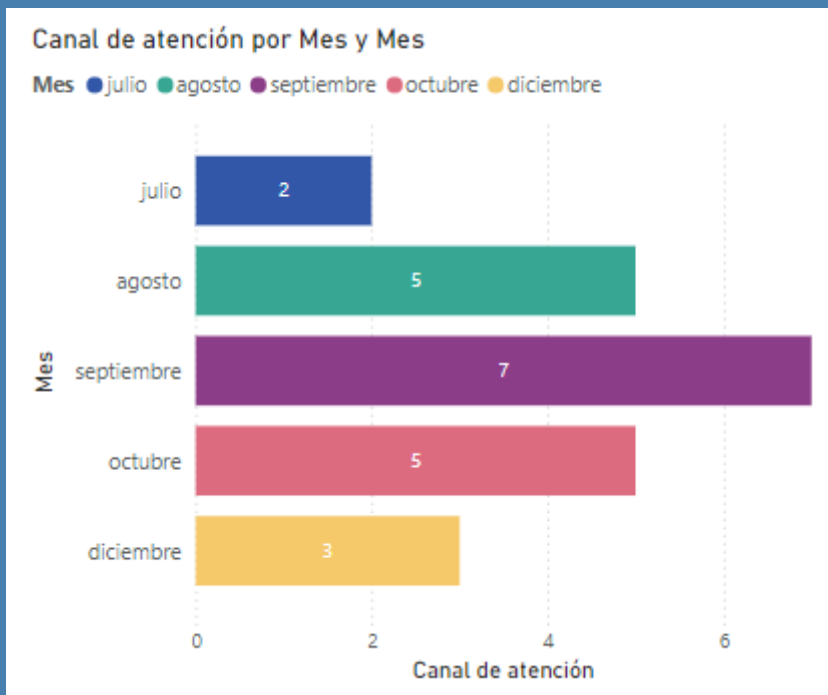
El **87.33%** de los encuestados considera que las instalaciones físicas para realizar un trámite son **excelentes**, mientras que un **11.09%** opina que son **buenas**. Por otro lado, un **0.79%** las considera **regulares** y otro **0.79%** no respondió.

Resultados

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



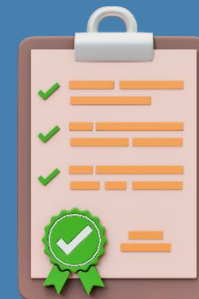
Durante el segundo semestre del año, se registraron un total de 22 encuestas para medir la percepción del ciudadano frente a la atención virtual, como el chat corporativo, redes sociales, página web y sede electrónica.



Tipo Servicio	Cantidad	%
Trámites ambientales	8	36,36%
Derechos de petición	6	27,27%
Denuncia	4	18,18%
Sugerencias	3	13,64%
Quejas	1	4,55%
Total	22	100,00%

Resultados

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



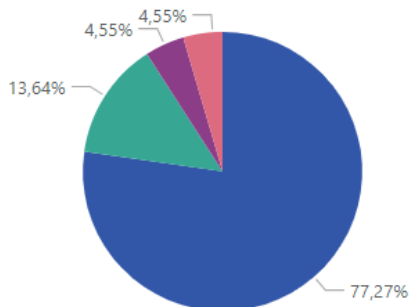
Resultados por aspecto evaluado:

Sencillez en los pasos para realizar el trámite

Excelente	
17	77,27%
Cantidad	%
Buena	
3	13,64%
Cantidad	%
Mala	
1	4,55%
Cantidad	%
Regular	
1	4,55%
Cantidad	%

El **77.27%** de los encuestados considera **excelente** la sencillez de los pasos para realizar el trámite, mientras que un **13.64%** opina que es **buena**. Por otro lado, un **9.10%** la calificó como **mala o regular**.

