

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



Manizales Caldas, Diciembre de 2023

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales <sup>1</sup>  
PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09  
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13  
[www.corpocaldas.gov.co](http://www.corpocaldas.gov.co) - [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)

Síguenos en:  @corpocaldas  @corpocaldas  @corpocaldasoficial  @corpocaldas

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
<b>1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO.....</b>	<b>14</b>
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
<b>2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL.....</b>	<b>22</b>
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron) .....	22
2.3.2. Respuesta recibida a su petición .....	24
2.3.3. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).....	25
2.3.4. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos). .....	26
2.3.5. Imagen general que tiene de la Corporación .....	27
<b>2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB.....</b>	<b>28</b>
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.	<b>ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL</b> .....	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.	<b>ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN</b> .....	46
2.6.1.	Indicador de Satisfacción General de los Usuarios .....	46
2.6.2.	Imagen General que tiene de Corpocaldas .....	47
3.	<b>OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS</b> .....	47
3.1.	<b>Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:</b> .....	47
3.2.	<b>Sub Dirección de Infraestructura</b> .....	48
3.3.	<b>Sub. Evaluación y Seguimiento</b> .....	48
3.4.	<b>Secretaría General</b> .....	48
3.5.	<b>Sub. Planificación Ambiental del Territorio</b> .....	49
3.6.	<b>Trámites ambientales</b> .....	49
3.7.	<b>Sub. Administrativa y Financiera</b> .....	49
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Ficha técnica de la encuesta.....	6
<b>Tabla 2.</b> Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente .....	8
<b>Tabla 3.</b> Canal de aplicación de las encuestas. ....	9
<b>Tabla 4.</b> Muestra y Total de encuestas aplicadas para las PQRSDf por área o dependencia. .....	10
<b>Tabla 5.</b> Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales. ....	10
<b>Tabla 6.</b> Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.....	10
<b>Tabla 7.</b> Municipio del Trámite o PQRSDf. ....	12
<b>Tabla 8.</b> Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf. ....	13
<b>Tabla 9.</b> Orientación recibida (Canal Telefónico). ....	14
<b>Tabla 10.</b> Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).....	15
<b>Tabla 11.</b> Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico). ....	16
<b>Tabla 12.</b> Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico).....	17
<b>Tabla 13.</b> Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico). ....	18
<b>Tabla 14.</b> Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico)...	19
<b>Tabla 15.</b> Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).....	20
<b>Tabla 16.</b> Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).....	21
<b>Tabla 17.</b> Orientación recibida (Canal Correos). ....	22
<b>Tabla 18.</b> Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos). ....	23
<b>Tabla 19.</b> Respuesta recibida a su petición (Canal Correos). ....	24
<b>Tabla 20.</b> Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos). ....	25
<b>Tabla 21.</b> Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	26
<b>Tabla 22.</b> Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).....	27
<b>Tabla 23.</b> Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web). ....	28
<b>Tabla 24.</b> Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web). ....	29
<b>Tabla 25.</b> Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).....	30
<b>Tabla 26.</b> Actualización de la información (Canal Página Web). ....	31
<b>Tabla 27.</b> Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).....	32
<b>Tabla 28.</b> Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web). ....	33
<b>Tabla 29.</b> Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web). ....	34
<b>Tabla 30.</b> Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web). ....	35
<b>Tabla 31.</b> Orientación Recibida (Canal Presencial).....	36
<b>Tabla 32.</b> Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).....	37
<b>Tabla 33.</b> Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial). ....	38
<b>Tabla 34.</b> Horario de atención al usuario (Canal Presencial). ....	39
<b>Tabla 35.</b> Instalaciones Locativas (Canal Presencial). ....	40
<b>Tabla 36.</b> Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial)....	41
<b>Tabla 37.</b> Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).....	42
<b>Tabla 38.</b> Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).....	43
<b>Tabla 39.</b> Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).....	44
<b>Tabla 40.</b> Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).....	45
<b>Tabla 41.</b> Indicador de Satisfacción general de los usuarios.....	46
<b>Tabla 42.</b> 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 tercer trimestre del año 2023 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 83 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el tercer trimestre de la vigencia 2023.

El objetivo de este ejercicio es conocer la experiencia de los usuarios, 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.

<b>Objetivo</b>	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta la Corporación Autónoma Regional de Caldas -Corpocaldas-.
<b>Tipo de Estudio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según Objetivo: Descriptiva</li> <li>• Según las preguntas: Selección múltiple (única respuesta)</li> <li>• Según medio de captura: Encuesta telefónica y Web</li> <li>• Según el medio por donde solicitó el servicio:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Canal presencial. CS-AC-FR-07</li> <li>○ Canal telefónico. CS-AC-FR-08</li> <li>○ Canal correo electrónico - correo postal. CS-AC-FR-09</li> <li>○ Canal página web. CS-AC-FR-10</li> <li>○ Canal Redes Sociales. CS-AC-FR-11</li> </ul> </li> </ul>
<b>Metodología</b>	<p>Esta encuesta fue aplicada a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De manera telefónica se contacta a los usuarios a quienes se les generó respuesta de sus Trámites Ambientales y PQRSDF.</li> <li>• Se encuentra publicada en la página web de la Corporación en la ruta: Servicios a la Ciudadanía, Evalúe nuestra gestión, link <a href="https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=2298">https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=2298</a></li> <li>• 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.</li> </ul> <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>
<b>Población objeto</b>	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.
<b>Diseño muestral</b>	<p><b>Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional:</b> 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><b>Criterios de estratificación son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las PQRSDF y otro para los trámites Ambientales.</li> <li>• 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</li> </ul>

	<p>confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato.</p> <p><b>Método de selección:</b> Al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.</p>
<b>Determinación del Tamaño de la Muestra</b>	<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 = 1562)  Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 95% = 1,96)  p: Proporción de la población con la característica deseada 50% (Valor = 0,5)  q: Proporción de la población sin la característica deseada 50% (Valor = 0,5)  d: Error máximo admisible 8% (Valor= 0,08)</p> $n = \frac{1.562 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.562 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p><b>n= 136</b> encuestas necesarias para una muestra representativa.</p>
<b>Escala</b>	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio.
<b>Meta del nivel de satisfacción</b>	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”.
<b>Frecuencia de recolección</b>	Trimestral
<b>Periodo de Evaluación</b>	3do trimestre año 2023
<b>Dependencia Responsable</b>	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
<b>Rol Responsable</b>	Líder del Sub Proceso
<b>Encuestadores</b>	Luisa Fernanda Rodas Hernandez
<b>Fecha entrega</b>	Enero 2024
<b>Interpretación de Resultados</b>	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 tercer trimestre del 2023, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1485 PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 77 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1562 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 136 equivalente al 8.70% 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 83 usuarios, como se muestra a continuación:

**Tabla 2.** Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
Total PQRSDf	1.485	129	79
Total Trámites Ambientales	77	7	4
TOTAL	1.562	136	83

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

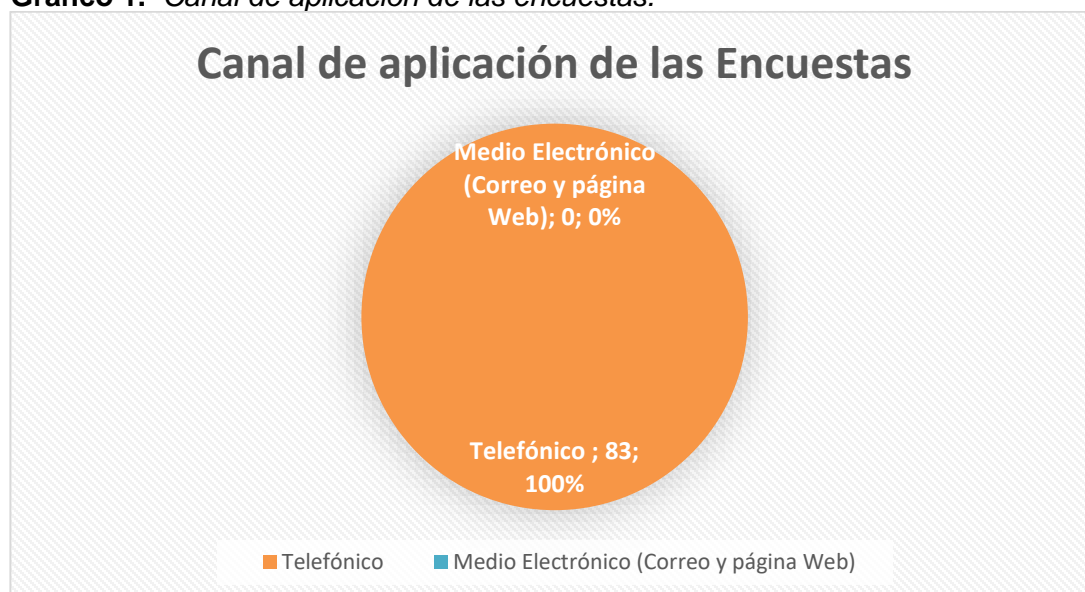


**Tabla 3.** Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	83
Medio Electrónico (Correo y página Web)	0
<b>Total Encuestas Aplicadas</b>	<b>83</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3

**Gráfico 1.** Canal de aplicación de las encuestas.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 100% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el tercer 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.

