

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO VIGENCIA 2024

Manizales Caldas, marzo de 2024

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| RESUMEN EJECUTIVO | 5 |
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| 1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO | 7 |
| 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 10 |
| 2.1. INFORMACIÓN GENERAL | 10 |
| 2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO | 15 |
| 2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron) | 15 |
| 2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada | 16 |
| 2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario | 17 |
| 2.2.4. Horario de Atención al Usuario | 18 |
| 2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada | 19 |
| 2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia | 20 |
| 2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado | 21 |
| 2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación | 22 |
| 2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL | 23 |
| 2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron) | 23 |
| 2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada | 24 |
| 2.3.3. Respuesta recibida a su petición | 25 |
| 2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud | 26 |
| 2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos) | 27 |
| 2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación | 28 |
| 2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB | 29 |
| 2.4.1. Presentación y diseño de la página web | 29 |
| 2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información | 30 |
| 2.4.3. Contenido y utilidad de la información | 31 |
| 2.4.4. Actualización de la información | 32 |
| 2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad | 33 |
| 2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud | 34 |

| | | |
|---------|--|-----------|
| 2.4.7. | Satisfacción general con el servicio prestado | 35 |
| 2.4.8. | Imagen general que tiene de Corpocaldas..... | 36 |
| 2.5. | <i>ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL</i> | <i>37</i> |
| 2.5.1. | Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)..... | 37 |
| 2.5.2. | Claridad y utilidad de la información suministrada | 38 |
| 2.5.3. | Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario | 39 |
| 2.5.4. | Horario de atención al usuario | 40 |
| 2.5.5. | Instalaciones Locativas..... | 41 |
| 2.5.6. | Facilidad de acceso para personas con discapacidad | 42 |
| 2.5.7. | Respuesta recibida a su solicitud..... | 43 |
| 2.5.8. | Tiempo de espera para que le presten la atención | 44 |
| 2.5.9. | Satisfacción general con el servicio prestado | 45 |
| 2.5.10. | Imagen general que tiene de la Corporación..... | 46 |
| 3. | <i>ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN.....</i> | <i>47</i> |
| 3.1 | Indicador de Satisfacción General de los Usuarios | 47 |
| 3.2 | . Imagen General que tiene de Corpocaldas..... | 48 |
| 4. | <i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</i> | <i>49</i> |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta..... | 7 |
| Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente | 10 |
| Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas. | 11 |
| Tabla 4. Total de encuestas aplicadas para las PQRSDF por área o dependencia. | 11 |
| Tabla 5. Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales. | 12 |
| Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDF..... | 12 |
| Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDF. | 13 |
| Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDF. | 14 |
| Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico). | 15 |
| Tabla 10. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico)..... | 16 |
| Tabla 11. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico). | 17 |
| Tabla 12. Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico)..... | 18 |
| Tabla 13. Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico). | 19 |
| Tabla 14. Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico)... | 20 |
| Tabla 15. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico)..... | 21 |
| Tabla 16. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico)..... | 22 |
| Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos). | 23 |
| Tabla 18. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos). | 24 |
| Tabla 19. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos). | 25 |
| Tabla 20. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos). | 26 |
| Tabla 21. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos)..... | 27 |
| Tabla 22. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos)..... | 28 |
| Tabla 23. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web). | 29 |
| Tabla 24. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web). | 30 |
| Tabla 25. Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web)..... | 31 |
| Tabla 26. Actualización de la información (Canal Página Web). | 32 |
| Tabla 27. Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web)..... | 33 |
| Tabla 28. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web). | 34 |
| Tabla 29. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web). | 35 |
| Tabla 30. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web). | 36 |
| Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial)..... | 37 |
| Tabla 32. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial)..... | 38 |
| Tabla 33. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial). | 39 |
| Tabla 34. Horario de atención al usuario (Canal Presencial). | 40 |
| Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial). | 41 |
| Tabla 36. Facilidad de acceso personas con discapacidad (Canal Presencial). | 42 |
| Tabla 37. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial)..... | 43 |
| Tabla 38. Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial)..... | 44 |
| Tabla 39. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial)..... | 45 |
| Tabla 40. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial)..... | 46 |
| Tabla 41. Indicador de Satisfacción general de los usuarios..... | 47 |
| Tabla 42. Imagen general que tiene de Corpocaldas..... | 48 |

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe expone los resultados de la Encuesta de Satisfacción Vigencia 2024, aplicada a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas para evaluar la calidad del servicio en los canales de atención: presencial, correo electrónico/postal y página web.

Principales Resultados

- Satisfacción general: El 92.36% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios prestados, mostrando una mejora respecto al 89.62% del año anterior.
- Imagen institucional: El 92.36% de los usuarios expresó una percepción favorable de la Corporación, superando el 91.26% registrado en 2023.
- Satisfacción con las respuestas a solicitudes:
Presencial: 91.30% de satisfacción (11.05 pts. más respecto a 2023).
Correo electrónico/postal: 87.75%, aun persisten desafíos en tiempos de respuesta y requisitos.
Página web: 95%, reflejando un avance significativo (18.73 pts. más respecto a 2023).
- Accesibilidad y adecuaciones locativas: El 86.96% de los encuestados calificó como adecuadas las instalaciones de la Corporación. Sin embargo, esta valoración es baja en comparación con otros indicadores, principalmente porque los usuarios sin discapacidad no suelen evaluar la facilidad de acceso en las sedes o la presencia de herramientas de accesibilidad en la página web, lo que afecta la percepción general sobre este aspecto.

Aspectos por Mejorar

- Optimización de tiempos de respuesta en PQRSDF y trámites ambientales.
- Mayor promoción de canales digitales para reducir la carga en atención presencial.
- Mejoras en accesibilidad, abordando las deficiencias en infraestructura física y optimizando la visibilidad de las herramientas de accesibilidad en la página web.

Este informe presenta recomendaciones estratégicas para fortalecer la experiencia del usuario, optimizar tiempos de atención y consolidar la confianza en la Corporación.

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 la vigencia 2024 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 445 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante los 4 trimestres de la vigencia 2024.

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.

Este documento presenta los principales resultados obtenidos, el análisis de los hallazgos y las recomendaciones estratégicas para la mejora continua del servicio al ciudadano.

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. Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite. Las encuestas fueron aplicadas trimestralmente, por lo que la aplicación de la formula estadística para el cálculo de la muestra se realizó trimestralmente. |
| 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 PQRSD 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. <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, y fue aplicada trimestralmente de acuerdo a la población resultante de los casos finalizados de PQRSD y Trámites Ambientales.</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 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> <table><tr><th>PERIODO</th><th>POBLACIÓN (N)</th><th>MUESTRA (n)</th></tr><tr><td>1er. trimestre</td><td>1666</td><td>139</td></tr><tr><td>2do. trimestre</td><td>1940</td><td>139</td></tr><tr><td>3er. trimestre</td><td>1565</td><td>140</td></tr><tr><td>4to. trimestre</td><td>1466</td><td>140</td></tr></table> | PERIODO | POBLACIÓN (N) | MUESTRA (n) | 1er. trimestre | 1666 | 139 | 2do. trimestre | 1940 | 139 | 3er. trimestre | 1565 | 140 | 4to. trimestre | 1466 | 140 |
| PERIODO | POBLACIÓN (N) | MUESTRA (n) | | | | | | | | | | | | | | |
| 1er. trimestre | 1666 | 139 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2do. trimestre | 1940 | 139 | | | | | | | | | | | | | | |
| 3er. trimestre | 1565 | 140 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4to. trimestre | 1466 | 140 | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | Vigencia 2024 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dependencia Responsable | Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rol Responsable | Líder del Sub Proceso | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Encuestadores | Luisa Fernanda Rodas Hernandez. Leidy Johana González, Yenifer zualuaga |
| Fecha entrega | Marzo 2025 |
| Interpretación de Resultados | Se analizaron e interpretaron los resultados de manera trimestral y se elaboró un informe en el que se consolidó la información de toda la vigencia, 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 toda la vigencia 2024, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi los PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 6637 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 558, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

Para el cálculo de la muestra trimestral 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 trimestral 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 445 usuarios, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

| Trimestre 2022 | Total PQRSDf y Trámites Ambientales | Muestra | Encuestas Aplicadas Exitosamente |
|----------------|-------------------------------------|------------|----------------------------------|
| 1er. trimestre | 1666 | 139 | 108 |
| 2do. trimestre | 1940 | 139 | 123 |
| 3er. trimestre | 1565 | 140 | 93 |
| 4to. trimestre | 1466 | 140 | 121 |
| TOTAL | 6.637 | 558 | 445 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Estas encuestas fueron aplicadas vía telefónica y por medio electrónico como se detalla a continuación:

Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

| Canal de Aplicación de la Encuesta | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | TOTAL |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| Telefónico | 84 | 93 | 93 | 95 | 365 |
| Medio Electrónico (Correo y página Web) | 24 | 30 | 0 | 26 | 80 |
| Total, Encuestas Aplicadas | 108 | 123 | 93 | 121 | 445 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 82% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante la vigencia 2024 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios.

El 18% 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, tanto para Trámites Ambientales como para PQRSDf:

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

| “PQRSDf” Por Área ó Dependencia | Encuestas Aplicadas 1er. Trimestre | Encuestas Aplicadas 2do. Trimestre | Encuestas Aplicadas 3er. Trimestre | Encuestas Aplicadas 4to. Trimestre | Total |
|---|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------|
| Biodiversidad y Ecosistemas | 55 | 46 | 33 | 51 | 185 |
| Secretaría General | 3 | 2 | 6 | 7 | 18 |
| Control Interno Disciplinario | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Control Interno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Subdirección Evaluación y Seguimiento Ambiental | 26 | 33 | 27 | 28 | 114 |
| Subdirección Planificación Ambiental del Territorio | 5 | 17 | 10 | 10 | 42 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 6 | 5 | 0 | 4 | 15 |
| Subdirección de Infraestructura Ambiental | 9 | 12 | 11 | 12 | 44 |
| Dirección | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Total, Muestra PQRSDf | 104 | 116 | 88 | 112 | 420 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

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

| Tipo Trámite Ambiental | Encuestas Aplicadas 1er. Trimestre | Encuestas Aplicadas 2do. Trimestre | Encuestas Aplicadas 3er. Trimestre | Encuestas Aplicadas 4to. Trimestre | Total |
|--|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------|
| Concesión de agua superficial | | | 1 | 1 | 2 |
| Permiso de Ocupación de Cauce | 1 | | | 1 | 2 |
| Permiso de vertimiento | 1 | 2 | 1 | | 4 |
| Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 |
| Autorización aprovechamiento forestal menor guadua | | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Autorización aprovechamiento forestal menor guadua | 1 | | | | 1 |
| Trámite conjunto Concesión + Vertimiento | | | | | 0 |
| Total | 4 | 7 | 5 | 7 | 23 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

En cuanto a 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 | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| Correo Electrónico – Correo Postal | 51 | 61 | 32 | 60 | 204 |
| Telefónico | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 |
| Página Web | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 |
| Personal | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 |
| Total, Encuestas Aplicadas | 108 | 123 | 93 | 121 | 445 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

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.