Sencillez en los pasos para realizar el trámite



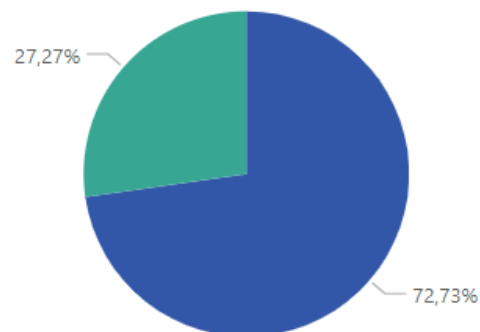
Sencillez en l... ● Excelente ● Buena ● Mala ● Regular

Facilidad en el acceso a la plataforma

Excelente	
16	72,73%
Cantidad	%
Buena	
6	27,27%
Cantidad	%

El **72.73%** de los encuestados destacó la facilidad de acceso a la plataforma como un aspecto **excelente**, mientras que un **27.27%** lo consideró **bueno**.

Facilidad en el acceso a la plataforma



Facilidad ● Excelente ● Buena

Resultados

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

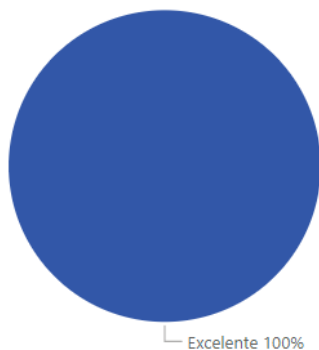


Resultados por aspecto evaluado:

Actitud y conocimiento del funcionario que lo atendió

Excelente	
22	100,00%
Cantidad	%

Actitud y conocimiento del funcionario que lo atendió



Actitud y cono... ● Excelente

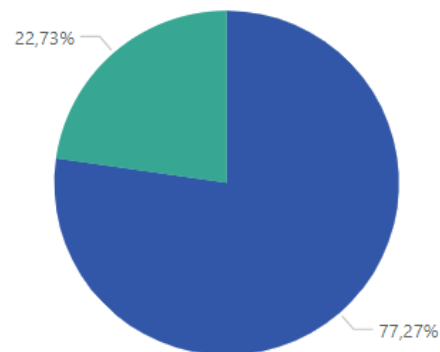
El **100%** de los encuestados calificó como **excelente** la actitud y el conocimiento del funcionario que los atendió.

Funcionamiento de la plataforma

Excelente	
17	77,27%
Cantidad	%
Buena	
5	22,73%
Cantidad	%

El **77.27%** de los encuestados calificó el funcionamiento de la plataforma como **excelente**, mientras que un **22.73%** lo evaluó como **bueno**.