No se tienen registros de diligenciamiento de 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	61	43
Secretaría General	6	5
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	0	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	31	16
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	12	8
Subdirección Administrativa y Financiera	4	1
Subdirección de Infraestructura Ambiental	13	6
Dirección	0	0
<b>Total Muestra PQRSDf</b>	<b>127</b>	<b>79</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Concesión de agua superficial	1	0
Permiso de Ocupación de Cauce	1	0
Permiso de vertimiento	1	1
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	2	1
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	2	2
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	1	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

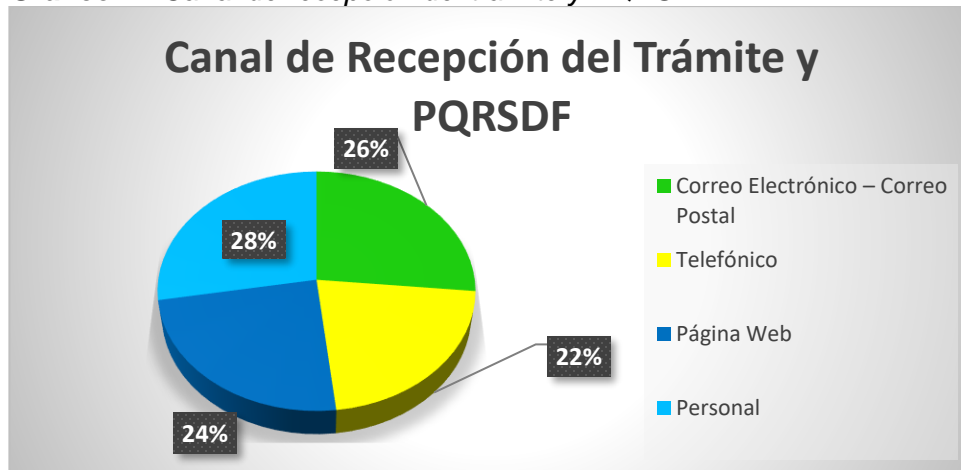
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

**Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.**

Canal de Recepción del	Trámite	PQRSDf	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	4	18	22
Telefónico	0	18	18
Página Web	0	20	20
Personal	0	23	23
<b>Total Encuestas Aplicadas</b>	<b>4</b>	<b>79</b>	<b>83</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**Gráfico 2.** Canal de recepción del trámite y PQR/SDF.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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

Del total de las encuestas aplicadas, 22% casos fueron recibidos telefónicamente, 26% por correo electrónico o correo postal, 28% recibidas de manera personal y el 24% 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 83 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			2	3
Aguadas	3			1	4
Belalcazar					0
Chinchiná	3			1	4
Filadelfia	1		1		2
La Dorada	1	1	1	1	4
La Merced		1		2	3
Manizales	5	12	9	5	31
Manzanares		1	1		2
Marmato					0
Marulanda					0
Marquetalia			1	1	2
Neira			1	3	4
Norcasia				1	1
Pácora				2	2
Palestina	1	1			2
Pensilvania	1	1	1		3
Riosucio				1	1
Risaralda					0
Supia	1		1		2
Salamina					0
Samaná				1	1
San José	2			1	3
Villamaría		2	1		3
Victoria	1				1
Viterbo				1	1
Sin información	1	1			2
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>83</b>

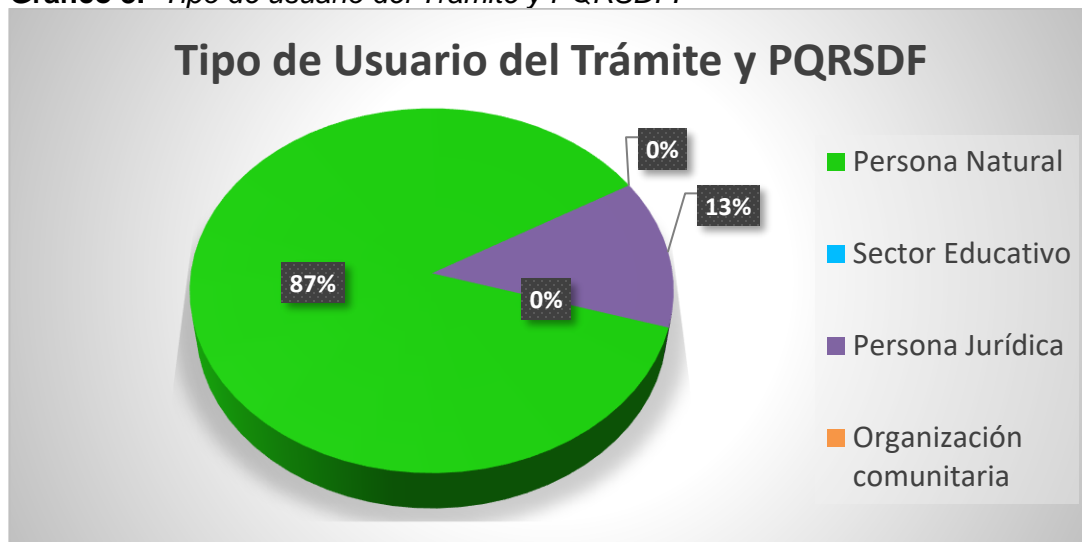
**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	72
Sector Privado	0
Sector Educativo	0
Persona Jurídica	11
Sector Público	0
Organización comunitaria	0
<b>Total</b>	<b>83</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**Gráfico 3.** Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 87% corresponde a personas naturales seguido por persona jurídica con un 13%.

## 2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

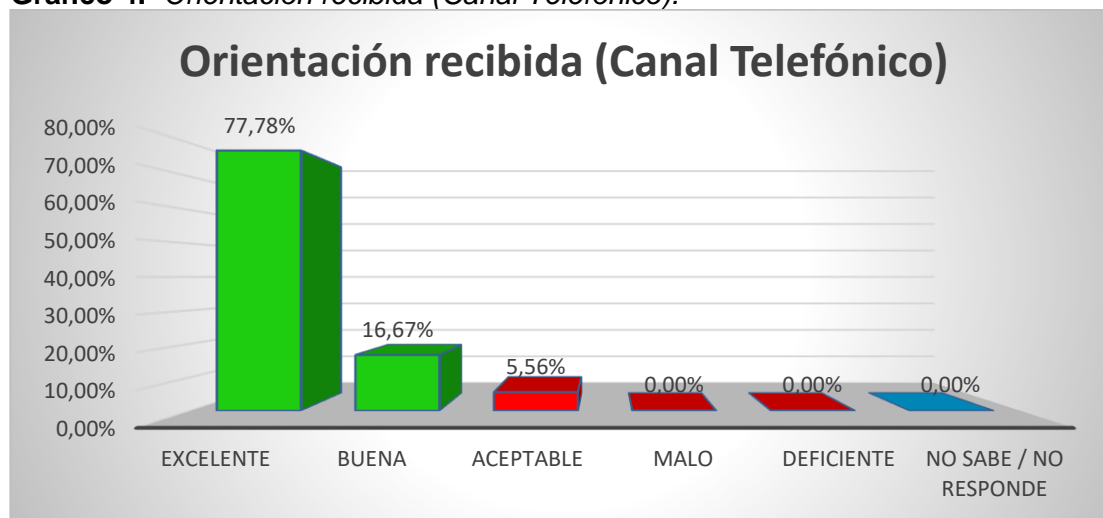
### 2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

**Tabla 9.** Orientación recibida (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	77,78%	77,78%
Buena	3	16,67%	94,44%
Aceptable	1	5,56%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	18	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**Gráfico 4.** Orientación recibida (Canal Telefónico).



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 94,44 % 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 por este canal.

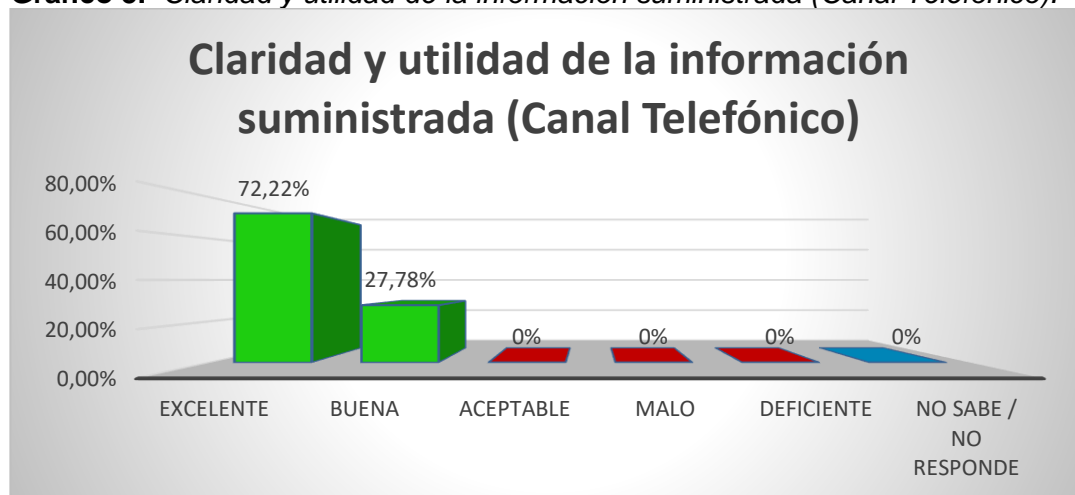
## 2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	72,22%	72,22%
Buena	5	27,78%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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 que se encuentra cumpliendo 90% esperado.

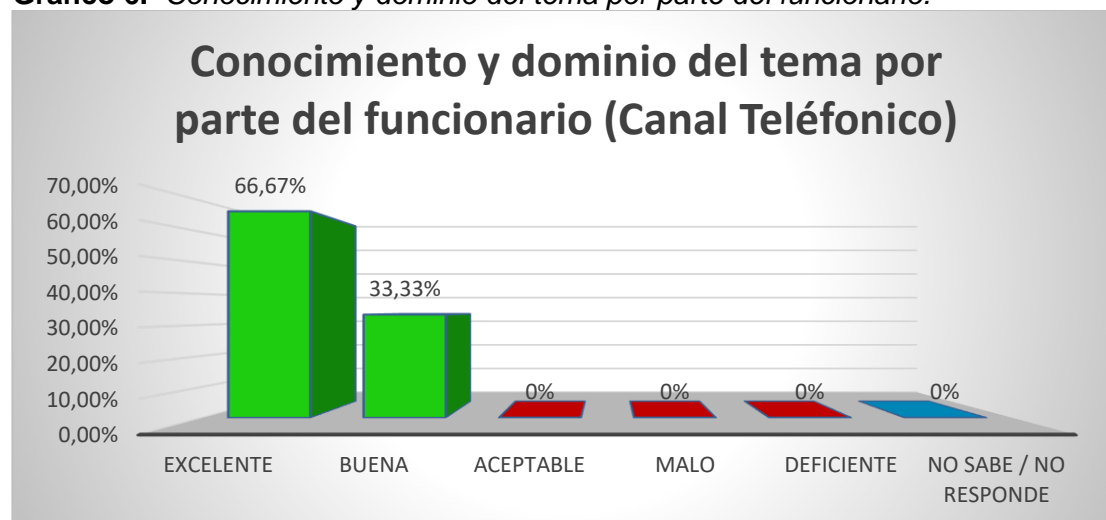
### 2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	66,67%	66,67%
Buena	6	33,33%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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. Un indicador que mejora notablemente con el trimestre pasado con un 96%.



