

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022



Manizales Caldas, Junio de 2023

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	6
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	8
2.1. INFORMACIÓN GENERAL	8
2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO	14
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	14
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	15
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario	16
2.2.4. Horario de Atención al Usuario	17
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada.....	18
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia	19
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.....	20
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación.....	21
2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL	22
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	22
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	23
2.3.3. Respuesta recibida a su petición	24
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud	25
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	26
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación.....	27
2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB.....	28
2.4.1. Presentación y diseño de la página web	28
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información.....	29
2.4.3. Contenido y utilidad de la información.....	30
2.4.4. Actualización de la información	31
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad.....	32
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud	33

2.4.7.	Satisfacción general con el servicio prestado	34
2.4.8.	Imagen general que tiene de Corpocaldas	35
2.5.	ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL	36
2.5.1.	Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	36
2.5.2.	Claridad y utilidad de la información suministrada	37
2.5.3.	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario	38
2.5.4.	Horario de atención al usuario	39
2.5.5.	Instalaciones Locativas	40
2.5.6.	Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad	41
2.5.7.	Respuesta recibida a su solicitud	42
2.5.8.	Tiempo de espera para que le presten la atención	43
2.5.9.	Satisfacción general con el servicio prestado	44
2.5.10.	Imagen general que tiene de la Corporación	45
2.6.	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN	46
2.6.1.	Indicador de Satisfacción General de los Usuarios	46
2.6.2.	Imagen General que tiene de Corpocaldas	47
3.	OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS	48
3.1.	<i>Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:</i>	48
3.2.	<i>Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento:</i>	48
3.3.	<i>Sub Dirección de Infraestructura</i>	49
3.4.	<i>Secretaría General</i>	50
3.5.	<i>Sub Dirección Administrativa y Financiera</i>	50
	RECOMENDACIONES	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta.....	6
Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente	8
Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.	9
Tabla 4. Muestra y Total de encuestas aplicadas para las PQRSDf por área o dependencia.10	
Tabla 5. Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales.	10
Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.....	11
Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.	12
Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.	13
Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).	14
Tabla 10. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).....	15
Tabla 11. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico).	16
Tabla 12. Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico).....	17
Tabla 13. Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).	18
Tabla 14. Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico)...	19
Tabla 15. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).....	20
Tabla 16. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).....	21
Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).....	22
Tabla 18. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos).....	23
Tabla 19. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos).	24
Tabla 20. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).....	25
Tabla 21. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	26
Tabla 22. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).....	27
Tabla 23. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).	28
Tabla 24. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).	29
Tabla 25. Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).....	30
Tabla 26. Actualización de la información (Canal Página Web).	31
Tabla 27. Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).....	32
Tabla 28. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web).	33
Tabla 29. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).	34
Tabla 30. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).	35
Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).....	36
Tabla 32. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).....	37
Tabla 33. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).	38
Tabla 34. Horario de atención al usuario (Canal Presencial).	39
Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).	40
Tabla 36. Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial)....	41
Tabla 37. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).....	42
Tabla 38. Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).....	43
Tabla 39. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).....	44
Tabla 40. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).....	45
Tabla 41. Indicador de Satisfacción general de los usuarios.....	46
Tabla 42. Imagen general que tiene de Corpocaldas.....	47

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- promueve la gestión eficiente de servicio al Ciudadano y oportuna respuesta a los solicitudes que efectúan los usuarios de la Corporación, por ello, con el objetivo de implementar acciones que fortalezcan la capacidad de la entidad para atender con calidad los requerimientos de los usuarios, se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente externo para el cuarto trimestre del año 2022 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 106 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022.

El objetivo de este ejercicio es conocer la experiencia de los usuarios y grupos de valor, en sus interacciones con La Corporación, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los mismos respecto a la atención que le brinda la Corporación al momento de adelantar un trámite ambiental o una PQRSDf y establecer debilidades y fortalezas de cada interacción para implementar acciones de mejora e innovación en los servicios con miras a la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

La herramienta implementada para obtener la información fue el formato “Encuesta de satisfacción del Cliente Externo” y el medio de aplicación que se empleó fue por vía telefónica y por medio de formulario publicado en la página web. Las encuestas fueron diligenciadas por los funcionarios encargados del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano y por la funcionaria encargada de la línea verde de la Corporación.

1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta.

Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta la Corporación Autónoma Regional de Caldas -Corpocaldas-.
Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Según Objetivo: Descriptiva • Según las preguntas: Selección múltiple (única respuesta) • Según medio de captura: Encuesta telefónica y Web • Según el medio por donde solicitó el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Canal presencial. CS-AC-FR-07 ○ Canal telefónico. CS-AC-FR-08 ○ Canal correo electrónico - correo postal. CS-AC-FR-09 ○ Canal página web. CS-AC-FR-10 ○ Canal Redes Sociales. CS-AC-FR-11
Metodología	<p>Esta encuesta fue aplicada a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De manera telefónica se contacta a los usuarios a quienes se les generó respuesta de sus Trámites Ambientales y PQRSDF. • Se encuentra publicada en la página web de la Corporación en la ruta: Servicios a la Ciudadanía, Evalúe nuestra gestión, link https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=2298 • Es enviada vía correo electrónico a los usuarios en el momento en que se genera las respuestas a las solicitudes que adelantan en la Corporación. <p>Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite.</p>
Población objeto	Usuarios externos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas- que se clasifican en Persona Natural, persona jurídica, entidad sin ánimo de lucro, sector público, sector privado, sector educativo, organización comunitaria o comunidad indígena, que adelanten Trámites Ambientales y/o PQRSDF.
Diseño muestral	<p>Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional: Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple. La distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato.</p> <p>Criterios de estratificación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las PQRSDF y otro para los trámites Ambientales. • Igualmente, dado que se requiere entregar información para cada una de las Subdirecciones y/o áreas, es necesario garantizar que se selecciona la muestra necesaria para entregar una estimación

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales

PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09

Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13

www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

	<p>confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato.</p> <p>Método de selección: Al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.</p>
Determinación del Tamaño de la Muestra	<p>El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular N: Tamaño de la Población (Valor = 1714) Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 95% = 1,96) p: Proporción de la población con la característica deseada 50% (Valor = 0,5) q: Proporción de la población sin la característica deseada 50% (Valor = 0,5) d: Error máximo admisible 8% (Valor= 0,08)</p> $n = \frac{1.714 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.714 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p>n= 138 encuestas necesarias para una muestra representativa.</p>
Escala	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio.
Meta del nivel de satisfacción	Alcanzar, al finalizar cada vigencia, una calificación promedio del 90 % ó más de la satisfacción de usuarios. Para efectos del análisis e interpretación, se tomarán como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Aceptable”, “Regular” y “Malo”.
Frecuencia de recolección	Trimestral
Periodo de Evaluación	4to trimestre año 2022
Dependencia Responsable	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
Rol Responsable	Líder del Sub Proceso
Encuestadores	Sandra Lucía Burgos Restrepo
Fecha entrega	Junio de 2023
Interpretación de Resultados	Se analizaron e interpretaron los resultados y se elaboró un informe en el que se consolidaron las encuestas, el cual arrojó el grado de satisfacción general para la corporación y para cada uno de los canales de recepción que se tienen habilitados. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas.

Fuente: *Elaboración propia.*

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el cuarto trimestre del 2022, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1.575 PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 139 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1.714 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 138 equivalente al 8,05% del total poblacional, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

Para el cálculo de la muestra se aplicó el Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional, con los siguientes Criterios de estratificación:

- Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las PQRSDf y otro para los trámites Ambientales.
- Igualmente, dado que se requiere entregar información para cada una de las Subdirecciones y/o áreas, es necesario garantizar que se selecciona la muestra necesaria para entregar una estimación confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato.

Posteriormente el Método de selección utilizado al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.

Con el cálculo de la muestra se procedió a elegir aleatoriamente de la población los casos de PQRSDf y de Trámites Ambientales a los que se les debía aplicar la encuesta, después de realizar las llamadas pertinentes y aplicarlas por medios electrónicos, se realizó la aplicación del instrumento de manera exitosa a 106 usuarios, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
Total PQRSDf	1.575	127	98
Total Trámites Ambientales	139	11	8
TOTAL	1.714	138	106

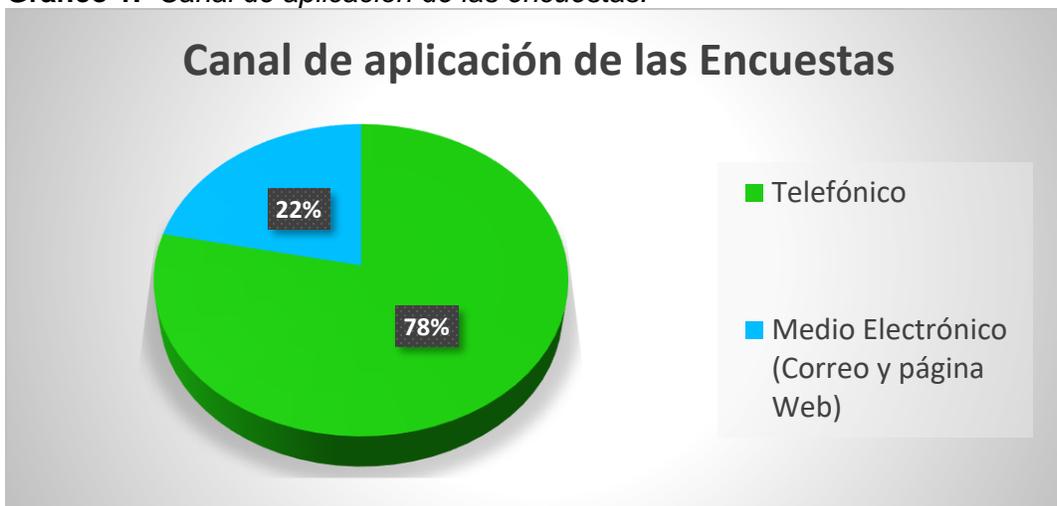
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	83
Medio Electrónico (Correo y página Web)	23
Total Encuestas Aplicadas	106

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 1. Canal de aplicación de las encuestas.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 78% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios.

El 22% restante corresponde a encuestas aplicadas a través de medios electrónicos como correo electrónico y página Web.

A continuación, se detalla para cada uno de los estratos, las muestras y las encuestas aplicadas satisfactoriamente:

Tabla 4. Muestra y Total de encuestas aplicadas para las PQRSDf por área o dependencia.

“PQRSDf” Por Área ó Dependencia	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Biodiversidad y Ecosistemas	55	45
Secretaría General	8	4
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	0	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	24	17
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	12	8
Subdirección Administrativa y Financiera	4	3
Subdirección de Infraestructura Ambiental	24	21
Total Muestra PQRSDf	127	98

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Tabla 5. Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales.

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Concesión de agua superficial	1	1
Permiso de vertimiento	2	0
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	2	2
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	4	3
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	2	2
Total	11	8

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

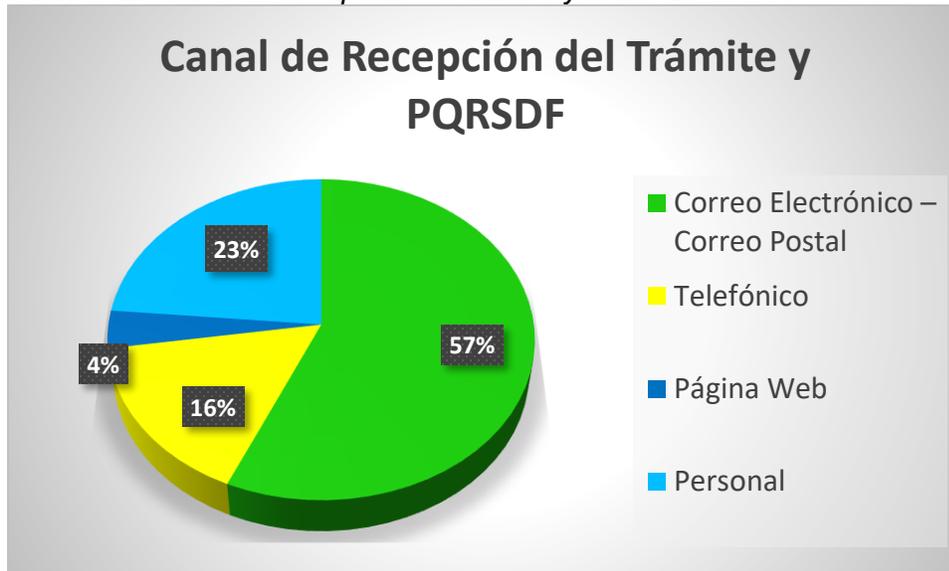
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDF.