Continuando con el análisis de los resultados, con respecto a la ubicación geográfica de los casos o trámites, es evidente que de las 445 encuestas aplicadas en un gran porcentaje corresponde actividades desarrolladas dentro de la jurisdicción del municipio de Manizales, seguido por el resto de los municipios de Caldas, como se muestra en la siguiente Tabla:

Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.

| Municipio | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| Anserma | 10 | 3 | 3 | 8 | 24 |
| Aranzazu | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Aguadas | 5 | 0 | 2 | 2 | 9 |
| Belalcazar | 5 | 2 | 0 | 1 | 8 |
| Chinchiná | 5 | 4 | 2 | 1 | 12 |
| Filadelfia | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 |
| La Dorada | 9 | 0 | 2 | 3 | 14 |
| La Merced | 2 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Manizales | 86 | 26 | 31 | 39 | 182 |
| Manzanares | 1 | 10 | 0 | 2 | 13 |
| Marmato | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 |
| Marulanda | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Marquetalia | 2 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| Neira | 5 | 2 | 4 | 2 | 13 |
| Norcasia | 5 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| Pácora | 3 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| Palestina | 9 | 4 | 1 | 2 | 16 |
| Pensilvania | 4 | 1 | 2 | 1 | 8 |
| Riosucio | 5 | 1 | 1 | 2 | 9 |
| Risaralda | 3 | 0 | 3 | 0 | 6 |
| Salamina | 0 | 2 | 1 | 3 | 6 |
| Samaná | 1 | 4 | 1 | 3 | 9 |
| San José | 3 | 1 | 3 | 6 | 13 |
| Supía | 2 | 5 | 1 | 0 | 8 |
| Villamaría | 10 | 7 | 3 | 3 | 23 |
| Victoria | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| Viterbo | 3 | 1 | 3 | 4 | 11 |
| Sin información/otras ciudades | 19 | 3 | 0 | 0 | 22 |
| Total | 204 | 80 | 69 | 92 | 445 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Tabla 8. *Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.*

| Tipo de Usuario | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| Persona Natural | 78 | 92 | 75 | 103 | 348 |
| Sector Privado | 12 | 8 | 3 | | 23 |
| Sector Público | 9 | 13 | 1 | 4 | 27 |
| Persona Jurídica | 6 | 2 | 14 | 12 | 34 |
| Entidad sin ánimo de lucro | | 2 | | 1 | 3 |
| Sector Educativo | 1 | 4 | | | 5 |
| Organización comunitaria | 2 | 2 | | 1 | 5 |
| Total | 108 | 123 | 93 | 121 | 445 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 78% corresponde a personas naturales seguido por personas jurídicas y sector público.

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

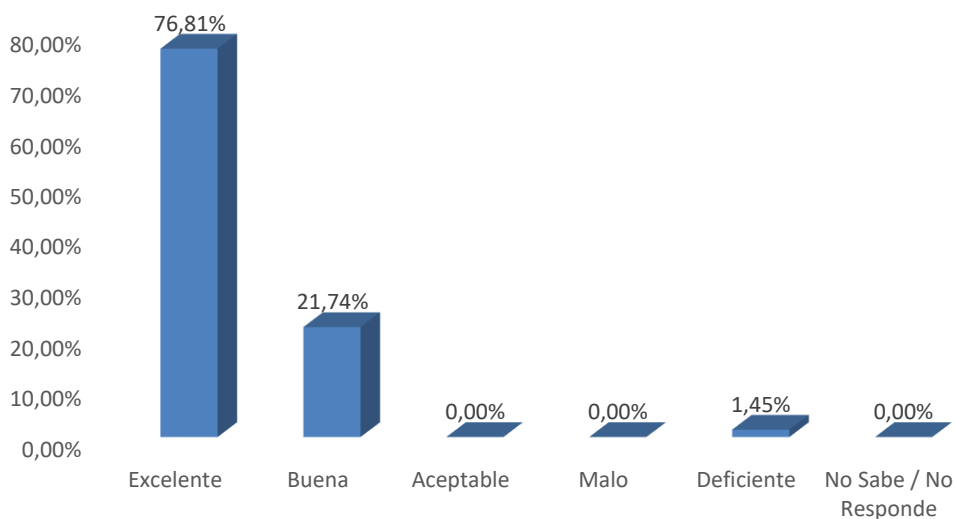
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 14 | 17 | 12 | 10 | 53 | 76,81% | 76,81% |
| Buena | 2 | 4 | 4 | 5 | 15 | 21,74% | 98,55% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 98,55% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 98,55% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 100% |
| Total | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 1. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 98.55% de los usuarios que utilizaron el servicio telefónico valoraron positivamente la orientación recibida, mientras que el 1.45% expresó una percepción desfavorable. Esto indica un alto nivel de satisfacción con la claridad y disposición del personal, aunque aún existen oportunidades de mejora para fortalecer la experiencia de atención. Es un indicador que en comparación con el año 2023 con un 95.74% se sostiene sobre el 90% esperado.

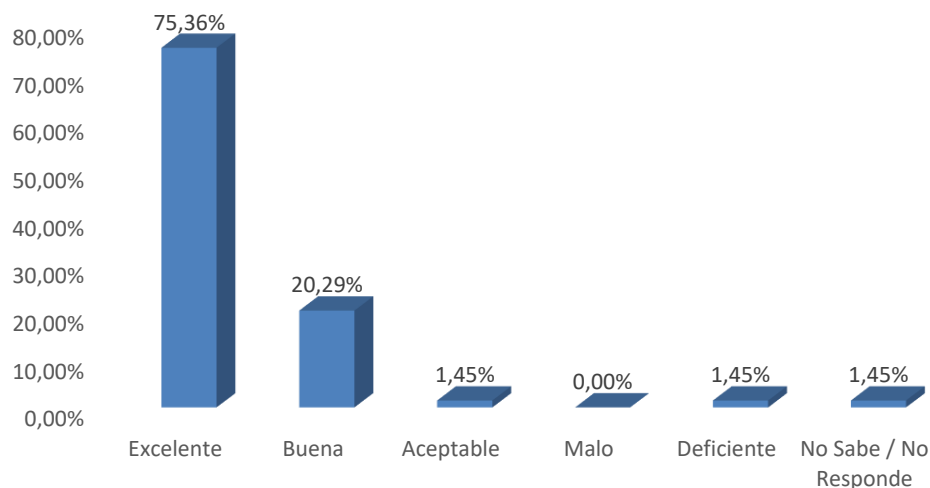
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 13 | 17 | 12 | 10 | 52 | 75,36% | 75,36% |
| Buena | 2 | 3 | 4 | 5 | 14 | 20,29% | 95,65% |
| Aceptable | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,45% | 97,10% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 97,10% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 98,55% |
| No Sabe/No Responde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,45% | 100% |
| TOTAL | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024

Gráfico 2. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 95.65 % de los usuarios que utilizaron el servicio telefónico consideraron que la información proporcionada fue clara y útil. Este resultado evidencia el conocimiento y la capacidad del personal para orientar a los ciudadanos de manera efectiva, aplicando un lenguaje comprensible en concordancia con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP.

Sin embargo, el 2.90 % de los encuestados expresó una percepción negativa en este aspecto. En comparación con el 2023, donde se obtuvo un 93.62 %, el indicador se mantiene dentro del rango esperado, reflejando estabilidad en la calidad del servicio en el año 2024. El 1.45% restante, eligió no responder.

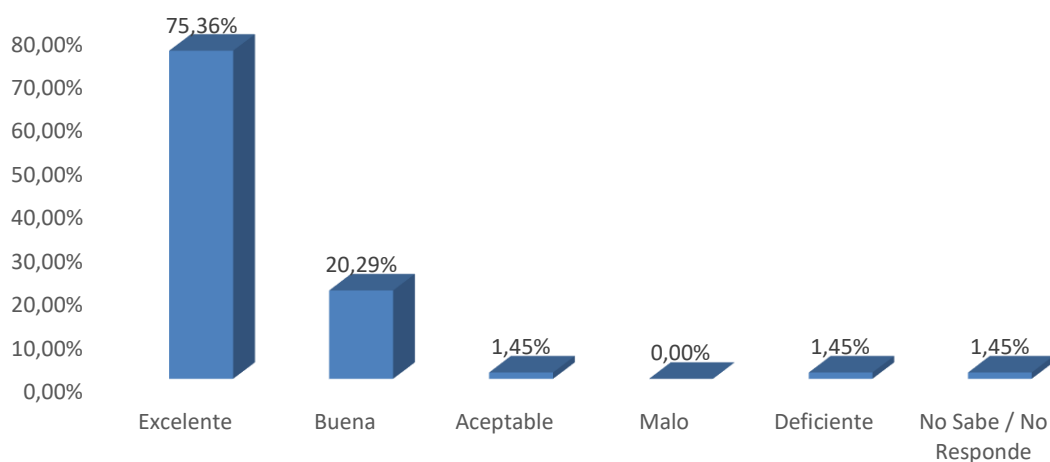
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 13 | 17 | 12 | 10 | 52 | 75,36% | 75,36% |
| Buena | 2 | 3 | 4 | 5 | 14 | 20,29% | 95,65% |
| Aceptable | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,45% | 97,10% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 97,10% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 98,55% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,45% | 100,00% |
| Total | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario. (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 95.65 % de los usuarios que fueron atendidos por vía telefónica consideran que los funcionarios de la Corporación tienen el conocimiento necesario para responder de manera efectiva a sus solicitudes y trámites ambientales. Solo el 2.90 % expresó una percepción desfavorable en este aspecto. En relación con el 2023, el indicador se mantiene dentro del nivel esperado, reflejando continuidad en la calidad del servicio. El 1.45% restante, eligió no responder.

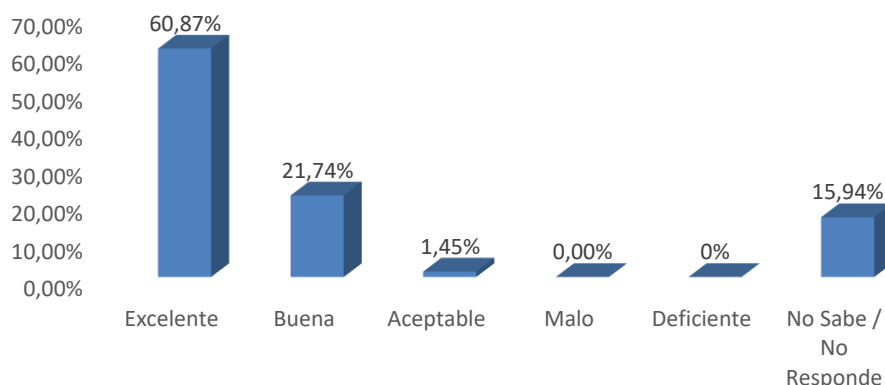
2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 11 | 17 | 7 | 7 | 42 | 60,87% | 60,87% |
| Buena | 5 | 3 | 0 | 7 | 15 | 21,74% | 82,61% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 84,06% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 84,06% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 84,06% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 1 | 9 | 1 | 11 | 15,94% | 100,00% |
| Total | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 4. Horario de atención al usuario (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 82.61% de los usuarios que utilizaron el servicio telefónico consideraron adecuado el horario de atención, lo que indica que, en términos generales, la disponibilidad del servicio ha respondido a las necesidades de la mayoría. Sin embargo, se observa una disminución en la percepción positiva en comparación con el año anterior (93.62 %), lo que sugiere la necesidad de evaluar si existen factores que puedan estar afectando la accesibilidad del servicio en determinados horarios.