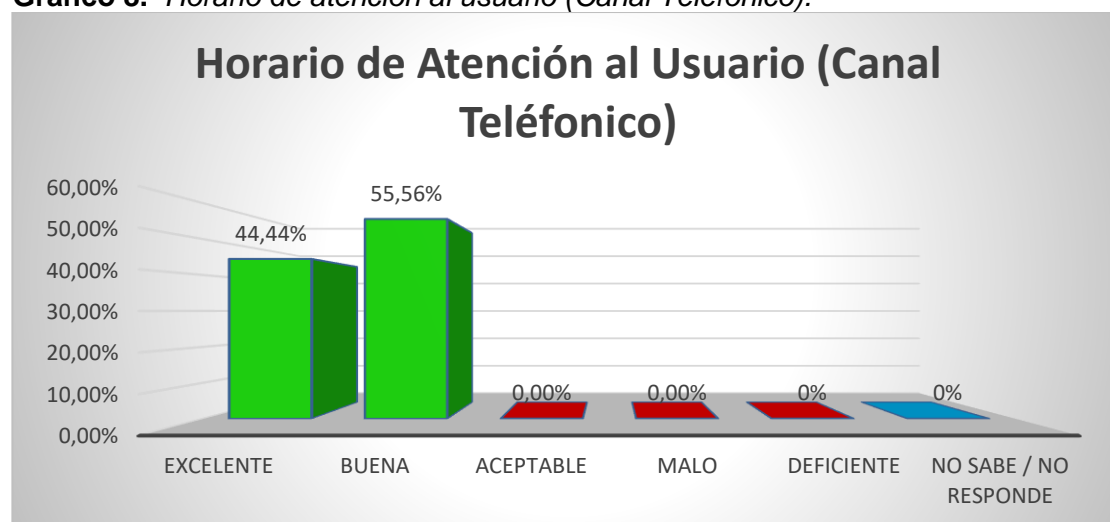
## 2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	44,44%	44,44%
Buena	10	55,56%	100,00%
Aceptable	0	0,00%	100,00%
Malo	0	0,00%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

De los 18 usuarios encuestados el 100% calificaron como satisfactorio el horario de Atención al Usuario. Es un indicador que mejoro en relación con el trimestre anterior con un 86.67%.

## 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	55,56%	55,56%
Buena	8	44,44%	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%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**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 2023-3.

De los usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 100% califica como satisfactorio el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada. Es un indicador que mejoro en relación con el trimestre anterior que se encontraba con un 86.67%

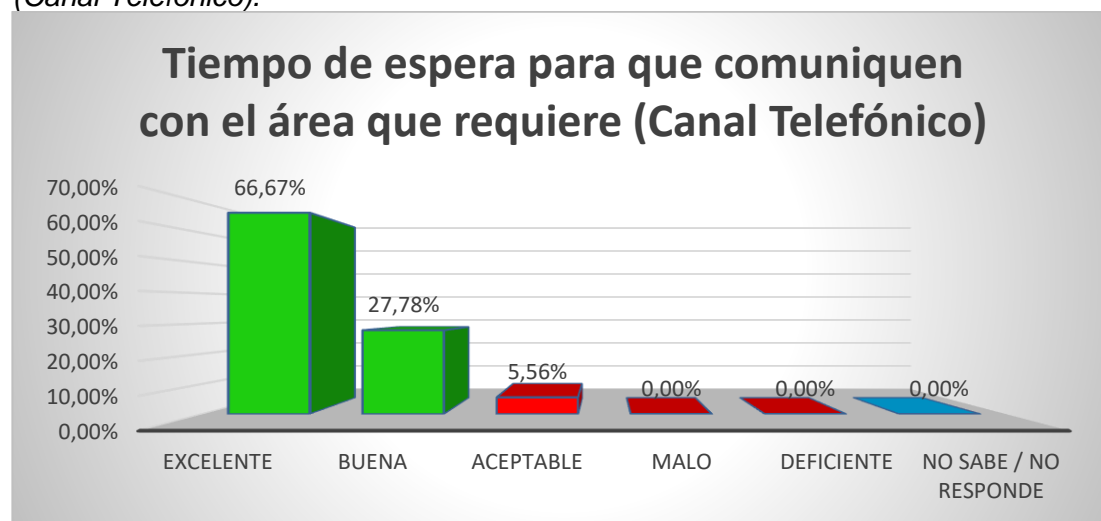
## 2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	66,67%	66,67%
Buena	5	27,78%	94,44%
Aceptable	1	5,56%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**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 2023-3.

El 94.44% de los usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras lo comunicaban con la dependencia que requirió. Mejorando en relación con el promedio del trimestre anterior con un 84.44%.

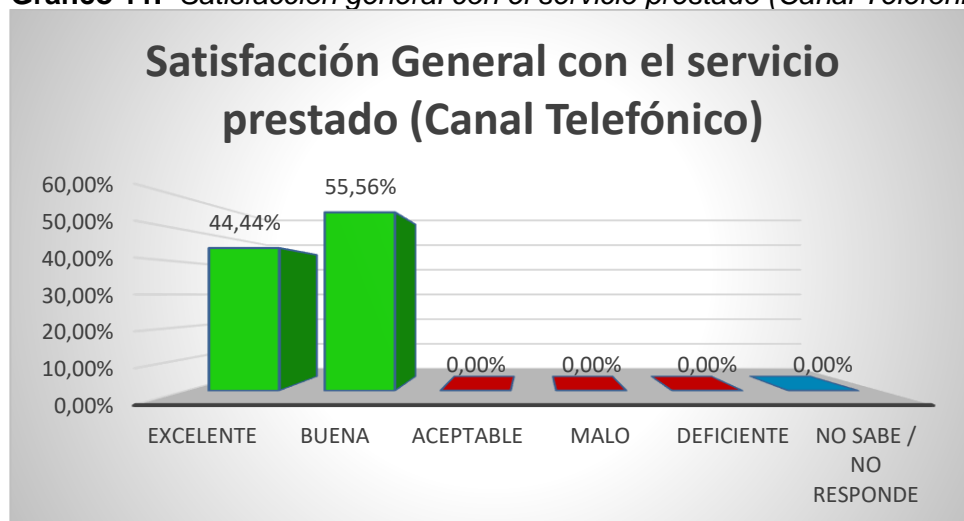
## 2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	44,44%	44,44%
Buena	10	55,56%	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%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 100% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad. Mejorando en comparación con el trimestre anterior con un 93.33%.

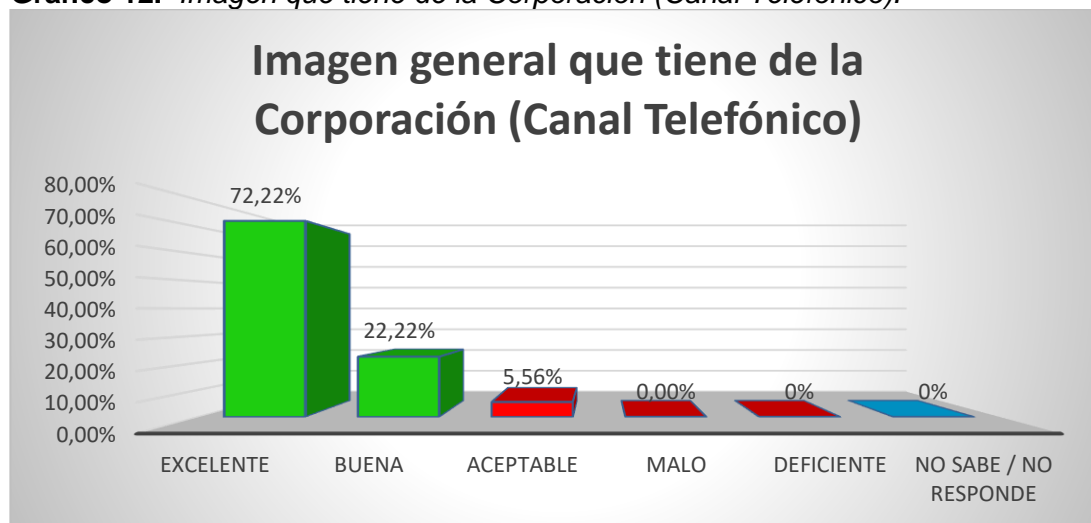
## 2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	72,22%	72,22%
Buena	4	22,22%	94,44%
Aceptable	1	5,56%	100%
Malo	0	0,00%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 94.44% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación.

Este indicador mejoro con respecto al trimestre anterior donde la imagen que tienen de la Corporación para este medio de comunicación representó un 93.33% de calificación.

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

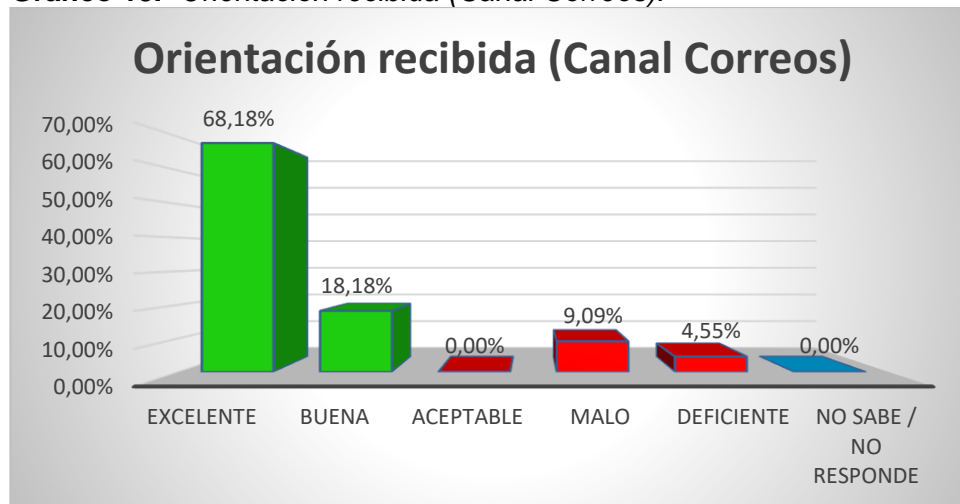
### 2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

**Tabla 17.** Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	68,18%	68,18%
Buena	4	18,18%	86,36%
Aceptable	0	0,00%	86,36%
Malo	2	9,09%	95,45%
Deficiente	1	4,55%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**Gráfico 13.** Orientación recibida (Canal Correos).



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

En el análisis de los 22 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 86.36% manifestaron estar satisfechos con la Orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites. Siendo un indicador que se debe mejorar teniendo en cuenta que disminuyó con relación al trimestre anterior con un 91.43%. Por otro lado, 3 usuarios presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación.