Canal de Recepción del:	Trámite	PQRSDF	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	8	52	60
Telefónico	0	17	17
Página Web	0	4	4
Personal	0	25	25
Total Encuestas Aplicadas	8	98	106

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDF.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Para la aplicación de las encuestas de satisfacción de los usuarios, se tuvieron en cuenta los canales de recepción de PQRSDF y Trámites ambientales que han tenido un mayor porcentaje de uso por parte de los usuarios.

De las 106 encuestas aplicadas, 60 casos fueron recibidos por correo electrónico o correo postal, 25 recibidas de manera personal, 17 vía telefónica, y 4 a través de la página web.

Continuando con el análisis de los resultados, con respecto a la ubicación geográfica de los casos o trámites, es evidente que de las 106 encuestas aplicadas en un gran porcentaje corresponde actividades desarrolladas dentro de la jurisdicción del municipio de Manizales, seguido por el resto de municipios de Caldas, como se muestra en la siguiente Tabla:

Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.

Municipio	Canal de Recepción del Trámite ó PQRSDf				Total
	Correo Electrónico / Postal	Web	Telefónico	Personal	
Anserma	4	1	1	3	9
Aranzazu				1	1
Aguadas	1			2	3
Belalcazar	1				1
Chinchiná	1		1	1	3
Filadelfia	1		1	1	3
La Dorada	2		1	2	5
La Merced	2		1		3
Manizales	16	1	4	4	25
Manzanares	2				2
Marmato	1				1
Marulanda	1				1
Marquetalia			1		1
Neira	2		2	1	5
Norcasia	2			1	3
Pácora	1		1		2
Palestina	4			1	5
Pensilvania	2	1		1	4
Riosucio			1		1
Risaralda	1			2	3
Salamina	4				4
Samaná	1				1
San José	3				3
Villamaría	3		2	5	10
Victoria	1				1
Viterbo	1		1		2
Sin información	3	1			4
Total	60	4	17	25	106

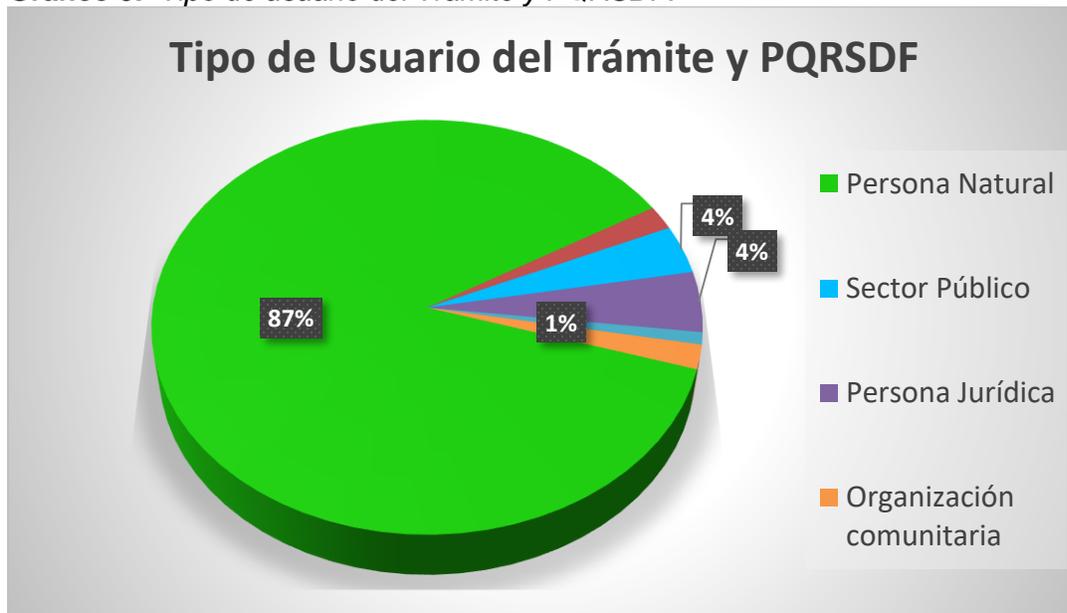
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	92
Sector Privado	2
Sector Público	4
Persona Jurídica	5
Sin Animo de Lucro	1
Organización comunitaria	2
Total	106

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 3. Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 87% corresponde a personas naturales seguido por sector público y personas jurídicas. Esto evidencia que en mayor proporción, los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas que adelantan algún tipo de PQRSDf o Trámite Ambiental lo hacen a título personal.

2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

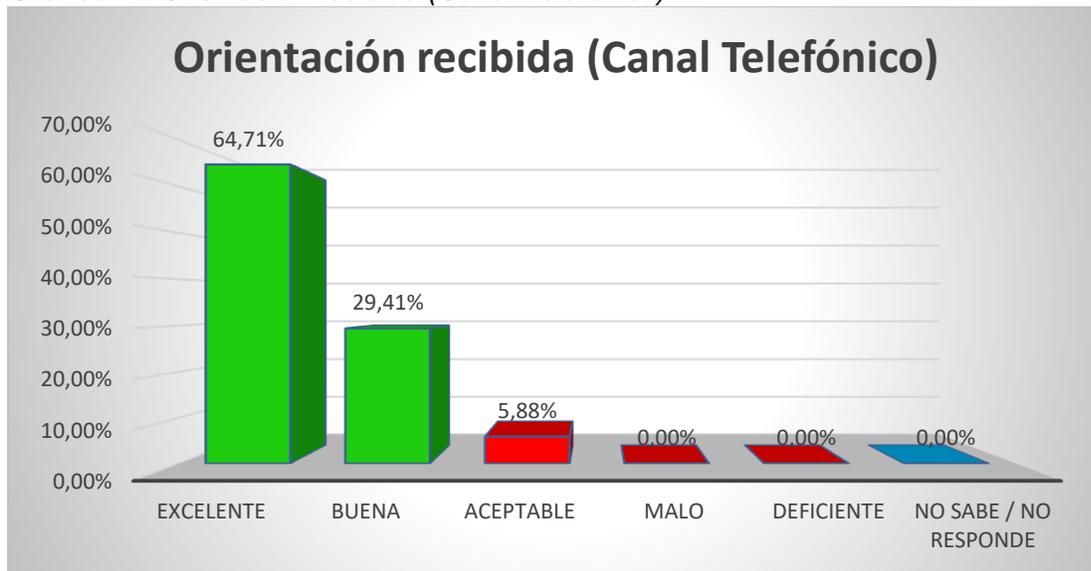
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	64,71%	64,71%
Buena	5	29,41%	94,12%
Aceptable	1	5,88%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	17	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 4. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 94,12 % de los usuarios de la Corporación que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron como satisfactoria la orientación recibida de los funcionarios que los atendieron (Excelente y Buena), lo que indica que por parte del personal de las áreas de la Corporación se está cumpliendo con el objetivo de garantizar una excelente actitud y disposición a la hora de prestar asesorías y atención a los usuarios.

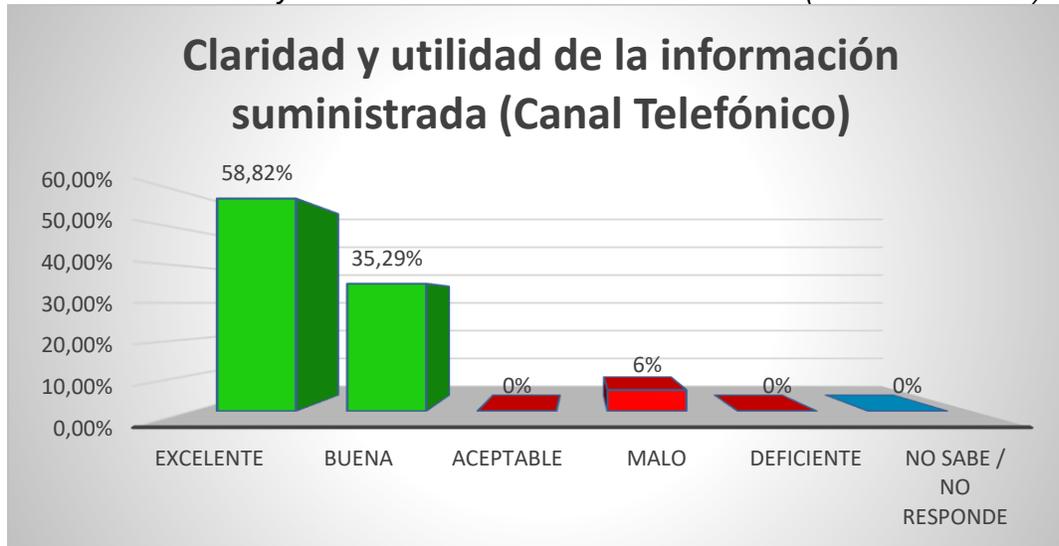
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

Tabla 10. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	58,82%	58,82%
Buena	6	35,29%	94%
Aceptable	0	0%	94%
Malo	1	6%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 5. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 94% de los usuarios encuestados que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron de satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por los funcionarios de la Corporación, lo que evidencia el conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios, además de aplicar lo indicado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, en cuanto al lenguaje claro.

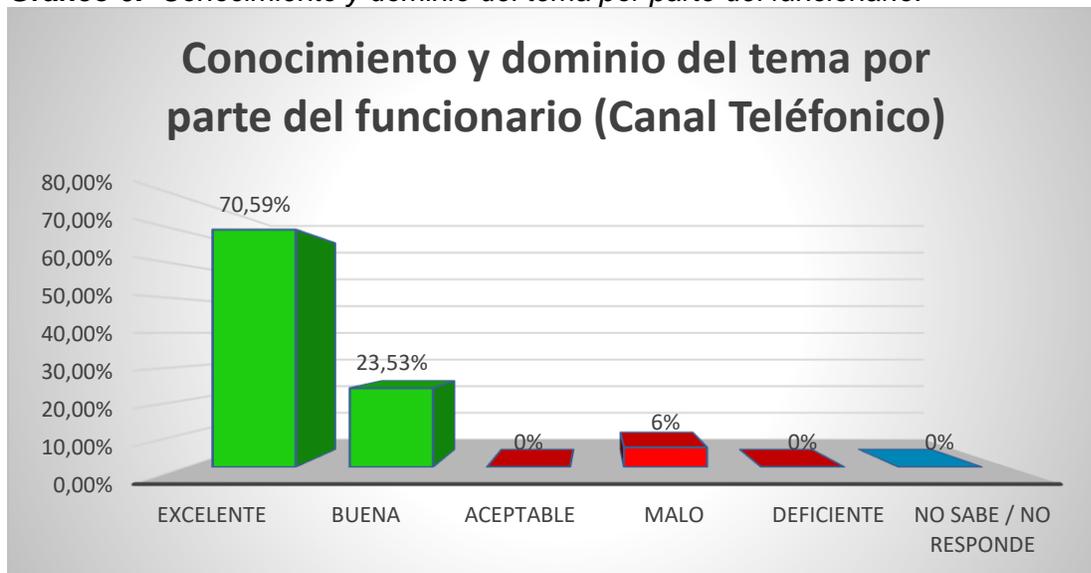
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

Tabla 11. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	70,59%	70,59%
Buena	4	23,53%	94%
Aceptable	0	0%	94%
Malo	1	6%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	17	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4

Gráfico 6. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 94% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, indicaron que los funcionarios de la Corporación poseen los conocimientos necesarios y dominan el tema para suministrar una respuesta satisfactoria a las solicitudes y trámites ambientales. El 6% restante, es decir, 1 usuario, calificó como malo el conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario.