Por otro lado, el 1,45 % de los encuestados manifestó insatisfacción con este aspecto, mientras que un 15,94 % optó por no responder. Esto último podría indicar desconocimiento o desinterés sobre el tema, por lo que sería recomendable reforzar la divulgación de los horarios de atención mediante distintos canales para asegurar que los usuarios cuenten con información clara y oportuna.

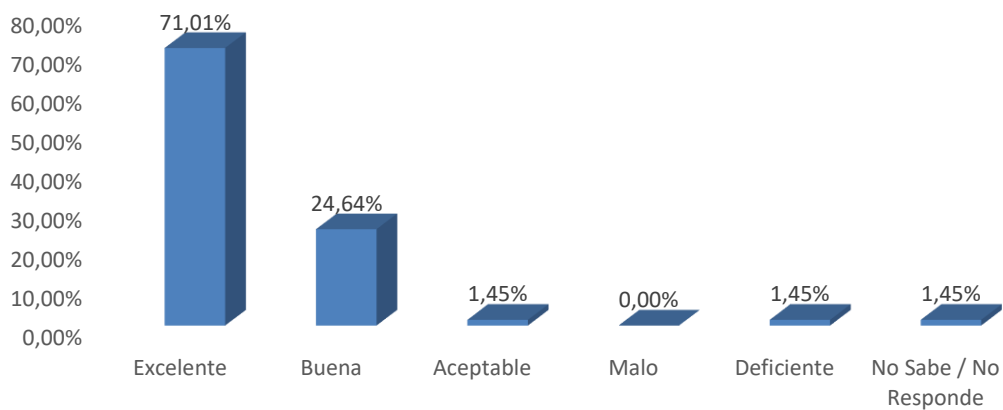
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 14 | 17 | 12 | 6 | 49 | 71,01% | 71,01% |
| Buena | 2 | 3 | 4 | 8 | 17 | 24,64% | 95,65% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 97,10% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 97,10% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 98,55% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,45% | 100,00% |
| Total | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024

Gráfico 5. *Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 95.65% de los usuarios que accedieron al servicio telefónico expresaron conformidad con el tiempo de espera antes de ser atendidos, lo que indica que, en la mayoría de los casos, la Corporación ha logrado brindar una respuesta adecuada a las solicitudes. No obstante, el 2.90% , correspondiente a dos encuestados manifestó inconformidad con este aspecto, y un usuario optó por no responder. Para mantener y mejorar este nivel de satisfacción, sería conveniente monitorear periódicamente los tiempos de espera y, en caso de identificar aumentos, implementar estrategias que optimicen la atención y reduzcan posibles demoras. El 1.45% restante, eligió no responder.

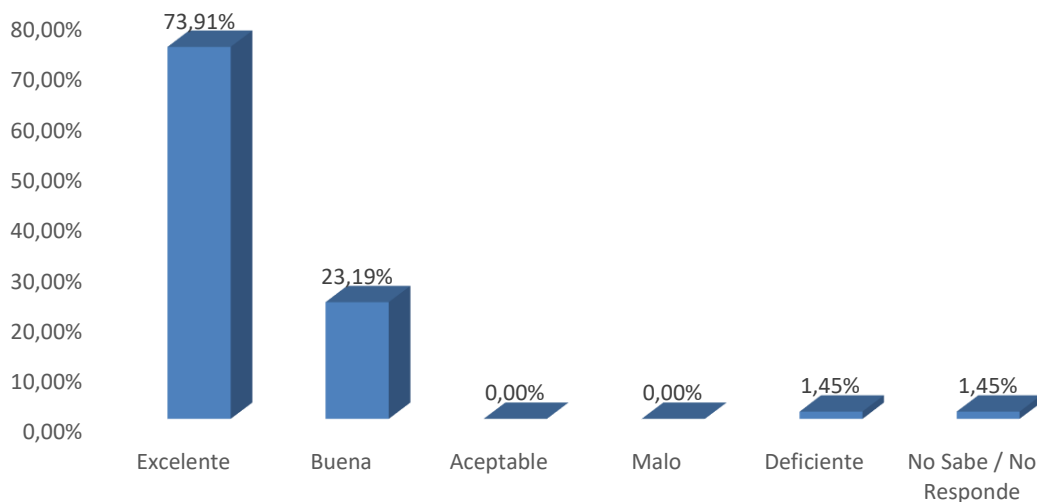
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

| Escala De Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 14 | 17 | 12 | 8 | 51 | 73,91% | 73,91% |
| Buena | 2 | 3 | 4 | 7 | 16 | 23,19% | 97,10% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 97,10% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 97,10% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 98,55% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,45% | 100% |
| Total | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 6. *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 2024.

El 97.10% de los 69 usuarios encuestados que utilizaron los servicios telefónicos expresaron satisfacción con el tiempo de espera mientras eran transferidos a la dependencia solicitada. Una personas, equivalentes al 1.45%, lo consideraron aceptable, malo o deficiente. El 1.45% restante, eligió no responder.

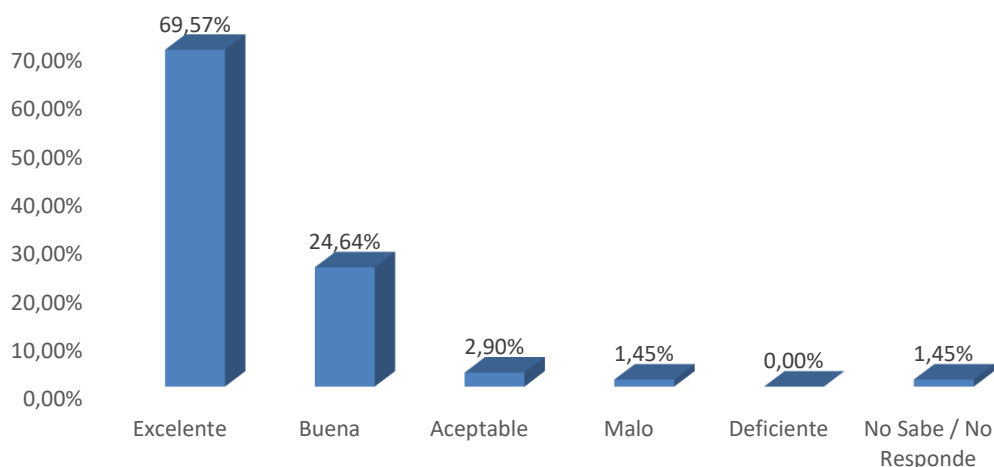
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 12 | 17 | 11 | 8 | 48 | 69,57% | 69,57% |
| Buena | 4 | 3 | 3 | 7 | 17 | 24,64% | 94,20% |
| Aceptable | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2,90% | 97,10% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 99% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 99% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,45% | 100% |
| Total | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 7. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 94.20% de los usuarios que utilizaron el servicio telefónico expresan una percepción positiva sobre la atención recibida, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con este canal. No obstante, el 4.35% de los encuestados, equivalente a tres personas, manifestó una experiencia menos favorable, lo que resalta la importancia de seguir fortaleciendo la calidad del servicio. En comparación con el año 2023, donde se obtuvo el mismo porcentaje, el indicador se mantiene dentro del rango esperado, aunque es fundamental continuar implementando acciones que garanticen una atención eficiente y una mejora continua en la experiencia del usuario. El 1.45% restante, eligió no responder.

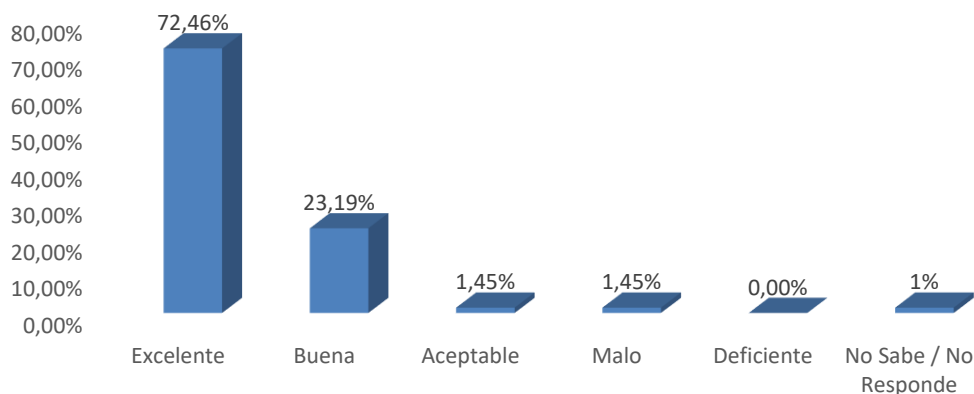
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 12 | 17 | 14 | 7 | 50 | 72,46% | 72,46% |
| Buena | 3 | 3 | 2 | 8 | 16 | 23,19% | 95,65% |
| Aceptable | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,45% | 97,10% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,45% | 99% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 99% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% | 100% |
| Total | 16 | 21 | 16 | 16 | 69 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 8. Imagen que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 95.65% de los usuarios que utilizaron el canal telefónico manifestaron una percepción positiva de la Corporación, lo que refleja una imagen institucional sólida. Sin embargo, el 2.90% de los encuestados, equivalente a dos personas, expresaron una valoración menos favorable, lo que sugiere oportunidades de mejora en la experiencia de atención. Aunque el indicador se mantiene por encima del umbral mínimo del 90% y en línea con el promedio del año 2023, con un 94.68%, es fundamental reforzar estrategias que consoliden una percepción positiva y fortalezcan la confianza de los usuarios en la entidad. El 1.45% restante, eligió no responder.

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

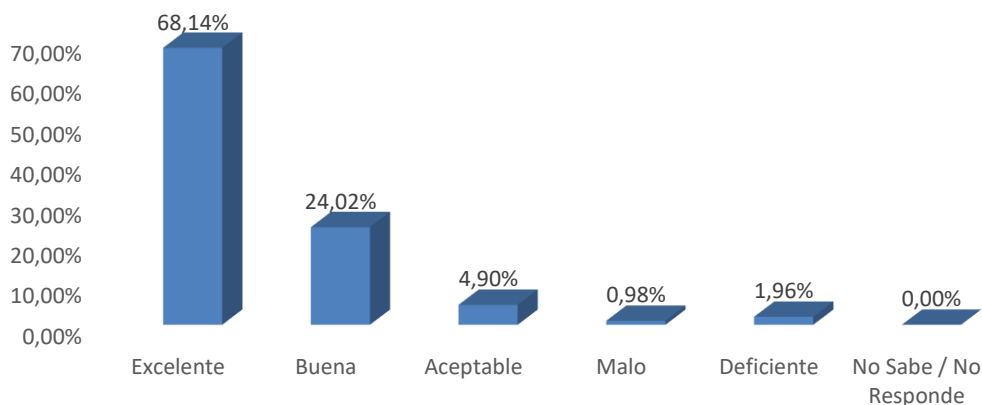
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 43 | 47 | 15 | 34 | 139 | 68,14% | 68,14% |
| Buena | 7 | 10 | 13 | 19 | 49 | 24,02% | 92,16% |
| Aceptable | 0 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4,90% | 97,06% |
| Malo | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0,98% | 98,04% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 1,96% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 100% |
| Total | 51 | 61 | 32 | 60 | 204 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 9. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

De los 204 usuarios encuestados que recibieron atención por correo electrónico o postal, el 92.16% expresó satisfacción con la orientación brindada por los servidores públicos. Este resultado refleja una mejora en comparación con el año 2023, cuando la favorabilidad fue del 87.88%. No obstante, 16 usuarios (7.84%) manifestaron descontento con la información recibida a través de estos canales. A pesar del avance, este indicador aún requiere fortalecimiento para garantizar una mejor experiencia para los usuarios.

