

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023



Manizales Caldas, Noviembre de 2023

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales ¹
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

Síguenos en:  @corpocaldas  @corpocaldas  @corpocaldasoficial  @corpocaldas

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 (Canal Correos).....	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>	<i>48</i>
3.2.	<i>Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento:.....</i>	<i>48</i>
3.3.	<i>Sub Dirección de Infraestructura</i>	<i>49</i>
3.4.	<i>Secretaría General</i>	<i>49</i>
3.5.	<i>Sub. Planificación Ambiental del Territorio.....</i>	<i>50</i>
	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.....	10
Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.	12
Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.	12
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 primer trimestre del año 2023 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 81 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el primer trimestre de la vigencia 2023.

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.

	<ul style="list-style-type: none"> 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.</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 = 2082) 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> $n = \frac{2.082 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (2.082 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p>n= 140 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	1er trimestre año 2023
Dependencia Responsable	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
Rol Responsable	Líder del Sub Proceso
Encuestadores	Luisa Fernanda Rodas Hernandez
Fecha entrega	Noviembre 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 primer trimestre del 2023, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1946 PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 136 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 2082 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 140 equivalente al 6.7% 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 81 usuarios, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
Total PQRSDf	1.946	131	75
Total Trámites Ambientales	136	9	6
TOTAL	2.082	140	81

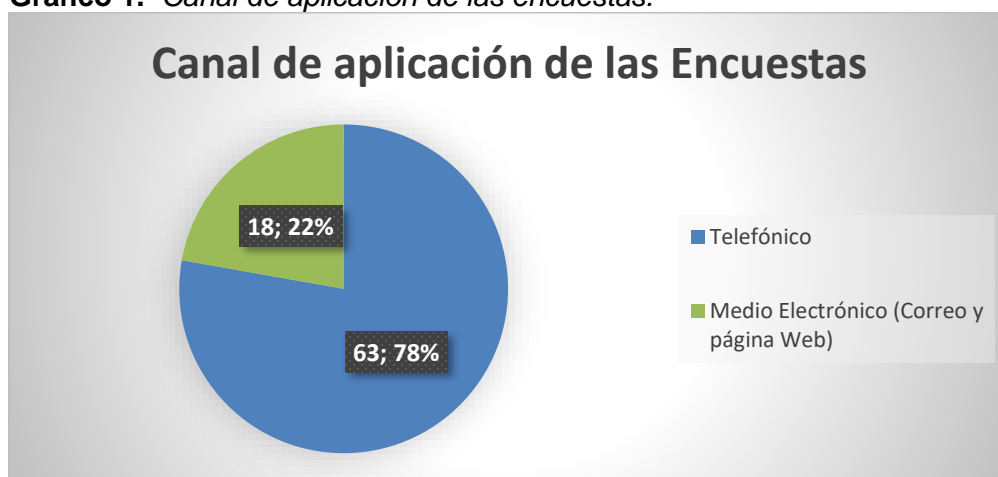
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	63
Medio Electrónico (Correo y página Web)	18
Total Encuestas Aplicadas	81

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Gráfico 1. Canal de aplicación de las encuestas.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 63.78% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el primer trimestre de la vigencia 2023 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios.

El 18.22% 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	54	29
Secretaría General	8	8
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	0	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	34	20
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	12	3
Subdirección Administrativa y Financiera	4	2
Subdirección de Infraestructura Ambiental	19	13
Total Muestra PQRSDf	131	75

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Permiso de Ocupación de Cauce	1	0
Permiso de vertimiento	1	0
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	4	4
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	2	1
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	1	1
Total	9	6

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

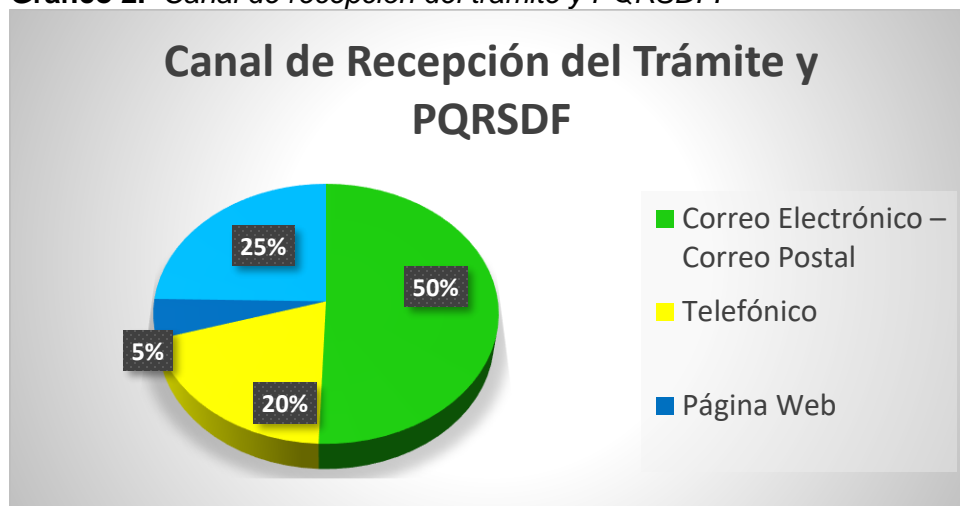
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.

Canal de Recepción del:	Trámite	PQRSDf	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	6	35	41
Telefónico	0	16	16
Página Web	0	4	4
Personal	0	20	20
Total Encuestas Aplicadas	6	75	81

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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 81 encuestas aplicadas, 41 casos fueron recibidos por correo electrónico o correo postal, 20 recibidas de manera personal, 16 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	1			1	2
Aranzazu	1				1
Aquadas	2	1		1	4
Belalcazar	1			2	3
Chinchiná	4	1	1		6
Filadelfia	1		3	1	5
La Dorada				4	4
La Merced					0
Manizales	19		4	1	24
Manzanares					0
Marmato					0
Marulanda					0
Marquetalia	1			2	3
Neira		1	1	1	3
Norcasia	1			1	2
Pácora	1				1
Palestina	2		1	2	5
Pensilvania	1		1		2
Riosucio			1		1
Risaralda			1	1	2
Supia	1				1
Salamina					0
Samaná					0
San José			1		1
Villamaría	1		2		3
Victoria	2			1	3
Viterbo				1	1
Sin información	2	1		1	4
Total	41	4	16	20	81

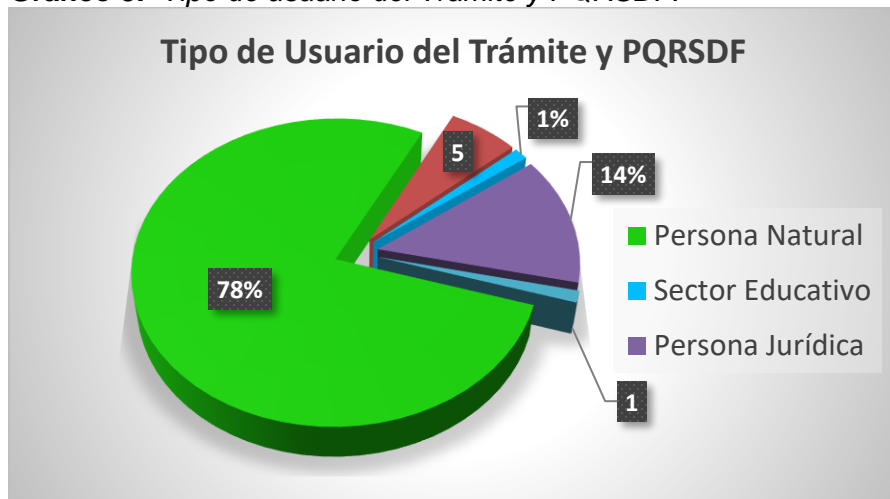
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	63
Sector Privado	5
Sector Educativo	1
Persona Jurídica	11
Organización comunitaria	1
Total	81

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Gráfico 3. Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1

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

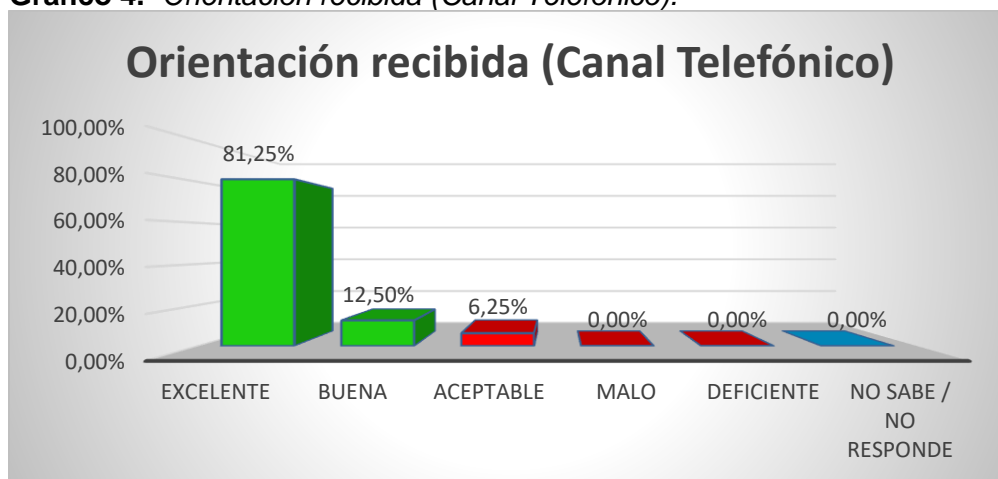
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	81,25%	81,25%
Buena	2	12,50%	93,75%
Aceptable	1	6,25%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Gráfico 4. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 93,75 % 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.