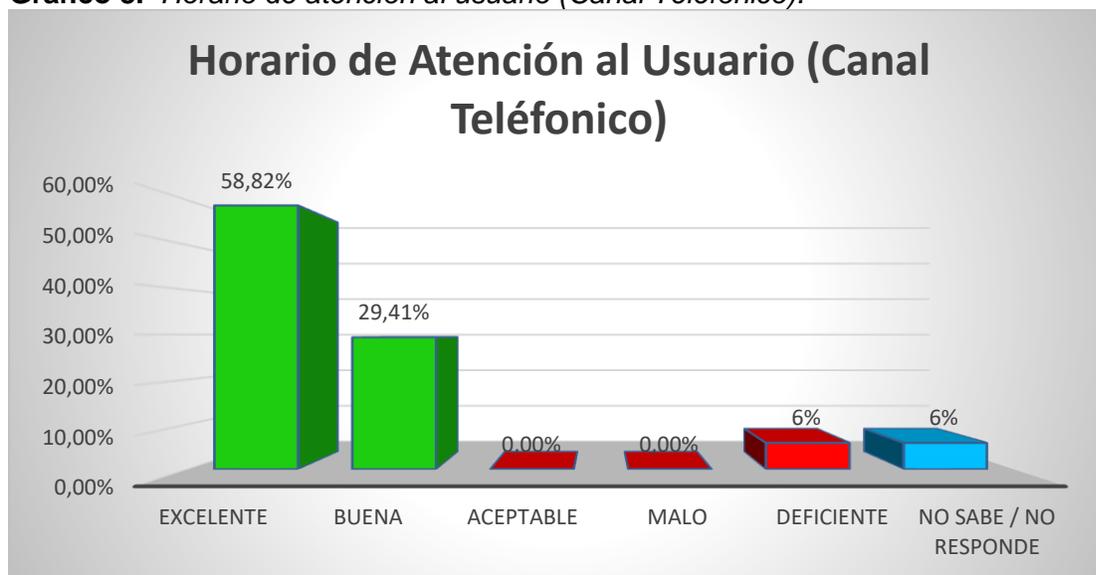
2.2.4. Horario de Atención al Usuario

Tabla 12. Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	58,82%	58,82%
Buena	5	29,41%	88,24%
Aceptable	0	0,00%	88,24%
Malo	0	0,00%	88%
Deficiente	1	6%	94%
No Sabe / No Responde	1	6%	100%
Total	17	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 8. Horario de atención al usuario (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Al analizar la pregunta sobre el horario de Atención al Usuario, las personas encuestadas que recibieron sus servicios vía telefónica, reportaron un resultado de 88,24%, lo que indica que, durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022, este resultado tuvo una disminución, dado que en el tercer trimestre el resultado fue del 100%.

Es un indicador al que se le debe poner especial cuidado, sobre todo por la insatisfacción presentada por usuarios de los municipios del Departamento.

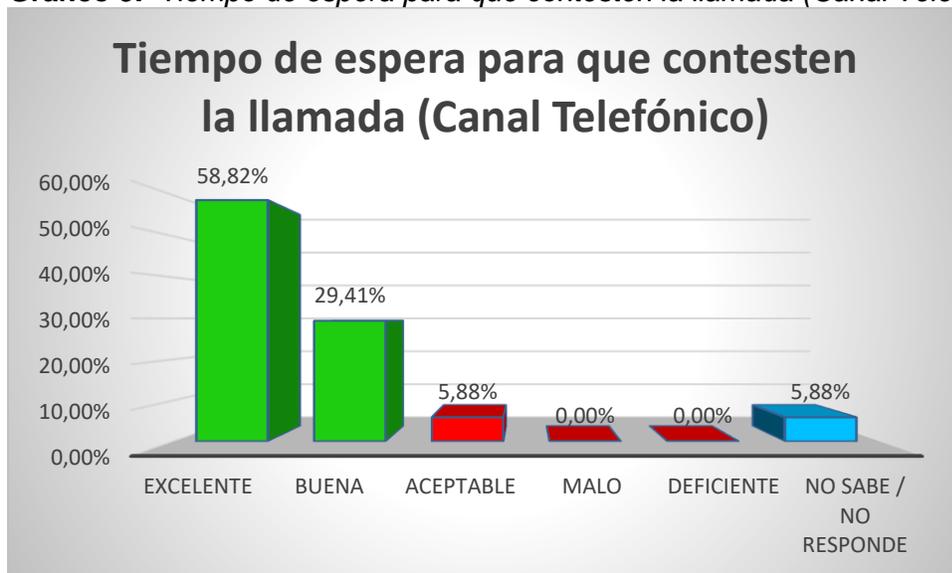
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

Tabla 13. *Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).*

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	58,82%	58,82%
Buena	5	29,41%	88,24%
Aceptable	1	5,88%	94,12%
Malo	0	0,00%	94,12%
Deficiente	0	0,00%	94,12%
No Sabe / No Responde	1	5,88%	100,00%
Total	17	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 9. *Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

De los 17 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 88,24% manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada.

De este análisis, solo 1 usuario califica como aceptable el tiempo de espera en la línea telefónica de la Corporación.

Se debe continuar con la sensibilización a los funcionarios encargados de las líneas telefónicas de la Corporación, en la importancia de prestar un excelente servicio a aves de este medio de comunicación.

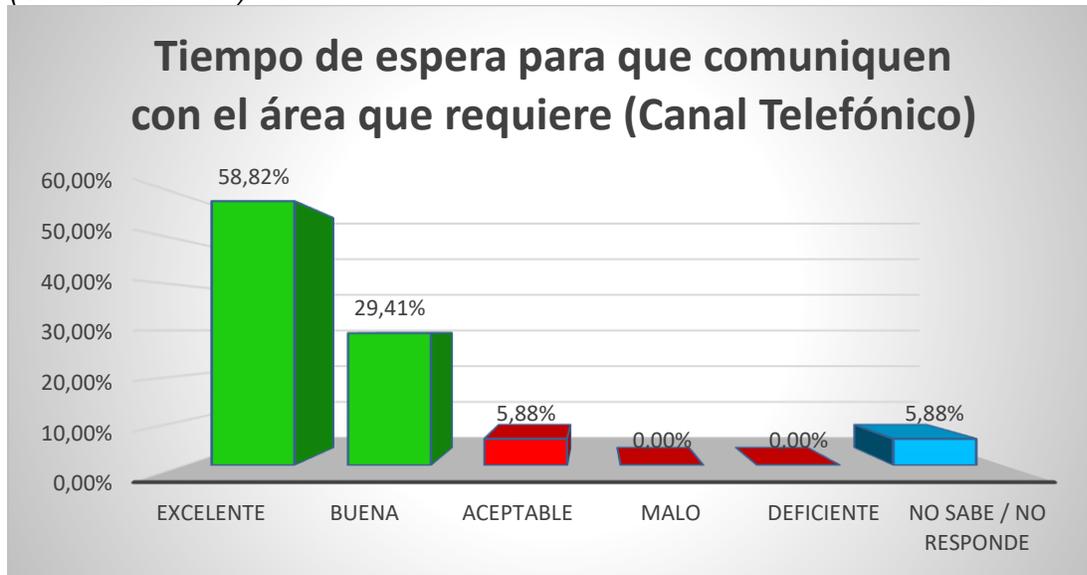
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

Tabla 14. *Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico).*

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	58,82%	58,82%
Buena	5	29,41%	88,24%
Aceptable	1	5,88%	94,12%
Malo	0	0,00%	94,12%
Deficiente	0	0,00%	94,12%
No Sabe / No Responde	1	5,88%	100,00%
Total	17	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 10. *Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que requiere (Canal Telefónico).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 88,24% de los 17 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras lo comunicaban con la dependencia que requirió.

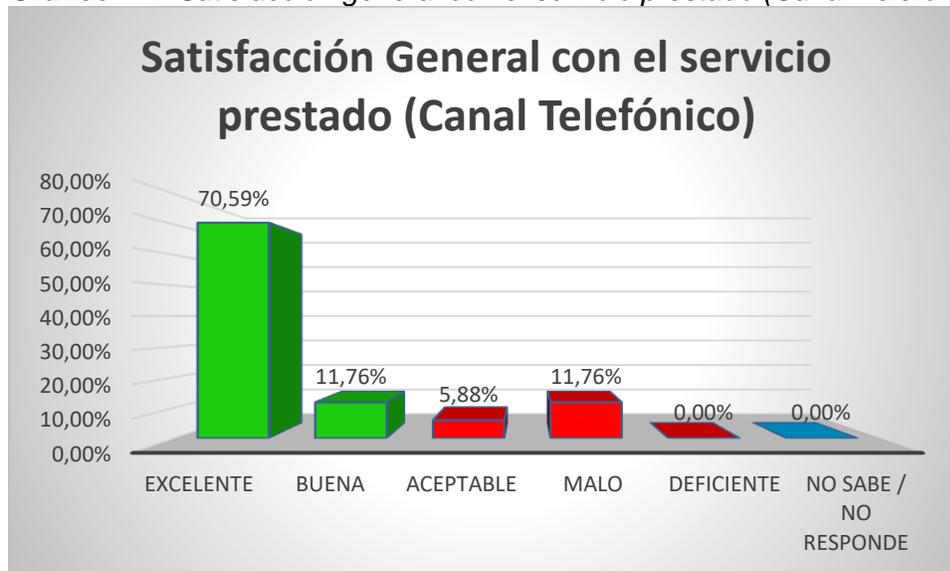
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

Tabla 15. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	70,59%	70,59%
Buena	2	11,76%	82,35%
Aceptable	1	5,88%	88,24%
Malo	2	11,76%	100%
Deficiente	0	0,00%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100%
Total	17	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 11. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 82.35% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad.

Es un indicador que presenta una disminución con respecto al trimestre anterior donde el resultado fue de 93,94%.

Se debe tener especial cuidado para mejorar el índice de satisfacción para este medio de recepción en la Corporación.

2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

Tabla 16. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	64,71%	64,71%
Buena	4	23,53%	88,24%
Aceptable	1	5,88%	94%
Malo	1	5,88%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	17	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 12. Imagen que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 88,24% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación.

Este indicador también presenta una disminución con respecto al trimestre anterior donde la imagen que tienen de la Corporación para este medio de comunicación representó un 100%.

2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL

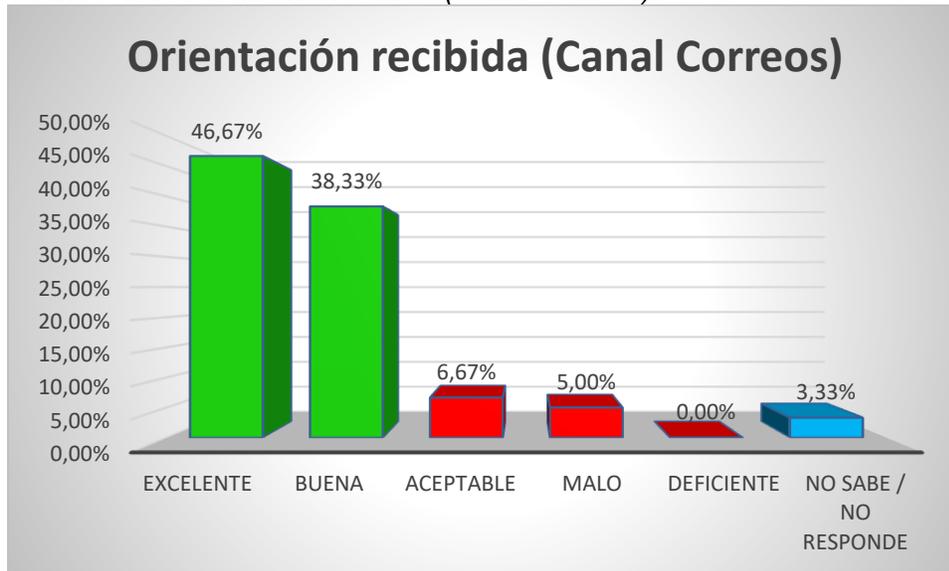
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	46,67%	46,67%
Buena	23	38,33%	85,00%
Aceptable	4	6,67%	91,67%
Malo	3	5,00%	96,67%
Deficiente	0	0,00%	96,67%
No Sabe / No Responde	2	3,33%	100,00%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 13. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

En el análisis de los 60 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 85% manifestaron estar satisfechos con la Orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites, esto equivale a una disminución con respecto al trimestre anterior donde la orientación recibida fue de 87,84%.