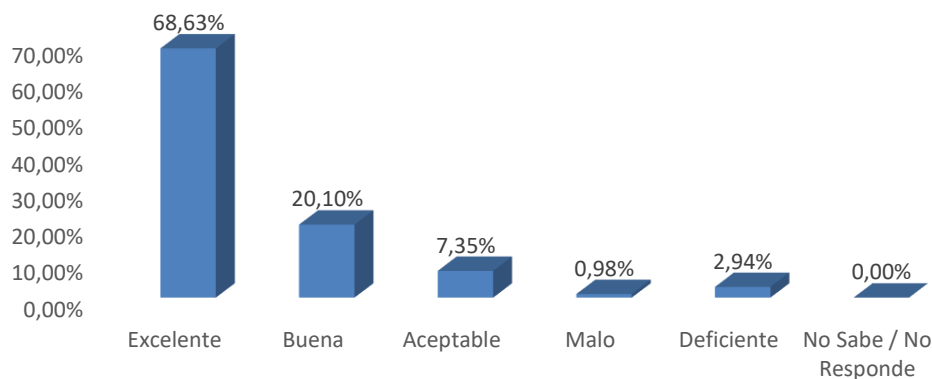
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 42 | 50 | 16 | 32 | 140 | 68,63% | 68,63% |
| Buena | 8 | 6 | 11 | 16 | 41 | 20,10% | 88,73% |
| Aceptable | 0 | 3 | 5 | 7 | 15 | 7,35% | 96,08% |
| Malo | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0,98% | 97,06% |
| Deficiente | 0 | 2 | 0 | 4 | 6 | 2,94% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 100% |
| Total | 51 | 61 | 32 | 60 | 204 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 10. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 88.73% de los usuarios encuestados que recibieron atención por correo electrónico o postal expresaron satisfacción con la claridad y utilidad de la información proporcionada por los servidores públicos. Este resultado muestra una mejora respecto al 2023, cuando la favorabilidad fue del 84.85%; sin embargo, aún no se alcanza la meta del 90%. Por otro lado, el 11.27% manifestó insatisfacción en este aspecto. Este indicador sigue siendo desfavorable y requiere acciones para fortalecer la entrega de información clara y útil por parte de los funcionarios.

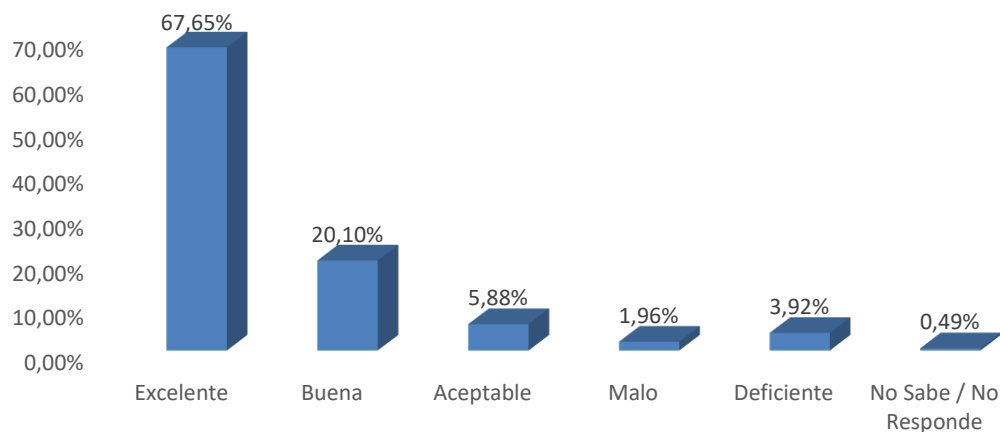
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 44 | 50 | 17 | 27 | 138 | 67,65% | 67,65% |
| Buena | 6 | 5 | 10 | 20 | 41 | 20,10% | 87,75% |
| Aceptable | 0 | 3 | 2 | 7 | 12 | 5,88% | 93,63% |
| Malo | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 | 1,96% | 95,59% |
| Deficiente | 0 | 2 | 2 | 4 | 8 | 3,92% | 99,51% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,49% | 100% |
| Total | 51 | 61 | 32 | 60 | 204 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 11. *Respuesta recibida a su petición (Canal Correos).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 87.75% de los encuestados expresaron satisfacción con la respuesta recibida a sus solicitudes, ya que se proporcionó información oportuna y acorde a sus requerimientos. Sin embargo, el 11.76% restante manifestó insatisfacción con la respuesta recibida. Algunas razones son por la percepción de excesiva exigencia en los requisitos para trámites y demoras en la entrega de la respuesta. Este indicador en comparación con el año 2023, continua por debajo de la meta propuesta.

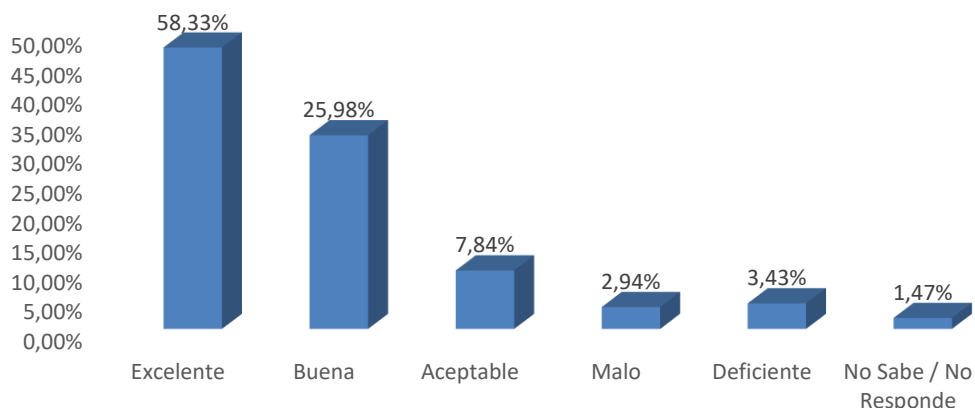
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 42 | 42 | 11 | 24 | 119 | 58,33% | 58,33% |
| Buena | 7 | 10 | 17 | 19 | 53 | 25,98% | 84,31% |
| Aceptable | 1 | 4 | 2 | 9 | 16 | 7,84% | 92,16% |
| Malo | 1 | 0 | 0 | 5 | 6 | 2,94% | 95,10% |
| Deficiente | 0 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3,43% | 98,53% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 1,47% | 100% |
| Total | 51 | 61 | 32 | 60 | 204 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 12. *Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 84.31% de los usuarios encuestados en el canal de correos, manifestó satisfacción con los tiempos de respuesta de la Corporación, reflejando una mejora frente al 81.82% registrado en 2023. No obstante, el indicador aún no alcanza la meta del 90%. Se reconoce el impacto positivo de las estrategias implementadas por la Subdirección Administrativa y Financiera, especialmente el fortalecimiento del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, lo que ha permitido un mejor control y mayor oportunidad en las respuestas. Aun así, el 17.90% de los usuarios expresó insatisfacción con los tiempos de respuesta, mientras que el 1.17% decidió no responder.

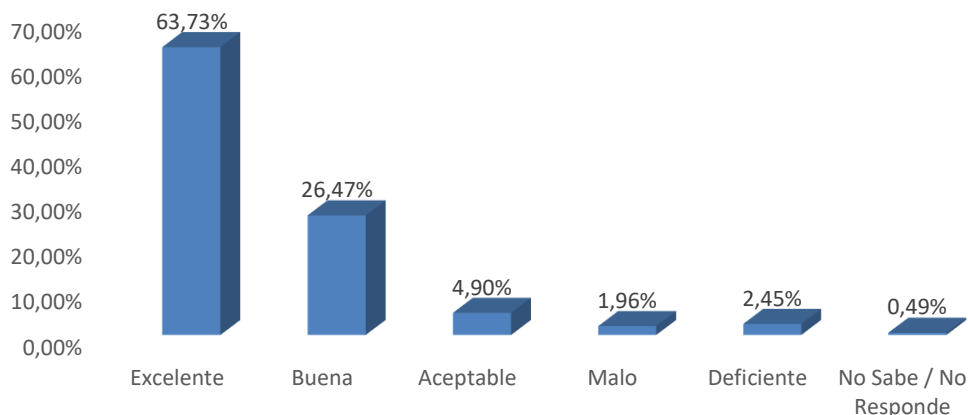
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

| Escala De Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 41 | 44 | 15 | 30 | 130 | 63,73% | 63,73% |
| Buena | 9 | 12 | 14 | 19 | 54 | 26,47% | 90,20% |
| Aceptable | 0 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4,90% | 95,10% |
| Malo | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 | 1,96% | 97,06% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 2,45% | 99,51% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,49% | 100% |
| Total | 51 | 61 | 32 | 60 | 204 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 13. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 90.20% de los usuarios que utilizaron el servicio por correo electrónico o postal manifestaron satisfacción con los servicios prestados por la entidad, evidenciando un aumento en la percepción favorable respecto al 88.64% registrado en 2023. Por su parte, el 9.31% expresó inconformidad, mientras que el 0.49% optó por no responder. Este resultado refleja una mejora en la imagen de la Corporación, acercándose a niveles más altos de aceptación por parte de los usuarios.

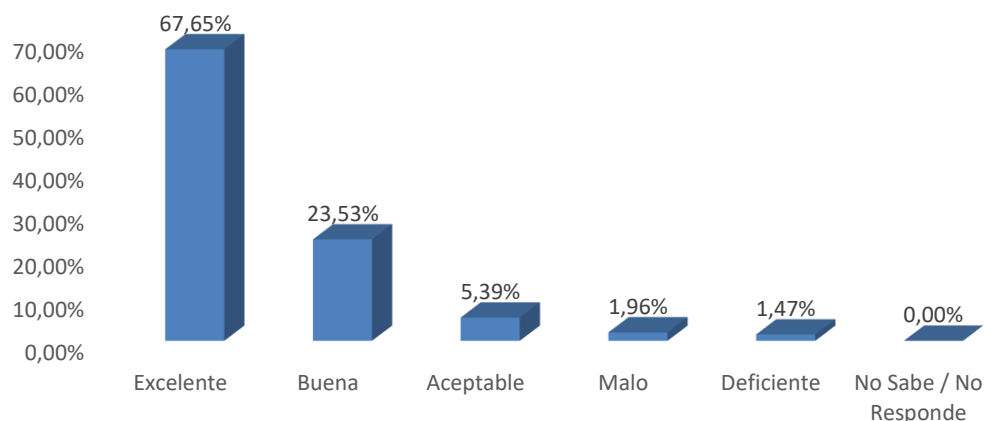
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 44 | 46 | 15 | 33 | 138 | 67,65% | 67,65% |
| Buena | 6 | 12 | 14 | 16 | 48 | 23,53% | 91,18% |
| Aceptable | 0 | 2 | 3 | 6 | 11 | 5,39% | 96,57% |
| Malo | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 1,96% | 98,53% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1,47% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 100% |
| Total | 51 | 61 | 32 | 60 | 204 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 14. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 91.18% de los usuarios que se comunicaron con la Corporación a través de correo electrónico o postal manifestaron una percepción favorable de la entidad, manteniéndose por encima del 90% en comparación con 2023. Sin embargo, el 8.82% expresó inconformidad en este aspecto. Aunque el resultado es positivo, es importante continuar implementando estrategias que fortalezcan la imagen institucional y mejoren la experiencia de los usuarios.