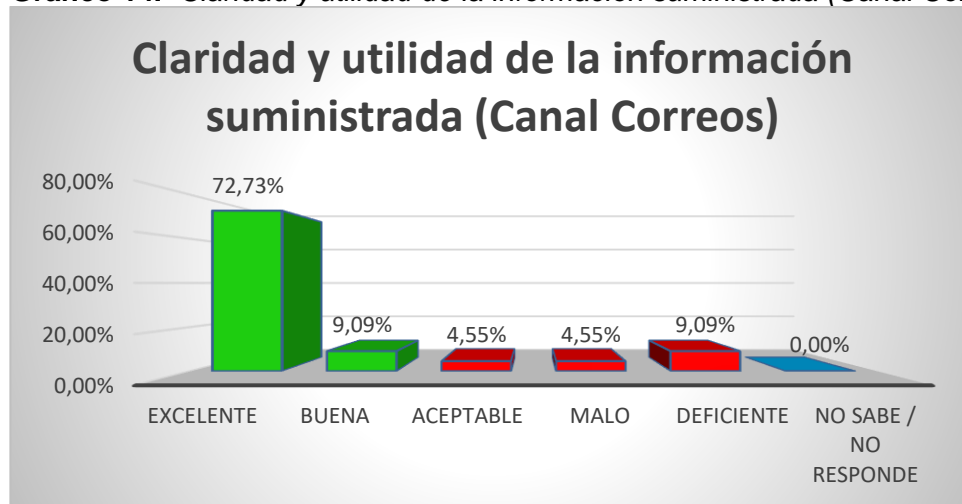
Estos resultados indican que hay que mejorar la orientación que se les brinda a los usuarios que se comunican por este medio.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	16	72,73%	72,73%
Buena	2	9,09%	81,82%
Aceptable	1	4,55%	86,36%
Malo	1	4,55%	90,91%
Deficiente	2	9,09%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	22	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

En el análisis de los encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 81.82% manifestaron estar satisfechos con la Claridad y Utilidad de la Información suministrada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o tramites, lo que indica que hubo una disminución con respecto al indicador del trimestre anterior donde se reportó un 82.86%. 4 usuarios, equivalente al 18.19%, presentaron no conformidad.

Es un indicador que se debe poner especial atención para continuar entregando a los usuarios información clara y útil.

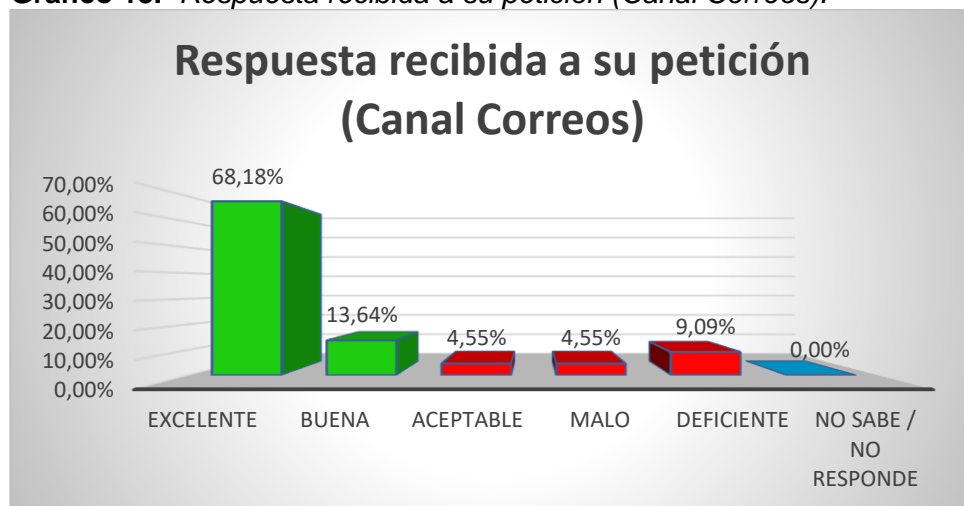
### 2.3.2. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	68,18%	68,18%
Buena	3	13,64%	81,82%
Aceptable	1	4,55%	86,36%
Malo	1	4,55%	90,91%
Deficiente	2	9,09%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

Un 81.82% de los encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta recibida a su solicitud por Corpocaldas. El 18.19% corresponde a los usuarios que no están conformes con la respuesta recibida.

Es un indicador que esta disminuyendo desfavorablemente en relación el trimestre anterior con un 85.71%, sigue estando por debajo de la meta del 90%. 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.



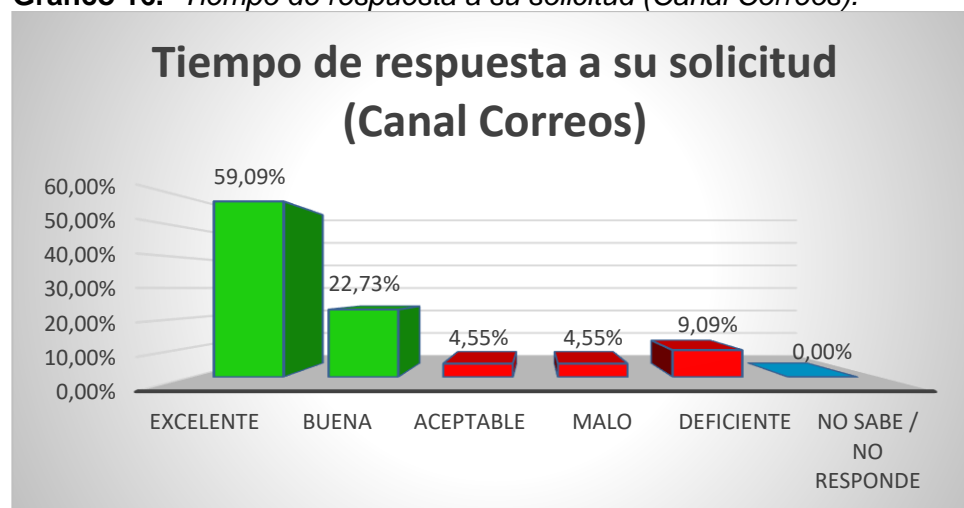
### 2.3.3. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos)

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	59,09%	59,09%
Buena	5	22,73%	81,82%
Aceptable	1	4,55%	86,36%
Malo	1	4,55%	90,91%
Deficiente	2	9,09%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que el 81.82 % 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 planteada del 90%.

El 18.19% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta. 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.

### 2.3.4. 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	15	68,18%	68,18%
Buena	4	18,18%	86,36%
Aceptable	0	0,00%	86,36%
Malo	1	4,55%	90,91%
Deficiente	2	9,09%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 86.36% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía correo electrónico o correo postal, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad, esto representa una disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 88.57%. El 13,64% restante presentaron inconformidad con los servicios que presta la Corporación.

Esta calificación requieren especial atención con el fin de mejorando la imagen que tienen los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

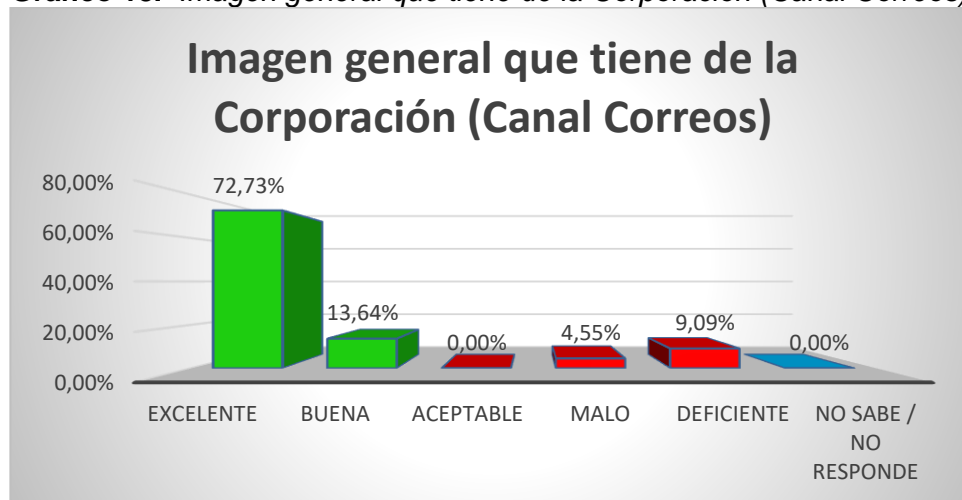
### 2.3.5. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	16	72,73%	72,73%
Buena	3	13,64%	86,36%
Aceptable	0	0,00%	86,36%
Malo	1	4,55%	90,91%
Deficiente	2	9,09%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 86.36% de los usuarios encuestados que utilizaron el correo electrónico y/o el postal como medio de comunicación con la Corporación, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, presentando una disminución con respecto al trimestre anterior donde se evidenció un indicador del 97.14%.

Esta calificación requieren especial atención con el fin de mejorar la imagen que tienen los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

## 2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

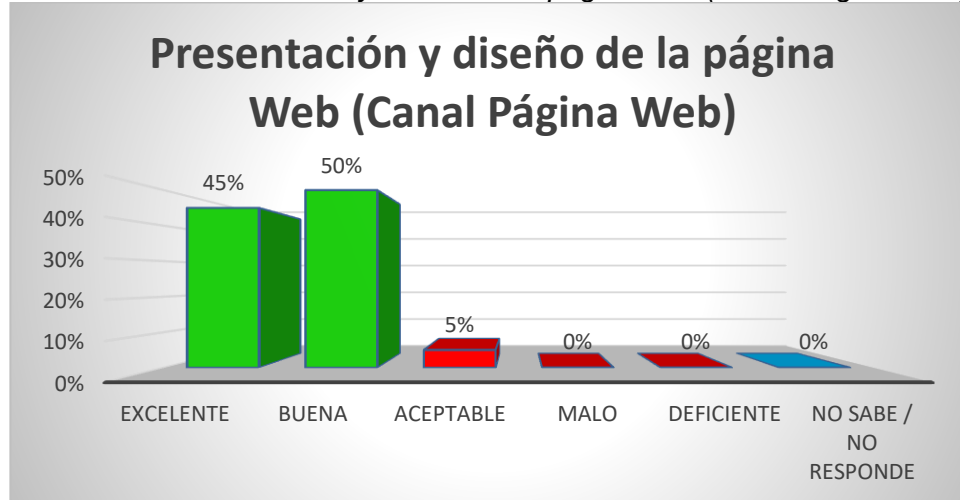
### 2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	45%	45%
Buena	10	50%	95%
Aceptable	1	5%	100%
Malo	0	0%	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 2023-3.

**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 2023-3.

El 95% de los usuarios encuestados calificaron como satisfactoria la presentación y diseño de la página web. Es un indicador que ha mejorado en relación con el trimestre anterior donde se registro un 94%.

Es un indicador favorable que refiere que se han implementado acciones que le siguen apuntando a las políticas digitales del orden Nacional.