Funcionamiento de la plataforma



funcionamiento ● Excelente ● Buena

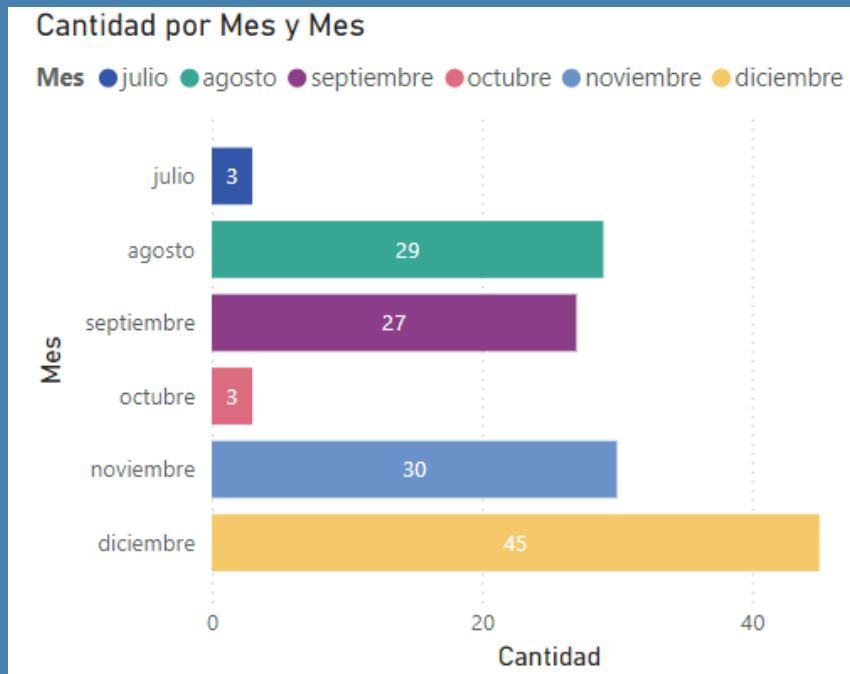


Resultados

FT.0350.56: Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano, respecto a la atención de PQRSDT



Durante el segundo semestre del año, se registraron en la plataforma de encuestas de la CVC 137 encuestas para medir la satisfacción del ciudadano frente a la atención de los PQRSDT.



Dependencia	Cantidad	Porcentaje
DAR Sur Occidente	55	40,15%
DAR Sur Oriente	23	16,79%
DAR Centro Norte	15	10,95%
DAR Pacífico Este	15	10,95%
DAR Norte	14	10,22%
DAR Centro Sur	9	6,57%
Total	137	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

56
Cantidad 40,88%
%

Buena

48
Cantidad 35,04%
%

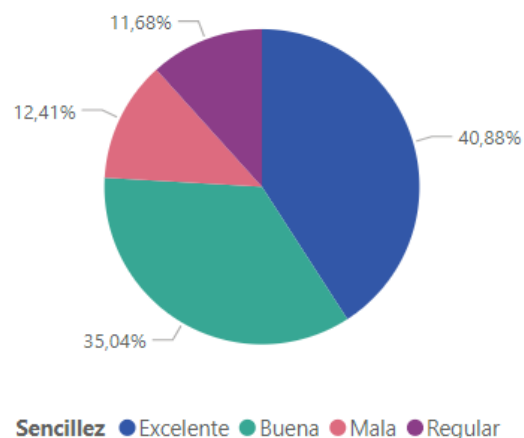
Mala

17
Cantidad 12,41%
%

Regular

16
Cantidad 11,68%
%

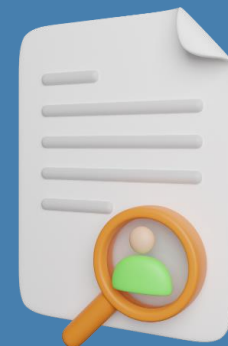
Sencillez en los pasos para realizar el trámite



El **40.88%** de los encuestados considera **excelente** la sencillez de los pasos para realizar el trámite, mientras que un **35.04%** la percibe como **buena**. Por otro lado, un **12.41%** opina que es **regular**, y un **11.68%** 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

42 30,66%
Cantidad %

Mala

38 27,74%
Cantidad %

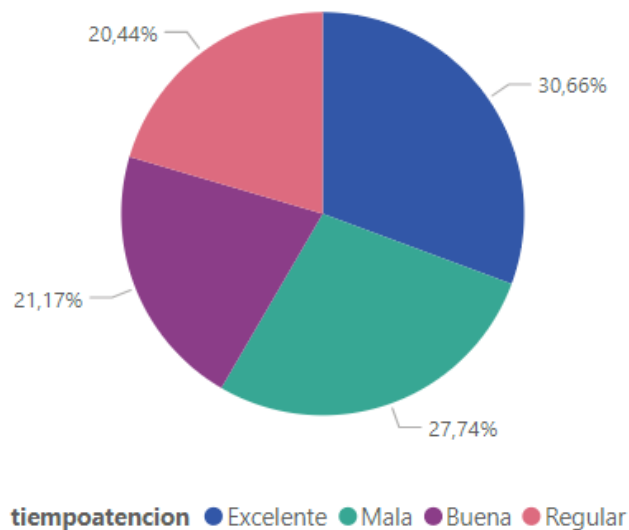
Buena

29 21,17%
Cantidad %

Regular

28 20,44%
Cantidad %

Tiempo para recibir la respuesta a su petición



El 30.66% de los encuestados considera excelente el tiempo para recibir la respuesta a su petición, mientras que un 21.17% lo califica como bueno. Por otro lado, un 27.74% lo percibe como malo y un 20.44% lo evalúa 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