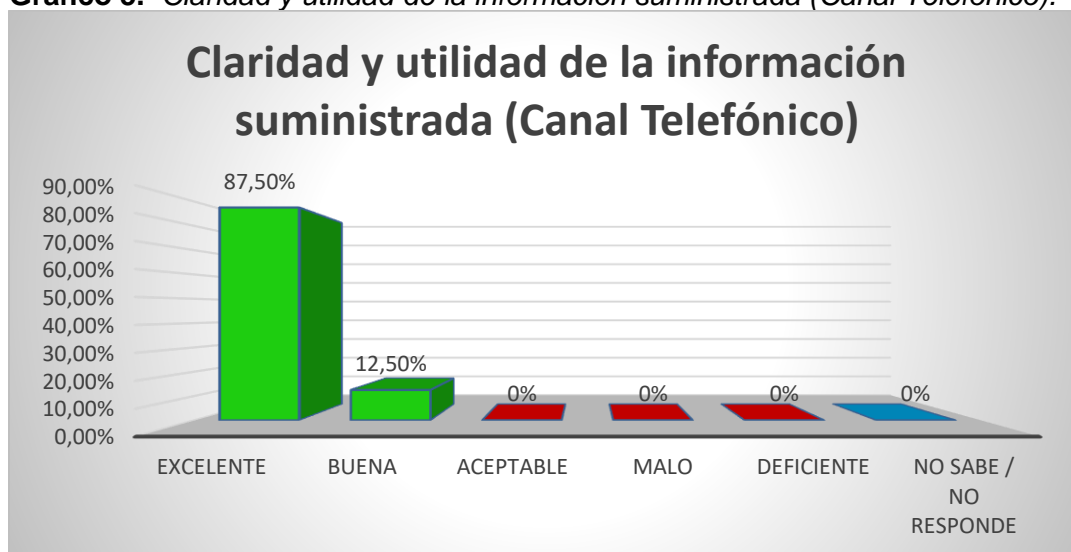
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	87,50%	87,50%
Buena	2	12,50%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
TOTAL	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 100% 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.

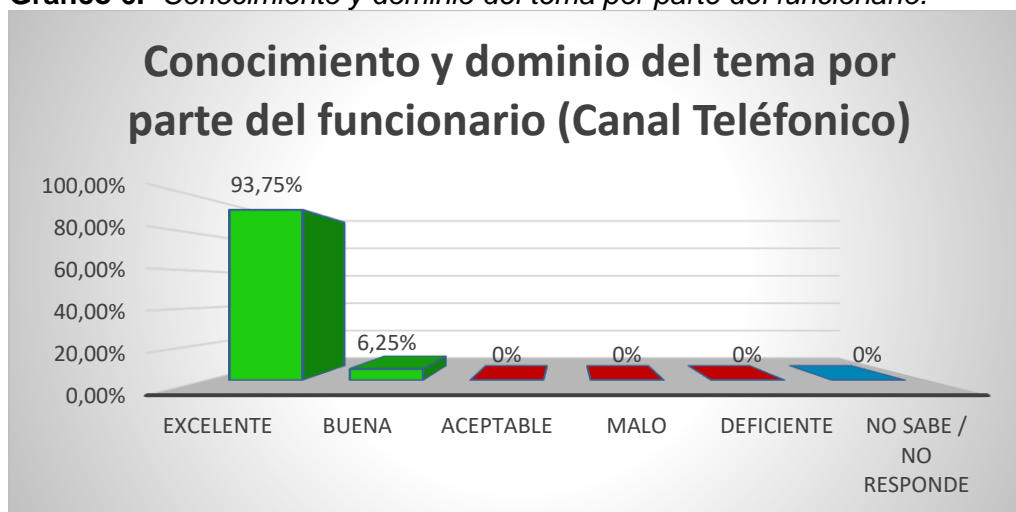
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	93,75%	93,75%
Buena	1	6,25%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 100% 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.

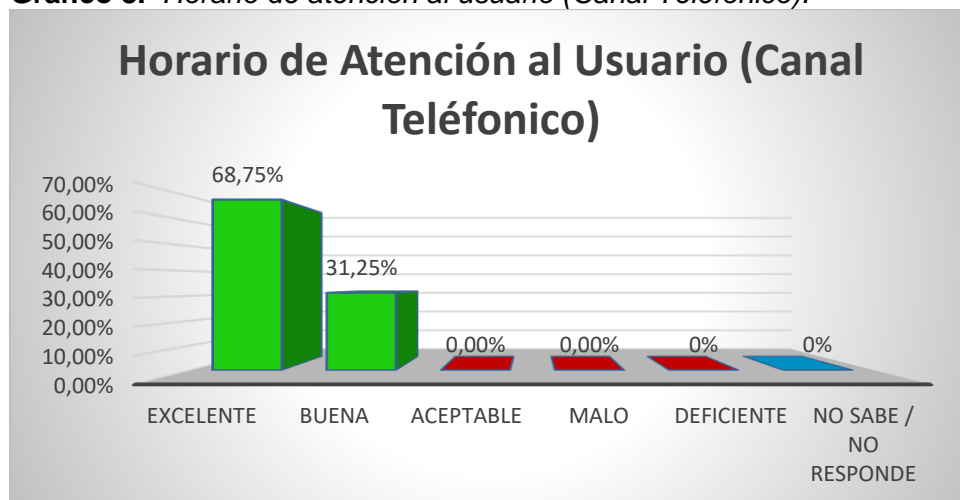
2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	68,75%	68,75%
Buena	5	31,25%	100,00%
Aceptable	0	0,00%	100,00%
Malo	0	0,00%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Al analizar la pregunta sobre el horario de Atención al Usuario, las personas encuestadas que recibieron sus servicios vía telefónica, reportaron un resultado acumulado de 100%, lo que indica que, este resultado ha mejorado en comparación con el cuarto trimestre del 2022 con un promedio acumulado del 88.24%.

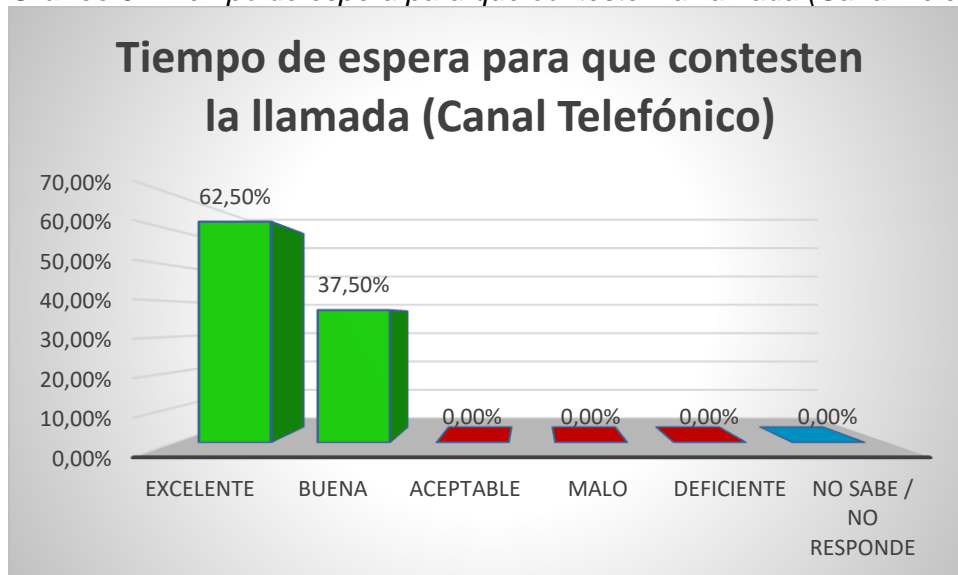
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	62,50%	62,50%
Buena	6	37,50%	100,00%
Aceptable	0	0,00%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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 2023-1.

De los 16 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 100% califica entre excelente y bueno el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada.

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, con el fin de mantener este indicador.

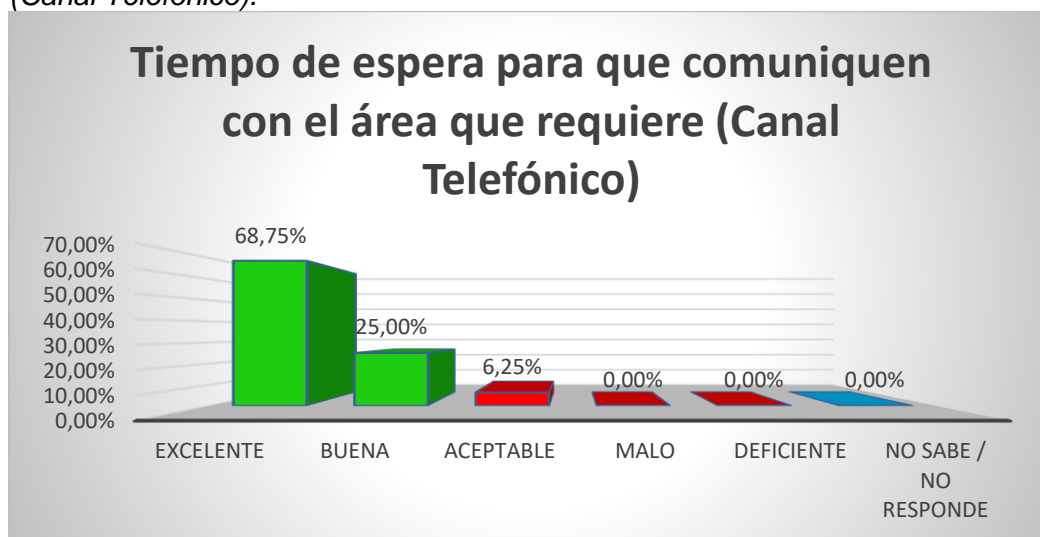
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	68,75%	68,75%
Buena	4	25,00%	93,75%
Aceptable	1	6,25%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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 2023-1.