2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

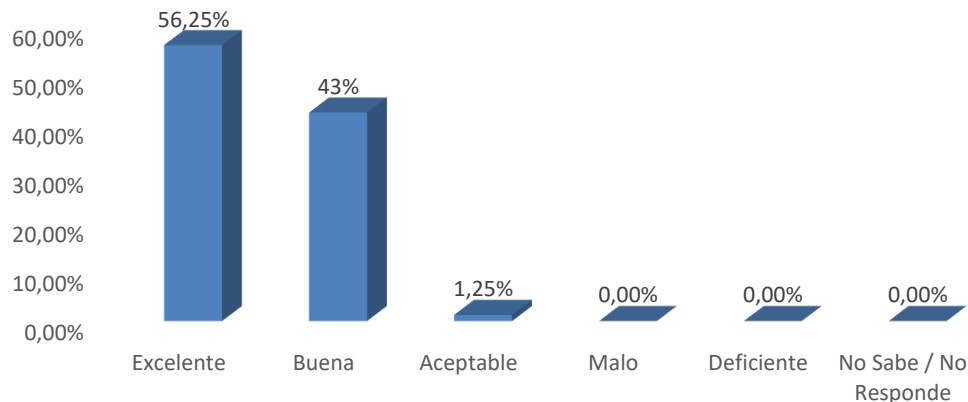
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 12 | 17 | 4 | 12 | 45 | 56% | 56% |
| Buena | 7 | 4 | 12 | 11 | 34 | 43% | 99% |
| Aceptable | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1.25% | 100% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 100% |
| Total | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 15. *Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 99% de los usuarios que utilizaron la página web como medio de comunicación fueron encuestados sobre el servicio prestado por la Corporación, así como sobre la presentación y el diseño del sitio, otorgando una calificación satisfactoria. El 1.25% de los encuestados no calificaron positivamente este punto. Este resultado es un indicador favorable que refleja la implementación de acciones alineadas con las políticas digitales de orden nacional. Además, en relación con el año 2023 mantiene el nivel de satisfacción por encima del 90%.

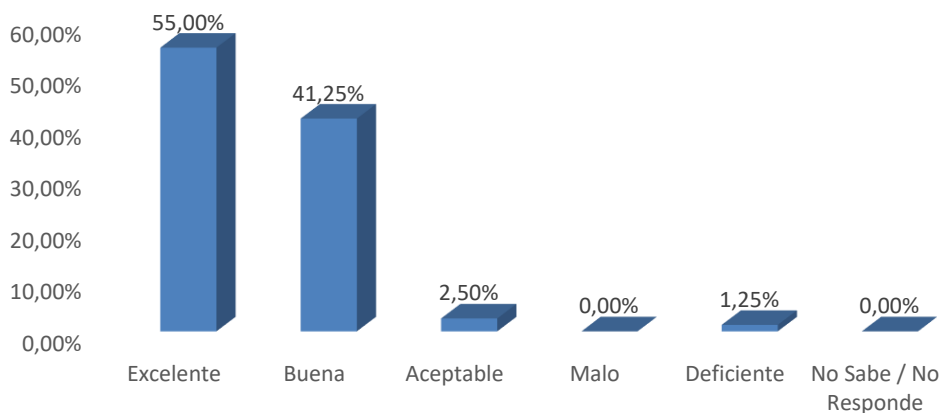
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 12 | 17 | 5 | 10 | 44 | 55,00% | 55,00% |
| Buena | 7 | 4 | 10 | 12 | 33 | 41,25% | 96,25% |
| Aceptable | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2,50% | 98,75% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 98,75% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,25% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 100% |
| Total | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 16. *Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 96.25% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación manifestaron satisfacción con la facilidad de acceso y la confiabilidad de la información disponible en el sitio. En contraste, el 3.75% calificó estos aspectos como aceptables.

Este indicador se mantiene dentro del promedio esperado en comparación con 2023, lo que refleja la estabilidad en la percepción positiva de la plataforma. Sin embargo, es fundamental continuar fortaleciendo las estrategias implementadas para optimizar la eficacia de las herramientas digitales, garantizando un acceso ágil, información confiable y una mejor experiencia para los usuarios externos.

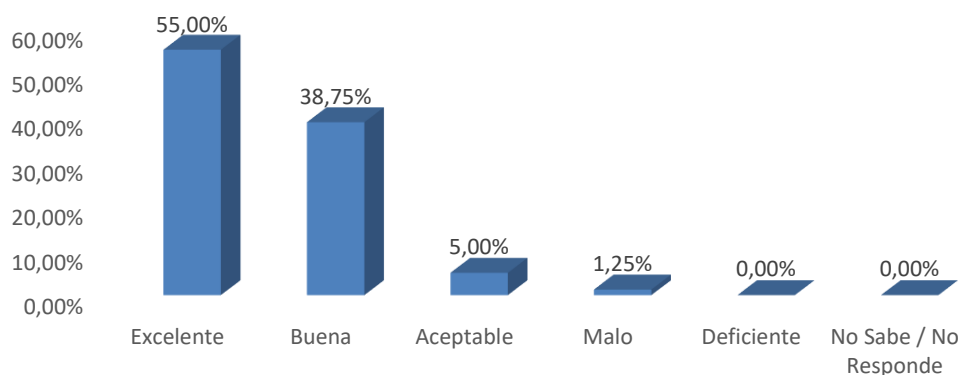
2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 12 | 17 | 5 | 10 | 44 | 55,00% | 55% |
| Buena | 7 | 4 | 8 | 12 | 31 | 38,75% | 94% |
| Aceptable | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 5,00% | 99% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,25% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 100% |
| Total | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 | 100,00% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 17. *Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 94% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación expresaron satisfacción con el contenido y la utilidad de la página web de la Corporación. El 6.25% restante, calificaron este aspecto como insatisfactorio. Esto resalta la importancia de realizar un trabajo articulado con el área de comunicaciones y, de manera transversal, con todas las áreas, para garantizar un contenido valioso y útil para los usuarios de la Corporación.

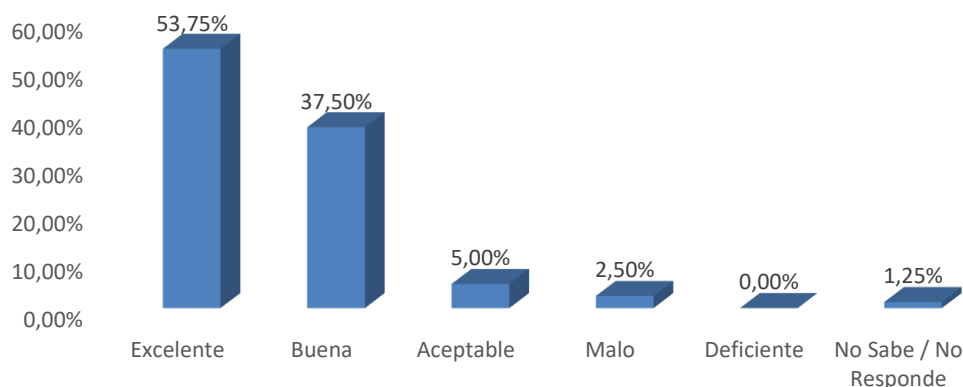
2.4.4. Actualización de la información

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 12 | 17 | 5 | 9 | 43 | 53,75% | 53,75% |
| Buena | 7 | 4 | 7 | 12 | 30 | 37,50% | 91,25% |
| Aceptable | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 5,00% | 96,25% |
| Malo | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2,50% | 98,75% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 98,75% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,25% | 100% |
| Total | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 18. Actualización de la información (Canal Página Web).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

En relación con la actualización de la información en la página web de la Corporación, el 91.25% de los usuarios encuestados expresó satisfacción, reflejando una mejora significativa frente al 83.05% registrado el año anterior.

Este resultado evidencia avances en la gestión de contenidos digitales, alineados con las políticas establecidas. No obstante, es fundamental mantener el cargue oportuno de la información requerida y reforzar la publicación de contenido actualizado para garantizar su pertinencia y utilidad para los usuarios.

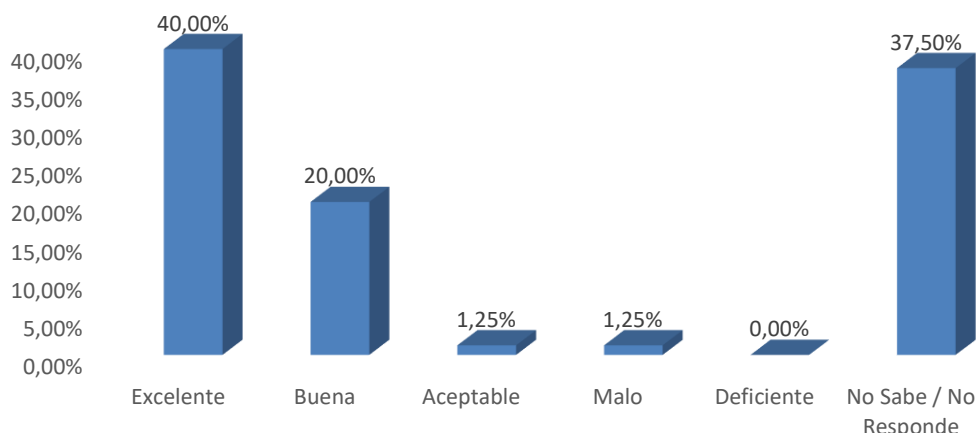
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 10 | 16 | 2 | 4 | 32 | 40,00% | 40,00% |
| Buena | 5 | 3 | 5 | 3 | 16 | 20,00% | 60,00% |
| Aceptable | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1,25% | 61,25% |
| Malo | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1,25% | 62,50% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 62,50% |
| No Sabe /No Responde | 4 | 2 | 8 | 16 | 30 | 37,50% | 100% |
| Total | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 19. *Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 60% de los encuestados considera satisfactoria la facilidad de acceso para personas con discapacidad. Por otro lado, el 2.50% de los encuestados no califica como satisfactorio este punto, un 37.50% optó por la opción "No Sabe/No Responde" (NS/NR).

En cuanto al análisis que se realiza de los comentarios realizados por los usuarios al hacer esta pregunta expresaron que, al no ser una persona con discapacidad, mencionan que no buscan el botón de accesibilidad. Esta situación ha contribuido a la calificación negativa asociada a esta pregunta. Se sugiere realizar mejoras en el diseño y señalización del botón de accesibilidad con el fin de que pueda ser más fácil identificarlo.