55
Cantidad 40,15%
%

Buena

30
Cantidad 21,90%
%

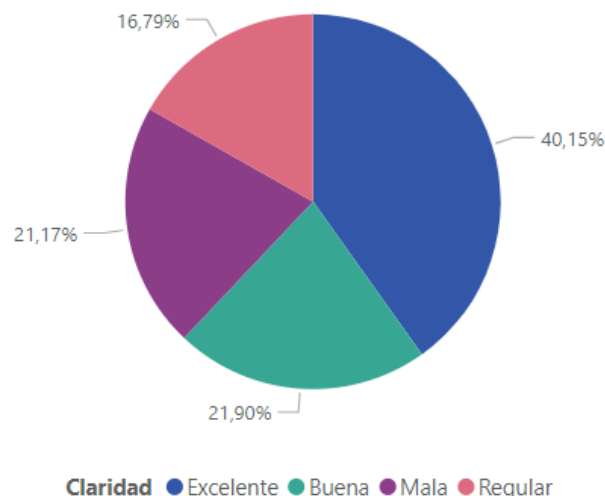
Mala

29
Cantidad 21,17%
%

Regular

23
Cantidad 16,79%
%

Claridad en la respuesta obtenida



El **40.15%** de los encuestados califica la calidad en la respuesta obtenida como **excelente**, mientras que un **21.90%** la considera **buena**. Por otro lado, un **21.17%** opina que es **mala**, y un **16.79%** la evalúa 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

53
Cantidad 38,69%
%

Buena

30
Cantidad 21,90%
%

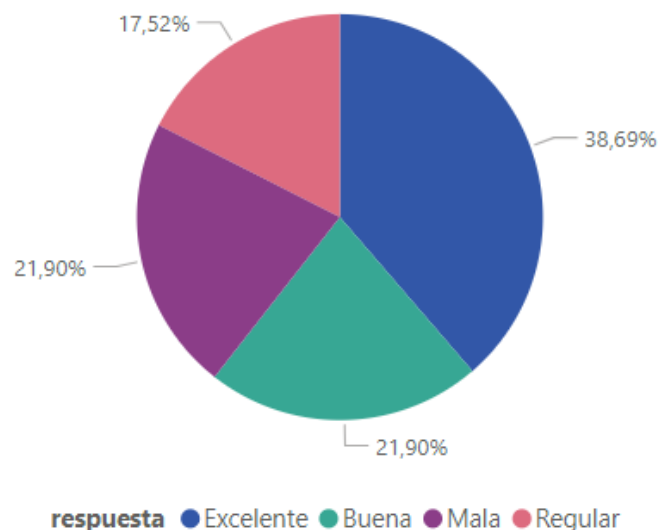
Mala

30
Cantidad 21,90%
%

Regular

24
Cantidad 17,52%
%

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



El 38.69% de los encuestados considera excelente la coherencia de la respuesta suministrada por la entidad, mientras que un 21.90% la evalúa como buena. Por otro lado, un 21.90% opina que es mala, y un 17.52% la califica como regular.

Análisis de los resultados

Encuestas de Percepción

Los resultados de las encuestas de percepción reflejan una evaluación mayoritariamente positiva por parte de los usuarios en aspectos clave de la atención presencial, telefónica y virtual. En la atención presencial y telefónica, la **calidad de la atención recibida** (94.26%) y el **conocimiento y claridad de la información suministrada por los funcionarios** (92.67%) fueron los puntos más destacados. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora relacionadas con las **instalaciones físicas**, donde un 11.09% las calificó como buenas y un 1.58% como regulares o malas.