El 93.75% de los 16 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras lo comunicaban con la dependencia que requirió. El 6.25% restante corresponde a un 1 usuario que calificó como aceptable esta pregunta. Lo que quiere decir que es importante mejorar este proceso de traslados de las llamadas a las áreas correspondientes.

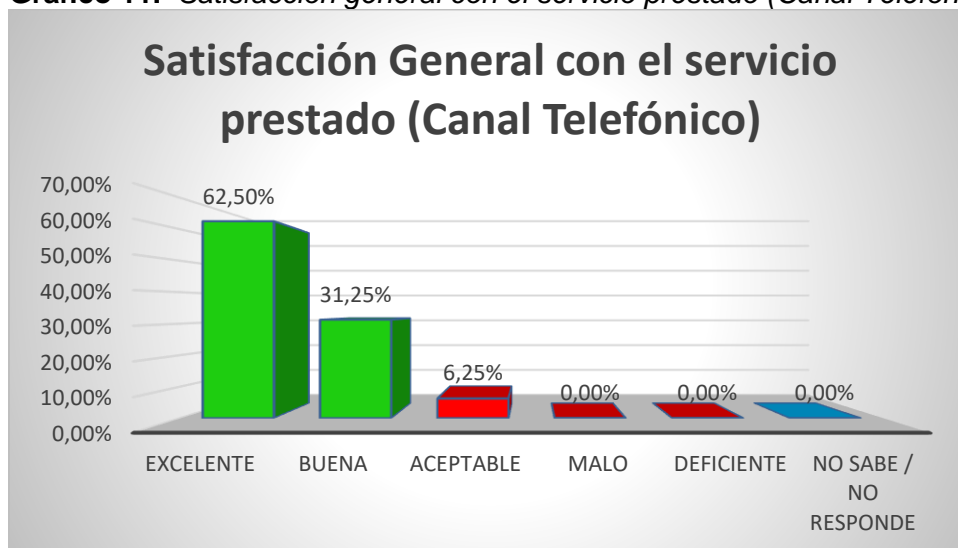
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	62,50%	62,50%
Buena	5	31,25%	93,75%
Aceptable	1	6,25%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 93.75% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad. Tenemos un usuario que nos califica como aceptable en la satisfacción general con el servicio prestado por este canal. Es un indicador que presenta un aumento con respecto al trimestre anterior donde el resultado no fueron favorables, con un 82.35% de satisfacción, y un 17.64% de calificación desfavorable.

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

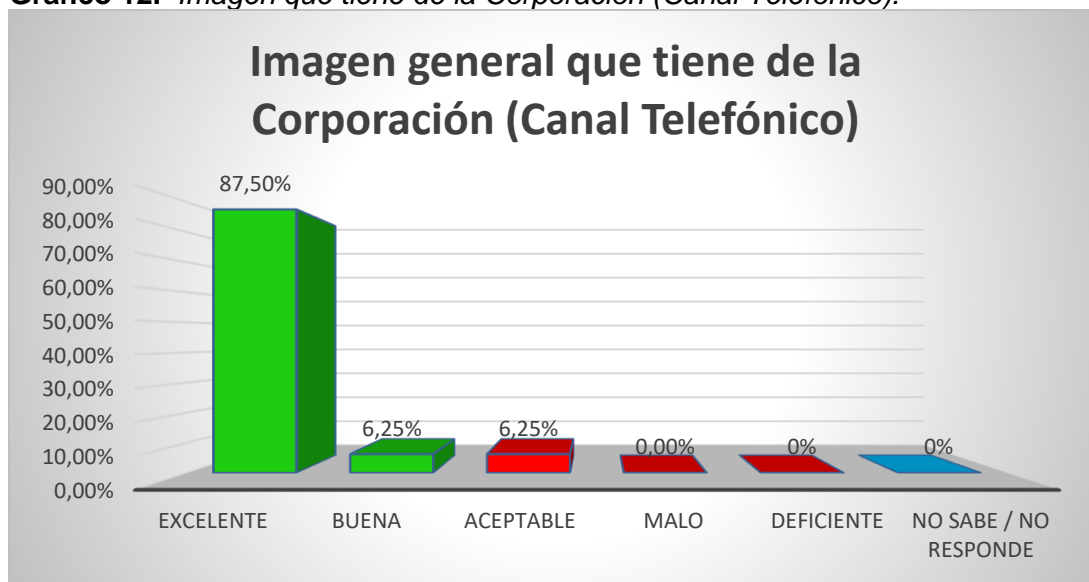
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	87,50%	87,50%
Buena	1	6,25%	93,75%
Aceptable	1	6,25%	100%
Malo	0	0,00%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 93.75% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación.

Este indicador también presenta un aumento con respecto al trimestre anterior donde la imagen que tienen de la Corporación para este medio de comunicación representó un 88.24% de calificación, siendo un indicador para mejorar.

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

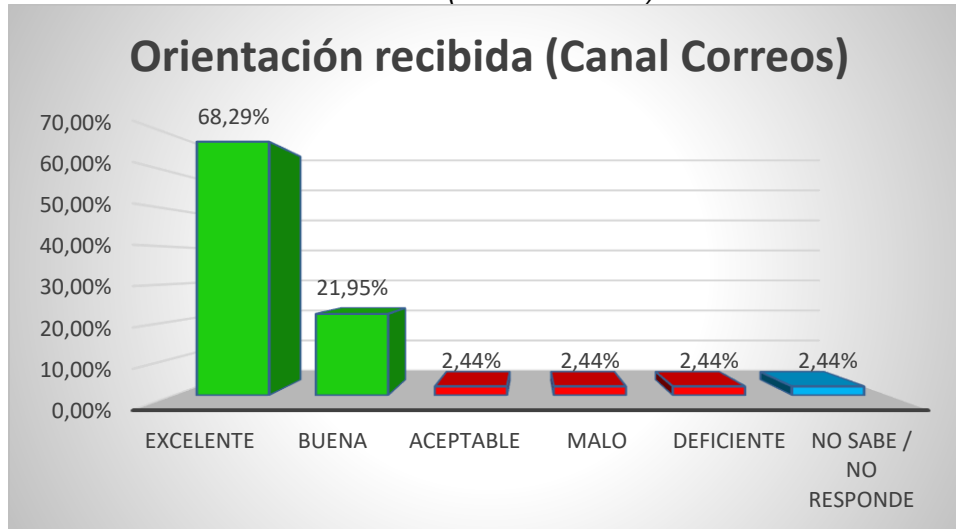
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	68,29%	68,29%
Buena	9	21,95%	90,24%
Aceptable	1	2,44%	92,68%
Malo	1	2,44%	95,12%
Deficiente	1	2,44%	97,56%
No Sabe / No Responde	1	2,44%	100,00%
Total	41	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Gráfico 13. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

En el análisis de los 41 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 90.24% manifestaron estar satisfechos con la Orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites, esto equivale a un aumento con respecto al trimestre anterior donde la orientación recibida fue de 85.00%. Por otro lado, 3 usuarios presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación. 1 usuario respondió NS/NR.

Estos resultados indican que hay que mejorar la orientación que se les brinda a los usuarios que se comunican por este medio.

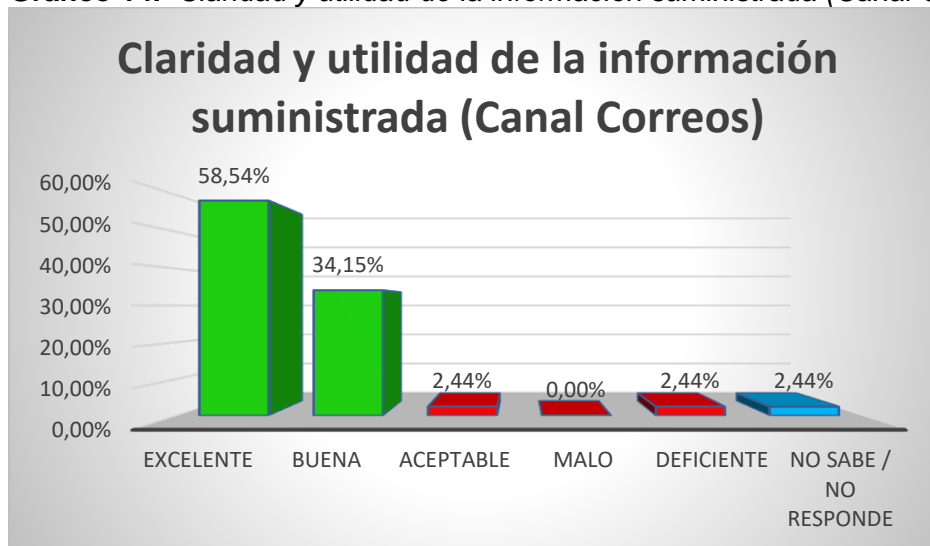
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	24	58,54%	58,54%
Buena	14	34,15%	92,68%
Aceptable	1	2,44%	95,12%
Malo	0	0,00%	95,12%
Deficiente	1	2,44%	97,56%
No Sabe / No Responde	1	2,44%	100,00%
Total	41	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

En el análisis de los 41 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 92.68% 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 un aumento con respecto al indicador del trimestre anterior donde se reportó un 81.67% estando por debajo de la meta propuesta. 2 usuarios, equivalente al 4.88%, presentaron no conformidad. 1 usuario respondió N/R.

Es un indicador que esta mejorando, de igual manera se le debe poner especial atención para continuar entregando a los usuarios información clara y útil.