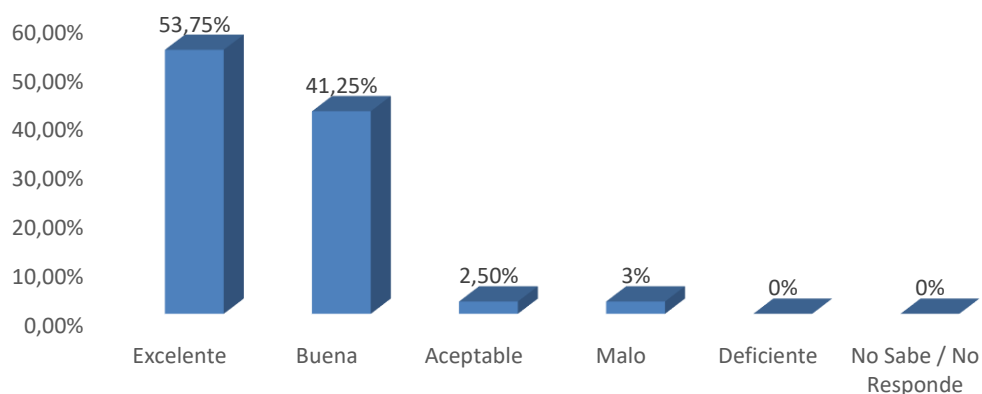
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 12 | 17 | 3 | 11 | 43 | 53,75% | 53,75% |
| Buena | 7 | 4 | 14 | 8 | 33 | 41,25% | 95,00% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2,50% | 97,50% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 100% |
| Total | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024

Gráfico 20. *Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Según los datos recopilados, el 95% de los usuarios encuestados se mostraron satisfechos con los tiempos de respuesta de la Corporación, mientras que el 5% expresó inconformidad. Este resultado evidencia una mejora considerable frente al 76.27% registrado el año anterior.

Para consolidar este avance, es esencial continuar optimizando los procesos internos y reforzar el compromiso de las diferentes áreas en la entrega de respuestas oportunas a los usuarios

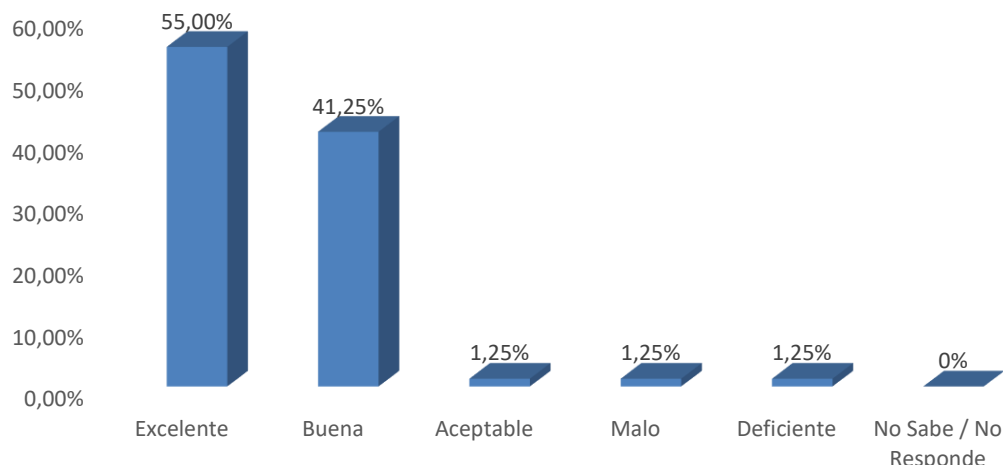
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 12 | 17 | 3 | 12 | 44 | 55,00% | 55,00% |
| Buena | 7 | 4 | 13 | 9 | 33 | 41,25% | 96,25% |
| Aceptable | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1,25% | 97,50% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,25% | 98,75% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,25% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 100% |
| Total | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 21. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 96.25% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación calificaron como satisfactorio el servicio prestado por la Corporación, reflejando una mejora significativa frente al 86.44% registrado el año anterior. Por otro lado, el 3.75% de los encuestados calificó este aspecto como insatisfactorio.

Este resultado evidencia un avance en la calidad del servicio digital, destacando la importancia de continuar fortaleciendo las herramientas y estrategias que permitan mantener y mejorar la experiencia de los usuarios en la plataforma.

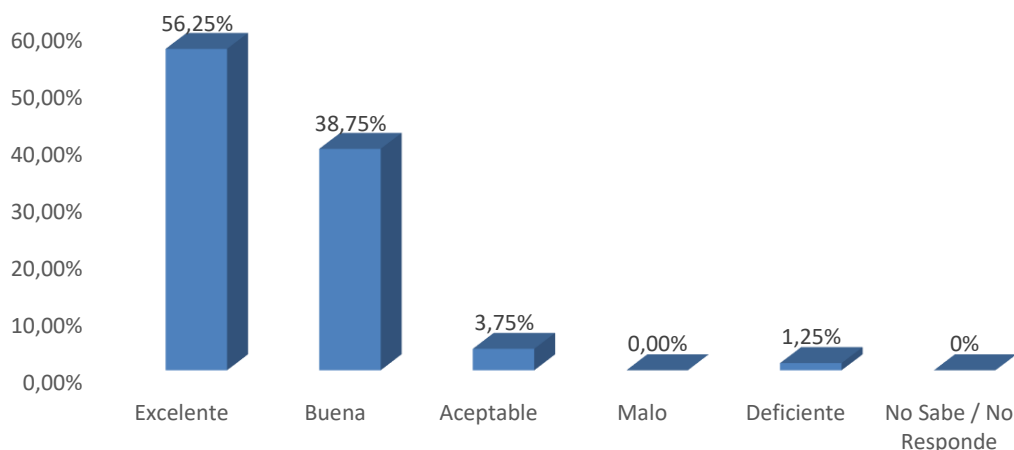
2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 17 | 3 | 10 | 45 | 56,25% | 56,25% |
| Buena | 4 | 4 | 12 | 11 | 31 | 38,75% | 95,00% |
| Aceptable | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3,75% | 98,75% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 98,75% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,25% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0% | 100% |
| Total | 19 | 21 | 17 | 23 | 80 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 22. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 95% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, lo que representa una mejora significativa en comparación con el 88.14% registrado el año anterior, superando así el umbral del 90% esperado. Por otro lado, el 5% de los encuestados expresó una percepción no favorable de la entidad.

Este resultado refleja un avance en la percepción institucional, pero es fundamental continuar implementando estrategias que fortalezcan la confianza y mejoren la experiencia de los usuarios en el acceso a la información, trámites y servicios de la Corporación.

2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

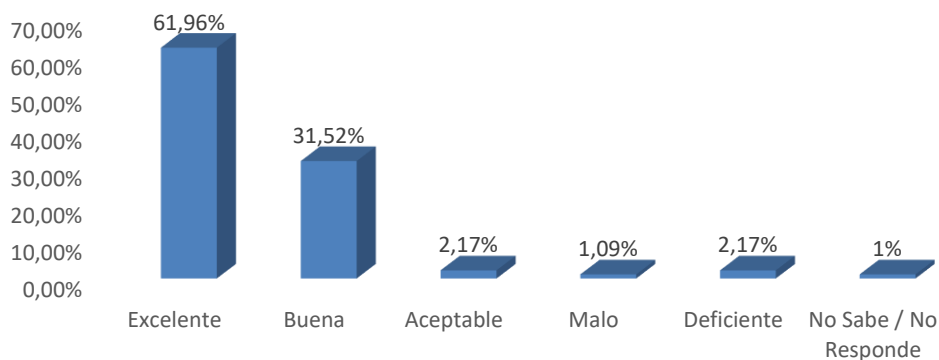
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 18 | 9 | 57 | 61,96% | 61,96% |
| Buena | 6 | 5 | 10 | 8 | 29 | 31,52% | 93,48% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2,17% | 95,65% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,09% | 96,74% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2,17% | 98,91% |
| No Sabe /No Responde | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% | 100% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 23. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024

El 93.48% de los usuarios que realizaron solicitudes a través del canal presencial manifestaron satisfacción con la orientación recibida por parte de la Corporación, mientras que el 5.43% calificó este aspecto de manera negativa.

Este resultado es positivo, ya que se mantiene por encima del 90% y se sostiene en relación con el año anterior. Es importante continuar fortaleciendo la atención presencial para garantizar una experiencia aún más clara y eficiente para los usuarios.

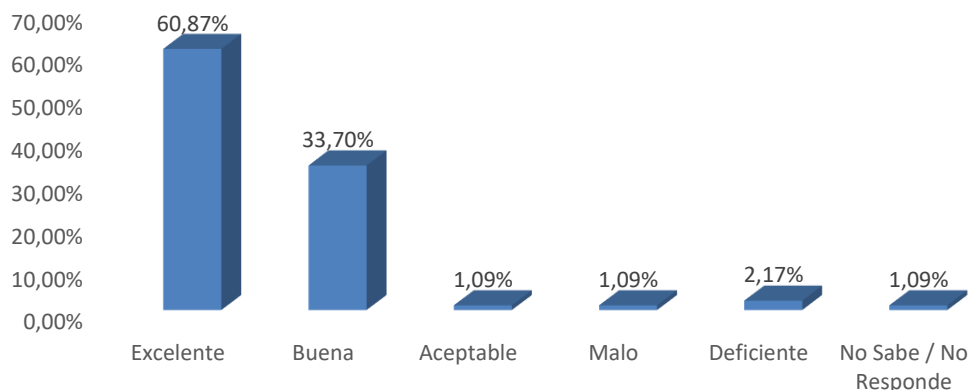
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 18 | 8 | 56 | 60,87% | 60,87% |
| Buena | 6 | 5 | 10 | 10 | 31 | 33,70% | 94,57% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,09% | 95,65% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,09% | 96,74% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2,17% | 98,91% |
| No Sabe /No Responde | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,09% | 100% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 24. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 94.57% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial para realizar trámites calificaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información proporcionada por el personal de la Corporación, mientras que el 4.35% expresó una percepción no favorable.

Este resultado refleja una mejora significativa en comparación con el año anterior, cuando la favorabilidad fue del 85.19%. Es fundamental mantener este indicador, en relación con los lineamientos de la Función Pública, que promueven el uso de un lenguaje claro en la atención a los ciudadanos.

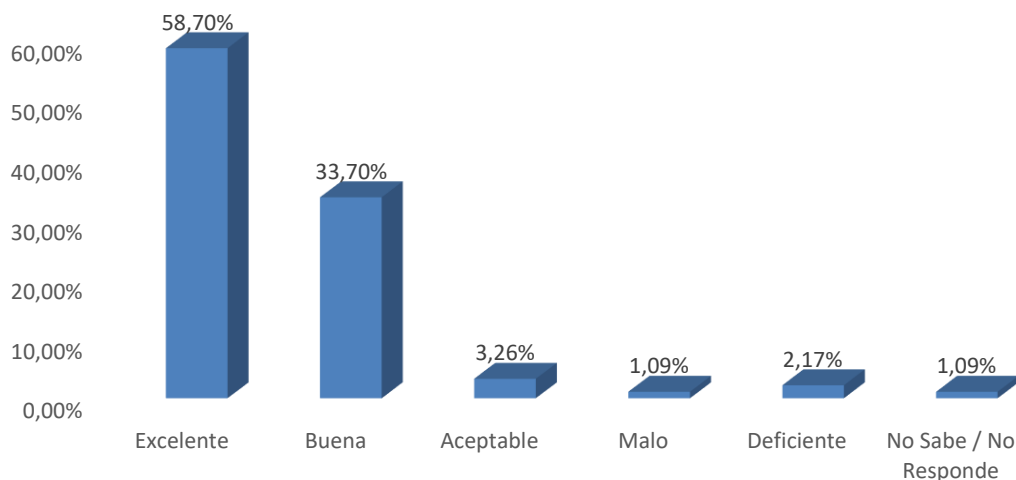
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 16 | 8 | 54 | 58,70% | 58,70% |
| Buena | 6 | 5 | 11 | 9 | 31 | 33,70% | 92,39% |
| Aceptable | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 3,26% | 95,65% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,09% | 96,74% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2,17% | 98,91% |
| No Sabe /No Responde | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,09% | 100% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 25. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024

En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación, el 92.39% de los usuarios que utilizaron el canal presencial manifestaron conformidad, mientras que el 6.52% expresó una percepción negativa.