En la atención virtual, se resaltaron aspectos como la **facilidad de acceso a la plataforma** (72.73%) y su **funcionamiento** (77.27%), además de una evaluación excelente para la **actitud y conocimiento del funcionario** (100%). A pesar de ello, algunos usuarios señalaron oportunidades de mejora en la **sencillez de los pasos para realizar trámites**, donde un 9.10% de las evaluaciones fueron negativas.

Estos resultados sugieren que, aunque la percepción general es positiva, es necesario fortalecer los procesos internos para reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia del usuario, tanto en el ámbito presencial como en el virtual, asegurando consistencia en la calidad de los servicios ofrecidos.

Análisis de los resultados

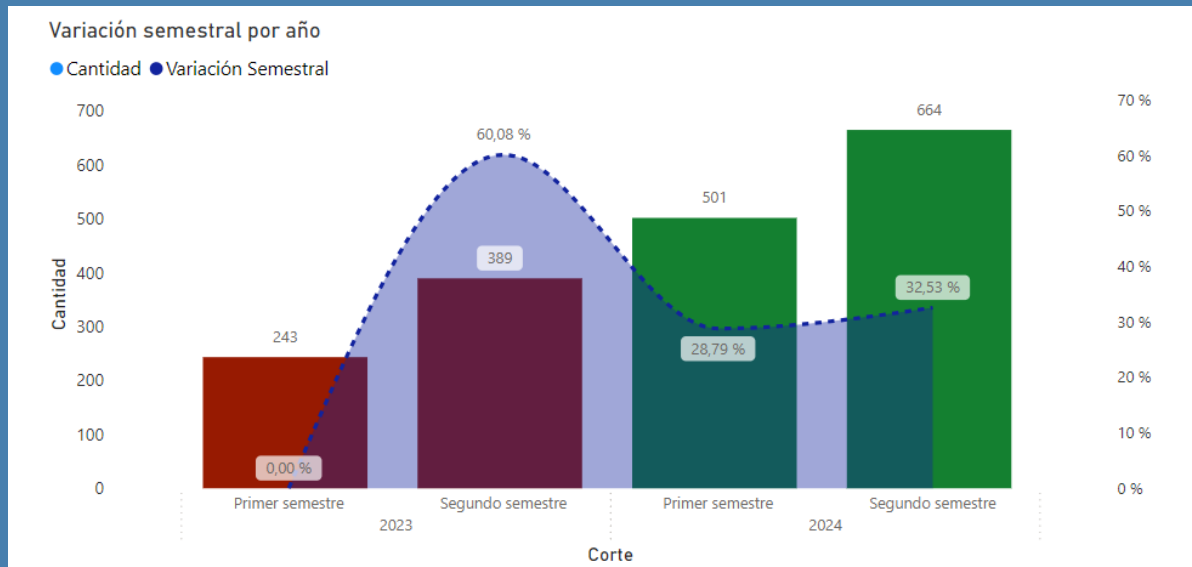
Conclusión de la Encuesta de Satisfacción

Los resultados de la encuesta de satisfacción en atención a PQRSDT muestran una percepción mixta por parte de los usuarios. Aunque un **40.88%** de los encuestados calificó como excelente la **sencillez de los pasos para realizar el trámite**, un **24.09%** indicó niveles de regularidad o insatisfacción. Asimismo, el **tiempo para recibir la respuesta a su petición** se identificó como un área crítica, ya que el **48.18%** de los usuarios lo calificó como regular o malo.

En cuanto a la **claridad en la respuesta obtenida**, el **40.15%** de los encuestados la consideró excelente, pero un **37.96%** la evaluó negativamente (mala o regular). Igualmente, un **38.69%** percibió que la respuesta estaba relacionada con el sentido de su solicitud, mientras que un **39.42%** expresó insatisfacción en este aspecto.