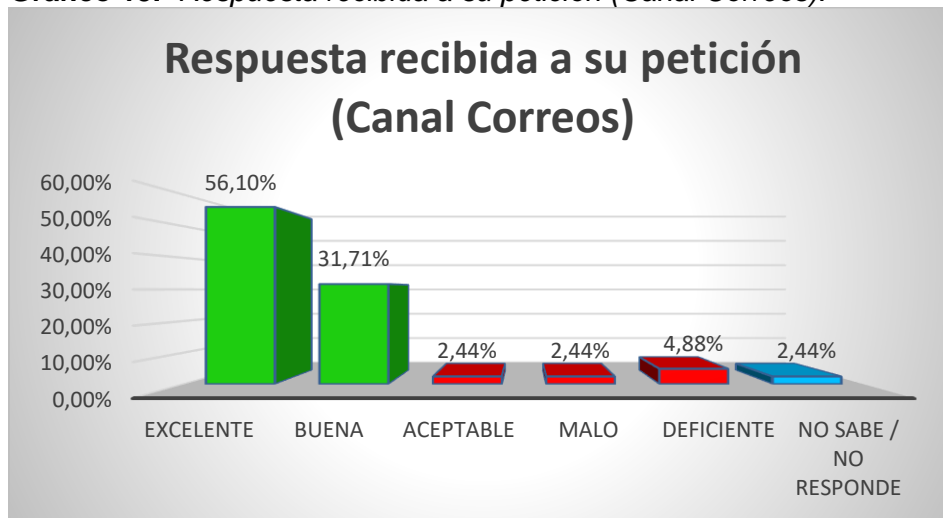
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	23	56,10%	56,10%
Buena	13	31,71%	87,80%
Aceptable	1	2,44%	90,24%
Malo	1	2,44%	92,68%
Deficiente	2	4,88%	97,56%
No Sabe / No Responde	1	2,44%	100,00%
Total	41	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Un 87.80% 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 un aumento con respecto al trimestre anterior donde se obtuvo un 76.67%. El 9.76% corresponde a los usuarios insatisfechos con la respuesta recibida, este promedio disminuye favorablemente con relación al trimestre anterior con 23.33%. El usuario que responde N/R aclara que nunca recibió la respuesta a su petición, internamente se verifica la respuesta y se le remite al usuario.

Es un indicador que muestra la necesidad de ser oportunos en los tiempos establecidos por la Ley y claros en las respuestas que se les da a los usuarios. Al cumplir con estos dos objetivos es posible tener un indicador que logre cumplir con las metas propuestas.

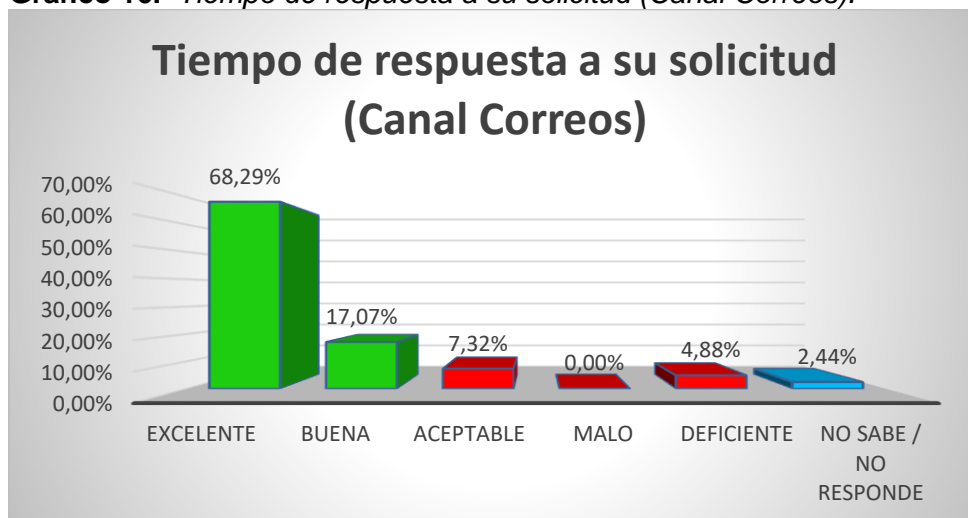
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos)

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	68,29%	68,29%
Buena	7	17,07%	85,37%
Aceptable	3	7,32%	92,68%
Malo	0	0,00%	92,68%
Deficiente	2	4,88%	97,56%
No Sabe / No Responde	1	2,44%	100,00%
Total	41	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que el 85.37% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta a sus requerimientos, lo que permite evidenciar que sigue estando por debajo de la meta que es estar por encima del 90%.

El 12,02% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta. El usuario que responde N/R, igual que la pregunta anterior, aclara que nunca recibió la respuesta a su petición, internamente se verifica la respuesta y se le remite al usuario.

Es un indicador al que se le debe prestar especial atención para mejorar la percepción que tienen los usuarios de la Corporación, con relación a los tiempos de respuesta a las solicitudes.

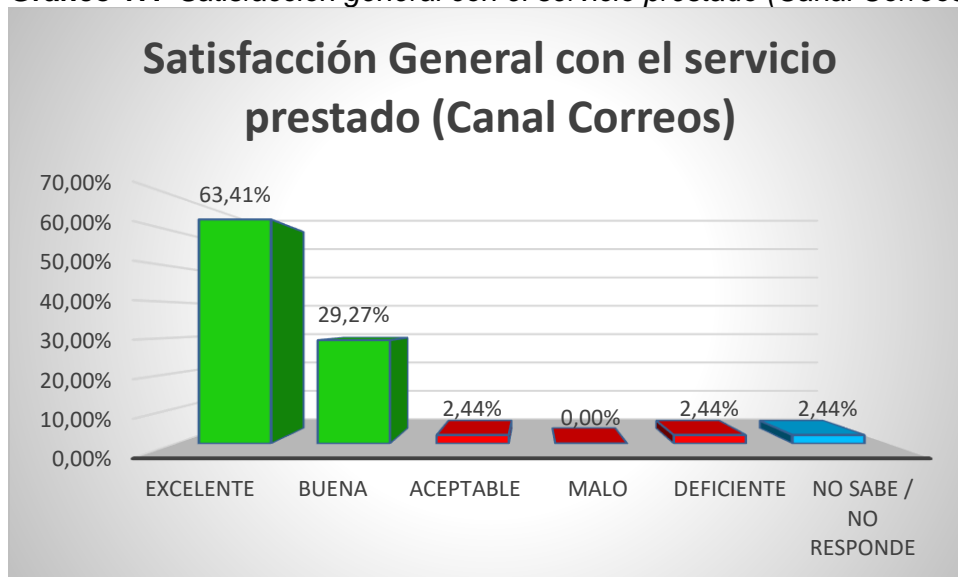
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	26	63,41%	63,41%
Buena	12	29,27%	92,68%
Aceptable	1	2,44%	95,12%
Malo	0	0,00%	95,12%
Deficiente	1	2,44%	97,56%
No Sabe / No Responde	1	2,44%	100,00%
Total	41	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 92.68% 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 un aumento positivo con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 86.67%. El 13,33% restante presentaron inconformidad con los servicios que presta la Corporación.

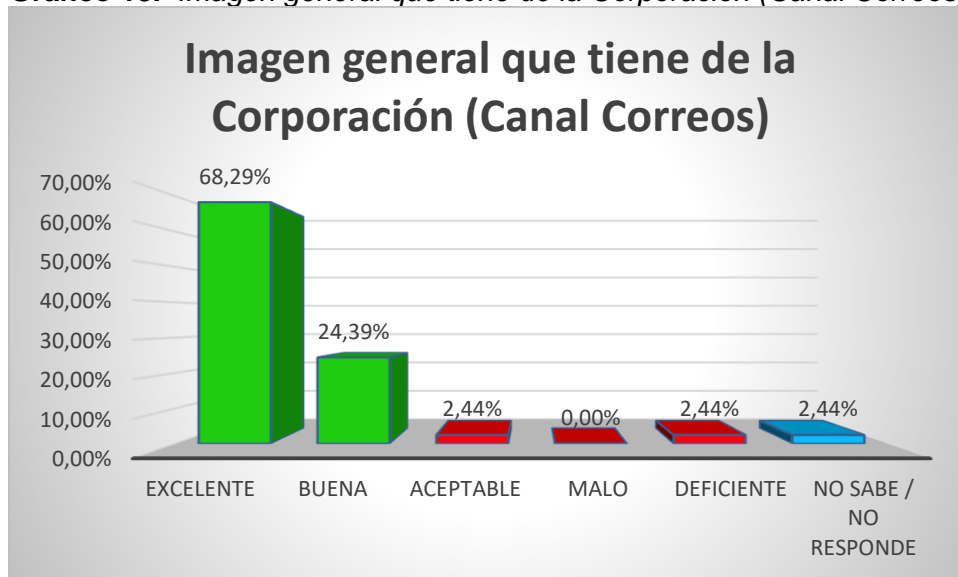
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	68,29%	68,29%
Buena	10	24,39%	92,68%
Aceptable	1	2,44%	95,12%
Malo	0	0,00%	95,12%
Deficiente	1	2,44%	97,56%
No Sabe / No Responde	1	2,44%	100,00%
Total	41	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 92.68% 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 un aumento con respecto al trimestre anterior donde se evidenció un indicador del 76.67%.