Por otro lado, 7 usuarios presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación. 2 usuarios respondieron NS/NR. Estos resultados muestran un indicador no satisfactorio para la Entidad.

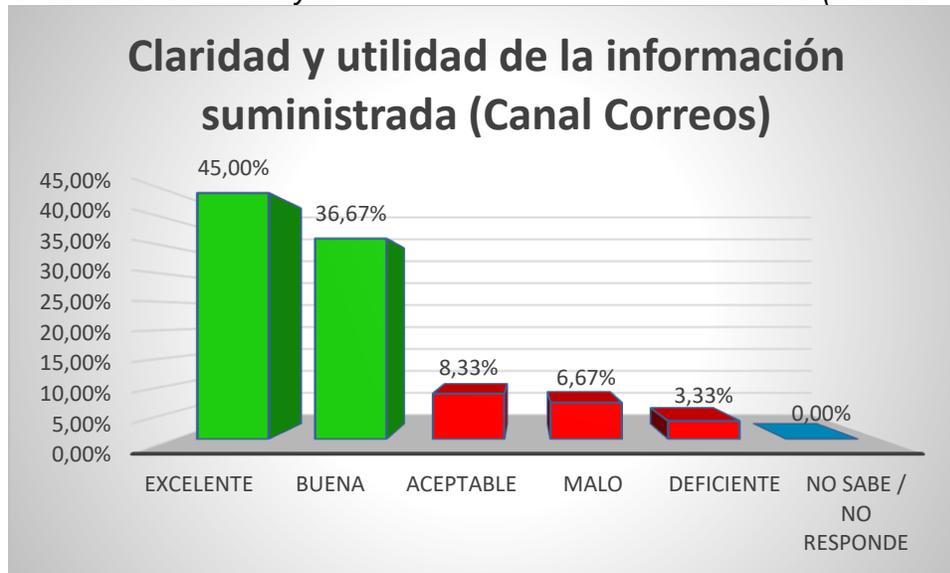
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

Tabla 18. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	27	45,00%	45,00%
Buena	22	36,67%	81,67%
Aceptable	5	8,33%	90,00%
Malo	4	6,67%	96,67%
Deficiente	2	3,33%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 14. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

En el análisis de los 60 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 81,67% manifestaron estar satisfechos con la Claridad y Utilidad de la Información suministrada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o tramites, lo que indica que hubo una disminución con respecto al indicador del trimestre anterior donde se reportó un 86%. 11 Usuarios equivalente al 18,33% presentaron no conformidad por este concepto.

Es un indicador desfavorable al que se le debe poner especial atención para mejorar en los funcionarios que se entregue información clara y útil.

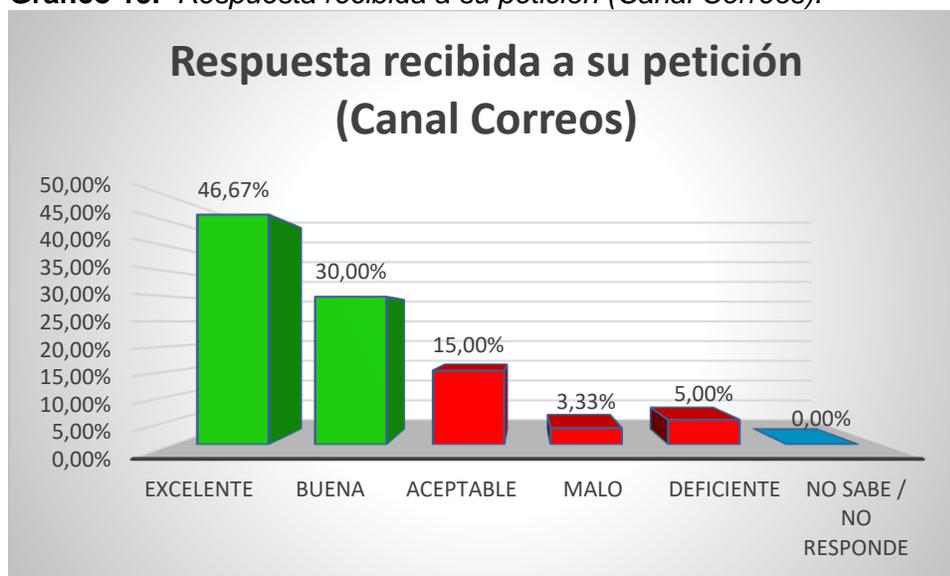
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

Tabla 19. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	46,67%	46,67%
Buena	18	30,00%	76,67%
Aceptable	9	15,00%	91,67%
Malo	2	3,33%	95,00%
Deficiente	3	5,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 15. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Un 76,67% de los encuestados se encuentra satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud porque Corpocaldas suministró información oportuna y acorde a los requerimientos de los usuarios, representando una disminución considerable con respecto al tercer trimestre donde se obtuvo un 81%. El 23,33% corresponde a los usuarios insatisfechos con la respuesta recibida; algunas razones por las que el usuario no queda conforme con la respuesta recibida son los traslados por competencia, algunos usuarios plantean que la entidad es muy exigente con los requisitos para los trámites, y las respuestas extemporáneas, además de no conocer la competencia de la Corporación como Autoridad Ambiental. Es un indicador muy desfavorable para la Corporación.

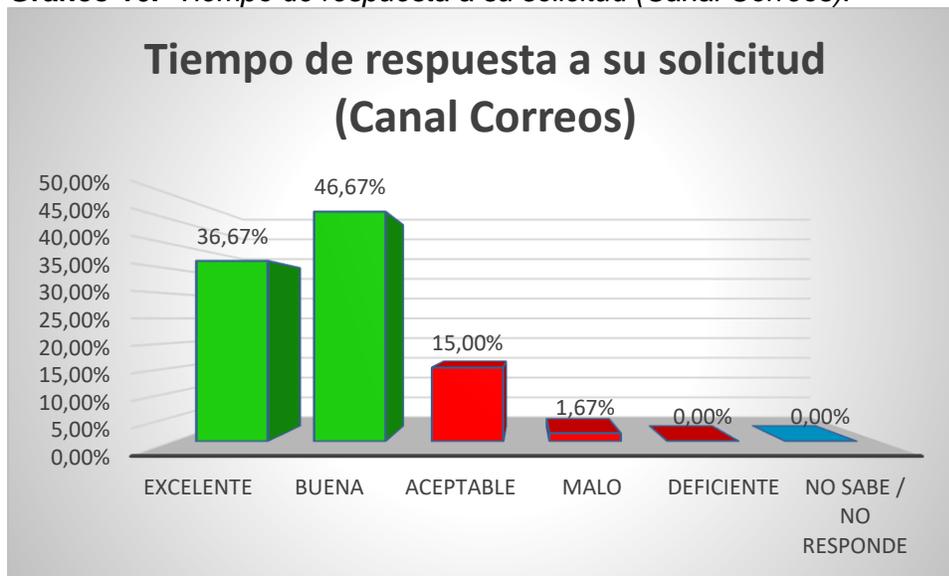
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud

Tabla 20. *Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).*

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	22	36,67%	36,67%
Buena	28	46,67%	83,33%
Aceptable	9	15,00%	98,33%
Malo	1	1,67%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 16. *Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 83,33% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS, lo que permite evidenciar que sigue estando por debajo de la meta que es estar por encima del 90%. Igualmente se reconoce que las estrategias implementadas desde la Subdirección Administrativa y Financiera con el fortalecimiento del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano ha venido mejorando el control y por ende las respuestas oportunas para los usuarios.

El 16,67% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta.

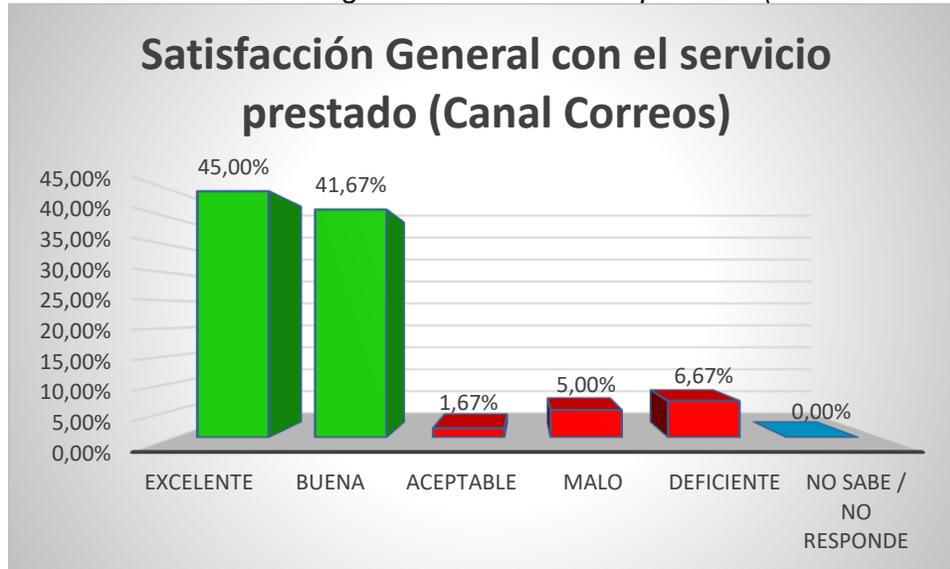
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

Tabla 21. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	27	45,00%	45,00%
Buena	25	41,67%	86,67%
Aceptable	1	1,67%	88,33%
Malo	3	5,00%	93,33%
Deficiente	4	6,67%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 17. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 86,67% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía correo electrónico o correo postal, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad, esto representa una leve disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 83,78%. El 13,33% restante presentaron inconformidad con los servicios que presta la Corporación.

Un indicador que evidencia desfavorabilidad por presentar resultados por debajo del 90% de satisfacción.

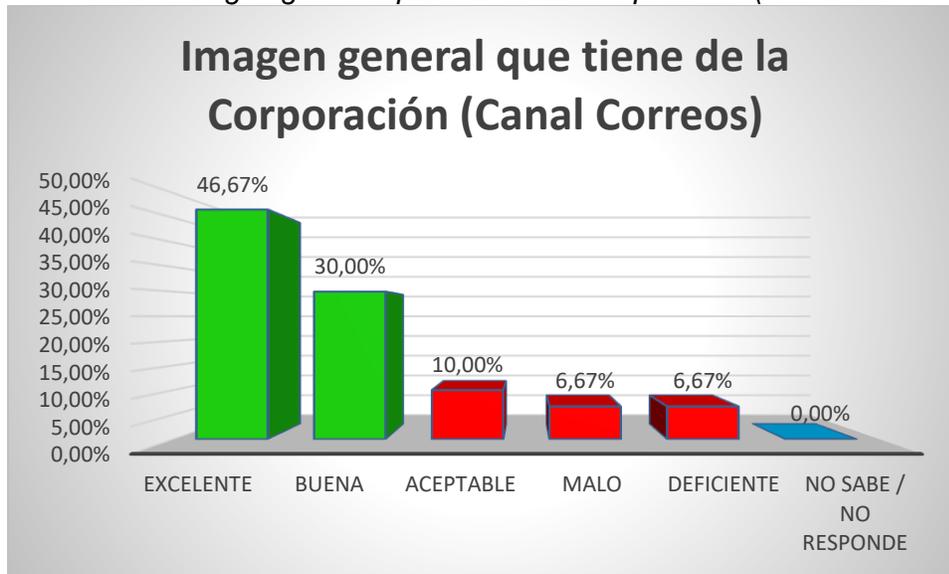
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

Tabla 22. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	46,67%	46,67%
Buena	18	30,00%	76,67%
Aceptable	6	10,00%	86,67%
Malo	4	6,67%	93,33%
Deficiente	4	6,67%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 18. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 76,67% de los usuarios encuestados que utilizaron el correo electrónico y/o el postal como medio de comunicación con la Corporación, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, presentando una disminución con respecto al trimestre anterior donde se evidenció un indicador del 86,49%.