Estos resultados destacan la importancia de reducir las demoras en los trámites y mejorar la claridad y coherencia de las respuestas proporcionadas. Si bien se reconoce el esfuerzo de los funcionarios en términos de actitud y conocimiento, es fundamental trabajar en la eficiencia y transparencia del proceso para garantizar que las expectativas de los usuarios sean cumplidas de manera oportuna y satisfactoria.

Análisis de los resultados



Al comparar el primer semestre de 2023 con el primer semestre de 2024, se evidencia un incremento significativo en la cantidad de encuestas realizadas. Durante el primer semestre de 2023, se registraron 243 encuestas, mientras que en el mismo periodo de 2024, la cifra aumentó a 501 encuestas. Este aumento, equivalente a una variación del 106%, pone de manifiesto una notable mejora en la capacidad operativa de la entidad o un aumento en la demanda de los servicios evaluados. Este resultado refleja un fortalecimiento en los procesos internos y un posible incremento en la confianza de los usuarios hacia los servicios ofrecidos.

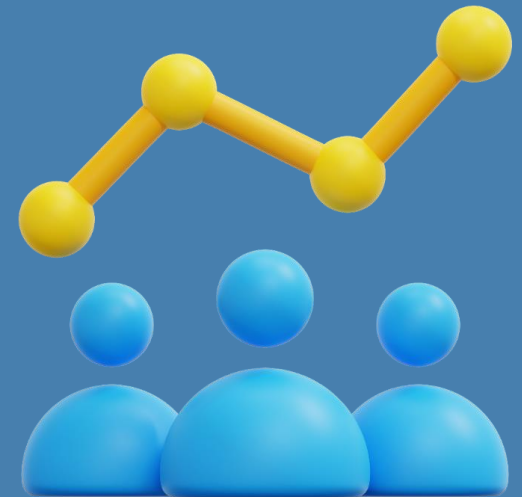
¿Qué dicen los ciudadanos?

Resultados de las encuestas: Percepción del ciudadano

De las 527 encuestas recibidas, el 6.18% de los encuestados que diligenciaron el campo de sugerencias y recomendaciones propusieron mejoras en el servicio. Un porcentaje del 2.25% corresponde a agradecimientos y reconocimientos específicos hacia el personal. Por otro lado, el 4.72% de los encuestados expresó estar satisfecho con la atención recibida, destacando la amabilidad, rapidez y calidad del servicio prestado.

En total, se recibieron 55 comentarios, clasificados en tres categorías principales:

- **Sugerencias:** 18 comentarios sugieren propuestas de mejora en la plataforma virtual, procesos administrativos y atención en las instalaciones.
- **Elogios por la atención recibida:** 30 comentarios destacan la amabilidad, agilidad y claridad del servicio en ambas modalidades.
- **Comentarios específicos sobre el personal:** 7 comentarios reconocen la profesionalidad y vocación de servicio de los funcionarios.

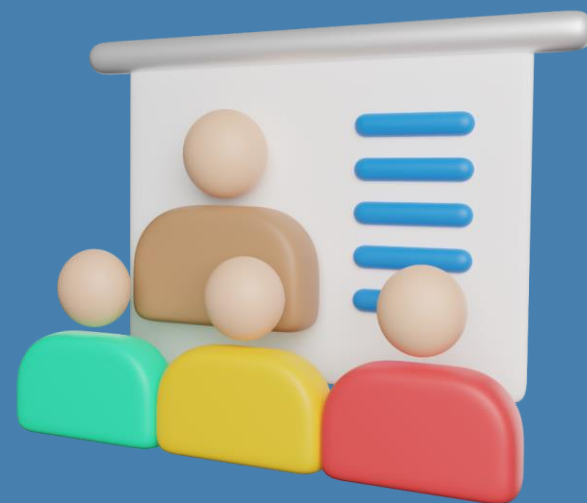


¿Qué dicen los ciudadanos?