Esta calificación, aunque es favorable, 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

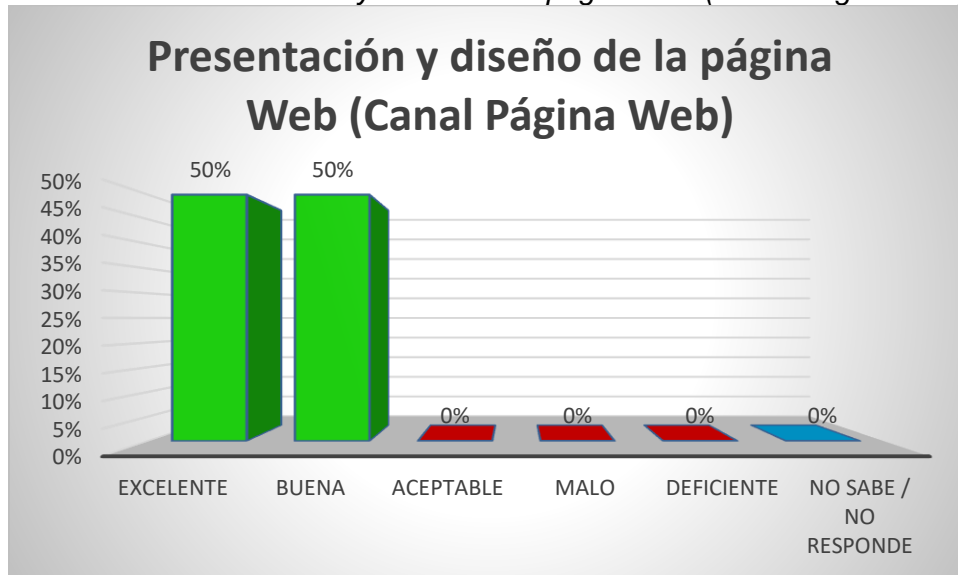
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	50%	50%
Buena	2	50%	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 2023-1.

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 2023-1.

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.

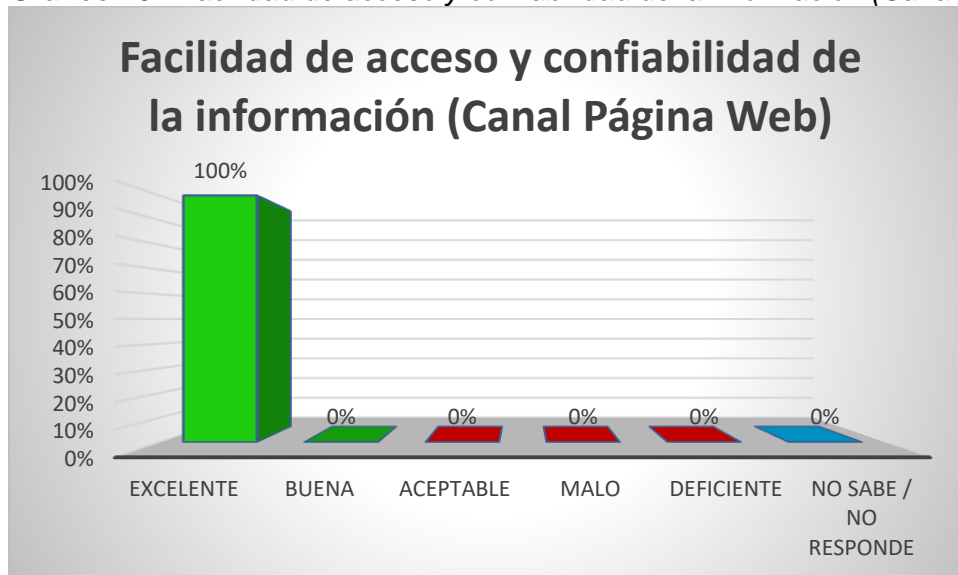
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	100%	100%
Buena	0	0%	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 2023-1.

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 2023-1.

Las 4 personas encuestadas que equivalen al 100%, se encuentra satisfechos con la facilidad de acceso y confiabilidad de la información contenida en la página web de la Corporación.

Un indicador que mejora con respecto al trimestre anterior con que se encontraba en un 75%.

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	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 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 100% 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 aumento con respecto al trimestre anterior donde se presentó un 74%.

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.

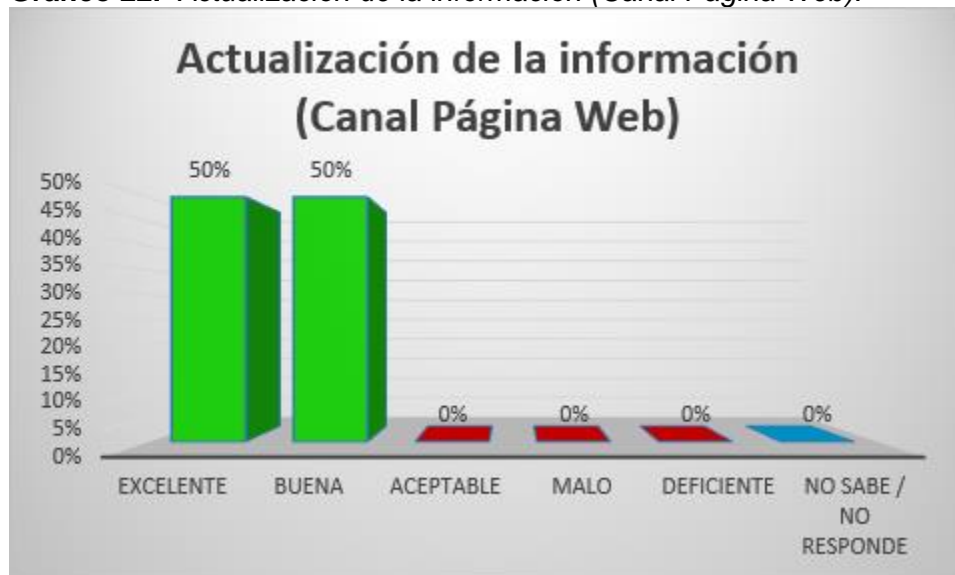
2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	50%	50%
Buena	2	50%	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 2023-1

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

En cuanto a la actualización de la información de la página web de la Corporación, el 100% de los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos, un indicador que también aumento con relación al trimestre pasado que presento un 75% de satisfacción.

Lo que indica que se debe continuar con el cargue de la información requerida por las políticas digitales y continuar con la publicación de información y contenido actualizado.

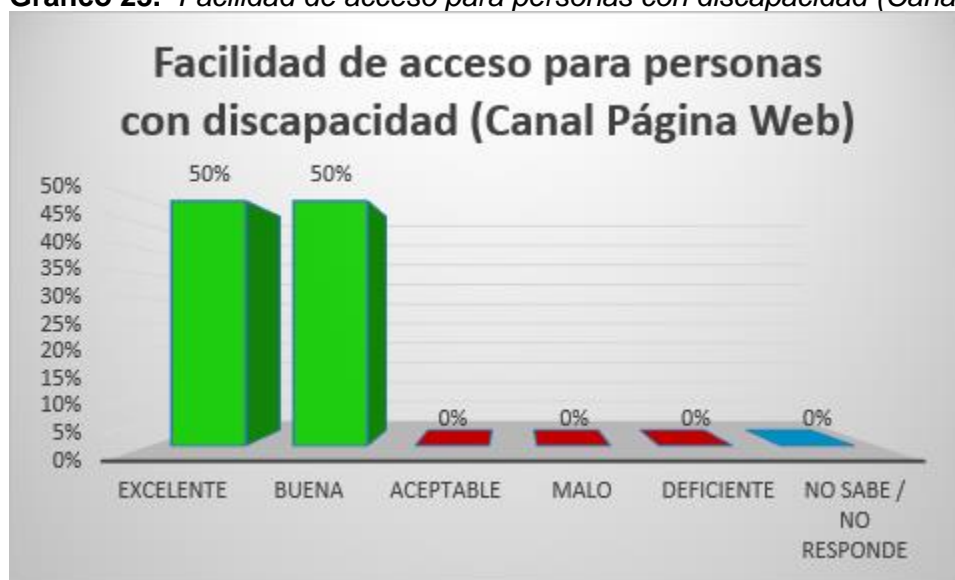
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	50%	50%
Buena	2	50%	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 2023-1.

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 2023-1.

Para este trimestre se presenta un cambio representativo, ya que el 100% de las personas encuestadas calificaron como satisfactoria la facilidad de acceso para personas con discapacidad. El trimestre pasado el 75% de las personas encuestadas, no respondieron esta pregunta manifestando no conocer las herramientas para las personas con algún tipo de discapacidad.

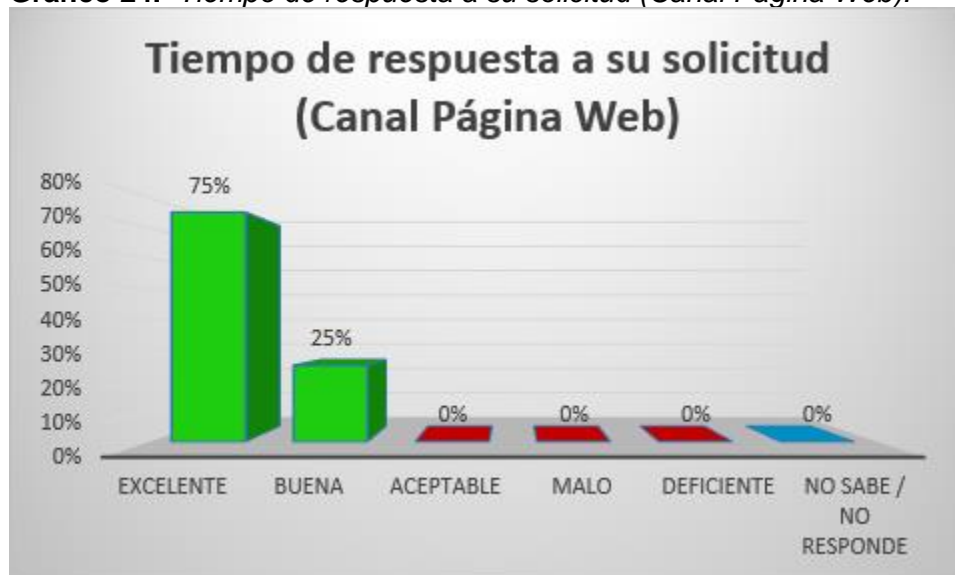
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	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 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 100% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta. Un indicador que con respecto al trimestre anterior aumento considerablemente dado que el resultado fue del 75%.