Esta calificación es desfavorable para el objetivo que es estar por encima del 90%; porcentajes que requieren especial atención para seguir mejorando la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

2.4.1. Presentación y diseño de la página web

Tabla 23. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0%	0%
Buena	4	100%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	4	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 19. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

4 usuarios que utilizaron la página web como medio de comunicación, fueron encuestados con respecto al servicio prestado por la Corporación, y en cuanto a la presentación y diseño de la página web, EL 100% dieron una calificación satisfactoria. Es un indicador favorable que refiere que se han implementado acciones que le siguen apuntando a las políticas digitales del orden Nacional.

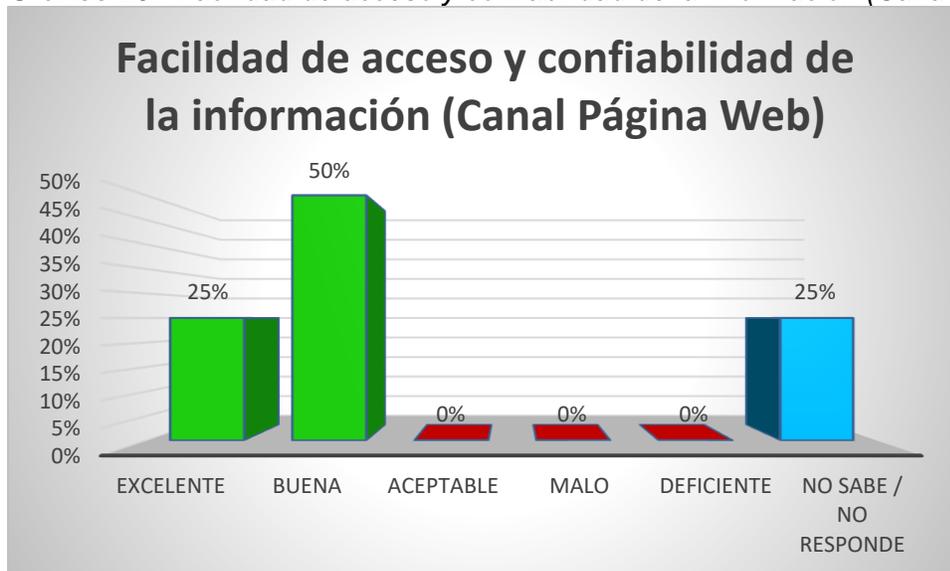
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

Tabla 24. *Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).*

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	25%	25%
Buena	2	50%	75%
Aceptable	0	0%	75%
Malo	0	0%	75%
Deficiente	0	0%	75%
No Sabe / No Responde	1	25%	100%
Total	4	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 20. *Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 75% de las personas encuestadas que utilizaron la página web como medio de comunicación, se encuentra satisfechos con la facilidad de acceso y confiabilidad de la información contenida en la página web de la Corporación, 1 persona respondió NS/NR.

Un indicador que desmejora con respecto a los trimestres anteriores, pero en el que se debe seguir trabajando para estar por encima del 90%.

Se deben tomar acciones para garantizar la oportunidad que dan los aplicativos para consultas de los usuarios externos y en algunos casos para la generación de información.

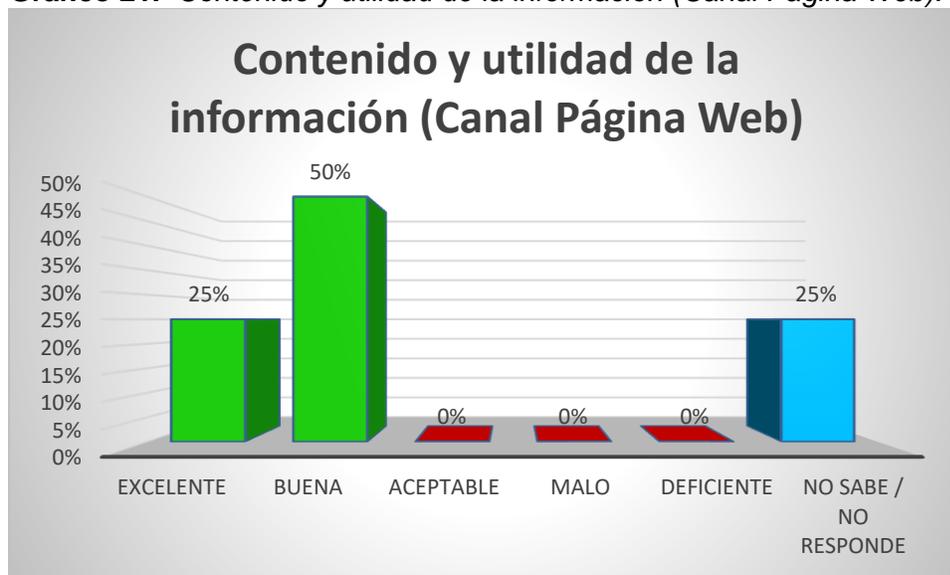
2.4.3. Contenido y utilidad de la información

Tabla 25. *Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).*

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	25%	25%
Buena	2	50%	75%
Aceptable	0	0%	75%
Malo	0	0%	75%
Deficiente	0	0%	75%
No Sabe / No Responde	1	25%	100%
Total	4	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 21. *Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 75% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación, se encuentran satisfechos con el contenido y la utilidad de la página web de la Corporación. Un indicador que disminuyó con respecto al trimestre anterior donde se presentó un 88%.

Lo que indica que se debe seguir realizando un trabajo articulado con el área de comunicaciones y transversalmente con todas las áreas para garantizar un contenido de valor y de utilidad para los usuarios de la Corporación.

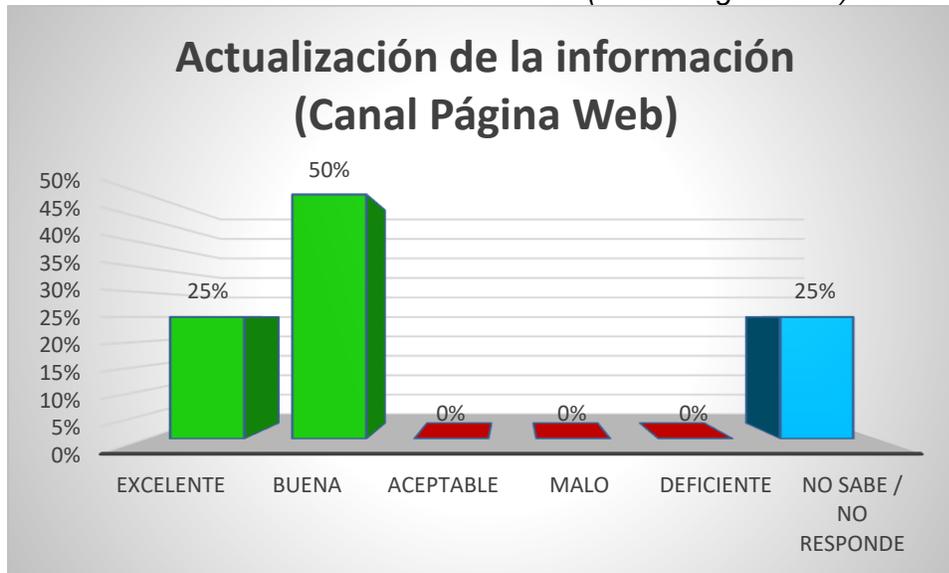
2.4.4. Actualización de la información

Tabla 26. Actualización de la información (Canal Página Web).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	25%	25%
Buena	2	50%	75%
Aceptable	0	0%	75%
Malo	0	0%	75%
Deficiente	0	0%	75%
No Sabe / No Responde	1	25%	100%
Total	4	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 22. Actualización de la información (Canal Página Web).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

En cuanto a la actualización de la información de la página web de la Corporación, solo el 75% de los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos, un indicador también de especial atención con el fin de continuar con el cargue de la información requerida por las políticas digitales y continuar con la publicación de información y contenido actualizado.

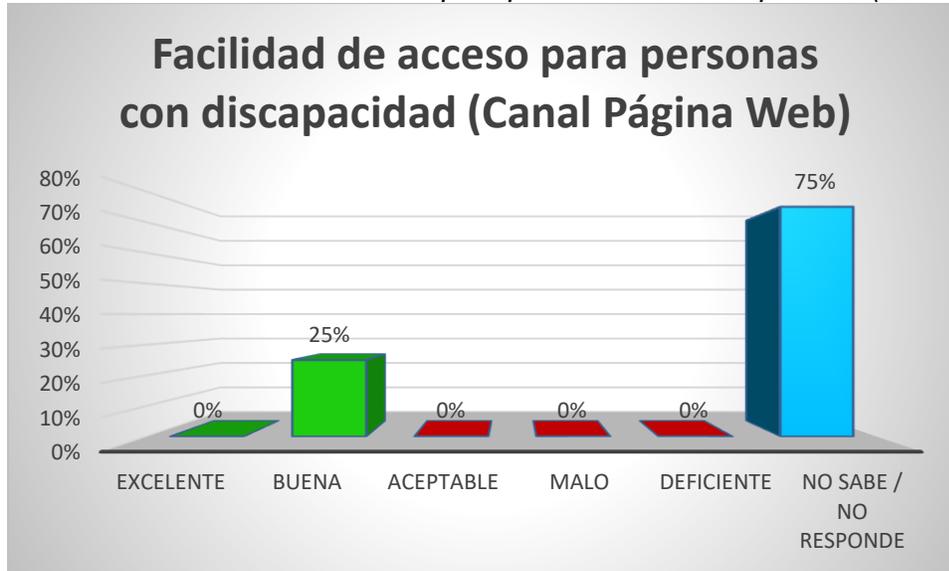
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

Tabla 27. *Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).*

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0%	0%
Buena	1	25%	25%
Aceptable	0	0%	25%
Malo	0	0%	25%
Deficiente	0	0%	25%
No Sabe / No Responde	3	75%	100%
Total	4	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 23. *Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 75% de las personas encuestadas, no respondieron esta pregunta manifestando no conocer las herramientas para las personas con algún tipo de discapacidad. Sigue siendo un indicador a mejorar.

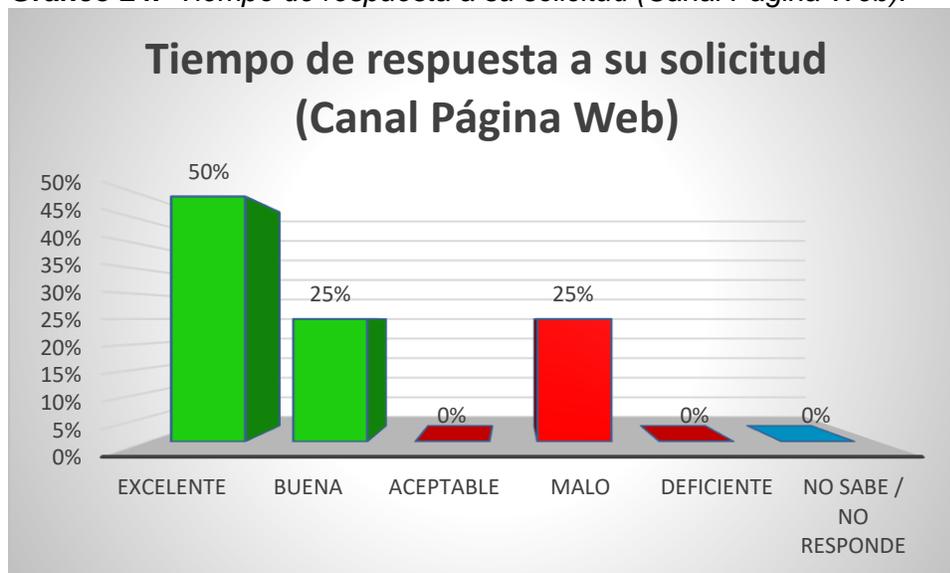
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

Tabla 28. *Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web).*

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	50%	50%
Buena	1	25%	75%
Aceptable	0	0%	75%
Malo	1	25%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	4	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 24. *Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 75% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS. Un indicador que con respecto al trimestre anterior disminuyó considerablemente dado que el resultado fue del 88%.

Desde las diferentes áreas de la Corporación se debe seguir mejorando para generar respuestas oportunas a los usuarios.