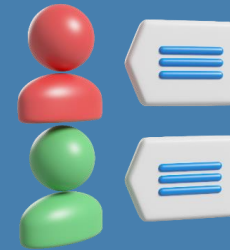
Resultados de la encuesta: Satisfacción del Ciudadano

De las 81 encuestas recibidas a través del formulario FT.0350.56 (Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en atención a PQRSDT), se recibieron 81 comentarios, representando el 100% del total de encuestas. Estos comentarios se distribuyen de la siguiente manera:

- Retrasos en respuestas y trámites: 35 comentarios (43.21% del total de encuestas) señalaron demoras en las respuestas, la gestión de trámites y falta de seguimiento adecuado a las solicitudes.
- Calidad de la atención brindada: 25 comentarios (30.86% del total de encuestas) destacaron la profesionalidad, claridad en las respuestas y la atención al ciudadano.
- Problemas con procesos administrativos y tiempos: 15 comentarios (18.52% del total de encuestas) mencionaron complejidad en los trámites, falta de personal o errores en documentación requerida.
- Comentarios generales y sugerencias: 6 comentarios (7.41% del total de encuestas) brindaron recomendaciones para mejorar los procesos o valoraciones generales del servicio.



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



Como resultado del análisis de las sugerencias y recomendaciones recibidas de los usuarios, a través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual), y considerando las competencias de la corporación y las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de atención al ciudadano, se han definido las siguientes acciones a implementar:

1. Reducción de tiempos en la gestión de PQRSDT: Se recomendará a las DAR realizar un seguimiento riguroso a los trámites bajo su responsabilidad, con el propósito de implementar medidas que garanticen una atención oportuna, cumpliendo los plazos establecidos en la normativa vigente.
2. Capacitación y desarrollo de competencias: La CVC continuará desarrollando programas de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades de los servidores públicos en la atención al ciudadano. Estas iniciativas estarán especialmente dirigidas a los nuevos funcionarios que ingresaron a la Corporación por el concurso abierto de méritos, en el marco del Sistema General de Carrera Administrativa, cuya lista de elegibles sigue vigente.
3. Fortalecimiento de la comunicación con los usuarios: Se informará a la Oficina de Comunicaciones para que implemente acciones orientadas a mejorar la divulgación de los canales de comunicación habilitados por la entidad, con el fin de garantizar una atención más eficiente y oportuna.

Conclusiones

- **Demoras en respuestas y trámites:** Una gran parte de los usuarios expresó preocupación por las demoras en recibir respuestas o trámites relacionados con sus PQRSDT. Este hallazgo señala una oportunidad clave para optimizar la eficiencia en la gestión de solicitudes y reducir los tiempos de espera, con el objetivo de mejorar significativamente la satisfacción del usuario.
- **Calidad de atención del personal:** Aunque persisten 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 la Plataforma y los procesos:** Algunos usuarios expresaron dificultades o sugerencias relacionadas con la plataforma en línea o los procesos de solicitud. Estas observaciones subrayan la necesidad de continuar perfeccionando la experiencia del usuario, enfocándose en la accesibilidad, la simplicidad y la 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. Este nivel de confianza representa una oportunidad para reforzar la comunicación y promover una mayor transparencia en la gestión de las solicitudes, consolidando así la relación entre la entidad y los ciudadanos.

Recomendaciones

- Implementar estrategias que reduzcan los tiempos de respuesta y procesamiento de trámites en la gestión de PQRSDT, enfocándose en aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la eficiencia operativa de la entidad.
- Continuar invirtiendo en la formación del personal, destacando la importancia de la amabilidad, precisión y eficiencia en la atención al ciudadano, para garantizar un servicio de alta calidad y fortalecer la confianza de los usuarios.
- Evaluar y atender las sugerencias de los usuarios relacionadas con la funcionalidad de la plataforma en línea y los procesos administrativos, priorizando la accesibilidad, simplicidad y eficiencia, para ofrecer una experiencia optimizada.
- Diseñar estrategias de comunicación que incluyan actualizaciones claras y oportunas sobre el estado de las solicitudes, además de establecer canales efectivos para recibir retroalimentación y resolver problemas, de manera ágil y transparente.