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

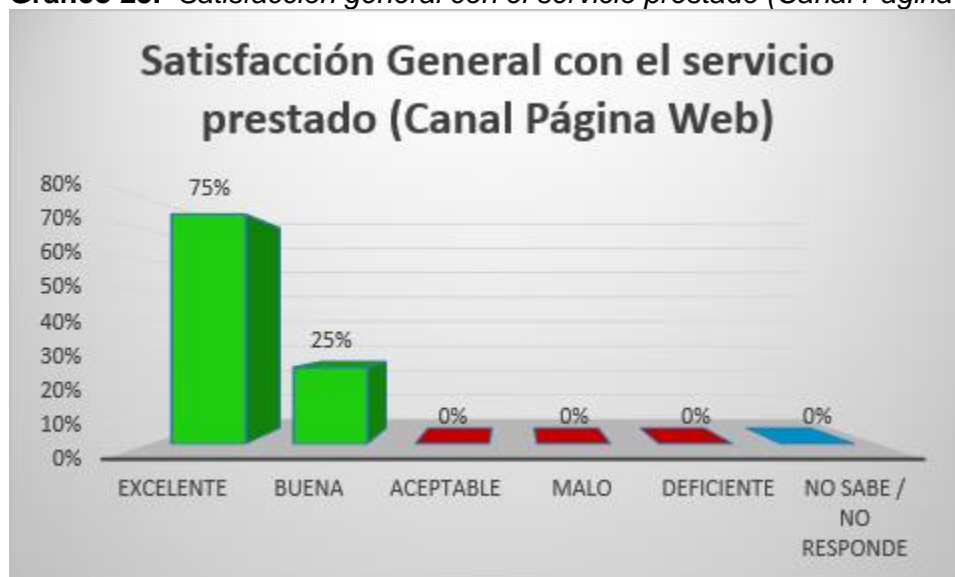
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	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 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 100% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el servicio prestado por la Corporación. Este indicador mejoró representativamente con relación al trimestre anterior, reportando un 50% de satisfacción.

Es un indicador positivo que requiere se siga fortaleciendo, con el fin de cumplir con la meta de estar por encima del 90% de satisfacción de nuestros usuarios.

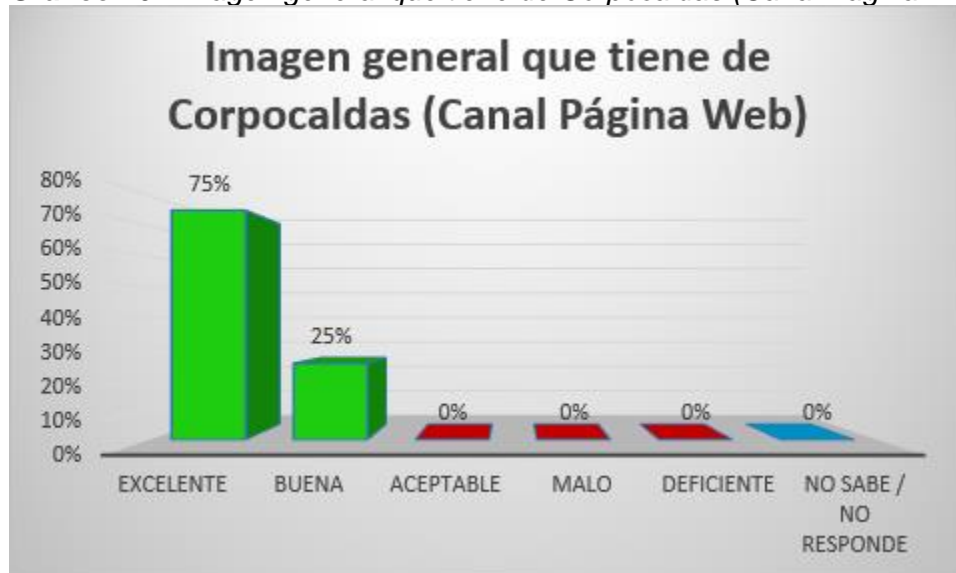
2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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

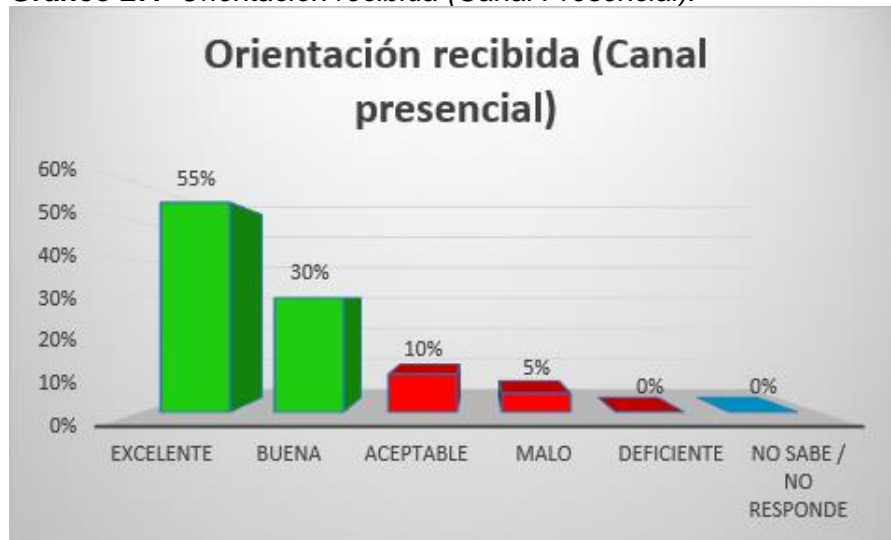
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	55%	55%
Buena	6	30%	85%
Aceptable	2	10%	95%
Malo	1	5%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 85% 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 disminución con respecto al segundo trimestre, donde se tenía un 96% de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la orientación recibida.

El 15% de los usuarios manifestaron estar inconformes por la atención personal que recibieron en las sedes de los Municipios donde los atendieron, lo que indica que se debe trabajar más en mejorar la atención y en la información que se ofrece a 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	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	45%	45%
Buena	7	35%	80%
Aceptable	2	10%	90%
Malo	2	10%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 80 % de los usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial para adelantar sus solicitudes calificaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por la Corporación. Es un indicador que disminuyó con relación al trimestre anterior donde se reportó un 96% de satisfacción. El 20% de los usuarios manifestaron estar insatisfechos.

Este indicador se debe 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	13	65%	65%
Buena	3	15%	80%
Aceptable	1	5%	85%
Malo	1	5%	90%
Deficiente	2	10%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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 2023-1.

El 80% de los usuarios manifiestan estar satisfechos frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación. Es un indicador que bajo en comparación con el trimestre pasado que presentó un 96% de aceptación. Se debe prestar atención a este promedio ya que está por debajo de lo esperado.

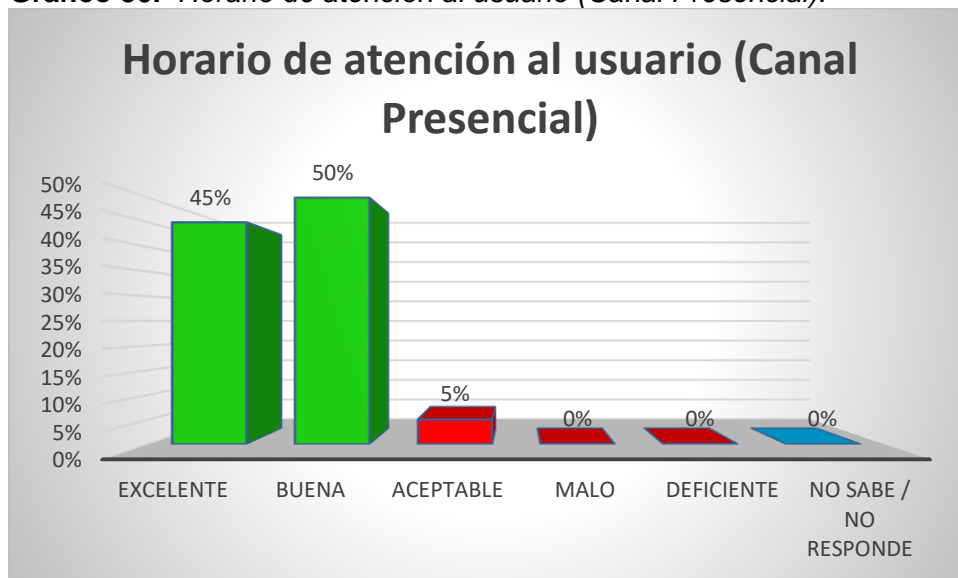
2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	45%	45.0%
Buena	10	50%	95.0%
Aceptable	1	5%	100.0%
Malo	0	0%	100.0%
Deficiente	0	0%	100.0%
No Sabe / No Responde	0	0%	100.0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 95% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para el primer 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.