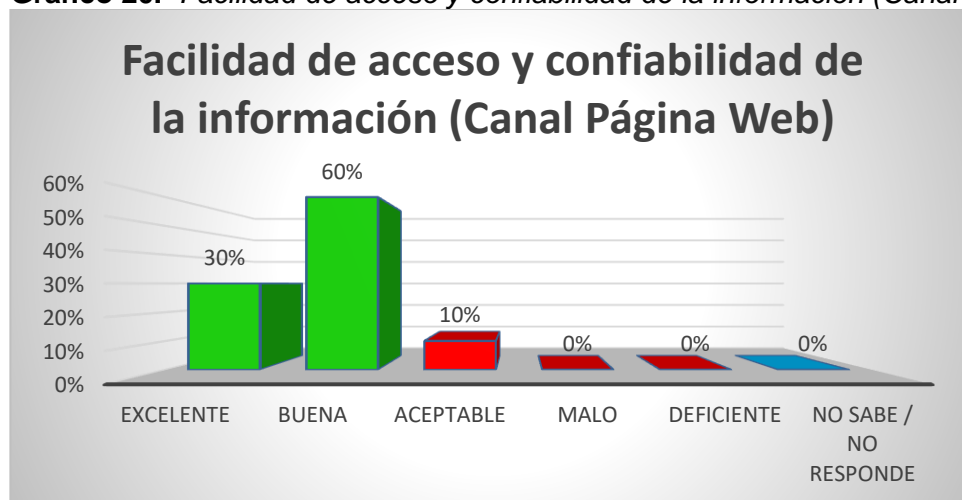
## 2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	30%	30%
Buena	12	60%	90%
Aceptable	2	10%	100%
Malo	0	0%	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 2023-3.

**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 2023-3.

El 90% de los encuestados se encuentran satisfechos con la facilidad de acceso y confiabilidad de la información contenida en la página web de la Corporación. Es un indicador que bajo en relación con el trimestre anterior con un promedio del 94%.

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.

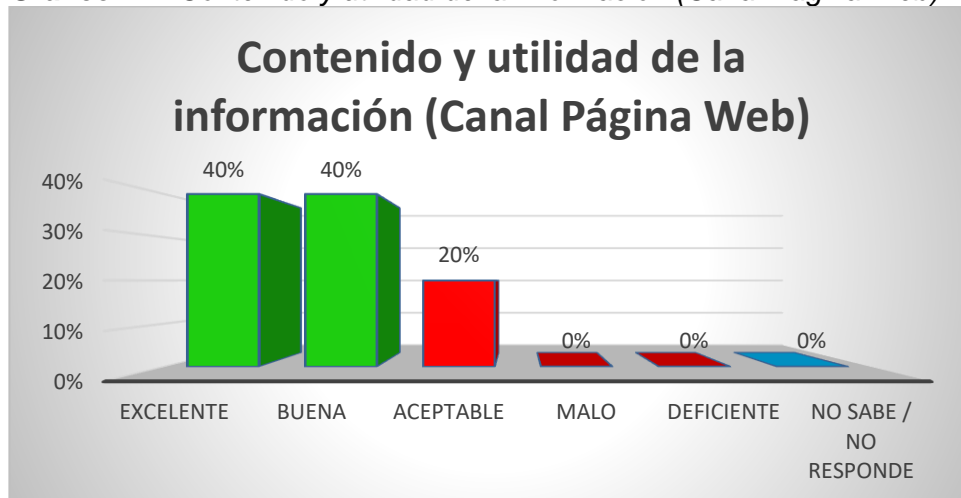
### 2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	40%	40%
Buena	8	40%	80%
Aceptable	4	20%	100%
Malo	0	0%	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 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 80% de los usuarios encuestados que emplearon la página web como canal de comunicación expresaron satisfacción tanto con el contenido como con la utilidad que ofrece la plataforma de la Corporación. Sin embargo, este resultado se sitúa por debajo del objetivo establecido del 90%, lo que lo convierte en un indicador que puede seguir mejorando.

El 20% restante, representado por 4 personas, calificaron el contenido como aceptable. Este dato resalta la necesidad de continuar trabajando de manera coordinada con el área de comunicaciones y en colaboración con todas las áreas pertinentes para asegurar la entrega de un contenido valioso y funcional para los usuarios de la Corporación

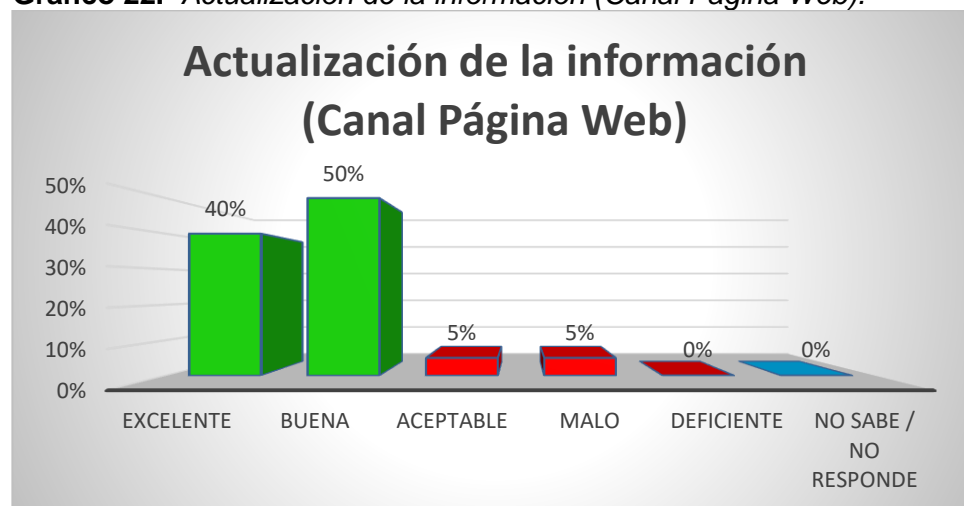
## 2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	40%	40%
Buena	10	50%	90%
Aceptable	1	5%	95%
Malo	1	5%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

En lo que respecta a la actualización de la información en la página web de la Corporación, el 90% de los usuarios encuestados expresaron su satisfacción con el contenido. Este indicador ha experimentado un aumento positivo con respecto al trimestre anterior, pasando del 76%.

Sin embargo, es importante destacar que aún queda trabajo por hacer en este aspecto. Se debe continuar mejorando y actualizando la información de acuerdo con las políticas digitales establecidas, así como seguir publicando contenido relevante y actualizado de manera constante.

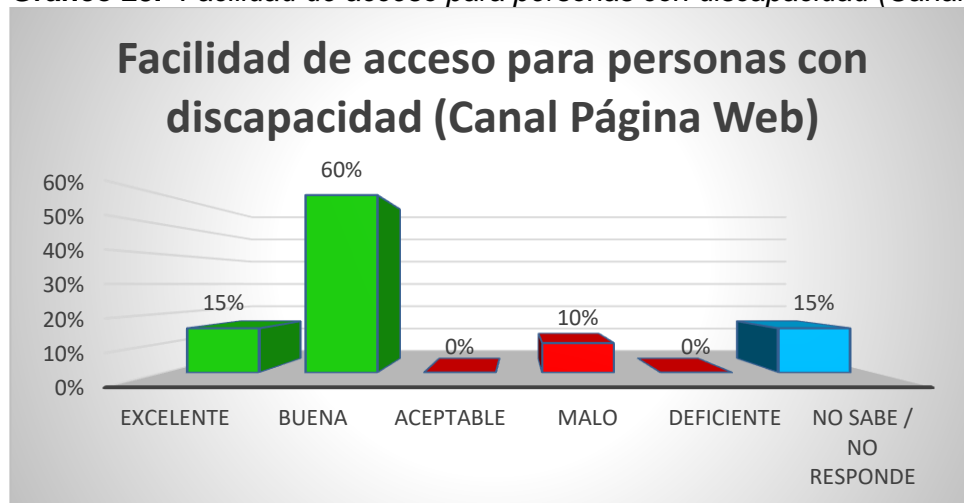
## 2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	15%	15%
Buena	12	60%	75%
Aceptable	0	0%	75%
Malo	2	10%	85%
Deficiente	0	0%	85%
No Sabe / No Responde	3	15%	100%
Total	20	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**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 2023-3.

Durante este trimestre, se ha observado un cambio significativo en la percepción de los encuestados con respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad. Destaca que el 75% de los encuestados ahora considera satisfactoria la facilidad de acceso, en comparación con el 35% registrado en el trimestre anterior. Sin embargo, un 10% de los encuestados (equivalente a 2 personas) calificaron esta accesibilidad como mala, mientras que 3 personas optaron por la opción "No Sabe/No Responde" (NS/NR).

Al realizar la pregunta se observó que aquellos que no tienen discapacidades señalan que no suelen buscar el botón de accesibilidad. Esta percepción ha influido en la calificación negativa asociada a este indicador. Por lo tanto, se sugiere realizar mejoras en el diseño y la señalización del botón de accesibilidad para facilitar su identificación.



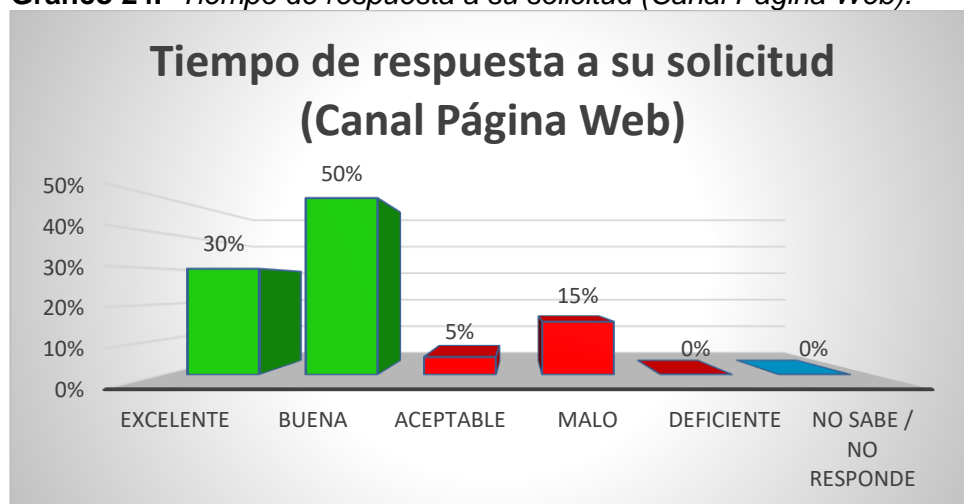
## 2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	30%	30%
Buena	10	50%	80%
Aceptable	1	5%	85%
Malo	3	15%	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 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 80% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta. No es un indicador favorable ya que se encuentra por debajo del 90% esperado y presenta una disminución comparado con el trimestre anterior que tenía un 88%. 3 personas calificaron como deficiente los tiempos de respuesta representado por el 20%.