Este resultado es positivo, ya que evidencia la preparación y conocimientos del personal de la Corporación y se mantiene por encima del 90% esperado, en línea con los resultados del año anterior. No obstante, es importante continuar fortaleciendo la capacitación del equipo para garantizar un servicio aún más eficiente y de calidad.

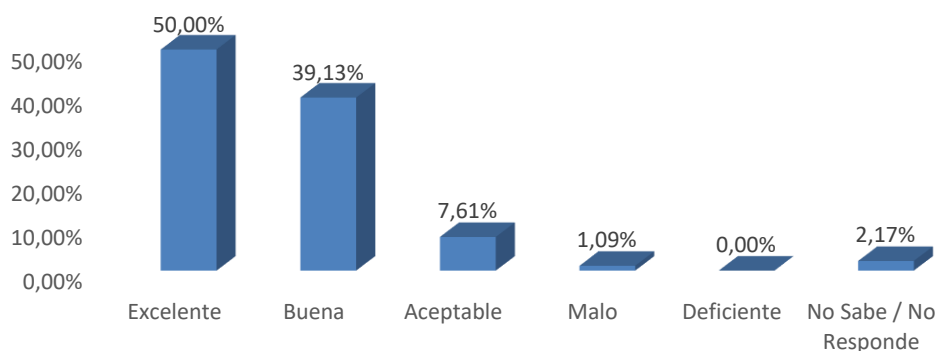
2.5.4. Horario de atención al usuario

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 14 | 2 | 46 | 50,00% | 50,00% |
| Buena | 6 | 5 | 13 | 12 | 36 | 39,13% | 89,13% |
| Aceptable | 0 | 0 | 1 | 6 | 7 | 7,61% | 96,74% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,09% | 97,83% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 97,83% |
| No Sabe /No Responde | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2,17% | 100% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 26. Horario de atención al usuario (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 89.13% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para la vigencia 2023, 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. 8 usuarios calificaron como aceptable y malo el horario que se tiene establecido en los Municipios.

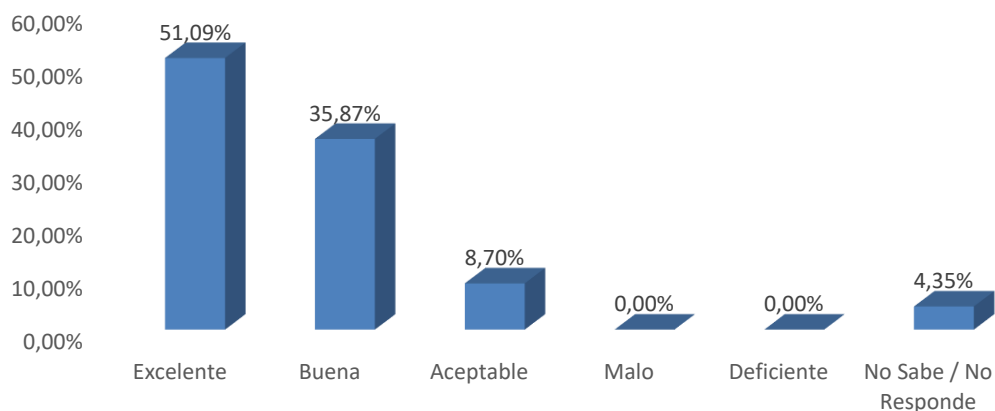
2.5.5. Instalaciones Locativas

Tabla 35. *Instalaciones Locativas (Canal Presencial).*

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 15 | 2 | 47 | 51,09% | 51,09% |
| Buena | 6 | 4 | 13 | 10 | 33 | 35,87% | 86,96% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 | 8,70% | 95,65% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 95,65% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 95,65% |
| No Sabe/No Responde | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 4,35% | 100% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 27. *Instalaciones Locativas (Canal Presencial).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

En relación con las instalaciones locativas, el 86.96% de los usuarios encuestados calificaron como adecuadas las condiciones de la Corporación para la prestación del servicio. El 8.70% calificó negativamente este punto, especialmente aquellos atendidos en las oficinas de los municipios. Además, el 4.35% de los encuestados optó por no responder esta pregunta.

Este indicador continúa por debajo del 90% esperado en comparación con el año anterior, lo que resalta la necesidad de seguir trabajando en mejoras locativas. Es fundamental avanzar en las adecuaciones de la infraestructura para garantizar un servicio óptimo a los usuarios, en línea con los lineamientos nacionales y el fortalecimiento del canal presencial.

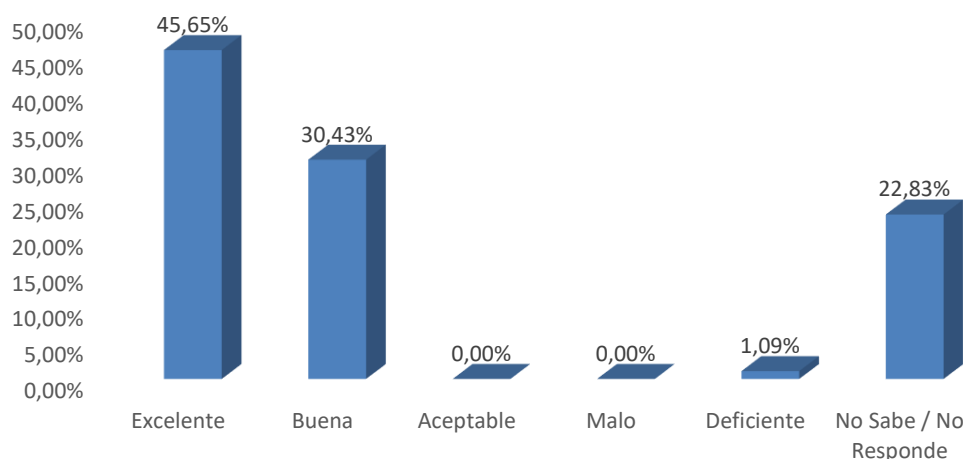
2.5.6. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

Tabla 36. *Facilidad de acceso personas con discapacidad (Canal Presencial).*

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 12 | 0 | 42 | 45,65% | 45,65% |
| Buena | 6 | 5 | 13 | 4 | 28 | 30,43% | 76,09% |
| Aceptable | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 76,09% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 76,09% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,09% | 77,17% |
| No Sabe /No Responde | 1 | 0 | 3 | 17 | 21 | 22,83% | 100% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 28. *Facilidad de acceso personas con discapacidad (Canal Presencial).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 76.09% de los encuestados considera satisfactoria la facilidad de acceso para personas con discapacidad, mientras que el 1.09% la califica negativamente. Un 22.83% optó por no responder, los encuestados manifiestan que al no presentar alguna discapacidad no perciben o no prestan atención a las condiciones de accesibilidad.

Este indicador muestra una mejora en comparación con el año anterior, cuando se registró un 67.9% de favorabilidad. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo las condiciones de accesibilidad para garantizar un entorno inclusivo y cumplir con los estándares establecidos.

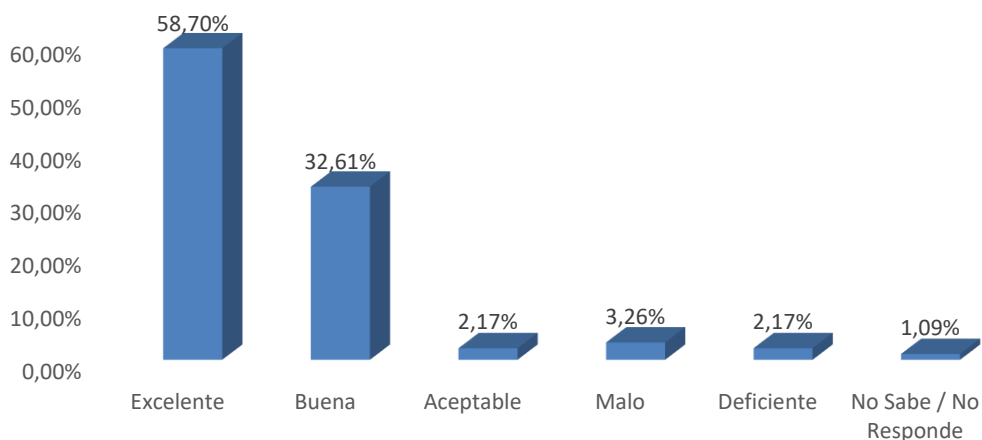
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 16 | 8 | 54 | 58,70% | 58,70% |
| Buena | 5 | 5 | 12 | 8 | 30 | 32,61% | 91,30% |
| Aceptable | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2,17% | 93,48% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3,26% | 96,74% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2,17% | 98,91% |
| No Sabe /No Responde | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,09% | 100,00% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 29. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023.

El 91.30% de los usuarios encuestados se manifestaron satisfechos con las respuestas recibidas a sus trámites ambientales y PQRSDF gestionados en la Corporación, mientras que el 7.61% las calificó como insatisfactorias.

Este indicador refleja una mejora significativa en comparación con el año anterior, cuando la satisfacción fue del 80.25%. Se recomienda continuar fortaleciendo los procesos de respuesta para garantizar la calidad y oportunidad en la atención a los ciudadanos.

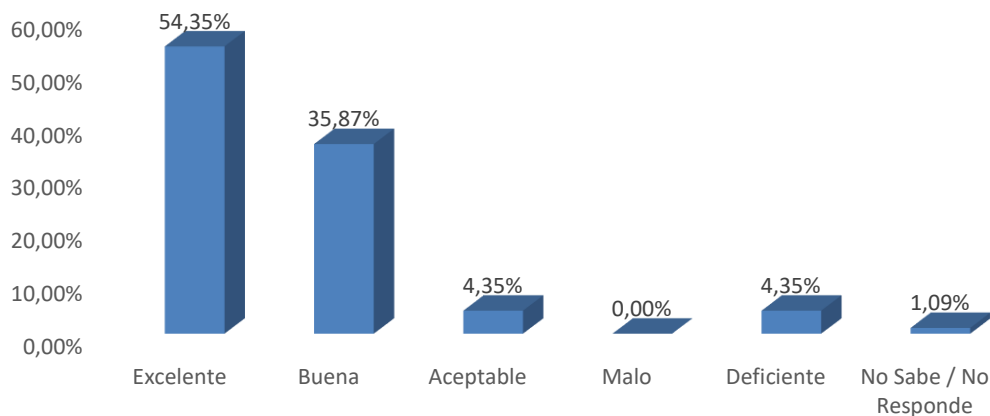
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 14 | 6 | 50 | 54,35% | 54,35% |
| Buena | 6 | 5 | 13 | 9 | 33 | 35,87% | 90,22% |
| Aceptable | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 4,35% | 94,57% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 94,57% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4,35% | 98,91% |
| No Sabe /No Responde | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,09% | 100% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 30. *Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

En el canal presencial, el tiempo de espera para ser atendido fue calificado como satisfactorio por el 90.22% de los usuarios encuestados, lo que representa una mejora en comparación con el año anterior, cuando la satisfacción alcanzó el 80.25%. Por otro lado, el 8.70% de los encuestados expresaron una valoración negativa sobre este aspecto.