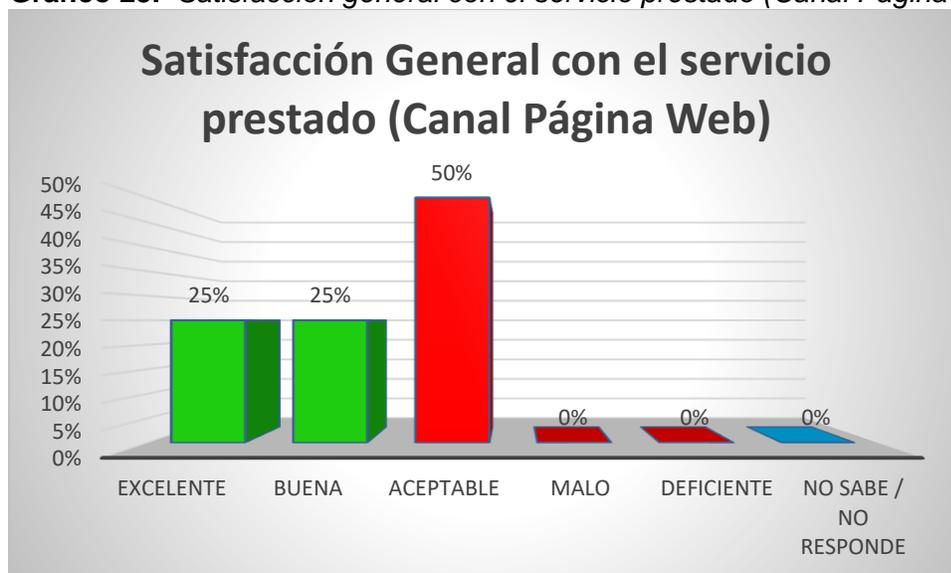
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

Tabla 29. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	25%	25%
Buena	1	25%	50%
Aceptable	2	50%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	4	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 25. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 50% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación, calificaron como satisfactorio el servicio prestado por la Corporación, un indicador que debe mejorarse dado que disminuyó frente al trimestre anterior donde se presentó un 88%.

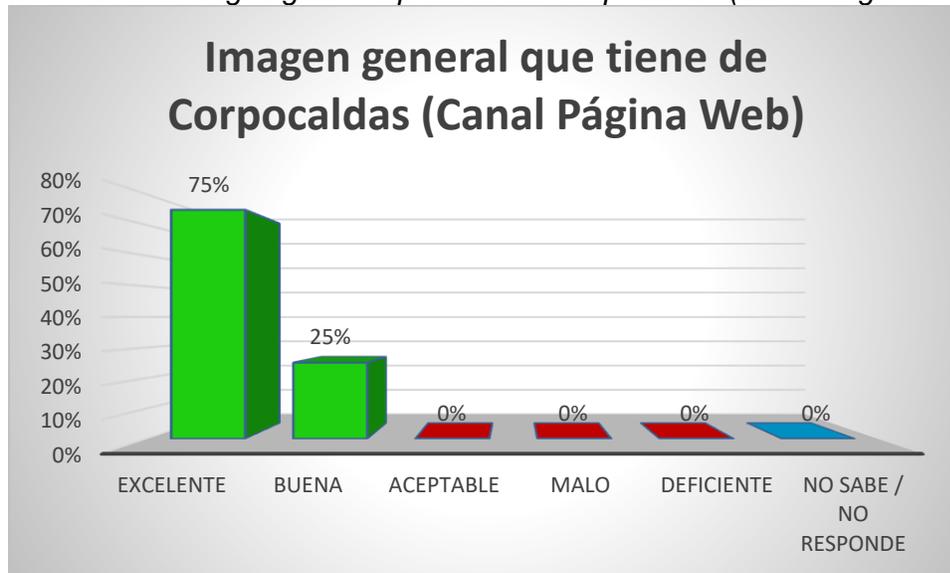
2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

Tabla 30. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	75%	75%
Buena	1	25%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	4	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 26. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 100% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Una calificación muy satisfactoria, que requiere que se siga trabajando para mantener la misma percepción en los usuarios que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

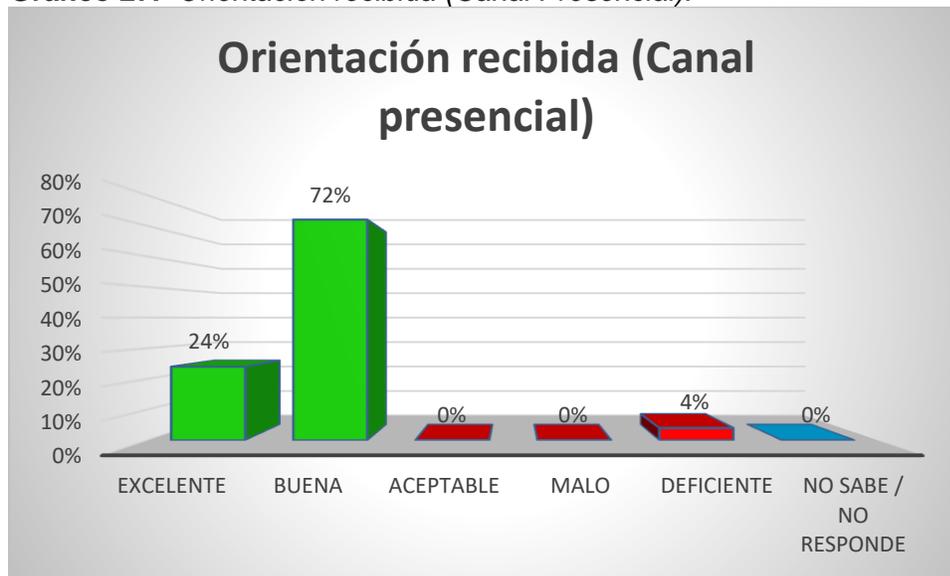
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	24%	24%
Buena	18	72%	96%
Aceptable	0	0%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	1	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 96% de los usuarios que utilizaron el canal presencial para adelantar Trámites ambientales y PQRSDf manifestaron estar satisfechos con la orientación recibida por parte de la Corporación.

Es un indicador que muestra una leve disminución con respecto al segundo trimestre, donde se tenía un 100% de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la orientación recibida.

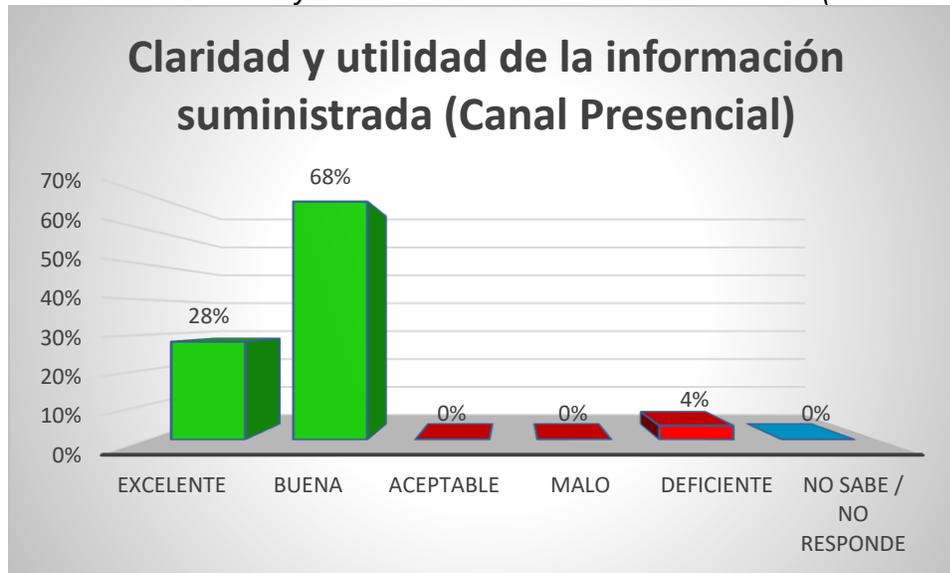
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

Tabla 32. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	28%	28%
Buena	17	68%	96%
Aceptable	0	0%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	1	4%	100%
No Sabe / No Responde		0%	100%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 28. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

24 usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial para adelantar los trámites, lo que corresponde al 96%, calificaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por la Corporación.

Se debe sostener este indicador y mejorar, dado que los lineamientos de la Función pública para los servidores públicos son el uso de un lenguaje claro con los usuarios.

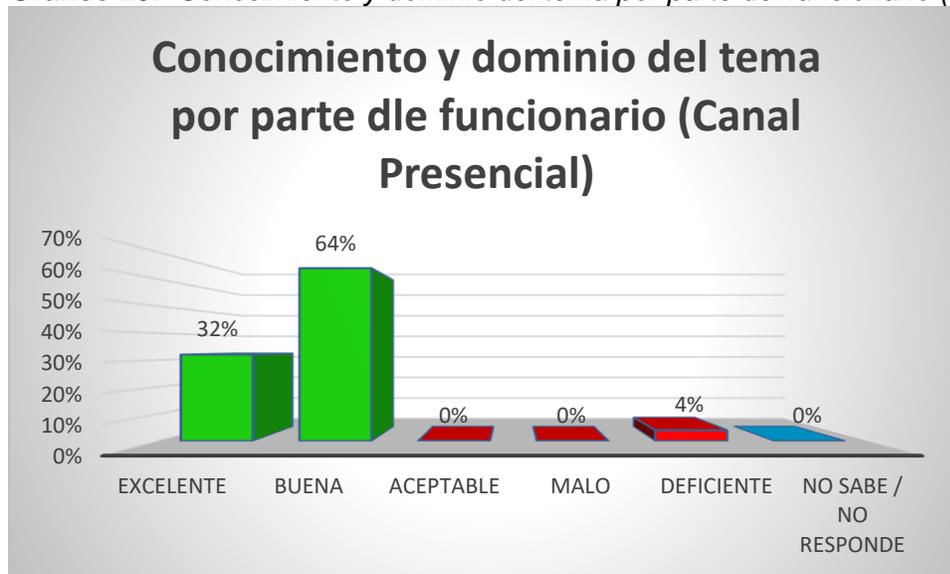
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

Tabla 33. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	32%	32%
Buena	16	64%	96%
Aceptable	0	0%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	1	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 29. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación, el 96% de los usuarios que utilizaron el canal presencial se sienten conformes, un indicador muy bueno que representa la buena preparación y conocimientos que tienen los servidores públicos de la Corporación. Sin embargo se debe poner atención y mejorar a un 100%.

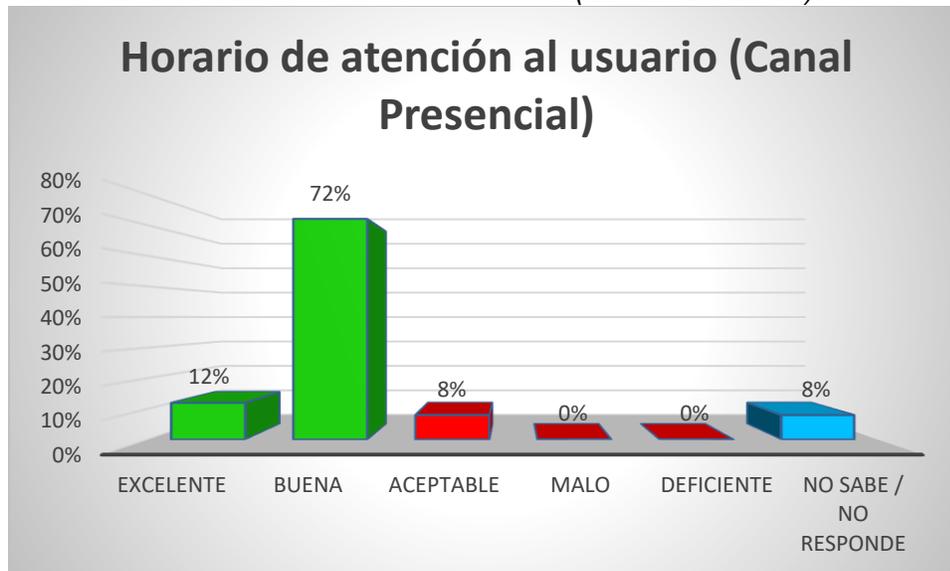
2.5.4. Horario de atención al usuario

Tabla 34. Horario de atención al usuario (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	12%	12,0%
Buena	18	72%	84,0%
Aceptable	2	8%	92,0%
Malo	0	0%	92,0%
Deficiente	0	0%	92,0%
No Sabe / No Responde	2	8%	100,0%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 30. Horario de atención al usuario (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 84% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para el cuarto trimestre de esta vigencia, el cual para la sede principal en la ciudad de Manizales está establecido de 7:30 am a 3:30 pm en jornada continua, y en los municipios con sus horarios específicos para cada uno de ellos. 2 usuarios calificaron como aceptable el horario que se tuvo establecido.