Este indicador nuevamente evidencia la necesidad de mejorar los tiempos de respuestas a las solicitudes presentadas por nuestros usuarios.

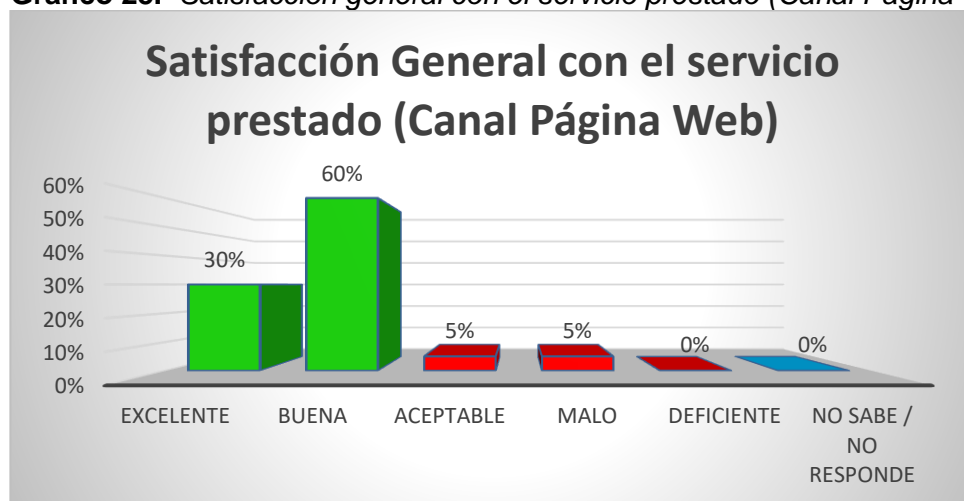
## 2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	30%	30%
Buena	12	60%	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 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 90% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el servicio prestado por la Corporación. 2 personas representadas por el 10% de la muestra calificaron como aceptable y malo esta respuesta.

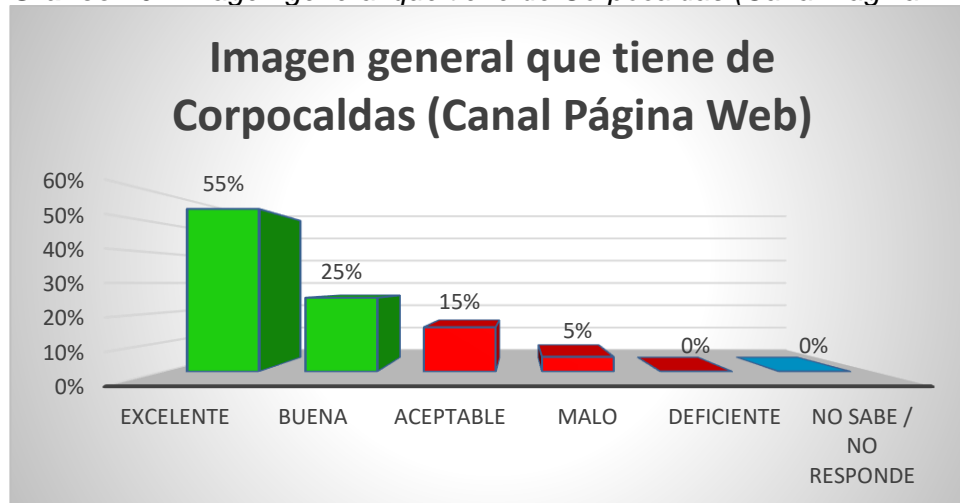
## 2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	55%	55%
Buena	5	25%	80%
Aceptable	3	15%	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 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 80% de los usuarios que optaron por el canal de la página web para comunicarse con nosotros expresaron una percepción favorable hacia la Corporación. Sin embargo, este dato representa un descenso con respecto al trimestre anterior, donde alcanzamos un 88%, y aún está por debajo de nuestra meta esperada del 90%. De hecho, un 20% de los encuestados calificaron la imagen de la entidad como aceptable o mala, lo que resalta la necesidad de fortalecer este indicador. Es fundamental mejorar nuestra satisfacción de los usuarios para alcanzar nuestro objetivo de superar el 90% de satisfacción

## 2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

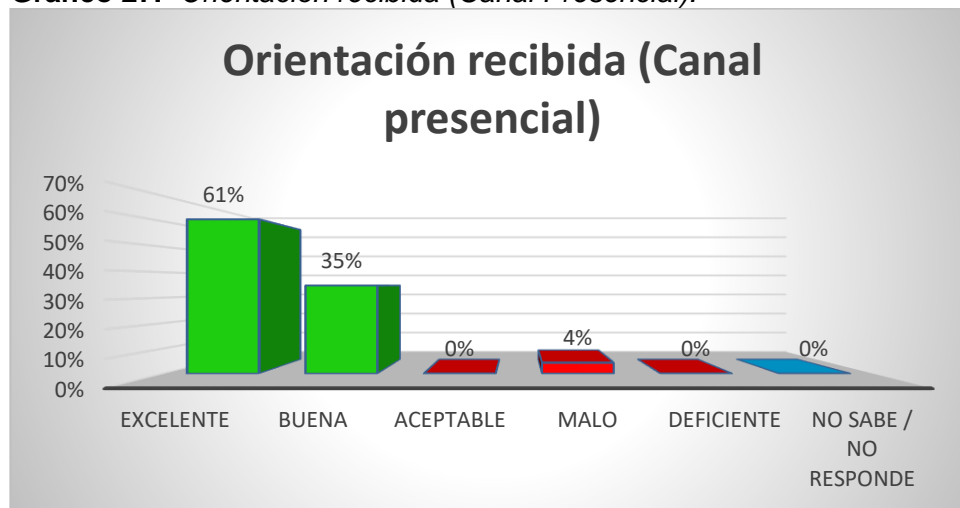
### 2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

**Tabla 31.** Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	61%	61%
Buena	8	35%	96%
Aceptable	0	0%	96%
Malo	1	4%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	23	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**Gráfico 27.** Orientación recibida (Canal Presencial).



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 96% de los usuarios que optaron por el canal presencial para llevar a cabo trámites ambientales y PQRSDf expresaron su satisfacción con la orientación proporcionada por parte de la Corporación. Este dato refleja un notable aumento con respecto al segundo trimestre, cuando la satisfacción de los usuarios era del 89%.

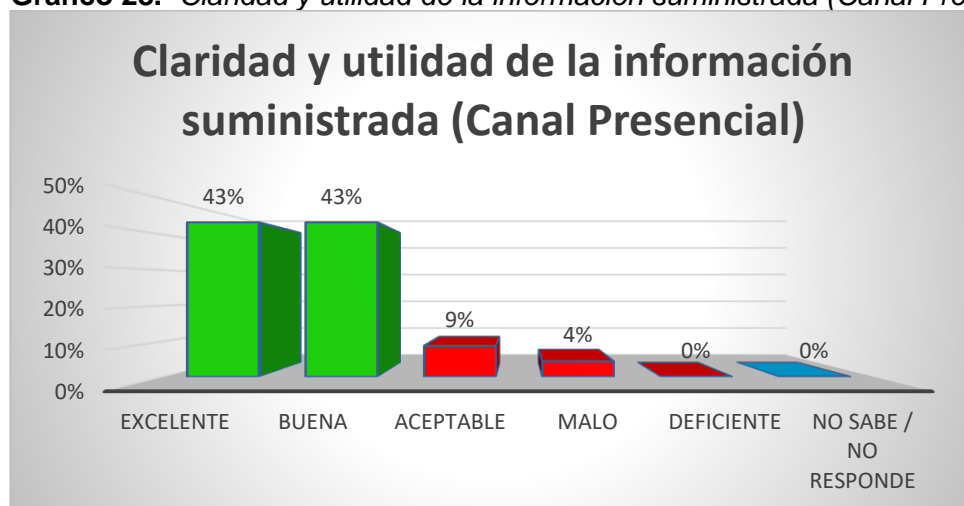
## 2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	43%	43%
Buena	10	43%	87%
Aceptable	2	9%	96%
Malo	1	4%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 87% de los usuarios encuestados que optaron por el canal presencial para gestionar sus solicitudes evaluaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información proporcionada por la Corporación. Este dato evidencia un incremento con respecto al trimestre anterior, en el cual se registró un 78%. Sin embargo, sigue por debajo del promedio esperado del 90%.

Es crucial mejorar este indicador, ya que los lineamientos de la Función Pública para los servidores públicos incluyen el uso de un lenguaje claro con los usuarios.

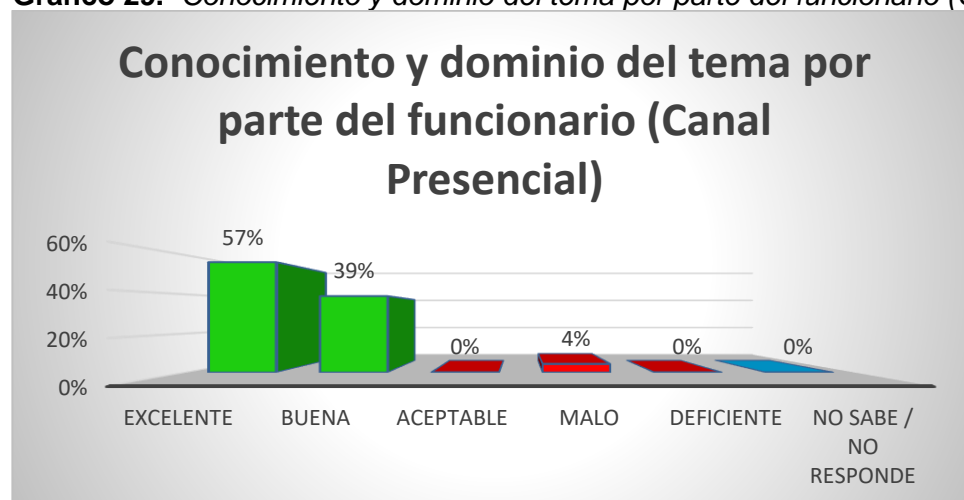
### 2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	57%	57%
Buena	9	39%	96%
Aceptable	0	0%	96%
Malo	1	4%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**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 2023-2.

El 96% de los usuarios manifiestan estar satisfechos frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación. Es un indicador positivo en comparación con el trimestre pasado que presentó un 83% de aceptación.