Este resultado indica un avance en la optimización de los tiempos de atención, aunque es importante seguir implementando estrategias para reducir aún más los tiempos de espera y mejorar la experiencia del usuario.

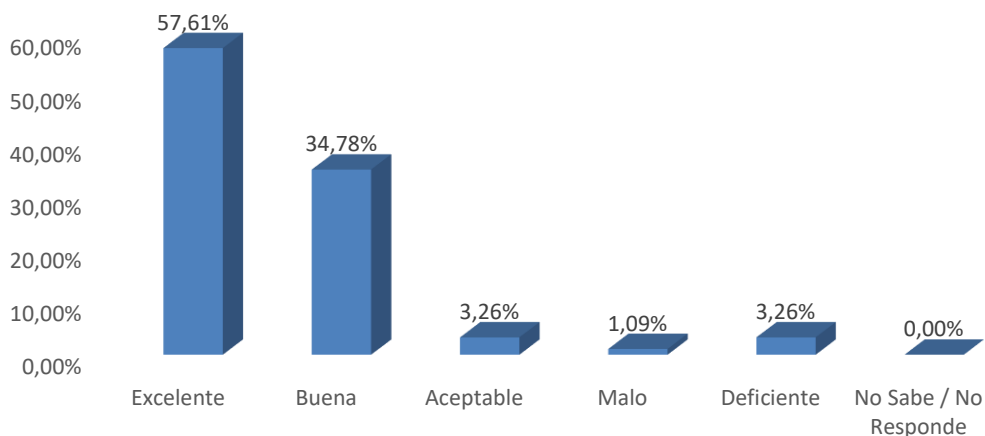
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 14 | 18 | 6 | 53 | 57,61% | 57,61% |
| Buena | 6 | 6 | 10 | 10 | 32 | 34,78% | 92,39% |
| Aceptable | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 3,26% | 95,65% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,09% | 96,74% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3,26% | 100% |
| No Sabe /No Responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 100% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 31. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

La satisfacción general de los usuarios que recibieron atención a través del canal presencial alcanzó el 92.39%, mostrando una mejora en relación con el año anterior, cuando se registró un 87.65%. El 7.61% de los encuestados manifestaron una percepción no satisfactoria.

Este resultado refleja un avance en la calidad del servicio presencial, pero es fundamental continuar fortaleciendo las estrategias de atención al usuario para garantizar una experiencia óptima y mantener una percepción positiva sobre el servicio prestado.

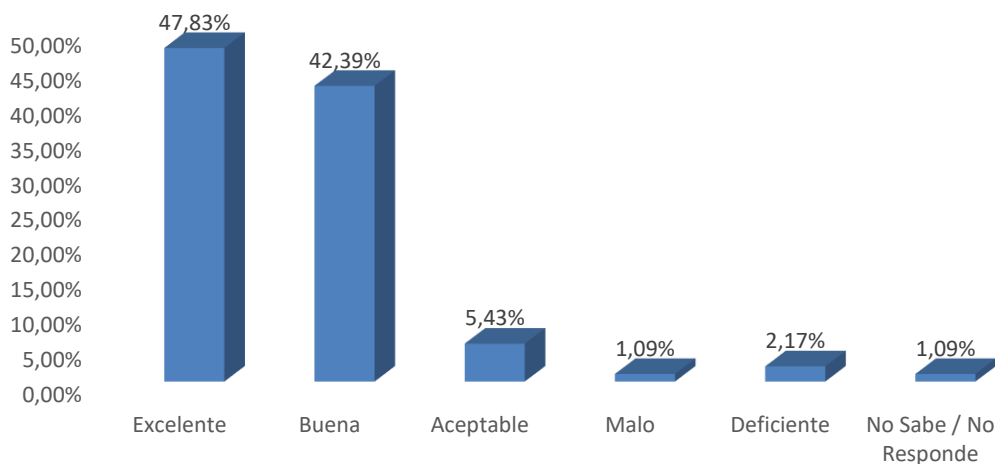
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

| Escala de Calificación | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | 4to Trimestre | Total | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|----------------------|
| Excelente | 15 | 15 | 13 | 1 | 44 | 47,83% | 47,83% |
| Buena | 5 | 5 | 13 | 16 | 39 | 42,39% | 90,22% |
| Aceptable | 1 | 0 | 2 | 2 | 5 | 5,43% | 95,65% |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,09% | 96,74% |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2,17% | 98,91% |
| No Sabe /No Responde | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,09% | 100,00% |
| Total | 22 | 20 | 28 | 22 | 92 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

Gráfico 3. Imagen General que tiene de la Corporación (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 90.22% de los usuarios encuestados que fueron atendidos a través del canal presencial tienen una percepción favorable de la Corporación, reflejando una mejora respecto al 87.65% registrado el año anterior. Sin embargo, el 8.70% expresó una opinión desfavorable.

Este resultado resalta la necesidad de seguir fortaleciendo la atención presencial para mejorar la percepción de los ciudadanos sobre la Corporación y garantizar una experiencia de servicio más satisfactoria.

3. 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 de 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.

3.1 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 No Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”) | Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde |
|---------------------------|---|--|---|
| Correo Electrónico–Postal | 184 | 19 | 1 |
| Telefónico | 65 | 3 | 1 |
| Página Web | 77 | 3 | 0 |
| Personal | 85 | 7 | 0 |
| Total | 411 | 32 | 2 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 92.36% (411 personas) expresó a nivel general, satisfacción con los servicios prestados por la Corporación, reflejando una mejora respecto al 89.62% registrado el año anterior. En contraste, el 7.19% (32 personas) manifestó insatisfacción, lo que indica la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias para optimizar la atención y mejorar la experiencia de los usuarios. Además, el 0.45% (2 personas) restante corresponde a respuestas “NS/NR”.

Para seguir avanzando en la mejora del servicio, es fundamental garantizar respuestas claras a las solicitudes de los usuarios, mantener tiempos de respuesta oportunos y ofrecer un acompañamiento efectivo en la gestión de trámites. Asimismo, se debe reforzar las acciones implementadas para fortalecer la confianza y la percepción positiva de los ciudadanos frente a la Corporación.

3.2. 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 No Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente” | Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde |
|---------------------------|---|---|---|
| Correo Electrónico–Postal | 186 | 18 | 0 |
| Telefónico | 66 | 2 | 1 |
| Página Web | 76 | 4 | 0 |
| Personal | 83 | 8 | 1 |
| Total | 411 | 32 | 2 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024.

El 92.36% (411 personas) de los encuestados manifestaron una percepción positiva sobre la imagen de la Corporación en 2024, reflejando un indicador que se sostiene sobre el 90% esperado, respecto al 91.26% registrado el año anterior. Por otro lado, el 7.92% expresó una valoración negativa, lo que indica la importancia de seguir fortaleciendo estrategias para mejorar la percepción institucional. Además, el 0.45% (2 personas) no respondió esta pregunta.

Estos resultados positivos resaltan la importancia de continuar implementando acciones que refuercen la confianza en la Corporación, promoviendo una comunicación clara, una mayor transparencia en la gestión y una atención cercana a los ciudadanos. Mantener y mejorar esta percepción positiva será clave para consolidar una imagen institucional más favorable y alcanzar mayores niveles de satisfacción.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- **Alto nivel de satisfacción general:** La percepción positiva sobre los servicios prestados por la Corporación se mantiene en niveles favorables, con un aumento en indicadores clave como la atención al usuario y los tiempos de respuesta.
- **Mejoras en la percepción de la imagen institucional:** La imagen de la Corporación mostró un incremento en la favorabilidad, superando los registros del año anterior, aunque persisten oportunidades de mejora en algunos segmentos de usuarios.
- **Desafíos en tiempos de respuesta y seguimiento a trámites:** A pesar de la mejora en este indicador, aún se identifican casos donde los tiempos de respuesta generan insatisfacción en trámites ambientales y PQRSDF.
- **Fortalecimiento de los canales digitales:** Aunque los usuarios califican positivamente la facilidad de acceso y confiabilidad de la información en la página web, es importante seguir incentivando su uso para reducir la carga en el canal presencial.

4.2. Recomendaciones

1. Gestión de tiempos de respuesta y atención a PQRSDF

- El Subproceso de Atención al Usuario debe continuar con el seguimiento y control semanal de los tiempos de respuesta de los PQRSDF, asegurando que las Subdirecciones y demás dependencias conozcan el estado de los casos pendientes. Esto facilitará una gestión más eficiente y contribuirá a la resolución oportuna de las solicitudes.
- Las Subdirección / Área responsables en el proceso de los tramites ambientales y las respuestas a los derechos de petición, debe optimizar los procesos internos, agilizando la gestión y reduciendo los tiempos de respuesta.
- Implementar un control interno en cada Subdirección o Área para asegurar el envío exitoso de las respuestas a los usuarios, verificando que los anexos mencionados en los oficios estén correctamente adjuntos en el sistema Admiarchi.

2. Fortalecimiento de los canales de atención y digitalización

- Promover el uso de los canales digitales (correo electrónico, página web, chat y redes sociales) para reducir la necesidad de desplazamientos a las sedes físicas y mejorar la agilidad en los trámites.
- Continuar con el proceso de actualización y mejoras de la página web, priorizando la facilidad de uso, la navegación intuitiva y el acceso rápido a la información relevante para los usuarios.
- Ampliar las estrategias de comunicación institucional, difundiendo las funciones y competencias de la Corporación para evitar confusiones con entidades como alcaldías municipales, la Unidad de Riesgo y la Gobernación de Caldas.

3. Capacitación y calidad en la atención

- Implementar capacitaciones en lenguaje claro dirigidas a todos los funcionarios, incluyendo el personal de los municipios y quienes proyectan respuestas, con el fin de mejorar la comprensión de los oficios e información suministrada a los usuarios.
- A través de las reinducciones y procesos de capacitación vinculados al Código de Integridad, fortalecer la orientación y disposición del personal, promoviendo el compromiso y la diligencia en la atención al ciudadano. Esto garantizará una interacción clara, empática y eficiente, alineada con los valores institucionales de la Corporación.
- **Gestión de expectativas y comunicación proactiva:** Brindar información clara y anticipada a los usuarios, tanto en el momento de la radicación, por parte de las personas de ventanilla, como durante las visitas técnicas, por parte de los técnicos y profesionales, sobre los tiempos de gestión, requisitos y procedimientos, con el fin de evitar malentendidos y mejorar la percepción del servicio.

4. Infraestructura y accesibilidad

- Examinar y mejorar las condiciones de accesibilidad en las sedes de atención en los municipios, asegurando entornos adecuados para personas con discapacidad.



Elaboración Informe y análisis

LUISA FERNANDA RODAS HERNANDEZ

Líder Subproceso Gestión para la Atención y Servicio al Ciudadano.