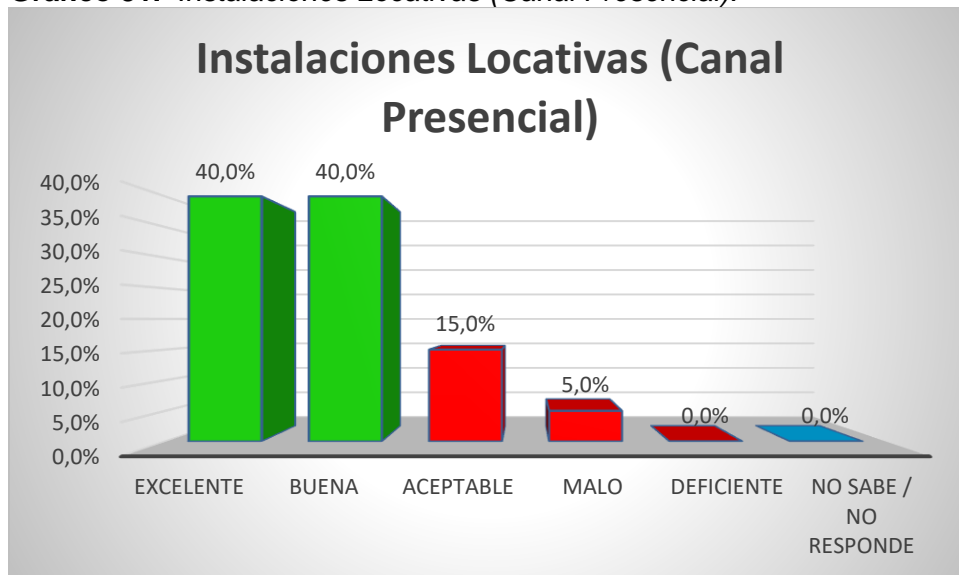
2.5.5. Instalaciones Locativas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	40,0%	40,0%
Buena	8	40,0%	80,0%
Aceptable	3	15,0%	95,0%
Malo	1	5,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Gráfico 31. *Instalaciones Locativas (Canal Presencial).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

En cuanto a las instalaciones locativas, el 80% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones locativas de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio. Un indicador desfavorable, presentando una leve disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 84%. 4 usuarios manifestaron estar inconformes con las instalaciones de la Corporación.

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.

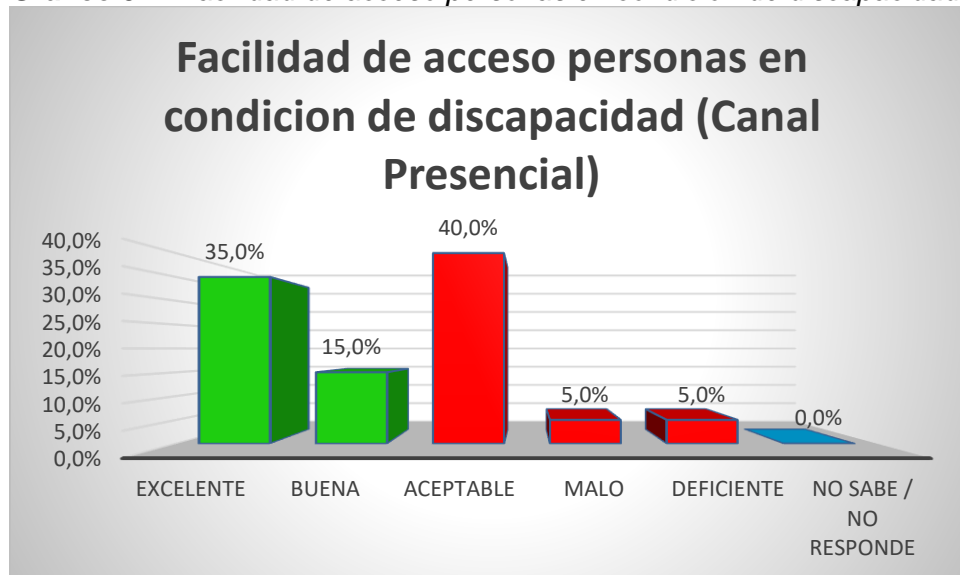
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	35,0%	35,0%
Buena	3	15,0%	50,0%
Aceptable	8	40,0%	90,0%
Malo	1	5,0%	95,0%
Deficiente	1	5,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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 2023-1.

El 50% 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. Los usuarios consideran que las sedes de algunos municipios requieren rampas para el acceso de personas con 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.

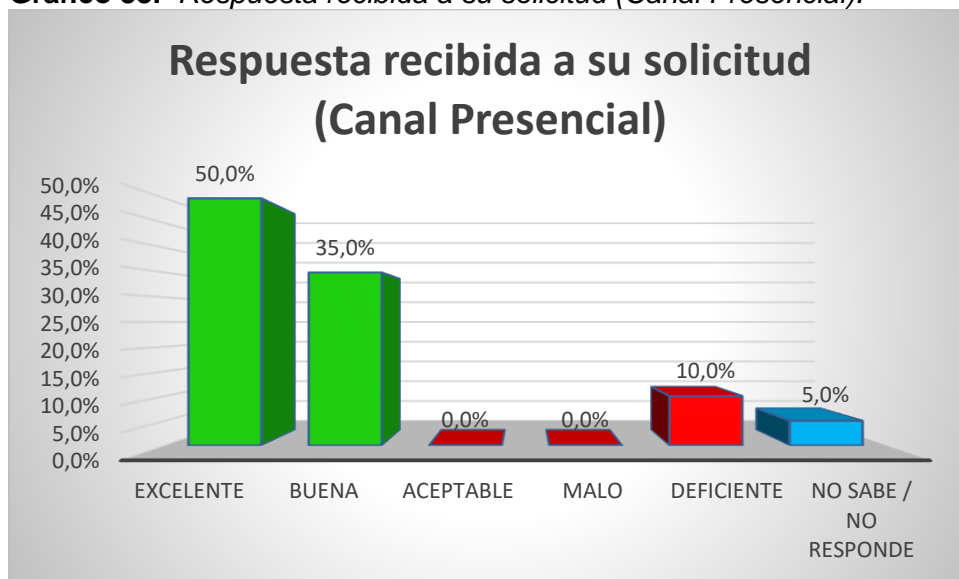
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	50,0%	50,0%
Buena	7	35,0%	85,0%
Aceptable	0	0,0%	85,0%
Malo	0	0,0%	85,0%
Deficiente	2	10,0%	95,0%
No Sabe / No Responde	1	5,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 85% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a los trámites ambientales y PQRSDF que adelantaron en la Corporación. Representa un aumento en relación con el trimestre anterior donde estaba representando por el 76%. No es indicador positivo teniendo en cuenta que la meta es estar sobre el 90%.

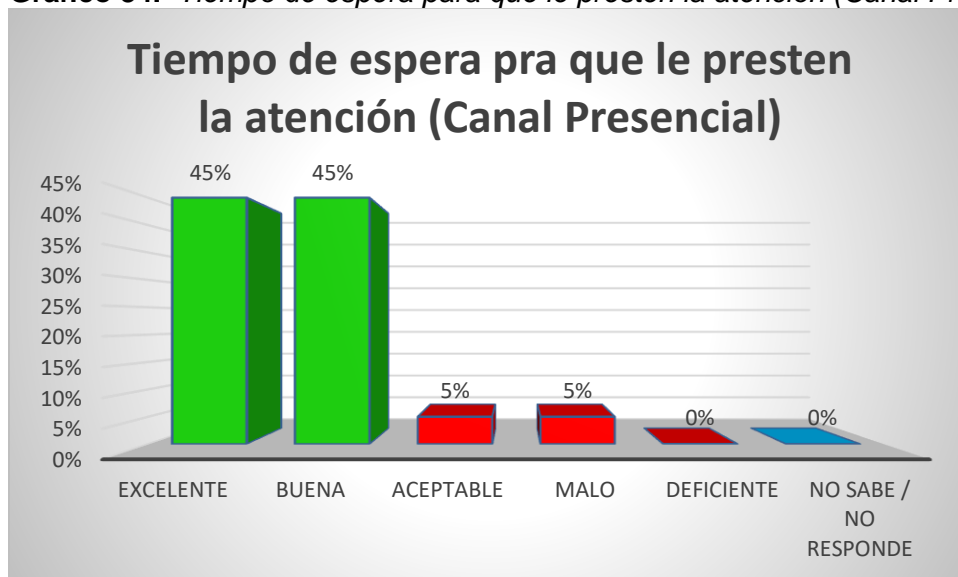
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	45%	45%
Buena	9	45%	90%
Aceptable	1	5%	95%
Malo	1	5%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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 2023-1.

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 90%, un indicador positivo comparado con el trimestre anterior donde se obtuvo una calificación del 72.

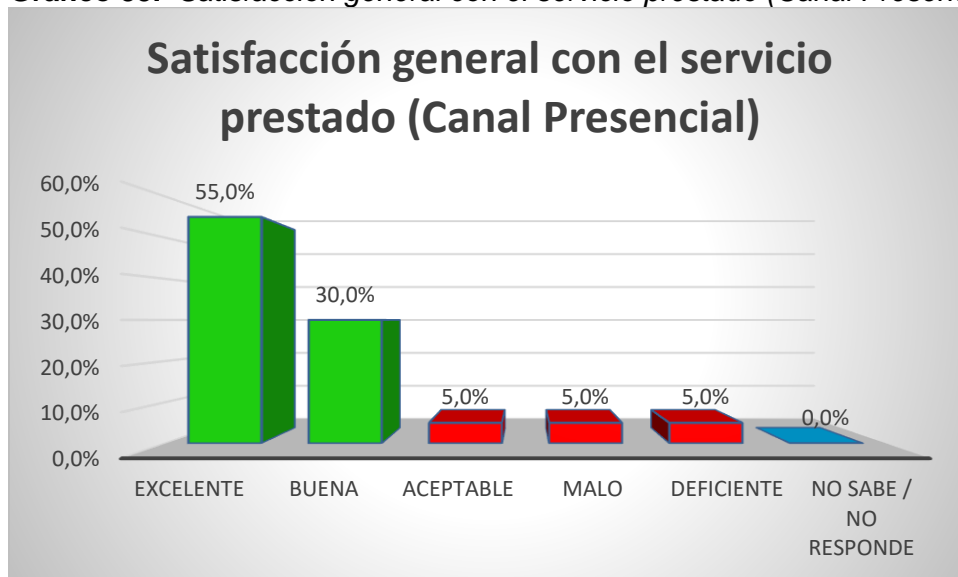
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	55,0%	55,0%
Buena	6	30,0%	85,0%
Aceptable	1	5,0%	90,0%
Malo	1	5,0%	95,0%
Deficiente	1	5,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Para la calificación de la satisfacción general de los usuarios que recibieron la atención por el canal presencial, se registró un 85% como satisfactorio, es un indicador negativo ya que en relación con el trimestre anterior se reportó un 84%. 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.