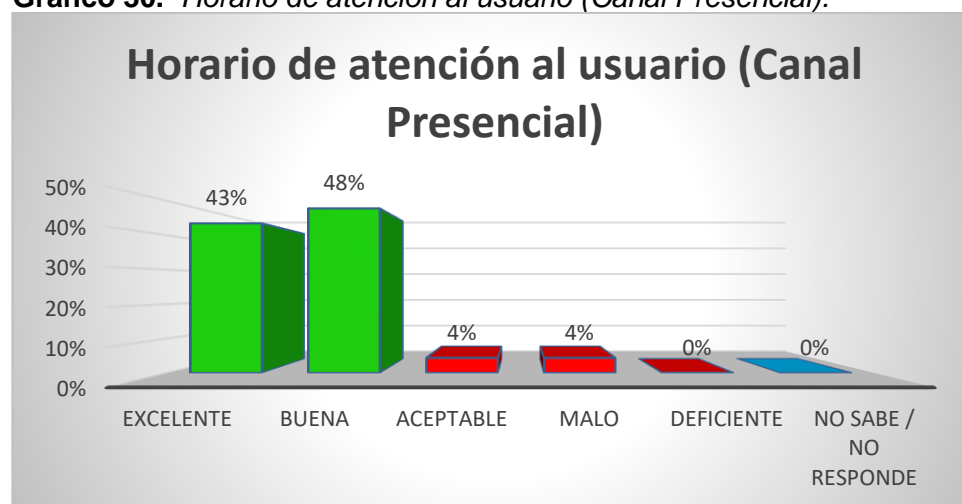
## 2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	43%	43,5%
Buena	11	48%	91,3%
Aceptable	1	4%	95,7%
Malo	1	4%	100,0%
Deficiente	0	0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 91.3% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para el tercer 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.

Es un indicador favorable que esta sosteniendo en los dos últimos trimestres.

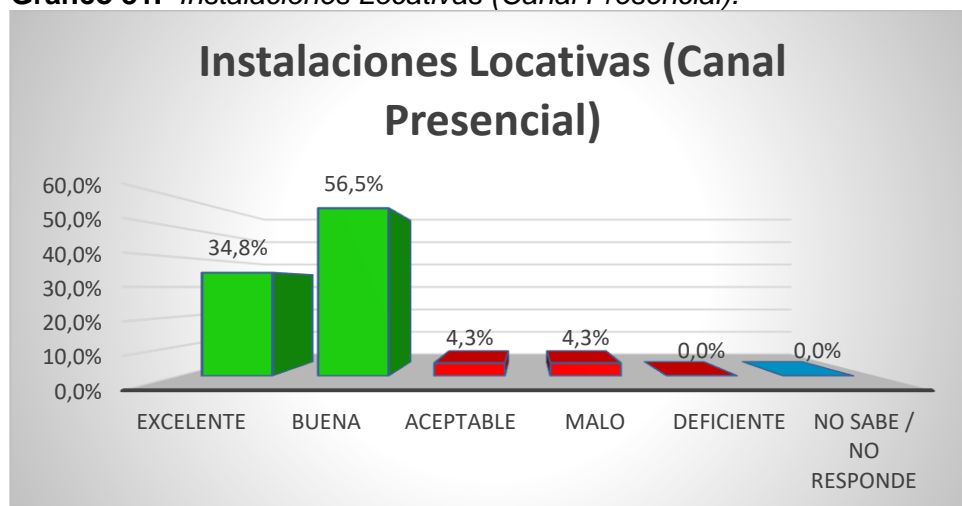
## 2.5.5. Instalaciones Locativas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	34,8%	34,8%
Buena	13	56,5%	91,3%
Aceptable	1	4,3%	95,7%
Malo	1	4,3%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

En relación con las instalaciones locativas, el 91.3% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio, lo cual representa un indicador favorable. Este dato muestra un aumento significativo con respecto al trimestre anterior, en el que se registró un indicador del 61%.

Sin embargo, es importante continuar trabajando en las adecuaciones locativas para garantizar la prestación óptima del servicio a los usuarios. Esto implica tener en cuenta los lineamientos del orden nacional y mejorar el indicador para el canal de comunicación presencial. Es relevante mencionar que algunos usuarios han expresado su inconformidad con las instalaciones de la sede a través de observaciones, lo que resalta la necesidad de abordar este aspecto de manera prioritaria.



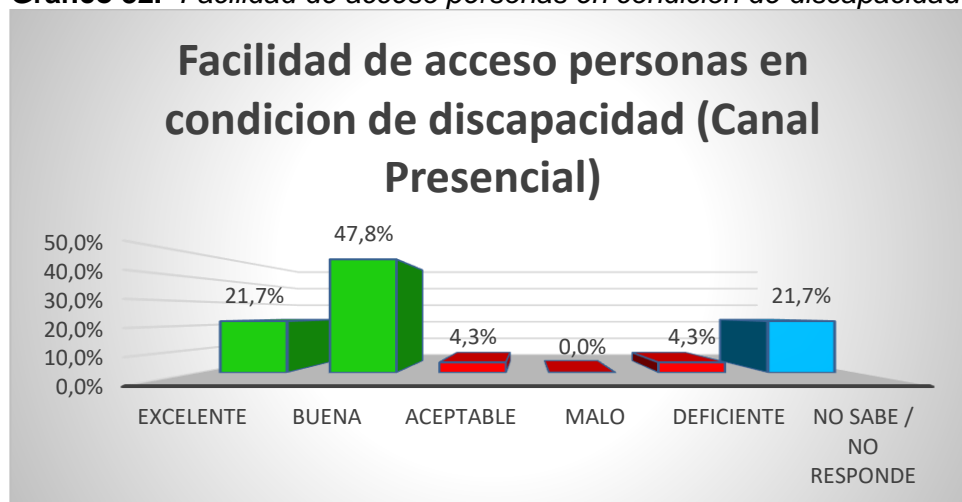
## 2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	21,7%	21,7%
Buena	11	47,8%	69,6%
Aceptable	1	4,3%	73,9%
Malo	0	0,0%	73,9%
Deficiente	1	4,3%	78,3%
No Sabe / No Responde	5	21,7%	100,0%
Total	23	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**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 2023-3.

El 69.6% de los usuarios que visitaron las instalaciones físicas de la Corporación consideraron que estas son adecuadas para personas con algún tipo de discapacidad física, lo que indica un indicador desfavorable para comparación con el trimestre anterior, donde la favorabilidad alcanzaba el 83.3%.

Además, el 21.7% de los encuestados que respondieron "no sabe / no responde" aclaran que al no tener discapacidades, no pueden identificar si las instalaciones cuentan con fácil acceso para personas con discapacidad. Esta falta de percepción ha contribuido a la calificación negativa asociada a este indicador.

Es importante continuar trabajando para asegurar que todas las sedes de la Corporación en el Departamento cuenten con las condiciones necesarias para facilitar el acceso a las personas con discapacidad. Este compromiso es fundamental para garantizar la igualdad de acceso y la inclusión de todos los usuarios.

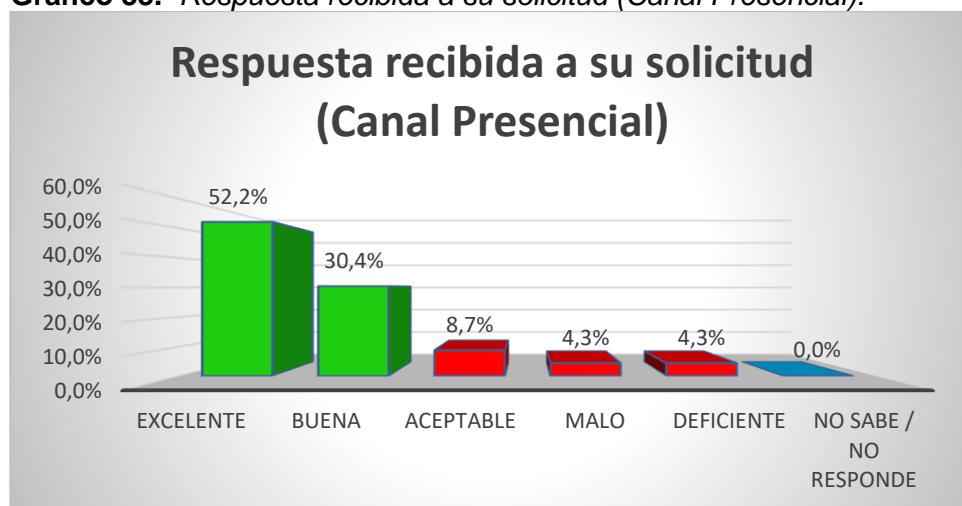
## 2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	52,2%	52,2%
Buena	7	30,4%	82,6%
Aceptable	2	8,7%	91,3%
Malo	1	4,3%	95,7%
Deficiente	1	4,3%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 82.6% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a las solicitudes que adelantaron en la Corporación. Representa un aumento en relación con el trimestre anterior donde estaba representando por el 72.2%. 4 personas no están conformes con la respuesta recibida a la solicitud. No es indicador positivo teniendo en cuenta que la meta es estar sobre el 90%.

Es importante que desde las diferentes áreas logren revisar a tiempo los controles semanales que se remiten desde el área de PQRSDF de la Subdirección Administrativa y Financiera, con el fin de atender a tiempo los casos.

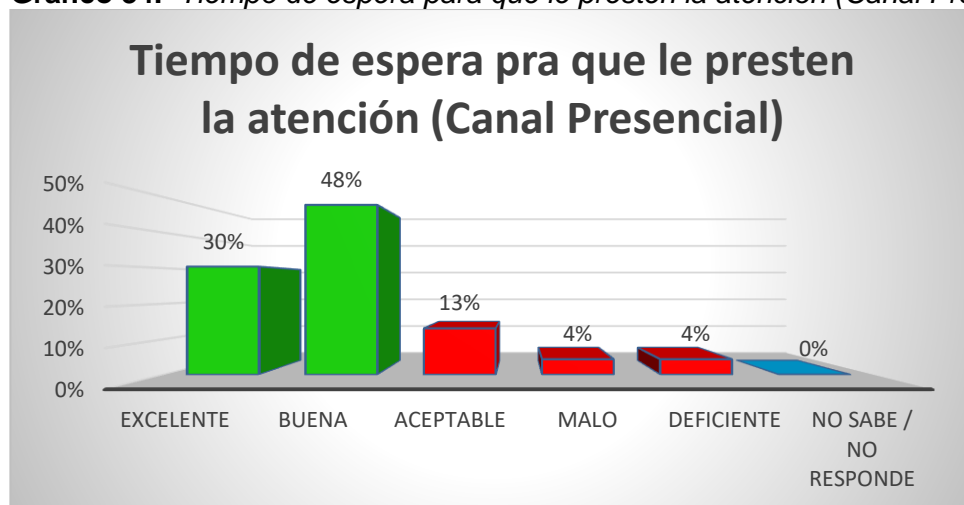
## 2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	30%	30%
Buena	11	48%	78%
Aceptable	3	13%	91%
Malo	1	4%	96%
Deficiente	1	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	23	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

**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 2023-2.

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 78%, un indicador que presenta un leve aumento comparado con el trimestre anterior donde se obtuvo una calificación del 70%. El 34% de encuestados no están satisfechos con el tiempo de espera para la atención.