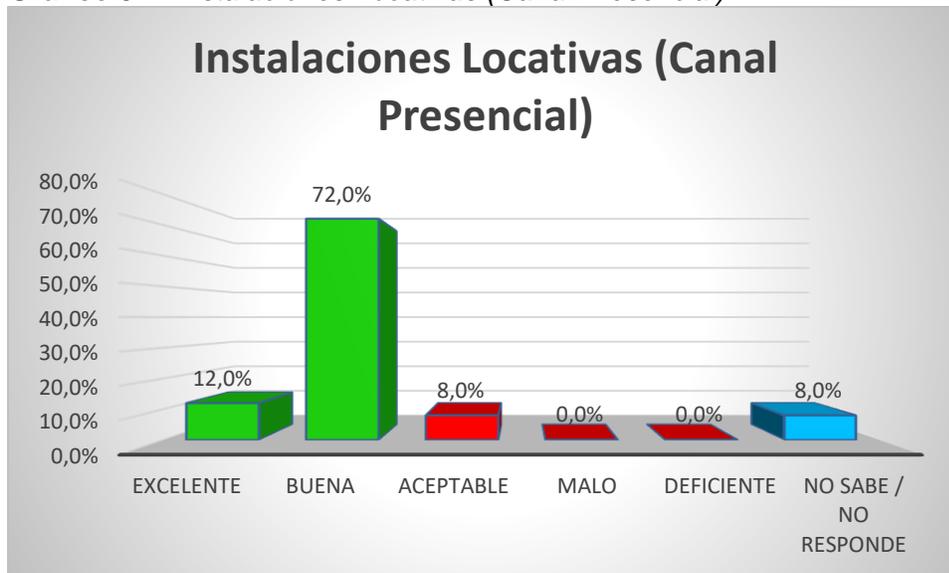
2.5.5. Instalaciones Locativas

Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	12,0%	12,0%
Buena	18	72,0%	84,0%
Aceptable	2	8,0%	92,0%
Malo	0	0,0%	92,0%
Deficiente	0	0,0%	92,0%
No Sabe / No Responde	2	8,0%	100,0%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 31. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

En cuanto a las instalaciones locativas, el 84% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones locativas de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio. Un indicador desfavorable, presentando disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 100%.

Se debe seguir trabajando en las adecuaciones locativas para prestar un óptimo servicio a los usuarios, teniendo en cuenta los lineamientos del orden nacional y mejorar así este indicador para el canal de comunicación presencial.

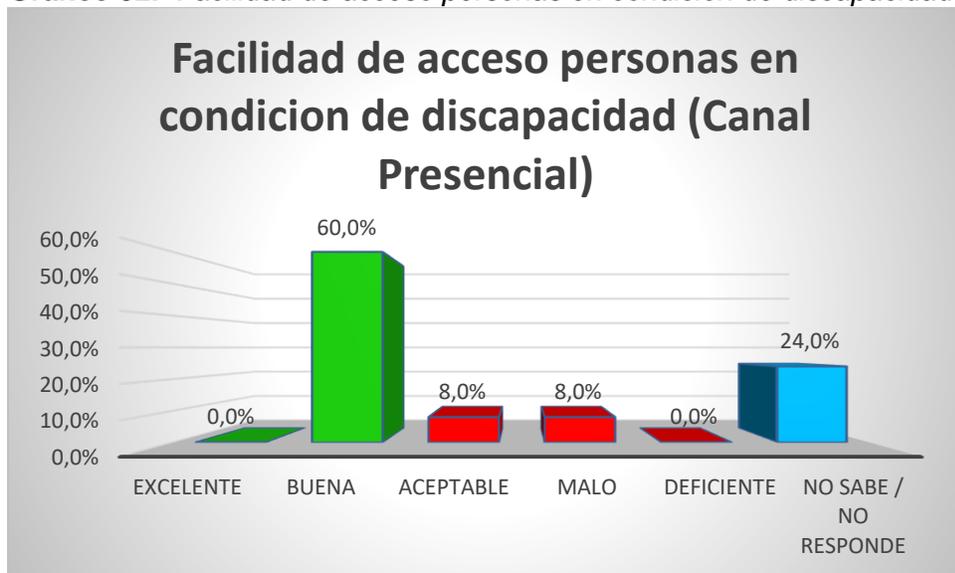
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

Tabla 36. Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0,0%	0,0%
Buena	15	60,0%	60,0%
Aceptable	2	8,0%	68,0%
Malo	2	8,0%	76,0%
Deficiente	0	0,0%	76,0%
No Sabe / No Responde	6	24,0%	100,0%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 32. Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 60% de los usuarios que acudieron a las instalaciones físicas de la Corporación consideraron que son adecuadas para las personas con algún tipo de discapacidad física. Es un indicador muy desfavorable para la Corporación.

Se debe seguir trabajando para que todas las sedes de la Corporación para la atención de usuarios en el Departamento, cuenten con las condiciones para facilitar el acceso a las personas con discapacidad.

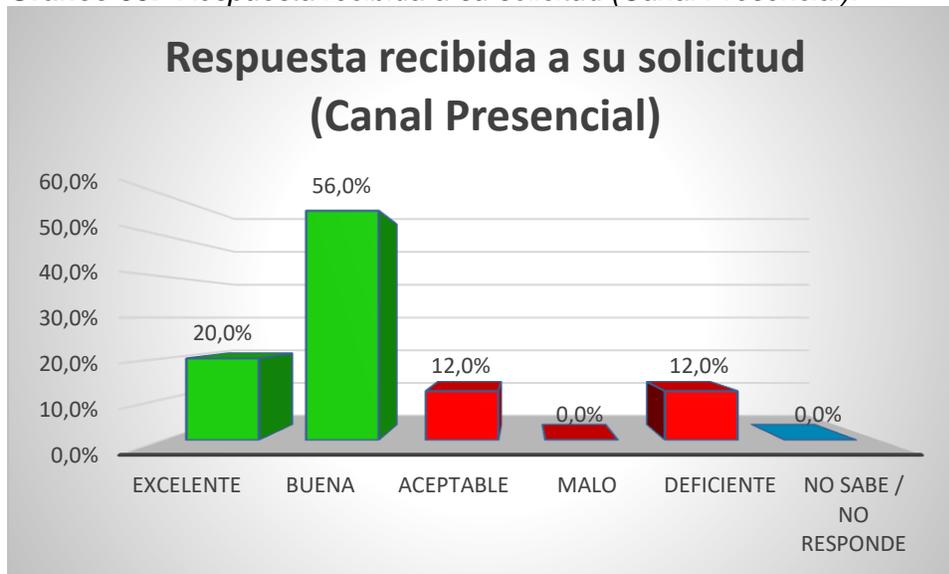
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

Tabla 37. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	20,0%	20,0%
Buena	14	56,0%	76,0%
Aceptable	3	12,0%	88,0%
Malo	0	0,0%	88,0%
Deficiente	3	12,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 33. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 76% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a los trámites ambientales y PQRSDf que adelantaron en la Corporación, el 24% están insatisfechos. Se evidencia que el indicador presenta una disminución con respecto al se mantuvo con respecto al tercer trimestre donde el indicador fue del 90,9%.

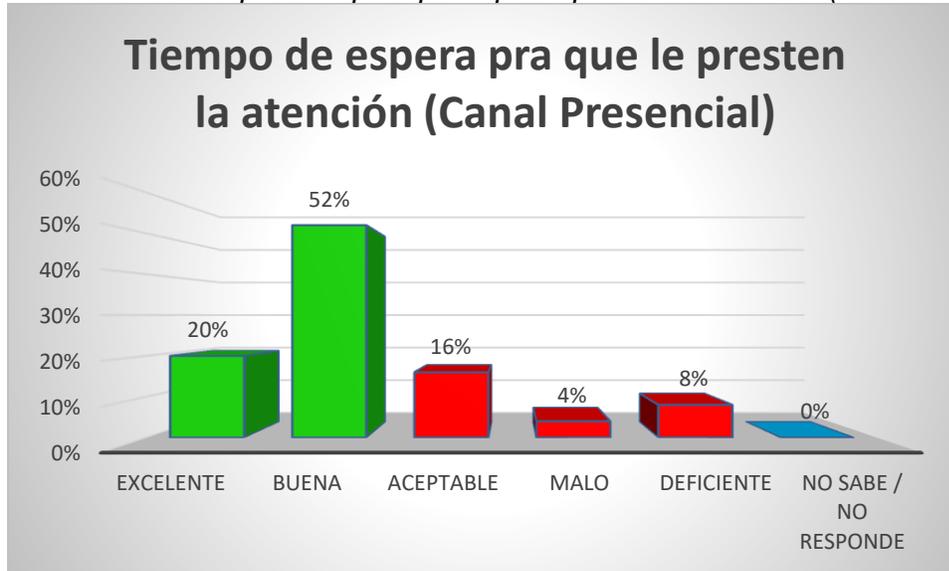
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

Tabla 38. Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	20%	20%
Buena	13	52%	72%
Aceptable	4	16%	88%
Malo	1	4%	92%
Deficiente	2	8%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 34. Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Para el canal presencial, fue evaluado el tiempo de espera que tienen los usuarios para ser atendidos, el cual fue calificado como satisfactorio en un 72%, un indicador muy desfavorable comparado con el tercer trimestre donde se obtuvo una calificación del 77%, y con respecto al indicador deseado que debe estar por encima del 90%.

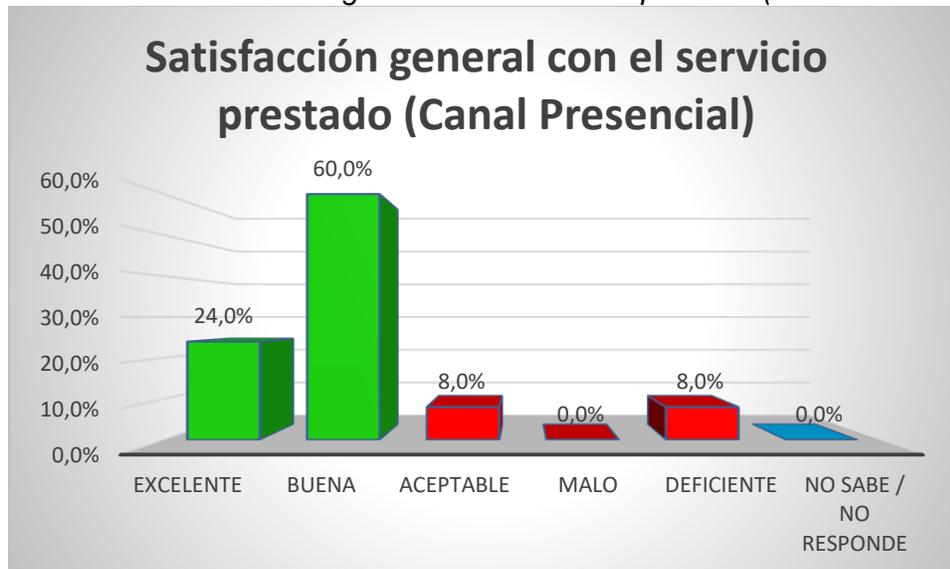
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

Tabla 39. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	24,0%	24,0%
Buena	15	60,0%	84,0%
Aceptable	2	8,0%	92,0%
Malo	0	0,0%	92,0%
Deficiente	2	8,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 35. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Para la calificación de la satisfacción general de los usuarios que recibieron la atención por el canal presencial, se registró un 84% como satisfactorio, y un 16% como no satisfactorio. Es un resultado negativo para la Corporación, en el que se debe seguir trabajando para garantizar una excelente prestación del servicio y un mejor registro de percepción de atención del usuario.