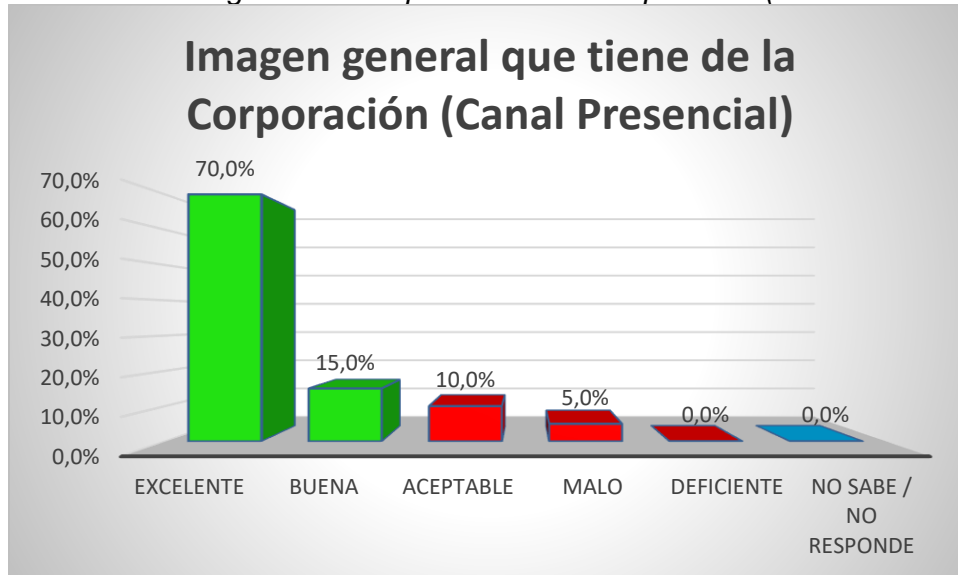
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	70,0%	70,0%
Buena	3	15,0%	85,0%
Aceptable	2	10,0%	95,0%
Malo	1	5,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

El 85% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, de igual manera este indicador está relacionado con la pregunta anterior, donde la calificación no supera el 90% establecido como meta del nivel de satisfacción. Por lo anterior, requiere que se siga trabajando para aumentar la percepción positiva en los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

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 No Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	38	2	1
Telefónico	15	1	0
Página Web	4	0	0
Personal	17	3	0
Total	74	6	1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

74 usuarios encuestados de 81 en total, se sintieron satisfechos con los servicios prestados por la Corporación, lo que representa el 91.36%. Aunque el resultado es favorable comparado con trimestre anterior donde el resultado fue del 83.96%, es un porcentaje que requiere de atención con el fin de llegar a una calificación de 100%.

Por otro lado, el 7.41% sumado al 1% del usuario que califica como “no sabe no responde”, corresponde a los usuarios insatisfechos que 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	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	38	2	1
Telefónico	15	1	0
Página Web	4	0	0
Personal	17	3	0
Total	74	6	1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-1.

Para este indicador 74 usuarios encuestados de 81 en total, manifestaron tener una percepción positiva de la imagen de la Corporación, lo que representa el 91.36% un resultado favorable comparado con trimestre anterior donde el resultado fue del 81.13%, y donde el valor mínimo esperado es de 90%.

Por otro lado, el 7.41% no está de acuerdo; porcentaje en los que se requiere seguir trabajando para mejorar la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y conseguir un 100% como satisfactoria la considera no satisfactoria. El 1% restante corresponde a una respuesta como “no sabe no responde”.

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 primer trimestre de la vigencia 2023:

3.1. Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:

Felicitaciones

- Excelente servicio
- Excelente disposición y claridad en los temas, mil gracias por el acompañamiento por parte de Paola-Veterinaria de Corpocaldas y Por supuesto de la entidad de Corpocaldas por permitir estos espacios de aprendizaje no solo a entidades publicas si no a toda la sociedad que tanto lo necesita.
- Muy agradecido por la información recibida

Observaciones

- el señor afirma que siguen cortando arboles, las personas tienen maquinas que cortan la madera y la venden en la misma vereda. Cree que es necesario que hagan otra visita para verificar que estas personas si tengan el permiso correspondiente. El señor asegura que no hicieron la visita para verificar la denuncia. independiente de la respuesta a la denuncia, manifiesta que Corpocaldas es una excelente Corporacion. 2023-EI-00004342
- Se hizo la denuncia y no han hecho nada, siguen sacando madera y Corpocaldas mirando para otro lado. Hay corporaciones oficiales que no sirven para nada y los deforestadores haciendo de las suyas.
- Cree que deben contratar mas funcionarios que puedan atender todos los casos que se presentan en el sector.
- Tiempo de espera deficiente, ha reportado tres ejemplares, el tiempo asciende a tres horas, la atención debe ser mas inmediata, max 30 min de espera por que las personas no pueden estas mas de tres horas con los animalitos
- desde marzo tiene el mismo proceso, no le han dado respuesta, hace algunos días volvió a poner la denuncia, la respuesta si fue enviada, la señora no cuenta con correo electrónico quedo de reclamar la respuesta en la oficina de Pensilvania.
- sugiere que el horario de los fines de semana, para recoger animalitos es muy complejo

3.2. Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento:

Felicitaciones

- Conoce muchas corporaciones por que trabaja en el medio y puede decir que Corpocaldas e la mejor corporación que conoce.

- Ya no es corregidor, pero destaca el profesionalismo de las personas que dieron las charlas respectivas.
- Da las gracias a la Corporación por estar de manera incondicional frente al proceso de vertimientos. Siempre han estado prestos a colaborar y asesorar.
- Son una excelente corporación, la atención es muy buena y puntual, muy profesionales. Realizo solicitud de visita de asesoría para uso eficiente de un nacimiento de agua, del cual se abastecen 5 familias. 2023-EI-00020325

Observaciones

- la llamada la atendió el hijo, Alveiro Morales Suares, quien hizo la solicitud, la señora Edilma sufre Alzheimer. Cree que las áreas son muy extensas para un solo funcionario, Diego Felipe es quien lo ha visitado, excelente funcionario.

3.3. Sub Dirección de Infraestructura

Felicitaciones

- MUY BUENA
- Le pareció un excelente servicio, le sirvió mucho el trámite y le pareció excelente el trato del personal de la Corporación.

Observaciones

- Las respuestas de Corpocaldas siempre van orientadas a que el usuario haga las cosas, no sienten mucho apoyo. El usuario solicitó le enviáramos al correo respuesta de la última petición radicada. 2023-EI-00015826.
- La Corporación no ha sido muy eficiente en lo que ha solicitado. La funcionaria de Riosucio entorpece los procesos, tiene favoritismos en el municipio y no atiende a la lo que se le solicita. Se redactó queja anónima 2023-EI-00020342

3.4. Secretaría General

Felicitaciones

- La Corporación siempre está puesta a servir al ciudadano. Excelente Corporación
- Agradece la llamada porque no recordaba que había realizado una petición a la Corporación

Observaciones

- Siente que vulneraron sus derechos y dieron información que no era verídica, lo acusan de algo en lo que no tiene que ver. Aperturaron proceso sancionatorio por avestruces, las decomisaron donde se encontraba de vacaciones en Manzanares, en el mes de febrero, llegaron a hacer una incautación por un salvoconducto, dio información de que los avestruces eran de su padre y otro tercero. Las personas que incautaron los avestruces eran funcionarios de Corpocaldas, le pidieron que les colaborara con la firma del acta de decomiso, para después reclamar los animales si era necesario, el señor

pregunto que si firmar el documento lo perjudicaba y la respuesta fue que no. Considera que actuaron de mala fe. Solicita información del estado actual del proceso sancionatorio. Se radica la solicitud del usuario con el radicado 2023-EI-00015796.

Tramites

- Que apoyen mas a las personas que tienen reservas forestales. Llevo años trabajando en pro del cuidado del medio ambiente, pero no siento el apoyo de Corpocaldas, siento que entorpecen los procesos, mi permiso de aprovechamiento tardo aproximadamente 2 años.
- Los tiempos de respuestas a las solicitudes son muy extensos. Mejorar la pagina para la descarga de permisos, muchas veces se han tenido que asesorar por terceros para llenar los formularios

3.5. Sub. Planificación Ambiental del Territorio

Observaciones

- Consiguió la información con otra persona de la Corporacion (**No suministra nombre**), nunca le llego la respuesta. Manifiesta que la pagina de Corpocaldas mantiene caída, no permite consultar la información. El metadato mantiene vacío, no es como otras corporaciones que tienen toda la información allí. Se le envía al correo electrónico previamente corroborado la respuesta a la solicitud

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 PQRSDF, esto con el fin de garantizar que se resuelvan oportunamente los casos.
- Gestionar desde las diferentes áreas que involucren las respuestas a los tramites ambientales, acciones que logren disminuir los tiempos de atención a estos requerimientos.
- 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 en lenguaje claro 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 una mejor comprensión de los oficios e información que se le suministra al usuario.
- 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.
- Por parte de los funcionarios, garantizar el envío exitoso de las respuestas a los usuarios, dado que muchos manifiestan no recibir la respuesta.
- Examinar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en las distintas sedes de atención al ciudadano en los municipios, con el propósito de llevar a cabo las gestiones necesarias para su mejora. Este esfuerzo busca garantizar entornos más accesibles y favorecer la llegada de personas con discapacidad a dichas instalaciones

Elaboración Informe y análisis:

LUISA FERNANDA RODAS HERNANDEZ
Líder Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Usuario

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales 51
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