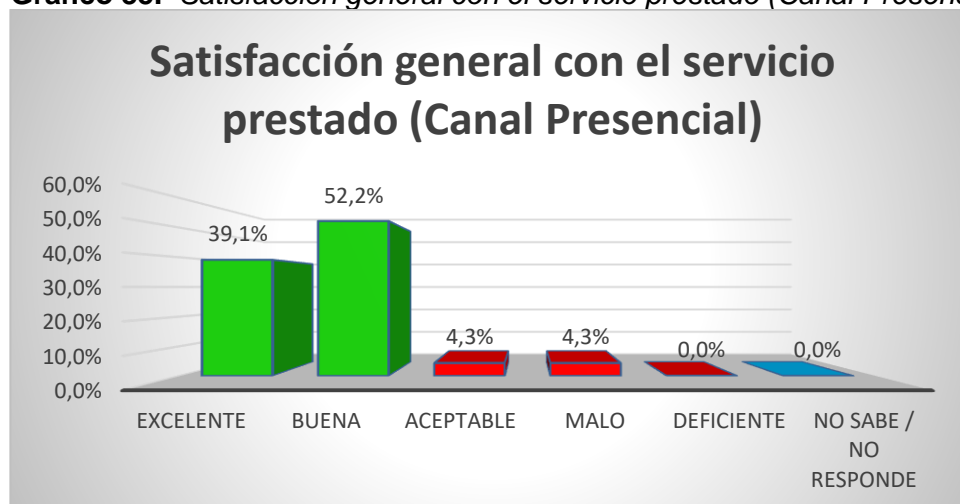
## 2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	39,1%	39,1%
Buena	12	52,2%	91,3%
Aceptable	1	4,3%	95,7%
Malo	1	4,3%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

La satisfacción general de los usuarios que recibieron atención a través del canal presencial fue calificada como satisfactoria en un 91.3%, lo que representa un indicador positivo en comparación con el 77.8% del trimestre anterior. Sin embargo, el 8.6% de los encuestados expresaron su insatisfacción con el servicio proporcionado por este canal.

Este resultado es alentador para la Corporación, pero destaca la importancia de continuar trabajando para garantizar una prestación de servicio excelente y mejorar la percepción de atención al usuario.

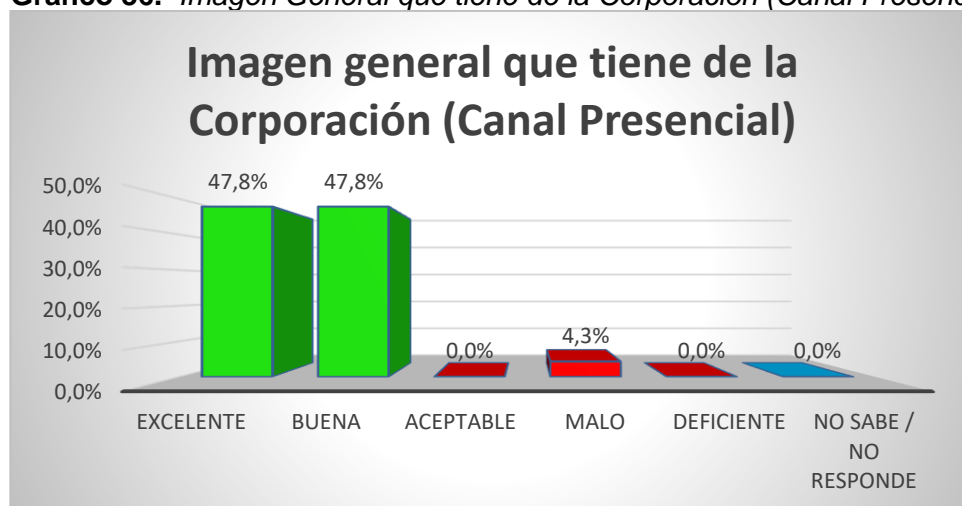
## 2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	47,8%	47,8%
Buena	11	47,8%	95,7%
Aceptable	0	0,0%	95,7%
Malo	1	4,3%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

El 95.7% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, de igual manera este indicador esta relacionado con la pregunta anterior, donde la calificación supera el 90% establecido como meta del nivel de satisfacción. De igual manera es importante seguir trabajando para sostener este promedio de 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 <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	19	3	0
Telefónico	18	0	0
Página Web	18	2	0
Personal	21	2	0
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

De un total de 83 usuarios encuestados, 76 expresaron satisfacción con los servicios ofrecidos por la Corporación, lo que equivale al 91.57%. Este resultado marca un avance positivo respecto al trimestre anterior, donde la satisfacción fue del 88.70%. Sin embargo, es importante destacar que este porcentaje aún requiere atención para asegurar una calificación sostenida por encima del 90%.

Por otra parte, el 8.43% de los encuestados manifestaron insatisfacción con la atención general recibida, lo que indica la necesidad de intervenir para continuar mejorando la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

## 2.6.2. Imagen General que tiene de Corpocaldas

**Tabla 42.** Imagen general que tiene de Corpocaldas.

Medio Recepción	Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	19	3	0
Telefónico	17	1	0
Página Web	16	4	0
Personal	22	1	0
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-3.

Para este indicador, de un total de 83 usuarios encuestados, 74 manifestaron una percepción positiva de la imagen de la Corporación, representando así el 89.16%. Aunque este resultado experimenta una leve disminución en comparación con el trimestre anterior, que registró un 91.30%, no alcanzar el umbral del 90% no es un indicador positivo, especialmente considerando nuestra meta de mantenernos por encima de este nivel.

Por otro lado, el 10.84% calificaron negativamente esta pregunta, lo que genera la necesidad continua de trabajar para mejorar la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y aspirar a alcanzar una aprobación del 100%.

## 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 segundo trimestre de la vigencia 2023:

### 3.1. Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:

#### Felicitaciones

- Corpocaldas siempre ha sido muy diligente con las solicitudes que hemos hecho.

#### Observaciones

- Corpocaldas debería contar con mas personal para atender las emergencias con animales silvestres
- No hubo presencia de personal de la entidad. Aún sigue talando el predio. Sin realizar

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales 47  
 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](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)

correctivos. El usuario denunció primero con su nombre y luego anónimo sin embargo realice la encuesta.

- Solicita por favor verificación del conmutador cuando se encuentra sin servicio.
- El considera que las oficinas del edificio atlas corren peligro por el edificio del palacio de la justicia.
- Hubo muchos vacíos en la respuesta que Corpocaldas debió dar, quedo insatisfecho, le informaron que volvían a realizar la visita y nunca volvieron. Decide realizar la solicitud nuevamente.
- La señora aduce que Corpocaldas no hizo nada con la denuncia.
- No tiene buena imagen de Corpocaldas, por que muchas veces hacen caso omiso a las denuncias de la comunidad. No hubo una nueva comunicación con el usuario.
- El usuario manifiesta que le donaron unos arboles pero nunca le dieron la asesoría que solicitó. Desea radicar nuevamente la solicitud.
- Quiere mucho a Corpocaldas, le ha servido muchísimo, pero los tiempos de respuesta son muy extensos.
- Lo que se había solicitado no fue lo que contestaron. Quedo inconforme. No desea poner nueva solicitud. Corpocaldas es muy excelente en unas cosas pero para otras es muy regular, pareciera que no les interesa todo lo que se denuncia del medio ambiente

### 3.2. Sub Dirección de Infraestructura

#### Felicitaciones

#### Observaciones

- Le dieron una excelente asesoría pero no esta satisfecho con la respuesta que le dieron posterior a la visita

### 3.3. Sub. Evaluación y Seguimiento

#### Felicitaciones

- Corpocaldas realiza un excelente trabajo y gestión.

#### Observaciones

- El usuario refiere que Corpocaldas se puede tardar hasta dos años en responder una carta. Se siente completamente insatisfecho
- Tener más espacio para los usuarios, no hay casi mesas, el espacio es muy reducido. Se radica la sugerencia.
- La página web es muy mala, tuve que hacer la solicitud por correo electrónico, los formatos de concesión y vertimientos no estaban.
- Es una página que para alguien que no manejen sistemas es complicada.

### 3.4. Secretaría General

#### Felicitaciones

- El tiempo de respuesta fue muy bueno, no se demoraron tanto.



## Observaciones

### 3.5. Sub. Planificación Ambiental del Territorio

#### Felicitaciones

#### Observaciones

- Actitud negativa por parte del funcionario. Noto conflicto político por parte del funcionario que lo atendió, no recuerda el nombre. Considera que la respuesta fue pobre e incompleta.
- La respuesta no fue satisfactoria, no me resolvieron todas las peticiones que hice.

### 3.6. Trámites ambientales

#### Felicitaciones

- Todo estuvo muy bien y muy ágil
- Todo muy bien, agradece la rapidez en la respuesta

#### Observaciones

### 3.7. Sub. Administrativa y Financiera

#### Felicitaciones

#### Observaciones

- Aducen que nunca les llegó la respuesta. Se realiza el reenvío de la misma con los soportes al correo

## 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 trámites 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.
- Por parte de los funcionarios, o quienes corresponda el despacho de la correspondencia, garantizar el envío exitoso de las respuestas a los usuarios, dado que muchos manifiestan no recibir la respuesta. Es importante revisar que los anexos que relacionan en el oficio se adjunten en el Admiarchi.
- 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.
- Se recomienda que la corporación evalúe la disposición de los espacios designados para la atención al usuario en la sede de la carrera 24, con el objetivo de mejorar la percepción general. Es importante analizar la distribución y el diseño de estos espacios para asegurar un ambiente acogedor y funcional que satisfaga las necesidades de los usuarios y contribuya a una experiencia positiva durante su visita.
- Se sugiere continuar mejorando el diseño de la página web, priorizando la facilidad de uso para los usuarios. Es crucial que la información sea fácil de encontrar y que la navegación sea intuitiva, garantizando así una experiencia óptima para los visitantes del sitio.

Elaboración Informe y análisis: **LUISA FERNANDA RODAS HERNANDEZ**  
Líder Subproceso Gestión para la Atención y  
Servicio al Ciudadano.