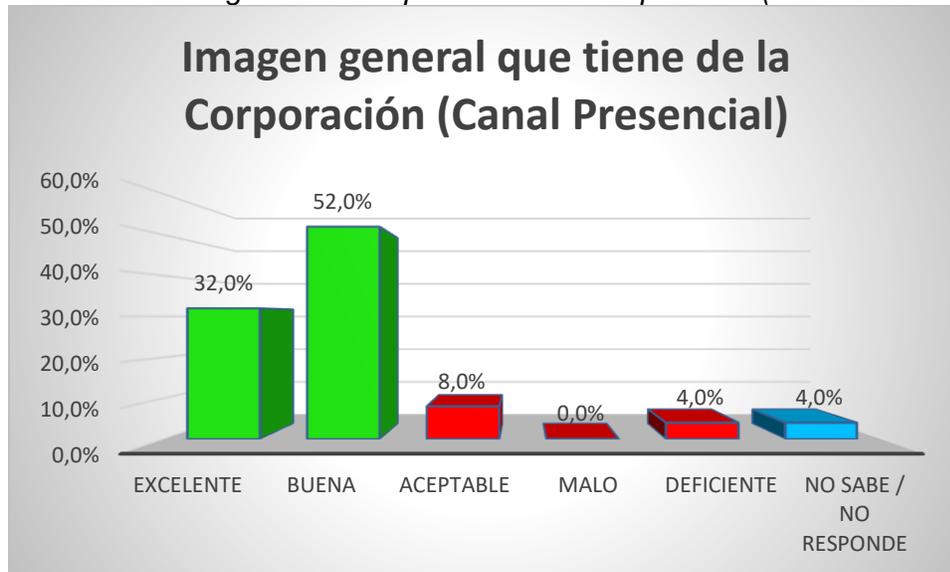
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

Tabla 40. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	32,0%	32,0%
Buena	13	52,0%	84,0%
Aceptable	2	8,0%	92,0%
Malo	0	0,0%	92,0%
Deficiente	1	4,0%	96,0%
No Sabe / No Responde	1	4,0%	100,0%
Total	25	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

Gráfico 36. Imagen General que tiene de la Corporación (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 84% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Esta calificación no es satisfactoria, y se requiere que se siga trabajando para mantener la excelente percepción en los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas. Con respecto al tercer trimestre se presentó una desmejora al pasar del 95,5% al 84%.

2.6. ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN

Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados como respuestas a PQRSDf y Trámite Ambientales. Para efectos del análisis e interpretación, se tomaron como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Aceptable”, “Malo” y “Deficiente”. Es así como en los numerales 2.2.7, 2.3.5, 2.4.7 y 2.5.9 se analizó para cada medio de recepción la satisfacción general con el servicio prestado y en los numerales 2.2.8, 2.3.6, 2.4.8 y 2.5.10 la imagen general que tiene de Corpocaldas. A continuación, se consolidan estas dos preguntas en 1 general para el total de las encuestas aplicadas.

2.6.1. Indicador de Satisfacción General de los Usuarios

Tabla 41. *Indicador de Satisfacción general de los usuarios.*

Medio Recepción	Numero Encuestas con Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	52	8	0
Telefónico	14	3	0
Página Web	2	2	0
Personal	21	4	0
Total	89	17	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

89 usuarios encuestados de 106 en total, se sintieron satisfechos con los servicios prestados por la Corporación, lo que representa el 83,96% un resultado desfavorable comparado con el tercer trimestre donde el resultado fue del 86,91%, y donde el valor mínimo esperado es de 90%.

Por otro lado, el 16,04% restante que corresponde a los usuarios insatisfechos requieren de una intervención para seguir mejorando la satisfacción de los usuarios que adelantan trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.6.2. Imagen General que tiene de Corpocaldas

Tabla 42. Imagen general que tiene de Corpocaldas.

Medio Recepción	Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	46	14	0
Telefónico	15	2	0
Página Web	4	0	0
Personal	21	3	1
Total	86	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-4.

El 81,13% de los encuestados manifestaron tener una percepción positiva de la imagen de la Corporación durante el cuarto trimestre del 2022, el 17,92% la considera no satisfactoria; porcentajes en los que se requiere seguir trabajando para mejorar la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y conseguir un 100% como satisfactoria. El 0,94% restante corresponde a una respuesta NS/NR.

Con respecto al tercer trimestre de la actual vigencia, el indicador disminuyó, lo que indica que se debe seguir trabajando fuertemente por parte de funcionarios y contratistas.

3. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

A continuación, se transcriben algunas observaciones y felicitaciones, para cada una de las áreas o dependencias, que dieron los usuarios al momento de responder las encuestas de satisfacción para el cuarto trimestre de la vigencia 2022:

3.1. Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:

Felicitaciones

- El señor Wilmar Gálvez fue muy diligente.
- Se atendió eficientemente una solicitud de varias que se plantearon de diferentes usuarios.

Observaciones

- La mayoría de veces han recogido los animales rápidamente, pero un día se escribió y el animal no fue recogido y murió esa noche.
- las sugerencias realizadas en el informe no cumplieron con las expectativas de la usuaria. (Asesoría por murciélagos).
- informa que la repuesta fue atendida fuera de los tiempos establecidos en la Ley.
- la usuaria aclara que no tiene claridad que hace y que no hace Corpocaldas.
- la usuario considera que no le dieron respuesta de fondo a su solicitud .
- el usuario informa que no tuvo atención por parte del técnico del Municipio de Viterbo de manera oportuna con una situación presentada con iguana herida hace mas o menos un mes.
- No tuvo la asistencia esperada ya que fue un tema de vital importancia para la comunidad y no fueron a hacer las verificaciones que la usuaria esperaba por Funcionarios de la Corporación.
- Es importante que la corporación asuma sus responsabilidades en las acciones de conservación del territorio como actores gubernamentales. Además, las CARS son quienes administran las Áreas Protegidas Regionales. La solicitud realizada iba orientada a que la corporación diera una charla en la cual nos contara las acciones que realizan en pro de la conservación, pero la respuesta fue remitir mi solicitud al Parque Nacional Natural los Nevados, evadiendo su responsabilidad en temas de conservación. Es importante anotar que yo ya había realizado solicitud al PNN Los Nevados, porque tengo claro cuales son las funciones de cada una de las entidades.

3.2. Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento:

Felicitaciones

- Felicita a la funcionaria (Diana) quien fue a realizar la visita, ya que considera que fue muy correcta y acertada su asesoría.

Observaciones

- Los plazos y demora burocrática hacen ineficiente el servicio.
- Los tiempos de respuesta fueron más largos de lo esperado, para un trámite de

Concesión de aguas superficiales.

- No se ha tenido la verificación adecuada en el tema de legalidad de las concesiones de agua en el Municipio de Anserma.
- Considero que los tiempos para la respuesta definitiva del trámite vertimientos son muy demorados.
- considera que la atención de la Oficina del Municipio de Anserma no es la mejor ya que mantiene cerrada y no contestan el teléfono, por este motivo cuando necesitaba realizar la solicitud la presento la por la página Web.
- informan que la respuesta que dieron estaba incompleta, debido a esto les toco que enviar una comunicación nuevamente solicitando la información que faltaba.
- Recomienda realizar seguimiento al funcionario del Municipio de Pácora considera que le falta empatía con los usuarios y más apropiación con sus funciones asignadas.

3.3. Sub Dirección de Infraestructura

Felicitaciones

- Además de la respuesta escrita fui contactado vía telefónica, agradecer la prontitud y por favor sigan así. Muchísimas gracias.

Observaciones

- Los funcionarios que realizan visitas para inspeccionar deben tener una comunicación clara y directa con el usuario ya que en mi caso solo llamaron a mi celular y yo nunca los vi que se acercaran hasta el lugar donde yo solicité.
- Desde el mes de agosto del presente año se le está solicitando a la dependencia de infraestructura ambiental un informe técnico del estado actual de un predio privado llamado "Las Margaritas" ubicado en la vereda Lisboa el cual tiene riesgo de deslizamiento sobre la vía principal y las casas que se encuentran allí ubicadas. Se le ha solicitado alrededor de 4 veces a esta dependencia que aclare dicho informe pues el mismo va encaminado a que Corpocaldas se pronuncie frente a las adecuaciones y/o reparaciones que el propietario deberá de hacer a su terreno para cesar el riesgo de amenaza de deslizamiento, pero la entidad en sus cuatro respuestas no ha querido pronunciarse al respecto, en su última comunicación 2022-IE-00031703 solo respondieron que adjuntaban las recomendaciones que se realizaron en el 2021 (No se encuentra el documento adjunto en el correo), y de igual forma se le está solicitando recomendaciones de acuerdo a su equipo técnico capacitado ACTUALIZADAS para que así El Corregimiento La Cristalina, que vela por la seguridad y convivencia ciudadana pueda citar bajo un informe técnico al propietario de dicha finca y requerir que este intervenga en su predio, pues las quejas por la comunidad se han incrementado ya que en el transcurso del año los deslizamientos de tierra provenientes de esta finca han sido múltiples. Se solicita comedidamente a CORPOCALDAS que, se preste ha emitir un informe técnico respecto a las condiciones ACTUALES DEL TERRENO y emitir recomendaciones actualizadas dirigidas al propietario de la finca Las Margaritas, pues la entidad ha hecho caso omiso y ha evadido lo solicitado por esta dependencia en reiteradas ocasiones se le ha solicitado.
- La respuesta que dieron no era la relacionada con el predio que necesitaban.
- La usuaria considera que no fueron lo suficientemente claros para definir a quien

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales

PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09

Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13

www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

corresponde atender la situación presentada sea la Alcaldía o Corpocaldas.

- Considera que el informe de corpocaldas no sirvió para realizar las solicitudes hacia otras entidades. Y considera que faltó la realización de obras.
- Considera que no se le dio la solución que esperaba al caso presentado ya que no se realizaron sanciones o impedimentos para que no siguieran realizando el movimiento de tierras.

3.4. Secretaría General

Observaciones

- El usuario informa que ha realizado varias solicitudes de visitas a predios y considera que no se han tomado las medidas sancionatorias correspondientes, pese a que se ha comprobado la afectación ambiental.
- Este tipo de documentos se demoran mucho en expedirse. (solicitud paz y salvo obra).
- Se están desconociendo derechos adquiridos de usuarios.

3.5. Sub Dirección Administrativa y Financiera

Observaciones

- La sede de Anserma no tiene acceso con rampas.

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se proponen para mejorar el indicador de satisfacción general de los usuarios y la imagen que tienen los usuarios de la Corporación:

- Continuar con el proceso de seguimiento y control semanal a los tiempos de respuesta de los PQRSDP, esto con el fin de garantizar que se resuelvan oportunamente los casos.
- Promover en los usuarios el uso de los canales de atención digitales como el correo electrónico, la página web, chat y redes sociales, con el fin de evitar desplazamientos hacia las sedes físicas de la corporación y así garantizar mayor agilidad en el trámite de los servicios que se prestan.
- Promover desde el área de gestión humana la realización de capacitaciones al personal involucrado con el Servicio al Ciudadano, incluyendo los funcionarios de los Municipios del Departamento, y demás funcionarios responsables de proyectar respuestas, con la finalidad de garantizar la oportunidad en los tiempos de respuesta de las solicitudes y trámites.
- Generar estrategias y acciones que fortalezcan la integración de los procesos internos con la capacidad de la entidad para atender a los ciudadanos en cada uno de los municipios en los que tiene presencia CORPOCALDAS.
- Generar estrategias de comunicación para los usuarios donde se dé a conocer la funciones y competencias de la Corporación como autoridad ambiental. Esto con el fin de que los usuarios diferencien las competencias que hay con otras entidades como las alcaldías municipales, Unidad de Riesgo, Gobernación de Caldas, entre otras.
- Realizar acompañamiento a los funcionarios de los municipios en los temas que requieran de un nivel más técnico.
- Por parte de los funcionarios, garantizar el envío exitoso de las respuestas a los usuarios, dado que muchos manifiestan no recibir la respuesta.

Elaboración Informe y análisis:



SANDRA LUCÍA BURGOS RESTREPO
Líder Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Usuario

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co